



Vodafone España, S.A.U.

Informe de Sostenibilidad

2010-2011



Versión extendida

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.

Web de Sostenibilidad

El presente Informe de Sostenibilidad se complementa con nuestra web 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 [1](#)
 - 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 [2](#)



Índice

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

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

3 Newsletters de Sostenibilidad

4 Buzón de correo de Sostenibilidad: sostenibilidad@corp.vodafone.es

5 Otros canales de comunicación en los que Vodafone está presente:

www.twitter.com/vodafone_ES
www.facebook.com/vodafoneES
www.forovodafone.es
www.youtube.com/vodafoneES

www.cookingideas.es/
www.smartblog.es/
www.blogmyusic.com/

Ver datos e información adicional en:

1 www.vodafone.es/InfSost10-11/DeclGRI
2 www.vodafone.es/InfSost10-11/InfVerificacion

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). 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 CO₂ 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 CO₂ 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:



Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

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.



Eco-eficiencia, haciendo más con menos.

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.

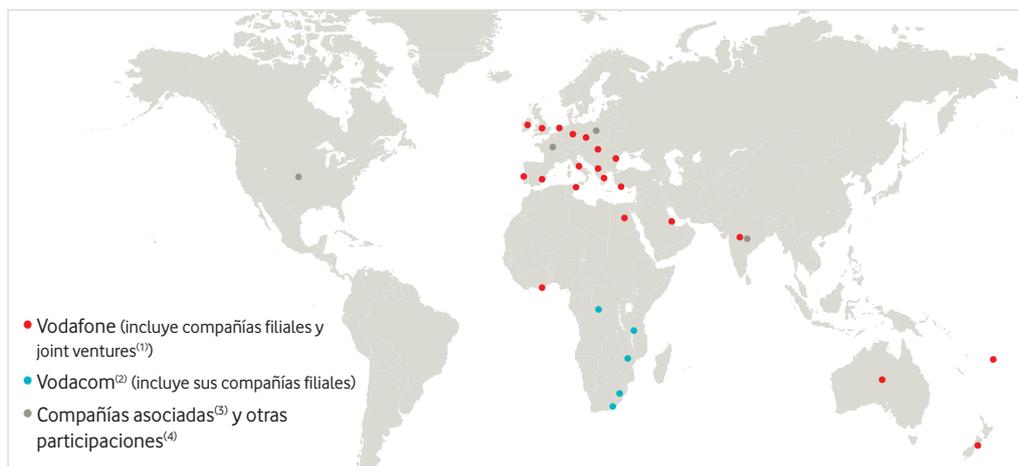


Desarrollo de Sociedades Sostenibles.

Queremos proporcionar productos y servicios innovadores que contribuyan tanto a mejorar la calidad de vida de las personas y facilitar la integración sociolaboral de los grupos vulnerables, como a avanzar hacia una sociedad de bajas emisiones en carbono.

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	
Principales Datos Grupo Vodafone (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 mundial⁵

43.647
millones \$ Valor de Marca⁶

¹ Donde se comparte el control con al menos otra Compañía.

² Filial de Vodafone en Sudáfrica.

³ Donde se tiene influencia significativa pero no el control.

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

⁵ Medido en función del Valor Añadido de Caja.

⁶ Brandz Top 100 Most Valuable Global Brands 2011.

Vodafone España

Principales Datos Vodafone España (a 31 marzo 2011)		2010-11	Δ 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 nacional¹ 

6.042
millones € Facturación
total Vodafone España



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

¹ Medido en función del Valor Añadido de Caja

Ver datos e información adicional en:



www.vodafone.es/InfSost10-11/Datoseconomicos
www.vodafone.com/sustainability

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

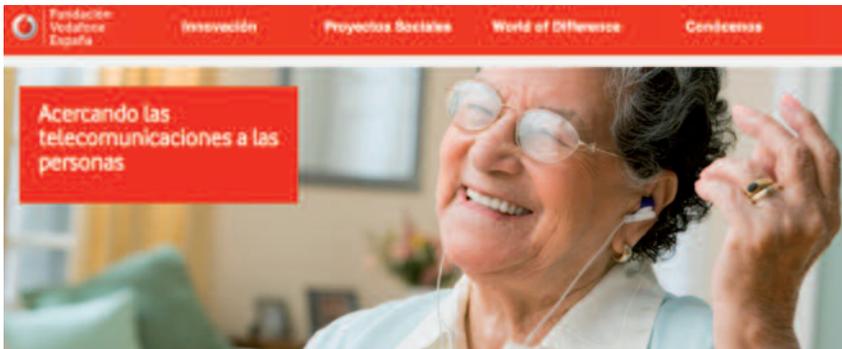
28052

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

dono
donamos tecnología

de beneficiarse de servicios donados por Vodafone.

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.

Consulta Nuestra Gestión:
Desarrollo de Sociedades Sostenibles, pág. 13

Ver información adicional en:

www.vodafone.es/sostenibilidad
• Sociedades Sostenibles. Vodafone para Todos

Otras Urls:

www.fundacion.vodafone.es
www.vodafone.com/sustainability
www.dono.discapnet.es

"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"

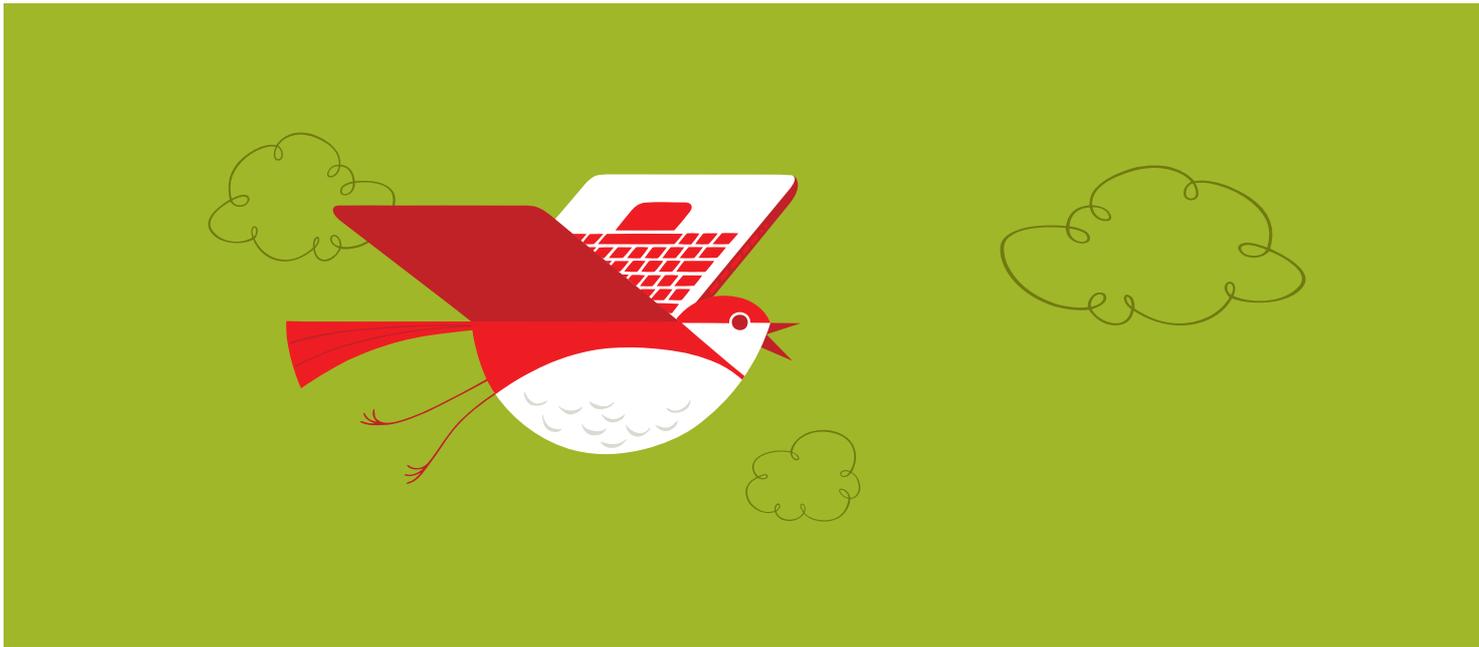
D. Carlos Capataz Gordillo
Director de Voluntariado y Desarrollo Local de Cruz Roja Española



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 CO₂, 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.

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.

Consulta Nuestra Gestión:
Ecoeficiencia, pág. 20.

Ver información adicional en:

 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.

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.

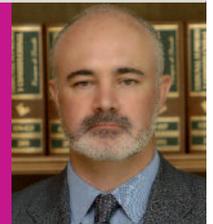
En el área de empleados consideramos prioritario promover la diversidad, haciendo especial hincapié en incluir en nuestra organización perfiles diversos que reflejen cada vez más nuestra sociedad y por lo tanto nuestra base de clientes. En lo que respecta a la inclusión, estamos trabajando de manera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

- 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.

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

Información adicional "Matriz de Relevancia" en:



Ver datos e información adicional en:



www.vodafone.es/InfSost10-11/Dialogo



www.vodafone.es/sostenibilidad

• Relación Premios Recibidos

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.

Web accesible

Tras la implantación por parte de Vodafone España de la nueva web 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.

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.

Número de teléfono
Mensajes Solidarios:

28052

+ de 230.000 €

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

Ver datos e información adicional en:

 www.vodafone.es/InfSost10-11/SociedSost

 www.vodafone.es/sostenibilidad

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

Otras Urls:

www.dono.discapnet.es

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.

+ 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.

100% 65,2%

¿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.	65,2%
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"> Publicada la 1ª versión del protocolo "paSOS": teleasistencia móvil accesible. Lanzamiento del proyecto e-Labora. 	100%

► 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.

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

Otras Urls:

www.fundacion.vodafone.es

www.aal-persona.org

www.socialtv.es

www.aegis-project.eu

www.medicamentoaccesible.es

www.inredis.es

www.atis4all.eu

Telecomunicaciones y reducción de emisiones de CO₂

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 CO₂"

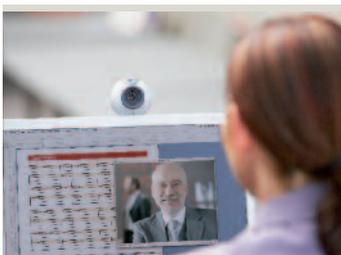
Según el estudio realizado en el ejercicio 2009-10 por Vodafone en colaboración con Accenture, está previsto que los mayores beneficios para los clientes, en forma de ahorros de consumos de energía y de emisiones de CO₂, procedan de la sustitución de actividades físicas por otras virtuales ("virtualización" 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 CO₂, algunas de las cuales se relacionan a continuación:

- **Virtualización:** Consiste en la sustitución de reuniones y viajes por alternativas virtuales con bajas emisiones de CO₂ (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.



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.

La Innovación en Vodafone España

Vodafone España trabaja conjuntamente con clientes y "Partners" para identificar y promover el diseño y desarrollo de soluciones y productos que contribuyan a la creación de una sociedad más sostenible. Así, durante el ejercicio 2010-11 se han puesto en marcha líneas de innovación tales como las siguientes:

- **"Virtual Call Centre":** El Virtual Call Centre es una solución que permite el teletrabajo, facilitando que los trabajadores de un call centre realicen su trabajo desde su propia casa o en cualquier otro entorno, incluso en movilidad, disponiendo de una conexión a Internet y un navegador.

- **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.

Ver datos e información adicional en:



www.vodafone.es/sostenibilidad

• Sociedades Sostenibles.Telecomunicaciones y CO2

Otras Urls:

www.vodafone.es/empresas

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.

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:

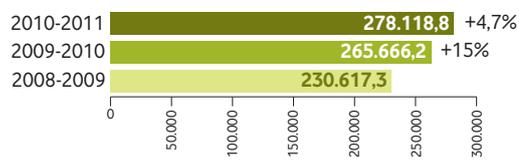
- Instalación de sistemas de refrigeración con "Free Cooling" en Centros de Conmutación y en elementos de Red.
- Instalación de Sistemas de Gestión Energética Centralizado.
- Sustitución de sistemas de regulación de la corriente de entrada a los equipos.
- Compartición de estaciones base con otros operadores.

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

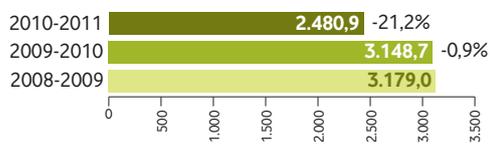
Estas actuaciones, unidas a otras similares que venimos efectuando como consecuencia de los Planes de Eficiencia Energética puestos en marcha en ejercicios anteriores, nos han llevado a lograr una disminución del 21,2% del CO2 emitido por elemento de red, respecto al ejercicio anterior.

Ver datos e información adicional en 

Consumo de energía en la Red (Mwh)



CO2 Emitido por elemento de Red (Kg/BTS)



► 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 CO₂ desde 2005-06.

