



Vodafone España, S.A.U.

# Informe de Sostenibilidad

2010-2011

## Informe de Sostenibilidad 2010-11

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Informe de Sostenibilidad 2010-11

Este es el 8º Informe de Sostenibilidad de Vodafone España, correspondiente al ejercicio 2010-11 (1 de abril de 2010 a 31 de marzo de 2011). En la sección "Nuestra Estrategia" resumimos las principales oportunidades y retos a los que nos enfrentamos en la implantación de los tres pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. En la sección "Nuestra Gestión en 2010-11" ofrecemos la información más destacable sobre nuestra gestión de los temas de la sostenibilidad en este ejercicio, el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, y nuestros próximos pasos en cada tema relevante.

El presente Informe de Sostenibilidad se complementa con nuestra web [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad) donde ofrecemos:

**1** Información verificada de nuestra gestión y resultados de los temas de la Sostenibilidad, que contiene:

- Nuestro enfoque en la Gestión de la Sostenibilidad (Diálogo con Grupos de Interés, Evaluación de temas relevantes, Gobierno Corporativo, etc.)
- Indicadores de Gestión de los temas relevantes de Sostenibilidad.
- Los Criterios empleados en la elaboración del Informe:
  - La conformidad con las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 de 2011, habiendo obtenido la calificación A+. Ver información adicional en [www.gri.org](http://www.gri.org)
  - El cumplimiento de los principios establecidos en la Norma AA1000APS (2008) de Accountability.
- Declaración del Informe de Revisión.

**2** Información adicional de cómo gestionamos cada uno de los temas relevantes.

Ernst&Young, S.L., ha realizado la Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España S.A.U. Su Informe de Revisión firmado se encuentra en la Versión Extendida del Informe de Sostenibilidad de Vodafone España.

Además, se incluye la Declaración del Informe de Revisión de Ernst&Young en nuestra web.

Ver información adicional en [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)



**ERNST & YOUNG**  
Quality In Everything We Do

## Comunicaciones sobre Sostenibilidad

Vodafone España informa sobre su gestión y resultados en los temas de Sostenibilidad a través de diversos canales de comunicación:

**1** Informes Anuales de Sostenibilidad

**2** Web de Sostenibilidad [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

**3** Newsletters de Sostenibilidad

**4** Buzón de correo de Sostenibilidad: [sostenibilidad@corp.vodafone.es](mailto:sostenibilidad@corp.vodafone.es)

Otros canales de comunicación en los que Vodafone está presente:

[www.twitter.com/vodafone\\_ES](http://www.twitter.com/vodafone_ES)  
[www.facebook.com/vodafoneES](http://www.facebook.com/vodafoneES)  
[www.forovodafone.es](http://www.forovodafone.es)  
[www.youtube.com/vodafoneES](http://www.youtube.com/vodafoneES)

[www.cookingideas.es/](http://www.cookingideas.es/)  
[www.smartblog.es/](http://www.smartblog.es/)  
[www.blogmyusic.com/](http://www.blogmyusic.com/)

Ver datos e información adicional en:

**1** [www.vodafone.es/InfSost10-11/DeclGRI](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/DeclGRI)

**2** [www.vodafone.es/InfSost10-11/InfVerificacion](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/InfVerificacion)

## Índice

<b>03</b>	<b>Declaración del Presidente Ejecutivo</b>
<b>04</b>	<b>Perfil de Vodafone</b> Vodafone Grupo Vodafone España
<b>06</b>	<b>Nuestra Estrategia</b> Desarrollo de Sociedades Sostenibles Eco-eficiencia Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.
<b>12</b>	<b>Nuestra Gestión en 2010-11</b> Introducción
<b>13</b>	<b>Desarrollo de Sociedades Sostenibles</b> Productos y Servicios Sociales Fundación Vodafone España Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2
<b>20</b>	<b>Eco-eficiencia</b> Energía y Cambio Climático Terminales y otros Residuos
<b>24</b>	<b>Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.</b> Responsabilidad con nuestros clientes Proveedores Nuestras Operaciones Empleados
<b>34</b>	<b>Compromisos para 2011-12</b>
<b>35</b>	<b>Indicadores Clave</b>

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11  
Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Declaración del Presidente Ejecutivo



Francisco Román (Presidente Ejecutivo)

Bienvenido al 8º Informe de Sostenibilidad de Vodafone España, correspondiente al ejercicio 2010-11. En él reflejamos las principales actividades, resultados, retos y oportunidades de nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad, basada en nuestros compromisos de actuar de forma ética y responsable, de fomentar la eco-eficiencia para reducir los impactos ambientales de nuestras operaciones y de nuestra cadena de valor, y de desarrollar productos y servicios que contribuyan a una sociedad más sostenible.

Este Informe es complementado con información y datos específicos alojados en nuestra web ([www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)). Entre los diferentes aspectos contemplados en el Informe, merecen especial mención los siguientes:

- Mantenemos nuestro compromiso de proporcionar productos y servicios innovadores que contribuyan a mejorar la vida de las personas en general y a facilitar la integración sociolaboral de las personas con necesidades especiales. Así, en este ejercicio hemos lanzado nuevos servicios como la signo-tarifa y hemos ampliado la certificación de la accesibilidad universal al 85% de tiendas propias. También destacan las actividades desarrolladas por nuestra Fundación, que ha destinado más de 4,9 millones de € a proyectos sociales y de innovación.
- Las telecomunicaciones constituyen uno de los sectores estratégicos para la generación de crecimiento y progreso. En este sentido, hemos continuado con el despliegue de banda ancha móvil en entornos rurales, y estamos desarrollando nuevas soluciones "inteligentes" que en los próximos años revolucionarán servicios básicos como el transporte, el suministro energético, la salud, los sistemas de producción, etc. y con los que contribuiremos a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de otros sectores.
- Con relación al aumento de la eco-eficiencia de nuestras operaciones, hemos ampliado las actuaciones de eficiencia energética en nuestra red, oficinas, tiendas y flota de vehículos, con lo que hemos conseguido una reducción del 17,7% de

nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> respecto al ejercicio 2006-07. Además, hemos reducido el consumo de papel en oficina un 28% frente al ejercicio anterior; el papel con certificado FSC en facturas y oficinas supone ya el 87% del total consumido, y seguimos fomentando el uso de la factura electrónica por nuestros clientes.

- Durante este ejercicio también hemos desarrollado iniciativas relacionadas con nuestro compromiso de actuar de forma responsable en nuestras actividades para conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes, empleados y demás grupos de interés.

Así, hemos trabajado para revertir la tendencia negativa en materia de reclamaciones y en mejorar su gestión, a través de la reducción de los tiempos de resolución y abriendo canales adicionales de atención de las reclamaciones. Asimismo, hemos renovado las tarifas haciéndolas más claras y transparentes, hemos desarrollado actividades con relación a la privacidad y protección de datos de clientes, y continuamos fomentando el uso seguro y responsable de nuestros servicios por clientes, en especial por los menores.

Para lograr nuestros objetivos, es fundamental la involucración de nuestros empleados y proveedores. Para ello, fomentamos la consecución de los más altos niveles éticos de acuerdo a nuestro nuevo Código de Conducta y estamos promoviendo la diversidad en nuestra plantilla. Además, involucramos a los proveedores directos en el cumplimiento de nuestro Código de Compras Éticas para asegurar la sostenibilidad en nuestra cadena de suministros.

La transparencia en la comunicación de cómo gestionamos los temas de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es vital para conseguir y mantener la confianza de nuestros grupos de interés, y por ello confío en que la lectura de este Informe contribuya a proporcionar un mayor conocimiento y valoración de las actividades realizadas por Vodafone España en aquellos temas en materia de Sostenibilidad considerados más relevantes por nuestros grupos de interés.

## Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

**Objetivo: Ser admirada como compañía ética, que actúa de forma responsable y proporciona servicios que contribuyen a una sociedad más sostenible para nuestros clientes.**

Para alcanzar este objetivo, queremos ser una compañía de comunicaciones líder en:

 <p><b>Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.</b></p> <p>Nos comprometemos a actuar de forma responsable en todas nuestras actividades para conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes, empleados y demás Grupos de Interés.</p>	 <p><b>Eco eficiencia, haciendo más con menos.</b></p> <p>Nuestro objetivo es reducir los impactos ambientales de nuestras operaciones y de nuestra cadena de valor, a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos y servicios.</p>	 <p><b>Desarrollo de Sociedades Sostenibles.</b></p> <p>Queremos proporcionar productos y servicios innovadores que contribuyan tanto a mejorar la calidad de vida de las personas y facilitar la integración sociolaboral de los grupos vulnerables, como a avanzar hacia una sociedad de bajas emisiones en carbono.</p>
---	--	---

### Declaración del Presidente Ejecutivo

#### Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

#### Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

#### Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO<sub>2</sub>

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

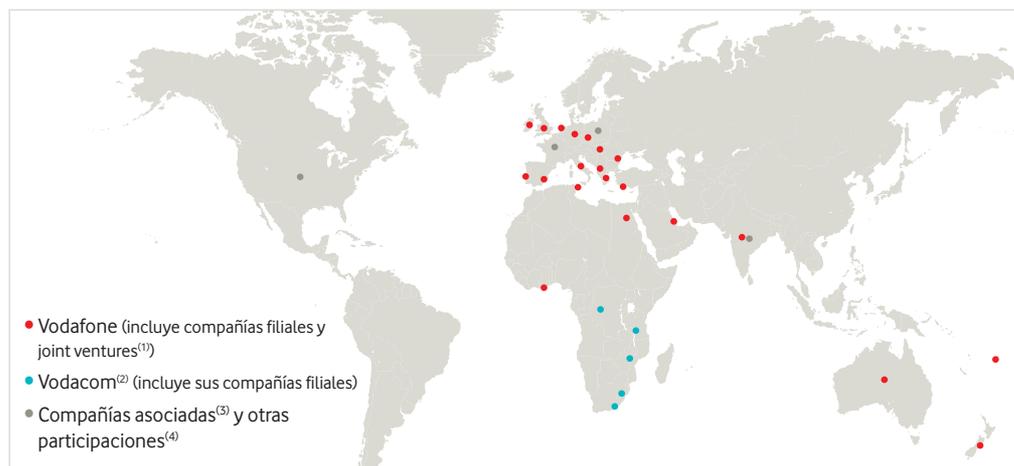
Empleados

#### Compromisos para 2011-12

#### Indicadores Clave

# Perfil de Vodafone

## Vodafone Grupo



“El pasado año hemos continuado con un buen comportamiento en nuestras principales áreas de crecimiento: datos, mercados emergentes y clientes empresariales. Además, hemos ganado o mantenido cuota de mercado en la mayoría de nuestros mercados más importantes.

Un elemento diferenciador de Vodafone es mantener la inversión en infraestructura de red ya que nos permitirá mejorar la experiencia de cliente y liderar la penetración de los "smartphones" (teléfonos inteligentes) junto con la progresiva acogida de los planes de datos por parte de nuestros clientes.”

Vittorio Colao, Consejero Delegado de Vodafone

	2010-11	Δ respecto a 2009-10
<b>Principales Datos Grupo Vodafone</b> (a 31 marzo 2011)		
Facturación Total (millones £)	45.884	+3,2%
Ingresos por servicios de datos (millones £)	5.122	+26,4%
Ingresos por servicios líneas fijas (millones £)	3.402	+3,4%
EBITDA (millones £)	14.700	-0,4%
Free Cash Flow (millones £)	7.049	+2,7%
Capitalización (millones £) (a 31 de marzo)	91.034	+13,7%
Beneficio ajustado por acción (peniques)	16,8	+5,0%
Nº clientes proporcionales (millones)	347,7	+1,9%
Nº empleados	83.900	-1,3%

**45.884**  
millones £ Facturación total de Vodafone Grupo

**11.868**  
millones £ contribución de Vodafone Grupo a la economía mundial<sup>5</sup>

**43.647**  
millones \$ Valor de Marca<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Donde se comparte el control con al menos otra Compañía.

<sup>2</sup> Filial de Vodafone en Sudáfrica.

<sup>3</sup> Donde se tiene influencia significativa pero no el control.

<sup>4</sup> Donde no se tiene influencia significativa (generalmente con menos del 20% de participación).

<sup>5</sup> Medido en función del Valor Añadido de Caja.

<sup>6</sup> Brandz Top 100 Most Valuable Global Brands 2011.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Vodafone España

Principales Datos Vodafone España (a 31 marzo 2011)		2010-11 $\Delta$ respecto a 2009-10	
	Facturación Total (millones €)	6.042	-6,4%
	Ingresos por servicios totales (millones €)	5.573	-6,9%
	Ingresos por servicios de datos (millones €), excluyendo mensajería	632,3	+14,8%
	Margen sobre EBITDA (EBITDA sobre Facturación, %)	30,5%	-3,8 p.p.
	Nº clientes (miles)	17.227	+2,9%
	Nº clientes ADSL (miles)	779	+21,5%
	Nº empleados	4.361	-0,5%
	Inversión total (millones €)	608,9	-0,3%

Los resultados del ejercicio fiscal 2010-11 de Vodafone España se han caracterizado por:

- Crecimiento moderado del uso de los servicios de voz
- Caída sostenida de los precios de voz móvil
- Fuerte crecimiento de los ingresos por servicios de datos.

## Otros Datos de Operación

### ▶ Red

- Estaciones Base > 25.500
- Emplazamientos con Tecnología 3G >12.000
- Emplazamientos compartidos con otras Compañías > 8.300
- Nodos del Plan de Despliegue de Cobertura Rural (\*): 1.935.

### ▶ Productos y Servicios

- Llamadas de voz (millones de minutos) > 36.800
- Mensajes SMS y MMS (millones) > 4.800
- Roaming (destinos del mundo con acuerdos): 205 países.

### ▶ Presencia de Marca y Tiendas

- Tiendas propias: 82.
- Franquicias: 227.
- Transacciones al año (en tiendas propias): 688.880.
- Nº empleados de tiendas propias: 387.

**1.909**  
millones € contribución  
de Vodafone España a la  
economía nacional<sup>1</sup>

**6.042**  
millones € Facturación  
total Vodafone España



(\*) Para dotar de cobertura a pueblos con menos de mil habitantes

<sup>1</sup> Medido en función del Valor Añadido de Caja

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/Datoseconomicos](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/Datoseconomicos)  
[www.vodafone.com/sustainability](http://www.vodafone.com/sustainability)

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

### Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

### Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

### Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Queremos proporcionar Productos y Servicios innovadores que contribuyan tanto a mejorar la calidad de vida de las personas y facilitar la integración sociolaboral de grupos vulnerables, como a avanzar hacia una sociedad comprometida en la lucha contra el cambio climático.



## ▶ Contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas

La innovación y el desarrollo de Productos y Servicios Sociales que faciliten la vida de las personas, y especialmente los pertenecientes a colectivos vulnerables, son centrales en nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible.

Vodafone España sigue comprometida en ampliar los beneficios sociales de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Por ello, apostamos por una comunicación accesible y sin barreras, atendiendo diferentes necesidades para que todas las personas puedan elegir cómo comunicarse con independencia y autonomía, con la máxima comodidad y facilidad, poniendo productos y servicios útiles a disposición de estas personas con necesidades especiales, tales como:

- Personas con algún tipo de discapacidad (personas ciegas o con discapacidad visual, personas sordas o con discapacidad auditiva, personas con destreza manual reducida, etc.).
- Personas mayores.
- Víctimas de la violencia de género.

Nuestra involucración continua con las organizaciones del tercer sector es clave para que estos productos y servicios puedan satisfacer las necesidades de los grupos vulnerables.

Al mismo tiempo, ponemos nuestra red y nuestros servicios a disposición de organizaciones sociales, por ejemplo a través de Mensajes Solidarios y de la iniciativa Dono.



