

Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Madrid, 23 de septiembre de 2013

A través de esta comunicación deseo reiterar el compromiso de Vodafone España con la Sostenibilidad y el desarrollo de iniciativas que den respuesta a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En nuestro Informe de Sostenibilidad 2012-13 evidenciamos el compromiso de Vodafone España en este ámbito e identificamos los avances logrados en la implantación de los Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Nuestra visión en materia de Sostenibilidad es contribuir, a través de nuestros productos y servicios, a transformar la sociedad y facilitar una vida más sostenible para todos. En este sentido, durante este ejercicio hemos continuado con las actividades orientadas a facilitar el acceso a las comunicaciones a personas con necesidades especiales y hemos impulsado el desarrollo de soluciones basadas en conexiones máquina a máquina (M2M) que ayudan a otros sectores tanto a mejorar su productividad y competitividad, como a reducir su contribución al cambio climático.

Asimismo, estamos comprometidos con el fomento del uso seguro y responsable de nuestros productos y servicios por parte de los menores. Los niños y jóvenes crecen y conviven con las nuevas tecnologías, y somos conscientes de la necesidad de que el uso que hagan de ellas se enmarque dentro de la seguridad y la responsabilidad. Por ello, el principal objetivo de Vodafone España en este ejercicio en este tema, ha sido la difusión de las herramientas y recursos desarrollados para padres y tutores facilitándoles su conocimiento.

En línea con el compromiso de Vodafone con el medio ambiente, las actuaciones de eficiencia energética desarrolladas para alcanzar nuestro objetivo de "Reducir el consumo de energía por elemento de Red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07", nos ha llevado a conseguir una reducción del 23,4% a fecha 31 de marzo de 2013.

Vodafone España, S.A.

Avda. Europa 1. Parque Empresarial La Moraleja
28108 Alcobendas, Madrid - España
www.vodafone.es

Francisco Román
Presidente



Respecto a nuestros empleados, estamos convencidos de que su implicación es fundamental para superar con éxito cualquier reto. Por ello, durante este ejercicio hemos apostado por programas de desarrollo profesional y de gestión de diversidad.

Por otra parte, somos conscientes de que para conseguir la confianza de nuestros Grupos de Interés es fundamental actuar de forma ética y responsable. En este sentido, durante el ejercicio 2012-13 hemos reforzado la comunicación y formación a todos los empleados en nuestro Código de Conducta, que contiene los Principios de Negocio que rigen nuestro comportamiento tanto a nivel individual, como compañía. Además, hemos conseguido que el 100% de nuestros proveedores considerados de alto riesgo estén adheridos a la nueva cláusula Anticorrupción incluida en los contratos.

Finalmente, deseamos destacar que durante el ejercicio 2012-13 hemos colaborado activamente con la Red Española del Pacto Mundial compartiendo nuestras buenas prácticas y participando en mesas redondas.

De cara al próximo año, ratificamos nuestro compromiso de continuar avanzando en el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



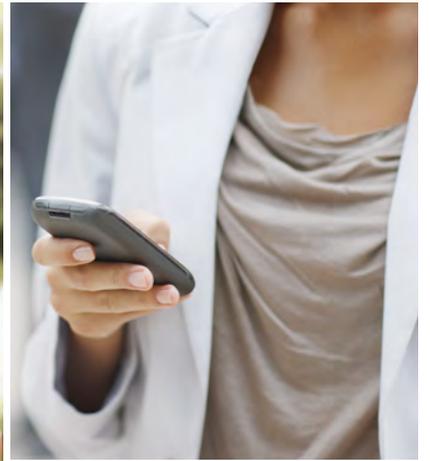
Francisco Román
Presidente
Vodafone España

Vodafone España, S.A.