Ver datos e información adicional en 

7.586
Tn de CO₂
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 CO₂ desde 2006-07

Reducción emisiones de CO₂ respecto 2006-07 (%)



El conjunto de todas las actuaciones nos ha llevado a la reducción del 17,7% de nuestras emisiones de CO₂ respecto a la base del 2006-07.

Ver datos e información adicional en:

 www.vodafone.es/InfSost10-11/EnergiayCC

 www.vodafone.es/sostenibilidad

- Ecoeficiencia. Energía

Próximos pasos

- 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

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:

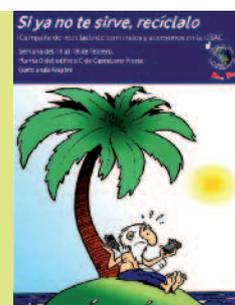
- **Embalajes:** Se han elaborado unas guías para que nuestros proveedores de terminales, entre otras mejoras, optimicen las características ambientales y cantidad de material utilizado.
- **Papel reciclado:** Se ha cambiado el papel utilizado en las oficinas, por otro con el certificado FSC, que asegura 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.



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 

Ver datos e información adicional en:



www.vodafone.es/InfSost10-11/TerminalesyResiduos



www.vodafone.es/sostenibilidad

• Ecoeficiencia. Reciclado y Reutilización de Terminales

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.

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.	
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.	
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.	
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.	

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.

Comportamiento Responsable, Ético y Honesto.

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 (HYPERLINK "<http://www.youtube.com/user/vodafonees>" Vodafonees).

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).

• **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 (AUTOCENTRO) 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.



► 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 Chavales



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

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

 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

www.vodafone.es/particulares/es/moviles-y-fijo/tarifas/recomendador-de-tarifas/

www.protegeles.com

<http://origami.chaval.es>

www.vodafone.es/proteccionpc

www.vodafone.com/content/index/miscellaneous/privacy_policy.html

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.	

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 

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 

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

 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

*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 auditorías 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

 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

+ 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

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%.

4.361
empleados

99,1%
de contratos indefinidos

Ver datos e información adicional en 

 100%

¿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

+ del 98%
de empleados completaron la "People Survey" 2010

78%
índice de satisfacción 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.



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 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.

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).

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

► 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.

- **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.

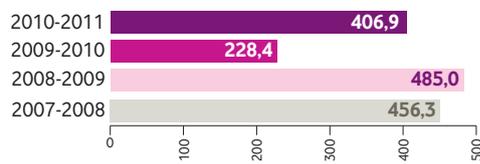
Un año más, destacamos la inexistencia de accidentes mortales tanto en empleados de Vodafone España como de sus contratados. Sin embargo, debemos mencionar dos accidentes graves de contratados trabajando en altura, que afortunadamente han podido resolverse con la recuperación de los trabajadores accidentados 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

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.



Ver datos e información adicional en:

www.vodafone.es/InfSost10-11/Empleados

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

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 contratadas externas, 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.

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 CO ₂	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 CO ₂ 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

Indicadores Clave

	2010-11	2009-10	2008-09
Económicos			
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 ¹ (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
Medioambientales			
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
Sociales			
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

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

Anexos



vodafone

Índice Anexos

- 38** | **Gestión de la Sostenibilidad**
- Estrategia de Sostenibilidad
 - Organización de la Sostenibilidad en Vodafone España
 - Diálogo con Grupos de Interés
 - Gobierno Corporativo
- 49** | **Indicadores de Gestión**
- Datos Económicos
 - Desarrollo de Sociedades Sostenibles
 - Eco-eficiencia
 - Energía y Cambio Climático
 - Terminales, Residuos y Sustancias que agotan la capa de Ozono
 - Comportamiento Responsable, Ético y Honesto
 - Clientes
 - Proveedores
 - Nuestras Operaciones
 - Empleados
- 59** | **Revisión Independiente del Informe**
- Criterios del Informe
 - Informe de Revisión Independiente
 - Indicadores GRI
 - Declaración GRI

Gestión de la **Sostenibilidad**

► Estrategia de Sostenibilidad

Desde el año 2001, en el que se integró la Responsabilidad Corporativa en la estrategia empresarial de Vodafone, nuestra estrategia y programas de Responsabilidad Corporativa se han centrado en la gestión de los impactos sociales y ambientales de nuestras actividades desde una perspectiva local y global.

En el ejercicio 2010-11, hemos dado un paso más allá en el enfoque anterior, ya que consideramos que Vodafone puede contribuir a conseguir sociedades más sostenibles desarrollando productos y servicios que proporcionen beneficios económicos, sociales y ambientales a nuestros grupos de interés. Es decir, estamos pasando, de forma natural, de un marco específico centrado en la gestión de nuestros propios impactos sociales y ambientales conocido como "Responsabilidad Corporativa", a un marco que, además de afrontar nuestros impactos sociales y ambientales, tiene como objetivo ofrecer beneficios económicos, sociales y ambientales para la sociedad a través de nuestros productos y servicios, es decir la "Sostenibilidad".

Con el fin de afianzar esta progresión natural y acelerar el cambio y los beneficios que puede aportar a la sociedad y a nuestra Compañía, se ha adaptado el enfoque de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de Vodafone y se ha relanzado de acuerdo a los principios de Sostenibilidad. Así nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad está basada en una nueva misión y objetivos generales:

Nuestra Misión

Ser Admirada como Compañía Ética, que actúa de forma Responsable, y proporciona Productos y Servicios que posibilitan una Sociedad más Sostenible para nuestros Clientes.

Nuestros Objetivos

Para conseguirlo, nos hemos fijado tres objetivos generales con el fin de convertirnos en una empresa líder en:

- Comportamiento responsable, ético y honesto.
- Eco-eficiencia: aportando más a nuestros clientes optimizando los recursos.
- El desarrollo de sociedades sostenibles.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad está directamente ligada tanto a la Estrategia de Negocio, como a nuestro Marco de Gestión basado en nuestro Código de Conducta.

Código de Conducta de Vodafone

El Código de Conducta de Vodafone establece los Principios de Negocio de la empresa y la manera en que éstos afectan en la práctica a todos los empleados de Vodafone. Estos Principios de Negocio son:

• Conformidad con la ley

Cumpliremos con las disposiciones de todas las leyes nacionales e internacionales pertinentes, y las normas y principios que correspondan.

• Integridad Financiera

Ofreceremos la mayor rentabilidad posible a largo plazo a nuestros accionistas. Basaremos nuestras decisiones de inversión, adquisiciones y relaciones comerciales en criterios económicos, y también se tendrán en cuenta aspectos sociales y medioambientales.

• Política Pública

Expresaremos nuestras opiniones sobre las propuestas del Gobierno y otros asuntos que puedan afectar a Vodafone y a nuestros Grupos de Interés. No haremos regalos, ni donativos a partidos políticos, ni intervendremos en asuntos relacionados con ellos.

• Comunicaciones

Nos comunicaremos de forma abierta y transparente con todos nuestros Grupos de Interés dentro de los límites de la confidencialidad comercial. Evitaremos que la información confidencial se divulgue de forma incorrecta y cualquier comunicación autorizada de carácter confidencial debe limitarse a las personas que la necesitan para realizar su trabajo.

• Clientes

Valoraremos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros y protegeremos la información que nos proporcionan.

• Empleados

Basaremos las relaciones con y entre empleados en el respeto a las personas y a los derechos humanos. No toleraremos la explotación infantil. No aceptaremos ninguna forma de discriminación, acoso, ni intimidación. Defenderemos la igualdad de oportunidades y de integración de todos los empleados a través de nuestras políticas y prácticas de empleo.

• Medio Ambiente

Nos comprometemos a proteger el medio ambiente. Optimizaremos el uso de recursos limitados (como la energía, el agua o las materias primas), así como la liberación de sustancias nocivas para el medio ambiente (como residuos, emisiones a la atmósfera y vertidos al agua). Actuaremos para reducir el impacto medioambiental de los productos y servicios que ofrecemos, y fomentaremos aquéllos que ofrecen beneficios medioambientales y sociales a nuestros clientes.

• Comunidades y Sociedad

Trabajaremos con las comunidades para que nos ayuden a entender y responder a las necesidades y expectativas que puedan tener, por ejemplo en relación con el despliegue de red. Nuestros Grupos de Interés tendrán acceso a la información que necesiten y generaremos confianza al actuar con integridad, transparencia, honestidad y objetividad. Vamos a invertir en la sociedad de manera que se haga un uso efectivo de nuestros recursos, incluido el apoyo a organizaciones del tercer sector.

• Salud y Seguridad

Protegeremos la seguridad, salud y bienestar de nuestros clientes, empleados, colaboradores y comunidades a las que damos servicio y no ocultaremos información que llegue a nuestro conocimiento, que demuestre claramente que cualquiera de nuestros productos o servicios está infringiendo normas o directrices de seguridad internacionalmente aceptadas.

• Conducta individual

Actuaremos con honestidad, integridad e imparcialidad en nuestras relaciones, tanto interna como externamente. No toleraremos ninguna forma de soborno, como ofertas de pagos deshonestos o regalos por y para empleados. Evitaremos cualquier contrato que pueda conllevar o plantear un conflicto de intereses entre las actividades personales y la empresa. No daremos, ni aceptaremos ningún tipo de invitación o regalo con los que pueda parecer que incurrimos en una obligación. Buscaremos relaciones de beneficio mutuo y trataremos de promover la aplicación de los Principios de Negocio con nuestros socios comerciales y proveedores.

► Organización de la Sostenibilidad en Vodafone España

Con el fin de dar respuesta a las expectativas de nuestros Grupos de Interés (GI) y considerando el proceso de priorización de las mismas, anualmente se desarrolla el correspondiente Programa de Sostenibilidad, acorde con las líneas generales establecidas en la Estrategia de Sostenibilidad. En este Programa se contemplan los objetivos y compromisos de Vodafone España en esta materia para el período en cuestión.

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

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

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

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

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

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

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

Principales Premios y Reconocimientos recibidos por Vodafone España en temas relacionados con la Sostenibilidad, durante el ejercicio 2010-11

4º puesto en la lista de los 50 Best WorkPlaces 2011 en la categoría de más de 1.000 empleados según el Instituto Great Place to Work

Vodafone España galardonada por el portal de empleo Job&Talent como la 3ª mejor compañía para trabajar en España

Premio de la Asociación Española de Agencias de Comunicación Publicitaria a las campañas "Comprimido" y "La tecnología nos hace libres"

Categoría Oro al Mejor Director de Responsabilidad Corporativa 2010 de los Premios de la revista Estrategias.

Principales Premios y Reconocimientos recibidos por Fundación Vodafone España (FVE) durante el ejercicio 2010-11

Premio IMSERSO 2010 "Infanta Cristina", al proyecto TELPES.

Premio DISCAPNET "a la mejor iniciativa, proyecto, producto o servicio TIC para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad" al proyecto "Medicamento Accesible".

Insignia de Oro de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Alcalá "en reconocimiento y agradecimiento al apoyo mostrado por FVE en distintas actividades de esa Escuela".

Premio "Plus es más", del Grupo Editorial Bayard, en la categoría "Accesibilidad a las nuevas tecnologías", por la labor de FVE en este campo.

Distinción a la FVE como "reconocimiento al Mérito Universitario", otorgado por el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá, CEUAH, en su XVI aniversario.

Premio FICOD 2010, en su categoría "Mejor proyecto para la Inclusión Digital", al proyecto Social TV, desarrollado por Fundación Vodafone, Cruz Roja y Fundación TECSOS.

Premio AUTELSI 2010 en la categoría "Labor de Divulgación y Difusión de las TIC" a la línea de actividad de "Ediciones y co-ediciones, sin ánimo de lucro, de divulgación de las TIC".

Asociaciones/ Organizaciones, relacionadas con ámbitos de la Sostenibilidad, a las que se pertenece

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

AMETIC: Asociación de Empresas del Sector TIC, las Comunicaciones y los Contenidos Digitales

AUTOCONTROL: Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

ASTEL: Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de telecomunicaciones

AEC: Asociación Española para la Calidad

Club de Excelencia en Sostenibilidad

Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)

GSMA: Asociación de los Operadores Móviles

► Diálogo con Grupos de Interés

Una parte esencial de nuestra Gestión de la Sostenibilidad consiste en escuchar y responder a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés (GI): todas aquellas personas, colectivos u organizaciones que influyen en nuestro negocio o que se ven afectados por éste. Sus opiniones nos permiten entender sus expectativas, priorizarlas y de esta forma, poder proporcionar una respuesta adecuada. En definitiva, tratamos de alinear nuestra Gestión de la Sostenibilidad con los tres principios de la Norma AA1000APS (2008): Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

Principio de Inclusividad

Mediante los procesos que se describen a continuación, aseguramos la implicación y participación de nuestros Grupos de Interés en nuestro Programa de Sostenibilidad:

Identificación y Comunicación con los Grupos de Interés

Tomando como base la relación de Grupos de Interés establecida por el Grupo Vodafone, así como estudios específicos realizados por Vodafone España, y recomendaciones de entidades expertas en la materia, se ha realizado la identificación de los Grupos de Interés de la Compañía, que se indican a continuación:

Clientes	Público en General/ Comunidades Locales
Creadores de Opinión	Propietarios y Comunidades de Vecinos
Empleados	Proveedores/ Aliados Estratégicos
Regulador/ Administraciones	Creadores de Conocimiento

Para poder desarrollar una relación provechosa con nuestros Grupos de Interés, es necesario establecer un diálogo continuo con ellos. Para ello, se han definido procesos sistemáticos de comunicación e intercambio de información con aquellas personas y asociaciones más representativas de los Grupos de Interés relevantes para nuestra organización, de forma que podamos identificar sus expectativas y verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

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

• **Cientes:**

Al menos semestralmente, Vodafone España realiza, a través de una empresa de investigación de mercados, una **encuesta** para conocer tanto sus expectativas y prioridades en temas de Sostenibilidad, como su percepción respecto a nuestro comportamiento en estos temas.

