



Vodafone España, S.A.U.

Informe de Sostenibilidad 2011-12

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios
para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el
Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de
forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

● Índice

- 03 Declaración del Presidente
- 04 Perfil de Vodafone
- 06 Estrategia de Sostenibilidad

- 08 Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles
 - Productos y Servicios Sociales
 - Fundación Vodafone España
 - Productos y Servicios para el desarrollo sostenible

- 18 Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable
 - Clientes
 - Medio Ambiente
 - Empleados
 - Proveedores

- 35 Objetivos
- 37 Indicadores Clave



En el informe se utilizan los siguientes símbolos para indicar la disponibilidad de información y datos adicionales:

📄 Enlace a Información adicional en la Versión Extendida del Informe

🔗 Más información en www.vodafone.es

🌐 Otras urls de interés

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

Este es el noveno Informe de Sostenibilidad de Vodafone España correspondiente al ejercicio 2011-12 (1 de abril de 2011 a 31 de marzo de 2012).

En el **Informe resumen** presentamos la actualización de nuestra Visión y Estrategia de Sostenibilidad, se destacan algunas de nuestras actividades para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, se establece el nivel de cumplimiento de cada uno de los objetivos que nos marcamos el anterior ejercicio, y se incluyen nuestros indicadores clave.

El **Informe de Sostenibilidad extendido** puede ser consultado en nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad y en él además, ofrecemos:

- Nuestro enfoque en la Gestión de la Sostenibilidad
- Más información y datos sobre nuestra gestión de los temas relevantes de Sostenibilidad durante el ejercicio 2011-12
- Los criterios empleados en la elaboración del Informe
- La conformidad con las directrices establecidas por GRI en su versión 3.1 de 2011
- El cumplimiento de los principios establecidos en la Norma AA1000APS (2008) de Accountability
- El Informe de Revisión Independiente de Ernst&Young.

En nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad, se ofrece información adicional de cómo gestionamos cada uno de los temas relevantes relacionados con la sostenibilidad.

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do

Otros canales de Comunicación de la gestión y resultados de Sostenibilidad:

- Web de Sostenibilidad: www.vodafone.es/sostenibilidad
- Newsletters de Sostenibilidad
- Buzón de correo de Sostenibilidad: sostenibilidad@vodafone.com
- Redes sociales:
 - > [www.twitter.com/vodafone_ES](https://twitter.com/vodafone_ES)
 - > www.facebook.com/vodafoneES
 - > www.forovodafone.es
 - > www.youtube.com/vodafoneES
 - > www.cookingideas.es
 - > www.smartblog.es/

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Declaración del Presidente



Francisco Román (Presidente)

Este informe resume las principales actividades realizadas por Vodafone España durante el ejercicio 2011-12 (1 abril 2011- 31 marzo 2012) para cumplir con nuestra Visión y Estrategia de Sostenibilidad, destacando las oportunidades y retos clave en esta materia.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación pueden jugar un papel esencial en el complejo entorno económico actual, porque contribuyen a aumentar la productividad y competitividad de las organizaciones, y a mejorar la calidad de vida de las personas, consiguiendo al mismo tiempo reducir el impacto ambiental y potenciando un estilo de vida más sostenible.

Por este motivo, Vodafone España sigue apostando por la inversión (más de 500 millones de € en este ejercicio), tanto en el despliegue de redes de banda ancha, incluyendo los entornos rurales, como en la adquisición de nuevo espectro en la subasta pública convocada por el gobierno, con el fin de ofrecer los servicios más avanzados de comunicaciones a nuestros más de 17,7 millones de clientes. Además, en este ejercicio la compañía ha realizado el lanzamiento de la oferta precomercial de LTE (4ª generación) en las ciudades de Madrid, Barcelona y Málaga.

En nuestro objetivo de contribuir a conseguir sociedades más sostenibles, una de las claves consiste en fomentar la innovación responsable, aquella que se basa en criterios económicos, sociales y ambientales. En este sentido, uno de los motores que impulsan nuestra Estrategia de Sostenibilidad es el desarrollo de productos y servicios sociales, que ayuden a las personas con necesidades especiales a estar mejor comunicadas, facilitando su vida autónoma e independiente.

Así, este ejercicio Vodafone España ha puesto especial énfasis en el desarrollo de aplicaciones para personas con discapacidad (como App Accessibility), de productos y servicios para personas mayores (terminales específicos con el servicio Vodafone Activo), o de soluciones relacionadas con la salud ("Remote Care Services", Cita Previa, etc.). Además, seguimos poniendo nuestros productos y servicios a disposición de las entidades del tercer sector, a través de los proyectos Dono y Mensajes Solidarios, y nuestra Fundación ha dedicado 5,4 millones de € a proyectos de innovación y sociales.

Por otra parte, nuestros productos y servicios también pueden contribuir a conseguir ahorros energéticos y a reducir las emisiones de CO2 de otros sectores para afrontar el reto global del cambio climático, mediante la sustitución de procesos físicos por otros virtuales o a través de servicios inteligentes máquina a máquina (M2M).

Al mismo tiempo que avanzamos en el desarrollo de nuestra tecnología, productos y servicios, somos conscientes de que, para lograr este estilo de vida sostenible, es preciso conseguir y mantener la confianza de nuestros Grupos de Interés, para lo cual es esencial actuar de forma ética y responsable.

A este respecto, en este ejercicio se ha reforzado la posición competitiva de nuestra oferta comercial con la mejora y simplificación de tarifas, se han implantado mejoras en los procesos de atención al cliente y de gestión de reclamaciones, y se ha lanzado el "Compromiso Vodafone" orientado a establecer un nuevo modelo de relación con nuestros clientes basado en la confianza. Además, para fomentar el uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios por menores, hemos desarrollado una aplicación específica para "smartphones" y una web para padres.

Por otra parte, las actuaciones para aumentar la eficiencia energética de nuestras actividades nos ha permitido reducir en un 5,2% el consumo de energía por elemento de red con relación al ejercicio anterior. Sin embargo, se ha producido un cambio en la tendencia de reducción de emisiones de CO2 mantenida en los ejercicios precedentes, debido al aumento en el factor de conversión de CO2 del sistema eléctrico del país.

Nuestros empleados son clave en el desarrollo de las actividades relacionadas con este compromiso de responsabilidad. Por ello, la compañía ha adoptado medidas para que el complejo entorno económico en que se encuentra nuestra sociedad, no tenga impacto negativo en los beneficios sociales de los empleados, y se han acordado con los representantes legales de los trabajadores unas medidas alternativas de ahorro de costes que nos permitan cumplir con los objetivos presupuestarios y de negocio, y evitar otras medidas que pudieran tener una mayor afectación para la plantilla.

Estamos seguros que con el compromiso de todos, empresas, instituciones y sociedad en general, podremos seguir avanzando hacia una sociedad más sostenible.

Esperamos que este informe sea de su interés y le animamos a que nos proporcione su opinión sobre nuestra estrategia y actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad.

Francisco Román

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores
- Objetivos
- Indicadores Clave

Perfil de Vodafone



● Vodafone España

	2011-12	Δ respecto a 2010-11
Facturación Total (millones €)	5.514	-8,7 %
Ingresos totales por servicios (millones €)	5.044	-9,5 %
Ingresos por servicios de datos (millones €), excluyendo mensajería	749,5	+18,5 %
Margen de EBITDA (EBITDA sobre facturación, %)	25,0 %	-5,5 p.p.
Nº clientes de telefonía móvil (miles)	17.742	+3,0 %
Nº clientes ADSL (miles)	834,6	+7,1 %
Nº empleados	4.335	-0,6 %

Principales Datos Económicos de Vodafone España

(a 31 de marzo 2012)

Los resultados del ejercicio fiscal 2011-12 de Vodafone España se han caracterizado por:

- Una mejora de la posición competitiva derivada del refuerzo de la oferta comercial
- Un descenso de los ingresos por servicios de voz móvil consecuencia de la mayor competencia en tarifas y de la reducción de los precios de interconexión
- Un importante aumento de los ingresos por servicios de datos móviles, debido al incremento del uso de estos servicios, en especial asociados al uso de smartphones
- Un aumento de los ingresos por servicios de banda ancha fija derivados del incremento del número de clientes de estos servicios.

Más de **500 millones €** invertidos en España en 2011-12

1.507 millones € de contribución a la economía nacional¹

○ Principales datos operativos

Red (datos acumulados)

- Más de **26.000 elementos de red** desplegados por todo el territorio nacional
- Más de **15.000 elementos de red** con Tecnología 3G
- El **100% de la red de datos** ofrece velocidades de bajada de 14,4 Mbps
- En más del **15% de las estaciones 3G** se ofrece tecnología HSPA+ con velocidades de bajada de 43 Mbps
- Cerca de **3.000 estaciones** desplegadas hasta la fecha para dar cobertura a poblaciones rurales con menos de 1.000 habitantes.

Productos y servicios

- Más de **36.800 millones de minutos** de voz cursados en el ejercicio 2011-12
- Más de **4.600 millones de SMS y MMS** cursados en el ejercicio 2011-12
- Cerca de **0,5 millones de tarjetas SIM** activas para M2M
- **209 destinos del mundo** con acuerdos de Roaming.

Presencia de Marca y Tiendas (datos acumulados)

- Tiendas propias: **82**
- Franquicias: **234**
- Transacciones al año (en tiendas propias): **453.159**
- Nº empleados de tiendas propias: **380**.

Ver datos e información adicional en:

www.vodafone.es/InfSost11-12/DatosEconomicos

¹Medido en función del Valor Añadido de Caja

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Hitos del ejercicio 2011-12:

2011	Abril - Mayo	Refuerzo de toda la oferta comercial y mejora de las tarifas, tanto para clientes de prepago como de contrato.	Junio	Refuerzo de la oferta de ADSL. 	Julio	Adquisición de nuevo espectro en la subasta pública convocada por el Gobierno español, para ofrecer los servicios más avanzados de comunicaciones móviles a nuestros clientes.	Agosto	Continúa la extensión de la banda ancha en zonas rurales, dotando de cobertura a poblaciones de menos de 1.000 habitantes.	
	Septiembre	Lanzamiento de la oferta precomercial de LTE (cuarta generación de banda ancha móvil) en Madrid, Barcelona y Málaga. 	Octubre	Anuncio de la primera solución de "cloud" (Disco en Red) que integra conexión a Internet de alta velocidad y almacenamiento virtual para compartir información entre varios usuarios.	Noviembre	Presentación del "Compromiso Vodafone": • "Compromiso Precio sin Sorpresas", "Compromiso Mejor Conectado" y "Compromiso mejor Servicio" • Vodafone España completa sus tarifas por tallas.	Diciembre	Lanzamiento de una aplicación móvil (Safety net), para que los menores utilicen sus "smartphones" de forma segura. 	
	2012	Enero	Vodafone España anuncia que será una de las primeras operadoras en lanzar los nuevos servicios RCS-e para comunicaciones avanzadas, impulsados por la GSMA.	Febrero	Dentro del "Compromiso Vodafone", se refuerza la apuesta por los "Smartphones": • Mejorando y completando las tarifas por tallas, • Presentando nuevas tecnologías de red, • Lanzando un nuevo servicio de soporte • Anunciando un acuerdo con Visa. 	Marzo	Mejora de precios y rediseño del modelo comercial para ofrecer condiciones más competitivas a clientes actuales.		

Vodafone Grupo

El Grupo Vodafone, con **presencia en 30 países y acuerdos de red en otros 40** más en los cinco continentes, es la **decimosegunda marca**² más valiosa del mundo con más de **400 millones de clientes** proporcionales. 

Incluida en las listas de:

100 compañías más sostenibles del mundo

(Global 100 de 2012).

100 compañías más reputadas del mundo

(Global Rep Trak 2011).

Compañías más verdes del mundo

(Green Rankings 2011).

Compañías más admiradas del mundo

(Fortune World's 2011).

	2011-12	Δ respecto a 2010-11
Principales Datos Grupo Vodafone (a 31 de marzo 2012)		
Facturación Total (millones de €)	46.417	+1,2 %
Ingresos por servicios de datos (millones de €)	6.233	+22,2 %
Ingresos por servicios líneas fijas (millones de €)	3.618	+6,3 %
EBITDA (millones de €)	14.475	-1,3 %
Free Cash Flow (millones €)	6.105	-13,4 %
Capitalización (millones €)	80.048	-12,1%
Beneficio ajustado por acción (peniques)	14,91	-11,00 %
Nº clientes de telefonía móvil proporcionales (millones)	404,7	+16,4 %
Nº empleados	86.400	+3,0%

 Más información en vodafone.com/sustainability

²BrandZ Top 100 Most Valuable Global Brands 2012

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Estrategia de Sostenibilidad

Vodafone puede potenciar a través de su tecnología y actividades un estilo de vida más sostenible. Nuestros productos y servicios pueden contribuir a mejorar la competitividad de las empresas y a mejorar la calidad de vida de las personas, consiguiendo al mismo tiempo, reducir el impacto ambiental.

Durante el ejercicio 2011-12 hemos actualizado nuestra Estrategia de Sostenibilidad, reflejando en su Visión nuestro objetivo, a largo plazo, de contribuir a lograr una vida más sostenible para todos mediante la utilización de nuestros Productos y Servicios.

Para ello, nos estamos focalizando en aquellas áreas donde podemos tener un mayor impacto positivo externo, por ejemplo,

desarrollando soluciones, productos y servicios innovadores que permitan a nuestros clientes ser más eficaces y eficientes.

Para alcanzar nuestra Visión debemos conseguir y mantener la confianza de nuestros Grupos de Interés, y eso implica que debemos desarrollar nuestras actividades de forma ética y responsable, incorporando la Sostenibilidad en cada uno de los procesos de nuestro negocio.

● Estrategia de Sostenibilidad

○ Nuestra Visión

Utilizar el potencial de Vodafone para transformar las sociedades y lograr una vida más sostenible para todos

○ Nuestra Estrategia y Prioridades

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

Productos y Servicios Sociales



Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible



Nuestra tecnología tiene un enorme potencial para mejorar la vida de las personas y transformar las sociedades en las que vivimos.

Innovaremos y desarrollaremos productos y servicios para clientes con el fin de aprovechar este potencial, mejorando su calidad de vida, y ayudándoles a vivir y trabajar de una forma más respetuosa con el Medio Ambiente.

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

Clientes



Medio Ambiente



Empleados



Proveedores



Actuando de una forma ética y honesta, conseguiremos mejores resultados para nuestros clientes, nuestro negocio y la sociedad. No podemos transformar la sociedad sin la confianza de nuestros Grupos de Interés y para ello debemos desarrollar nuestras actividades de una forma ética y responsable.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

Desarrollamos Productos y Servicios innovadores que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, a vivir y trabajar de una forma más respetuosa con el Medio Ambiente.

Productos y Servicios Sociales

Estamos comprometidos en ampliar los beneficios sociales de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), apostando por una comunicación accesible y sin barreras, que ayude a mejorar la calidad de vida y la integración de las personas con necesidades especiales.

Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Con nuestra tecnología y apostando por la innovación, ayudamos a nuestros clientes a vivir y trabajar de una forma más respetuosa con el Medio Ambiente, y por tanto a contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible.