Avda. Europa 1. Parque Empresarial La Moraleja
28108 Alcobendas, Madrid - España

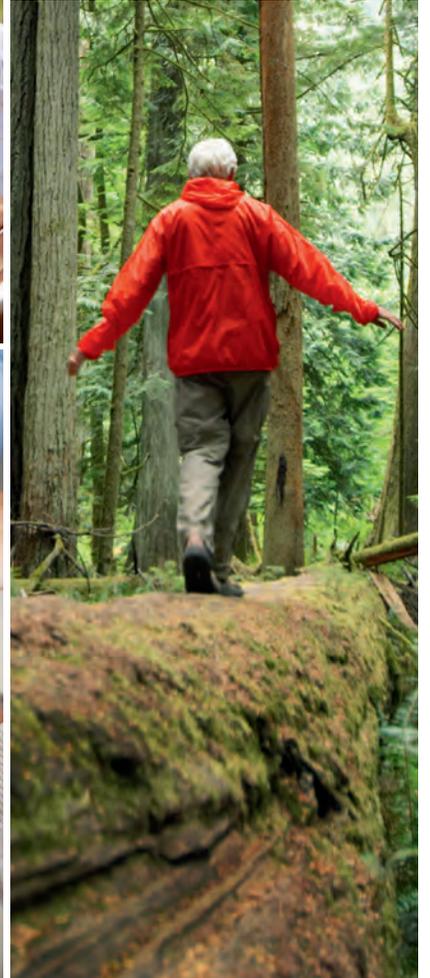
www.vodafone.es

Vodafone España, S.A. - Reg. M. Madrid, Tomo 8156, Sección 8, Hoja 131.612, Folio 61, Inscripción 1º - C.I.F. A-80907397



Informe de Sostenibilidad Vodafone España

2012-13



Índice

1 Compromiso con la Sostenibilidad

- | 04 Objetivo y Criterios del Informe
- | 05 Mensaje del Presidente y del Consejero Delegado
- | 06 Indicadores Clave 2012-13
- | 07 Perfil de Vodafone
- | 11 Estrategia de Sostenibilidad
- | 13 Compromisos

4 Cadena de Valor

- | 36 Clientes
- | 43 Proveedores

7 Anexos

- | 70 Organización de la Sostenibilidad
- | 71 Diálogo con Grupos de Interés
- | 73 Comunicación Interna
- | 74 Gobierno Corporativo
- | 77 Informe de Revisión Independiente
- | 79 Principios del Pacto Mundial. Comunicación del Progreso
- | 80 Indicadores GRI
- | 86 Declaración GRI
- | 87 Glosario de Acrónimos y Abreviaturas

2 Contribución al País

- | 18 Contribución Económica
- | 20 Contribución Social
- | 21 Contribución Ambiental

5 Medio Ambiente

- | 47 Consumo de Energía
- | 49 Residuos
- | 51 Despliegue Responsable de Red
- | 52 Emisiones Radioeléctricas y Salud
- | 53 Tablas y Gráficos de Evolución

3 Sociedad Sostenible

- | 24 Productos y Servicios Sociales
- | 27 Fundación Vodafone España
- | 32 Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

6 Empleados

- | 58 Relaciones Laborales
- | 59 Código de Conducta
- | 60 Aprendizaje y Desarrollo
- | 61 Gestión de la Diversidad
- | 62 Retribución y Beneficios Sociales
- | 63 Prevención y Salud
- | 65 Voluntariado Corporativo
- | 67 Tablas y Gráficos de Evolución

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

 Más información en www.vodafone.es

 Otras urls de interés



Compromiso con la Sostenibilidad

Objetivo y Criterios del Informe



Este es el décimo Informe anual de Sostenibilidad de Vodafone España correspondiente al ejercicio 2012-13 (que abarca del 1 de abril de 2012 al 31 de marzo de 2013).

En él se detallan nuestra gestión y principales resultados en cada uno de los temas de Sostenibilidad considerados más relevantes para nuestra actividad de acuerdo con el proceso interno que se describe en el apartado "Estrategia de Sostenibilidad" de este Informe. En nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad, se ofrece información adicional sobre nuestra gestión en esta materia.

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

Para la elaboración del Informe se han considerado:

- La conformidad con las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1 de 2011 (G3.1).
- El cumplimiento de los principios establecidos en la Norma AA1000APS (2008) de Accountability.
- El cumplimiento y progreso realizado en la implantación de los Diez Principios establecidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Tanto la información como los datos recogidos en este Informe han sido revisados por una firma auditora independiente (Ernst&Young).

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

El Informe de Revisión Independiente, la Declaración del nivel de aplicación de GRI y la tabla de avance en el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, pueden ser consultados en los Anexos de este Informe.