Por otra parte, se mantienen reuniones de carácter anual con representantes de **Asociaciones de Consumidores**, que proporcionan un conocimiento más detallado de las expectativas de nuestros clientes.

Adicionalmente, se pueden realizar **"Focus Group"** con clientes sobre temas específicos para ahondar en el conocimiento de sus expectativas.

Además, se pone a disposición de los clientes diferentes canales para comunicación de **sugerencias, incidencias** y de **reclamaciones**.

• **Creadores de Opinión**

Las prioridades y expectativas de este Grupo de Interés se recogen a través de los diferentes **estudios de mercado** que se realizan, así como de publicaciones específicas.

Además, se mantienen reuniones frecuentes con **Asociaciones de Consumidores y Organismos de Consumo** para obtener información sobre sus expectativas y opiniones sobre nuestras actuaciones.

Por lo que respecta a los **Medios de Comunicación**, se realiza un seguimiento continuo de las principales noticias, informaciones y opiniones que publican sobre nuestro sector en general y sobre nuestra empresa en particular.

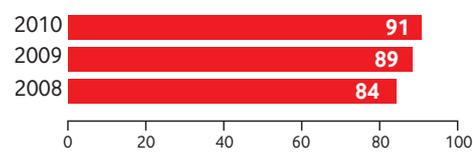
Por otra parte, el continuo contacto con las Organizaciones del **Tercer Sector** nos permite conocer sus necesidades y responder a las mismas a través del lanzamiento de los distintos Productos y Servicios Sociales y de las diferentes iniciativas de voluntariado que se realizan.

• **Empleados**

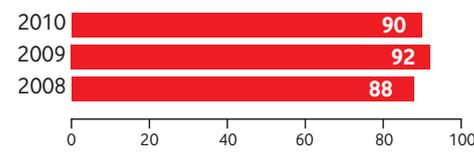
Anualmente, se lleva a cabo una **Encuesta de Satisfacción de Empleados** ("People Survey") que incluye cuestiones específicas que permiten conocer su opinión en cuanto a nuestro comportamiento en temas de Sostenibilidad.

Se muestran a continuación los resultados obtenidos en las últimas encuestas de la "People Survey" en Vodafone España:

¿Cómo valoras a tu Compañía Operadora a la hora de comportarse éticamente en los negocios?



¿Cómo valoras a tu Compañía Operadora a la hora de mostrarse socialmente responsable?



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

• **Administraciones Públicas y Regulador**

El contacto continuo de Vodafone España con representantes de las Administraciones Públicas y del Regulador, nos permite tratar con ellos temas relacionados con nuestro negocio. Por otra parte, mediante **reuniones periódicas** con el responsable/interno de este Grupo de Interés, obtenemos información tanto de las expectativas como de las percepciones de este Grupo de Interés en los distintos temas de Sostenibilidad.

• **Público en General/ Comunidades Locales**

Al menos semestralmente se realizan **encuestas** que nos permiten conocer la evolución de las expectativas y percepciones del Público General sobre aspectos de Sostenibilidad en empresas de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, pueden realizarse **"Focus Group"** con público general sobre temas específicos para ahondar en el conocimiento de sus expectativas.

• **Propietarios y Comunidades de Vecinos**

Vodafone España pone a disposición de este Grupo de Interés un canal de comunicación específico, el **Centro de Atención al Propietario**, con el que podemos dar respuesta a sus distintas necesidades, sugerencias o reclamaciones.

• **Proveedores/ Aliados Estratégicos**

Vodafone España establece de forma conjunta con los correspondientes proveedores **acciones de mejora** a llevar a cabo por éstos en función de los requisitos de ambas partes.

• **Creadores de Conocimiento**

Las diferentes actividades de **Formación e Información** en las que participamos en Universidades, Escuelas de Negocio, etc., nos permiten conocer sus expectativas y percepciones

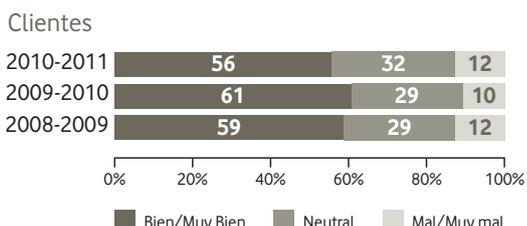
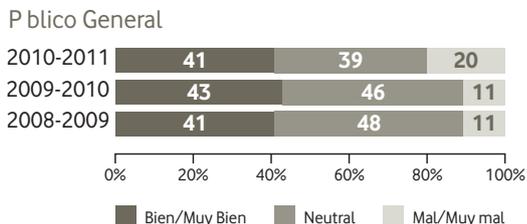
Adicionalmente a los canales indicados, Vodafone España pone a disposición de sus Grupos de Interés un **buzón de correo** de Sostenibilidad donde pueden remitir cualquier comentario, queja o sugerencia sobre temas relacionados con la Estrategia de Sostenibilidad : sostenibilidad@corp.vodafone.es

Como ejemplo de las actividades de involucración con los Grupos de Interés, se indican a continuación los resultados de las encuestas periódicas que realizamos a clientes y público general sobre percepción en cuanto a cómo Vodafone España está abordando los diferentes temas relacionados con la Sostenibilidad.

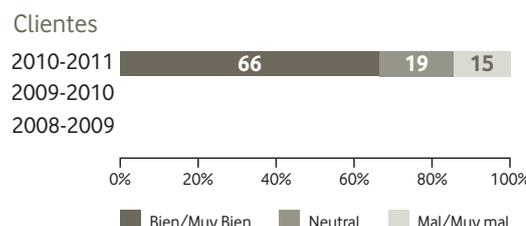
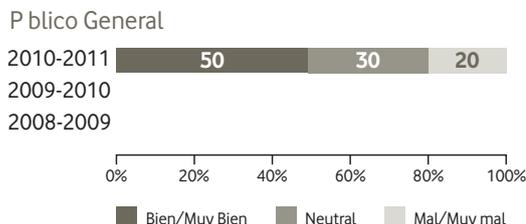
Opinión de Nuestros Grupos de Interés (Clientes y Público General)

“¿Me podría decir cómo cree que se comporta Vodafone España en los siguientes temas?”

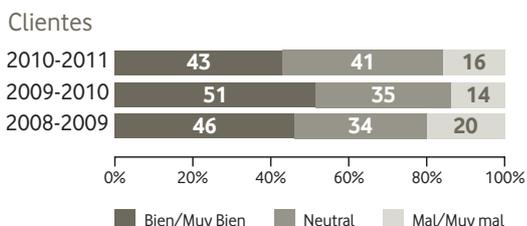
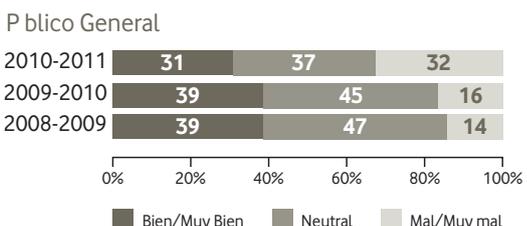
“Proporcionar Productos y Servicios que mejoren la calidad de vida de personas con necesidades especiales”



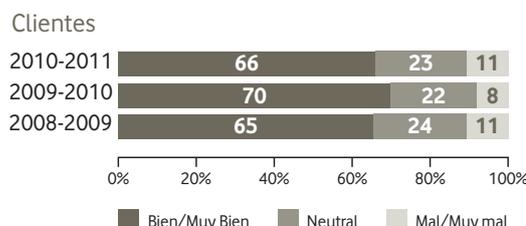
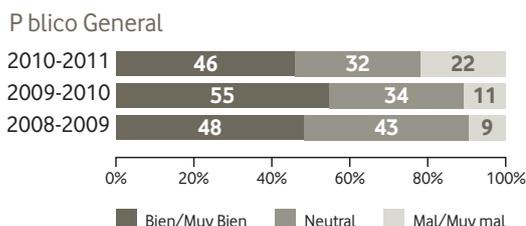
“Proporcionar una adecuada atención al cliente (tanto en tiempo como en calidad de información)”*



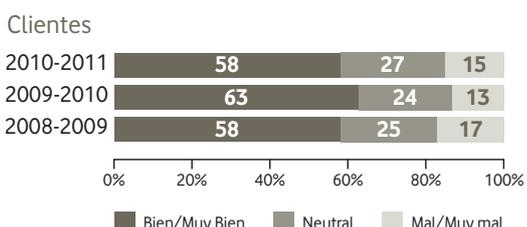
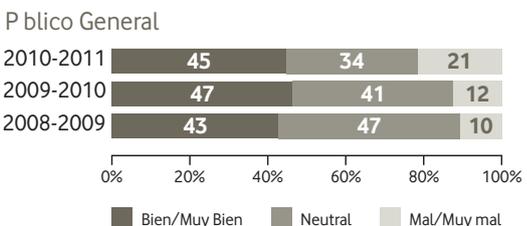
“Realizar actuaciones para reducir el impacto de su actividad sobre el Cambio Climático”



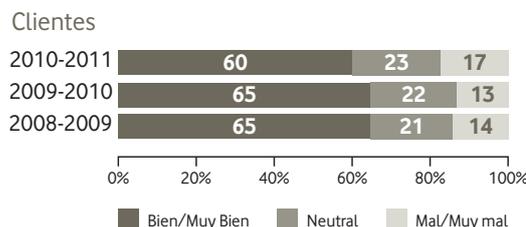
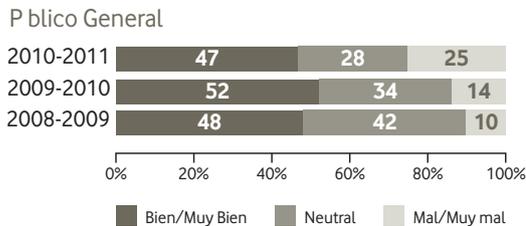
“Publicitar sus productos y servicios de una forma responsable (veraz, legal, honesta y leal)”



“Reciclar teléfonos móviles y accesorios”

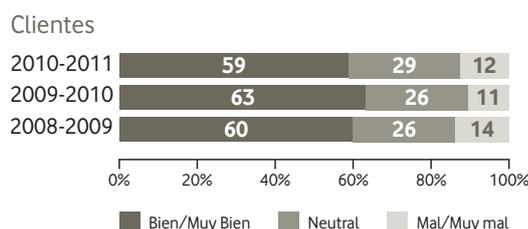
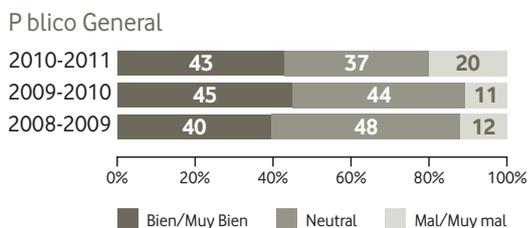


“Realizar una comunicación clara y transparente de precios y tarifas”

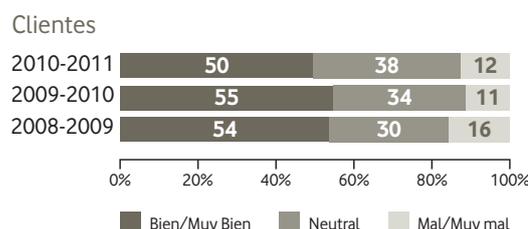
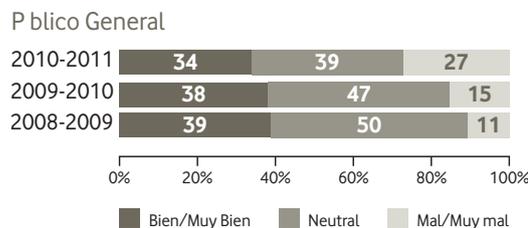


* Esta pregunta se ha incorporado al cuestionario de los temas de Sostenibilidad en el ejercicio 2010-11, y por ello no existe evolución de ejercicios anteriores.