D. Alberto Durán. Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE



“Una sociedad sostenible debe garantizar la plena inclusión de sus ciudadanos, más allá de sus diferencias. En esta labor de promover sociedades igualitarias, cobra un valor esencial el diseño para todos de sus productos y servicios. El concepto de Diseño para Todos supone que, sin ningún coste adicional, ponemos en el mercado productos y servicios que pueden ser utilizados y disfrutados por todas las personas, con y sin discapacidad. Con ello conseguimos evitar graves discriminaciones y transformar a personas tradicionalmente excluidas en parte activa de una sociedad mejor.

El ámbito de las telecomunicaciones no es ajeno a esta reflexión, sino que ésta cobra una importancia mayor si tenemos en cuenta que las telecomunicaciones para muchas personas con discapacidad, especialmente las personas con graves discapacidades, suponen una pasarela sin barreras al mundo exterior, que en muchas ocasiones les permite incluso desarrollar una actividad laboral a través del teletrabajo. En el otro extremo, una sociedad con tecnologías diseñadas de forma excluyente, que son enormemente dañinas, dado que promueven nuevas barreras generalmente invisibles a primera vista.

En el objetivo de construir sociedades sostenibles que sean sociedades para todos es necesaria la implicación de todos los agentes sociales, la Administración, la sociedad civil y las empresas, empresas que sin olvidar la plena optimización de los recursos, tienen presentes también a las personas en su proceso de toma de decisiones. Una sociedad sostenible en el ámbito de las telecomunicaciones solo será tal si éstas se ponen al servicio de los individuos.”

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

Actuando de forma Ética y Responsable en nuestras actividades conseguiremos y mantendremos la confianza de nuestros Grupos de Interés.

Clientes

Conseguir y mantener la confianza de nuestros clientes depende de que, además de proporcionarles productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, seamos capaces de comunicarnos con ellos de una forma honesta y de gestionar eficazmente los temas clave.

Medio Ambiente

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible conlleva controlar y minimizar los impactos de nuestra actividad en el entorno, tanto de nuestra red, como de nuestras tiendas y oficinas, así como del ciclo de vida de los equipos que compramos y/o vendemos.

Empleados

Nuestros empleados contribuyen de forma esencial a proporcionar excelentes productos y servicios para nuestros Clientes y de esta forma alcanzar y mantener nuestro éxito. Para disponer de las personas más cualificadas y motivadas, tratamos de proporcionar un buen ambiente de trabajo, tratándoles con respeto, y ofreciendo incentivos atractivos, así como oportunidades de desarrollo profesional.

Proveedores

Fomentamos que nuestros proveedores mantengan elevados estándares éticos, ambientales y laborales, y para ello colaboramos con ellos en la consecución de estos objetivos.

D. Germán Granda. Director General de Forética



“La gestión ética y responsable de una empresa se traduce en políticas concretas y en diseños estratégicos cuyo grado de cumplimiento sea evaluable en cada una de las actividades de la organización. Solo así, e incrementando sus políticas de transparencia, se puede considerar que una empresa ha adoptado un compromiso sincero con sus responsabilidades. En este sentido, la gestión ética y responsable supera el concepto de la mera gestión de riesgos y se constituye como una oportunidad para la creatividad empresarial. La responsabilidad ha de ser interpretada por cada negocio y por cada organización, y ello ofrece oportunidades para la innovación tanto en productos y servicios, capaces de formar parte de la resolución de grandes retos globales, como en la forma cotidiana de operar, teniendo en cuenta el impacto en el entorno y la mejora de la vida de las personas. Me consta que Vodafone es una de las empresas que han comprendido que su compromiso con la gestión ética y responsable va a marcar una diferencia.”

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores
- Objetivos
- Indicadores Clave

Productos y Servicios Sociales



Estamos comprometidos en ampliar los beneficios sociales de las TIC, apostando por una comunicación accesible y sin barreras que ayude a mejorar la calidad de vida y la integración de las personas con necesidades especiales.

Nuestra relación continua con las organizaciones representantes de personas con necesidades especiales nos permite identificar y desarrollar nuevas posibilidades de actuación que se concretan en la incorporación de nuevos Productos y Servicios con componente social a nuestra cartera ya existente de este tipo de productos y servicios.

Durante el ejercicio 2011-12, además de continuar nuestra relación con las organizaciones del tercer sector mediante proyectos específicos y participaciones en jornadas y seminarios, hemos puesto especial foco en el desarrollo de aplicaciones de las TIC relacionadas con el cuidado de la salud (eSalud), desde el diagnóstico hasta el seguimiento de los pacientes, pasando por la gestión de las organizaciones implicadas.

Objetivos para 2011-12

Marzo

2012

Lanzar 3 nuevos Productos/ Servicios Sociales.

Obtener el certificado de accesibilidad para más del 95% de las Tiendas Propias.

Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas).

● Productos y Servicios Sociales

○ Productos y Servicios para Personas Mayores

Con el objetivo de atender las necesidades específicas de las personas mayores y favorecer su autonomía, se lanzó en Junio de 2011 el **Servicio Activo Vodafone**. En este servicio se combinan terminales específicos con una cobertura asistencial gratuita.

Los dos terminales seleccionados para el lanzamiento del Servicio Activo fueron elegidos siguiendo criterios de facilidad y eficiencia en el uso:

- **Emporia RL1:** Desarrollado por Emporia Telecom para su distribución en exclusiva por Vodafone, este terminal es compatible con audífonos, posee teclas extra grandes con puntos de presión claramente reconocibles y una amplia pantalla OLED de alto contraste para facilitar la lectura. Este terminal dispone del certificado "Simplifit", otorgado por el Instituto de Biomecánica y la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España, que lo acredita como un terminal fácil de utilizar para todas las edades.
- **ZTE S202:** Móvil de fácil manejo, con grandes números, teclas

sonoras programables y pantalla monocromática. Incorpora un botón de emergencia, el cual automáticamente realiza llamadas a los números programados y emite una fuerte alarma sonora para alertar al entorno cercano del lugar de emergencia.



Emporia RL1

ZTE S202

Asmedit, empresa líder en el asesoramiento asistencial, es la organización encargada de gestionar el Servicio de Asesoramiento Activo, de cuyo coste se hace cargo Vodafone España. Mediante la utilización de este servicio, los usuarios pueden resolver cuestiones de carácter socio-sanitario, jurídico, nutricional y social.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

- Declaración del Presidente
- Perfil de Vodafone
- Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- **Productos y Servicios Sociales**
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores
- Objetivos
- Indicadores Clave

Más información en www.vodafone.es/vodafoneparatodos

www.activoasmedit.es

○ App Accessibility

Mediante el lanzamiento de esta aplicación, desarrollada entre FAMMA-COCEMFE y la Fundación Vodafone España, las personas con movilidad reducida pueden disponer de información previa sobre la accesibilidad de cualquier lugar. La aplicación por ahora en fase de pruebas, será gratuita y permitirá conocer la ubicación

de las plazas de aparcamiento reservado para personas con discapacidad, cajeros automáticos, gasolineras, ambulatorios, centros comerciales, cines accesibles y servicios sin obstáculos ni barreras. 

○ Promoción AECEMCO

Durante el ejercicio 2011-12, Vodafone España firmó un acuerdo de colaboración con AECEMCO (Asociación Empresarial de Centros Especiales de Empleo de la Confederación de Personas con Discapacidad Física y Orgánica – Cocemfe), con el objetivo de fomentar el uso y acceso a las TIC en el sector de la economía de iniciativa social. Con el acuerdo, Vodafone España pone a disposición de la asociación un asesor personal y descuentos a los distintos centros.

○ Proyecto Dono

Desde el ejercicio 2009, Vodafone España viene participando en el Proyecto Dono coordinado por Technosite (compañía del Grupo Fundosa de la Once). Mediante este programa, se realiza la donación de servicios de voz y datos a ONG's y Fundaciones. Hasta el 31.03.2012 se han gestionado un total de 108 peticiones de ONG's y Fundaciones, con un valor acumulado de mercado de más de 250.000€. 

Más de
250.000 €
donados en Servicios en el Proyecto Dono (acumulado)

○ Mensajes Solidarios

Vodafone España pone a disposición de Entidades sin Ánimo de Lucro un servicio de donación que les permite la financiación de sus proyectos o situaciones de emergencias ante catástrofes. Para colaborar, los clientes de Vodafone pueden enviar un SMS con la palabra asignada a la Entidad sin Ánimo de Lucro con la que quieren colaborar, al número corto 28052 que Vodafone España pone a disposición de estas organizaciones.

En el ejercicio 2011-12 destacan las colaboraciones realizadas como consecuencia del terremoto de Lorca a favor de Cruz Roja, la Hambruna de Somalia a favor de Acción Contra el Hambre, el Reto Unicef en Andalucía y el partido benéfico de Unicef "Champions for África" que Vodafone España patrocinó en Diciembre de 2011.

Más de **715.000 €**
donados en 2011-12, a Entidades sin Ánimo de Lucro a través de SMS Solidarios



● Accesibilidad Tiendas y Web Vodafone

○ Tiendas Vodafone

Vodafone España se convirtió en Mayo de 2010 en la primera empresa de nuestro país que obtenía la certificación AENOR de Accesibilidad Universal para una amplia red comercial de tiendas, abarcando en ese momento el certificado al 44% de sus tiendas propias.

Desde esa fecha, Vodafone España ha continuado desarrollando actuaciones para incrementar el número de tiendas propias accesibles, habiéndose incorporado estos criterios de accesibilidad, a Marzo de 2012, en el 91,5% de las tiendas propias de Vodafone España repartidas por toda la geografía nacional (un total de 75 tiendas accesibles sobre las 82 con las que cuenta la compañía). El proceso de certificación de este 91,5% de las tiendas está previsto que finalice durante el ejercicio fiscal 2012-13.

Las actuaciones de accesibilidad llevadas a cabo en las tiendas, se han centrado fundamentalmente en el acceso a las mismas, el diseño interior y la atención comercial.



Antes

Después

91,5 % tiendas Vodafone
con criterios de accesibilidad universal

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Web accesible

La web de Vodafone España www.vodafone.es cuenta desde el ejercicio 2009-10 con la certificación Nivel AA de todos los contenidos públicos, excepto Tienda online.

La certificación de la Tienda online y las áreas privadas (Mi Vodafone y Área Clientes) ha sido pospuesta y se producirá durante el ejercicio 2012-13, ya que está previsto migrar estos contenidos a un nuevo gestor de contenidos.

Independientemente de lo anterior, durante el ejercicio 2011-12 han sido introducidas diversas novedades, tales como las siguientes:

- Lanzamiento de la primera versión móvil de la web, que se puede consultar accediendo a vodafone.es desde un "smartphone" (el 12% de las visitas a nuestra web procede de este tipo de dispositivos)
- Actualmente contamos con una solución multi-idioma (4 idiomas oficiales) en las Áreas Privadas de la web. Además, durante este ejercicio se ha trabajado en la versión en catalán de toda el área Pública y se prevé que esté operativa en breve.

eSalud



Según las previsiones¹, en el mundo habrá 1.500 millones de personas mayores de 65 años en 2050, lo que implica que, en menos de 40 años, la cifra actual de personas mayores se habrá triplicado. Teniendo en cuenta que la mayor parte de la demanda sobre el sistema sanitario procede del tratamiento de los pacientes con más edad, resulta necesario plantear un cambio a nivel global en el sistema sanitario.

En España, las previsiones¹ apuntan a que para el año 2050, el porcentaje de personas mayores de 65 años será del 35,7%, el más alto de toda Europa.

Vodafone España y su Fundación trabajan en este tema desde hace varios años. Nuestro compromiso se reforzó en el año 2009 con la creación de una unidad de negocio específica y global, que nos permite apoyar a las organizaciones de salud y ofrecer soluciones con enfoques centralizados o globales.

Las soluciones desarrolladas por Vodafone son soluciones integrales, que ofrecen respuesta a las necesidades de todos los actores involucrados (profesionales sanitarios, gestores y pacientes) y que ayudan a la modernización y sostenibilidad del sistema sanitario. A continuación se resumen algunas de las soluciones ya implantadas o en fases de desarrollo.

Soluciones "Remote Care Services"

Bajo esta denominación se agrupan las soluciones que permiten nuevas formas de atención médica fuera del centro asistencial, mediante el uso de las nuevas tecnologías que mejoran la productividad y eficiencia en la atención y la calidad de vida de los pacientes, al mismo tiempo que disminuyen los costes en los servicios.

La monitorización de parámetros biomédicos se puede realizar en el hospital, en el centro de salud, en la farmacia o en casa del propio paciente. Un ejemplo de monitorización remota de parámetros biomédicos son las ambulancias: a través de estos sistemas de monitorización es posible atender a un enfermo

en la ambulancia camino del hospital y transmitir su estado y constantes vitales a través de la red móvil.

Por otra parte, estamos trabajando en una solución en movilidad con una plataforma "cloud" capaz de ofrecer a los trabajadores socio-sanitarios y a sus gestores las herramientas necesarias para una mejor gestión, eficiencia y productividad de la asistencia domiciliar o de trabajo fuera del centro. Mediante esta plataforma se puede dar soporte a los principales procesos del sector socio-sanitario: registro de pacientes, registro de cuadro médico, registro de cuidadores, gestión del historial médico del paciente, administración de trabajadores sociales, gestión de pacientes, etc.

Soluciones "Cita previa"

Se trata de un servicio profesional y externo de gestión de citas médicas, fácil de contratar, sencillo de activar y usar, que ofrece la gestión de agendas médicas y servicio de citación, mediante una plataforma "Cloud".

Las solicitudes de citas para las consultas son atendidas desde un "Call Center", programándose según los requerimientos establecidos por el centro. Esta tecnología presenta diferentes ventajas: optimización del tiempo y recursos del médico, ampliación de horarios y focalización en horas más productivas, mejor control y eficiencia mediante el recordatorio de citas y anulaciones para los ciudadanos, y disminución considerable de costes.

Este servicio está diseñado de forma que la confidencialidad de la información registrada está garantizada en todo momento.



Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Vodafone España ha participado en el proyecto tecnológico de investigación "La eSalud al servicio del ciudadano", que ha contado con la subvención del Plan Avanza2. El objetivo del proyecto es crear un sistema OnLine, para la gestión y acceso universal a la historia clínica única del paciente, así como a las herramientas de seguimiento médico.

En relación con dicho proyecto de investigación, durante el ejercicio 2011-12, empleados de Vodafone España participaron en el piloto del proyecto denominado Info 33Salud que consta de tres partes:

- **Info33 Historia Personal de Salud:** Es una aplicación web que contiene toda la información de las historias clínicas de los diferentes proveedores y/o niveles asistenciales de la persona, la clasifica, ordena y racionaliza, permitiendo la gestión de un único registro sanitario a lo largo de la vida
- **Info33 Mobile:** Es un servicio basado en infraestructura web que permite, de forma automática, disponer de la Historia Personal de Salud en el teléfono móvil (con conexión a Internet), de forma fácil, y con la máxima garantía de seguridad y privacidad. Cada registro está encriptado, y por tanto, protegido contra accesos no autorizados
Este servicio también permite el envío de los datos clínicos completos a cualquier dirección de correo electrónico en un formato de ofimática estándar (pdf)
- **Asesor Personal de Salud:** Es el responsable del mantenimiento y actualización de la Historia Personal de Salud. En situación de posible riesgo para la salud del usuario, se pondrá en contacto con éste, así como cuando se requiera de un consejo u orientación. Se dispone también de un servicio telefónico de orientación sanitaria de urgencias las 24 horas del día.

