Informe Integrado Vodafone España 2015-16

Vodafone
Power to you



Edición particularizada para Comunidad de Madrid



Índice

1. Vodafone en España 2015-16 3
2. Nuestra Estrategia 6
3. Contribución de Vodafone al país y a C. de Madrid 8
4. Nuestra Gestión 2015-16 9
- **Clientes 9**
- **Sociedad 14**
- **Empleados 18**
- **Proveedores 20**
- **Medio Ambiente 20**

Alcance del informe

Este documento es una **versión particularizada para C. de Madrid** de nuestras actividades durante el ejercicio 2015-16. Los datos particularizados que se presentan en esta versión se han obtenido a partir de los datos contenidos en el Informe Integrado 2015-16 de Vodafone en España, cuya versión completa se puede consultar en **www.vodafone.es/sostenibilidad.**

Toda la información y datos contenidos en el Informe se refieren al Grupo Vodafone en España. Por tanto, todas las referencias hechas en el Informe a Vodafone se entenderán hechas a Vodafone España más Ono.

Mensaje del Presidente

Francisco Román

"A través de este Informe describimos las principales actividades y resultados de negocio, así como las actuaciones contempladas en el Marco Estratégico de Empresa Sostenible, definido en este ejercicio, y que tiene como objetivo contribuir, a través de nuestra tecnología y servicios digitales, al crecimiento económico, a la igualdad de oportunidades, y a fortalecer las capacidades de personas y organizaciones".





Francisco Román
Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

António Coimbra

"El ejercicio 2015-16 ha significado un cambio de tendencia en términos de la evolución de las cifras de negocio; en el plazo de solo tres años hemos sido capaces de transformarnos de una empresa solo móvil en una compañía convergente. El objetivo del próximo ciclo es ir un paso más allá y convertirnos en una compañía de telecomunicaciones plenamente digital y convergente, capaz de seguir ofreciendo la mejor Experiencia de Cliente"





António Coimbra
Consejero Delegado



Vodafone en España 2015-16

Indicadores Clave Vodafone 2015-16

CRECIMIENTO CONVERGENTE

- Unidades Inmobiliarias con Fibra: 8,5 millones
- Clientes Vodafone One: 1,469 millones
- Clientes TV: 1,063 millones
- Inversiones: 1.178 millones €

EXPERIENCIA DE CLIENTE

- Clientes Móvil: 14,319 millones
- Clientes 4G: 5,428 millones
- Clientes Banda Ancha Fija: 3,022 millones
- Nº Destinos con Roaming: 220 2G/3G; 90 4G
- Tiendas Propias y Franquicias: 32 Tiendas propias; 370 Franquicias

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

- Ingresos Totales: 4.959 millones €
- Compras Productos y Servicios: 5.235 millones €
- Compras a Proveedores Locales: 84%

COMPAÑÍA ADMIRADA

- Empleados: 5.182
- Mujeres en Plantilla: 41%
- Inversión de la Fundación Vodafone España: 5,2 millones €
- Variación Consumo Energía por Elemento de Red*: -32,8%

*Respecto a 2006-07

Contribución al país

- Contribución Económica Directa: 5.245 millones €
- Contribución Empleo Directo e Indirecto: 35.032 (FTE's)*
- Contribución Ambiental Directa e Indirecta: 104.464 Tn CO_2 evitadas

*"Full Time Equivalents" (empleos a tiempo completo).

Indicadores Clave Vodafone en Comunidad de Madrid



Unidades Inmobiliarias con Fibra 1.568.400

Clientes TV 183.700

Clientes Vodafone One 251.300



Clientes Móvil 2.994.900

Clientes 4G 965.500

Clientes Banda Ancha Fija 506.500

Tiendas Propias y Franquicias 44



Empleados 3.015

Mujeres en Plantilla 45,2%

Inversión de la Fundación Vodafone España 1.050 miles €

Nº de Mayores Formados en Tic 7.748

Energía Consumida en Red 73.647 MWh

*Respecto a 2006-07

Contribución a Comunidad de Madrid

Contribución Económica Directa 1.059 millones €

Contribución Empleo Directo e Indirecto 11.169 (FTE's)*

Contribución Ambiental Directa e Indirecta 20.626 Tn CO_2 evitadas

*"Full Time Equivalents" (empleos a tiempo completo).



Principales Hitos y Lanzamientos

ABRIL 2015

Vodafone presenta **Vodafone One**, su oferta de servicios convergentes de última generación con móvil, fijo, Internet y televisión.

JULIO 2015

Vodafone inaugura en Sevilla el **"Vodafone Smart Center"**, un centro de I+D+i que tiene como objetivo convertirse en referente en la operación y desarrollo de soluciones "Big Data" y "Smart".

Vodafone se convierte en la primera operadora del mercado español en ofrecer la tecnología **Voz 4G (VoLTE)** en toda su red 4G+.

Vodafone adquiere los canales de la **Liga BBVA y la Copa del Rey** para ofrecer el mejor fútbol en Vodafone TV.

Vodafone España y Vodafone Ono comunican a los representantes de los trabajadores la apertura de sendos procedimientos de **Despido Colectivo**.

AGOSTO 2015

Vodafone alcanza un acuerdo con Mediapro para incluir el canal **beIN Sports HD** en Vodafone TV.

SEPTIEMBRE 2015

Vodafone anuncia un acuerdo a través del cual se incluirá por primera vez en una plataforma de televisión en España, **Netflix,** el servicio de televisión por Internet más completo del mundo.

OCTUBRE 2015

Vodafone presenta la iniciativa **"Fast Forward"**, un programa de sesiones formativas dirigido a profesionales y empresas que buscan aumentar la competitividad y la rentabilidad de sus negocios.

NOVIEMBRE 2015

Vodafone incluye el **"roaming"** en Europa y Estados Unidos en los Planes Red y Vodafone One

DICIEMBRE 2015

Según el estudio independiente realizado por la consultora P3 y por la revista Connect, Vodafone cuenta con la **mejor red en voz y en datos de España.**



ENERO 2016

Vodafone extiende la **cobertura 4G al metro de Madrid**.



FEBRERO 2016

La Fundación del Grupo Vodafone anuncia el **traslado a Barcelona** de la sede de **Instant Network,** una iniciativa global que tiene como objetivo llevar conectividad a los lugares afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias.



MARZO 2016

Vodafone renueva sus planes de precios con roaming, más datos y llamadas ilimitadas de fijo a móvil y entre miembros de la familia.