Mensaje del Presidente y del Consejero Delegado



Francisco Román
Presidente



António Coimbra
Consejero Delegado

Bienvenido al Informe de Sostenibilidad de Vodafone España, correspondiente a nuestro ejercicio fiscal 2012-13, en el que exponemos nuestra estrategia, gestión y principales actividades en el ámbito de la sostenibilidad.

Los resultados financieros de la compañía en el último ejercicio reflejan la dureza del entorno económico y la fuerte competencia, aunque también revelan aspectos positivos de cara al futuro, como la buena acogida de los planes de precios RED, Base y Vodafone yu., el crecimiento del 52,7% en los ingresos de internet móvil, los resultados comerciales en banda ancha fija o el aumento, excluyendo los costes de reestructuración, del margen de EBITDA en el último semestre.

Desde el punto de vista estructural y estratégico, este año fiscal ha supuesto un doble esfuerzo para adaptarse a la realidad del entorno y, al mismo tiempo, prepararse para el futuro.

Este doble reto ha exigido a la compañía abordar durante el último ejercicio un plan de reestructuración para adecuar la dimensión de la empresa a la nueva realidad del mercado y ganar en agilidad. En la ejecución del plan de reestructuración, que ha incluido un proceso de despido colectivo, se ha tratado de minimizar el impacto sobre el empleo. Con este fin, se alcanzó un acuerdo con los representantes legales de los trabajadores que contemplaba medidas tales como: programas reforzados de ayuda a la búsqueda de nuevo empleo para los profesionales afectados, externalización de algunos servicios, o condiciones especiales para mayores de 55 años.

Además, como parte de las iniciativas de la compañía para competir mejor en el futuro, Vodafone España ha logrado en el último año fiscal importantes avances en áreas estratégicas:

- En Atención al Cliente, los indicadores de calidad del servicio han mejorado de forma sustancial y el uso de los servicios de autogestión por parte de los clientes ha crecido exponencialmente.

- En cuanto a la red, se ha seguido avanzando en la reutilización de la banda 900 Mhz para la tecnología 3G, lo que ha permitido mejorar sensiblemente la cobertura de la banda ancha móvil dentro de edificios.
- En el último trimestre se cerró un acuerdo con otro operador para desplegar una nueva red de fibra en España, que nos permitirá llegar a 800.000 hogares y empresas al cierre del próximo año fiscal.

El Informe de Sostenibilidad de este año incluye como novedad un capítulo en el que se valora la contribución de Vodafone España al desarrollo sostenible del país durante el ejercicio 2012-13: en términos de contribución económica (5.189 millones €), social (26.010 empleos directos e indirectos), y medioambiental (62.758 Tn de CO₂ evitadas directa e indirectamente). A este respecto, cabe destacar también que el 85% del volumen de compras (3.877 millones €) corresponde a proveedores locales.

Nuestra visión en materia de Sostenibilidad es contribuir, a través de nuestros productos y servicios, a transformar la sociedad y facilitar una vida más sostenible para todos. En este sentido, durante este ejercicio hemos continuado con las actividades orientadas a facilitar el acceso a las comunicaciones a personas con necesidades especiales, realizando el lanzamiento de diversas tarifas y servicios, como el Plan Signo o el Servicio Activo. Además, la Fundación Vodafone España ha dedicado 5,1 millones de euros a actividades sociales a través de sus áreas de Innovación y de Proyectos Sociales. Por otra parte, hemos impulsado el desarrollo de productos y servicios que ayudan a otros sectores tanto a mejorar su productividad y competitividad, como a reducir su contribución al cambio climático, a través de soluciones basadas en conexiones máquina a máquina (M2M), de las que ya disponemos de más de 0,5 millones.

En línea con el compromiso de Vodafone con el medio ambiente, hemos implantado medidas para ser más eficientes y disminuir nuestro impacto en el entorno. A este respecto, hemos reformulado el objetivo de reducción de emisiones de CO₂ para 2020 por uno

relacionado con la eficiencia energética y el despliegue continuo de nuestra red: "Reducir el consumo de energía por elemento de Red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07". A fecha 31 de marzo de 2013, nuestra reducción es del 23,4%.