Jornadas y Seminarios

En el ejercicio 2011-12 Vodafone España ha participado y colaborado en diferentes Jornadas y Seminarios relacionadas con las personas con necesidades especiales. Entre ellas cabe destacar:

- **Nuance Accessibility Forum:** Celebrado en Munich en mayo 2011, se alcanzaron importantes acuerdos en relación con las ventajas que las actuales App y Smartphones ofrecen a las personas con necesidades especiales.
- **75 aniversario de la Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE):** Celebrado en septiembre de 2011, los momentos clave de la jornada fueron retransmitidos en tiempo real a través de Internet gracias a las conexiones facilitadas por Vodafone España.
- **Tifloinnova:** En noviembre de 2011 se celebró la feria de la tecnología aplicada para las personas ciegas o con discapacidad visual.
- **Salón vivir 50+:** Celebrado en Madrid durante los días 30 de noviembre y 1 de diciembre, Vodafone España participó a través de talleres para personas mayores, mostrando los últimos productos especialmente diseñados para este colectivo.
- **Nokia Accessibility Summit:** Celebrado en octubre de 2011, Vodafone España, como impulsor de la accesibilidad en las TIC, fue el operador seleccionado para representar al sector.
- **Emporia European Conference:** Celebrado en Austria en octubre de 2011 con representantes de las Asociaciones de Mayores y expertos en usabilidad.
- **Día de las Personas Ciegas (Once-Madrid):** Vodafone España participó activamente en la celebración de este evento que tuvo lugar en septiembre de 2011.
- **Mobil U:** En el marco del Mobile World Congress celebrado en febrero de 2012, Vodafone España participó en la exposición Mobile-U centrada en mostrar el impacto de las aplicaciones de la telefonía móvil en la vida diaria de las personas. Las aplicaciones para los colectivos con discapacidad y mayores tuvo un papel principal en dicha exposición.
- **Fiapas:** Vodafone España participó en el VII Encuentro Nacional sobre diagnóstico precoz de la sordera infantil, celebrado en octubre de 2011.



Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● **Productos y Servicios Sociales**

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Fundación Vodafone España



La Fundación Vodafone España continúa trabajando con el objetivo de innovar en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida, la autonomía personal, el envejecimiento activo y la integración sociolaboral de las personas, especialmente de los grupos vulnerables.

La actividad de la Fundación Vodafone España se distribuye en dos áreas principales: Innovación y Proyectos Sociales.

Objetivos para 2011-12

Marzo

2012

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 Telesistencia Móvil a al menos 2 países dentro del Grupo Vodafone.

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.

5,4 millones €
dedicados a Innovación y
Proyectos Sociales en 2011-12

Innovación

Los proyectos de Innovación en el uso de las TIC Accesibles que la Fundación Vodafone España desarrolla en colaboración con asociaciones de usuarios, universidades, centros de investigación y empresas tecnológicas, con el apoyo de las administraciones tanto a nivel nacional como local, se estructuran en tres líneas temáticas: Mayores, Accesibilidad y m-Salud.

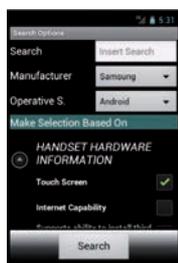
A continuación se relacionan algunos de los Proyectos más destacados desarrollados durante el ejercicio 2011-12.

Mayores y Vida Independiente

SocialTV para 3G

El objetivo del proyecto es reducir el sentimiento de soledad y aislamiento de las personas mayores a través de las relaciones sociales, validando la utilidad de la tecnología para tal fin. Este "Punto de Encuentro" ha permitido a más de 100 mayores de toda España acceder a través del televisor para comunicarse, informarse y entretenerse. Esta iniciativa se enmarca dentro de la línea de Ayudas para la Inclusión de las Personas Mayores del Plan Avanza 2 y ha contado con el apoyo de la empresa Qualcomm.

Accesibilidad



GARI

AEGIS ("Open Accessibility Everywhere: Groundwork, Infrastructure, Standards")

El proyecto está dirigido a usuarios con diversidad funcional y basado en software libre, está orientado a ordenadores, móviles e Internet. Se han desarrollado, entre otras, las siguientes aplicaciones:

- Contact Manager: Agenda accesible para personas con diversidad funcional a través de ayudas visuales.
- GARI: Aplicación desarrollada por la Fundación Vodafone España, que permite encontrar el teléfono móvil que mejor se adapta a las necesidades del usuario. La base de datos incluye más de 400 dispositivos, con más de 100 características de accesibilidad.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● **Fundación Vodafone España**

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave



App Accessibility

Aplicación que usa el Sistema de Realidad Aumentada y proporciona información en tiempo real sobre en qué lugar y a qué distancia se encuentra el punto de interés seleccionado, que será accesible y adaptado. (Ver "Productos y Servicios Sociales" pág. 9").

Cloud4all

Iniciativa del VII Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico de la Comisión Europea, cuyo objetivo es aprovechar la capacidad de la programación "en la nube" para ofrecer el acceso a tecnologías accesibles a todas las personas que lo necesiten, cuando lo necesiten y de una manera que se ajuste a sus necesidades específicas de forma automática.

@STIC "Accesibilidad en los Servicios Telemáticos Inteligentes para el Ciudadano"

Esta iniciativa pretende analizar y dinamizar servicios telemáticos avanzados de interés general a través de un único punto de acceso para el colectivo de personas con discapacidad física, con el fin de promover su participación ciudadana en igualdad de condiciones pudiéndose beneficiar de las oportunidades de la e-Administración y la Sociedad de la Información. Está incluida dentro del Plan Avanza en la línea de Ciudadanía Digital.

Accessible

El objetivo de este proyecto es mejorar la accesibilidad de los productos de desarrollo de software, introduciendo una metodología de accesibilidad al diseño de software y los procesos de creación, utilizando mejores estrategias y metodologías de medición. Está cofinanciado por la Comisión Europea a través del séptimo Programa Marco.

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. Está incluida en el Plan Avanza 2 dentro del programa de ayudas para la inclusión de personas con discapacidad y de las personas mayores.

Otros proyectos en los que se ha continuado trabajando durante el ejercicio 2011-12 son: ATIS4ALL y DISTEL .

m-Salud

Servicios de Acceso Móvil para Celíacos

Junto con la Asociación de Celíacos de Madrid y la Fundación General de la Universidad de Alcalá de Henares, se ha creado la aplicación iGLU para dispositivos móviles que permite la descarga gratuita de información sobre productos sin gluten.

Otras Iniciativas

Premios Vodafone a la Innovación en Comunicaciones Móviles

La Fundación Vodafone España promueve la concesión de unos premios que sirven de incentivo al desarrollo y la innovación de propuestas tecnológicas, tanto en su fase de estudio como en el de su puesta al servicio de la sociedad. En su quinta edición y dada la calidad de los proyectos finalistas, el Jurado decidió premiar dos ganadores y conceder dos accésit:

- Proyecto EYE 21, realizado por un equipo de trabajo del Centro de Investigación en Tecnologías Gráficas, de la Universidad Politécnica de Valencia, consiste en un dispositivo de ayuda a la movilidad para personas ciegas o con visión reducida.
- Proyecto SIMPLEXT, presentado por un grupo de trabajo constituido por Technosite, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Pompeu Fabra, Fundación Prodis, Servimedia, Fundación ONCE, Ariadna Servicios, Tilos System, Abada y Sade Consultoría, bajo la coordinación de Technosite (Grupo Fundosa). Su objetivo principal es la simplificación automática de textos para su fácil lectura por parte de las personas que necesiten esta adaptación.
- Accésit al Proyecto ABLAH, desarrollado por Juan Carlos González, para mejorar la comunicación con personas con problemas cognitivos o trastornos del lenguaje.
- Accésit al Proyecto MOVILTAC desarrollado por un grupo de trabajo, constituido por la ETS de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid, Elea Soluciones, Aspaym Madrid y Federación Aspaym. Es una propuesta tecnológica dirigida a investigar, desarrollar y desplegar una solución para que las personas con movilidad reducida en sus miembros superiores puedan utilizar de forma autónoma el teléfono móvil táctil.

1 www.cloud4all.info/
 2 www.accessible-eu.org
 3 www.atis4all.eu/
 4 www.quierounawebaccesible.com

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● **Fundación Vodafone España**

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Proyectos Sociales

Las líneas de actividad de la Unidad de Proyectos Sociales de la Fundación Vodafone España son, por una parte, la formación en nuevas tecnologías, a través de masters, cursos y seminarios especializados, y por otra, colaborar con iniciativas de ocio e integración social de carácter tecnológico para colectivos vulnerables.

Formación

Formación de Postgrado

Durante el curso 2011-12 se han impartido 5 masters y dos cursos de experto, en colaboración con distintas universidades españolas. Se han inscrito más de 100 alumnos para potenciar sus conocimientos sobre desarrollos tecnológicos de última generación en los siguientes masters y cursos:

- Master en Informática aplicada a las Telecomunicaciones Móviles – Universidad de Málaga
- Master en Comunicación Social y Accesibilidad – Universidad Rey Juan Carlos
- Master en Audiodescripción y Subtitulado – Universidad Carlos III
- Master Oficial en Dirección TIC – Universidad de Extremadura
- Master en Accesibilidad y Diseño para todos – Universidad de Jaén
- Curso Comunicaciones en Movilidad: Tecnologías, Servicios y Nuevos Modelos de Negocio – Universidad de Sevilla
- Curso de experto LTE – Universidad Politécnica de Catalunya, pionero en esta formación.

Formación en el uso de las TIC

La Fundación Vodafone España sigue en su compromiso de formar a los colectivos vulnerables en el uso de las nuevas tecnologías: móvil, ordenador, Internet, etc. Durante el ejercicio 2011-12 se han formado a 7.776 personas, en colaboración con más de una decena de entidades.

Otros cursos y seminarios

Ha continuado la colaboración con diferentes Universidades, Ayuntamientos y Asociaciones 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 más de 10 encuentros, con más de 2.000 asistentes.

Más de **7.700**
personas con necesidades
especiales formadas en el
uso de las TIC

Más de **2.000**
asistentes a cursos,
seminarios y jornadas

Integración Social y Accesibilidad

Programas de Inserción Laboral de personas con discapacidad

Durante el ejercicio 2011-12 han participado más de 1.100 personas en programas de formación en nuevas tecnologías y de profesionalización. Resalta la colaboración con Fundación Averhó en una iniciativa de formación en animación 3D de personas jóvenes con movilidad reducida, para su incorporación laboral en el sector audiovisual y las TIC.

Programas de Accesibilidad e Integración Social

Dentro de esta área de trabajo se aglutinan los proyectos que fomentan la socialización de los colectivos vulnerables a través del ocio adaptado. Algunos ejemplos son:

- Esquí Adaptado 
- Vela para todos 
- Teatro Accesibles 



Construye un Nuevo Mundo ("World of Difference")

Programa que promueve la acción social de las personas, ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar un proyecto social remunerado en una entidad no lucrativa en España. En 2011-12 finalizaron las ediciones IV y V y se puso en marcha la VI. Se presentaron 50 y 171 candidaturas en la IV y V edición respectivamente y se destinaron a Premios 100.000€ en la IV Edición y 225.000€ en la V. Es preciso destacar que 4 ganadores de la VI Edición fueron elegidos por votación popular.

 1 www.youtube.com
1 www.youtube.com
2 www.teatrosaccesibles.com

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● **Fundación Vodafone España**

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible



Con nuestra tecnología y apostando por la innovación, ayudamos a nuestros clientes a vivir y trabajar de una forma más respetuosa con el Medio Ambiente, y por tanto a contribuir al desarrollo de una sociedad más sostenible.

Nuestros Productos y Servicios pueden desempeñar un papel muy importante en la lucha contra el cambio climático, ayudando a reducir el consumo de energía y por tanto a reducir las emisiones de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero. Las aplicaciones basadas en la desmaterialización y en las conexiones Máquina a Máquina (M2M), jugarán un papel fundamental en esta contribución en los próximos años.

Se espera que para el año 2020, unos 50.000 millones de máquinas estén conectadas entre sí¹. Vodafone, como líder del mercado de servicios M2M, está en disposición de ofrecer estos productos a sus clientes ayudándoles a reducir sus emisiones de CO2.

Cerca de
0,5 millones
de tarjetas SIM activas para M2M

Objetivos para 2011-12

Marzo

2013

Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M.

Marzo

2014

Participar en iniciativas de "Smart Cities".

Según el estudio realizado en 2009 por Vodafone en colaboración con Accenture, "Telecomunicaciones y CO2"¹, las tecnologías móviles podrían reducir en 113 millones de toneladas las emisiones de CO2 y generar un ahorro en el consumo energético de 43.000 millones de € en Europa para el año 2020.

Vodafone y Accenture realizaron durante el ejercicio 2011-12 un programa de investigación para medir el impacto de las comunicaciones móviles en la vida y en la prosperidad de comunidades granjeras en algunos de los países más pobres del planeta (Informe "Agricultura Conectada"¹). Esta investigación calcula los beneficios potenciales de la implantación de nuevos servicios de datos móviles, como predicción del tiempo, información sobre los mercados de los productos y banca móvil, para pequeños granjeros en situación marginal.

El informe también pronostica un incremento en los beneficios del sector agrícola como consecuencia del uso de tecnologías de comunicaciones móviles avanzadas en la producción y en la distribución de alimentos. Éstas incluyen la instalación de dispositivos inalámbricos de bajo coste en almacenes, vehículos de reparto y centros de distribución, para permitir a los granjeros de estos mercados el desarrollo de sistemas mejorados de logística y seguimiento.

Agricultura conectada
El papel de la telefonía móvil en el desarrollo de la eficiencia y la sostenibilidad de la cadena de valor alimentaria y agrícola



Las actuaciones de Vodafone España durante el ejercicio 2011-12 en el ámbito de los Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible se han centrado fundamentalmente en las siguientes áreas: Ciudades Inteligentes, Redes Eléctricas Inteligentes, Logística Inteligente y Trabajo Flexible.

¹ Estimación de Ericsson (estadística incluida en "Future Agenda": Ver www.vodafone.com/sustainability)

Más información en www.vodafone.es/sostenibilidad

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● **Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible**

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Ciudades Inteligentes (“Smart Cities”)

Las ciudades inteligentes ya no son solo el futuro, sino también el presente. Debido a la concentración de la población en zonas urbanas, que a día de hoy supone más del 50% y con una perspectiva de llegar al 70% en 2020, la clave para avanzar es conseguir ciudades económica y medioambientalmente sostenibles.



Es, por tanto, preciso adecuar las ciudades, planteándose los siguientes retos:

- Gestionar los flujos de movilidad de las personas dentro de las zonas urbanas
- Gestionar las emisiones de CO₂ y otros contaminantes para mejorar la calidad del aire que se respira en las ciudades

- Gestionar los residuos que producen las ciudades
- Gestionar las redes de saneamiento, que faciliten el acceso a agua potable a toda la población que habita en ellas.

Desde Vodafone, dentro del compromiso que tenemos con la Sostenibilidad, estamos trabajando y colaborando con socios tecnológicos en el desarrollo de nuevos productos y servicios relacionados con estos temas: sistemas inteligentes de gestión de iluminación, de gestión del tráfico, de gestión de agua potable y aguas residuales, sistemas de control de nuevos servicios de transporte urbano (como, por ejemplo, de alquiler de bicicletas), etc.