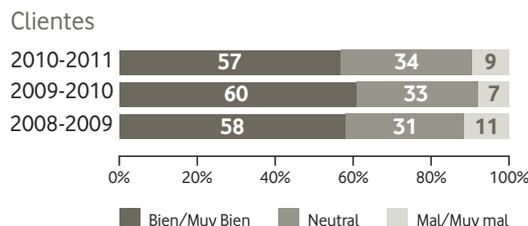
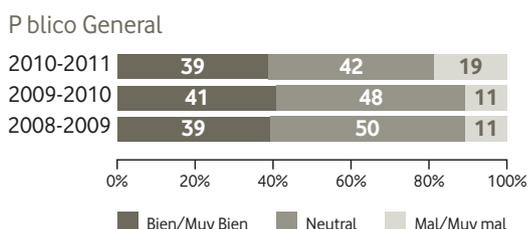
“Ofrecer sistemas que permitan una utilización responsable del teléfono móvil (control de acceso a contenidos inadecuados para menores, control de mensajes no deseados, servicios de localización, etc...)”



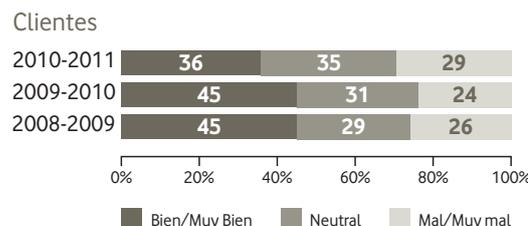
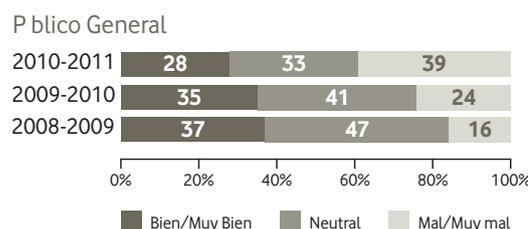
“Realizar una selección y diseño de antenas que trate de minimizar el impacto ambiental”



“Garantizar que los proveedores con los que trabaja ofrecen unas adecuadas condiciones de trabajo y respetan el medio ambiente”



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



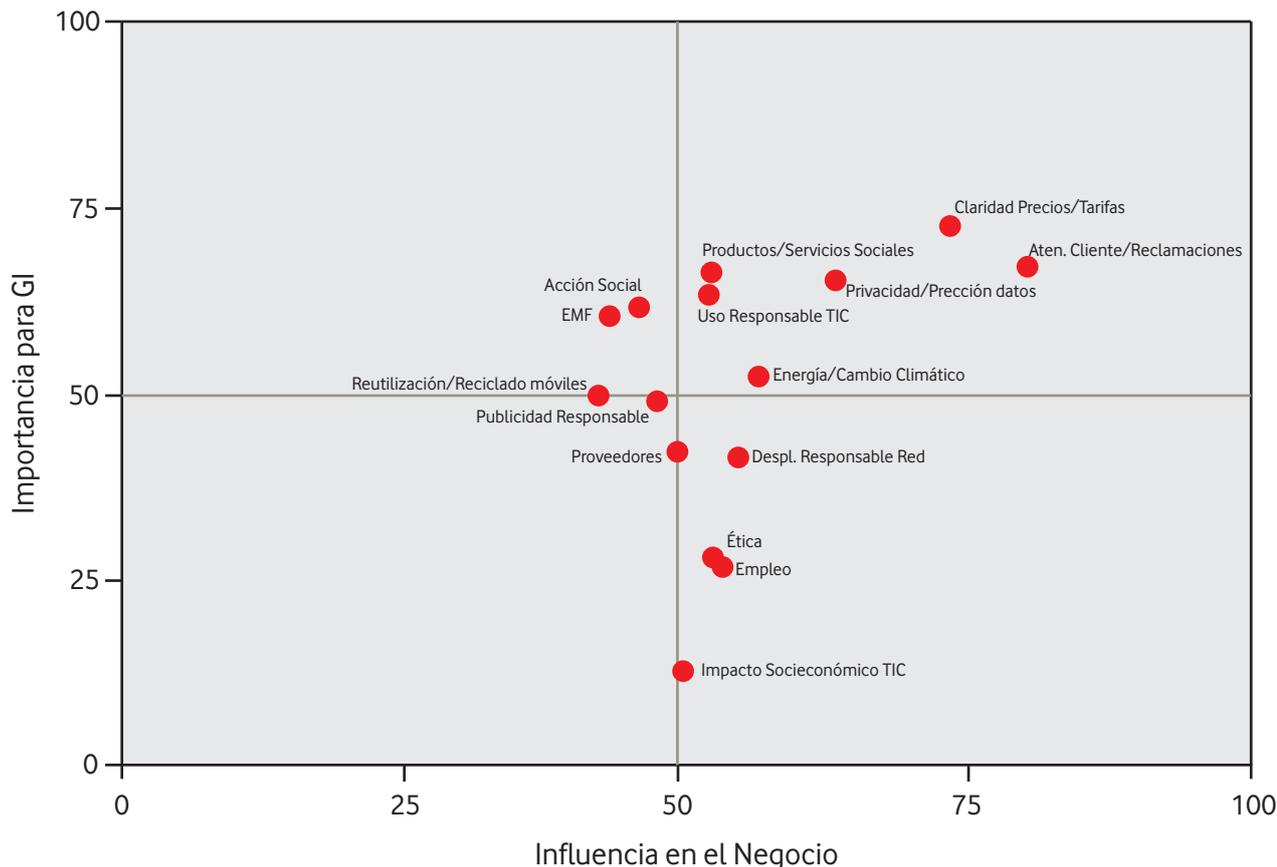
Como se ha podido observar, en el ejercicio 2010-11 se produce una tendencia ligeramente descendente en cuanto a la percepción de las actuaciones que se están desarrollando relacionadas con la Sostenibilidad, y que de acuerdo con la relación que mantenemos con los Grupos de Interés, así como con los análisis, estudios y publicaciones de expertos y medios especializados en Sostenibilidad, puede estar relacionada con la general percepción de desconfianza ante las actuaciones empresariales y su reputación como consecuencia de la actual crisis económica. Por otra parte, también es preciso destacar que los clientes tienen unas percepciones significativamente más positivas sobre cada tema de sostenibilidad que el público en general.

Principio de Relevancia

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

Para ello se realiza la correspondiente "Matriz de Relevancia" a partir de dos variables: la Importancia del tema para los Grupos de Interés y la Influencia del tema en el Negocio. Dentro del criterio "Influencia en el Negocio" se considera el principio de Precaución y el nivel de percepción de los diferentes Grupos de Interés.

Matriz de Relevancia (Materialidad) a 31.03.2011



En función de esta Matriz de Relevancia, la priorización de los temas de Sostenibilidad a fecha 31.03.2011, queda como sigue:

1. Atención al Cliente/ Reclamaciones. Ver pags. 24-25
2. Claridad y Transparencia en Precios y Tarifas. Ver pag. 25
3. Privacidad/ Protección de Datos de Clientes. Ver pag. 25
4. Productos y Servicios Sociales. Ver pags. 13-15
5. Uso Seguro y Responsable de las TIC. (Contenidos, spam, etc.) Ver pag. 26
6. Impacto en el Medio Ambiente y Cambio Climático. Ver pags. 20-21
7. Acción Social. Ver pags. 16-17
8. Comunicaciones sobre Emisiones Radioeléctricas y Salud. Ver pag. 28
9. Publicidad/ Marketing Responsable. Ver pag. 25
10. Despliegue Responsable de Red. Ver pag. 28
11. Reciclado y Reutilización de Terminales y Accesorios. Ver pags. 22-23
12. Cadena de Suministros/ Ética/ Empleo.

Principio de Capacidad de Respuesta

Una vez priorizados los temas de Sostenibilidad relevantes, se incorporan al correspondiente Programa Anual de Sostenibilidad, establecido de acuerdo con la Estrategia de Sostenibilidad, y donde se revisa el cumplimiento de los compromisos del Programa anterior, y como consecuencia de los resultados de la Matriz de Relevancia actualizada se definen nuevos compromisos para el siguiente ejercicio. A medida que se desarrollan las actuaciones contempladas en el Programa de Sostenibilidad se proporciona respuesta a los diferentes Grupos de Interés a través de diversos canales:

- Publicación Anual del Informe de Sostenibilidad
- Newsletters de Sostenibilidad.
- Web (www.vodafone.es/sostenibilidad)
- Buzón de Sostenibilidad (sostenibilidad@corp.vodafone.es)

Comunicación Interna de Sostenibilidad

La misión del departamento de Comunicación Interna es situar al empleado como parte vital del negocio y hacer que se sientan comprometidos con Vodafone y aporten lo mejor de sí mismos para la consecución de objetivos de la Compañía. Para ello se emplean medios y canales tales como:

- Correo electrónico
- SMS y MMS
- Banners en la Intranet local y global
- Vodafone al Día (primera pantalla de entrada a Intranet o Internet que encuentra el empleado)
- Boletín online "El Semanal", donde se resumen las principales noticias de cada semana.
- Boletines específicos (EVO, Plan 120 Días, etc.)
- Eventos: exposiciones, presentaciones, concursos, etc.
- Campañas especiales multicanal.

Como complemento a los medios y canales anteriores, es preciso destacar que en el ejercicio 2010-11 se han incorporado las siguientes novedades en canales de comunicación:

- Vodafone Tube (herramienta para compartir vídeos en vivo y grabados, y realizar webinars)
- Ideas4Customer: plataforma web para proponer y compartir ideas de los empleados que puedan ser implantadas en las distintas áreas de negocio y de nuestra interacción con los clientes.
- Redes Sociales: utilización de las redes sociales para que los empleados puedan compartir noticias e iniciativas de la compañía en sus perfiles de Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, etc. y como parte de sus actividades de Voluntariado (Twitter Voluntarios Vodafone).

Entre las numerosas Comunicaciones Internas sobre temas de Sostenibilidad realizadas durante el ejercicio 2010-11, se pueden citar:

Productos, Servicios Sociales, relaciones con Tercer Sector y actividades de la Fundación Vodafone España.

- Colabora con Haití
- Día de la banderita de Cruz Roja
- Donación Lotería de Navidad a favor de Organizaciones del Tercer Sector
- Colaboración con Unicef en su iniciativa Kimbo
- Recogida de juguetes para la Fundación Balia
- Gymkana Solidaria "Unidos para unir", realizada con clientes, y colaborando con cuatro ONG's.
- Programa de Voluntariado Corporativo "Andalucía Compromiso Digital", coordinado por la Junta de Andalucía.
- Gala Fundación Theodora
- Torneo interempresas con la ONG Acción Contra el Hambre
- Divulgación de la iniciativa de voluntariado relacionada con la sensibilización en el Uso Seguro y Responsable de las TIC's, dirigida a menores en colegios.
- Presentación y comunicación de los productos sociales mas destacados en MOVEs (exposición de Productos Vodafone para Empresas y Administraciones).
- Comunicación Premios Júbilo a la Fundación Vodafone España.
- Comunicación Premio Aprocor a la Fundación Vodafone España
- Comunicación acuerdo con Famma (Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid)
- Comunicación de la ampliación del certificado de accesibilidad universal de tiendas propias.
- Uso seguro y responsable del móvil, y de Internet en el móvil.
- Campañas SMS solidarios: ONG, catástrofes como Haití, etc.

Iniciativas para reducir la contribución al Cambio Climático

- Creación de un apartado nuevo dentro del boletín El Semanal: "En verde" en el que se incluyen iniciativas de Vodafone relacionadas con medio ambiente y consejos para cuidar el entorno.
- Comunicación curso sobre Medio Ambiente dirigido a empleados.
- Comunicación Factura Electrónica para clientes.
- Comunicado Día Mundial del Medio Ambiente.
- Campañas sobre conducción responsable.
- La Hora del Planeta (colaboración con WWF España)
- Contenidos medioambientales en los distintos boletines periódicos de toda la compañía y áreas específicas: El Semanal, Boletín de Gestión de Clientes, Tecnología, etc.

Recogida, Reutilización y Reciclado de móviles.

- Comunicación en distintos canales para la promoción del reciclado e información para empleados.

Prevención y Salud

- Campaña de conducción responsable. Campaña de Verano y Navidad.
- Videos sobre ergonomía y hábitos saludables en el uso de dispositivos en movilidad.

Otros

- Beneficios sociales al empleado: Vodafone empresa responsable con la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Presentación y comunicación de la obtención del primer premio Great Place to Work para empresas de más de 1000 empleados.
- Comunicación sobre WellFlex, plan de compensación flexible.
- Comunicación y convocatorias del Fondo Social y Asistencial.
- Convocatoria Global Biking Initiative.
- Campañas de donación de sangre (colaboración con Cruz Roja).

► Gobierno Corporativo

Vodafone España se rige por las políticas, normas y actuaciones que conforman el marco normativo del Grupo Vodafone. Todas estas normas están recogidas en sus Principios de Negocio y Código de Conducta, así como en el Manual de Políticas del Grupo ("Group Policy Manual", GPM), que conforma los límites del marco de gobierno de Vodafone España y se detalla en una serie de políticas y procedimientos locales.