Mensajes Solidarios: colaboración en la financiación de organizaciones del Tercer Sector a través del número de Vodafone

**28052**

Iniciativa Dono: Programa coordinado por Technosite (empresa tecnológica del Grupo ONCE), por el que las organizaciones del tercer sector tienen la posibilidad



de beneficiarse de servicios donados por Vodafone.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

## Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

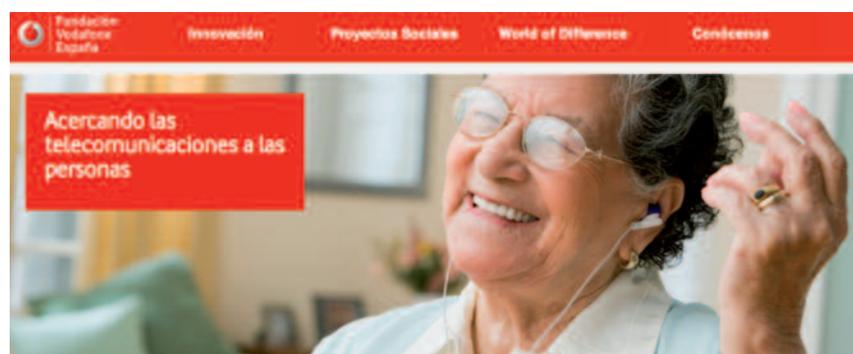
Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

En la misma línea, la tecnología móvil tiene una repercusión esencial en la vida de muchas personas, tanto en los países desarrollados como en aquellos en desarrollo. La telefonía móvil está contribuyendo a reducir la brecha digital, y proporciona una herramienta de comunicación a los habitantes de zonas rurales y, por ejemplo, Vodafone España está desplegando su infraestructura de telecomunicaciones en más de 2.500 poblaciones de menos de 1.000 habitantes (Plan de Despliegue de Cobertura Rural).



Desde la Fundación Vodafone España desarrollamos Proyectos de I+D+i, tanto a nivel nacional como europeo, cuyo objetivo es aprovechar las ventajas que las comunicaciones ofrecen para ayudar a mejorar la vida de los grupos vulnerables. Así, se desarrollan iniciativas tanto para facilitar el uso de los avances tecnológicos por parte de usuarios con algún tipo de discapacidad, como para fomentar la vida independiente de las personas mayores.

Un campo en el que el uso de las TIC está resultando altamente beneficioso es el de la telemedicina. Estamos desarrollando proyectos destinados a mejorar los procesos sanitarios a través del uso de las TIC, incrementando la eficacia y reduciendo los costes.

Asimismo, se están dedicando recursos a la formación en nuevas tecnologías, a través de masters, cursos y seminarios especializados, y se está colaborando en iniciativas de ocio e integración social de carácter tecnológico para grupos vulnerables.

## ▶ Contribuyendo a una sociedad comprometida en la lucha contra el cambio climático



La sostenibilidad de la sociedad continúa amenazada por el cambio climático. El estudio realizado por Vodafone y Accenture en el ejercicio 2009-10 mostró que las TIC pueden ayudar a combatir el cambio climático, a través de su contribución a la reducción de emisiones de CO2 de otros sectores.

Por ejemplo, los nuevos métodos de trabajo, como la videoconferencia y el trabajo en movilidad, reducen la necesidad de desplazamientos, contribuyendo de esta forma a un menor nivel de emisiones de CO2.

Siguiendo en esta línea, uno de los elementos básicos para la consecución de una sociedad comprometida en la lucha contra el cambio climático son las comunicaciones máquina a máquina (M2M), como por ejemplo, las aplicadas en los contadores inteligentes de consumo eléctrico o las soluciones de seguimiento en el sector del transporte.

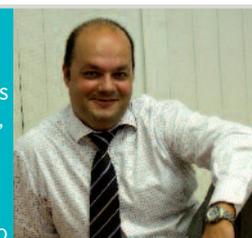
Vodafone está desarrollando soluciones y servicios innovadores que permiten a las empresas ser más eficaces y eficientes. Las telecomunicaciones ofrecen a las empresas una propuesta de valor, con una filosofía basada en el cliente, en sus necesidades y en los beneficios que les puede aportar.

Cruz Roja Española logra estar cada vez más cerca de las personas con ayuda de las tecnologías de la información y comunicación. Estas nos permiten atender a las personas más vulnerables, que puedan vivir de manera más independiente, que puedan acceder a las TIC y, también a relacionarse.

Sabemos que en ocasiones suponen un desafío para las personas que no están habituadas a su uso, pero con una simple intermediación, por ejemplo mediante el voluntariado (personas que enseñan a personas), este desafío se convierte en una ventana de oportunidades para mejorar las condiciones de acceso al mercado laboral o para acceder a información o gestiones que faciliten nuestra vida cotidiana (solicitar una consulta médica o recibir un mensaje en el móvil con la foto de los nietos).

La tecnología contribuye a generar oportunidades para las personas y la Cruz Roja quiere poner estas oportunidades a su alcance. Las TIC hoy son ya un complemento necesario, vital y una apuesta decidida de Cruz Roja Española

D. Carlos Capataz Gordillo  
Director de Voluntariado y Desarrollo Local de Cruz Roja Española



Consulta Nuestra Gestión:

Desarrollo de Sociedades Sostenibles, pág. 13

Ver información adicional en:

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

• Sociedades Sostenibles. Vodafone para Todos

Otras Urls:

[www.fundacion.vodafone.es](http://www.fundacion.vodafone.es)

[www.vodafone.com/sustainability](http://www.vodafone.com/sustainability)

<http://dono.discapnet.es>

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

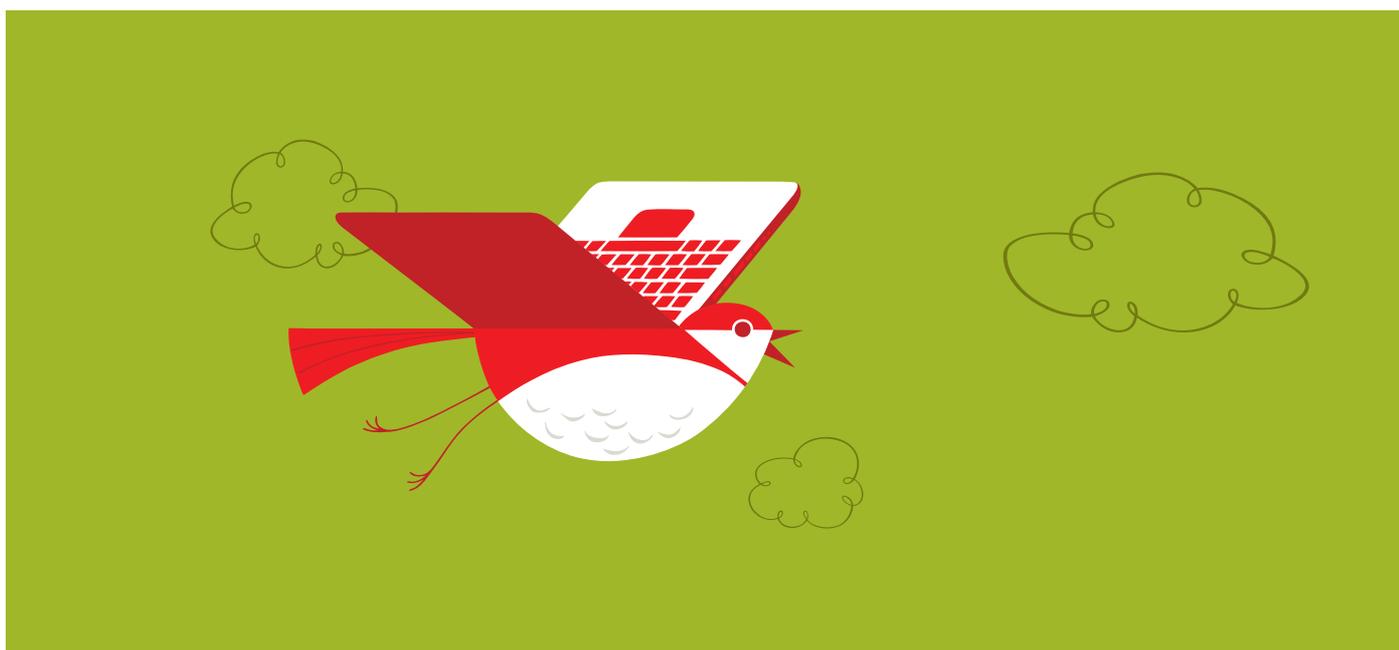
Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Eco-eficiencia

En Vodafone queremos incrementar nuestra eco-eficiencia, es decir, proporcionar más productos y servicios a nuestros clientes con un menor consumo de recursos: menos consumo de energía, menos emisiones de CO<sub>2</sub>, o menos residuos.

Por este motivo, uno de nuestros objetivos es reducir los impactos ambientales de nuestras operaciones y de nuestra cadena de valor, a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestros productos y servicios.



El Cambio Climático, el agotamiento de los recursos naturales y los crecientes volúmenes de residuos electrónicos, son temas que cada vez tienen mayor influencia en la Sociedad. Por esta razón, queremos demostrar nuestro compromiso con la prevención y el cuidado del medio ambiente proporcionando más productos y servicios a nuestros clientes con un menor consumo de recursos.

La reducción de los impactos ambientales de nuestras operaciones no solo beneficia al ecosistema, sino que también supone un ahorro de costes. Además, la concienciación por cuestiones ambientales es cada vez mayor entre los consumidores y, por tanto, éste es un criterio de selección cada vez más importante en las decisiones de compra.



Para la gestión de los impactos ambientales de nuestras operaciones, en Vodafone España tenemos implantado desde 1997 un Sistema de Gestión Ambiental, certificado de acuerdo a la norma ISO 14.001, que aplica a todas las actividades que desarrollamos en nuestras oficinas (centrales y territoriales) y a la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como al diseño, construcción, operación y mantenimiento de todos los elementos de nuestra red.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

## Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO<sub>2</sub>

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

Cualquier decisión y actividad que realice una empresa, genera un impacto en el medio ambiente. En Vodafone España, estos impactos están asociados principalmente al consumo de recursos (en especial de energía), a la ubicación de nuestras estaciones remotas (impacto visual), y a la generación de residuos (equipos obsoletos).



Con objeto de controlar y minimizar los impactos ambientales asociados a estas actividades, nuestra Política Ambiental se centra en estos aspectos, teniendo también en cuenta otros como la utilización de tecnología y sustancias que no sean perjudiciales para las personas y el medio ambiente.

**El Grupo Vodafone mantiene su compromiso de reducir en un 50% sus emisiones de CO2 para el año 2020 (sobre la base del ejercicio 2006-07).**

Dado que nuestro mayor impacto ambiental es el consumo de energía, los objetivos más ambiciosos se establecen en este campo.

Desde Vodafone España, estamos contribuyendo significativamente para cumplir el objetivo de reducción de emisiones de CO2 del Grupo Vodafone y, al mismo tiempo que desarrollamos nuestra Red, continuamos implantando actuaciones para reducir nuestros consumos de energía y nuestras emisiones de CO2.

Para mejorar la eficiencia energética de la Red, un factor clave es la colaboración continua con los proveedores para lograr los equipos más eficientes y los sistemas de aire acondicionado de menor consumo. La innovación y la colaboración con ellos es vital para mejorar nuestra ecoeficiencia.

Reciclamos y/o reutilizamos los equipos electrónicos de nuestra red una vez finaliza su vida útil, y ponemos a disposición de nuestros clientes, y del público en general sistemas para la recogida de terminales en desuso, que aseguran el mejor destino posible a los mismos (reutilización o reciclaje).

Asimismo, utilizamos papel certificado FSC (de gestión forestal sostenible) en nuestras facturas y fomentamos entre nuestros clientes el uso de la factura electrónica.

Al mismo tiempo, somos conscientes de que nuestra influencia se extiende más allá de nuestras operaciones y por tanto, desarrollamos actuaciones en colaboración con nuestros proveedores, para reducir el impacto ambiental que nuestros productos y servicios pueden tener a lo largo de su ciclo de vida (desde su diseño y fabricación, hasta su uso adecuado y su correcta eliminación por parte de los usuarios).



En la lucha contra el cambio climático las TIC juegan un papel fundamental como catalizadores de la eficiencia y su presencia se está haciendo habitual en todas las actividades, tanto personales como en las actividades económicas. La mitad del esfuerzo de reducciones de gases de efecto invernadero debe provenir de la eficiencia y es por ello que las TIC son parte esencial de la evolución sostenible de nuestra sociedad.



Vodafone contribuye con sus productos y servicios a conseguir este reto y se compromete internamente a través del presente Informe de Sostenibilidad, procurando que su organización sea energéticamente más eficiente y por tanto tenga una huella de carbono cada vez más baja.

Les felicitamos y animamos a ser ambiciosos en este compromiso que, además de ayudar a mejorar su competitividad, permite contribuir al reto global de lucha contra el cambio climático, confirmando que la aspiración , crecimiento y sostenibilidad es ya una realidad .

D. Eduardo González Fernández.  
Subdirector General de Mitigación y Tecnologías de la Oficina Española del Cambio Climático. Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

### Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

### Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2  
Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

### Compromisos para 2011-12

### Indicadores Clave

Consulta Nuestra Gestión:  
Eco-eficiencia, pág. 20.

Ver información adicional en:

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)  
• Ecoeficiencia. Sistema Gestión.

# Comportamiento Responsable, Ético y Honesto

Nos comprometemos a actuar de forma responsable en nuestras actividades para conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes, empleados y demás Grupos de Interés.



La reputación y el valor de marca de Vodafone dependen de forma significativa de nuestro comportamiento responsable, ético y honesto. Mantener esta reputación es clave para el logro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Nuestras responsabilidades en este ámbito son muy variadas y podemos resumirlas en los siguientes Principios:

- Mantener altos estándares éticos en nuestras operaciones y velar por su cumplimiento por parte de nuestra organización y de nuestros proveedores.
- Ganar la confianza de nuestros clientes salvaguardando su privacidad, la seguridad online de los menores, la adecuada y correcta atención a los clientes, comunicando nuestros precios de una forma clara y transparente, y realizando un marketing responsable.
- Tratar a nuestros empleados de manera justa y garantizar su seguridad.
- Comunicar e informar sobre nuestras actuaciones de despliegue de red y sobre las emisiones radioeléctricas asociadas al funcionamiento de nuestra tecnología.

Para lograr un comportamiento responsable, ético y honesto contamos con unos Principios de Negocio diseñados de tal forma que se garantiza que, ante cualquier cuestión que se pueda plantear, siempre podamos elegir la opción más responsable.



Como complemento a los Principios de Negocio existentes, en el ejercicio 2010-11 se ha desarrollado el Código de Conducta, en el que se explica cuáles son dichos Principios de Negocio y cómo afectan en la práctica a todos los empleados de Vodafone. El Código de Conducta fue distribuido a todos los empleados con objeto de que éstos se comprometan a su cumplimiento.

Los temas que gestionamos son cada vez más complejos debido a que las aplicaciones de las TIC están en rápida evolución y su uso está más generalizado en la sociedad; incluso en determinados casos es difícil establecer los límites de responsabilidad de Vodafone, así como su control e influencia.

Por ejemplo, en lo relativo a acceso a contenidos, en el pasado nuestra responsabilidad se basaba en proteger a los menores frente al acceso a contenidos inapropiados para ellos, mediante filtros en nuestros portales de contenidos. A medida que ha aumentado el uso de Internet en los smartphones, nuestros clientes pueden acceder de una forma directa a estos contenidos inadecuados que quedan fuera de nuestro control directo. Por ello, nuestros esfuerzos van dirigidos, además de a desarrollar controles de accesos a contenidos fuera de nuestro portal, a trabajar con los fabricantes y proveedores de software para garantizar la seguridad de los menores en su acceso a Internet.

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

## Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

## Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

Otro ejemplo significativo es el de los SMS Premium: Vodafone actúa como operador de acceso y está sujeto a determinadas obligaciones derivadas de la normativa sectorial, y por regla general no podemos cortar el acceso a dichos servicios SMS Premium, salvo que haya una solicitud previa del cliente.

También desarrollamos soluciones que garanticen la privacidad de los datos e información de nuestros clientes, y hemos implantado acciones encaminadas a la simplificación y claridad de nuestros precios y tarifas.

Por otra parte, nos aseguramos de que los departamentos implicados en cada proyecto de creación de campañas publicitarias de Vodafone velen por el cumplimiento de la normativa aplicable y porque nuestras campañas no incurran en publicidad ilícita que suponga que éstas sean susceptibles de ser calificadas de engañosas, desleales, subliminales o cualesquiera otros aspectos que infrinjan dicha normativa.

Respecto al aseguramiento de la sostenibilidad por parte de nuestra cadena de suministros, nuestro enfoque consiste en involucrar a nuestro primer nivel de proveedores (proveedores directos), asegurándonos de que conocen y se comprometen a cumplir nuestro Código de Compras Éticas y transmitiéndoles la necesidad de que ellos actúen de la misma manera con sus propios suministradores. Anualmente realizamos la evaluación de proveedores teniendo en cuenta los criterios de Sostenibilidad como uno de los seis factores evaluados. En función del resultado de la evaluación se establecen diferentes planes de mejora para cada proveedor.