Mención especial merece todo lo relacionado con las infraestructuras que son necesarias para que el vehículo eléctrico sea una realidad. El éxito de la implantación del vehículo eléctrico en la sociedad dependerá en gran medida de la adecuación de las ciudades para su funcionamiento. Ello requiere de la instalación de puntos de recarga y de sus sistemas de gestión y pago. En este tema concreto, Vodafone está colaborando activamente en el desarrollo de sistemas M2M, ya que estos puntos se encuentran dispersos y las comunicaciones de datos son necesarias para su correcto funcionamiento.

“Near Field Communications” (NFC)

NFC es una tecnología de comunicaciones basada en el intercambio de información de manera segura entre un teléfono móvil y otro dispositivo. Proporciona una forma cómoda y sencilla de acceder a múltiples servicios de distinta índole, como pagos por proximidad, transporte, billetes, etc.

Vodafone España, en colaboración con socios tecnológicos, ha desarrollado las tecnologías más innovadoras para combinar NFC con el uso de la tarjeta SIM de sus dispositivos, como módulo de seguridad para encriptar aplicaciones. Así, esta tecnología cuenta con un gran potencial para proporcionar servicios a los usuarios de forma sencilla e intuitiva. Con tan solo poner en contacto dos dispositivos, se pueden realizar pequeños pagos o enviar información, servicios o información personalizada.

En septiembre 2011, Renfe y Vodafone España presentaron la primera fase de un proyecto piloto que permite el pago y acceso a los trenes de cercanías mediante el móvil. En esta primera fase, los empleados de Renfe pueden acceder al recinto con su teléfono móvil, dotado de tecnología NFC instalada en tarjetas

SIM de Vodafone. Para ello, se han habilitado unos 300 tornos con esta tecnología en la red de Cercanías de Madrid.

Asimismo, en febrero de 2012, el Banco de Santander y Vodafone España pusieron en marcha un proyecto piloto que permite el control de asistencia y de acceso a las instalaciones de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) mediante la tecnología NFC instalada en la tarjeta SIM de los dispositivos de estudiantes. Esta tecnología les permite también utilizar el transporte de autobuses de la Entidad Pública del Transporte (EPT).



Redes Eléctricas Inteligentes



La innovación y el desarrollo de productos de Medida Inteligente (“Smart Metering”), o contadores eléctricos inteligentes que ayuden a las empresas energéticas a ser más productivas en sus procesos, y a la sociedad en general a reducir las emisiones de CO₂, debido a la reducción del consumo energético, son centrales en nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible.

Entre los principales beneficios que aportan nuestras soluciones se encuentran los relacionados con la parte económica/productiva, debido a que se simplifican y automatizan procesos operativos que eran manuales y altamente costosos, evitando desplazamiento de personas para realizar tareas tan simples como por ejemplo la toma de medidas de un contador eléctrico.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● **Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible**

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Por otra parte, la utilización de productos de "Smart Metering" también produce una reducción de las emisiones de CO2 a la atmósfera, puesto que se reducen los desplazamientos de personal de las compañías eléctricas. Asimismo, mediante la instalación de contadores eléctricos inteligentes por control remoto, se consigue una gestión energética más eficaz, reduciendo los consumos eléctricos y por ello disminuyendo el impacto en el medio ambiente.

Logística Inteligente

El desarrollo de nuevos productos relacionados con la geolocalización de personas, vehículos u objetos, es uno de los ejes en los que Vodafone España está llevando a cabo iniciativas con el objetivo de disponer de nuevos productos que faciliten a nuestros clientes el acceso a estas soluciones tecnológicas.

Estas soluciones de localización de flotas conllevan una reducción muy importante del impacto medioambiental, puesto que permiten a las empresas que las utilizan planificar las rutas de sus vehículos y modificarlas en tiempo real, pudiendo elegir la ruta más óptima en función de dónde se encuentre el vehículo en cada momento. Todo ello produce un ahorro de tiempo y combustible, y por lo tanto económico y ambiental.

También aportan beneficios en el apartado de seguridad de los vehículos y las personas que los ocupan. En caso de robo del vehículo, puede conocerse en todo momento dónde se encuentra, facilitando información valiosa a la policía para ayudar a recuperarlo rápidamente.

La implantación de estos sistemas va acompañada de una mejora de los procesos logísticos, produciendo una importante reducción de costes en nuestros clientes.

Un destacado ejemplo son las nuevas soluciones que Vodafone está desarrollando para cumplir la nueva Directiva Europea en cuanto a la utilización del Sistema "e-call" en los vehículos que se fabriquen a partir de 2015. El "e-call" es un servicio con tecnología M2M que incorpora en los vehículos una serie de sensores y emisores que, en caso de accidente, son capaces de realizar una llamada de emergencia al 112 sin intervención humana. En dicha llamada se transmiten datos muy relevantes para conseguir una rápida actuación de los servicios sanitarios, bomberos y policía, como por ejemplo la localización GPS. Vodafone está alcanzando importantes acuerdos con fabricantes de vehículos para que incorporen nuestra tecnología en sus vehículos.



Trabajo Flexible ("Smart Working")

El Trabajo Flexible es una de las alternativas que se están aplicando para crear formas de trabajo más productivas y racionales, otorgando a los empleados la responsabilidad de gestionar su tiempo de forma más efectiva para conseguir alcanzar sus respectivos objetivos y al mismo tiempo un adecuado equilibrio entre su vida profesional y personal.

Este tipo de políticas se basan en la minimización de los desplazamientos innecesarios, con lo que se facilita tanto la reducción de los espacios de oficina desaprovechados, como el aumento de la eficiencia energética. Sin duda, la tecnología móvil (teléfonos móviles y ordenadores portátiles con dispositivos USB) juega un papel fundamental a la hora de trabajar de esta forma más flexible y eficiente.

En este contexto y como ejemplo, durante el ejercicio 2011-12, Vodafone España y Natureback Communities establecieron un acuerdo de colaboración para un proyecto de vivienda digital y sostenible para el desarrollo del medio rural.

El objetivo del proyecto es dar respuesta a una nueva corriente de trabajadores que eligen vivir fuera de la ciudad para desarrollar su profesión con el modelo del teletrabajo, y permitirá conocer un tipo de vivienda diseñada por Natureback, sostenible y modular,



como alternativa a las viviendas habituales y con ahorros energéticos de hasta el 85%. La vivienda estará equipada con la tecnología móvil de Vodafone para entornos sostenibles, tanto en domótica como en infraestructura de red, lo que permitirá a sus habitantes disfrutar de conexión de banda ancha móvil a gran velocidad y de una gestión de servicios con redes inteligentes a través de tecnología M2M.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● **Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible**

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Cientes



Mantener la confianza de nuestros clientes depende de que, además de proporcionarles productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, seamos capaces de comunicarnos y relacionarnos con ellos de una forma honesta y de gestionar eficazmente los temas clave.

Durante el ejercicio 2011-12, presentamos el "Compromiso Vodafone" orientado a establecer un nuevo modelo de relación con los clientes basado en la confianza. Para ello se han establecido tres tipos de Compromisos:

- "Compromiso Mejor Servicio".
- "Compromiso Mejor Conectado"
- "Compromiso Precios sin sorpresas".

Objetivos para 2011-12

Marzo

2012

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.

Curso "e-learning" sobre Protección de Datos de Carácter Personal y Privacidad, dirigido a todos los empleados de Vodafone España.

17,7 millones de clientes

6,8 (sobre 10) recomendación media de clientes Vodafone

● Compromiso Mejor Servicio



"El compromiso de ofrecer siempre la mejor experiencia para los clientes, escuchándolos constantemente, de modo que puedan sentir nuestro compromiso y creer en él. Estaremos siempre dispuestos a ayudarles como un experto que les asesora y ayuda para hacer lo que quieran hacer"

○ Atención al Cliente

Atención telefónica mediante agente

Para ofrecer a nuestros clientes la atención rápida y resolutoria que nos demandan hemos realizado en este ejercicio las siguientes acciones en la atención telefónica:

- Homogeneización de los procedimientos de llamada: se ha realizado una completa revisión y reingeniería de los procesos a través de la cual se ha podido poner a disposición de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un nuevo Portal de información. En dicho portal, los agentes pueden encontrar una respuesta rápida y adaptada a cada uno de nuestros clientes.
- Certificación de agentes: todos nuestros agentes deben obtener su certificación en el conocimiento de los

procedimientos, productos y servicios de Vodafone para poder atender a nuestros clientes. Esta certificación garantiza el cumplimiento de la metodología de aprendizaje, de su idoneidad y de su aplicación en su puesto de trabajo.

- Implantación de nuevas herramientas web de gestión del conocimiento: con ello garantizamos que todos los agentes, independientemente de donde se encuentren, tienen acceso a la misma información y conocimiento de los procedimientos, productos y servicios de Vodafone, para resolver la petición del cliente.

Todos nuestros clientes pueden ser atendidos, de forma gratuita, en 6 idiomas distintos además del castellano (catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano).

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Otras mejoras realizadas en los diversos canales de atención telefónica mediante agente han sido:

- El establecimiento del servicio de atención personalizada 1212, en función de los perfiles de nuestros clientes.
- La eliminación del coste de los servicios de asistencia técnica (22155) tanto para móvil como para ADSL y del servicio de atención del Programa de Puntos de Vodafone (22114), de forma que atendemos de forma gratuita a todos nuestros clientes en cada uno de nuestros servicios de atención.
- La implantación de importantes mejoras en nuestro servicio técnico especializado del 22155 (22555 si se trata

de autónomos y empresas). La principal novedad es la introducción de una nueva herramienta con la que se mejora la capacidad del soporte a nuestros clientes en relación a los "smartphones", permitiendo actuar en remoto sobre el terminal del cliente. Esta acción se ha complementado con unas 2.400 horas de formación a los agentes que prestan este servicio.

66 millones
de llamadas gestionadas a través de agente en 2011-12

Atención telefónica mediante IVR (Sistema Reconocedor de Voz)

Con objeto de mejorar continuamente la atención telefónica a través del Sistema IVR, estamos desarrollando un proyecto de transformación del IVR, basado en los dos criterios siguientes:

- El cliente como "centro" del servicio de atención: dejando que exprese su necesidad de manera abierta, realizándole una pregunta directa, sin necesidad de obligarle a seleccionar entre opciones complejas
- La mejor solución técnica que asegure el mejor reconocimiento para capturar la necesidad del cliente y llevarle a la solución más óptima.

La atención 2.0

A lo largo del ejercicio 2011-12, ha seguido aumentando el número absoluto de usuarios activos en las áreas privadas de la web de Vodafone España (Mi Vodafone y Área de Clientes).

Con objeto de mejorar la atención de este canal, se han realizado diferentes mejoras, entre las cuales cabe destacar:

- Logado por NIF
- Renovación del diseño de las pantallas de inicio
- Mejora de la Sección Ayuda.

Por otra parte, seguimos potenciando el "Foro Vodafone" , para compartir información relacionada con los productos y servicios de Vodafone y resolver dudas de nuestros clientes. Además de la atención a clientes en redes sociales, se ha iniciado la canalización de los clientes, en caso necesario, desde Facebook y Twitter hacia el Foro Vodafone.

Más de **1,4 millones**
de usuarios de las áreas
privadas de la web

Más de **5 millones**
de accesos mensuales a las
áreas privadas de la web

También se ha lanzado el blog "Vodafone te ayuda" , un nuevo canal en el que se incorporan vídeos de ayuda centrados en las necesidades de "smartphones".



Cifras anuales del Foro Vodafone

Más de **43.000** post publicados
Más de **2 millones** de visitas
Más de **17.000** usuarios registrados

Autogestión

Otra de las novedades más relevantes de este ejercicio ha sido la notable remodelación y mejora de la autogestión en el móvil "m-care", que facilita a los clientes todas sus gestiones en el momento deseado desde su móvil. Este servicio está disponible a través de la "Aplicación m-care" para usuarios de sistemas operativos iOS y Android, y a través del "Portal móvil" para el resto de sistemas operativos. Esto ha supuesto que en este ejercicio, frente al anterior, se tripliquen los usuarios de la autogestión en el móvil y sus contactos.

Factura Electrónica

Se ha seguido potenciando la adopción de Factura Electrónica Legal por parte de nuestros clientes. Desde la web se da a conocer al cliente la posibilidad y los beneficios de consultar sus facturas en forma "online".

Más de **1,7 millones**
de Clientes Particulares
con factura electrónica

Más de **112.000**
usuarios de "m-care"
(autogestión en el móvil)

Cerca de **200.000**
Clientes Empresa con
factura electrónica

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Reclamaciones y Organizaciones de Consumidores

Reclamaciones

Durante el ejercicio 2011-12 se ha priorizado la calidad del servicio, gestionando de forma más eficiente las reclamaciones y poniendo foco en mejorar los niveles y tiempos de resolución de las mismas.

Así, se ha trabajado en el análisis de las causas raíz de reclamaciones, y en la revisión, simplificación y mejora de políticas y procesos que tienen impacto en el cliente.

Se ha lanzado un nuevo Modelo de Atención que ha permitido la mejora de los tiempos de respuesta y resolución de las reclamaciones, potenciando la resolución en el primer contacto, siempre que éste no haya recibido una respuesta satisfactoria desde los servicios de Atención al Cliente.

Se ha potenciado el uso de la web, creando una navegación más intuitiva y visual, de modo que para resolver las principales dudas o incidencias que originan reclamaciones, se han creado unas guías que pueden aclarar dudas a los clientes antes de realizar una reclamación. Como consecuencia de esta acción, ha habido un incremento en el acceso a estas consultas y a su vez se han reducido las reclamaciones por esta vía.

Para dar una solución rápida y eficaz a las reclamaciones de los clientes, se ha apostado por un modelo diferencial de Mediación e Interlocución con los Organismos Oficiales por vía telefónica, agilizando la resolución presencial de reclamaciones de clientes que acuden a estos Organismos.

Los datos de reclamaciones se encuentran disponibles en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. 

Organismos de Consumo y Asociaciones de Consumidores

La relación de Vodafone España con los diferentes Organismos Oficiales relacionados con Consumo, se sigue afianzando y mantenemos una plena colaboración. Así, durante este ejercicio hemos mantenido reuniones con todas las Direcciones Generales o Institutos de Consumo de las Comunidades Autónomas, proponiendo nuevas vías de resolución de conflictos en aras de ganar eficiencia y economía de recursos.

Por otra parte, se ha contribuido a la formación de los consumidores en materia de regulación y productos y servicios de Vodafone. Así, durante el ejercicio 2011-12 se ha participado en programas de formación del Ayuntamiento de Barcelona, el Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide), la Dirección General de Consumo de Valencia, y con las asociaciones de consumidores, tales como Confederación Española de Consumidores y Usuarios de Valencia (CECU AVACU) y con la Unión de Consumidores de España en Huelva (UCE).

Además, se ha firmado un acuerdo de colaboración para resolución de reclamaciones de clientes Vodafone canalizadas por el Defensor del Pueblo de Cataluña (Sindic de Greuges).