Nuestra Estrategia

Vodafone España ha establecido los siguientes **Objetivos Estratégicos**:

CRECIMIENTO CONVERGENTE

Consolidar el **crecimiento** y convertirse en una compañía de telecomunicaciones **digital convergente**.

Seguir la senda del **crecimiento** experimentado en los últimos trimestres y sentar las bases para la **transformación digital** de la compañía.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Prestar el mejor servicio, con **la mejor Experiencia de Cliente** en todos los puntos de contacto.

Ofrecer la **mejor Experiencia de Cliente** apoyándose en la banda ancha ultrarrápida, tanto fija como móvil, así como en la TV inteligente de última generación, ofreciendo el **mejor servicio en todos los puntos de contacto** con el cliente.

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

Ser la compañía **más Eficiente y Ágil** del mercado, para mejorar la **rentabilidad**.

Mejorar la eficiencia y simplicidad de la compañía para seguir mejorando la propuesta de valor a nuestros clientes.

COMPAÑÍA ADMIRADA

Ser la compañía **más admirada** del sector de las telecomunicaciones en España y una de las más admiradas en general.

Ser una compañía reconocida por los principales Grupos de Interés como **prestigiosa, innovadora, ética y socialmente responsable**, y como **la mejor empresa para trabajar** por los empleados.

Marco Estratégico de Empresa Sostenible

COMPAÑÍA ADMIRADA

Durante el ejercicio 2015-16 y apoyando la Estrategia de Negocio, se ha definido el nuevo Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

Este Marco Estratégico contempla un conjunto de iniciativas agrupadas en dos líneas generales de actuación:

- Las orientadas a abordar, con criterios de **Transparencia**, las áreas identificadas como de potencial riesgo reputacional o de preocupación de la sociedad sobre nuestras actividades.
- Las destinadas a aprovechar el potencial de **Transformación** de nuestra tecnología, productos y servicios para generar beneficios socio-económicos para nuestros clientes y la sociedad en general.

Visión

Contribuir, a través de nuestra Tecnología y Servicios Digitales, al Crecimiento Económico, a la Igualdad de Oportunidades, y a fortalecer las capacidades de Personas y Organizaciones.

2025 Transformación

Diversidad e Igualdad

Empleabilidad Jóvenes

Innovación y Energía

Transparencia

Ética en la Cadena de Valor, Seguridad y Salud

Derechos y Libertades Digitales

Contribución al Desarrollo Sostenible del país

Medio Ambiente: Emisiones Radioeléctricas; Despliegue de Red; Economía Circular

Principios: Códigos Éticos y Cumplimiento Normativo





Contribución de Vodafone al país y a C. de Madrid

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen uno de los sectores estratégicos clave para el desarrollo sostenible del país.

Vodafone realiza un cálculo de su contribución al país en base a una metodología propia, aplicada por varias operadoras del Grupo Vodafone. De acuerdo con esta metodología, las contribuciones de la compañía se clasifican, en función del tipo de efecto generado, en Contribuciones económicas, Sociales y Ambientales.

COMPAÑÍA ADMIRADA

CONTRIBUCIÓN AL PAÍS

Contribución Económica Directa:

5.245 millones €

de **Contribución Económica Directa** a las Personas, Empresas y Administraciones Públicas del país.

Contribución Social:

35.032 empleos

Directos e **Indirectos**

en España (FTE's).

Contribución Ambiental:

Directa e Indirecta

104.464

Tn de CO_2 evitadas

CONTRIBUCIÓN A COMUNIDAD DE MADRID

Contribución Económica Directa:

1.059 millones €

Contribución Ambiental:

20.626

Tn de CO_2 evitadas

Contribución Social:

11.169 empleos



Nuestra Gestión 2015-16

Clientes

EXPERIENCIA DE CLIENTE

En el país (miles de clientes)

14.319	5.428	3.022	1.064	1.469
de telefonía móvil	clientes 4G	de banda ancha fija	de TV	Vodafone One

En Comunidad de Madrid (miles de clientes)

2.994,9	965,5	506,5	183,7	251,3
de telefonía móvil	clientes 4G	de banda ancha fija	de TV	Vodafone One

WE CARE

Durante el ejercicio 2015-16 el Grupo Vodafone lanzó el programa "WE CARE" orientado a liderar la Experiencia de Cliente en todos los países donde opera.

"WE CARE" supone un conjunto de iniciativas, con compromisos y acciones, agrupadas en 4 categorías representadas por cada una de las letras **C-A-R-E**.

	COMPROMISO VODAFONE	PROMESA AL CLIENTE
C	Conexión total	Una conexión de red móvil y fija, fiable y segura
A	Autocontrol del gasto	Un control del gasto sin sorpresas
R	Reconocimiento a la fidelidad	Recompensamos a nuestros clientes más fieles
E	Estar disponibles	Disponibles para el cliente a través del canal que elija

ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuestros clientes pueden contactar con Vodafone a través de diferentes canales:

1 **Atención telefónica:** La atención telefónica se puede realizar a través de agente o de Sistema de Reconocimiento de Voz (IVR), En el ejercicio 2015-16 se ha alcanzado el 77,9% de Resolución en Primera Llamada, lo que supone un incremento de 3,3 p.p. respecto al ejercicio anterior. Nuestros clientes pueden elegir ser atendidos en 7 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano.

2 **Atención presencial en tiendas:** Las tiendas Vodafone están diseñadas para ofrecer una atención diferencial al cliente, gracias a iniciativas como:

- **Vodafone de Tú a Tú:** Contamos con 5 Centros Premium de este tipo en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla y Valencia.

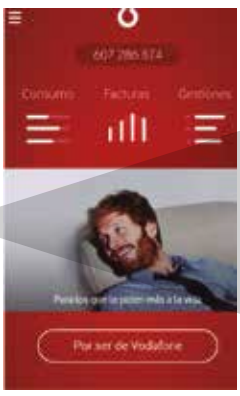
96% RESOLUCIÓN EN LA PRIMERA VISITA

- Solución a cliente en la primera hora: 84 %
- Solución a cliente en un máximo de dos horas: 91 %
- Solución en el mismo día: 98 %

TIEMPO DE ESPERA: PROMEDIO **4,5** min.

- **Asesores de Negocio en tienda:** Expertos que atienden a profesionales y pequeñas empresas.
- **"Apptualizadores":** Expertos que atienden las dudas de nuestros clientes y que ponen a punto su "smartphone".
- **"Nunca sin mi móvil":** Nos comprometemos a reparar el "smarphone" en un plazo máximo de 5 días laborables; además, durante el tiempo de reparación se proporciona un terminal de préstamos de características similares al del cliente.