En el área de empleados consideramos prioritario promover la diversidad, haciendo especial hincapié en incluir en nuestra organización perfiles diversos que reflejen cada vez más nuestra sociedad y por lo tanto nuestra base de clientes. En lo que respecta a la inclusión, estamos trabajando de manera activa en generar un entorno en el que todos nos sintamos reconocidos en nuestra diversidad.

Finalmente, la realización de un Despliegue Responsable de nuestra Red constituye una parte fundamental de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. 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.
- Observar estrictamente la normativa vigente, inspirada por las recomendaciones de los organismos internacionales 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 radioeléctricas, la compartición de nuestras infraestructuras y equipos, y el reciclado de residuos.

"Estamos convencidos de que la forma de generar confianza entre los clientes de las entidades que facilitan servicios de telecomunicaciones, pasa por identificar y afrontar de forma eficaz los posibles problemas que puedan surgir. En relación a la protección de los menores como usuarios, esta confianza se consigue llevando a cabo iniciativas que permitan a las familias alcanzar un uso más seguro y responsable de las TIC por parte de sus hijos. Padres y madres reaccionan agradecidos y aliviados cuando obtienen respuestas a sus demandas, y observan un compromiso por parte de la empresa que les facilita un servicio. Desde la organización de protección del menor PROTEGELES, somos plenamente conscientes de que ese compromiso está presente en Vodafone. El desarrollo de distintas acciones, la edición de guías y folletos informativos, la continua formación de voluntarios que colaboran con nosotros dando formación en numerosos colegios de nuestra geografía, etc, afianzan sin duda esa confianza .



D. Guillermo Cánovas  
Presidente de Protégeles

Consulta Nuestra Gestión:

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto, pág. 24.

Ver información adicional en:

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Principios de Negocio.
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Proveedores.
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Uso Responsable.
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Emisiones Radioeléctricas y Salud.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Nuestra Gestión

En esta sección del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España hacemos balance de las principales actuaciones y resultados en cada uno de los temas de Sostenibilidad considerados más relevantes para nuestra actividad, derivados de la relación con nuestros Grupos de Interés.

A lo largo de esta sección se incluyen enlaces a nuestra página web de sostenibilidad  donde se incluye tanto información verificada complementaria a este informe (Gestión de la Sostenibilidad e Indicadores de Gestión ) , como información adicional general de dichos temas relevantes.

Con objeto de enfatizar la transparencia en nuestras actuaciones, para cada uno de los temas relevantes, indicamos el grado de cumplimiento de nuestros anteriores compromisos, así como nuestros objetivos para futuros ejercicios.

## Alcance de la Información y los Datos

La información y los datos de este Informe y los contenidos en nuestra web de sostenibilidad, corresponden a las actividades desarrolladas por Vodafone España en sus oficinas centrales y territoriales, en su red de telecomunicaciones, y en sus tiendas propias.

## Temas relevantes

A lo largo de la sección, y considerando la estructura de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, proporcionamos respuesta a cada uno de los temas considerados más relevantes como consecuencia de la relación con nuestros Grupos de Interés:

### Desarrollo de Sociedades Sostenibles

 **Productos y Servicios Sociales: Accesibilidad y relaciones con el Tercer Sector**

 **Fundación Vodafone España (Acción Social): Proyectos de Innovación y Sociales**

 **Telecomunicaciones y reducción de emisiones de CO2**

### Eco-eficiencia

 **Energía y Cambio Climático**

 **Terminales y otros Residuos**

### Comportamiento Responsable, Ético y Honesto

 **Responsabilidad con nuestros Clientes**

 **Proveedores**

 **Nuestras Operaciones: Despliegue Responsable de Red. Emisiones Radioeléctricas y Salud**

 **Empleados**

De acuerdo con nuestra "Matriz de Relevancia", a fecha 31 de marzo de 2011, los temas de Sostenibilidad más relevantes para Vodafone España se **priorizan** como sigue:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Atención al Cliente/ Reclamaciones.                     | 7. Acción Social.  |
| 2. Comunicación Clara y Transparente de Precios y Tarifas. | 8. Comunicaciones sobre Emisiones Radioeléctricas y Salud.   |
| 3. Privacidad/Protección de Datos de nuestros clientes.    | 9. Publicidad y Marketing Responsable.   |
| 4. Desarrollo de Productos y Servicios Sociales.           | 10. Despliegue Responsable de Red/ Reciclado y Reutilización de Móviles y accesorios/ Cadena de Suministros/ Ética/ Empleados. |
| 5. Uso Seguro y Responsable de las TIC.                    |  |
| 6. Impacto en el Medio Ambiente y Cambio Climático.        |  |

Información adicional "Matriz de Relevancia" en:



Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/Dialogo](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/Dialogo)

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)  
• Relación Premios Recibidos

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

### Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2  
Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Productos y Servicios Sociales

En Vodafone España consideramos que ampliar el acceso a las comunicaciones es una de las mayores oportunidades que tenemos para contribuir a crear una sociedad sostenible y ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, y en especial de aquéllas pertenecientes a grupos vulnerables.



¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Lanzar dos nuevos Productos/ Servicios Sociales. Marzo 2011.	Se han realizado los lanzamientos de: • Signo Tarifa • Promoción Cocemfe • ReadSpeaker	
Dotar de una mayor accesibilidad a algunos servicios de información privada de la web. Marzo 2011.	Realizada la planificación. A implantar en el próximo ejercicio.	
Obtener el certificado de accesibilidad para más del 95% de las Tiendas Propias. Marzo 2012.	A 31.03.11, 70 de las 82 Tiendas (85%) disponen de Certificado de Accesibilidad Universal.	

## Accesibilidad

Durante el ejercicio 2010-11, además de consolidar la cartera de productos y servicios sociales que venimos desarrollando desde hace varios años ("Vodafone para Todos"), hemos mantenido la relación continua con organizaciones representantes de colectivos vulnerables, y ello nos ha permitido detectar nuevas necesidades que se han traducido en el lanzamiento de nuevos Productos y Servicios Sociales, tales como los siguientes:



### Signo Tarifa

En España hay más de un millón de personas con discapacidad auditiva y muchas de ellas se comunican en Lengua de Signos (LSE).

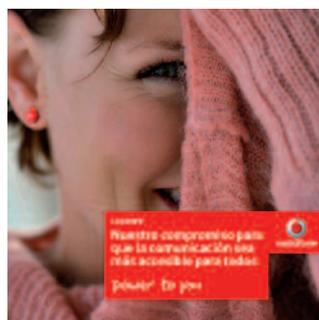
Teniendo en cuenta estas circunstancias, y partiendo de la "Tarifa Accesible para BlackBerry®" que lanzamos en 2005, durante este ejercicio se ha desarrollado la nueva "Signo Tarifa" que incluye:

- Navegación Web.
- Correo electrónico.
- Aplicaciones Messenger.
- Videollamada (gratis entre clientes de Vodafone).



### Promoción Cocemfe

Vodafone España firmó en el 2010 un acuerdo de colaboración con COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) que permite a todos los empleados y socios de esta Confederación disfrutar de unas condiciones ventajosas y de importantes descuentos en sus comunicaciones de voz y datos.



Los empleados y socios de COCEMFE pueden acceder también a dispositivos de última generación que permiten conectarse a Internet desde el móvil o acceder al correo, además de las comunicaciones de voz.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## Web accesible

Tras la implantación por parte de Vodafone España de la nueva web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), desarrollada teniendo en cuenta las pautas de Accesibilidad Web de WAI (Web Accessibility Initiative), y recibir la certificación pública de Nivel AA que acredita que cumple con los estándares internacionales de accesibilidad, y de incluir en la misma vídeos explicativos en lengua de signos, durante el ejercicio 2010-11 se ha implantado en la sección de "Vodafone para Todos" el lector de pantalla "ReadSpeaker" que refuerza la accesibilidad.

Por otra parte, en el ejercicio se ha realizado la planificación para dotar de mayor accesibilidad a algunos servicios de información privada de la web ("transaccionales"), cuya implantación se realizará en el próximo ejercicio.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

**85%**  
tiendas propias con  
Certificado de  
Accesibilidad Universal



### Accesibilidad Tiendas Vodafone

En mayo de 2010 Vodafone España obtuvo el Certificado del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para su red de tiendas propias, otorgado por AENOR, según la Norma UNE 170.001-2:2007. Vodafone España se convirtió de esta forma en la primera empresa en nuestro país en obtener dicha certificación para una red comercial de tiendas.

Las actuaciones de accesibilidad llevadas a cabo en las tiendas propias se realizaron considerando que éstas deben ser adecuadas a las necesidades de todos los usuarios y se centraron fundamentalmente en el acceso a las tiendas, el diseño interior y la atención comercial.



Así, entre otras medidas, se han colocado rampas en los accesos, se han instalado bucles magnéticos y se han bajado los mostradores de atención al cliente. Para la realización de estas actuaciones se ha contado con la colaboración de asociaciones representantes del sector de la discapacidad, tales como Cocemfe, CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) o Fiapas.

A la finalización del ejercicio 2010-11, Vodafone España dispone de 70 tiendas con certificado de accesibilidad universal, de un total de 82 tiendas propias, lo que supone el 85% de tiendas propias con dicho certificado.

## ► Relaciones con el tercer sector

Durante el ejercicio 2010-11 hemos continuado con el desarrollo de las relaciones con las organizaciones del tercer sector, bien a través de proyectos específicos o de nuestra participación en jornadas y seminarios, tal y como se resume a continuación:

### Proyecto Dono

En el ejercicio 2010-11 Vodafone España ha continuado participando de forma activa en el Proyecto Dono.

Mediante este proyecto, coordinado por Technosite (compañía del Grupo Fundosa de la ONCE), Vodafone España realiza la donación de servicios de voz y datos a ONG's, Fundaciones y otras organizaciones del Tercer Sector.

Información adicional "Proyecto Dono" en:



**+ de 195.000 €**  
valor de mercado de los servicios de voz y datos donados

**dono**  
donamos tecnología

## Mensajes Solidarios

Mediante este servicio de donación a través de SMS, colabora en la financiación de Entidades sin Ánimo de Lucro, bien en sus proyectos o en situaciones de emergencia ante catástrofes.

Para colaborar solo es necesario enviar la palabra asignada a la Entidad sin Ánimo de Lucro con la que se desee colaborar, al número corto 28052 que Vodafone España pone a disposición de estas organizaciones. Asimismo, Vodafone España colabora con otras ONG's y Fundaciones que disponen de su propio número.

En el ejercicio 2010-11 destacan las colaboraciones realizadas como consecuencia del terremoto y posterior tsunami de Japón, así como las campañas hechas a favor de Fundación Josep Carreras y Unicef.

Información adicional "Mensajes Solidarios" en: 

## Jornadas y Seminarios

En el ejercicio 2010-11 Vodafone España ha participado en numerosas Jornadas y Seminarios relacionadas con las personas mayores o con discapacidad. Entre ellas, cabe destacar:

- ▶ **Amadis:** Vodafone España participó en el "Congreso de Accesibilidad a los Medios Audiovisuales para personas con discapacidad", celebrado en Madrid los días 18 y 19 de noviembre. El objeto del Congreso fue presentar las novedades en torno a la TDT y el futuro de las técnicas de subtítulo y audio-descripción en este medio, presentando las tendencias de investigación, desarrollo e innovación en todos los aspectos relacionados con la accesibilidad para las personas con discapacidad sensorial.
- ▶ **Ávila Accesible:** Vodafone España ha colaborado con el Ayuntamiento de Ávila en los proyectos que éste desarrolla desde su Concejalía de Accesibilidad. Asimismo, ha colaborado en una jornada sobre "Buenas prácticas en accesibilidad universal en los municipios de España" celebrada en Ávila el 4 de noviembre de 2010.
- ▶ **Salón Vivir 50+:** Celebrado en Madrid durante los días 6 y 7 de octubre, y organizado por Bayar Revistas, con la colaboración de CEOMA, en este salón para personas mayores se muestran los productos accesibles más recientes para este colectivo.
- ▶ **Predif, Municipios Accesibles:** Vodafone España continúa colaborando con Predif y el Real Patronato sobre Discapacidad con el fin de ofrecer información y sensibilizar a los profesionales de los diferentes ámbitos de actuación de la vida cotidiana de los municipios de España.
- ▶ **Congreso de la CNSE "Conquistando Derechos":** Celebrado en Barcelona, los días 28 y 29 de mayo de 2010, se llevó a cabo en colaboración con la Federació de Persones Sordes de Catalunya, FESOCA.
- ▶ **Camino de Santiago:** Las capitales de provincia de Castilla y León acogieron desde el 9 de junio y durante dos meses "En el Corazón del Camino". Esta iniciativa, patrocinada por Vodafone España y su Fundación, tuvo como objetivo mostrar a los ciudadanos castellano-leoneses cómo las telecomunicaciones pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, así como ayudar a los peregrinos en su recorrido por el Camino de Santiago en esta Comunidad Autónoma.
- ▶ **Capacitalia 10:** Vodafone España participó en el primer Salón de la Dependencia y Discapacidad, celebrado del 20 al 22 de octubre de 2010 en Ciudad Real.
- ▶ **Salon AVANTE:** El Salón Avante, celebrado en el recinto Ferial de Barcelona, los días 2, 3 y 4 de junio, se ha consolidado como uno de los encuentros de referencia en España para conocer las soluciones tecnológicas que permiten mejorar la autonomía y la calidad de vida de las personas con discapacidad y dependencia.
- ▶ **Vivir Vodafone plus:** Esta Jornada, realizada para familiares de Empleados de Vodafone España el 6 de octubre de 2010, tuvo como objetivo sensibilizar e informar sobre la oferta de Productos y Servicios Sociales que mejoran y extienden los beneficios de las comunicaciones a todos los ciudadanos, con especial apoyo a personas mayores.

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/SociedSost](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/SociedSost)

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Sociedades Sostenibles. Vodafone para Todos
- Sociedades Sostenibles. Accesibilidad

Otras Urls:

[\td.#dono.discapnet.es](http://\td.#dono.discapnet.es)

Número de teléfono  
Mensajes Solidarios:

28052

+ de 230.000 €  
donados en 2010-11 a Entidades del  
Tercer Sector a través de Mensajes  
Solidarios

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y  
Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de  
Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y  
Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

### Próximos pasos

- Lanzar 3 nuevos Productos/ Servicios Sociales. Marzo 2012.
- Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas). Marzo 2012.
- Obtener el certificado de accesibilidad universal para más del 95% de las Tiendas Propias. Marzo 2012.

# Fundación Vodafone España

+ de **4,9**  
millones de € dedicados  
a Proyectos Sociales en  
2010-11

Durante el ejercicio 2010-11 la Fundación Vodafone España ha continuado desarrollando actividades y proyectos con el objetivo de innovar en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida y la integración sociolaboral de las personas, especialmente de los grupos vulnerables. En este apartado se resumen los principales proyectos de innovación y sociales desarrollados por nuestra Fundación en este ejercicio.



¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Formar a más de 5.000 personas con discapacidad y/o a sus familiares cuidadores en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Marzo 2011.	Se han formado un total de 3.260 personas en Andalucía y 5.060 en el total de España.	
Realizar al menos 2 nuevos proyectos de innovación en la promoción de soluciones TIC accesibles para "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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicada la 1ª versión del protocolo "paSOS": teleasistencia móvil accesible.</li> <li>Lanzamiento del proyecto e-Labora.</li> </ul>	

## ► Proyectos de Innovación

### Accesibilidad

Gran parte de las iniciativas desarrolladas por la Fundación en el ámbito de la Accesibilidad son apoyadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza 2. Entre ellas destacan:

**E-LABORA.** Iniciativa que pretende incrementar la integración social de las personas con discapacidad intelectual, potenciando su autonomía y facilitando su acceso a un empleo de calidad a través del uso de las nuevas tecnologías.

**AEGIS ("Open Accessibility Everywhere: Groundwork, Infrastructure, Standards").** Su objetivo es proponer un nuevo paradigma de accesibilidad TIC que permita que las aplicaciones de uso general sean accesibles. En septiembre de 2010 se celebró en Sevilla el 2º Workshop y 1º Foro de Usuarios.

**Medicamento Accesible.** Solución técnica que permite al usuario acceder a la información contenida en el prospecto de un determinado medicamento a través de un acceso a Internet, con solo realizar una fotografía del código de la caja del medicamento con su dispositivo móvil. Esta solución es especialmente útil para personas con discapacidad sensorial, personas mayores, o personas con destreza manual reducida.