Para conseguir la confianza de los Grupos de Interés uno de los aspectos clave es actuar de forma ética y responsable. Por ello, durante este ejercicio, entre otras actuaciones, hemos reforzado la comunicación y formación a todos los empleados en nuestro Código de Conducta, que contiene los Principios de Negocio que rigen nuestro comportamiento a nivel individual y como compañía. Por otra parte, somos conscientes de que para superar con éxito la nueva etapa que afrontamos, es fundamental la implicación de nuestros empleados, por lo que seguimos apostando por programas como los de desarrollo profesional o de gestión de la diversidad, que nos ha permitido aumentar en este ejercicio en 4,8 p.p. el número de puestos directivos ocupados por mujeres.

En Vodafone España consideramos que para superar la compleja situación del entorno es necesario afrontar el reto de continuar apostando por la innovación y promover la colaboración con los diferentes grupos de interés (clientes, administraciones, proveedores, distribuidores, universidades, centros de investigación, etc.). De esta forma, podremos potenciar nuestra contribución al crecimiento sostenible del país.

Esperamos que este Informe sea de su interés y le animamos a que nos aporte su opinión tanto sobre el propio Informe, como sobre nuestras actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad.

Francisco Román
Presidente

António Coimbra
Consejero Delegado

Indicadores Clave 2012-13

Económicos

 **4.793**
millones € de facturación total en el ejercicio 2012-13

 **24,2%**
margen de EBITDA

 **460**
millones € invertidos durante 2012-13

Contribución al País

 **5.189**
millones € de contribución económica directa e indirecta a las Personas, Empresas y Administraciones Públicas del país.

 **26.010**
empleos Directos e Indirectos en España

 **85%**
de las compras realizadas a proveedores locales

Sociales

 **5,1**
millones € dedicados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España en 2012-13

 **+ de 800.000 €**
recaudados en 2012-13 para ONGs, a través de Mensajes Solidarios

 **+ de 0,5**
millones de tarjetas SIM activas para M2M

Cadena de Valor

 **14,4**
millones de clientes

 **98,6%**
de población cubierta con nuestra Red 3G en exteriores

 **3.877**
millones de € en la compra de productos y servicios en 2012-13

Medio Ambiente

 **333.281**
Mwh consumidos por nuestras operaciones

 **-23,4%**
variación del consumo de energía por elemento de red, respecto a 2006-07.

 **+ de 275.000**
teléfonos recogidos para reutilización o reciclaje en 2012-13

Empleados

 **3.761**
empleados en Vodafone España

 **31,5%**
de puestos directivos ocupados por mujeres

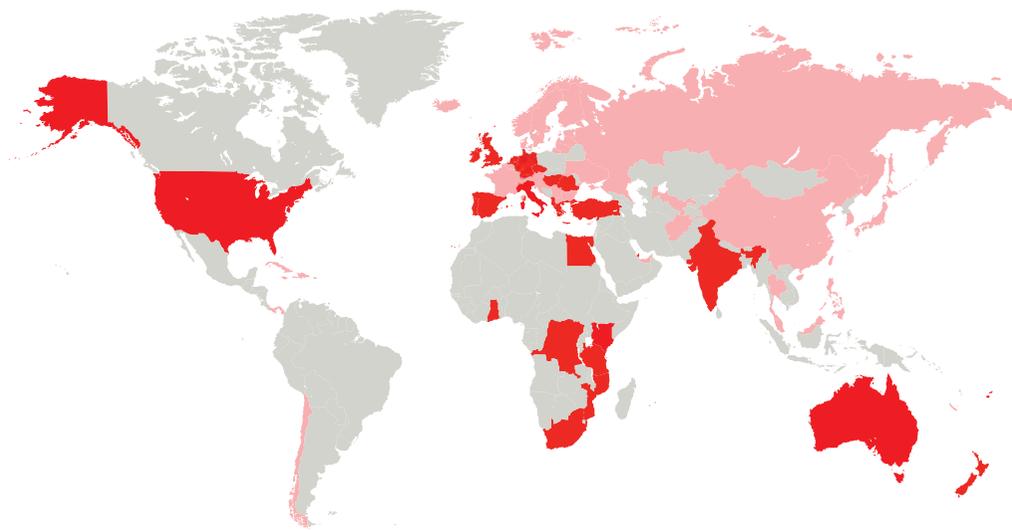
 **79%**
índice de satisfacción de empleados

Perfil de Vodafone



Vodafone Grupo

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las principales compañías de telecomunicaciones del mundo, con presencia en 30 países de los cinco continentes, y acuerdos con otros 50 en todo el mundo.