Vodafone España garantiza el alineamiento de sus políticas y procedimientos locales con el GPM, mediante un procedimiento específico que asegura el análisis de cada actualización de dichas políticas, la notificación de cambios a los responsables locales de cada política, y la definición e implantación de planes de acción para la adaptación de las políticas y procedimientos de Vodafone España a los cambios ocurridos en el marco de gobierno del Grupo Vodafone.

Semestralmente se reporta a Vodafone Grupo el grado de cumplimiento de las Políticas, a través del denominado "Financial Certificate".

La compañía realiza diversas actividades dentro del marco de Gobierno Corporativo y de las buenas prácticas de control interno. Así, anualmente los responsables de todos los procesos realizan una autoevaluación de los controles y cumplimiento de las políticas, a través del "Key Control Questionnaire", y además se verifican los controles para el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley. La compañía tiene controles para prevenir el fraude, gestionados por el departamento de Fraude, Riesgo y Seguridad; y el departamento de Auditoría Interna tiene entre sus funciones la supervisión de las actividades de control interno y de aseguramiento de acuerdo con el plan anual de auditoría interna que se prepara a partir de una evaluación de riesgos a nivel del Grupo, con la contribución de Vodafone España.

Adicionalmente, con motivo de la entrada en vigor en diciembre de 2010 de la reforma del Código Penal, Vodafone España puso en marcha un proyecto de Prevención de Delitos ("Corporate Defense"). El principal trabajo realizado ha consistido en la identificación de los potenciales delitos en los cuales Vodafone España puede incurrir, así como los riesgos y controles correspondientes. El proyecto culminó con la identificación de planes de acción de mejora de los controles existentes. La compañía ha definido una organización para la gestión y control de la prevención de riesgos penales, y la supervisión está a cargo del Comité de Auditoría de Vodafone España.

Órganos De Gobierno

Consejo de Administración de Vodafone España

El Consejo de Administración de Vodafone España está compuesto por:

- Presidente Ejecutivo: D. Francisco Román Riechmann
- Consejero Delegado: Mr. Shameel Joosub¹
- Consejero: D. Miguel Orúe-Echebarría López
- Consejero: D. Julián Oncina Moranchel
- Consejero: D. Ignasi Ricou Fustagueras
- Secretario no Consejero: D. Pedro José Peña Jiménez

¹ Shameel Joosub ha asumido el cargo de Consejero Delegado de Vodafone España desde el 1 de abril de 2011.

Funciones de la Presidencia:

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

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

Vodafone España cumple todas las pautas internas establecidas para evitar conflictos de intereses, de política anticorrupción y remuneraciones de directivos, contenidas en el Manual de Políticas del Grupo. Asimismo, los consejeros cumplen con las obligaciones legales de comunicación a la compañía de cualquier situación de conflicto de interés.

Composición de las Comisiones

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

El Comité de Auditoría de Vodafone España está formado por:

- Mr. Joel Walters
- D. Francisco Román Riechmann
- Mr. Shameel Joosub¹
- D. Miguel Orúe-Echebarría López
- D. Pedro José Peña Jiménez

Asistentes no miembros:

- D. José Ángel Hernández Vázquez
- D. Fernando García Bermejo

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

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

Comités de Decisión

La estructura de los órganos de gobierno de Vodafone España se completa con diversos Comités de Dirección:



¹ Shameel Joosub ha asumido el cargo de Consejero Delegado de Vodafone España desde el 1 de abril de 2011.

Cualquier empleado puede proponer a su Director de Área la inclusión de diferentes temas de relevancia, para información o decisión del correspondiente Comité. Mediante solicitud a la dirección de Gestión de Programas del Consejero Delegado, estos temas serán incluidos en la agenda del Comité aplicable.

Además, los empleados de Vodafone España pueden poner en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos cualquier inquietud o problema a través de un canal de sugerencias específico habilitado al efecto.

Durante el ejercicio 2010-11 se han celebrado mensualmente una reuniones denominadas "Voice of the Customer" con prácticamente todos los miembros del Comité de Dirección. En estos "Voice of the Customer" se han revisado temas específicos de impacto directo en el cliente y en ocasiones se ha invitado a clientes para exponer su experiencia con determinados productos y servicios, así como a distribuidores o empleados de nuestras tiendas para exponer su experiencia concreta en la venta y atención sobre determinados productos y servicios.

Ley Sarbanes-Oxley

Es una Ley Federal de los Estados Unidos, surgida en el año 2002 a raíz de los escándalos corporativos contables en los que se vieron envueltas determinadas compañías americanas y que desencadenaron la pérdida de confianza por parte de los mercados financieros.

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

Durante el ejercicio 2010-11, Vodafone España ha llevado a cabo la actualización de la documentación y las pruebas sobre efectividad operativa de los controles implantados en los Procesos de Negocio más significativos. Este proceso culminó con la certificación local, por parte de Vodafone España, reportada al Grupo Vodafone.

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

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

Key Control Questionnaire (KCQ)

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

Una vez recopiladas todas estas evaluaciones, que confirman la idoneidad del Control Interno de Vodafone España, el Informe fue enviado al Grupo Vodafone.

Actuaciones contra el Fraude y Corrupción

Trimestralmente se remite al Grupo Vodafone el "Quartly Fraud Report" por parte del departamento de Fraude, Riesgo y Seguridad (FRS), en el cual se detallan la totalidad de incidentes que sobre acciones de fraude y corrupción se hayan podido producir en el periodo, así como el "Monthly Internal Fraud Report", en el que mensualmente se indican aquéllos de carácter interno que pudieran haber tenido lugar.

El Comité de Fraude de Vodafone España está formado por las áreas de: Auditoría Interna, Gestión de Clientes, Asesoría Jurídica, Finanzas, Unidad de Negocio de Empresas, Unidad de Negocio de Particulares, Recursos Humanos, Fraude, Riesgo y Seguridad.

Con fecha 31 de Marzo de 2011 se ha revisado y aprobado una nueva versión del Mapa de Riesgos en el cual se identifican aquellos escenarios posibles de fraude y corrupción. Dicho documento está alineado con los controles establecidos a través de SOX para la Gestión de Riesgos de Fraude, y es sometido a una revisión anual, con objeto de actualizar los escenarios de riesgo contemplados. Dicho Mapa de escenarios de Riesgos, ha servido como referencia en el desarrollo de la Política de "Corporate Defense". Todas las áreas de la compañía son analizadas y monitorizadas de forma continua con respecto al riesgo de corrupción.

Durante el ejercicio 2010-11, no se han registrado incidentes de corrupción en Vodafone España.

Indicadores de Gestión

► Datos Económicos (datos a 31.03.2011)

1. Evolución del Valor Económico Directo de Vodafone España

Millones €	2010-11	2009-10	2008-09
Compras	4.264,6	4.436,4	4.963,8
Impuestos	358,1	514,9	674
Salarios y Bonos	235,8	242,9	191,3
Seguridad Social	43,9	44,2	42,9
Contribuciones a Planes de Pensiones	5,2	4,9	4,7
Retenido para crecimiento	117,5	867,8	-409,9

2. Evolución del Valor Añadido de Caja

Indica la contribución de Vodafone España a la economía nacional. El Valor Añadido de Caja se contabiliza como el Valor de los ingresos por productos y servicios, menos el coste de los materiales, componentes y servicios comprados.

Ver información adicional en: http://www.innovation.gov.uk/value_added/default.asp?page=81

Millones €	2010-11	2009-10	2008-09
Valor Añadido de Caja	1.909,2	2.349,5	2.515,5

3. Subvenciones recibidas de la Administración en 2010-11

(Miles €)

Subvenciones de capital concedidas en el ejercicio	245
Subvenciones de explotación	1.236

► Desarrollo de Sociedades Sostenibles

1. Proyecto Dono

Vodafone España se adhirió al Programa Dono en el año 2009.

Hasta el 31.03.2011 se gestionaron un total de 83 peticiones de ONG's y Fundaciones.

Las donaciones realizadas desde entonces, tienen un valor en mercado de más de 195.000€

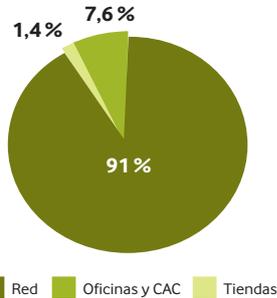
2. Mensajes Solidarios

Durante el ejercicio 2010-11 nuestros clientes han colaborado con ONG's donando más de 230.000€.

Eco-eficiencia

Energía y Cambio Climático

1. Distribución Consumo Energía 2010-11



CAC: Centros de Atención al Cliente

Consumo de Energía por Fuentes Primarias 2010-11

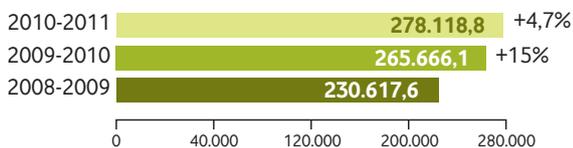
Total Indirecta	1.066.256,1 GJ
Total Directa	33.828,9 GJ (Eólico-solar: 1696,9GJ; Diesel: 15.694,7 GJ; Gas Natural:16.437,3 GJ)

2. Evolución del consumo Energía en la Red

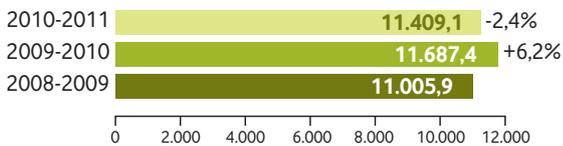
Consumo de Energía en Red	08-09 (Mwh)	09-10 (Mwh)	10-11 (Mwh)	10-11 (GJ)
Energía Directa	5.925,3	4.160,3	4.829,5	17.386,2
Energía Indirecta	224.692,3	261.505,8	273.289,3	983.841,5
TOTAL Energía consumida en Red	230.617,6	265.666,1	278.118,8	1.001.227,7

1Kwh = 1000 Julios/seg X 3600 seg. = 3.600.000 Julios = 3,6 MJ

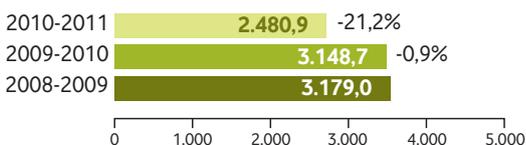
Consumo de Energía en la Red (Mwh)



3. Consumo de energía por elemento de Red (Kwh/BTS)



4. CO2 emitido por elemento de Red (Kg/BTS)

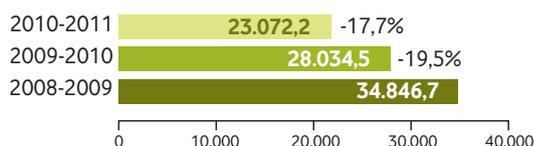


5. Evolución del consumo de Energía en Oficinas

Consumo de Energía en Oficinas	08-09 (Mwh)	09-10 (Mwh)	10-11 (Mwh)	10-11 (GJ)
Energía Directa	6.754,2	5.035,1	4.567,4	16.442,6
Energía Indirecta	28.092,5	22.999,4	18.504,8	66.617,3
TOTAL Energía consumida en Oficinas	34.846,7	28.034,5	23.072,2	83.060,0

1Kwh = 1000 Julios/seg X 3600 seg. = 3.600.000 Julios= 3,6 MJ

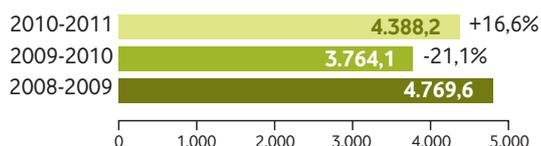
Consumo Energía Oficinas (Mwh)



6. Consumo de Energía en Tiendas 2010-11

Consumo Energía Directa en Tiendas (2010-11): 0 GJ

Consumo Energía Indirecta en Tiendas (2010-11): 4.388,2 Mwh = 15.797,5 GJ



El aparente aumento en el consumo de energía en tiendas frente al año anterior se debe a que en el ejercicio anterior se llevó a cabo la remodelación de un número significativo de tiendas que hizo que el consumo de energía de ese año fuera bastante menor de lo normal. De hecho, la comparación del consumo del ejercicio 2010-11 frente al 2008-09 denota una reducción del 8%

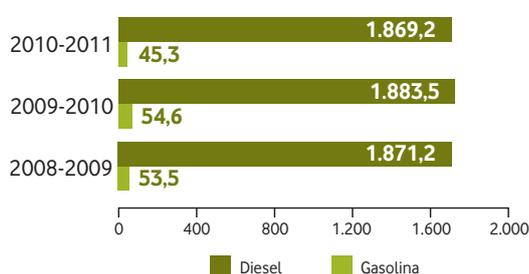
7. Videoconferencias realizadas. Emisiones de CO2 evitadas.