3 **Atención "Online" / Autogestión:** En Vodafone trabajamos para que nuestros clientes tengan la información que necesiten disponible y al alcance de su mano, simplemente consultando desde el móvil su App "MiVodafone" o a través de nuestro portal móvil. Vodafone pone a disposición de sus clientes diversos canales de atención "online": MiVodafone, Ayuda, Foro Vodafone, Blog Vodafone Te Ayuda, Facebook, Twitter, etc.



Incremento del 54% usuarios de la App MiVodafone respecto al ejercicio anterior

50% de los usuarios navegan y participan del Foro Vodafone desde sus terminales

Incremento del **24,4%** de usuarios registrados en Foro Vodafone respecto al ejercicio anterior

https://www.facebook.com/vodafoneES

@vodafone_es

RED TEAM

El "Red Team" es un programa clave en la estrategia de Vodafone puesto en marcha durante el ejercicio 2014-15 y cuyo objetivo es mejorar la experiencia de nuestros clientes, creando embajadores de marca. Esta iniciativa gira alrededor de las personas que, perteneciendo a terceras empresas proveedoras de servicios, tienen un trato directo con nuestros clientes.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

El 74%

de los miembros de Red Team utiliza productos y servicios Vodafone

RECLAMACIONES

Vodafone pone un foco especial en la gestión de Reclamaciones. Así, uno de los compromisos del programa "WE CARE" es verificar lo antes posible el motivo de la insatisfación del cliente y ofrecer una posible solución a su incidencia. Como consecuencia de ello, en el ejercicio 2015-16 las Reclamaciones Oficiales se han reducido un 25% respecto al ejercicio anterior.

CLARIDAD EN PRECIOS Y TARIFAS

TARIFAS DE CONTRATO Y VODAFONE ONE

Durante el ejercicio 2015-16 se han producido muchas novedades, destacando:

- En abril 2015 se produce el lanzamiento de **Vodafone One**, nuestra oferta convergente de última generación con fibra, móvil, televisión inteligente y fijo.
- En noviembre 2015 Vodafone incluyó el **"Roaming"** en Europa y en Estados Unidos en los planes Red y Vodafone One sin coste adicional[1].
- Lanzamiento de contenidos exclusivos mediante la integración de **Netflix** en el servicio de Vodafone TV.
- Lanzamiento de varios paquetes de fútbol, gracias al acuerdo alcanzado por Vodafone con Mediapro para incluir el canal **beIN Sports HD** en Vodafone TV.



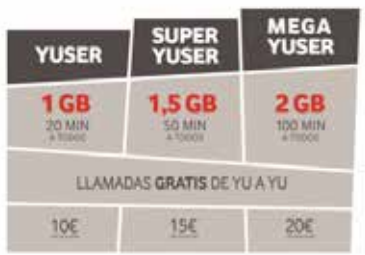
- Lanzamiento del servicio **+Megas**, para que nuestros clientes puedan navegar a máxima velocidad cuando acaban los datos de sus tarifas.
- Acceso para los clientes con paquetes convergentes a **Vodafone WiFi**, que permite disfrutar de conexión **WiFi** gratis en más de 1 millón de puntos de acceso en España.

TARIFAS PREPAGO

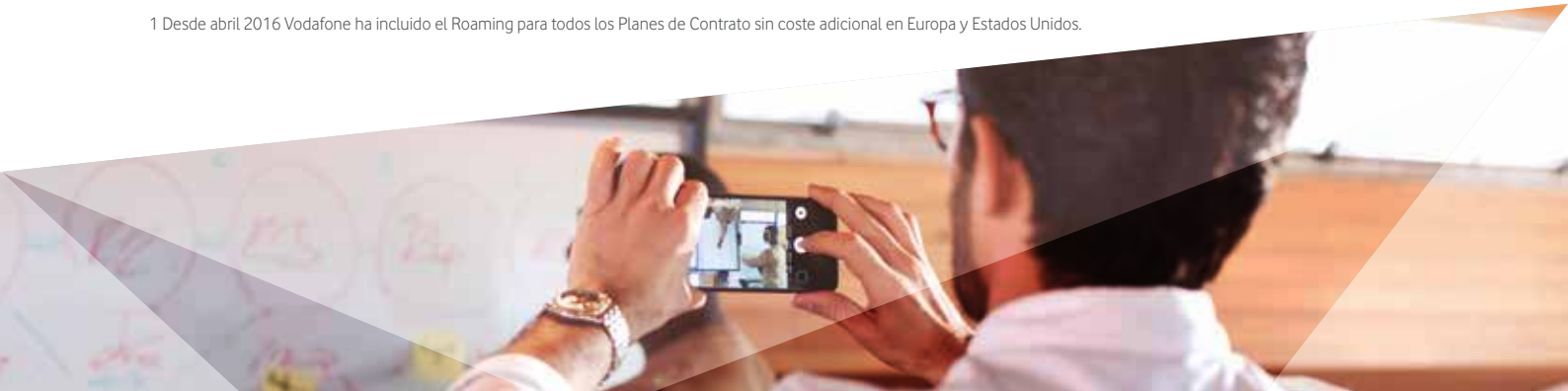
Durante el ejercicio 2015-16, se han mejorado las tarifas **Vodafone yu de Prepago**, especialmente diseñadas para jóvenes:

- Aumentando sus datos.
- Con llamadas y mensajes gratis entre "yusers" (clientes de Vodafone yu).

Asímismo, se mejoró la tarifa **Internacional Smartphone** para llamadas internacionales y la tarifa **Vodafone in Spain**, dirigida a los turistas que visitan España.



1 Desde abril 2016 Vodafone ha incluido el Roaming para todos los Planes de Contrato sin coste adicional en Europa y Estados Unidos.



CALIDAD DE RED

Nuestra experiencia en el diseño de redes de telecomunicaciones y la fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red nos permiten ser líderes en la consecución de la disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional.