Publicidad y Marketing

En el ejercicio de su actividad comercial, Vodafone España cumple con la normativa de aplicación. Ver información adicional en 

Privacidad y Protección de Datos

Desde el Grupo Vodafone se transmite a todas las filiales de la compañía la importancia de respetar y tratar los datos personales de nuestros clientes de una manera responsable y siempre de conformidad, tanto con las políticas internas como con la normativa aplicable en cada país. Es por ello que una parte importante del trabajo desarrollado por Vodafone España durante todo el año está basado en el seguimiento del cumplimiento de las políticas del Grupo a nivel local, la comprobación de la adecuación de los sistemas de la compañía a la normativa de protección de datos, y en el seguimiento de cualquier asunto con implicación en materia de protección de datos.

A través del Comité de Privacidad, que se reúne periódicamente y que está integrado por miembros y representantes de las áreas con implicaciones en materia de privacidad, se vela por el cumplimiento de la normativa de protección de datos en cualquier proyecto o acción que se quiera llevar a cabo.

Prueba de esa concienciación, durante el ejercicio 2011-12, todos los empleados de la compañía fueron convocados a realizar un curso "on-line" sobre privacidad y protección de datos. El nivel de seguimiento del curso fue muy satisfactorio, ya que fue realizado por el 83% de los empleados.

Compromiso Mejor Conectado



"El compromiso de crear siempre mejores productos y servicios, que conecten de forma fiable a las personas, con la mayor calidad y la red de datos más rápida, para proporcionarles la mejor y más sencilla conexión móvil a Internet del país"



99,7%
de población cubierta con Red 2G

84,8%
de población cubierta con Red 3G

Ver datos e información adicional en:
 www.vodafone.es/InfSost11-12/Clientes

 www.usuariostealeco.es

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Calidad de Red

La amplia experiencia en el diseño de redes de telecomunicación que tiene Vodafone España, la elevada fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red y la excelencia alcanzada en la operación y mantenimiento, nos permiten garantizar 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 enrutamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos.

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

Se realizan medidas continuas de satisfacción a nuestros clientes, poniendo foco en los atributos más relevantes que identifican las características de funcionamiento de una red de telecomunicaciones.

En cuanto al Despliegue de Red, este ejercicio hemos de destacar el encendido del UMTS 900, que ha permitido llevar la

Banda Ancha móvil a más de 5.000 nuevos núcleos de población rurales. Dicho esfuerzo continuará a lo largo del ejercicio 2012-13, lo que nos permitirá reforzar nuestro liderazgo en cobertura 3G a nivel nacional. Los datos de cierre de ejercicio fiscal a 31 de marzo de 2012, nos permiten alcanzar el 99,7% de la población con la Red 2G y el 84,8% con la Red 3G.

Adicionalmente, durante el próximo año fiscal seguiremos acometiendo nuestro ambicioso proyecto de actualización de las estaciones base, lo que permitirá, junto con la activación de la tecnología UMTS900, mejorar la Cobertura y Calidad de los servicios prestados en los principales entornos urbanos y muchos entornos rurales.

La Calidad de Servicio de la red de Vodafone España ha sido nuevamente reconocida por un organismo externo, P3 Communications, certificando que Vodafone España ofrece el Servicio de Transferencia de Archivos con mayor velocidad para Internet Móvil y la mejor calidad de conversación para el Servicio de Voz, entre todas las redes móviles en zonas urbanas de España. En particular, para el Servicio de Datos, Vodafone ofrece una velocidad media por encima de los 10 Mbps, más del doble que el mejor competidor. 

Por otra parte, los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a auditorías externas y pueden ser consultados en la página web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. 

Compromiso Precios sin Sorpresas



"El compromiso de tener siempre los precios más competitivos y sin sorpresas, ofreciendo tarifas más sencillas que se adapten a las necesidades de los clientes y servicios que permitan un mayor control del gasto, para asegurarnos de que los clientes pagan siempre un precio adecuado a los servicios recibidos"

Tarifas

Durante el ejercicio 2011-12 se ha apostado por simplificar nuestras tarifas y darle más libertad al cliente. El aspecto más significativo en cuanto a tarifas de contrato ha sido la eliminación de las franjas horarias en todas las tarifas por tallas.

Al inicio del ejercicio fiscal, se modificaron las tallas M, @M y @XS, ofreciendo minutos durante las 24 horas a un precio muy competitivo. En diciembre se lanzaron las nuevas S y @S y se cerró el ejercicio con varias mejoras en las tarifas, tales como:

- SMS ilimitados a partir de la tarifa @S.
- Lanzamiento de dos tarifas nuevas para los clientes de bajo uso
- Mejora de los precios de las tallas más grandes
- Lanzamiento de Bonos Extra para Hablar y para Navegar para que nuestros clientes puedan agregar minutos adicionales a su tarifa y seguir hablando/navegando sin preocupaciones.



Otra mejora significativa, ha sido la de los servicios para controlar el consumo. El cliente puede consultar su consumo de minutos, MB o SMS simplemente marcando el *131# y la tecla de llamada. Además recibe una notificación cuando alcanza el 90% y el 100% de los minutos.

Otro aspecto relevante durante este ejercicio fiscal han sido los números VIP. Dentro del compromiso "Precios sin Sorpresas", los números VIP juegan un papel fundamental como garantía de nuestro compromiso. Así, nos comprometemos a compensar a nuestros clientes con 10 € si les cobramos de más con los números VIP.



Ver datos e información adicional en:

 www.vodafone.es/InfSost11-12/Clientes



www.miniatures/telecomunicaciones

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Roaming (Itinerancia internacional)

Durante el ejercicio 2011-12 Vodafone España ha mantenido e impulsado su estrategia de valor consistente en integrar en sus tarifas de navegación paquetes de datos en Europa, incentivando de esta manera el uso de datos en "roaming" y aprovechando todas las posibilidades de las aplicaciones de los Smartphone. Vodafone España es el primer y único operador, hasta el momento, que ha apostado por esta integración como valor diferencial de su oferta. Actualmente, Vodafone España cuenta con acuerdos de roaming en 209 destinos.

Además, se han bajado los precios de las tarifas en "roaming" y se ha puesto en marcha un proyecto de simplificación de las tarifas de datos de "roaming", unificando criterios y optimizando la experiencia del cliente, independientemente del dispositivo de navegación.

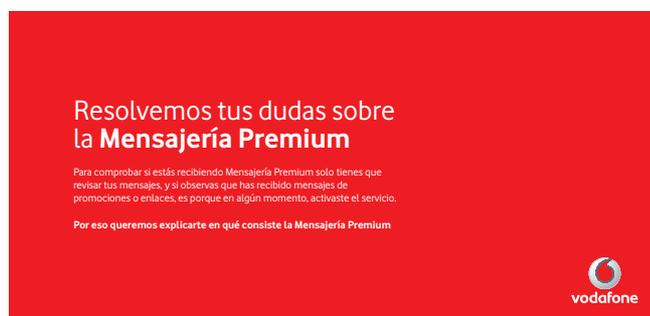
Para mayor seguridad de los clientes, se dispone de una herramienta que informa en tiempo real a todos nuestros clientes, en el momento en que se enciende su teléfono en territorio extranjero, de las tarifas de voz, SMS y navegación en dicho territorio.

209

destinos con acuerdos de roaming

SMS Premium

Durante el ejercicio 2011-12 se han realizado, entre otras, las siguientes actuaciones en el ámbito de los SMS Premium con objeto de mejorar la experiencia de clientes con estos servicios:



- Se ha enriquecido el mensaje que reciben los usuarios cuando hacen una suscripción web, informándoles que es un servicio de suscripción con coste, antes de darles el PIN para acceder al servicio
- Se ha procedido al corte de la numeración de los proveedores que no han cumplido el Código de Conducta de estos servicios
- Se ha mejorado la información de estos servicios en la web y se ha enviado a los clientes un resumen de esta información, junto con las facturas.

Uso Seguro y Responsable

Como continuación a las iniciativas implantadas en ejercicios anteriores, durante el ejercicio 2011-12 Vodafone España ha puesto en marcha una web para padres con información sobre el uso seguro de las nuevas tecnologías. La web www.vodafone.es/padres contiene tanto la información sobre las iniciativas sectoriales en las que participa Vodafone España, como información práctica dirigida especialmente a los padres y tutores que tienen niños y jóvenes a su cargo. Esta web incluye:

- **Herramientas Vodafone**, tales como Safety Net (aplicación gratuita que permite personalizar y controlar las funciones de los "Smartphones" Android), Perfil Joven y Filtro Off-Net (que bloquean contenidos no recomendados para menores de 18 años en el portal de contenidos de Vodafone y en Internet, respectivamente), y el servicio Vodafone Protección PC (que integra un control parental para la navegación desde el ordenador personal).
- **Guías de configuración**, que detallan paso a paso y de manera sencilla, los niveles de privacidad de redes sociales, filtros en los navegadores de búsqueda, controles parentales integrados en los sistemas operativos de los PC, la configuración de Vodafone SafetyNet, etc.



- **Decálogo para padres**, con diez sencillos consejos que facilitan el aprendizaje del mundo digital donde niños y jóvenes viven constantemente, y con recursos y enlaces para buscar más información que puede resultar de su interés.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

➔ Más información en www.vodafone.es/padres



Móvil

"Perfil Joven". Bloquea el acceso a contenidos no recomendados para menores de 18 y contenidos para adultos en el portal de Contenidos de Vodafone (Vodafone Live!).

Filtro "Off-Net". Bloquea el acceso a páginas con contenidos para adultos, en la navegación de Internet.

Aplicación Vodafone Safety Net. Herramienta para Smartphones Android que permite gestionar las conexiones del teléfono y sus funcionalidades (limitar o bloquear SMS, llamadas, internet, cámara, etc.)



ADSL/Internet Móvil

"Vodafone Protección PC". Servicio que ofrece control parental, con otras funcionalidades tales como Antivirus, Antispyware, control de Spam, etc. (funciona como cualquier paquete comercial antivirus en PC's).



Toda la Red

Filtro IWF. Bloquea contenidos ilícitos de imágenes de abuso sexual a menores (de acuerdo con la base de datos de Internet Watch Foundation-IWF).

Vodafone Safety Net: Aplicación de Seguridad para Smartphones Android



Vodafone España se convirtió en diciembre de 2011, en el primer operador en España que proporciona una aplicación gratuita de seguridad para que los menores utilicen "smartphones" con el sistema operativo Android, de forma segura y responsable.

La gestión de las restricciones y bloqueos se realiza entrando en la aplicación mediante una contraseña y sus principales funcionalidades son:

- Restricción de llamadas y mensajes salientes (SMS, MMS) a determinados números de teléfono.

- Restricción de llamadas y mensajes entrantes (SMS, MMS) desde determinados números de teléfono, con la posibilidad de guardar los textos de los mensajes en un archivo únicamente accesible por los padres (para casos de "bullying" o ciberacoso).
- Bloqueo de funcionalidades como WiFi, Bluetooth, Cámara, Navegador e incluso el uso de aplicaciones concretas.

Todas estas restricciones y bloqueos pueden establecerse para un horario determinado.

Iniciativas Sectoriales

Vodafone, miembro de la Coalición por la Seguridad de los niños en Internet

Vodafone forma parte de la denominada 'CEO Coalition', coalición de las principales empresas de tecnología y medios de comunicación para hacer de Internet un lugar mejor para los niños. La Coalición pretende acordar una serie de medidas en cinco ámbitos:

- Herramientas de notificación robustas y sencillas, fáciles de encontrar y reconocibles en todos los dispositivos, para notificar contenidos y contactos nocivos para los niños
- Parámetros de privacidad ajustados a la edad
- Uso más amplio de la clasificación de contenidos, que se utilice en todos los sectores y facilite a los padres categorías de edad comprensibles
- Mayor disponibilidad y uso del control parental, y con herramientas sencillas
- Retirada efectiva de los materiales de pornografía infantil, y mejora de la cooperación con las autoridades y líneas de denuncia.

Apoyo al Día de Internet Segura 2012

Vodafone España apoyó la iniciativa Día Internacional de la Internet Segura (SID: Safer Internet Day) celebrada el 7 de febrero y que contó con un Congreso Nacional "Joven y en Red" organizado por Protégeles.



Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Medio Ambiente

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible conlleva controlar y minimizar los impactos de nuestra actividad en el entorno, tanto de nuestra red, como de nuestras tiendas y oficinas, así como del ciclo de vida de los equipos que compramos y/o vendemos.

El cambio climático es uno de los mayores retos a nivel mundial y, según nuestros Grupos de Interés, uno de los temas clave a considerar en nuestra actividad.

Nuestra mayor oportunidad de contribuir a la lucha contra el cambio climático se presenta a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayuden a reducir las emisiones de CO₂ (ver pag.6). Al mismo tiempo, también estamos implantando iniciativas para controlar la huella de carbono derivada del desarrollo de nuestras propias actividades.

Objetivos 2011-12

Marzo

2012

Continuar fomentando los sistemas de recogida de teléfonos en desuso de nuestros clientes.

Sustituir en Tiendas las bolsas de plástico por bolsas de papel.

2020

Objetivo 2020

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% para 2020 respecto al 2006-07.

Como toda actividad empresarial, el diseño, construcción operación y mantenimiento de una red de telecomunicaciones genera, como se resume en la figura adjunta, una serie de impactos ambientales, tanto directos (que podemos controlar) como indirectos (sobre los que no tenemos prácticamente capacidad de influencia).

Dentro de las áreas que se encuentran bajo el control de una operadora como Vodafone España, se encuentran las actividades relacionadas con:

- la gestión y mantenimiento de oficinas, tiendas y otros edificios
- la comercialización, reutilización y reciclaje de terminales
- el despliegue y funcionamiento de la red.

Para asegurar un adecuado comportamiento ambiental en el desarrollo de estas actividades, Vodafone España tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma internacional ISO 14.001, que fue certificado en 1997 y que se ha ido revisando y adaptando a lo largo del tiempo. Nuestra política ambiental tiene por objetivo que Vodafone España sea reconocida por nuestros clientes, empleados y entorno social como una empresa respetuosa y comprometida con la protección del medio ambiente. 



Los teléfonos móviles y las redes que los conectan tienen un impacto en el medio ambiente a lo largo de todo su ciclo de vida, desde su fabricación y uso, hasta su eliminación.

En Vodafone España tratamos de reducir los impactos ambientales negativos que se generan en las fases del ciclo de vida de los productos ligados a nuestra actividad, sobre las que tenemos un control directo. Por otra parte, en otras áreas, tratamos de reducir los impactos ambientales negativos a través de nuestras decisiones de compras, de acuerdos y colaboraciones con nuestros proveedores, o a través de la información y sensibilización a nuestros clientes.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- **Medio Ambiente**
- Empleados
- Proveedores
- Objetivos
- Indicadores Clave

Ver datos e información adicional en:
 www.vodafone.es/sostenibilidad

Consumo de Energía

El consumo de energía por Vodafone España se debe al funcionamiento de nuestra Red de Telecomunicaciones (que supone más del 90% del consumo), al de nuestras Oficinas y Centros de Atención al Cliente, y al de nuestras Tiendas.

Consumo de Energía en la Red

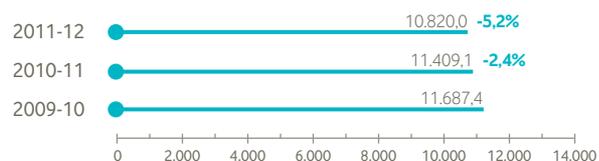
Desde Vodafone España, contribuimos al objetivo de reducción de emisiones de CO2 del Grupo Vodafone, de tal forma que al tiempo que desarrollamos nuestra Red, implantamos actuaciones para aumentar su eficiencia energética y así controlar nuestras emisiones de CO2.