	Acumulado hasta 2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	TOTAL
Nº Videoconferencias Nacionales	11.670	5.296	8.291	8.618	33.875
Nº Videoconferencias Internacionales	6.469	6.610	14.889	17.744	45.712
Estimación ahorro emisiones CO2 (Tn)	1.315	1.111	2.374	2.786	7.586

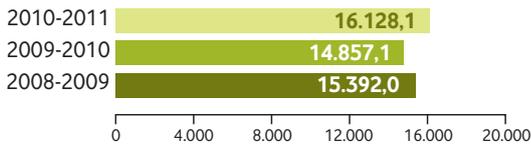
Para el cálculo de las emisiones de CO2 evitadas, se ha estimado que una de cada cuatro videoconferencias ha evitado, al menos, el viaje de ida y vuelta nacional o internacional (según corresponda) de una persona.

Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se considera que un viaje ida y vuelta en avión que realiza una persona entre Madrid-Barcelona supone la emisión de unos 140 Kg de CO2, y que este valor se puede multiplicar por cuatro (como media) en un viaje ida y vuelta internacional

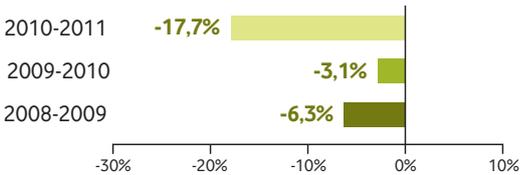
8. Consumo Flota vehículos (Miles litros)



9. Kilómetros volados por los empleados (x 1000)



10. Reducción emisiones totales de CO2 respecto 2006-07 (%)



Los factores que más han contribuido a la disminución de las emisiones de CO2 del ejercicio 2010-11 frente al ejercicio anterior han sido: el factor de conversión del CO2 (KgCO2/Kwh), la disminución del consumo de energía en oficinas y la contención del resto de consumos en especial los derivados del consumo de energía por elemento de red.

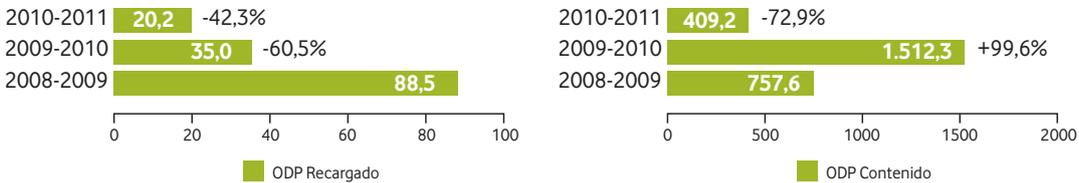
Terminales, Residuos y Sustancias que agotan la capa de Ozono

1. N° de Terminales recogidos (para reutilización y reciclaje)



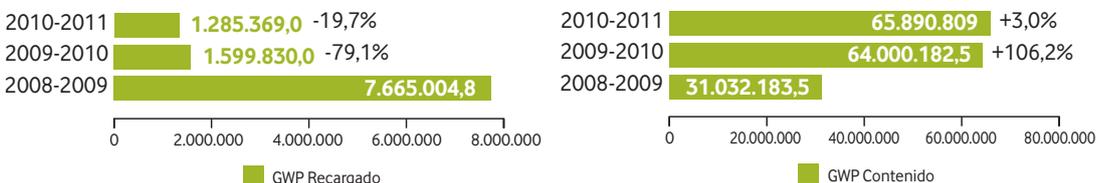
La leve caída en el número de terminales recogidos en el ejercicio 2010-11 frente al ejercicio anterior, se debe principalmente a la aparición en el mercado de nuevos sistemas de recogida, lo que ha hecho que el número de terminales recogido por cada sistema individual se reduzca. En cualquier caso, seguiremos adoptando mejoras en nuestros sistemas de recogida para lograr aumentar la cantidad de terminales recogidos.

2. Potencial de agotamiento del ozono (ODP) (Kg)

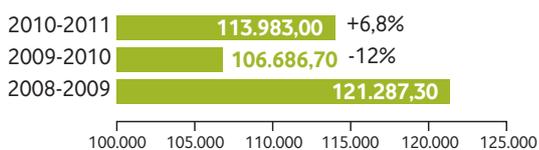


La disminución en 2010-11 respecto al ejercicio anterior se ha debido fundamentalmente a nuestros planes de sustitución de sustancias que agotan la capa de ozono.

3. Potencial de calentamiento global (GWP) (Kg)



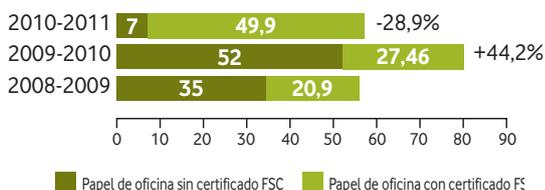
4. Consumo de agua (m³)



El ligero aumento del consumo de agua frente al ejercicio anterior ha sido debido fundamentalmente a las obras realizadas para acometer las mejoras en los jardines de las oficinas y que esperamos den su fruto en el próximo ejercicio

5. Consumo de Papel

Contenido en papel certificado FSC del papel total de oficina utilizado (Tn)

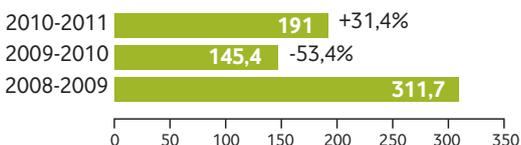


Kg de papel consumido por empleado

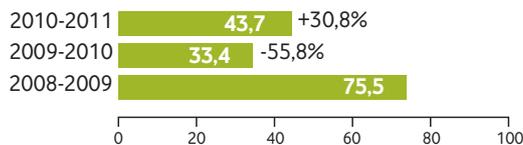


6. Residuos Generados

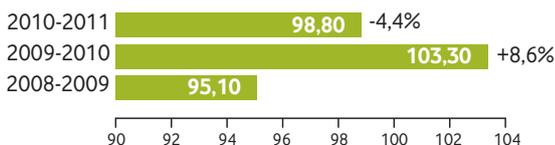
Toneladas de papel reciclado



Kg de papel reciclado por empleado



Equipos de Red Reciclados (Tn)



Total de residuos generados por Vodafone España en 2010-11: 289,8 Tn. Todos ellos han sido reciclados.

7. Envases

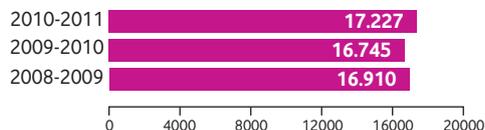
Según declaraciones a Ecoembes:

- Tn de envases puestos en el mercado. Papel y Cartón (Año 2010): 139,2
- Tn de envases puestos en el mercado. Plástico (Año 2010): 73,6

► Comportamiento Responsable, Ético y Honesto

Cientes

1. Evolución del número de clientes (x 1000)



2. Certificado de Responsabilidad Social Corporativa emitido por Autocontrol a favor de Vodafone España

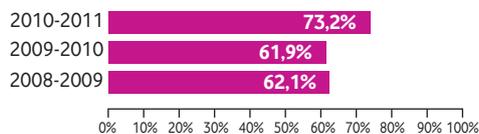


Proveedores

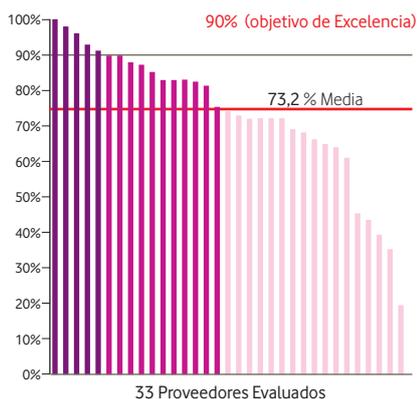
1. Evolución de la media de valoraciones en la Evaluación Global de Proveedores



2. Evolución de la media de valoraciones de proveedores en el pilar de Sostenibilidad



3. Resultados del pilar de Sostenibilidad 2010-11



Nuestras Operaciones

1. Certificados de Calidad de Red



Mejor accesibilidad y mejor calidad de conversación para Voz



Mejor servicio de navegación web y servicio de transferencia de archivos más rápido para Datos

2. Servicio Universal

La responsabilidad de la Prestación del Servicio Universal ha sido (y es hasta el 31 de diciembre de 2011) del operador histórico, designado por la Administración como prestador del mismo. A lo largo del año 2011 se establecerá, por licitación, el operador encargado de prestar el servicio universal a partir de esa fecha. Se han aprobado asimismo algunas modificaciones relativas al servicio universal, siendo la más relevante la inclusión de la conexión de 1Mbps dentro del mismo. El coste por la prestación de estos servicios, así como los operadores obligados a contribuir al mismo, es determinado anualmente por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT).

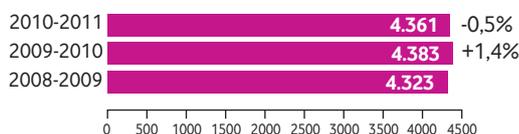
El coste neto del Servicio Universal está entre 70 y 80 millones de € anuales en los últimos años, y la contribución de Vodafone España al mismo es creciente y está en torno a los 15 millones de €.

A este respecto, la posición de Vodafone España es que:

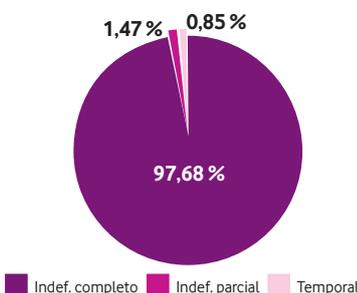
- La telefonía móvil ya ha universalizado las comunicaciones, por lo que el concepto de servicio universal debe revisarse y sustituirse por uno más moderno y pro-competitivo.
- No está claro que la prestación del Servicio Universal suponga una carga injustificada para el operador designado como prestador del mismo.
- En cualquier caso, Vodafone propone una revisión de los mecanismos de estimación del coste que tienen unas deficiencias que incrementan artificialmente el mismo, así como de los criterios de financiación que recaen sólo en los cuatro operadores principales, en lugar de en todos los operadores.

Empleados

1. N° de empleados



2. Tipología de contratos 2010-11



Tipología de contratos por sexo 2010-11	Hombres	Mujeres
Total	2.424	1.937
Indefinido Completo	2371	1889
Indefinido parcial	34	30
Temporal	19	18

3. Pirámide de edad a 31.03.2011

Rango de Edad	Hombre	Mujer	Total general
Menos de 25 años	42	21	63
De 25 a 34 años	694	569	1262
De 35 a 44 años	1376	1183	2560
De 45 a 54 años	287	157	444
Más de 55 años	25	7	32
Total general	2425	1936	4361

4. Rotación 2010-2011

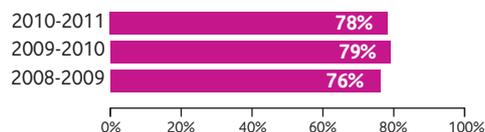
% Rotación voluntaria					
	<25	25-34	35-44	45-55	>55
Hombres	4,5%	5,3%	0,9%	0,0%	0,0%
Mujeres	0,0%	2,7%	0,3%	0,0%	0,0%

Edad	Altas	Bajas
< 25	34	7
> o igual 25 y <35	187	147
> o igual a 35 y <45	76	151
> o igual a 45 y < 55	5	28
> o igual a 55	2	6
Total general	304	339

A lo largo del ejercicio 2010-11 causaron baja 339 personas (7,8% sobre el total de empleados), de las que el 31% fueron mujeres. Asimismo, se han incorporado un total de 304 personas (7,0% sobre el total de empleados), de las que el 46% fueron mujeres.

Nota: en las bajas voluntarias se excluyen las generadas en procesos tipo Ransharing o sinergias Tele2, así como se excluye también, en las dos variables que conforman el indicador, las posiciones vinculadas a funciones globales.

5. Evolución Índice de Satisfacción de Empleados



6. N° de Horas de Formación/Empleado

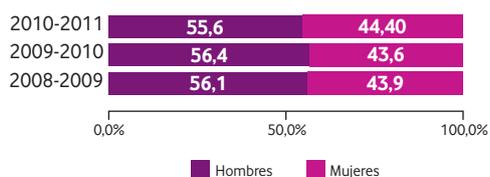


El diseño, durante el ejercicio 2009-10, del Portal de Desarrollo ha permitido dotar a todos los empleados de recursos de autodesarrollo para su capacitación, en línea con la estrategia de aprendizaje y desarrollo del talento de fomentar las actividades de autodesarrollo, con un menor peso específico de las actividades de formación convencionales.