**INREDIS - Interfaces de RELación entre el entorno y las personas con DIScapacidad.** Su objetivo es ofrecer respuestas globales y sostenibles a los desafíos que plantea el acceso de las personas con discapacidad a la Sociedad de la Información. Para ello, se han desarrollado tecnologías de base que permiten crear canales de comunicación e interacción entre las personas con algún tipo de necesidad especial y su entorno. Durante este ejercicio se han probado con usuarios reales las aplicaciones y servicios desarrollados.

**TELPES. Soluciones de Teleasistencia para Personas Sordas.** La iniciativa ha estudiado y desarrollado los servicios necesarios para proveer de teleasistencia, domiciliaria y móvil, al colectivo de personas sordas, analizando su valor y prioridad, así como la capacidad actual de las TIC para soportarlos.

**ATIS4ALL.** Proyecto cofinanciado por la Comisión Europea a través del Programa Marco de Competitividad e Innovación. Su objetivo es iniciar y mantener un portal abierto y colaborativo que ofrezca información sobre productos de apoyo basados en las TIC y productos y servicios de accesibilidad disponibles en Europa.

**DISTEL.** Este proyecto pretende analizar el uso de los servicios digitales por parte del colectivo de personas sordas, así como

proponer medidas que impulsen la utilización de los mismos y por ende el empleo de personas sordas, mejorando su calidad de vida a través de las ventajas que introduce la Sociedad de la Información.

### Mayores y Vida Independiente

**PERSONA ("PERceptive Spaces PrOmoting INdependent Aging").** Proyecto europeo del VI Programa Marco basado en el concepto de "vida asistida por el entorno" para crear una plataforma de acceso a servicios dirigidos a personas mayores que les permita permanecer el mayor tiempo posible en su entorno. En septiembre de 2010 se presentaron los resultados del proyecto.

**SocialTV para 3G.** Enmarcada dentro de la línea de Ayudas para la Inclusión de las Personas Mayores del Plan Avanza 2, el objetivo principal de este proyecto es reducir el sentimiento de soledad y aislamiento a través del fomento de las relaciones sociales, validando la utilidad de la tecnología para tal fin.

### E-Salud

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



### Otras iniciativas de innovación

**Protocolo PaSOS.** Esta iniciativa ha conseguido universalizar un protocolo estándar y abierto que ayuda a dinamizar e impulsar el servicio de Teleasistencia Móvil y hacer de él un servicio sostenible. En España ya se está utilizando con éxito, por ejemplo, en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.

**Premios Vodafone a la Innovación en Comunicaciones Móviles.** La Fundación Vodafone España promueve la realización de estos 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.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## ► Proyectos Sociales

### Formación

**Formación en el uso de las TIC.** La Fundación Vodafone España participó en el proyecto PORTICO, en el que junto con la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, tuvo como objetivo facilitar el acceso a los beneficios que las Tecnologías de la Información y Comunicación ofrecen a las personas con discapacidad, personas mayores, cuidadores, agentes sociales, etc. Se realizaron 276 cursos entre las 8 provincias andaluzas, con una participación de 3.260 personas. Adicionalmente, se ha continuado en la línea de formación de mayores en el uso del móvil por toda la

**+ de 5.000**

personas con necesidades especiales formadas en el uso de las TIC y del móvil en el ejercicio 2010-11

geografía española, alcanzándose la cifra total de 5.060 personas con necesidades especiales formadas.

**Formación de Postgrado.** Durante el curso 2010-11 se han impartido 5 masters y un curso de experto, en colaboración con distintas universidades españolas. Un total de 126 alumnos se han inscrito para potenciar sus conocimientos sobre desarrollos tecnológicos de última generación.

Por otra parte, se han creado dos cátedras, una con la Universidad de Alcalá de Henares y otra con la Universidad de Deusto, que se establecen como núcleos de debate, reflexión e investigación sobre la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en general, y su aplicación en el desarrollo de tecnologías para la accesibilidad, la salud y mejora del bienestar e inclusión social en particular.

**Ministerio de Educación - Campus de Excelencia.** El Ministerio de Educación y la Fundación Vodafone España firmaron un convenio específico para el desarrollo de nuevas tecnologías para la accesibilidad universal e inclusión social de personas con discapacidad, dentro del programa "Campus de excelencia".

**Otros cursos y seminarios.** La colaboración con diferentes Universidades, Ayuntamientos y Asociaciones ha continuado para la organización de seminarios, cursos y jornadas sobre temas relacionados con los mayores y las TIC, las nuevas tecnologías para la accesibilidad y la violencia de género. En total se han organizado 15 encuentros con más de 4.500 asistentes.

**+ de 4.500**

asistentes a los seminarios realizados por la Fundación Vodafone España en el ejercicio 2010-11



### Integración Sociolaboral y Accesibilidad

**Programas de Inserción Laboral.** Durante la III Biental de Arte organizada por la Fundación ONCE, se impartieron distintos talleres sobre arte para personas con discapacidad.

Con la asociación ASPAYM se llevaron a cabo dos cursos formativos: uno online de auxiliar administrativo y otro presencial de diseño gráfico.

Con COCEMFE se puso en marcha la iniciativa "Inclusión y Participación Sociolaboral de Mujeres con Discapacidad" en el municipio de Getafe (Madrid) que consiguió la inserción laboral de 18 mujeres.

Asimismo, destaca el Programa Vodafone para la Inserción Laboral con la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad que contó con 130 participantes, de los cuales más del 50% consiguió un empleo.

**Programas de Accesibilidad e Integración Social.** Dentro de este área de trabajo se aglutinan los proyectos que fomentan la socialización de los grupos vulnerables a través del ocio adaptado: El "esquí adaptado" que anualmente se celebra en Sierra Nevada, o el "cine accesible" que permite a personas con diversidad sensorial y funcional disfrutar de algunos de los últimos estrenos en una sala de cine de Madrid.

**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 en España. En 2010-11 se pusieron en marcha dos ediciones (IV y V Edición).

### Otras Actividades

**Publicaciones.** Las siguientes publicaciones han sido editadas o co-editadas en el ejercicio 2010-11:

- Los mayores ante las TIC: Accesibilidad y Asequibilidad.
- Cultura y Tecnología en el Nuevo Entorno Tecnosocial.
- Libro Blanco del Proyecto TELPES.
- El estado actual de la Accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Cuadernos CERMI.
- Monumentos, museos y puntos de interés turístico accesibles para todos. Predif.

**Premio Vodafone de Periodismo – XI Edición.** La Fundación Vodafone España convocó la XI edición del Premio Vodafone de Periodismo que estuvo centrada en "La creciente relevancia de los dispositivos inteligentes como plataforma de acceso a Internet".

**Página web y redes sociales.** Durante este ejercicio, la Fundación Vodafone España renovó por completo su página web mejorando su diseño y navegabilidad, manteniendo el nivel de accesibilidad AA. Por otra parte, siguió apostando por dar a conocer sus proyectos a través de las redes sociales y, a los ya existentes canales de Facebook y YouTube, se unió el canal de Twitter como medio de difusión.

Ver Relación de Premios recibidos en 

#### Próximos pasos

- Realizar al menos 2 nuevos proyectos de innovación que contribuyan al programa "Mobiles for Good" en el ámbito de soluciones TIC accesibles en "Mayores y Diversidad Funcional". Trasladar los resultados del proyecto Teleasistencia Móvil a por lo menos 2 países dentro del Grupo Vodafone. Marzo 2012.
- Implantar al menos 2 aplicaciones tecnológicas que repercutan en la mejora de la calidad de vida de grupos vulnerables en todos sus ámbitos, tanto social como laboral. Marzo 2012.

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/OrgSost](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/OrgSost)

Otras Urls:

[www.fundacion.vodafone.es](http://www.fundacion.vodafone.es)  
[www.aal-persona.org](http://www.aal-persona.org)  
[www.socialtv.es](http://www.socialtv.es)  
[www.aegis-project.eu](http://www.aegis-project.eu)

[www.medicamentoaccesible.es](http://www.medicamentoaccesible.es)  
[www.inredis.es](http://www.inredis.es)  
[www.atis4all.eu](http://www.atis4all.eu)

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Telecomunicaciones y reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

Nuestra tecnología, además de proporcionar a los clientes soluciones de comunicación de voz y datos, también puede ayudar a nuestros clientes a vivir y a trabajar de una forma más respetuosa con el medio ambiente y por tanto puede contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible.

El sector de las TICs ha transformado el modo en que nos relacionamos, realizamos gestiones, aprendemos y nos entretenemos. Desde los teléfonos móviles y los ordenadores con microchips hasta Internet, las TIC han proporcionado continuamente productos y servicios innovadores que ya forman parte de nuestra vida diaria y que no cesan de evolucionar. Estamos asistiendo a una nueva revolución económica y tecnológica, donde las empresas del sector TIC han abierto la puerta a nuevas soluciones "inteligentes" que en los próximos años revolucionarán servicios básicos como el transporte, el suministro energético, la salud, etc.

## ► Iniciativas en el ámbito de las "Telecomunicaciones y CO<sub>2</sub>"

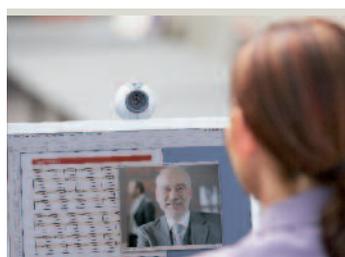
Según el estudio realizado en el ejercicio 2009-10 por Vodafone en colaboración con Accenture, está previsto que los mayores beneficios para los clientes, en forma de ahorros de consumos de energía y de emisiones de CO<sub>2</sub>, procedan de la sustitución de actividades físicas por otras virtuales ("virtualización" o desmaterialización) y por el mayor protagonismo de los servicios inteligentes "máquina a máquina" (M2M).

Nuestras aplicaciones basadas en la desmaterialización y en conexiones M2M pueden suponer considerables ahorros y mejoras para el cambio climático. Las conexiones remotas inalámbricas pueden contribuir a optimizar el funcionamiento de una compañía; por ejemplo, las conexiones M2M pueden mejorar significativamente la eficiencia de los procesos logísticos y de fabricación, y pueden facilitar la nueva generación de redes eléctricas eficientes.

A lo largo del ejercicio 2010-11 hemos aplicado diferentes soluciones desarrolladas por Vodafone España en el ámbito de las Telecomunicaciones y CO<sub>2</sub>, algunas de las cuales se relacionan a continuación:

- **Virtualización:** Consiste en la sustitución de reuniones y viajes por alternativas virtuales con bajas emisiones de CO<sub>2</sub> (tales como telepresencia, trabajo en movilidad, comercio electrónico móvil).

En esta categoría se encuentra, por ejemplo, el uso de Tarjeta de Embarque móvil, en la que mediante un sistema de códigos



bidimensionales, el pasajero puede recibir en su móvil la tarjeta de embarque e ir directamente al control de seguridad, y posteriormente embarcar, con el consiguiente ahorro de tiempo y mayor efectividad.

Asimismo, dentro de la categoría de Virtualización se encuentran las soluciones relativas a la Administración Electrónica, donde se incluyen aquellas iniciativas que redundan en una Administración más eficaz y más cercana a los ciudadanos a través de las TIC, entre las que se encuentran, por ejemplo:

- Consultas ciudadanas. Utilización de los mensajes cortos SMS como instrumento de participación ciudadana en procesos de consulta popular.
- Trámites on-line para sordos. Implantación de una plataforma web (Sigthos), que permite la interpretación on-line de la lengua de signos mediante videoconferencia.
- Censo del Instituto Nacional de Estadística: El sistema tradicional de captura de datos del censo, hasta ahora realizado en papel, se transforma en un sistema de captura electrónico y en movilidad.



- **Logística inteligente:** La tecnología inalámbrica puede ayudar a las empresas de logística al seguimiento de vehículos, a ajustar las rutas, optimizar el volumen de carga que lleva cada vehículo o incluso supervisar las existencias en las máquinas expendedoras para mejorar el proceso de reposiciones. En esta categoría se incluyen soluciones tales como:

- Sistema de Gestión Integral de Flotas, que proporciona un informe diario de los parámetros de cada vehículo, así como informaciones específicas del control de consumos, estilos de conducción, y de gestión de tiempos.



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11  
Introducción  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO<sub>2</sub>

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## Desarrollo de Sociedades Sostenibles

- **Aplicaciones de Optimización de Rutas:** Se trata de aplicaciones relacionadas con soluciones M2M que, con los datos que recuperan de las SIM, calculan las mejoras que puede introducir una flota en sus rutas, cargas, etc., logrando ahorros de combustible de entre el 10% y el 20%.
- **Localización de flota pesquera.** La solución permite el envío de la información de la ubicación constante de la flota a través de GSM/GPRS y GPS. El canal también se utiliza para informar sobre el número de capturas, recorridos, paros biológicos, consumo de gasoil y temperatura.



- **Ciudades inteligentes:** La supervisión y el control remoto de los sistemas que fomentan el uso eficiente de los recursos, así como la adecuada gestión del tráfico urbano, puede implicar notables beneficios para el medio ambiente. En este grupo, se encuentran soluciones como las siguientes:
  - "City in Motion": Es un proyecto para el análisis de patrones de movimiento y uso, con la intención de generar avisos,

información, alertas, mejorar la planificación de las ciudades (semáforos, etc.).

- **Sistema de captura de datos para contadores de agua:** el sistema permite un seguimiento y control estricto de los contadores de la red primaria de abastecimiento, así como una manipulación y lectura remota que evita desplazamientos de personal.
- **Control de recursos naturales:** el sistema permite a aquellas entidades encargadas del control de la contaminación de los ríos, disponer de un laboratorio móvil que envía la documentación encriptada, garantizando su seguridad.
- **Gestión de Aparcamientos Urbanos de Superficie:** permite, en áreas de máxima ocupación, asegurar un sistema de rotación, supervisión y control más eficiente.
- **Guías de Museos:** el sistema de autoguías es sustituido por un sistema de información interactivo y disponible para todo tipo de ciudadanos, incluidos aquellos con discapacidad auditiva.



- **Sistemas de Producción Inteligentes.** Las TIC inalámbricas pueden 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.

- **Sanidad Electrónica:** Se ha trabajado en soluciones de:
  - Eficiencia y mejora de los procesos para los trabajadores sociosanitarios (especialmente móviles).
  - Tele-asistencia y tele-rehabilitación para ofrecer los beneficios de la movilidad a los procesos de asistencia y rehabilitación, reduciendo desplazamientos y costes.
- **Firma Electrónica Móvil:** Servicio a través del cual los usuarios pueden firmar documentos con validez legal, de forma inmediata sin necesidad de desplazarse, empleando el móvil y garantizando la seguridad en las transacciones.

## Próximos pasos

- Participar en iniciativas de "Smart Cities". Marzo 2014.
- Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M. Marzo 2013.

Ver datos e información adicional en:

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)  
• Sociedades Sostenibles.Telecomunicaciones y CO2

Otras Urls:  
[www.vodafone.es/empresas](http://www.vodafone.es/empresas)

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

## Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España

## Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Energía y Cambio Climático

Estamos comprometidos con la reducción de la huella de carbono de nuestras operaciones, para lo que hemos establecido una serie de medidas de eficiencia energética en nuestra red, nuestras oficinas y tiendas, y en nuestra flota de vehículos.

En progreso 100%

¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
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.	A fecha 31.03.2011 las emisiones de CO2 totales de Vodafone España se han reducido un 17,7% respecto al 2006-07.	
Implantar un nuevo Plan de Eficiencia Energética que contemple la Red, Oficinas y Tiendas. Marzo 2012.	Se han identificado e implantado las actuaciones necesarias de eficiencia energética en cada una de las áreas.	
Renovar el 6% de los vehículos de flota de empresa por vehículos menos contaminantes. Marzo 2012.	A fecha 31.03.2011 se ha renovado el 7% de los vehículos de flota de empresa por vehículos menos contaminantes.	

En el ejercicio 2010-11 se han identificado e implantado actuaciones para aumentar la eficiencia energética en nuestra Red, Oficinas y Tiendas.

## Consumo de Energía en Red

Más del 90% del consumo de energía de Vodafone España se deriva del funcionamiento de nuestra Red de Telecomunicaciones.

Durante el ejercicio 2010-11 el consumo absoluto de energía en la red solo ha crecido un 4,7%, aún con el significativo desarrollo de la misma en este periodo (aproximadamente 2.500 estaciones base más que en el período anterior).