Entre las iniciativas implantadas durante el ejercicio 2011-12 para aumentar la eficiencia energética de nuestra red, destacan:

- Ahorro de Energía BTS: mediante esta funcionalidad de software se controla en tiempo real el consumo energético de las estaciones base en función del tráfico cursado.
- Renove de aire acondicionado: plan destinado a potenciar el uso del "free cooling", permitiendo disminuir la temperatura de la caseta, sin grandes consumos de energía, a la vez que permite elevar la temperatura de consigna del emplazamiento.

Durante el ejercicio 2011-12 el consumo absoluto de energía en la red sólo ha crecido un 2,8%, a pesar del desarrollo de la red (unos 900 elementos de red más que el ejercicio anterior). Por otra parte, las iniciativas de eficiencia energética implantadas nos han permitido reducir en un 5,2% el consumo de energía por elemento de red con relación al ejercicio anterior.

Consumo de energía por Elemento de Red (Kwh/ER)



Consumo de Energía en Oficinas y Tiendas

Entre las actuaciones realizadas durante el ejercicio 2011-12 en Oficinas para aumentar la eficiencia energética, se encuentran:

- Implantación de controles lumínicos
- Instalación de detectores de presencia
- Sustitución de iluminaciones halógenas exteriores por pantallas con lámparas de bajo consumo
- Aumento de la temperatura de consigna en las salas técnicas de la Sede
- Apagado de circuitos en los aparcamientos interiores.

Todas estas actuaciones nos han llevado a alcanzar una reducción del 9% en el consumo de energía de oficinas respecto al año anterior.

Consumo de Energía en Oficinas (Mwh)



En el caso de Tiendas, se han continuado con las iniciativas puestas en marcha en ejercicios anteriores, en paralelo con la remodelación puesta en marcha en las mismas.

Otras actuaciones

Durante el ejercicio 2011-12 se ha continuado potenciando el uso de las videoconferencias y de otras herramientas de comunicación (ej: Office Communicator), contribuyendo a disminuir así el impacto ambiental asociado a viajes y desplazamientos.

También se ha potenciado entre empleados el uso de vehículos lanzadera para el desplazamiento entre oficinas.

Más de **8.900 Tn** de CO2 evitadas desde 2005-06 por el uso de videoconferencias

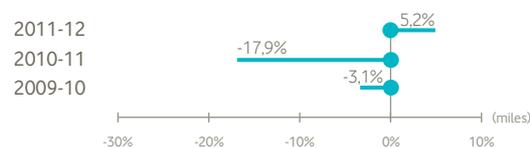
Unos **500** desplazamientos diarios evitados por el uso de vehículos lanzaderas en 2011-12

Las emisiones de CO2 de Vodafone España, han aumentado a pesar de las diversas actuaciones llevadas a cabo para aumentar la eficiencia energética. Esto es debido al cambio producido en el factor de conversión de CO2 procedente del sistema eléctrico peninsular, que ha aumentado más de un 34 % respecto al ejercicio anterior. De esta forma, se ha producido un cambio en nuestra tendencia de reducción de emisiones de CO2.

Este cambio en el factor de conversión del CO2 del sistema eléctrico peninsular es consecuencia de un aumento de la producción de electricidad procedente del carbón, debido a la aplicación del Real Decreto de Ayudas al Carbón aprobado

por el Gobierno en 2011, que obliga a las compañías eléctricas a consumir un porcentaje de carbón nacional, que es de peor calidad y más contaminante. El resultado es un empeoramiento notable del indicador de calidad ambiental para las emisiones de CO2 del sistema eléctrico español.

Emisiones Totales de CO2 respecto 2006-07 (%)



Ver datos e información adicional en:

www.vodafone.es/InfSost11-12/EnergiaCClimatico

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Residuos

Nuestras operaciones generan residuos, tanto en la red, como en las oficinas, tiendas y centros de atención al cliente. Los teléfonos en desuso de nuestros clientes también se pueden transformar en residuos cuando son reemplazados por otros nuevos. Vodafone España está comprometida con la reducción, reutilización y reciclado de residuos cuando sea posible.

En el caso de los residuos de red, reutilizamos los equipos el máximo posible y aquellos que no se pueden reutilizar son enviados a un gestor especializado para su reciclaje. 

Residuos de Terminales

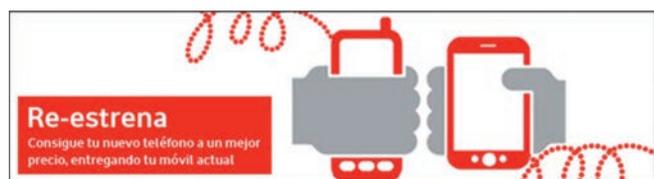
Aunque no son un residuo que generemos directamente, promovemos entre nuestros clientes y el público en general la entrega de sus teléfonos móviles en desuso para gestionarlos adecuadamente, ya sea su reutilización o mediante su reciclaje. También estamos fomentando la reducción de este tipo de residuos, ofreciendo la opción "solo SIM", tanto para clientes actuales como para nuevos clientes, que ya disponen de un teléfono, en prepago y en contrato y que lleva asociados beneficios y descuentos en las tarifas.

Los teléfonos móviles en desuso que continúan estando en buenas condiciones se pueden reacondicionar y reutilizar, vendiéndose a bajo coste por empresas especializadas en países en vías de desarrollo o emergentes, lo cual tiene un evidente

e importante beneficio social, ya que con esta actuación se facilita el acceso de estos países a la telefonía móvil, así como un beneficio medioambiental, ya que se evita la necesidad de utilizar materias primas para fabricar nuevos teléfonos móviles. Por otra parte, aquellos teléfonos en desuso que no funcionan o que son obsoletos son reciclados.

Además de ampliar la información en web, durante el ejercicio 2011-12 se lanzó el plan Re-Estrena para fomentar la entrega de estos terminales en desuso.

Además, a través del plan Re-estrena, la empresa con la que colaboramos para la recogida de estos teléfonos dona a la ONG WWF España el importe equivalente al 5% del beneficio que obtiene por la venta de los terminales reutilizados.



Cerca de **270.000** teléfonos recogidos durante el ejercicio 2011-12

Otros Residuos y Consumos

Los principales tipos de residuos que generamos en nuestras oficinas, tiendas y centros de atención al cliente son papel, tóner, envases y equipos informáticos.

En el ejercicio 2011-12 se ha reducido en un 50% el consumo de papel, como consecuencia de la implantación de diversas soluciones (control de impresión y fotocopias, etc.). El 100% del papel que se utiliza en las oficinas es papel con certificado FSC, que asegura que procede de bosques gestionados de manera sostenible.

Coincidiendo con el año internacional de los bosques, en Octubre de 2011, Vodafone España puso en marcha el proceso de sustitución de las bolsas de plástico que entregaba a sus clientes

en las tiendas por bolsas de papel con certificado FSC. Esto ha supuesto dejar de emitir 138 Tn de CO₂ anuales, que equivalen a la cantidad absorbida al año por una superficie forestal de 19 hectáreas.



Durante el año 2011 hemos utilizado para la venta de terminales 192.088 kg de envases y embalajes (la mayoría de ellos compuestos de papel, cartón o plásticos), habiendo sido declarados todos ellos a Ecoembes. Además estamos llevando a cabo planes para minimizar nuestros envases, de manera que generen posteriormente menos residuos o sean más fácilmente reciclables.

Por último, aunque no es un aspecto significativo en nuestro negocio, controlamos también el consumo de agua. 

Captamos y vertemos la mayor parte del agua que utilizamos en la red de saneamiento. En cuanto a vertidos accidentales, no hemos tenido este ejercicio fiscal ninguno relevante.

Reducción del **50%** en el consumo de papel frente al ejercicio anterior

Reducción anual de **138Tn** de CO₂ por la sustitución de bolsas de plástico por las de papel

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Ver datos e información adicional en:

 www.vodafone.es/InfSost11-12/Residuos

● Despliegue Responsable de Red

Actualmente, disponemos de más de 26.000 elementos de red, de los que 900 han sido desplegados durante el ejercicio 2011-12.

La política de despliegue de Vodafone España, durante el ejercicio 2011-12 se ha centrado en finalizar el despliegue de cobertura a pueblos con menos de mil habitantes (proyecto iniciado en el ejercicio 2010-11), llegando a desplegar para ello cerca de 3.000 estaciones, y la actualización y modernización de la red existente, para lo cual se ha iniciado el proyecto "RAN Refresh", consistente en el cambio de equipos actuales de GSM 900/UMTS 2100, por otros que ofrecen mayores prestaciones en el uso de la tecnología móvil, hasta llegar a un total de 450 emplazamientos "refrescados" a fin del ejercicio.

El ejercicio 2011-12 se ha realizado un despliegue en el que el total de las estaciones compartidas ha sido de 156 (comparticiones donde Vodafone España se ha instalado en infraestructuras de otros operadores). Tenemos firmados acuerdos de compartición con los principales operadores móviles, dando prioridad en la búsqueda de emplazamientos a aquéllos en los que se puede lograr la compartición de infraestructuras.

En base al acuerdo firmado con Orange en el ejercicio 2006-07, por el que ambas empresas se comprometieron a compartir

infraestructuras de las redes 3G en poblaciones de menos de 25.000 habitantes, Vodafone España y Orange han superado las 4.300 instalaciones 3G en emplazamientos compartidos (de las que 2.165 son titularidad de Vodafone España).

Durante el ejercicio 2011-12 se han producido diversos requerimientos administrativos por temas ambientales, pero no ha existido ninguna multa de cuantía significativa por dichos temas.

Cerca de **3.000** estaciones para dar cobertura a poblaciones con menos de 1.000 habitantes

Centro de Atención al Propietario

Vodafone España pone a disposición de los Propietarios de emplazamientos un Centro de Atención específico, para dar respuesta a sus necesidades, sugerencias o reclamaciones.

La media de llamadas al mes es de 1.500.

Centro de Atención al Propietario
607 100 101

● Emisiones Radioeléctricas y Salud

En cumplimiento del Real Decreto 1066 / 2001 se ha realizado en el primer trimestre del 2012 la certificación anual de la red de estaciones de Vodafone España. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en más de 6.600 estaciones, estando los niveles de emisión del 100 % de nuestras estaciones base muy por debajo de los umbrales marcados por el citado Real Decreto 1066 / 2001.

Durante el ejercicio 2011-12 se ha ampliado el nivel de información sobre Emisiones Radioeléctricas y Salud en nuestra web [🔗](#).

Asimismo, Vodafone España ha participado en las jornadas organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias, destacando las celebradas en Lleida y Leganés sobre "Buenas Prácticas de Telefonía Móvil y Desarrollo Local".

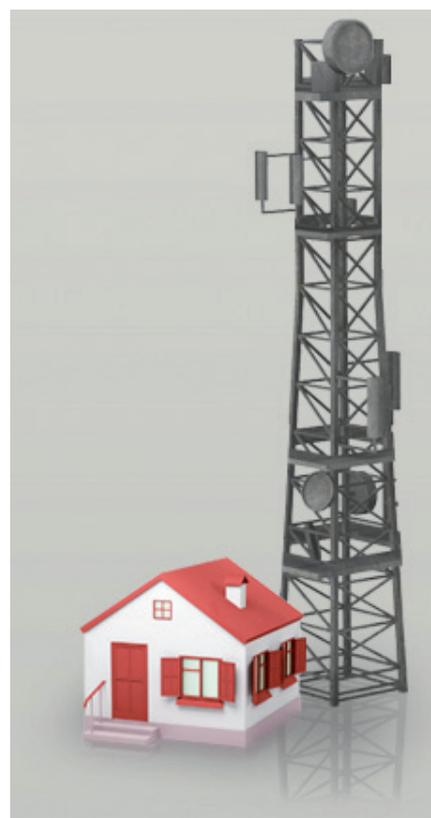
Dentro de los pronunciamientos de los organismos internacionales sobre antenas, móviles y salud, debemos destacar las conclusiones del monográfico sobre radiofrecuencias de la Agencia Internacional de Investigación contra el Cáncer. El uso del teléfono móvil ha sido incluido en la "categoría 2B, posible cancerígeno", al considerar que hay una evidencia limitada en humanos y en animales bajo experimentación, en la que se incluyen otros, 249 agentes, como el café, los encurtidos o los polvos de talco.

Por otro lado, la Agencia Internacional de Investigación contra el Cáncer ha establecido para la emisión derivada de las antenas de telefonía móvil, que la evidencia es inadecuada, correspondiente a la "categoría 3", en la que se incluyen otros 512 agentes, como la cafeína, la sacarina o el té.

De todo lo anterior se concluye que no hay evidencias en los estudios e investigaciones sobre los potenciales efectos de las emisiones de las antenas que indiquen que puedan ser potenciales cancerígenos, ya que no hay evidencias suficientes ni en humanos ni en animales.

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).

100%
de las Estaciones Base con niveles de emisión muy por debajo de los umbrales establecidos



Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Empleados



Nuestros empleados contribuyen de forma esencial a proporcionar excelentes productos y servicios para nuestros Clientes y de esta forma alcanzar y mantener nuestro éxito. Para disponer de las personas más cualificadas y motivadas, tratamos de proporcionar un buen ambiente de trabajo, tratándoles con respeto, y ofreciendo incentivos atractivos, así como oportunidades de desarrollo profesional.

Vodafone España es un notable generador de empleo en nuestro país, tanto directo como indirecto, y éste siempre se ha caracterizado por ser de calidad, con un 99,5% de los contratos indefinidos.

4.335 empleados 99,5 % de contratos indefinidos

Objetivos para 2011-12

Marzo

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

● Aprendizaje y Desarrollo del Talento

Para ayudar a identificar las oportunidades de desarrollo profesional, Vodafone España dispone de la herramienta de Evaluación de Desempeño denominada "Performance Dialogue".

Durante el ejercicio 2011-12 se han realizado diferentes mejoras en el proceso de Performance Dialogue, generándose un sistema para realizar de manera más objetiva la evaluación del talento y se ha generado una herramienta de calibración que reduce la posibilidad de errores en el proceso global.



Ver datos e información adicional en:

www.vodafone.es/InfSost11-12/Empleados

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- Empleados
- Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

En un entorno tan competitivo como el actual, uno de los retos es que los mandos sepan diferenciar entre los colaboradores del equipo para identificar el potencial y el talento, repartiendo los recursos disponibles alineados al desempeño y a la carrera profesional de cada uno. Con el objetivo de fortalecer dichas capacidades, se ha desarrollado a lo largo del ejercicio 2011-12 el programa **"Talking Talent"**.

El programa **"Talking Talent"** está estructurado en 3 fases:

- 1ª. Inicial: Consta de un caso práctico y una autoevaluación individual.
- 2ª. Taller: Incluye entrenamiento en el proceso y herramienta de identificación del talento, haciéndose énfasis en cómo realizar entrevistas de seguimiento.



3ª. Transferencia al puesto de trabajo: Consiste en actividades de acompañamiento a todos los mandos durante el resto del año fiscal.