Red Móvil

MÁS DE **2.750** MUNICIPIOS CON COBERTURA 4G

- Todos los municipios con más de 15.000 habitantes
- 80% de las poblaciones con más de 5.000 habitantes

MÁS DE **10.500** nodos 4G

(+ de 3.350 nuevos nodos 4G durante el ejercicio 2015-16)

MÁS DE **2.000** MUNICIPIOS CON TECNOLOGÍA LTE800 (permite mayor cobertura en interiores)

MÁS DE **5,4** millones DE CLIENTES 4G (con tarifa y dispositivo 4G)

99,8% de la población cubierta con **2G**

99,6% de la población cubierta con **3G**

94% de la población cubierta con **4G**

Red Fija

8,5 millones de unidades inmobiliarias conectadas con fibra

MÁS DE **3 millones** DE CLIENTES DE BANDA ANCHA FIJA

MÁS DE **1,99** MILLONES DE CLIENTES DE FIBRA

+ del **60%** de los clientes con velocidades superiores a **50MB**

MÁS DE **1 millón** de clientes de TV inteligente

Vodafone tienen implantado un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma internacional ISO 9001.

INTERNET DE LAS COSAS (IoT)

El concepto de Internet de las Cosas ("Internet of Things" – IoT) se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet. Sus ventajas son numerosas y, por ello, el IoT juega hoy en día un papel crucial tanto para ciudadanos como para empresas.

Desde Vodafone trabajamos alineados con el mercado, ofreciendo soluciones basadas en IoT que mejoran la eficiencia de nuestros clientes: soluciones Automotive, gestión de flotas, seguridad, telemedicina, ahorro energético, ciudades inteligentes, etc.

"Vodafone Ciudad Conectada"

Es una solución orientada a proporcionar servicios inteligentes a nuestros clientes Administraciones Públicas Locales, que impulsen la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de las ciudades. Es una solución integral que incluye todos los servicios necesarios para la gestión, operación, mantenimiento y las actualizaciones de infraestructura y funcionalidad.

Desde el "Vodafone Smart Center" se realizan las actividades de operación y supervisión de las ciudades integradas en la plataforma. La solución está implantada en varios pilotos como La Rinconada (Sevilla) y Marbella (Málaga). Durante este ejercicio se ha desarrollado el Módulo Habilitador u Horizontal y 4 Verticales (Residuos Sólidos Urbanos, Alumbrado Público, Eficiencia Energética en Edificios Públicos y Comunicación Ciudadana).



BUENAS PRÁCTICAS CON CLIENTES

EXPERIENCIA DE CLIENTE

EDP y Vodafone se unen para potenciar el desarrollo de contadores inteligentes



EDP HC Energía, empresa distribuidora del Grupo EDP, desarrolla el proyecto Inovgrid, un proyecto iniciado con la instalación de contadores inteligentes en los suministros con una potencia contratada de 15 kW. EDP HC Energía ha apostado por dotar a toda su red eléctrica de equipamiento inteligente. Para gestionar la red de comunicaciones de esta nueva "Smartgrid", EDP HC Energía ha elegido "Machine Link 3G" de Vodafone M2M, apostando por la agilidad y la fiabilidad en las comunicaciones.

"Vodafone Machine Link 3G" aporta sencillez en la instalación, ya que viene preconfigurado y con la tarjeta SIM insertada, presenta tasas de fiabilidad muy elevadas y el "roaming" nacional que ofrece asegura las comunicaciones en prácticamente todas las circunstancias.



PayPal y Vodafone lanzan en España su alianza de pagos en el móvil

Los clientes de Vodafone y PayPal en España son los primeros en realizar pagos en tiendas con "Vodafone Wallet", con cargo a su cuenta PayPal.

El servicio puede ser utilizado para pagar en los más de 710.000 establecimientos comerciales en España que cuentan con Terminales de Punto de Venta (TPV) Visa para pagos "contactless". Los clientes pueden pagar de forma rápida acercando sus móviles al terminal "contactless", y pueden ver los detalles de sus transacciones en la app "Vodafone Wallet", así como en la app móvil y en la web de PayPal.

"Vodafone Wallet" cumple con los estándares de seguridad de PayPal y de los emisores de tarjetas, permitiendo a los clientes que activen el pago manual introduciendo un PIN cada vez que pagan.

Vodafone y Cisco impulsan las Redes Privadas Virtuales (VPN)

Vodafone y Cisco firmaron un acuerdo de colaboración para impulsar la adopción de soluciones de Redes Privadas Virtuales (VPN) y de conectividad de datos fijos para empresas. Los clientes pueden así disfrutar de la oferta más completa y competitiva que combina los equipos y soluciones para VPN de Cisco y los servicios de conectividad de datos fijos de Vodafone.

Vodafone y Tesa Assa Abloy firman un acuerdo para sustituir los accesos electrónicos a recintos con "Vodafone Wallet"



"Vodafone Wallet" permite sustituir la llave o tarjeta de empleado por una virtual en el móvil, así como la gestión en tiempo real y de forma flexible de todo lo relacionado con accesos: desde el control de personal para entrar a un recinto, ya sea personal fijo u ocasional, horarios de acceso, tiempos de estancia, hasta la administración de taquillas, salas de reuniones, etc.

Vodafone lanza "One Profesional", la solución digital para autónomos y pequeñas empresas.

En febrero 2016 Vodafone presentó "One Profesional", una completa oferta convergente dirigida al segmento de los profesionales y las pequeñas empresas que les permite aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital para potenciar su negocio.

"Vodafone One Profesional" incluye servicios de marketing online que facilitan a los clientes impulsar su perfil en Internet y redes sociales, así como soporte técnico y reparación, con el objetivo de ayudarles a incrementar sus ventas, y ser así más productivos y eficientes.

Los principales servicios de valor que diferencian "Vodafone One Profesional" son: "Tu Negocio Online", "Solución Profesional", "Google Apps", "WiFi para tu negocio" e "IP Fija". Estas soluciones profesionales han sido desarrolladas para atender la demanda de los autónomos y pequeños negocios en todo lo referente a digitalización del negocio, seguridad, herramientas de colaboración y mejora en la experiencia de clientes.



Sociedad

COMPAÑÍA ADMIRADA

FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA

Durante el ejercicio 2015-16 la Fundación Vodafone España ha desarrollado cinco líneas de actuación **"Connecting for Good"** (C4G), dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración socio-laboral y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

5,2 millones € destinados por la Fundación Vodafone España a sus fines sociales durante 2015-16

1.050.000 € dedicados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España en C. de Madrid en 2015-16

DESARROLLO Y LANZAMIENTO DE SOLUCIONES C4G

Estas soluciones se basan en la Innovación en TIC aplicada al desarrollo de Plataformas y Aplicaciones Accesibles.