Esta contención en el consumo de energía ha sido consecuencia de las innovadoras actuaciones desarrolladas en el despliegue de la Red y a los acuerdos alcanzados con nuestros proveedores para lograr equipos más eficientes energéticamente.

Entre las actuaciones aplicadas durante el ejercicio, se incluyen:

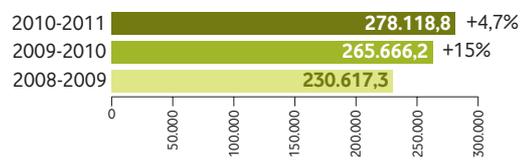
- Instalación de sistemas de refrigeración con "Free Cooling" en Centros de Conmutación y en elementos de Red.
- Instalación de Sistemas de Gestión Energética Centralizado.
- Sustitución de sistemas de regulación de la corriente de entrada a los equipos.
- Compartición de estaciones base con otros operadores.

Por otra parte, contamos con 33 estaciones base que funcionan con energía renovable (solar, eólica, o eólico-solar).

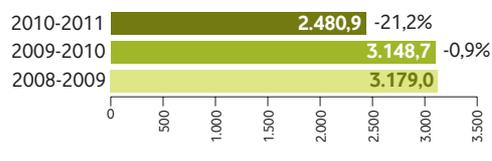
Estas actuaciones, unidas a otras similares que venimos efectuando como consecuencia de los Planes de Eficiencia Energética puestos en marcha en ejercicios anteriores, nos han llevado a lograr una disminución del 21,2% del CO2 emitido por elemento de red, respecto al ejercicio anterior.

Ver datos e información adicional en

### Consumo de energía en la Red (Mwh)



### CO2 Emitido por elemento de Red (Kg/BTS)



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## ► Consumo 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 de los datos, destacando una reducción del 17,7% en el consumo de energía de oficinas respecto al año anterior.

Entre las actuaciones realizadas durante el ejercicio 2010-11 en Oficinas, se encuentran:

- Colocación de vinilos en las ventanas de Sedes Centrales.
- Estudio de horarios e incorporación de relojes en calderas de Sede, optimizando las horas de uso y por tanto el consumo.
- Instalación en Sedes Regionales de sistemas de gestión de iluminación y climatización para optimizar el consumo.
- Sustitución de lámparas de sodio de alta presión por luminarias de bajo consumo en fachadas.

En el caso de 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.

Ver datos e información adicional en 

## ► Otras actuaciones



Durante el ejercicio 2010-11 hemos continuado potenciando el uso de las salas de videoconferencia (se han realizado 26.362), disminuyendo así el impacto ambiental asociado a los viajes y desplazamientos innecesarios. Como consecuencia de ello, se ha evitado la emisión de 7.586 Tn de CO<sub>2</sub> desde 2005-06.

Ver datos e información adicional en 

**7.586**  
Tn de CO<sub>2</sub>  
evitadas desde 2005-06 con el uso de videoconferencias

**26.362**  
videoconferencias realizadas en 2010-11

Alrededor de **600** desplazamientos diarios evitados por el uso de vehículos lanzaderas en 2010-11

Además, hemos potenciado la utilización de vehículos lanzadera entre los empleados, evitando así alrededor de 600 desplazamientos diarios de nuestros empleados.

Por otra parte, Vodafone España estableció un compromiso a través del Foro pro Clima del Ayuntamiento de Madrid, de renovar al menos el 6% de los vehículos pertenecientes a su flota de empresa por vehículos menos contaminantes antes del año 2012. A fecha 31.03.2011, este compromiso ya se ha cumplido, habiendo sustituido un 7%.

**-17,7%**  
reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> desde 2006-07

Reducción emisiones de CO<sub>2</sub> respecto 2006-07 (%)



El conjunto de todas las actuaciones nos ha llevado a la reducción del 17,7% de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> respecto a la base del 2006-07.

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/EnergiayCC](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/EnergiayCC)

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Ecoeficiencia. Energía

### Próximos pasos

- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO<sub>2</sub>

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Terminales y otros Residuos

En Vodafone España aplicamos un control riguroso sobre los impactos medioambientales de nuestras propias operaciones. Nuestras actuaciones medioambientales se centran fundamentalmente en la reducción del consumo energético y de sus emisiones de CO2 derivadas, así como en la reducción y control de los residuos generados.

100%

¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Implantar las sugerencias viables de los empleados identificadas en el curso de concienciación de medio ambiente. Marzo 2011.	Puestas en marcha las sugerencias recibidas de empleados que han resultado viables.	100%
Desarrollar un proyecto de colaboración con alguna ONG's destinada a la protección ambiental. Marzo 2011.	Implantada una nueva iniciativa de recogida de móviles en la que se colabora con WWF España.	100%

+ de **300**  
sugerencias de empleados recibidas tras el curso de medio ambiente

Durante el ejercicio 2010-11 se han implantado las sugerencias viables recibidas de los empleados tras la realización del curso on-line de concienciación en medio ambiente.

Se recibieron más de 300

sugerencias procedentes de empleados sobre temas muy diversos que aplicaban a diferentes áreas de la compañía, las cuales intervinieron en el análisis de su viabilidad. Tras el análisis de su viabilidad se implantaron los siguientes tipos de iniciativas relacionadas con estas sugerencias:

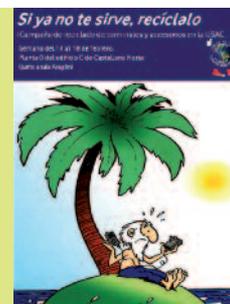
- **Embalajes:** Se han elaborado unas guías para que nuestros proveedores de terminales, entre otras mejoras, optimicen las características ambientales y cantidad de material utilizado.
- **Papel reciclado:** Se ha cambiado el papel utilizado en las oficinas, por otro con el certificado FSC, que asegura el cumplimiento de estándares ambientales y laborales en su producción.
- **Consumo papel:** Se ha instalado un sistema de control en las impresoras que permite controlar y disminuir el consumo innecesario de papel (impresión a doble cara por defecto, etc.).

- **Consumo energético:** Se han establecido diversas medidas en los edificios y en la red, para disminuir nuestro consumo energético (Ver apartado de "Energía y Cambio Climático").
- **Consumo agua:** Se han realizado modificaciones en los jardines de la sede, para ahorrar agua de riego.
- **Segregación residuos:** Se han instalado contenedores específicos para cada tipo de residuo.
- **Lavado ecológico de coches:** El sistema de lavado en las oficinas funciona con agua a presión y se utilizan productos de limpieza ecológicos.
- **Comunicación/concienciación:** se incluyó en el boletín semanal de comunicación interna a empleados un espacio dedicado exclusivamente a temas ambientales.



Por otra parte, desde la Unidad de Servicio al Cliente (USAC) se lanzó el proyecto "Licence to Save", que incluyó

numerosas iniciativas para fomentar el buen uso de los recursos (consumibles, viajes, tecnología...), a través de la concienciación de los empleados.



## Reutilización y reciclaje de terminales

+ de **350.000**  
teléfonos recogidos durante el ejercicio 2010-11 para reutilización o reciclaje

En España existen más de 20 millones de teléfonos obsoletos que ya no se utilizan, y Vodafone España facilita, a través de los esquemas de Reutilización y Reciclaje en los que participa, que sus clientes (y el público en general) puedan darles el destino más apropiado y respetuoso con el medio ambiente, y obtener beneficios por ello.

En el ejercicio 2010-11, a través de nuestros sistemas de reutilización y reciclaje, hemos recogido más de 350.000 teléfonos.

Ver datos e información adicional en 

### Reciclaje

Vodafone España participa desde el año 2001 en un esquema de reciclaje de teléfonos (Tragamóvil) mediante el cual cualquier persona que quiera asegurarse de que su teléfono móvil en desuso tenga un destino ambiental correcto, puede depositarlo en los contenedores Tragamóvil instalados en nuestras tiendas propias. Los teléfonos, baterías y accesorios (así como cualquier otro equipo de telecomunicación) recogidos a través de esta iniciativa, son enviados a una planta de tratamiento para su desmontaje y reciclado, recuperando así la mayor parte de los materiales de los que están constituidos. Estos materiales pueden ser posteriormente utilizados como materia prima para la fabricación de otros productos.



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## Reutilización

Durante el ejercicio 2010-11 Vodafone España lanzó una nueva iniciativa en sus tiendas y distribuidores para la recogida y reutilización de móviles usados.

Mediante el esquema de reutilización el cliente puede optar por recibir un beneficio económico por el teléfono, ya que Vodafone España tiene un acuerdo con una empresa especializada que se encarga de arreglarlo y prepararlo para su venta en mercados emergentes o en desarrollo, con el consiguiente beneficio social y ambiental.

Los clientes pueden obtener, además, unos beneficios adicionales sobre el precio publicado para su teléfono en la web del proveedor que colabora en esta iniciativa. Para ello, nuestros clientes deben registrarse en la Web del Programa de Partners de Vodafone obteniendo una bonificación sobre el precio del terminal publicado por el proveedor.

Además, cualquier persona que no sea cliente de Vodafone puede acudir a los puntos de venta de Vodafone y vender sus móviles, recibiendo en su cuenta corriente, y en menos de un mes, el importe del terminal vendido.

El 5% de los beneficios obtenidos de los teléfonos entregados por usuarios se destinan a la organización WWF España, ofreciéndoles también a los usuarios la posibilidad adicional de donar a WWF España la totalidad del importe que reciben por la entrega de sus terminales en desuso.

## Equipos de red reciclados

La tecnología utilizada para las comunicaciones avanza rápidamente, por lo que debemos renovar con frecuencia los equipos instalados en nuestra red. Estos equipos contienen materiales que pueden ser reutilizados o reciclados, para evitar su extracción de la naturaleza para la fabricación de nuevos productos.

El 100% de los equipos de Red que damos de baja son entregados al proveedor o bien enviados a un gestor autorizado para su adecuado reciclaje.

## Agua

El consumo de agua en Vodafone España produce básicamente en los servicios sanitarios, de emergencia ante incendios y en el riego de jardines de nuestras oficinas. Durante este ejercicio se han implantado medidas orientadas a optimizar el consumo de agua.

Los vertidos de aguas se realizan siempre a las redes de alcantarillado, siendo su volumen prácticamente despreciable.

Por otra parte, durante el ejercicio 2010-11 no hemos tenido ningún vertido accidental de aceites y combustibles significativos.

## Consumo de papel



Este año hemos llevado a cabo un cambio en los equipos de impresión de nuestras oficinas, lo que nos ha permitido tener un mejor control de nuestro consumo de papel, habiéndose reducido un 28% frente al ejercicio anterior. Además, el 87% del papel utilizado en nuestras oficinas durante el ejercicio 2010-11 fue papel certificado FSC

(frente al 34% del ejercicio anterior). En este sentido, se ha continuado fomentando la factura electrónica entre nuestros clientes, utilizándose papel con certificación de gestión forestal sostenible (FSC) en nuestros procesos de facturación.

Reducción del  
**28%**  
en el consumo de papel  
frente al ejercicio anterior

## Sustancias que agotan la capa de Ozono

Los agentes utilizados en los sistemas de extinción de incendios o en los equipos de refrigeración pueden contener sustancias que agotan la capa de ozono. Por eso, en Vodafone España disponemos de un plan de sustitución de esas sustancias (básicamente R22) por otras menos perjudiciales (R407 o 410), de acuerdo con la normativa vigente. También llevamos un control de cómo estas sustancias pueden afectar al calentamiento global.

## Envases

De acuerdo con la ley de envases, nos aseguramos de que los envases y embalajes generados como consecuencia de la venta de nuestros productos y servicios dispongan de un sistema de recogida adecuado (punto verde).

También se han entregado a nuestros proveedores de terminales unas guías específicas para que fabriquen sus embalajes teniendo en cuenta criterios ambientales (tipo de material utilizado, consumos energéticos para su fabricación, tamaño y peso, entre otros).

Ver datos e información adicional de estos apartados en 

### Próximos pasos

- Continuar fomentando los sistemas de recogida de teléfonos de nuestros clientes. Marzo 2012.
- Sustituir en Tiendas las bolsas de plástico por bolsas de papel. Marzo 2012.

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/TerminalesyResiduos](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/TerminalesyResiduos)

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Ecoeficiencia. Reciclado y Reutilización de Terminales

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Responsabilidad con nuestros Clientes

Uno de los valores corporativos de Vodafone es la "Obsesión por el Cliente", puesto que de ellos depende el éxito a largo plazo de nuestro negocio. Para ello, buscamos lograr y mantener su confianza, proporcionándoles productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, y debemos comunicarnos y actuar con ellos de una forma responsable, ética y honesta.

100%

¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Lanzar al menos dos actuaciones, para mejorar la adecuación de las tarifas al perfil de cada cliente. Marzo 2011.	Se ha realizado una renovación completa de la oferta de tarifas, ofreciendo soluciones diferenciadas para cada segmento de clientes.	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.	Realizadas diferentes iniciativas de difusión: colaboración con programa Chaval.es de la SETSI, lanzamiento de "Vodafone Protección PC Familia", etc.	100%
Mejorar los contenidos en web sobre uso responsable en todos los ámbitos de conexión. Marzo 2011.	Mejorados y renovados los contenidos en web sobre uso responsable y seguro de nuestros productos y servicios.	100%
Servicios SMS Premium: Aplicar actuaciones que desincentiven las prácticas no adecuadas de algunos proveedores. Marzo 2011.	Se ha trasladado el impago de los usuarios a los proveedores, para desincentivar las malas prácticas de estos últimos.	100%

La Media de Recomendación de la marca Vodafone España es de 6,8 (sobre 10) y el 22% de nuestros clientes nos dan una puntuación de sobresaliente (9-10 en recomendación).

## ► Orientación al Cliente

### Atención al Cliente

+ de 17,2 millones de clientes

Ofrecemos a nuestros más de 17,2 millones de clientes un servicio de atención completo, en el que ponemos a su disposición una amplia variedad de canales (teléfono, web, ussd, aplicaciones en el terminal...) a través de los cuales contactar con nosotros para dar respuesta a sus necesidades, pudiendo elegir el que más se ajusta a su comodidad, gustos y hábitos de uso.

Ver datos e información adicional en 

#### • El cliente, el centro de nuestra atención.

Preguntamos continuamente a los clientes sobre temas que nos ayudan a mejorar cada vez más el servicio que les ofrecemos. Creemos que ofrecer un servicio que se ajuste a sus necesidades y hábitos de uso es un básico y vamos más allá innovando, mejorando y ampliando el servicio ofrecido y los canales de atención.

Las principales líneas de trabajo del ejercicio 2010-11 han estado relacionadas con la mejora de nuestro servicio a partir del feedback recogido de nuestros clientes, y el desarrollo y mejora de los canales de comunicación OnLine, de manera que les podamos proporcionar mayor autonomía y control a la hora de gestionar su relación con nosotros.

Un ejemplo de iniciativa implementada a partir de la información que recogemos de nuestros clientes a través de las personas que están en contacto directo con ellos ha sido "Eureka". En ella hemos recogido las ideas aportadas por nuestros propios empleados, provocando una mejora en los procesos de atención que ha redundado en un claro aumento del nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Hemos puesto en funcionamiento un servicio específico para los nuevos clientes de productos como ADSL, Vodafone en casa o Módem. Sabemos que durante los primeros meses, sus necesidades de soporte son mayores y con una casuística diferente a la de un cliente que lleve más tiempo con ellos contratados y esté más familiarizado con su funcionamiento. Con este nuevo proceso hemos conseguido mejorar la satisfacción de los clientes con

productos de ADSL, Vodafone en casa o Módem desde sus primeros meses de contratación.

Para nuestros clientes Corporate que también requieren un servicio específico, hemos desarrollado un nuevo modelo de atención que busca dar respuesta a esta necesidad a través del servicio integral. Se trata de una atención más personalizada y especializada que alinea la gestión y el servicio de atención y que persigue aumentar su satisfacción con una atención dedicada.

Tal y como demuestran nuestros estudios internos, la satisfacción de nuestros clientes con la atención telefónica sigue incrementándose mes tras mes.

#### • La atención 2.0: nuevas formas de atención al cliente.

Nuestros canales de atención van evolucionando gracias a la innovación, que es otro de los valores de nuestra cultura corporativa. Hemos mejorado los ya existentes y abierto otros como el Foro, el blog o los videos de ayuda que nos permiten interactuar con nuestros clientes de una manera diferente, basándonos en las nuevas formas de comunicación 2.0.