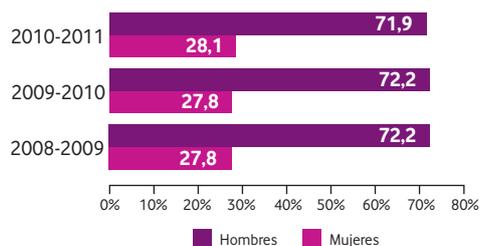
7. N° de Horas de Formación por Colectivo

	Especialistas	Mandos Intermedios	Directores
2008/2009	55,6	60,02	17,9
2009/2010	41,8	53,82	29,4
2010/2011	32,6	35,45	20,8

8. % de empleados por sexo



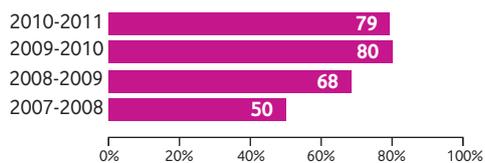
9. % Evolución de puestos de dirección por sexo



10. Bajas maternales/paternales durante el ejercicio 2010-11.

DISFRUTADO		
	Mujeres	Hombres
Maternidad	191	10
Paternidad		152

11. Evolución Índice de Satisfacción sobre temas de Bienestar

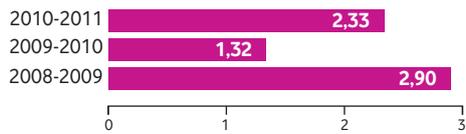


12. Accidentalidad y Absentismo. Índice de Incidencia de Accidentes



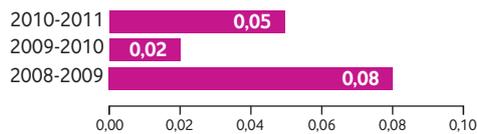
Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/ N° empleados

13. Accidentalidad y Absentismo. Índice de Frecuencia



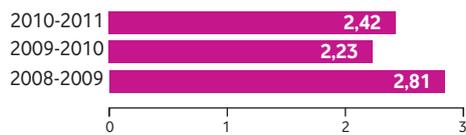
Accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000.000/ N° empleados X N° medio de horas efectuadas anualmente por empleado

14. Accidentalidad y Absentismo. Índice de Gravedad



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

15. Accidentalidad y Absentismo. Índice de Absentismo

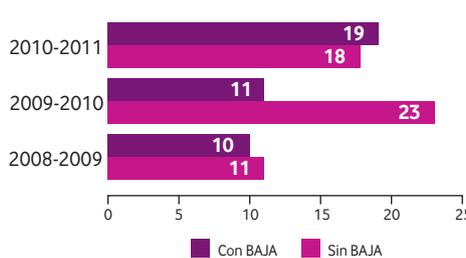


Porcentaje de jornadas de baja por enfermedad/ N° jornadas reales

16. Accidentalidad y Absentismo. Accidentes de Tráfico durante la Jornada



17. Accidentalidad y Absentismo. Accidentes de Tráfico In Itinere



Revisión Independiente del Informe

► Criterios del Informe

1. Alcance y Cobertura del Informe de Sostenibilidad 2010-11.

Este es el octavo Informe de Sostenibilidad de Vodafone España y cubre nuestro ejercicio 2010-11 (1 abril 2010 a 31 de marzo 2011). Los Informes que hemos realizado hasta la fecha son de carácter anual, correspondiendo a cada uno de nuestros anteriores ejercicios.

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

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

2. Guías del Informe.

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

- Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su versión 3.1 de 2011 (G3.1), y el suplemento GRI del Sector de las Telecomunicaciones de 2003.
- Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS (2008)
- Norma de Aseguramiento de Accountability AA 1000AS (2008)

3. Principios del Informe.

Nuestro enfoque en la Gestión e Informe sobre Sostenibilidad consiste en centrarse en los temas más relevantes de nuestra actividad derivados del proceso de involucración con nuestros Grupos de Interés, alineándonos con los tres Principios de la Norma AA1000APS:

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

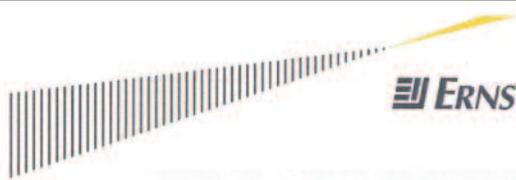
4. Revisión Independiente del Informe y Nivel de Calificación GRI.

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

Tanto la información como los datos recogidos en el Informe han sido revisados por una firma auditora independiente (Ernst&Young). Su Informe de Revisión Independiente se encuentra en uno de los apartados de este Anexo.

En opinión de Vodafone España la información contenida en este Informe de Sostenibilidad cumple los requisitos establecidos por GRI para su calificación como A+. Posteriormente ha sido revisado por GRI, corroborando que se cumplen los requisitos asociados al nivel A+ de aplicación de la Guía G3.1

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



ERNST & YOUNG

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010-11 DE VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (VERSIÓN EXTENDIDA)

A la Dirección de Vodafone España, S.A.U.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida), correspondiente al ejercicio anual finalizado con fecha 31 de marzo de 2011, disponible en www.vodafone.es/sostenibilidad (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye Vodafone España, S.A.U.

El Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida) ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

La preparación del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida) adjunto, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y de la Dirección de Vodafone España, S.A.U., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento razonable en la aplicación de los Principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta, así como de la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad, así como a la Dirección y personal de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida) y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con la Dirección y personal de la Dirección de Sostenibilidad de Vodafone España, S.A.U., así como con una selección de directivos y personal clave de las líneas de negocio y con personal no directivo que participa en el reporte de la información y los datos del Informe. El propósito fue obtener un conocimiento sobre como los planes y programas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Vodafone España, S.A.U. y sobre el cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad.
2. Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones en las que se han tratado asuntos relacionados con la sostenibilidad, Corporate Defense, etc.
3. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Vodafone España, S.A.U. establece sus compromisos con sus grupos de interés y el cumplimiento de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta, mediante la realización de entrevistas, revisión de la matriz de materialidad y de los canales de comunicación y la solicitud de evidencias puntuales sobre los mismos. Asimismo, se ha revisado la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
4. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G3.1 de GRI.
5. Comprobación selectiva de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento limitado indicados.

El alcance de la revisión de la información y de los datos realizada es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida).

Independencia

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



Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2010-11 de Vodafone España, S.A.U. (Versión Extendida) y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G 3.1), tal y conforme se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores del Informe, contenga errores significativos.
- El Informe ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility.
- La información en materia de sostenibilidad se presenta adecuadamente para los Principios de:
 - ✓ **Inclusividad:**
Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés y tiene definidos los canales de comunicación para conocer y entender sus expectativas.
 - ✓ **Relevancia:**
Vodafone España, S.A.U. realiza anualmente la matriz de materialidad para seleccionar aspectos significativos a incluir en el Informe y los aspectos materiales son considerados en la definición de sus objetivos y puntos de mejora.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:**
Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés. La información se presenta razonablemente, con un elevado grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en cada capítulo del Informe.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Vodafone España, S.A.U. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con el Plan de Sostenibilidad y los objetivos contemplados en el mismo. Asimismo, nuestras recomendaciones han ido dirigidas a los procesos de recopilación de la información y los datos.

Nuestra recomendación es que Vodafone España, S.A.U. continúe con los procesos de diálogo y respuesta a los grupos de interés y con las revisiones anuales de su Estrategia en Sostenibilidad, adecuándolo a las nuevas demandas de los grupos de interés. Asimismo, se recomienda establecer algún objetivo más a largo plazo.

A continuación exponemos una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con los diferentes grupos de interés:

1) Sociedad

Durante el ejercicio 2010-11 se han lanzado nuevos productos y servicios de apoyo a las comunidades y grupos más desfavorecidos y se ha mejorado la información e iniciativas en materia de emisiones de campos electromagnéticos y salud. Nuestra recomendación es continuar avanzando en este compromiso, así como seguir dotando a las poblaciones rurales de mayores servicios de red.

2) Medio Ambiente

La información sobre medio ambiente desarrolla los aspectos considerados materiales. Nuestra recomendación es continuar mejorando el nivel de información reportada y establecer un porcentaje de reducción en las emisiones de CO₂ en España para el horizonte de 2020.

3) Clientes

Vodafone España, S.A.U. ha desarrollado e implantado sistemas de mejora de la calidad y seguridad de sus productos y servicios durante el ejercicio 2010-11. Nuestra recomendación es que se debe continuar con este proceso y profundizar en la comunicación de los indicadores relativos a reclamaciones.

4) Proveedores y compras

Vodafone España, S.A.U. mantiene planes de evaluación de sus proveedores en materia de medio ambiente y sostenibilidad y posee canales de comunicación adecuados para aplicar criterios de compras responsables. Nuestra recomendación es ampliar el número de proveedores incluidos en las evaluaciones, mejorando con ello los aspectos relativos a medio ambiente y sostenibilidad.

5) Empleados

El Informe refleja una mejora general de los resultados de la encuesta de satisfacción de empleados, así como objetivos relativos a la reducción de los accidentes laborales. Nuestra recomendación es seguir mejorando los indicadores relativos a seguridad, tanto en la Compañía como en las subcontratas.

6) Administraciones Públicas y Reguladores

El Informe refleja numerosas actuaciones con las distintas Administraciones Públicas. Nuestra recomendación es seguir profundizando en estas colaboraciones con las Administraciones Públicas, en particular para seguir mejorando en los aspectos relativos al despliegue de red.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Vodafone España, S.A.U. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

Basilio Gómez Salinas
Socio
Madrid, 29 de julio de 2011



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

Perfil

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios
1 Estrategia y Análisis					
1,1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización	Totalmente	Página 3			
1,2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Totalmente	Págs. 12 y 44			
2 Perfil de la Organización					
2,1 Nombre de la organización.	Totalmente	Portada			
2,2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Totalmente	Pág. 5 y www.vodafone.es			
2,3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Totalmente	Págs. 46 y 47			
2,4 Localización de la sede principal.	Totalmente	Contraportada			
2,5 Número de países en los que opera la organización, y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Totalmente	Pág. 4			
2,6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Totalmente	Portada			
2,7 Mercados servidos: zonas geográficas, sectores y tipos de clientes.	Totalmente	Nota (1)			
2,8 Dimensiones de la organización informante.	Totalmente	Pág. 5			
2,9 Cambios significativos producidos durante el periodo cubierto en la memoria en cuanto a tamaño, estructura, y propiedad.	Totalmente	Pág. 5			
2,10 Premios y distinciones recibidos.	Totalmente	Págs. 39 y 40			
3 Parámetros del Informe					
3,1 Periodo cubierto por la información.	Totalmente	Pág. 59			
3,2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	Totalmente	Pág. 59			
3,3 Ciclo de presentación de memorias	Totalmente	Pág. 59			
3,4 Punto de contacto para cuestiones de la memoria	Totalmente	Contraportada			
3,5 Proceso de definición del contenido	Totalmente	Págs. 40 44 y 59			
3,6 Cobertura de la memoria (ej., ciudades, divisiones, subsidiarias, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Totalmente	Pág. 59			
3,7 Existencia de limitaciones de alcance	Totalmente	Pág. 59			
3,8 Aspectos que puedan afectar a la comparabilidad informativa	No reportado			No existe	Nota (2)
3,9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	Totalmente	Pág. 39			
3,10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	No reportado			No existe	Nota (2)
3,11 Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre alcance y cobertura	No reportado			No existe	Nota (2)
3,12 Localización de contenidos identificando las Reportado o enlaces web	Totalmente	Págs. 62 a 65			
3,13 Política y prácticas sobre verificación externa.	Totalmente	Pág. 59			
4 Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés					
4,1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Totalmente	Págs. 46, 47 y www.vodafone.es/conocenos			
4,2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Totalmente	Págs. 46 y 47			
4,3 Consejeros independientes o no ejecutivos	Totalmente	Págs. 46 y 47			
4,4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Totalmente	Pág. 48			
4,5 Vínculo entre las retribuciones de los directivos y el desempeño de la organización.	Totalmente	Pág. 31			
4,6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Totalmente	Pág. 47			
4,7 Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.	Totalmente	Pág. 39			
4,8 Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad.	Totalmente	Pág. 38			
4,9 Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del consejo.	Totalmente	Pág. 39			
4,10 Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.	Totalmente	Pág. 39			
4,11 Principio de precaución.	Totalmente	Pág. 44			
4,12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.	Totalmente	Págs. 16 y 17			
4,13 Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación.	Totalmente	Pág. 40			
4,14 Relación de grupos de interés de la organización	Totalmente	Pág. 40			
4,15 Base para la identificación y selección de grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Totalmente	Pág. 40			
4,16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	Totalmente	Pág. 41			
4,17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés.	Totalmente	Págs. 44 y 45			