+ de 33.000 beneficiarios de las Plataformas y Apps desarrolladas o promovidas por la Fundación Vodafone España durante 2015-16

PLATAFORMAS ACCESIBLES

Mefacilyta

Plataforma que ofrece un entorno web colaborativo para el desarrollo de apoyos multimedia personalizados y disponibles a través de móvil, tablet o PC.

aMiAlcance

Plataforma dirigida a personas con grandes discapacidades motoras y/o cognitivas. Ofrece métodos de acceso aumentativos y alternativos que permiten eliminar barreras de interacción con dispositivos móviles.

#ASPACEnet

El objetivo de este proyecto es mejorar la autonomía y la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral.

"Removing Barriers"

Este proyecto facilita la orientación de personas con discapacidad en estaciones de metro y paradas de autobús, a través de una App y de balizas de radiofrecuencia.

APP ACCESIBLES

Ofrecen soluciones de acceso a información útil para personas con discapacidad y personas mayores.

MÁS DE **32.000** DESCARGAS de las Apps Accesibles desarrolladas en 2015-16



COMPAÑÍA ADMIRADA

FORMACIÓN C4G

DIRIGIDA A PERSONAS MAYORES

El objetivo es formar a las personas mayores en el uso de las TIC como medio para mejorar su calidad de vida y su integración en la sociedad tecnológica actual.

MÁS DE **46.000** PERSONAS MAYORES formadas en cursos presenciales en 2015-16

7.748 MAYORES formados en TIC en C. de Madrid

MÁS DE **52.000** VISUALIZACIONES de los vídeos formativos para personas mayores en 2015-16

DIRIGIDA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2015-16 se han desarrollado más de 30 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad.

MÁS DE **39.000** CON DISCAPACIDAD formadas en TIC's en 2015-16

MÁS DE **500** CON DISCAPACIDAD insertadas laboralmente en 2015-16

PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO C4G

Realización del Informe **"Discapacidad, Integración y el papel de las TIC"**, en colaboración con COCEMFE Barcelona.

Premio Vodafone de Innovación en Telecomunicaciones. En este ejercicio se celebró la 9ª edición.





COLABORACIONES C4G

FUNDACIÓN TECSOS

Creada por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone España para resolver mediante la aplicación de las TIC las necesidades sociales y mejorar las condiciones de vida de personas y grupos vulnerables. Sus actividades durante el ejercicio 2015-16 se han centrado en la evolución e internacionalización de la teleasistencia fija-móvil y de los servicios de videoatención.

MOBILE WORLD CONGRESS 2016

Durante el Mobile World Congress 2016 se presentaron diversos proyectos de la Fundación Vodafone España.

OTRAS ACTUACIONES

VODAFONE INSTANT NETWORK

En febrero 2016 la Fundación del Grupo Vodafone anunció el **traslado a Barcelona** de la sede de **Instant Network**, una iniciativa global que tiene como objetivo llevar conectividad a los lugares afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias.

En la iniciativa Instant Network participan empleados voluntarios procedentes de todas las operadoras del Grupo Vodafone en el mundo y de los cuales, cinco pertenecen a España.



PREMIO VODAFONE DE PERIODISMO

En este ejercicio se celebró la XV edición.



PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES Y ACCESIBILIDAD

COMPAÑÍA ADMIRADA

Diversidad e Igualdad

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

En Vodafone apostamos por una comunicación accesible y sin barreras que al mismo tiempo contribuya a reducir la brecha digital.

SOLUCIONES PARA PERSONAS MAYORES

• Vodafone Fácil

Se trata de una tarifa sencilla, pensada especialmente para personas mayores que buscan la sencillez en la tarifa y el teléfono, que lo utilizan principalmente para hablar y estar localizados.

• Vodafone Fácil "Smartphone"

Esta tarifa permite combinar datos para navegar y precio por minuto. Esta tarifa se puede adquirir en modalidad de solo SIM o con un teléfono específico.

• Teleasistencia Móvil



Consiste en la atención telefónica permanente y permite atender a las personas mayores o con discapacidad en cualquier lugar, ante cualquier eventualidad o emergencia, a través de una aplicación instalada por Cruz roja en un dispositivo "Smartphone" Vodafone.

SERVICIOS PARA ENTIDADES NO LUCRATIVAS (ENL)

• Mensajes Solidarios

Los Mensajes Solidarios permiten a los clientes Vodafone realizar donaciones a ENLs mediante el envío de mensajes SMS al número **28052**.

Durante el ejercicio 2015-16 han sido destacables por su impacto las siguientes campañas de Mensajes Solidarios:

- NEPAL, a favor de Cruz Roja Española, Unicef y Save the Children.
- REFUGIADOS, a favor de Cruz Roja Española y ACNUR.
- DIA DEL NIÑO, a favor de Unicef.

MÁS DE **307.000€** recaudados a través de Mensajes Solidarios en 2015-16

• Programa Dono:

Mediante este programa, realizado en colaboración con Ilunion Consultoría, Vodafone realiza donaciones de servicios de voz y datos a ENLs. Destaca la colaboración realizada con el Banco de Alimentos de Madrid durante su campaña "La Gran Recogida".

MÁS DE **33.000€** donados en servicios de voz y datos a ENLs en 2015-16



ACCESIBILIDAD

Con objeto de normalizar los entornos para todas las personas, Vodafone ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (según UNE 170.001) en sus tiendas propias. Esta certificación garantiza a cualquier persona, con o sin discapacidad, el acceso y disfrute de los servicios prestados en las tiendas propias, incluyendo las actividades de venta, información, contratación y postventa de productos y servicios de telecomunicaciones.

97% de tiendas propias con certificado de accesibilidad

44 tiendas propias y franquicias en C. de Madrid

EMPLEABILIDAD JÓVENES

COMPAÑÍA ADMIRADA

Empleabilidad jovenes

Dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone se establecen actuaciones destinadas a aprovechar el potencial transformador de nuestra tecnología, productos y servicios para mejorar la "Empleabilidad de los jóvenes". Destacan las siguientes iniciativas:

PROGRAMA MINERVA

Es un programa de emprendimiento, promovido por la Junta de Andalucía y Vodafone, para el impulso de proyectos tecnológicos en la región andaluza. El principal objetivo es apoyar a los emprendedores convirtiendo sus ideas en negocios reales. Hasta la fecha, se han realizado tres convocatorias en las que se han impulsado más de 40 "start-ups".