Participación en accionariado

Alianzas

Principales datos a 31 de marzo 2013	2012-13	Δ respecto a 2011-12
Facturación total (millones €)	44.445	-1,4% (*)
Ingresos por servicios (millones €)	40.942	-4,5%
Ingresos por servicios de datos (millones €)	6.702	+13,8% (*)
Ingresos por servicios líneas fijas (millones €)	4.688	+29,6% (*)
EBITDA (millones €)	13.275	-3,1% (*)
Free cash flow (millones €)	5.608	-8,1%
Beneficio ajustado por acción (peniques)	15,65	+5%
Nº clientes de telefonía móvil proporcionales (millones)	404	-0,2%
Nº empleados	91.272	+5,7%

(*) En términos orgánicos

Situación en Rankings

Vodafone se encuentra incluida en numerosos Rankings e Índices, entre los que cabe citar:

- **Dow Jones Sustainability Index (DJSI) de 2012**, compuesto por las empresas con mejores prácticas sociales, ambientales y de gobierno corporativo.
- **FTSE4Good 2012** de sostenibilidad de la bolsa de Londres.
- **Global 100 de 2012**, de Corporate Knights, que reconoce a las 100 compañías más sostenibles del mundo.
- **Newsweek Green Rankings 2012**, que reconoce a las empresas del planeta más respetuosas con el medio ambiente del mundo.
- Ranking de **Greenpeace** de las empresas de Tecnologías de la Información y Comunicación más respetuosas con el medio ambiente, ocupando el 5º puesto.
- **Fortune World's 2012**, que recoge las compañías globales más admiradas.
- **Global RepTrack 2012**, que incluye las 100 compañías más reputadas del mundo.
- **Global Top 100 Brand Corporations** de Eurobrand.
- **Brandz Top 100 Most Valuable Brands 2012** de MillwardBrown.
- **Transparency International en 2012**, que reconoce a las empresas con mayor transparencia en Información Empresarial.

Vodafone España

Principales datos a 31 de marzo 2013 (millones €)	2012-13	Δ respecto a 2011-12
Facturación total en el ejercicio 2012-13	4.793	-13,1%
Ingresos por servicios totales (millones €)	4.456	-11,7%
Ingresos por servicios de datos (millones €)	874	+16,6%
Margen de EBITDA (EBITDA sobre facturación, %)	24,2	-0,8 p.p

€ **460 millones €**
invertidos en España en 2012-13

👤 **810.000**
clientes de ADSL

👤 **14,4 millones**
de clientes de telefonía móvil

👤 **3.761 empleados**
en Vodafone España

Datos de Operación

- Más de **33.000 elementos de red** desplegados por todo el país
- Más de **15.500 elementos de red con Tecnología 3G**
- Más de **36.100 millones de minutos de voz** cursados en el ejercicio 2012-13
- Más de **0,5 millones de tarjetas SIM activas** para M2M
- 212 destinos** del mundo con acuerdos de Roaming
- Tiendas propias: **81**
- Franquicias: **235**
- Cerca de **1 millón** de transacciones al año (en tiendas propias y franquicias)



Valor Económico Directo

Millones €

Compras de Productos y Servicios	3.877
Impuestos	302
Salarios y Bonos*	317
Seguridad Social*	52
Contribuciones a Planes de Pensiones	5,2
Retenido para crecimiento	590

(*) Se incluyen costes de reestructuración.

Subvenciones recibidas de la Administración Miles €

Subvenciones de capital concedidas en el ejercicio	0
Subvenciones de explotación	508

Acontecimientos más relevantes del ejercicio 2012-13

Uso de banda 900MHz para tecnología 3G

2012 - 13

Vodafone España ha ampliado su red móvil a lo largo de toda la geografía española, permitiendo el uso de la **banda de frecuencia 900MHz para la tecnología 3G**, lo que se traduce en un importante incremento de la calidad de red y de cobertura para servicios de datos móviles de banda ancha, sobre todo en el interior de edificios.