Durante el FY10/11, no solo ha aumentado respecto a años anteriores el número absoluto de usuarios activos en las áreas privadas de la web de Vodafone (Mi Vodafone y Área de Clientes), superando los 1.300.000 de usuarios en marzo 2011, sino también el porcentaje que suponen estos usuarios respecto a la cartera total de clientes Vodafone.

Creemos firmemente en este canal de servicio y por ello nos hemos marcado unos objetivos retadores para el próximo año, que ayuden a nuestros clientes en la gestión de sus productos y servicios de una manera cómoda, rápida, en cualquier momento y lugar. Aspiramos a convertirlo en el canal de contacto preferido para la mayoría. Para ello, este año se ha hecho hincapié en mejorar la zona de Ayuda y Soporte, la experiencia de usuario y Look&Feel, o en la incorporación de un foro para clientes:

Foro Vodafone es un nuevo espacio en el que compartir/resolver dudas entre nuestros clientes. Aborda temas como smartphones, tarifas y ADSL. Desde su apertura en el mes de septiembre hasta el mes de abril 2011, se han compartido más de 5.000 temas y más de 27.000 posts.

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

Área de ayuda y soporte con un nuevo diseño enfocado a mejorar la experiencia de usuario y donde se ofrecen amplios contenidos de apoyo en un único repositorio de información.

Vídeos de consulta y ayuda enfocados a resolver las principales dudas que tienen los clientes a la hora de utilizar nuestros productos. Pueden acceder a ellos desde el Área de ayuda y soporte o desde You Tube"

## Gestión de Reclamaciones

Queremos disminuir y gestionar de una manera más eficiente y rápida las reclamaciones de los clientes, por eso hemos realizado un diagnóstico detallado de la situación de las mismas identificando las principales causas de reclamación y su origen. Esto ha posibilitado que identifiquemos varias soluciones de mejora a implantar en el proceso de manera que sea más rápido y eficaz.

Durante el ejercicio 2010-11 hemos trabajado en revertir la tendencia negativa en materia de reclamaciones y en mejorar su gestión, a través de la reducción de los tiempos de resolución así como abriendo nuevas vías de atención a las reclamaciones de clientes sin dejar descuidar las vías tradicionales.

La relación de Vodafone con los Organismos Oficiales es de total colaboración. Durante este año hemos seguido trabajando en potenciar nuevos canales de comunicación con el fin de agilizar y mejorar la resolución de expedientes. Actualmente tramitamos por vía telemática los expedientes originados en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de Información - SETSI, el Ayuntamiento de Madrid, Instituto Regional de Arbitraje y Consumo - Madrid y Generalitat de Catalunya, y OCU. Además Vodafone es la primera empresa de telecomunicaciones adherida a la Hoja de Reclamaciones Electrónica de la Junta de Andalucía. La tendencia hace que la utilización de esta vía se incremente paulatinamente. Complementariamente estamos trabajando en eliminar el papel en las distintas fases del proceso, comunicándonos con los diferentes Organismos vía e-mail y digitalizando toda la documentación.

En lo referente a la factura, hemos trabajado en mejorar su comprensión, en acortar los tiempos de impresión/envío y en mejorar el acceso a la factura electrónica. Además, nuestros sistemas de facturación están siendo continuamente revisados y mejorados con el objetivo de poder ser más proactivos, disminuir los tiempos de respuesta a los clientes y así agilizar los aspectos relacionados con la ejecución de los abonos a los clientes o la gestión del pago ante cualquier reclamación.

Los datos de reclamaciones se encuentran disponibles en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ([www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)).

### • Relaciones con Administraciones de Consumo

Durante el ejercicio 2010-11 se ha incrementado el proceso de normativa autonómica en materia de defensa y protección a los consumidores. Desde Vodafone España hemos participado en foros y grupos de análisis y discusión con objeto de obtener consenso para que, sin menoscabar los derechos de los consumidores, podamos defender nuestros legítimos planteamientos de negocio, al tiempo que se delimitan claramente las fronteras de responsabilidades, derechos y obligaciones de todos.

Así, hemos continuado los contactos con Asociaciones de Consumidores, Agencias, Institutos y Direcciones Generales de Consumo, así como con el Instituto Nacional de Consumo en aras a seguir manteniendo una comunicación fluida para la información y "feedback" necesario que nos permita conocer sus opiniones sobre nuestros productos y servicios en su constante evolución.

Dentro de este contexto, queremos destacar la distinción a Vodafone España por parte de la Asociaciones de Usuarios y Consumidores de Andalucía, por el reconocimiento a la disposición

y decidida voluntad de diálogo, colaboración y cooperación con los representantes de los consumidores y usuarios andaluces.

Además, hemos colaborado en programas de formación en materia de consumo con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con la Dirección General de Consumo de la Generalitat de Valencia, con la Agencia Catalana del Consum o con la Diputación de Huelva, entre otros. Vodafone España se encuentra adherida al sistema arbitral de consumo en todo el ámbito nacional.



## Publicidad y marketing

La actividad comercial de Vodafone España se diseña para cumplir con las normas de carácter general que afectan a la actividad publicitaria.

A lo largo del ejercicio 2010-11, Vodafone España ha recibido exclusivamente 6 resoluciones desfavorables por incidencias en materia de publicidad:

- 3 sanciones por expedientes iniciados por la Junta de Andalucía (4.000€, 3.500€ y 2.000€).
- 2 sanciones por expedientes iniciados por el Gobierno de Asturias (3.601€ y 7.000€).
- 1 expediente tramitado por Autocontrol, sin cuantía económica asociada.

Vodafone es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) y está adherida a Confianza Online.



### Ver datos e información adicional en Privacidad y Protección de Datos

Vodafone dispone de una Política de Privacidad de cumplimiento obligatorio para todas sus filiales, en la que se establece una estructura organizativa específica que vela por el cumplimiento de los principios y normativas en materia de Privacidad y Protección de Datos. Esta estructura se refleja también en España, donde adicionalmente se refuerza mediante la constitución de un Comité de Privacidad que se reúne periódicamente y que está integrado por miembros y representantes de diferentes áreas de la Compañía, y la existencia de un sponsor a nivel del Comité Ejecutivo de la compañía.

Asimismo, se han comunicado a todos los empleados los Principios de Privacidad de Vodafone.

Durante el ejercicio 2010-11, como consecuencia del análisis de las obligaciones derivadas de la Carta de Derechos de Usuarios, se han establecido nuevos mecanismos de gestión para nuestros clientes.

## Precios y Tarifas

El ejercicio 2010-11 se ha caracterizado por la renovación completa de la oferta de tarifas de Vodafone, tanto para clientes de contrato como de prepago, ofreciendo soluciones diferenciadas y competitivas adaptadas a cada segmento de clientes.

Dentro de las diferentes ofertas lanzadas, destacan las tarifas ordenadas por tallas, haciéndolas más fácil de entender por parte de nuestros clientes.



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## ► Uso Seguro y Responsable del Móvil

En Vodafone entendemos que todos los usuarios (adultos y menores) deben poder obtener el máximo beneficio del uso de las TIC de forma segura y responsable, y por ello proporcionamos información, productos y servicios especiales, al mismo tiempo que mantenemos una colaboración activa con los diferentes agentes implicados en el uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios.

### Colaboración con Chaval.es



Vodafone España es colaborador del programa Chaval.es, una iniciativa de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la

Información, puesta en marcha por Red.es, y que responde a la necesidad de reducir la brecha digital y el desconocimiento de la sociedad actual respecto al avance y evolución de las TIC.

Participamos en la difusión de la iniciativa Chaval.es, que cuenta con una página web con contenidos relativos al buen uso de las TIC, para formar e informar sobre las ventajas y potenciales riesgos que ofrece el panorama tecnológico actual. Así, en septiembre 2010, Vodafone España incluyó en la información que se adjunta con la factura, las soluciones que Vodafone España ofrece para que los menores puedan usar las nuevas tecnologías de forma segura y responsable.

### Nuevos servicios de seguridad (ADSL y Banda Ancha Móvil)

Consideramos que es fundamental dotar de herramientas y actualizar nuestros servicios para que los padres puedan controlar, seguir o filtrar los contenidos a los que los menores a su cargo puedan acceder en línea.

Durante el ejercicio 2010-11, se ha lanzado el servicio Vodafone Protección PC que proporciona gestión automática de software malicioso e integra funciones de análisis del e-mail y el tráfico de la web. Para combatir el spam, cuenta con nivel ajustable de detección y filtrado, agrupamiento separado de correos de "phising" y limpieza automática de spam. Por otra parte, "Vodafone Protección PC Familia" incluye, además de los servicios anteriores, una herramienta de Control Parental basada en tres diferentes perfiles: adulto, adolescente y niños.

### Tarifa Deberes



Durante el ejercicio 2010-11 se firmó un acuerdo con el Ministerio de Educación en el marco del programa Escuela 2.0. Con relación a dicho acuerdo, Vodafone España desarrolló la nueva tarifa de acceso a Internet móvil "Contigo Deberes" en condiciones especiales para los alumnos de Primaria y Secundaria de toda España.

La tarifa además, incluye por defecto un filtro para evitar el acceso a los menores a contenidos inadecuados para ellos.

#### Próximos pasos

- Conseguir una mejora continua de los procesos de resolución de reclamaciones, realizando un análisis sistemático de las causas raíz y poniendo los medios para mejorar los procesos afectados.
- Publicar una Guía para padres con recomendaciones para el uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios por menores. Marzo 2012.
- Curso e-Learning sobre Protección de Datos de Carácter Personal y Privacidad, dirigido a todos los empleados de Vodafone España. Marzo 2012.

### Botón de denuncia para la lucha contra la pornografía infantil

Vodafone España pone a disposición de los usuarios de nuestra web y de nuestro portal de contenidos del móvil, un botón que permite la denuncia directa y anónima tanto de imágenes y filmaciones de abusos sexuales a menores, como de situaciones de acoso sexual a menores ("grooming").

En esta iniciativa colaboramos con la organización de protección de la infancia Protégeles, para dar un nuevo paso en la lucha contra las imágenes de abusos sexuales a menores y otros contenidos que, distribuidos a través de Internet y el teléfono móvil, puedan suponer un riesgo o amenaza para ellos.



El botón de denuncia conecta directamente con la línea de denuncia anónima promovida por la Comisión Europea en España [www.protegeles.com](http://www.protegeles.com)

### Servicios SMS Premium

Con el fin de desincentivar las malas prácticas entre los proveedores de contenidos, durante el ejercicio 2010-11 Vodafone España procedió a trasladar los posibles impagos de los clientes, consecuencia de estas causas, a dichos proveedores.

Por otra parte, estamos trabajando para enriquecer el mensaje que reciben los clientes cuando éstos hacen una suscripción de Servicios SMS Premium vía web. De esta forma pretendemos que tengan un mayor conocimiento sobre la suscripción del servicio que están solicitando.

Asimismo, estamos trabajando para ofrecer mayor información sobre estos servicios, tanto a través de nuestra web, como de la información que se incluye en factura.

### Propiedad intelectual

Vodafone no es ajeno al debate suscitado a este respecto, y entiende que es fundamental garantizar que se respeten los derechos de propiedad intelectual, sin menoscabo de los derechos fundamentales de los ciudadanos. La modificación normativa que prevé la Ley de Economía Sostenible, aún pendiente de desarrollo reglamentario, parece equilibrada en ese sentido.

No obstante, Vodafone considera que es imprescindible la creación de nuevos modelos de negocio que ofrezcan una oferta legal de contenidos digitales, así como la concienciación de los ciudadanos en esta materia, cuestiones ambas que deberán acometerse conjuntamente tanto por los titulares de los derechos, como por los operadores de comunicaciones electrónicas y por la Administración.

Ver datos e información adicional en:

[www.vodafone.es/InfSost10-11/Clientes](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/Clientes)

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto/ Uso Responsable
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto/ Protege a la Infancia

Otras Urls:

[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)  
[www.vodafone.es/particulares/es/moviles-y-fijo/tarifas/recomendador-de-tarifas/](http://www.vodafone.es/particulares/es/moviles-y-fijo/tarifas/recomendador-de-tarifas/)  
[www.protegeles.com](http://www.protegeles.com)  
<http://origami.chaval.es>  
[www.vodafone.es/proteccionpc](http://www.vodafone.es/proteccionpc)  
[www.vodafone.com/content/index/miscellaneous/privacy\\_policy.html](http://www.vodafone.com/content/index/miscellaneous/privacy_policy.html)

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Proveedores

A través de nuestro Programa de Gestión del Comportamiento de Proveedores trabajamos en estrecha colaboración con éstos, tanto para velar por el cumplimiento de nuestro Código de Compras Éticas (CCE), donde se establecen los criterios éticos, sociales y medioambientales que deben cumplir nuestros proveedores, como para impulsar mejoras en la cadena de suministro.

100%

¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Comunicar la nueva versión del Código de Compras Éticas a los proveedores locales* más relevantes. Marzo 2011.	Se distribuyó el CCE a los proveedores seleccionados. La carta de aceptación fue devuelta firmada por el 100% de los proveedores a los que se envió.	100%

Para la prestación de nuestros servicios de comunicación de voz y datos, en Vodafone adquirimos equipos de red, terminales y otros productos y servicios a proveedores, quienes constituyen el primer nivel en nuestra cadena de suministros, y a través de los que fomentamos la aplicación de nuestro Código de Compras Éticas.

Durante el ejercicio 2010-11 hemos realizado compras de productos y servicios por un valor de 4.264 millones de €. Tal y como nos habíamos comprometido, hemos enviado a todos los proveedores seleccionados una comunicación incluyendo el nuevo Código de Compras Éticas y la carta de aceptación, que fue devuelta firmada por el 100% de los proveedores locales seleccionados.

Entendemos por proveedores locales aquellos cuyas condiciones económicas han sido negociadas y cerradas en contrato por las unidades de operaciones locales.

Por otra parte, durante el ejercicio 2010-11, todos los empleados de SCM (Supply Chain Management) de Vodafone España realizaron el curso de actualización del CCE, siendo éste el tercer año que se realiza por todo el personal del departamento.

Basándonos en criterios de facturación y en el impacto del respectivo suministro en nuestro negocio, en el ejercicio 2010-11 se realizó la evaluación del desempeño de un total de 33 proveedores estratégicos (suponen el 45% del importe de productos y servicios adquiridos en el ejercicio anterior), obteniéndose una puntuación global media de 82,2%. En esta evaluación se consideran seis criterios (denominados "pilares"), uno de los cuales es el de Sostenibilidad que tiene un peso del 10% sobre la puntuación global del proceso de evaluación de proveedores, y en el que se analizan aspectos tales como su nivel de compromiso con nuestro CCE, la publicación de información de sostenibilidad, la aplicación de normas laborales, ambientales y de prevención y salud, o las actuaciones de sostenibilidad en su propia cadena de suministros. Ver datos e información adicional en [www.vodafone.es](#)

**4.264,6**  
millones de € en la compra de productos y servicios en 2010-11

**73,2%**

puntuación media obtenida por proveedores en el pilar de Sostenibilidad

En lo que respecta al pilar de Sostenibilidad, la puntuación media obtenida en 2010-11 ha sido del 73,2%, lo que supone una mejora de 11,3 p.p. respecto al ejercicio anterior. Además, el 15% de los proveedores evaluados han alcanzado el nivel de excelencia (situado por encima del 90%).

Ver datos e información adicional en [www.vodafone.es](#)

Como consecuencia de estas evaluaciones, se han acordado con los suministradores 53 planes de acción u oportunidades de mejora, referidas a los siguientes ámbitos de actuación de la Sostenibilidad:

Certificaciones	30%
Informe Sostenibilidad	29%
Gestión del riesgo en la cadena de suministros	20%
Cambio Climático	18%
Código de Compras Éticas	4%

El seguimiento de los planes de acción acordados se realiza a través de reuniones periódicas y/o comunicaciones entre el proveedor y Vodafone.

Ver datos e información adicional en:

[www.vodafone.es/InfSost10-11/Proveedores](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/Proveedores)

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

• Comportamiento responsable, Ético y Honesto. Proveedores

## Próximos pasos

- Evaluación del 100% de los proveedores seleccionados por Compras en el pilar de Sostenibilidad. Marzo 2012.
- Continuar trabajando en proyectos de mejora con los proveedores seleccionados. Marzo 2012

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes  
**Proveedores**  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

\*Entendemos por proveedores locales aquellos cuyas condiciones económicas han sido negociadas y cerradas en contrato por las unidades de operaciones locales.