Iniciativa promovida por vodafone JUNTA DE ANDALUCIA

"FAST FORWARD"

Esta iniciativa lanzada en el ejercicio 2015-16 consiste en un programa de sesiones formativas y motivadoras dirigido a profesionales, autónomos y Pymes, donde se ofrecen herramientas y ejemplos prácticos para aumentar su rendimiento en Internet a través de las nuevas tecnologías.

MÁS DE **1.500** asistentes a las sesiones "Fast Forward" de la edición de 2015-16

Fast Forward Sessions

"DISCOVER GRADUATE PROGRAMME"

Es un programa del Grupo Vodafone que permite brindar la oportunidad de formar parte del equipo Vodafone a los mejores licenciados de cada país.

Vodafone ofrece a los seleccionados contrato indefinido y un plan de desarrollo de 24 meses que aporta a los candidatos las competencias necesarias para acelerar sus carreras profesionales.

LIBERTADES Y DERECHOS DIGITALES

USO RESPONSABLE DE LAS TIC POR MENORES

Los focos de actuación de Vodafone en materia de Uso Seguro y Responsable de las TIC por menores se encuadran en dos líneas de trabajo complementarias:

- Ofrecer **herramientas** para que los menores puedan comunicarse y navegar dentro de un entorno seguro. Destaca:
  - "Secure Net" que protege los dispositivos y la privacidad de los clientes contra virus o web no seguras y además, permite filtrar contenidos y gestionar el tiempo de conexión a Internet de los más pequeños.
- Promover la **educación y concienciación** en el uso responsable de la tecnología. Destaca:
  - Programa "Be Strong Online": Este programa contempla un conjunto de iniciativas para dar respuesta a diferentes temas relacionados con la vida digital de los más jóvenes (ciberacoso, privacidad, seguridad de la información, juegos, huella digital, redes sociales, apps,...)

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de la información personal de nuestros clientes, así como el respeto por su vida privada son esenciales para mantener su confianza. Desde Vodafone gestionamos la seguridad de la información y las comunicaciones de nuestros clientes, y tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma ISO 27001.

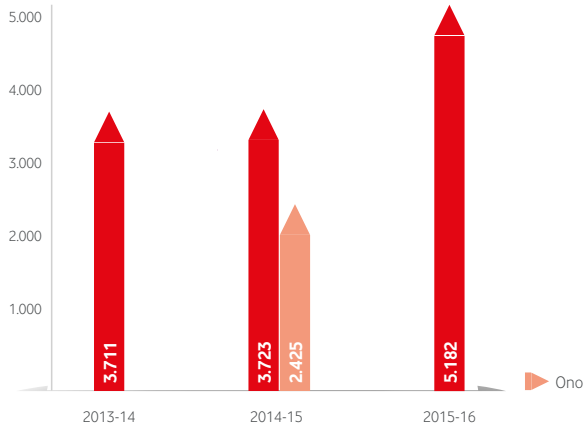


Empleados

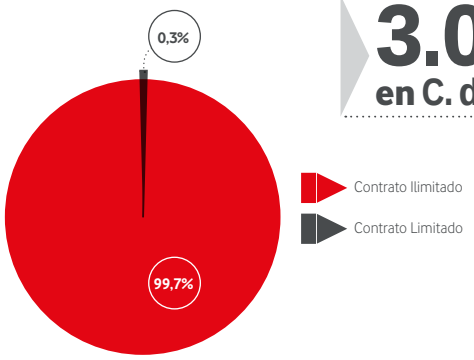
EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

El ejercicio 2015-16 ha sido especialmente complejo en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos puesto que la compañía acordó con los representantes legales de los trabajadores de Vodafone España y de Ono un plan de integración y reorganización, con sendos procesos de Despido Colectivo.

Nº DE EMPLEADOS

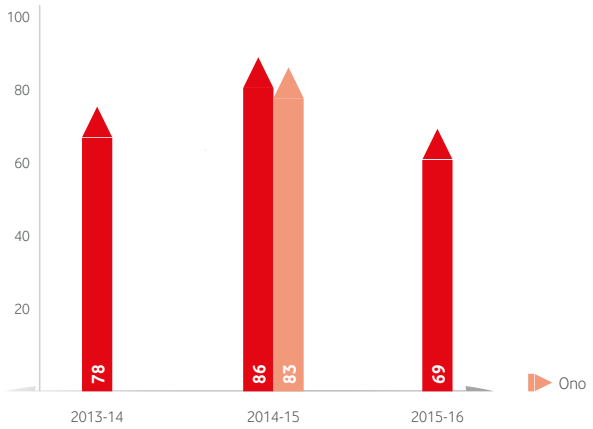


TIPOLOGÍA CONTRATOS 2015-16

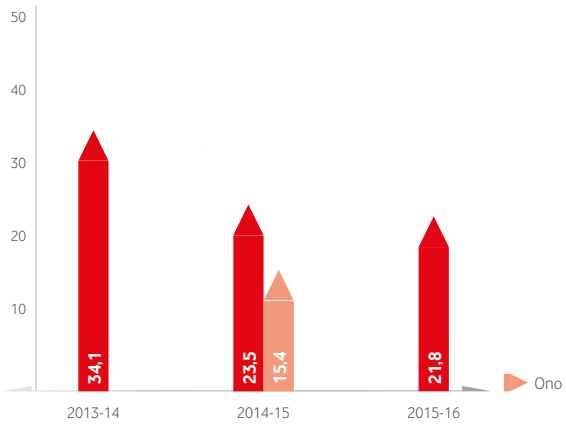


3.015 empleados en C. de Madrid

ÍNDICE SATISFACCIÓN EMPLEADOS (%)



Nº HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO



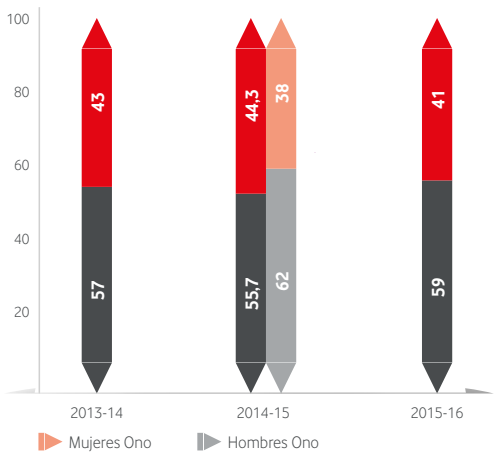
GESTION DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Diversidad e Igualdad