Web para padres

Mayo 2012

Vodafone España lanza una **web para padres** con información sobre el uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías por menores.

Servicio asistencial "Activo"

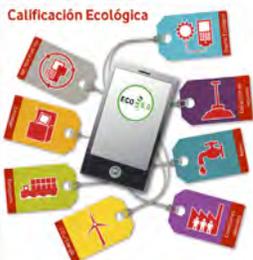
Mayo 2012

Lanzamiento de Vodafone 155 Simplicity con el **servicio asistencial "Activo"** para acercar la comunicación móvil a las personas mayores.

Calificación ecológica de terminales

Junio 2012

Vodafone pone en marcha un **sistema de calificación ecológica** que permite a los clientes conocer el impacto ambiental de sus teléfonos móviles.



Nombramiento

Septiembre 2012

António Coimbra asume el cargo de Consejero Delegado de Vodafone España.

Emprendedores tecnológicos

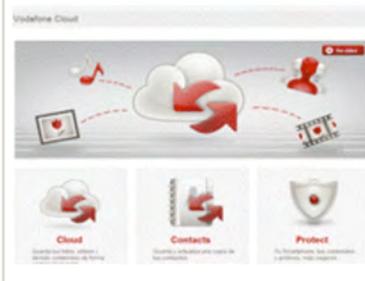
Octubre 2012

La Consejería de Economía de la Junta de Andalucía y Vodafone España impulsan el lanzamiento de **17 proyectos de emprendedores tecnológicos**.

Vodafone Cloud

Octubre 2012

Se lanza **Vodafone Cloud**, una nueva familia de servicios para proteger y almacenar en la nube los contenidos y la agenda del "Smartphone".



Vodafone yu:

Noviembre 2012

Lanzamiento de **Vodafone yu**, una propuesta especialmente pensada para jóvenes, que ofrece una plataforma de contenidos, las primeras tarifas integrales de prepago y un completo programa de experiencias.



Joyn

Noviembre 2012

Los tres operadores de redes de telefonía móvil líderes en España, lanzan su servicio de comunicación enriquecida, bajo la marca **joyn**.

Move 2012

Noviembre 2012

Vodafone celebra en las principales ciudades del país el **Move 2012** (Mobile Vodafone Expo), donde se presentan las mejores soluciones para empresas y autónomos.

Emprendo con Vodafone

Noviembre 2012

Vodafone España lanza el programa **"Emprendo con Vodafone"** para apoyar a nuevos emprendedores. La iniciativa, incluye cursos, atención personalizada, sellos de garantía, y un concurso con un premio de 5.000 € y dos años de comunicaciones gratuitas.

Vodafone RED y BASE

Noviembre 2012

Vodafone España revoluciona su oferta comercial con el lanzamiento de **Vodafone RED y Vodafone BASE**, tanto para clientes particulares, como empresas y autónomos.



Expediente de Regulación de Empleo

Febrero 2013

Como consecuencia de la caída continuada de ingresos provocada por la situación de crisis del país, Vodafone España acuerda con los representantes sindicales un **Expediente de Regulación de Empleo**.

Despliegue de Red de Fibra Óptica hasta el Hogar (FTTH)

Marzo 2013

Vodafone España, anuncia un **acuerdo con Orange para el despliegue de una red de fibra óptica** en España para ofrecer las mejores y más competitivas soluciones de comunicaciones convergentes a nuestros clientes.