# Nuestras Operaciones

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

¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
Colaborar en la implementación de políticas responsables de teléfonos, antenas y salud, con otras operadoras de Vodafone en otros países. Marzo 2011.	Se han compartido prácticas con Vodafone Turquía y Vodafone Qatar.	
Continuar impulsando tareas concretas de comunicaciones sobre "buenas prácticas" en telecomunicaciones y su relación con la salud. Marzo 2011.	Se han realizado diversas reuniones con asociaciones de vecinos y se ha participado en diferentes jornadas con la Administración.	
Continuar mejorando nuestra red de banda ancha móvil, ofreciendo el servicio HSPA+ en los 31 principales núcleos urbanos del país. Marzo 2011.	Se ha desplegado en los principales núcleos urbanos por encima de 25.000 habitantes.	

## ► Despliegue Responsable de Red

En el ejercicio 2010-11 Vodafone España ha continuado apostando por la realización de un notable despliegue de nuestra Red. Actualmente disponemos de más de 25.500 elementos de red, de los que más de 12.000 disponen de tecnología 3G.

Este ejercicio nos hemos centrado en dotar de cobertura a poblaciones rurales con menos de mil habitantes, dejando patente nuestro compromiso por llevar a la población de la mayor parte del territorio del país los beneficios de las telecomunicaciones. Todo al mismo tiempo que se continúa con el despliegue en áreas más pobladas con otro tipo de necesidades, como puede ser la ampliación de la capacidad y la incorporación de nuevas tecnologías. Por otra parte, continuamos con nuestra política de compartición

## ► Calidad de Red

La amplia experiencia que tenemos 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 responder adecuadamente a 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 España dispone de una red de telefonía móvil robusta con encaminamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos.

El continuo despliegue de estaciones base, nos ha permitido llegar, a 31 de marzo de 2011, al 99,6% de la población con la Red 2G y al 82,4% con la Red 3G. Adicionalmente, el "refarming" de frecuencias previsto por la Administración permitirá utilizar frecuencias en la banda de 900Mhz para dar servicios 3G, lo que supondrá un rápido

## ► Emisiones Radioeléctricas y Salud

En cumplimiento del Real Decreto 1066/2001 se han realizado durante el ejercicio 2010-11 las certificaciones anuales de la red de estaciones. Se han realizado mediciones en más de 6.100 estaciones, estando los niveles de emisión del 100% de las estaciones muy por debajo de los umbrales marcados en el RD.

Además, se han compartido buenas prácticas de despliegue con Vodafone Turquía y se ha asesorado a Vodafone Qatar en lo relativo a emisiones radioeléctricas y salud.

Según el estudio realizado en enero 2011 por la consultora internacional Nunwood, el 87% de los entrevistados (miembros de instituciones sanitarias, corporaciones municipales, agencias de comunicación, comunidad académica y científica, instituciones empresariales, administración central y de ONGs), considera que Vodafone asume muy seriamente sus responsabilidades en cuestiones relacionadas con las antenas, móviles y salud.

de emplazamientos, teniendo firmados acuerdos con los principales operadores móviles, dando prioridad en la búsqueda de emplazamientos a aquellos en los que se puede lograr la compartición de infraestructuras. En este ejercicio hemos compartido más de 400 nuevos emplazamientos, tanto titularidad de Vodafone España como de otras organizaciones.

Durante el ejercicio 2010-11 se han producido diversos requerimientos administrativos por temas ambientales, pero no ha existido ninguna multa de cuantía significativa por dichos temas.

despliegue de cobertura de esta tecnología al tener muchos nodos ya preparados para ello, así como una mejor penetración en el interior de edificios, con claras ventajas para los clientes. La Calidad de Servicio de Vodafone España ha sido nuevamente reconocida por una certificación externa: "P3 communications", que certifica que Vodafone ofrece en España la mejor accesibilidad y mejor calidad de conversación para el servicio de Voz, y el mejor servicio de navegación web y el servicio de transferencia de archivos más rápido en el caso de Datos.

Ver datos e información adicional en 

Además, los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a auditorias externas y pueden ser consultados en la página Web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en su sección de Telecomunicaciones.

Por otra parte, hemos mantenido diversas reuniones con diferentes comunidades de vecinos para explicar el diseño y funcionamiento de estaciones base, y hemos participado en jornadas de divulgación sobre emisiones radioeléctricas de la telefonía móvil y la salud, organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias. Todos los terminales comercializados por Vodafone cumplen con los límites SAR (Tasa de Absorción Específica) establecidos por la ICNIRP (Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No Ionizantes).

Ver datos e información adicional en:

 [www.vodafone.es/InfSost10-11/NuestrasOperaciones](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/NuestrasOperaciones)

 [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. EMF
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Despliegue Responsable de Red

Otras Urls:  
[www.mityc.es/telecomunicaciones](http://www.mityc.es/telecomunicaciones)

+ de **25.500**  
elementos de red

+ de **400**  
nuevos emplazamientos  
compartidos durante 2010-11

+ de **6.100**  
mediciones de emisiones  
radioeléctricas en estaciones  
base durante 2010-11

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Empleados

Nuestro éxito depende de la involucración de nuestros empleados en la estrategia de negocio y de cómo desarrollamos su talento. Para ello, reconocemos el valor de la diversidad y fomentamos que nuestros empleados mantengan los más altos niveles éticos de acuerdo al nuevo Código de Conducta.

Vodafone España contaba a 31.03.2011 con 4.361 empleados. Continuamos siendo un importante generador de empleo directo e indirecto, siendo además éste de calidad, teniendo un porcentaje de contratos indefinidos del 99,1%.



Ver datos e información adicional en



¿A qué nos comprometimos?	Nuestra Gestión 2010-11	%
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.	El índice ha mejorado un 58%.	
Reducir el Índice de Accidentes con Baja en un 10% sobre la base 2007-08. Marzo 2011.	El Índice de Accidentes con Baja se ha reducido un 10,82%.	
Realizar nueva versión de "Vodafone Wellflex". Marzo 2011.	Realizada la 2ª versión.	
Implementar el programa de desarrollo "Business Academy". Marzo 2011.	Se ha desarrollado el programa, estando la formación diseñada según necesidades de cada área.	
Implantar las medidas recogidas en el Plan de Igualdad. Marzo 2011.	Implantadas las medidas tanto en la contratación como en la promoción.	
Realizar campaña de uso seguro de nuestros productos y servicios, válida tanto para empleados como para cualquier persona de nuestro entorno. Marzo 2011.	Realizada campaña de Uso saludable de Dispositivos Móviles.	

## Involucración de empleados



Nuestro compromiso de involucrar a nuestros empleados a través de la nueva cultura corporativa "Vodafone Way" responde a las nuevas exigencias del entorno, y tiene por objetivo convertir a Vodafone en una compañía "Admirada", de forma que nuestros clientes no solo estén satisfechos, sino que recomienden a nuestra compañía y a nuestros productos y servicios.

Durante el ejercicio 2010-11 se lanzó la "People Survey" (Encuesta de Empleados), en la que participaron más del 98% de nuestros empleados. Los resultados muestran un alto valor de compromiso de los empleados con Vodafone España con un Índice de Satisfacción del 78%.



Ver datos e información adicional en

Como consecuencia de los resultados de la "People Survey" se han puesto en marcha diversas acciones orientadas a la mejora continua en la gestión de las necesidades y expectativas de los empleados.

## Selección, Aprendizaje y Desarrollo del Talento.

Vodafone apuesta por seleccionar a sus empleados a través de distintas fuentes de reclutamiento tanto internas como externas, para conseguir ser una empresa cada vez más global y diversa.

En el ámbito del Aprendizaje y Desarrollo del Talento, se han realizado iniciativas alineadas con la estrategia que Vodafone ya inició el ejercicio anterior, para convertirse en una "Learning & Teaching Organization" contando con los "managers" como formadores. Esto ha supuesto diseñar y poner a disposición de los empleados los recursos y estímulos necesarios para realizar su plan de aprendizaje, y que los "managers" sean inspiradores e impulsores para capitalizar el conocimiento que hay dentro de sus equipos.

Para ello, se ha creado una nueva Plataforma de Aprendizaje ("Learning Portal"), que a su vez permite a los empleados compartir sus mejores prácticas.



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2  
Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.  
Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

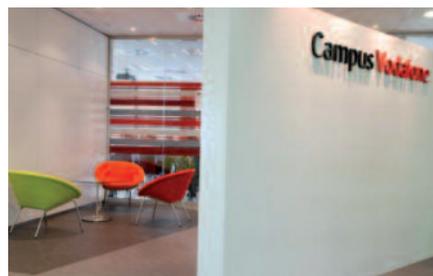
Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

142.432

horas de formación en el  
ejercicio 2010-11

Asimismo, se ha desarrollado e implantado el programa de formación "Business Academy". Este programa está diseñado según las necesidades de cada área, para dar soluciones de aprendizaje y desarrollo a todos aquellos que tienen contacto con el negocio, acercando las soluciones de formación a cada



colectivo de las Unidades de Negocio de Empresas, Particulares, y Atención al Cliente.

Por otra parte, contamos con el Campus Vodafone, que es el nuevo centro de formación de Vodafone, que cuenta con nuevas aulas e instalaciones para favorecer el aprendizaje, el intercambio de ideas y la creatividad.

El nº de horas de formación impartidas durante el ejercicio 2010-11 ha sido de 142.432 con una valoración media de 3,40 (sobre 4).

Ver datos e información adicional en 

## ► Beneficios Sociales

En la apuesta continua que Vodafone tiene por sus empleados, se ha realizado un esfuerzo importante para que, el entorno económico en el que se encuentra la sociedad actualmente no tenga ningún impacto negativo en los beneficios sociales de los empleados.

Respecto al sistema de retribución flexible ("Wellflex"), a través del cual el 100% de los empleados de Vodafone España pueden personalizar su paquete de compensación, durante el ejercicio 2010-11, se lanzó la segunda edición de dicho sistema, en la que un 27% de los empleados modificó alguna de las condiciones que venía percibiendo.

Por otra parte, como consecuencia de la implantación del Fondo Social y Asistencial de Vodafone España, se han recibido y analizado 23 solicitudes de ayuda de empleados y sus familias, de las que, atendiendo al cumplimiento de las condiciones requeridas y al presupuesto existente, hemos podido dar respuesta positiva a más del 58% de las solicitudes.

## ► Igualdad de Oportunidades

### Plan de Igualdad

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 de fijación de salarios en igualdad de oportunidades, sin importar cuál sea el género, la nacionalidad de los candidatos u otros factores.

Queremos ser una empresa atractiva para mujeres a nivel de posiciones directivas. Para ello, hemos puesto en marcha distintas iniciativas de búsqueda proactiva de talento femenino.

Una apuesta importante es dar posibilidades de crecimiento al talento interno en todos los niveles, especialmente a nivel de Dirección por lo que siempre que existen vacantes en posiciones directivas, se evalúan candidatos internamente (en Vodafone España o Grupo) antes de buscarlos en el mercado.

Además, hemos adoptado dentro de nuestra política de selección la decisión de que en aquellas vacantes de "Managers" y Directores que se decida cubrir con candidatos externos, en la terna final de candidatos se requiere que se incluya, como mínimo, la candidatura de una candidata sólida.

Fruto de ello es que, de las 23 incorporaciones externas que se han producido en puestos de responsabilidad, 7 corresponden a mujeres, siendo especialmente significativo que, de ellas, 1 es una incorporación al Comité Ejecutivo y otras 4 como Directoras.

Ver datos e información adicional en 

No solo hemos adaptado nuestros procesos de reclutamiento de puestos directivos, además hemos puesto un foco especial en incluir, desde los procesos de los perfiles más junior, la consideración de igualdad. Así, en el "Global Graduates Programme", programa dirigido a la incorporación de recién

licenciados o con 1-3 años de experiencia, tenemos un objetivo de contratación paritaria entre hombres y mujeres, que ha sido ampliamente superado por la realidad, ya que de las 38 incorporaciones, 21 son mujeres.

86% de los empleados valoran satisfactoriamente las iniciativas de diversidad e inclusión (según "People Survey" 2010)

### Cumplimiento de la LISMI

En lo relativo a Inclusión, venimos trabajando de manera activa en generar en nuestra organización un entorno en el que todos se sientan reconocidos en su diversidad. Los comportamientos del día a día que fomentamos y reforzamos como organización son aquellos que permiten aportar, desde la individualidad de cada uno, el trabajo de colaboración en equipo. Este año este concepto ha sido incluido en las formaciones y comunicaciones recibidas por todos los mandos, en especial en aquellos asociados a la gestión del talento, tanto interno como externo.

Vodafone España cumple con los requisitos de la ley de Integración de Personas con Discapacidad (LISMI) tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas basadas en donaciones a organizaciones que favorecen la formación e integración sociolaboral de personas con discapacidad, al haber obtenido el correspondiente certificado de excepcionalidad.

Con objeto de potenciar el empleo de personas con discapacidad, en el ejercicio 2010-11 se ha puesto en marcha un plan de contratación de personas con discapacidad, denominado "Talento sin Barreras", para incrementar la inclusividad en Vodafone España.

En la "People Survey" realizada en el ejercicio 2010-11, el "Índice de Diversidad e Inclusión" obtenido de la valoración de los empleados sobre este ámbito de la gestión de los Recursos Humanos alcanzó el 86% (supone un incremento de 3 puntos respecto al ejercicio anterior).

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## ► Relaciones Laborables

Durante el ejercicio 2010-11, en Vodafone España había 60 representantes sindicales, que se configuran como la representación social de la Compañía. Por otra parte, el Grupo Vodafone tiene establecido un foro europeo de debate y representación social, el denominado 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.

De acuerdo con la legalidad vigente, cualquier cambio organizativo que suponga alguna modificación sustancial en las condiciones de trabajo y/o las funciones realizadas por los empleados debe ser informada con una antelación mínima de un mes, la cual es escrupulosamente respetada en cualquiera de estos supuestos. En cualquier caso, como reflejo de la interlocución de la Dirección de Relaciones Laborales con la representación de los trabajadores, es costumbre establecida mantener una política de transparencia lo

que se traduce en que este plazo legal sea, con carácter general, ampliamente superado.

Por otro lado, el ejercicio 2010-11 ha tenido especial relevancia en las Relaciones Laborales de Vodafone España el anuncio realizado relativo a la celebración de elecciones sindicales en todo el ámbito estatal para junio 2011.

Se ha pactado la prórroga por un año (hasta diciembre de 2011) del vigente Convenio Colectivo de la Compañía que aplica a todos los empleados, lo que ha supuesto, pese a las dificultades del mercado y del entorno, dar estabilidad y continuidad al actual marco de condiciones de trabajo y beneficios sociales que lo integran.

Todos los empleados no sujetos a planes de incentivos comparten en su retribución variable los objetivos estratégicos de la compañía, repartiéndose entre los objetivos generales de negocio y los objetivos específicos del área del empleado.

## ► Prevención, Salud y Bienestar.

El lema "Estar sano, vivir seguro y sentirse bien" se ha consolidado entre los empleados como la forma de integrar la cultura preventiva en las actividades que realizamos en Vodafone.

Los empleados siguen reconociendo el compromiso de la empresa con la Prevención y la Salud. Ante la pregunta "¿Cómo valorarías a tu empresa a la hora de preocuparse por la seguridad, salud y bienestar de sus empleados?" incluida en la "People Survey" (encuesta de clima), el 79% de los empleados ha respondido de forma favorable, lo que supone una mejora del Índice de Satisfacción sobre los temas de Bienestar de la Encuesta de Empleados del 58% sobre la base 2007-08 (el objetivo consistía en una mejora del 10%).

Según un estudio realizado por Hay Group, Vodafone España se sitúa en este ámbito 26 puntos por encima de otras empresas equivalentes del sector de las telecomunicaciones.