En lo relativo a Formación y Desarrollo, el número promedio de horas de formación por empleado ha disminuido ligeramente comparado con años anteriores, debido a la priorización de la formación "online" para el área comercial y a la puesta en marcha de los portales de desarrollo que cuentan con recursos "on line". El 100% de los empleados han completado algún itinerario de formación online.

Así, se ha aumentado el número de recursos innovadores para mejorar en eficiencia, a través de la formación en el puesto de trabajo y de programas de "coaching" y "mentoring".

+ del **90%** de mandos han seguido el Programa "Talking Talent"

○ Gestión de la Diversidad

Durante el ejercicio 2011-12 se han puesto en marcha diversas acciones para reforzar el número de mujeres en posiciones directivas y pre-directivas que han estado ligadas fundamentalmente a:

- Acciones de Selección:
 - Búsqueda externa de los mejores perfiles directivos, poniendo especial foco en talento femenino e incorporando candidatas finalistas a los procesos de selección
 - Incorporación de mujeres en posiciones pre-directivas, para poder llegar a una paridad en número en los próximos años
 - Presencia de Vodafone España en foros de mujeres.
- Acciones de refuerzo interno, tales como promover la relación entre mujeres directivas de diferentes áreas.

Por otra parte, Vodafone España cumple con la Ley de Integración de Personas con Discapacidad tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas. Independientemente de ello, nuestro objetivo es aumentar el porcentaje de empleo directo de personas con discapacidad. Por ello, durante el ejercicio 2011-12 se ha trabajado en el desarrollo del programa **"Talento sin Barreras"** que tiene como principales objetivos:

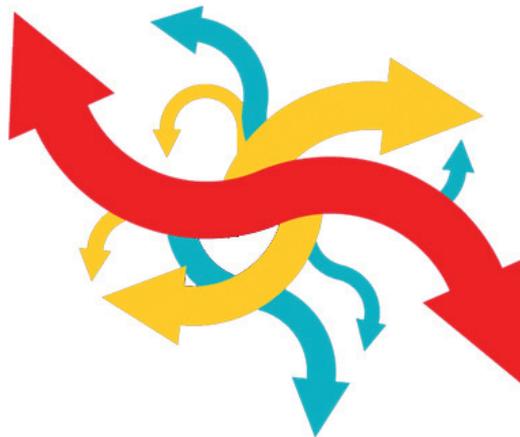
- Incluir en la plantilla empleados con certificado de discapacidad para incrementar el porcentaje de empleo directo de personas con discapacidad
- Fomentar que los empleados que tienen alguna discapacidad con el grado del 33% o superior obtengan el certificado de discapacidad
- Contribuir a que Vodafone España sea una empresa más inclusiva.

El trabajo realizado en el ejercicio ha incluido el desarrollo de actividades de sensibilización y formación en gestión del talento de personas con discapacidad, tanto para profesionales del Área de Recursos Humanos como para mandos de los diferentes departamentos de la compañía, facilitando que Vodafone España sea una empresa cada vez más inclusiva.

Como complemento, se ha puesto a disposición de los empleados el apoyo de una consultora externa especializada en temas de inclusión y diversidad, que ha facilitado a los empleados la resolución de dudas y les ha proporcionado ayuda en las gestiones para la obtención del certificado de discapacidad.

Adicionalmente, se han establecido acuerdos de selección con diferentes organizaciones especializadas en la gestión del talento de personas con discapacidad, de donde se han incorporado candidatos a procesos de selección ordinarios, habiéndose incorporado nuevos empleados con discapacidad en este ejercicio.

Consecuencia de toda esta actividad, el número de empleados con discapacidad que trabajan en Vodafone España se ha incrementado en este ejercicio un 77%.



Aumento del **77%** en el número de empleados con discapacidad

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● **Empleados**

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Organización, Retribución y Beneficios Sociales

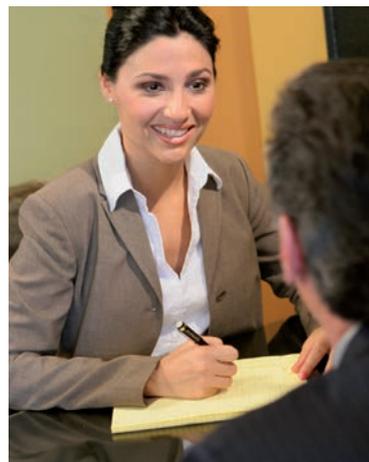
Vodafone España garantiza un proceso de fijación de salarios en igualdad de oportunidades, sin importar cual sea el género, la nacionalidad de los candidatos u otros factores.

En la apuesta continua que Vodafone España 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 impacto negativo en los beneficios sociales de los empleados.

En cuanto al reconocimiento a las contribuciones individuales, Vodafone España aspira a ser una compañía justa y equitativa, y con oportunidades para empleados basadas en su desempeño.

De esta manera, 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 específicos del área. Este sistema permite que el desempeño individual del empleado influya en el pago de su Retribución Variable.

Por otro lado, se ha desplegado el programa de reconocimiento "Global Heroes", ligado tanto a contribuciones individuales como de equipo y a la celebración de logros de la Compañía. A través de este programa se reconoce a aquellos empleados y equipos que han demostrado los valores de la Compañía en el desempeño de su actividad y que han supuesto un éxito para la compañía por su impacto en clientes. Este reconocimiento se hace visible a toda la Compañía (a nivel Local y Global) a través de la Intranet.



Involucración de Empleados

Durante el ejercicio 2011-12 se han implantado planes de acción departamentales para mejorar los resultados de la "People Survey" (Encuesta de Empleados).

Nuestro compromiso de involucrar a nuestros empleados en nuestra cultura corporativa nos ha llevado a realizar acciones tales como:

- El concurso "Saber y Viajar", en el que han participado 1.387 empleados y que persigue una mejora del conocimiento de los productos y servicios de Vodafone España por los empleados.
- La formación en tienda a través de la iniciativa "Ponte la Camiseta". 450 empleados de todos los departamentos, tras una sesión de formación, colaboraron un día en Tiendas.

Los resultados de la "People Survey" muestran un Índice de Satisfacción de nuestros empleados del 80%.



1.387

empleados participantes en el concurso "Saber y Viajar"

80 %

índice de satisfacción de empleados

¿Te atreves a vestir la camiseta y trabajar por un día en nuestras tiendas?



Relaciones Laborales

Uno de los principales objetivos de Vodafone España ha sido siempre el mantenimiento de vías de relación que permitan establecer una comunicación estable y provechosa con los representantes de los trabajadores.

En junio de 2011 se celebraron elecciones sindicales con carácter global para toda la compañía. Del resultado de estas elecciones, Vodafone España ha pasado de tener 69 delegados a 116 representantes legales de los trabajadores, que se reparten por los diferentes centros de trabajo. Además, el ejercicio 2011-12 se ha negociado el V Convenio Colectivo Vodafone España que aplica a todos los empleados.

Cabe destacar que, consecuencia del complejo entorno económico actual, se han negociado unas medidas alternativas de ahorro de costes que permitan a la compañía cumplir con sus objetivos presupuestarios y de negocio, y eviten medidas que pudieran tener una mayor afectación para la plantilla. Estas medidas serán coyunturales por un año y no prorrogables en el tiempo, salvo acuerdo de las partes y se concretan en las siguientes actuaciones:

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Más información en www.vodafone.es/conocenos

- Para la totalidad de la plantilla:
 - Reducción del cobro del variable correspondiente al ejercicio fiscal 2012-13
 - Suspensión temporal de la relación laboral durante 2 semanas (1 semana en el caso de Atención al Cliente y Tiendas), que conlleva la no prestación de trabajo y por tanto no cobrar el salario correspondiente. No obstante, durante este periodo se podrá solicitar la prestación por desempleo
- Además, de forma voluntaria, aquellos empleados/as que deseen reducir su jornada laboral podrán elegir cualquiera de estas dos opciones:
 - No trabajar los viernes durante un año completo, a cambio de la reducción salarial correspondiente
 - Reducción diaria de la jornada habitual en 1 hora a lo largo de todo el año a cambio de la reducción salarial correspondiente

Del mismo modo, la empresa garantiza la no aplicación de un ERE extintivo durante el próximo ejercicio fiscal, así como la no externalización de actividades durante el primer año de convenio.

Además, cabe destacar la cláusula de revisión salarial para el segundo año ligada a los resultados de compañía, que permite, en caso de recuperación económica, revertir sobre la plantilla parte de los ahorros realizados este año.

Seguridad, Salud y Bienestar

Según los resultados de la "People Survey" (Encuesta de Clima), los empleados continúan reconociendo el compromiso de la empresa con la Seguridad, Salud y Bienestar. 

Estos resultados nos han confirmado la idoneidad de la estrategia de continuar promocionando el lema "Estar sano, vivir seguro y sentirse bien" como sistema para promover la cultura preventiva en la empresa.

Por otra parte, desde el Grupo Vodafone se lanzó la iniciativa "Absolute Rules", cuyo objetivo es crear una cultura de liderazgo en prevención, tanto dentro de la propia compañía como en todas aquellas empresas que trabajan para Vodafone.



84 % empleados
satisfechos con las políticas de
seguridad, salud y bienestar

Accidentalidad y Absentismo

En ambos casos, los indicadores confirman que las iniciativas para recuperar la tendencia a la baja de ejercicios anteriores han resultado efectivas. 

Así, respecto a Accidentalidad, los Índices de Incidencia, Frecuencia y el de Gravedad han tenido una reducción significativa. Un ejercicio más, podemos destacar la inexistencia de accidentes mortales o graves, tanto en empleados de Vodafone España como de sus contratas.

Respecto a los accidentes de tráfico, se reafirma la tendencia positiva de años anteriores de los accidentes en "misión", de forma que los empleados involucrados en los dos accidentes han sido "víctimas" de las malas prácticas de terceras personas. Respecto a los accidentes "in itinere" con baja, también hemos vuelto a recuperar las bajas cifras de años anteriores.

El Índice de Absentismo por enfermedad también ha disminuido como consecuencia de las más de 7.000 actuaciones realizadas desde el servicio médico para apoyar a los empleados enfermos. El número medio de días de baja por enfermedad por empleado ha bajado un 8,4% respecto al ejercicio anterior.



Descenso del **8,4 %**
en el nº medio de días de
bajas por enfermedad

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● **Empleados**

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

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

Dentro de las actuaciones realizadas durante el ejercicio fiscal 2011-12 destacan los servicios de valor añadido siguientes:

Servicios de Salud "Online" disponibles para todos los empleados:

- Acceso al Servicio Médico a través del teléfono interno para empleados
- Comunicación directa con el Servicio Médico a través de la herramienta Communicator
- Resultados de las analíticas de los reconocimientos médicos de los empleados disponibles por Internet
- Piloto de salud "on line" Info33 Salud (ver pag. 11).

Gestión de la Salud de los Empleados:

- Realizados más de 1.600 reconocimientos médicos de empleados
- Realizadas más de 7.000 consultas médicas
- Prescritas 485 pruebas del seguro privado de salud
- Realización de analíticas en la oficina una vez a la semana, para parámetros no incluidos en el reconocimiento médico habitual.

Fase 2 de la campaña con objetivo "cero accidentes":

- Campaña de difusión, con especial foco en el área de Tecnología
- Sesiones presenciales con contratistas
- Mejora del portal web interno.

Campañas de Sensibilización

- Campaña Uso Saludable de Dispositivos Móviles. Se ha continuado con la promoción de la campaña, compuesta por tres vídeos cortos con sencillos consejos para el uso saludable de estos dispositivos. La campaña dirigida a empleados, familiares, amigos, clientes y sociedad en general se lanzó en canales internos y externos y ha tenido los siguientes resultados:
 - 3,5 millones de visitas desde su lanzamiento
 - Títulos traducidos al inglés, árabe, griego y portugués dentro del Grupo Vodafone
 - Campaña utilizada por otras organizaciones como: Campofrío, Ibermutamur, Universidad Autónoma de Madrid, etc. 
- Campañas de Seguridad Vial, Salud Estacional, Revisiones Oftalmológicas y de Donaciones de Sangre.

Formación en Prevención y Salud:

- Impartidas más de 1.200 horas en Prevención de Riesgos Laborales
- 66 empleados formados en Seguridad Vial
- 119 empleados formados en "Bienestar en la Oficina"
- 56 empleados formados en Protección contra Incendios y Primeros Auxilios
- 168 empleados han participado en Programas de Acogida.

Superada de forma satisfactoria la auditoria externa voluntaria del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, realizada por Ernst&Young.

Por otra parte, se ha participado en numerosos eventos acercando nuestras buenas prácticas a otras empresas.



Campaña Uso Saludable de dispositivos Móviles vista por **3,5 millones** de visitas desde su lanzamiento

 <http://bit.ly/RCUsosaludable>
<http://bit.ly/Listausosaludable>
<http://bit.ly/UsosaludableV1>
<http://bit.ly/UsosaludableV2>
<http://bit.ly/UsosaludableV3>

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España
- Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

- Clientes
- Medio Ambiente
- **Empleados**
- Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Voluntariado Corporativo

Vodafone España está comprometida con el fomento del Voluntariado Corporativo, aportando los recursos necesarios para llevarlo a cabo, así como dando el adecuado soporte a los empleados. Consideramos que, la involucración de la compañía en estas actividades, contribuye de forma notable a que los empleados participen y demanden más actividades de este tipo.

En el ejercicio 2011-12 se ha desarrollado un portal web (Portal VOD de "Voluntariado, Ocio y Deporte"), que facilita la gestión del Programa de Voluntariado Corporativo y donde los empleados pueden proponer actividades solidarias, además de obtener información y comentar actividades de voluntariado propuestas por la compañía.

Adicionalmente, se hace promoción entre los empleados para que expliquen su experiencia a través de sus redes sociales, y se ha creado en Twitter un perfil dedicado exclusivamente a los voluntarios de Vodafone España (@voluntariosVF).

Entre las principales actuaciones de Voluntariado Corporativo llevadas a cabo en el ejercicio 2011-12 cabe destacar las siguientes:

- **Formación a menores sobre el Uso Seguro y Responsable de las TIC en colegios.** Con la formación y asesoría de Protégeles
- **Global Biking Initiative (GBI) 2011.** Iniciativa del Grupo Vodafone, en la que han colaborado 300 participantes de 16 países diferentes, recorriendo durante 7 días una ruta de más de 500 kilómetros, desde Amsterdam hasta Düsseldorf. Este año la inscripción del equipo de Vodafone España se ha destinado a la Fundación Padre Garralda-Horizontes Abiertos.
- **Torneos Interempresas contra el Hambre.** Vodafone España ha participado en esta iniciativa de Acción Contra el Hambre con la inscripción de sus equipos en diferentes modalidades: carrera, pádel, fútbol 7, y golf. El dinero recaudado en esta iniciativa ha posibilitado el tratamiento contra la desnutrición aguda de 1.500 niños.
- **Adhesión al Programa Internacional ENGAGE.** En 2011, Año Europeo del Voluntariado, Vodafone España se ha unido al Programa Internacional ENGAGE de Voluntariado Corporativo, cuyo fin es contribuir conjuntamente a responder a las necesidades sociales más urgentes a nivel local. Forética es la organización que lidera el Programa en Madrid y Barcelona, y las líneas de actuación principales son, por un lado, el apoyo a personas sin hogar, con el objeto de conseguir la autonomía de este colectivo, y por otro, la contribución empresarial a la protección del medio ambiente, a través de actividades de apoyo de rehabilitación medioambiental en zonas específicas.
- **Otras Colaboraciones con ONG's:**
 - III Campeonato Estatal de Fútbol Calle para Personas sin Hogar organizado por Fundación RAIS y patrocinado por Vodafone España, cuyo objetivo es ayudar a integrar en la sociedad a través del deporte a estas personas en riesgo de exclusión
 - Operación Kilo por Navidad, en colaboración con el Banco de Alimentos de Madrid
 - Campaña "Dona tu móvil" en la que los empleados de todas las sedes de Vodafone España pudieron entregar teléfonos en desuso a favor de Cruz Roja y Entreculturas.