Principales Premios recibidos por Vodafone España durante 2012-13

- **Premio Fundación Konecta** "La tecnología como medio de inclusión de personas con discapacidad", en la categoría de Empresas.
- **Premio "Empresa más Responsable"**, otorgado por Cambio Financiero en el apartado de RSC.
- **4º puesto** en la lista de los **50 Best WorkPlaces 2012** en la categoría de más de 1.000 empleados según el Instituto Great Place to Work.
- Reconocimiento como empresa **"Top Employers 2012"**.
- Incluida en el **Top Ten de las Empresas más deseadas para trabajar** del portal de empleo Job&Talent.
- **Premio AICE 2012** a la "Accesibilidad", de la Federación de Asociaciones de Implantados Cocleares en España, por sus aplicaciones específicas para las personas con deficiencia auditiva.
- **Certificado de Empresa Responsable con la Inserción (ERI)**, concedido por la Federación de Asociaciones Empresariales de Empresas de Inserción (FAEDEI).
- **Premio Andalucía Económica**, en la categoría de Cooperación Público-Privada, al **Proyecto Minerva**.
- **Premio "Calidad mejor servicio de atención en Telecomunicaciones"**, al Servicio Diamante de Atención al Cliente de Vodafone, concedido por la revista Contact Center.
- **Premio ADSL Zone** a la Red 3G más rápida y a la Mejor Tarifa para Smartphone "1 € al día".
- **Premio a la Mejor Idea del Año a Vodafone RED**, otorgado por el blog de tecnología Tuexperto.com
- **Reconocimiento a la web de Vodafone**, como mejor web de las cinco operadoras del país, según análisis de Compuware.
- **Bronce en los Premios Eurobest 2012** en la categoría de "Branded Content&Entertainment" al programa "Conectando España" patrocinado por Vodafone España.



Premio Fundación Konecta



Empresa Responsable con la Inserción

Estrategia de Sostenibilidad



La Estrategia de Sostenibilidad de Vodafone España refleja nuestra Visión de contribuir a lograr una vida más sostenible para todos mediante la utilización de nuestros Productos y Servicios.

Para conseguir la confianza de nuestros Grupos de Interés es fundamental desarrollar nuestras actividades de una forma ética y responsable. De esta forma, nuestros clientes utilizarán nuestra tecnología y podremos contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a transformar las sociedades en las que vivimos.

Visión

Utilizar el potencial de Vodafone para Transformar las Sociedades y facilitar una Vida más Sostenible para todos.

Enfoque y Áreas Prioritarias

Comportamiento Ético y Responsable:



Productos y Servicios para Sociedades más Sostenibles:



Para la definición y desarrollo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es clave conocer las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés y cómo consideran nuestro comportamiento en cada uno de los temas de Sostenibilidad que son relevantes.

Nuestros Grupos de Interés

- Cientes

- Creadores de Opinión

- Empleados

- Regulador/Administraciones

- Público en General/ Comunidades Locales

- Propietarios y Comunidades de Vecinos

- Proveedores

- Creadores de Conocimiento

El diálogo y relación sistemática con ellos nos permiten entender sus expectativas, priorizarlas y de esta forma, poder proporcionar una respuesta adecuada y eficaz.

Utilizando los diferentes canales de comunicación que tenemos establecidos con nuestros Grupos de Interés ([Ver Anexos](#)), al menos una vez al año analizamos las expectativas y percepciones de nuestros Grupos de Interés y realizamos una priorización de las mismas para identificar aquellos temas de Sostenibilidad en los que debemos focalizar nuestra gestión.

Para ello, se realiza la correspondiente Matriz de Relevancia a partir de dos variables: la importancia del tema para los Grupos de Interés y la percepción que tienen sobre nuestro comportamiento en dicho tema.

Matriz de Relevancia



En función de esta matriz, se establece la siguiente priorización de los temas de Sostenibilidad, describiéndose las acciones que estamos desarrollando en cada uno de ellos, en los capítulos indicados:

Tema	Capítulo
1. Atención al cliente/Reclamaciones	Cadena de valor. Págs.: 36 a 38.
2. TIC y sostenibilidad	Sociedad Sostenible. Págs.: 32 a 34.
3. Empleo	Empleados. Págs.: 57 a 68.
4. Claridad precios/Tarifas	Cadena de valor. Pág.: 40.
5. Emisiones electromagnéticas	Medio ambiente. Pág.: 52.
6. Acción Social/ Productos y Servicios Sociales	Sociedad Sostenible. Págs.: 23 a 31.
7. Proveedores	Cadena de valor. Págs.: 43 y 44.
8. Privacidad/ Protección de datos	Cadena de valor. Pág.: 38.