### Iniciativas para la promoción de la Prevención, Salud y Bienestar

Dentro de las actuaciones realizadas, este ejercicio destacamos los siguientes servicios de valor añadido desarrollados en el ámbito de la Prevención, Salud y Bienestar:

- **Salud Online.** Los empleados pueden llamar al Servicio Médico de Vodafone a un número corto de teléfono y además pueden utilizar la herramienta "Office Communicator" para hacer una vídeo-llamada, pudiendo mostrarle en pantalla informes médicos o pruebas de diagnóstico para, por ejemplo, recabar consejo sobre algún dato concreto. Este servicio se ha implantado en enero 2011 y es especialmente útil para las personas que trabajan en movilidad.
- **Reconocimientos médicos.** De enero a diciembre 2010 se han realizado 1.734 reconocimientos médicos, y más del 80% de los empleados que han realizado el reconocimiento médico pueden consultar los resultados de forma online y en el móvil. También existe la posibilidad de realizar prescripciones de seguro privado de salud y analíticas en la oficina.
- **Cultura de liderazgo en Prevención y Salud,** para conseguir "cero accidentes" de empleados y trabajadores de contratas. El Grupo Vodafone ha definido una serie de reglas básicas ("Absolute Rules") que empleados y trabajadores de contratas deben cumplir en cualquier tipo de actuación que realicen. Para difundir esta cultura, este año se ha realizado:



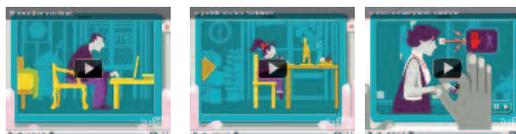
- Una intensa campaña de difusión a todos los empleados, poniendo especial atención en el área de Tecnología.
- Sesiones presenciales con todas las contratas.
- El diseño de un portal web interno para facilitar el trabajo de las personas que gestionan actividades en entorno de riesgo.

#### • Campañas de sensibilización:

- **Campaña sobre Uso Saludable de dispositivos Móviles.** Compuesta por tres vídeos cortos que muestran sencillos consejos para evitar la aparición de molestias y facilitar la obtención de una mejor experiencia de uso. Fue dirigida a los empleados y a otros grupos de interés como familiares, amigos, clientes y sociedad en general. Para asegurar su máxima difusión, hemos utilizado canales internos y externos como la web site de Vodafone, además de YouTube, Twitter y Facebook. Los vídeos se han creado de tal forma que no necesitan de una locución ni de texto para mostrar los mensajes por lo que a 31 de marzo de 2011 entre los tres han superado el millón de reproducciones en YouTube, donde ha recibido numerosos comentarios de agradecimiento en diferentes idiomas.

Esta iniciativa ha supuesto que Vodafone sea la primera empresa del sector que ofrece este servicio a sus clientes.

- Campañas de Seguridad Vial y de Salud Estacional.



Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

• **Formación interna en materia de Prevención y Salud:**

En total se han impartido más de 1.180 horas de formación en Prevención de Riesgos desglosado en:

- Se ha formado a 176 empleados que realizan actividades en espacios confinados.
- Se ha formado a 54 empleados en técnicas y habilidades en Prevención contra Incendios y Primeros Auxilios.

- Se ha instruido a 144 empleados que forman parte de los Equipos de Emergencia.

- 408 empleados han participado en el programa de acogida, donde se dan sesiones presenciales y online mensuales (durante 6 meses).

- 212 empleados han realizado el curso online de Bienestar en la Oficina.

• **Otras actuaciones de interés:**

1 Hemos sometido el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales a una auditoria externa de forma voluntaria. La auditoria ha sido realizada por Ernst & Young y ha sido superada de forma satisfactoria.

2 Participación en eventos:

- III Desayuno-Debate bajo el título: "El Equilibrio Emocional en el Trabajo: Hacerlo Bien y Hacerlo Saber". Organizado por Psya Asistencia con la colaboración de Aedipe Centro.
- Seminario de Prevención de Riesgos Laborales de la Fundación Pública Andaluza Fondo de Formación.
- Symposium sobre Repercusión económica de la prevención en empresa y trabajadores organizado por la empresa TEX\_Digital.

3 El portal en Internet SeguridadVialLaboral.es promovido por la Dirección General de Tráfico ha destacado en el apartado de buenas prácticas la labor de Vodafone España en materia de seguridad vial.

## Accidentalidad y Absentismo

El Índice de Accidentes con baja ha sido de 406,9, lo que supone haber reducido la accidentalidad en un 10,8% respecto a 2007-08, con lo que, a pesar del incremento de este índice respecto al ejercicio anterior, hemos cumplido el objetivo que nos establecimos.

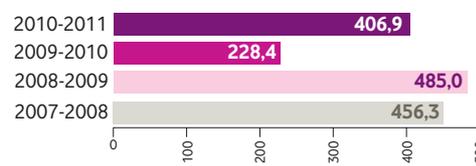
Un año más, destacamos la inexistencia de accidentes mortales tanto en empleados de Vodafone España como de sus contratados. Sin embargo, debemos mencionar dos accidentes graves de contratados trabajando en altura, que afortunadamente han podido resolverse con la recuperación de los trabajadores accidentados y sin apenas daños materiales. Estos dos accidentes han sido la causa principal del incremento del índice de accidentalidad frente al año anterior.

**10,8%**

reducción de la accidentalidad respecto a 2007-08

Ver datos e información adicional en 

### Índice de incidencia



## ► Voluntariado Corporativo

En Vodafone España apostamos por proporcionar un buen ambiente de trabajo, tratando a las personas con respeto, ofreciendo incentivos atractivos, y fomentando al mismo tiempo el espíritu solidario entre nuestros empleados.

Para ello, venimos desarrollando diversas iniciativas de voluntariado corporativo y colaboración con diferentes ONGs de tipo social y ambiental con las que la compañía se relaciona. Nuestra relación continúa con ONGs y otras Entidades sin Ánimo de Lucro nos permite conocer sus expectativas e identificar cómo los empleados de Vodafone España pueden colaborar en los proyectos solidarios que llevan a cabo. La experiencia nos ha demostrado que aquellas iniciativas que tienen más relación con la propia actividad de la empresa suelen generar un mayor interés e involucración en los empleados, y suelen ser más fructíferas para las ONGs o comunidades con las que trabajamos.

Se indican a continuación algunas de las iniciativas de voluntariado corporativo llevadas a cabo en el ejercicio 2010-11:

### Formación a menores sobre el Uso Seguro y Responsable de las TIC

Protégeles y Vodafone España vienen promoviendo desde hace años el uso seguro y responsable de las TIC, y han decidido colaborar para llevar a cabo una iniciativa consistente en la organización de sesiones de sensibilización y formación a menores en colegios. Estas sesiones son impartidas por empleados-voluntarios de Vodafone, que han recibido formación y asesoría a través de personal de Protégeles.

El objetivo de dichas sesiones es la prevención y la sensibilización en el uso seguro y responsable de las TIC por parte de los menores para evitar potenciales riesgos derivados de un uso inadecuado de las mismas.

**149** voluntarios recibieron formación previa a las sesiones de sensibilización a menores

Unos **1.500** menores recibieron formación en colegios por parte de nuestros voluntarios durante 2010-11

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

## Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

## Global Biking Initiative (GBI) 2010



"The Global Biking Initiative" es un evento con carácter anual en el que participan empleados de Vodafone, apasionados del ciclismo, que quieren implicarse en una acción solidaria recorriendo largas distancias en bicicleta.

A principios de junio de 2010, más de 250 participantes de 13 países diferentes recorrieron durante 8 días una ruta de más de 800 kilómetros, desde Praga hasta Düsseldorf. La inscripción del equipo de Vodafone España se destinó a la Fundación Española de Golf Especial.

## Torneo Solidario de Fútbol 7 Interempresas

Voluntarios de Vodafone España participaron en este evento organizado por Acción contra el Hambre cuya 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 Real Federación Española de Fútbol.

## Andalucía Compromiso Digital

Fruto del acuerdo de colaboración firmado con la Junta de Andalucía, empleados de Vodafone España participan en Andalucía Compromiso Digital, una iniciativa de voluntariado promovido por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia (CEIC) de la Junta de Andalucía que pretende acercar las Tecnologías de la Información y la Comunicación a toda la sociedad andaluza.

A través del servicio de "Acompañamiento Digital" nuestros voluntarios pueden compartir sus conocimientos sobre TIC y formar a los ciudadanos beneficiarios de esta iniciativa.

## Otras Colaboraciones con ONG's

- Campaña de recogida de juguetes en Navidad con Fundación Balía. Gracias a la campaña realizada por Vodafone España entre sus empleados, más de 100 niños pudieron disfrutar de juguetes en la Navidad de 2010.

- "Unidos para unir 2.0".

Iniciativa consistente en una "gymkana virtual" con la que Vodafone premió y agradeció a sus seguidores a través de los distintos canales en los que está presente en la Red. Vodafone España colaboró con cuatro ONG's en esta gymkana: Fundación Balía, Asociación Mensajeros de la Paz, Fundación Pequeño Deseo, y Fundación Theodora.

Los participantes de la "gymkana" debían superar una serie de pruebas en las redes sociales e ir completando un pasaporte solidario, eligiendo, a su vez, una de las cuatro ONGs colaboradoras. Finalmente, fue la Fundación Pequeño Deseo la organización más votada por los participantes y por tanto, la ganadora del correspondiente premio económico que destinó a la realización de sus proyectos solidarios.



## Próximos pasos

- Incrementar la contratación e integración de empleados con discapacidad. Marzo 2012.
- Promoción y celebración de Elecciones Sindicales en toda la Compañía. Marzo 2012.
- Incrementar el desarrollo de una cultura de liderazgo en prevención ("Absolute Rules"), tanto entre empleados como con contratados externos, para minimizar accidentes laborales. Marzo 2012.
- Promover el desarrollo interno de servicios de salud on-line y de valor añadido. Marzo 2012.
- Incrementar el número de mujeres en posiciones directivas. Marzo 2012.
- Implantar en la compañía una cultura de reconocimiento a las contribuciones individuales y de equipo, y celebración de logros de compañía. Marzo 2012.
- Fortalecer las capacidades de los mandos en la gestión del talento. Marzo 2012.
- Desarrollar nuevas iniciativas de Voluntariado Corporativo. Marzo 2012.

Ver datos e información adicional en:

[www.vodafone.es/InfSost10-11/Empleados](http://www.vodafone.es/InfSost10-11/Empleados)

[www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Principios de Negocio
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Empleados
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Conducción y Telefonía
- Comportamiento Responsable, Ético y Honesto. Uso saludable móvil

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone

Vodafone Grupo

Vodafone España

Nuestra Estrategia

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Eco-eficiencia

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles

Productos y Servicios Sociales

Fundación Vodafone España

Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes

Proveedores

Nuestras Operaciones

Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Resumen Compromisos para 2011-12

Tema	¿Qué haremos?	Fecha
Productos y Servicios Sociales	1. Lanzar 3 nuevos Productos/ Servicios Sociales.	Marzo 2012
	2. Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas).	Marzo 2012
	3. Obtener el certificado de accesibilidad universal para más del 95% de las Tiendas Propias.	Marzo 2012
Fundación Vodafone España	1. Realizar al menos 2 nuevos proyectos de innovación que contribuyan al programa "Mobiles for Good" en el ámbito de soluciones TIC accesibles en "Mayores y Diversidad Funcional". Trasladar los resultados del proyecto Teleasistencia Móvil a al menos 2 países dentro del Grupo Vodafone.	Marzo 2012
	2. Implantar al menos 2 aplicaciones tecnológicas que repercutan en la mejora de la calidad de vida de grupos vulnerables en todos sus ámbitos, tanto social como laboral.	Marzo 2012
Telecomunicaciones y reducciones de CO2	1. Participar en iniciativas de "Smart Cities".	Marzo 2014
	2. Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M.	Marzo 2013
Energía y Cambio Climático	1. 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
Terminales y otros Residuos	1. Continuar fomentando los sistemas de recogida de teléfonos de nuestros clientes.	Marzo 2012
	2. Sustituir en Tiendas las bolsas de plástico por bolsas de papel.	Marzo 2012
Responsabilidad con nuestros Clientes	1. Conseguir una mejora continua de los procesos de resolución de reclamaciones realizando un análisis sistemático de las causas raíz y poniendo los medios para mejorar los procesos afectados.	Marzo 2012
	2. Publicar una Guía para padres con recomendaciones para el uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios por menores.	Marzo 2012
	3. Curso e-Learning sobre Protección de Datos de Carácter Personal y Privacidad, dirigido a todos los empleados de Vodafone España.	Marzo 2012
Proveedores	1. Evaluación del 100% de los proveedores seleccionados por Compras en el pilar de Sostenibilidad.	Marzo 2012
	2. Continuar trabajando en proyectos de mejora con los proveedores seleccionados.	Marzo 2012
Empleados	1. Incrementar la contratación e integración de empleados con discapacidad.	Marzo 2012
	2. Promoción y celebración de Elecciones Sindicales en toda la Compañía.	Marzo 2012
	3. Incrementar el desarrollo de una cultura de liderazgo en prevención ("Absolute Rules"), tanto entre empleados como con contratas externas, para minimizar accidentes laborales.	Marzo 2012
	4. Promover el desarrollo interno de servicios de salud on-line y de valor añadido.	Marzo 2012
	5. Incrementar el número de mujeres en posiciones directivas.	Marzo 2012
	6. Implantar en la compañía una cultura de reconocimiento a las contribuciones individuales y de equipo y celebración de logros de compañía.	Marzo 2012
	7. Fortalecer las capacidades de los mandos en la gestión del talento.	Marzo 2012
	8. Desarrollar nuevas iniciativas de Voluntariado Corporativo.	Marzo 2012

Declaración del Presidente Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11  
Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

Indicadores Clave

# Indicadores Clave

	2010-11	2009-10	2008-09
<b>Económicos</b>			
Facturación total (millones €)	6.042	6.453	6.982
Facturación por servicios (millones €)	5.573	5.985	6.435
Margen sobre EBITDA (%)	30,5	34,3	32,8
Valor Añadido de Caja <sup>1</sup> (millones €)	1.909,2	2.349,5	2.515,5
Compras de Productos y Servicios (millones €)	4.378,3	4.436,4	4.963,8
Inversiones (millones €)	608,9	610,7	740
Nº de clientes (millones)	17,2	16,8	16,9
Nº clientes ADSL (miles)	779	641	456
<b>Medioambientales</b>			
Consumo Energía en la Red (Mwh)	278.118,8	265.666,2	230.617,3
Emissiones CO2 derivadas del consumo de Energía en la Red (Tn)	60.475,9	71.573,6	66.611,8
Consumo Energía en Oficinas (Mwh)	23.072,2	28.034,5	34.846,7
Consumo Energía en Tiendas (Mwh)	4.388,2	3.764,1	4.769,6
Nº de Km volados/ nº empleados	3.698,0	3.389,7	3.560,5
Videoconferencias: Ahorro emisiones de CO2 (Tn acumuladas)	7.586	4.800	2.426
Reducción emisiones de CO2 (respecto a 2006-07) (%)	-17,7	-3,1	-6,3
Nº de Terminales Reciclados y Reutilizados (unidades)	351.730	367.353	276.535
Papel consumido por empleado (Kg)	13	18	13
Papel Reciclado por empleado (Kg)	44	33	75
Envases puestos en mercado. Papel y Cartón (Tn)	139,2	202,3	184,6
Envases puestos en mercado. Plástico (Tn)	73,6	35,0	57,8
Consumo de Agua (m³)	113.983	106.687	121.287
<b>Sociales</b>			
Nº de empleados	4.361	4.383	4.323
% Contratos indefinidos (completo y parcial)	99,1	96,8	98,2
% Mujeres	44,4%	43,6%	43,9%
% Mujeres en Cargos Directivos	28,1%	27,9%	27,8%
Nº horas formación/ empleado	32,6	42,9	55,2
Índice Incidencia Accidentes	406,9	228,4	485,0
Recursos dedicados por la Fundación Vodafone España a proyectos sociales (miles €)	4.975	5.271	5.937
Mayores formados en el uso de las TIC (histórico)	55.401	50.341	46.724

<sup>1</sup> Valor Añadido de Caja: Valor de los ingresos por productos y servicios, menos el coste de los materiales, componentes y servicios comprados

Declaración del Presidente  
Ejecutivo

Perfil de Vodafone  
Vodafone Grupo  
Vodafone España

Nuestra Estrategia  
Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Eco-eficiencia  
Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Nuestra Gestión en 2010-11

Introducción

Desarrollo de Sociedades Sostenibles  
Productos y Servicios Sociales  
Fundación Vodafone España  
Telecomunicaciones y Reducción de Emisiones de CO2

Eco-eficiencia  
Energía y Cambio Climático  
Terminales y otros Residuos

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

Responsabilidad con nuestros clientes  
Proveedores  
Nuestras Operaciones  
Empleados

Compromisos para 2011-12

| Indicadores Clave



## Danos tu opinión

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

Vodafone España  
Sostenibilidad  
Avenida de Europa, 1  
28108 Alcobendas  
Madrid (España)

O bien a través de nuestro buzón de correo: [sostenibilidad@corp.vodafone.es](mailto:sostenibilidad@corp.vodafone.es)

D.L.



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.