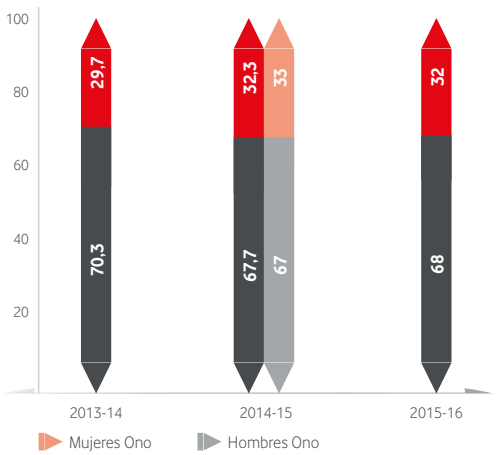
Para Vodafone, la diversidad, tanto de género, capacidades físicas, generacional o de nacionalidad, aporta un gran valor, siendo importante contar con personas con gran flexibilidad, que sean capaces de afrontar el dinamismo del mercado actual y construir una plantilla heterogénea capaz de trabajar en equipo.

45,2% de mujeres en C. de Madrid

% DE EMPLEADOS POR SEXO



% DE PUESTOS DE DIRECCIÓN POR SEXO



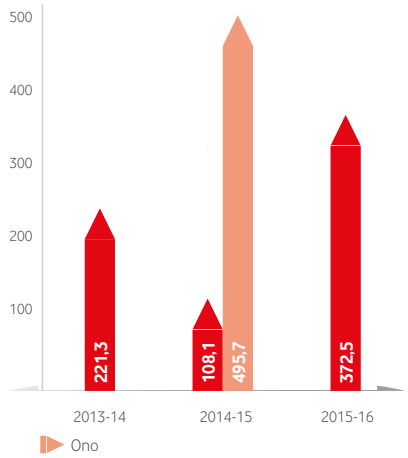
PREVENCIÓN Y SALUD

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

Con motivo de la compra de Ono, durante el ejercicio 2015-16 se han puesto en marcha diferentes actuaciones para alinear tanto la cultura en materia de Seguridad, Salud y Bienestar de las personas, como los Sistemas de Gestión implantados en cada una. Asimismo, durante este ejercicio se han mantenido vigentes los Planes de Seguridad y Salud con todos los proveedores de alto riesgo.

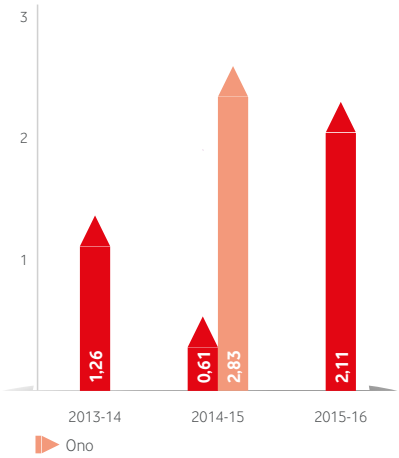
ACCIDENTALIDAD

ÍNDICE DE INCIDENCIA



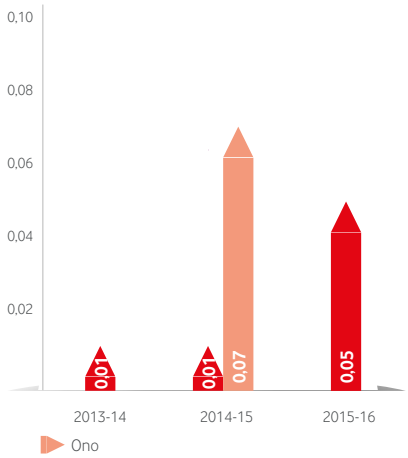
Índice de incidencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/ Nº de empleados.

ÍNDICE DE FRECUENCIA



Índice de frecuencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000.000/ Nº de empleados X Nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

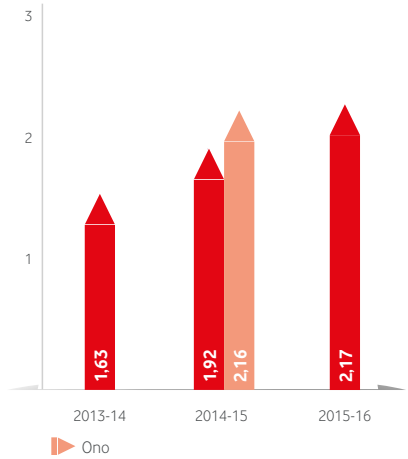
ÍNDICE DE GRAVEDAD



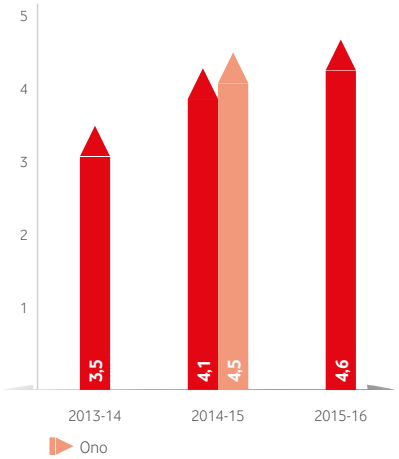
Índice de gravedad: Jornadas no trabajadas por accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000/ Nº empleados X Nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

ABSENTISMO

ÍNDICE DE ABSENTISMO



DÍAS DE BAJA POR EMPLEADO





ACCIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LOS EMPLEADOS

La acción social a través de empleados es una herramienta clave de la estrategia de inversión de Vodafone en la comunidad. Durante el ejercicio 2015-16, destacan:

- **Adecuación de un invernadero y de un vivero**, con la Fundación Global Nature, para la producción de planta acuática amenazada en el Parque Regional Sureste (Madrid).
- **Mercado Solidario de Frutas y Verduras**, a favor de la Fundación Rais, en la sede de Vodafone Plaza.
- **Global Biking Initiative 2015**, evento anual en el que participan empleados de Vodafone que quieren implicarse en una acción solidaria recorriendo largas distancias en bicicleta.

Proveedores

EFICIENCIA Y RENTABILIDAD

Vodafone fomenta entre sus proveedores que mantengan elevados estándares éticos, laborales y ambientales, y colabora con ellos para ayudarles a conseguir estos objetivos.