Enfoques de Gestión

	Descripción	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspectos	Información sobre el enfoque de la dirección - Desempeño económico - EC	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Desempeño económico	Totalmente	Pág. 5				
	Presencia en el mercado	Totalmente	Pág. 5				
	Impacto económico indirecto	Totalmente	Pág. 5				
Aspectos	Información sobre el enfoque de la dirección - Desempeño ambiental - EN	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Materiales	Totalmente	Pág. 53				
	Energía	Totalmente	Págs. 50 y 51				
	Agua	Totalmente	Pág. 53				
	Biodiversidad	No existe			No existe	Nota (3)	
	Emisiones, efluentes y residuos	Totalmente	Págs. 52 y 53				
	Productos y servicios	Totalmente	Págs. 18 y 19				
	Cumplimiento normativo	Totalmente	Pág. 28				
	Transporte	Totalmente	Pág. 21				
General	Totalmente	Pág. 8					
Aspectos	Información sobre el enfoque de gestión-Prácticas laborales y ética del trabajo-LA	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Empleo	Totalmente	Págs. 29 y 30				
	Relación Empresa/Trabajadores	Totalmente	Pág. 31				
	Salud y Seguridad en el trabajo	Totalmente	Págs. 31 y 32				
	Formación y educación	Totalmente	Págs. 29 y 30				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Totalmente	Pág. 30				
Igual remuneración entre hombres y mujeres	Totalmente	Pág. 30					
Aspectos	Información sobre el enfoque de gestión - Derechos humanos - HR	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Prácticas de inversión y compras	Totalmente	Pág. 27				
	No discriminación	Totalmente	Pág. 10				
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Totalmente	Pág. 31				
	Abolición de la explotación infantil	Totalmente	Pág. 27				
	Prevención del trabajo forzado y obligatorio	Totalmente	Pág. 27				
	Prácticas de Seguridad	Totalmente	Pág. 10				
	Derechos de los Indígenas	Totalmente	Pág. 10				
	Valoración	Totalmente	Pág. 10				
Corrección	Totalmente	Pág. 10					

Enfoques de Gestión

	Descripción	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspectos	Información sobre el enfoque de gestión - Sociedad - SO	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Comunidad	Totalmente	Págs. 6 y 7				
	Corrupción	Totalmente	Pág. 10				
	Política Pública	Totalmente	Pág. 10				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Totalmente	Pág. 10				
	Cumplimiento normativo	Totalmente	Pág. 10				
Aspectos	Información sobre el enfoque de gestión - Responsabilidad sobre productos - PR	Totalmente	Págs. 39, 41 y 44				
	Salud y Seguridad del Cliente	Totalmente	Pág. 26				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Totalmente	Pág. 28				
	Comunicaciones de Marketing	Totalmente	Pág. 25				
	Privacidad del Cliente	Totalmente	Pág. 25				
	Cumplimiento normativo	Totalmente	Pág. 25				

Indicaciones de Desempeño

Indicaciones de Desempeño Económico

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Desempeño económico						
EC1	Valor económico, directo, generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Totalmente	Pág. 49			
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No reportado		No aplica	Nota (4)	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Totalmente	Págs. 49 y 30			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Totalmente	Pág. 49			
Aspecto: Presencia en el mercado						
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Totalmente	Pág. 27			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Totalmente	Pág. 39			
Indirect economic impacts						
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.	Totalmente	Págs. 16 y 17			

Indicaciones de Desempeño Ambiental

Aspecto: Materiales						
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Totalmente	Pág. 53			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Totalmente	Pág. 53			
Aspecto: Energía						
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Totalmente	Pág. 50			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Totalmente	Pág. 50 Nota (5)			
Aspecto: Agua						
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Totalmente	Pág. 53			
Aspecto: Biodiversidad						
EN11	Localización y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No reportado		No aplicable	Nota (6)	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No reportado		No aplica	Nota (3)	
Aspecto: Emisión, vertidos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Totalmente	Pág. 52			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Totalmente	Pág. 52			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Totalmente	Pág. 52			
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado		No aplica	Nota (7)	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No reportado	Pág. 23	No relevante	Nota (8)	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Totalmente	Pág. 53			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Totalmente	Pág. 23			
Aspecto: Productos y Servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Totalmente	Págs. 20 a 23			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Totalmente	Pág. 53			
Aspecto: Cumplimiento normativo						
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Totalmente	Pág. 28			

Nota (1) <http://www.vodafone.es/conocenos/es/cobertura-y-tiendas/>; <http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/vision/>; Nuestros clientes son tanto particulares como empresas y autónomos.

Nota (2) No se han producido cambios significativos que afecten a la comparabilidad de la memoria.

Nota (3) Nuestra actividad no tiene ningún impacto significativo en la biodiversidad (de acuerdo con nuestro sistema de gestión ambiental).

Nota (4) Las actividades de Vodafone España no tienen consecuencias financieras directas y significativas debido al cambio climático.

Nota (5) Todo el consumo procede de la red eléctrica.

Nota (6) Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (7) Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Nota (8) Los vertidos de aguas se realizan siempre a las redes de alcantarillado, siendo su volumen prácticamente despreciable.

Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

		Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y por región.	Totalmente	Pág. 55				
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Totalmente	Págs. 30 y 56				
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención tras la baja maternal, por género	Totalmente	Pág. 57 Nota (9)				
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Totalmente	Pág. 31				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Totalmente	Pág. 31				
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo							
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Totalmente	Págs. 32, 57 y 58				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Totalmente	Págs. 31 y 32				
Aspecto: Formación y educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Totalmente	Pág. 56				
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Totalmente	Págs. 56 y 57				
Aspecto: Igual remuneración para hombres y mujeres							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Totalmente	El ratio es 1				

Indicaciones de Desempeño

Indicadores de desempeño social: Derecho Humanos

		Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Totalmente	Pág. 27				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Totalmente	Pág. 27				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Totalmente	Págs. 27 y 10				
Aspecto: No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Totalmente	El nº de incidentes es 0				
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos							
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Totalmente	Pág. 31				
Aspecto: Explotación infantil							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Totalmente	Pág. 27				
Aspecto: Trabajos forzados							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Totalmente	Pág. 27				
Aspecto: Revisiones							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han estado sujetas a revisiones por derechos humanos y/o valoraciones de impacto.	Totalmente	El dato es 100%				
Aspecto: Resoluciones							
HR11	Número de querrelas relativas a temas de derechos humanos, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de querrelas formales.	Totalmente	El dato es 0				

Indicadores de desempeño social: sociedad

Aspecto: Comunidades Locales							
SO1	Porcentaje de operaciones relacionadas con programas de desarrollo, aseguramiento del impacto y relación con las comunidades locales.	Totalmente	Págs. 13 a 17 y 28				
SO9	Operaciones con impacto negativo o potencialmente negativo en las comunidades locales.	Totalmente	Pág. 28				
SO10	Medidas de prevención o corrección implantadas en operaciones con impacto negativo o potencialmente negativo en las comunidades locales.	Totalmente	Pág. 28				
Aspecto: Corrupción							
SO2	Porcentaje y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Totalmente	Pág. 48				
SO3	Porcentaje empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción.	Totalmente	Pág. 10				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Totalmente	Pág. 48				
Aspecto: Política Pública							
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y de actividades de "lobby"	Totalmente	Pág. 38				
Aspecto: Cumplimiento normativo							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y normas.	Totalmente	Pág. 25				

Indicadores de desempeño social: Responsabilidad por Productos

Aspecto: Salud y Seguridad del Cliente							
PR1	Fases de ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Totalmente	Pág. 28				
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios							
PR3	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.	Totalmente	Pág. 28				
Aspecto: Comunicaciones de marketing							
PR6	Programa de cumplimiento con las leyes, o adheridos a estándares y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.	Totalmente	Pág. 25				
Aspecto: Privacidad de clientes							
Aspecto: Cumplimiento normativo							
PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Totalmente	Pág. 25				

Nota (9) El 100% de los empleados (tanto hombres como mujeres, vuelta al trabajo tras la baja maternal/paternal). A fecha 31 de Marzo 2011, 32 empleados hombres no han disfrutado del permiso retribuido de paternidad.

Indicadores específicos del sector de las telecomunicaciones

Indicadores de operaciones internas

		Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razon de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Inversiones							
IO1	Inversiones de Capital en la infraestructura de red, por países o regiones.	Totalmente	Pág. 5				
IO2	Costes de la extensión de la red a todas las zonas y grupos con menores ingresos que no son rentables. Describir la legislación y los mecanismos regulatorios aplicables.	Parcialmente	Pág. 5			No se indica el coste en euros	
Aspecto: Seguridad y Salud							
IO3	Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal de campo involucrado en la instalación, operaciones y mantenimiento de mástiles, estaciones base, cables y otras estructuras externas. Relatar temas de seguridad y salud incluidos trabajo en altura, shock eléctrico, exposición a EMF y campos de frecuencia de radio, y exposición a sustancias químicas peligrosas.	Totalmente	Págs. 31 y 32				
IO4	Cumplimiento con los estándares de exposición a radiofrecuencia (RF) de las emisiones de terminales con respecto al ICNIRP (Comisión Internacional de protección ante radiaciones no ionizantes).	Totalmente	Pág. 28				
IO5	Cumplimiento con las guías de exposición a radiofrecuencia (RF) de las emisiones procedentes de estaciones base con respecto al ICNIRP (Comisión Internacional de protección ante radiaciones no ionizantes).	Totalmente	Pág. 28				
IO6	Políticas y prácticas con respecto a la tasa de absorción específica (SAR) de terminales.	Totalmente	Pág. 28				
Aspecto: Infraestructura							
IO7	Políticas y prácticas con respecto a la ubicación de antenas y emplazamientos de transmisión incluidas las consultas a las partes interesadas, compartición de emplazamientos e iniciativas para disminuir el impacto visual. Describir la manera de evaluar las consultas y su cuantificación, donde sea posible.	Totalmente	Pág. 28				
IO8	Número y porcentaje de emplazamientos individuales, compartidos y en infraestructuras existentes.	Totalmente	Pág. 28				

Indicadores de Proporción de accesos

Aspecto: Reducción de la Brecha Digital							
PA1	Políticas y prácticas que permitan el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación y el acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones en remotos y en áreas de baja densidad de población. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados.	Totalmente	Págs. 6 y 7				
PA2	Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y utilización de los productos y servicios de telecomunicaciones, incluidos el lenguaje, la cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación de los modelos de negocio aplicados.	Totalmente	Págs. 6 y 7				
PA3	Políticas y prácticas para asegurar la accesibilidad y la fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones, y las cantidades, donde sea posible, de los periodos y localizaciones de las caídas de red.	Totalmente	Pág. 28				
PA4	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los productos y servicios en aquellas áreas en las que opera la organización (ejemplos: número de clientes/compartición de mercados, mercado direccionable, porcentaje de población cubierto, porcentaje de terreno cubierto).	Totalmente	Pág. 28				
PA5	Número y tipos de productos y servicios de telecomunicación proporcionados para los sectores de la sociedad seleccionados que no generan, o generan pocos beneficios.	Totalmente	Págs. 13 a 15				
PA6	Programas para proporcionar y mantener productos y servicios de telecomunicación en situaciones de emergencia y apoyos en catástrofes.	Totalmente	Pág. 15				
Aspecto: Contenidos							
PA7	Políticas y prácticas para gestionar asuntos relacionados con los derechos humanos y el acceso y utilización de productos y servicios de telecomunicación (ejemplo, participación en iniciativas relacionadas con la libertad de expresión, censura, limitación de accesos, registro, temas de seguridad en colaboración con el gobierno, robos, crímenes, contenidos no éticos, protección de niños, etc.).	Totalmente	Pág. 26				
Aspecto: Relación de Clientes							
PA8	Políticas y prácticas para comunicar al público temas relacionados con los Campos electromagnéticos.	Totalmente	Pág. 28				
PA9	Cantidad invertida en programas y actividades de investigación en campos electromagnéticos. Descripción de aquellos en los que se está participando actualmente y los que ha fundado la organización.	No reportado			No aplicable	Cantidad reportada por Grupo Vodafone	
PA10	Iniciativas para asegurar la claridad de las facturas y tarifas.	Totalmente	Pág. 24				
PA11	Iniciativas para informar a los clientes sobre las características del producto y las aplicaciones que promuevan un uso responsable, eficiente, efectivo y ambientalmente correcto.	Totalmente	Pág. 26				

Indicadores de Aplicaciones Tecnológicas

Aspecto: Eficiencia de Recursos							
TA1	Aportar ejemplos de la eficiencia de recursos en los productos y servicios proporcionados.	Totalmente	Págs. 20 y 21				
TA2	Ejemplos de productos, servicios o aplicaciones de telecomunicaciones, que tengan el potencial de reemplazar físicamente objetos (ejm: una agenda por una base de datos en la red o un viaje por una videoconferencia).	Totalmente	Págs. 18 y 19				
TA3	Revelar cualquier cuantificación de transporte y/o cambios de recursos derivados del uso por el cliente de los productos o servicios de telecomunicaciones enumerados arriba. (Aportar alguna indicación de escala, tamaño del mercado o ahorros potenciales).	Totalmente	Págs. 18 y 19				
TA4	Indicar la estimación del efecto rebote (consecuencias indirectas) del uso de los productos y servicios mencionados arriba, así como las lecciones aprendidas para futuros desarrollos. Esto puede incluir las consecuencias tanto sociales como medioambientales.	Totalmente	Págs. 18 y 19				
TA5	Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de fuente abierta.	Totalmente	Pág. 26				

► Declaración GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Vodafone España** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2010-11" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 28 Julio 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Vodafone España ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 19 Julio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



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