Portal VOD "Voluntariado, Ocio y Deporte".



Torneos Interempresas contra el hambre.



Operación Kilo por Navidad.



Campaña "Dona tu móvil".



Programa ENGAGE.

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Proveedores



Fomentamos entre nuestros proveedores que mantengan elevados estándares éticos, ambientales y laborales, y para ello colaboramos con ellos en la consecución de estos objetivos.

Para asegurar a nuestros clientes que todos nuestros productos y servicios han sido producidos respetando las normas laborales y medioambientales aplicables, gestionamos los impactos de los productos y servicios proporcionados por nuestra cadena de suministro.

Objetivos para 2011-12

Marzo

Evaluación del 100% de los proveedores seleccionados por Compras en el criterio de Sostenibilidad.

Continuar trabajando en proyectos de mejora con los proveedores seleccionados.

Dentro de nuestro sector es clave asegurar el cumplimiento de las normas laborales y ambientales de nuestros proveedores. Nuestro Código de Compras Éticas establece los criterios que esperamos cumplan nuestros proveedores, y para ello, en Vodafone hemos establecido un proceso para identificar a los proveedores de mayor riesgo y poder supervisar su cumplimiento mediante auditorías "in situ". El objetivo es ayudar a los proveedores a mejorar su rendimiento, asegurándonos que solo trabajamos con aquéllos que cumplen los estándares establecidos.

Durante el ejercicio 2011-12, el Grupo Vodafone se unió a "Joint Auditing Cooperation" (JAC), un grupo formado por siete operadores de telecomunicaciones que tiene como objetivo compartir los datos de auditoría de cada uno de ellos y promover unas normas comunes dentro de la industria del sector.

Por otra parte, el Grupo Vodafone sigue trabajando con diferentes proveedores de toda la cadena de valor para compartir experiencias e identificar posibles oportunidades para la reducción de las emisiones de CO₂ (ver pag. 24).

En el ejercicio 2011-12, Vodafone España realizó compras de productos y servicios por un valor de 4.546,9 millones de euros.

En Vodafone, entendemos por proveedores locales aquéllos cuyas condiciones económicas han sido negociadas y cerradas en contrato por las unidades de operaciones locales. Todos los proveedores locales considerados de mayor riesgo (64 en total) han sido recualificados a través de la nueva herramienta de cualificación de SCM ("Supply Chain Management"). Dicha herramienta consta de preguntas divididas en 10 bloques (Conflicto de Interés, Datos Financieros, Responsabilidad Corporativa, Gestión Medioambiental, Gestión de la Calidad, Seguridad de los Productos, Prevención de Riesgos Laborales, Planes de Contingencia, Seguridad de la Información, y Gestión de Datos de tarjetas de crédito) que han de ser contestadas por el proveedor para determinar el riesgo asociado a cada uno de ellos. La cualificación es el primer paso que debe seguir un nuevo proveedor que quiera trabajar con Vodafone España. Una vez cualificados, se seleccionan aquéllos que van a ser evaluados

en cada ejercicio, para lo que se utiliza un modelo de segmentación que permite clasificar a los proveedores en función del volumen de facturación y del impacto en el negocio. Estos son los proveedores considerados estratégicos, que finalmente son evaluados de acuerdo con seis criterios: Sostenibilidad, Financiero, Tecnológico, Comercial, Entregas y Calidad.

Durante el ejercicio 2011-12 se evaluó por parte de SCM un total de 45 proveedores locales, obteniendo una puntuación media de 86,9%, lo que supone un incremento de casi 5 puntos porcentuales respecto a la evaluación anterior.

En cuanto al criterio de Sostenibilidad, se ha evaluado al 100% de los proveedores que tenían posibles implicaciones en Sostenibilidad, lo que supuso un total de 29 proveedores. La puntuación media obtenida en este criterio ha sido del 76%, 3 puntos porcentuales más que en la evaluación anterior.

Una vez analizados los resultados de las evaluaciones, se ha acordado con los respectivos proveedores la apertura de 31 planes de acción en materia de Sostenibilidad, relacionados con los siguientes ámbitos de actuación:

Certificaciones	26%
Cambio Climático	26%
Informe Sostenibilidad	23%
Gestión Cadena de Suministros	19%
Estándares Laborales	6%

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

4.546,9
millones de € en la compra
de productos y servicios en
2011-12

Ver datos e información adicional en:
www.vodafone.es/sostenibilidad

76% puntuación
media obtenida por
proveedores en el criterio
de Sostenibilidad

Ver datos e información adicional en:
www.vodafone.es/InfSost11-12/Proveedores

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Objetivos



Tema	Objetivos 2011-12	Gestión 2011-12	Progreso	Nuevos Objetivos	Fecha
Productos y Servicios Sociales	<p>1 Lanzar 3 nuevos Productos/ Servicios Sociales.</p> <p>2 Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas).</p> <p>3 Obtener el certificado de accesibilidad universal para más del 95% de las Tiendas Propias.</p>	<p>1 Realizado: Se han lanzado "Servicio Activo Vodafone", los terminales "Emporia RL1" y "ZTE S202" y la aplicación "Accessibility".</p> <p>2 Se ha pospuesto el objetivo para el próximo ejercicio fiscal, ya que está previsto migrar estos contenidos a un nuevo gestor.</p> <p>3 El 91,5% de las tiendas propias han incorporado criterios de accesibilidad.</p>	<p>100% ■ ■ ■ ■</p> <p>En proceso □ □ □ □</p> <p>96,3% ■ ■ ■ ■</p>	<p>1 Lanzar 2 nuevos Productos/ Servicios Sociales.</p> <p>2 Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas).</p>	<p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p>
Fundación Vodafone España	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1 Realizado: "Accessibility" y "GARI".</p> <p>2 Realizado: "E-Labora" y "Vela para todos".</p>	<p>100% ■ ■ ■ ■</p> <p>100% ■ ■ ■ ■</p>	<p>1 Contribuir al programa "Mobile for Good" del Grupo Vodafone con 2 proyectos nuevos a nivel nacional en el ámbito de soluciones TIC Accesibles para la Vida Independiente y el Envejecimiento Activo.</p> <p>2 Trasladar los resultados de 1 proyecto como buena práctica a otros países dentro del Grupo Vodafone.</p> <p>3 Participar en proyectos de Accesibilidad de al menos 5 universidades para contribuir a la integración del alumno con discapacidad.</p> <p>4 Formar al menos 100 personas con discapacidad en programas de profesionalización.</p>	<p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p>
Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible	<p>1 Participar en iniciativas de "Smart Cities". Marzo 2014.</p> <p>2 Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M. Marzo 2013.</p>	<p>1 Iniciada participación en este tipo de iniciativas.</p> <p>2 Iniciadas actividades relacionadas con navegadores inteligentes.</p>	<p>En proceso □ □ □ □</p> <p>En proceso □ □ □ □</p>	<p>1 Participar en iniciativas de "Smart Cities".</p> <p>2 Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M.</p>	<p>Marzo 2014</p> <p>Marzo 2013</p>
Clientes	<p>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.</p> <p>2 Publicar una Guía para padres con recomendaciones para el uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios por menores.</p> <p>3 Curso e-Learning sobre Protección de Datos de Carácter Personal y Privacidad, dirigido a todos los empleados de Vodafone España.</p>	<p>1 Lanzado el nuevo modelo de Atención.</p> <p>2 Puesta en marcha de la web www.vodafone.es/padres</p> <p>3 Realizado.</p>	<p>100% ■ ■ ■ ■</p> <p>100% ■ ■ ■ ■</p> <p>100% ■ ■ ■ ■</p>	<p>1 Mejorar la información de los Servicios SMS Premium, con resúmenes de información en factura y en la web.</p> <p>2 Realizar una campaña de comunicación del portal: www.vodafone.es/padres</p> <p>3 Establecer un Sistema de Gestión de Privacidad.</p>	<p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p> <p>Marzo 2013</p>

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● **Objetivos**

● Indicadores Clave

Tema	Objetivos 2011-12	Gestión 2011-12	Progreso	Nuevos Objetivos	Fecha
Medio Ambiente	1 Reducir las emisiones de CO2 con objeto de contribuir a la consecución del objetivo del Grupo Vodafone de reducir el total de emisiones en un 50% respecto al 2006-07. Marzo 2020.	1 Las emisiones de CO2 totales de Vodafone España son un +5,2% respecto a 2006-07, debido al cambio en el factor de conversión de CO2 del sistema eléctrico.	En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 Reducir las emisiones de CO2 con objeto de contribuir a la consecución del objetivo del Grupo Vodafone de reducir el total de emisiones en un 50% respecto al 2006/07.	Marzo 2020
	2 Continuar fomentando los sistemas de recogida de teléfonos de nuestros clientes.	2 Implantado nuevo Sistema Re-Estrena.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2 Implantar un sistema de valoración ecológica de los terminales comercializados por Vodafone España.	Marzo 2013
	3 Sustituir en Tiendas las bolsas de plástico por bolsas de papel.	3 Sustituidas por bolsas de papel con certificado FSC.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	3 Asegurar que al menos el 50% del papel de oficina sea reciclado o procedente de madera certificada y obtenido a través de sistemas limpios de producción.	Marzo 2013
				4 Colaborar en el estudio "Mobikids" sobre las posibles relaciones entre los riesgos medioambientales y la salud.	Marzo 2013
Empleados	1 Incrementar la contratación e integración de empleados con discapacidad.	1 Incrementado en un 77% el número de empleados con certificado de discapacidad respecto al ejercicio anterior.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
	2 Promoción y celebración de Elecciones Sindicales en toda la Compañía.	2 Realizadas en junio 2011.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1 Aplicación de las medidas alternativas de ahorro negociadas en el entorno del convenio colectivo.	Marzo 2013
	3 Incrementar el desarrollo de una cultura de liderazgo en prevención ("Absolute Rules"), tanto entre empleados como con contratas externas, para minimizar accidentes laborales.	3 Desplegado el programa.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2 Incrementar la contratación e integración de personas con discapacidad.	Marzo 2013
	4 Promover el desarrollo interno de servicios de salud on-line y de valor añadido.	4 Realizadas diferentes actuaciones (ver pág. 32).	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	3 Reducir en un 10% la media de accidentes en los próximos 2 años, sobre la base 2010-11.	Marzo 2014
	5 Incrementar el número de mujeres en posiciones directivas.	5 Realizadas diversas actuaciones para reforzar el nº de mujeres en posiciones directivas.	En proceso <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 Consolidar los planes de reducción de absentismo puestos en marcha en 2011-12 para lograr que el absentismo esté por debajo de la media del alcanzado los últimos 3 ejercicios.	Marzo 2013
	6 Implantar en la compañía una cultura de reconocimiento a las contribuciones individuales y de equipo, y celebración de logros de la compañía.	6 Desplegado programa de reconocimiento "Global Heroes".	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
	7 Fortalecer las capacidades de los mandos en la gestión del talento.	7 Desarrollado Programa "Talking Talent".	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
	8 Desarrollar nuevas iniciativas de Voluntariado Corporativo.	8 Desarrolladas diferentes iniciativas y llevadas a cabo actuaciones con ONG's (ver pág. 33).	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
Proveedores	1 Evaluación del 100% de los proveedores seleccionados por Compras en el criterio de Sostenibilidad.	1 Evaluados el 100% de los proveedores seleccionados, con posibles implicaciones en Sostenibilidad.	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1 Completar el curso de formación on-line sobre Código de Compras Éticas por el 100% del personal de Compras.	Marzo 2013
	2 Continuar trabajando en proyectos de mejora con los proveedores seleccionados.	2 Establecidos diferentes proyectos de mejora (ver pág. 34).	100% <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2 100% de los proveedores de mayor riesgo adheridos a la nueva cláusula Anti-corrupción de Vodafone.	Marzo 2013

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave

Indicadores Clave

	2011-12	2010-11	2009-10	
Económicos	Facturación total (millones €)	5.514	6.042	6.453
	Facturación por servicios (millones €)	5.044	5.573	5.985
	Margen de EBITDA (%)	25,0	30,5	34,3
	Compras de Productos y Servicios (millones €)	4.546,9	4.264,6	4.436,4
	Inversiones (millones €)	501,6	608,9	610,7
	Nº de clientes (millones)	17,7	17,2	16,8
	Nº clientes ADSL (miles)	834,6	779	641
Medioambientales	Consumo Energía en la Red (Mwh)	286.437,8	278.118,8	265.666,2
	Emisiones CO2 derivadas del consumo de Energía en la Red (Tn)	78.978,8	60.475,9	71.573,6
	Consumo Energía en Oficinas (Mwh)	20.989,4	23.072,2	28.034,5
	Consumo Energía en Tiendas (Mwh)	4.550,1	4.388,2	3.764,1
	Nº de Km volados/ nº empleados	4315,9	3.698,0	3.389,7
	Videoconferencias: Ahorro emisiones de CO2 (Tn acumuladas)	8.941	7.586	4.800
	Variación emisiones de CO2 (respecto a 2006-07) (%)	+5,2	-17,9	-3,1
	Nº de Terminales recogidos para Reutilización y Reciclaje (unidades)	272.024	351.730	367.353
	Papel consumido por empleado (Kg)	5,5	13	18
	Papel Reciclado por empleado (Kg)	44	44	33
	Envases puestos en mercado (Tn)	192,1	212,8	237,3
	Consumo de Agua (m³)	115.515	113.983	106.687
Sociales	Nº de empleados	4.335	4.361	4383
	% Contratos indefinidos (completo y parcial)	99,5	98,7	96,8
	% Mujeres	44,5%	44,4%	43,6%
	% Mujeres en Cargos Directivos	26,7%	28,3%	27,8%
	Nº horas formación/ empleado	31,8	32,6	42,9
	Índice Incidencia Accidentes	253,4	406,9	228,4
	Recursos dedicados por la Fundación Vodafone España a temas sociales (miles €)	5.395	4.975	5.271
	Mayores formados en el uso de las TIC (acumulado histórico)	63.177	55.401	50.341

Informe de Sostenibilidad 2011 -12

● Declaración del Presidente

● Perfil de Vodafone

● Estrategia de Sostenibilidad

Desarrollando Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles

● Productos y Servicios Sociales

● Fundación Vodafone España

● Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Desarrollando nuestras actividades de forma Ética y Responsable

● Clientes

● Medio Ambiente

● Empleados

● Proveedores

● Objetivos

● Indicadores Clave



Danos tu opinión

Te invitamos a que nos proporciones tu opinión tanto sobre nuestra visión, estrategia y actuaciones en temas de Sostenibilidad, como sobre este Informe. Para ello, puedes dirigirte a:

Vodafone España

Sostenibilidad

Avenida de Europa, 1

28108 Alcobendas

Madrid (España)

O bien a través de nuestro buzón de correo: sostenibilidad@vodafone.com