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN EL CÓDIGO DE COMPRAS ÉTICAS

1. Evitar la mano de obra infantil
2. Impedir trabajos forzosos
3. Salud, Seguridad y Bienestar
4. Libertad de Asociación
5. No discriminación
6. Evitar Prácticas Disciplinarias
7. Horarios de trabajo
8. Sueldos
9. Conductas individuales
10. Medio Ambiente

5.235 millones € EN LA COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN 2015-16 (*)

84% del importe de las compras totales SE REALIZA A PROVEEDORES LOCALES

Para asegurar que nuestros proveedores cumplen los requisitos establecidos tanto en nuestro Código de Compras éticas como en los correspondientes documentos de compra, se establece el siguiente Proceso de Gestión de Proveedores:

1. Cualificación
2. Evaluación
3. Auditoría

Medio Ambiente

COMPAÑÍA ADMIRADA

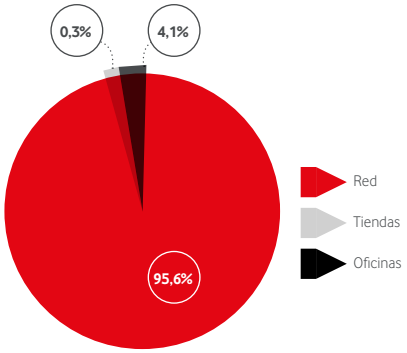
Innovación y Energía

Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado de acuerdo con la última versión de la norma ISO 14.001:2015, orientado a minimizar nuestro impacto en el medio ambiente y a mejorar continuamente nuestro comportamiento ambiental.

CONSUMO DE ENERGÍA

Más del 95% del consumo de energía de Vodafone procede del funcionamiento de nuestra red. En el ejercicio 2015-16 se han continuado implantando en la red de Vodafone diversas medidas de eficiencia energética que nos han permitido reducir en un 32,8% nuestro consumo de energía por elemento de red (respecto a 2006-07)

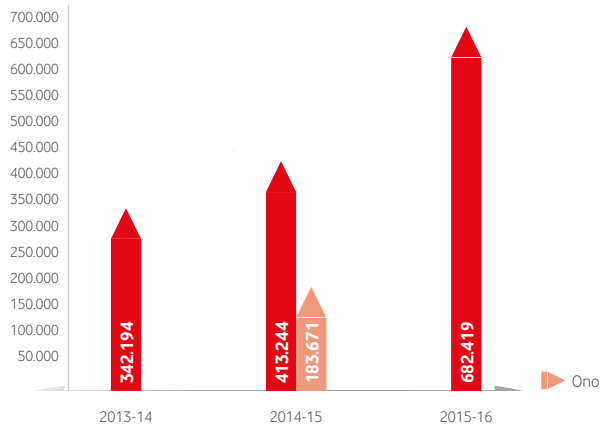
DISTRIBUCIÓN CONSUMO ENERGÍA 2015-16



73.647 MWh consumidos en C. de Madrid por la red

- Evolución Consumo Absoluto de Energía por todas las operaciones (MWh)

CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL (MWh)



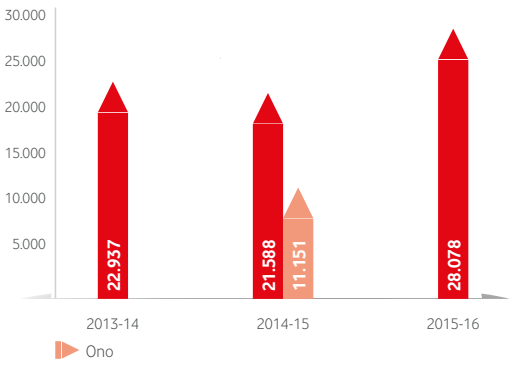
El incremento en el consumo de energía en los ejercicios 2014-15 y 2015-16 viene derivado fundamentalmente del intenso despliegue de red realizado durante los dos últimos ejercicios (Programa Spring).

COMPAÑÍA ADMIRADA
Obj 4

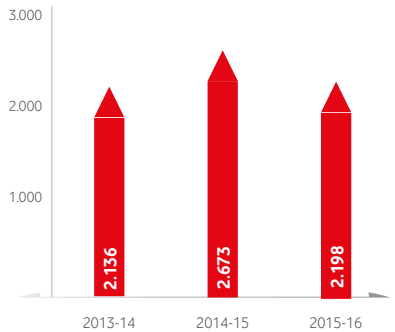
CONSUMO DE RECURSOS EN OFICINAS Y TIENDAS

Durante el ejercicio 2015-16 y como consecuencia de la estrategia de diseño y construcción sostenible puesta en marcha desde las fases iniciales del proyecto hasta la implantación, se ha obtenido la **Certificación Leed Oro para la Sede Central "Vodafone Plaza".**

CONSUMO ENERGÍA OFICINAS (MWh)



CONSUMO ENERGÍA TIENDAS (MWh)



RESIDUOS

En Vodafone disponemos de sistemas que permiten minimizar la generación de residuos y, en el caso de que se produzcan, facilitamos su adecuado tratamiento.

MÁS DE
144.000
terminales recogidos para reutilización y reciclaje en 2015-16

CERCA DE
30.118
teléfonos recogidos en C. de Madrid

DESPLIEGUE RESPONSABLE DE RED

Para ampliar y mejorar la cobertura de nuestra red y tratar de reducir el impacto de nuestras instalaciones en el medio ambiente, en Vodafone desarrollamos políticas e implantamos acciones para realizar un Despliegue Responsable de Red

A este respecto, y con el fin de minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, la **compartición de infraestructuras** ha supuesto una componente importante de nuestro despliegue del ejercicio 2015-16.

Centro de Atención al Propietario

Los propietarios de emplazamientos pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición con el fin de trasladarnos cualquier consulta o incidencia:

607 100 101

Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2015-16: **1.859**

EMISIONES RADIOELÉCTRICAS Y SALUD

En cumplimiento del Real Decreto 1066/2001 se han realizado durante el primer trimestre de 2016 la certificación anual de nuestra red de estaciones. Para ello se han efectuado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en más de 9.400 estaciones, estando los niveles de emisión del 100% de nuestras estaciones base por debajo de los límites establecidos en el Reglamento aprobado por el mencionado Real Decreto.

100% DE LAS ESTACIONES BASE mantienen niveles de emisión inferiores a los límites establecidos en el Real Decreto 1066/2001

Denos su opinión

Le invitamos a que nos proporcione su opinión sobre este Informe.

Para ello, puede dirigirse a:

Vodafone España

Sostenibilidad y Calidad

Avenida de América, 115

28042 MADRID

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