Tema	Capítulo
9. Impacto socio-económico de las TIC	Contribución al país. Págs.: 15 a 22.
10. Despliegue responsable de red	Medio ambiente. Pág.: 51.
11. Uso responsable TIC	Cadena de valor. Pág.: 42.
12. Ética	Empleados. Pág.: 59.
13. Energía y C. Climático	Medio ambiente. Págs.: 47 y 48.
14. Marketing/Publicidad responsable	Cadena de valor. Pág.: 39.
15. Reutilización y reciclado de móviles	Medio ambiente. Pág.: 49.

Compromisos



Cumplimiento de Compromisos 2012-13

Tema	Compromisos 2012-13	% Cumplimiento	Pág. Informe
Productos y Servicios Sociales	Lanzar 2 nuevos Productos/Servicios Sociales. Marzo 2013	100%	24
	Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España (tienda online y áreas privadas). Marzo 2013	80%	26
Fundación Vodafone España	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. Marzo 2013	100%	27
	Trasladar los resultados de un proyecto como buena práctica a otros países dentro del Grupo Vodafone. Marzo 2013	100%	27
	Participar en proyectos de Accesibilidad de al menos 5 universidades para contribuir a la integración del alumno con discapacidad. Marzo 2013	100%	29
	Formar al menos 100 personas con discapacidad en programas de profesionalización. Marzo 2013	100%	30
Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible	Participar en iniciativas de "Smart Cities". Marzo 2014	En proceso	34
	Desarrollo de nuevos sistemas y soluciones de optimización de rutas asociadas a M2M. Marzo 2013	100%	33
Clientes	Mejorar la información de los Servicios SMS Premium, con resúmenes de información en factura y en la web. Marzo 2013	100%	38
	Realizar una campaña de comunicación del portal: www.vodafone.es/padres. Marzo 2013	100%	42
	Establecer un Sistema de Gestión de Privacidad. Marzo 2013	100%	38
Proveedores	Completar el curso de formación on-line sobre Código de Compras Éticas por el 100% del personal de Compras. Marzo 2013	100%	43
	100% de los proveedores de mayor riesgo adheridos a la nueva cláusula Anti-corrupción de Vodafone. Marzo 2013	100%	43
Medio Ambiente	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	Objetivo reformulado	47
	Implantar un sistema de valoración ecológica de los terminales comercializados por Vodafone España. Marzo 2013	100%	46
	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	100%	50
	Colaborar en el estudio "Mobikids" sobre las posibles relaciones entre los riesgos medioambientales y la salud. Marzo 2013	100%	52
Empleados	Aplicación de las medidas alternativas de ahorro negociadas en el entorno del convenio colectivo. Marzo 2013	100%	58
	Incrementar la contratación e integración de personas con discapacidad. Marzo 2013	100%	61
	Reducir un 10% la media de accidentes en los próximos 2 años, sobre la base 2010-11. Marzo 2014	En proceso	68
	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	100%	68

Nuevos Compromisos 2013-14

Tema	Nuevos Compromisos 2013-14	Fecha
Sociedad Sostenible	Mejorar y Desarrollar nuevos canales de comercialización de Productos Sociales	Marzo 2014
	Ampliar la oferta de dispositivos móviles para personas mayores	Marzo 2014
	Hacer accesible el 100% de las áreas transaccionales de la web de Vodafone España y obtención de los certificados de Nivel AA para Tiendas Online y Áreas privadas de cliente (Mi Vodafone y Áreas de Cliente)	Marzo 2014
	Colaborar activamente en la transferencia de al menos una buena práctica dentro del programa "Mobile for Good" con otros países dentro del Grupo Vodafone	Marzo 2014
	Contribuir al programa "Mobile for Good" del Grupo Vodafone con soluciones TIC Accesibles que mejoren la calidad de vida de los asociados de más de 30 Entidades No lucrativas (distribuidas por toda España). Además, las asociaciones beneficiarias deben agrupar a más de 15.000 personas.	Marzo 2014
	Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de, al menos, 7.000 personas (entre las que se encuentran personas mayores y personas con discapacidad). Además, para la formación dirigida a la integración laboral de este último colectivo, se iniciarán programas para hacer accesibles cinco universidades españolas.	Marzo 2014
	Participar en iniciativas de "Smart Cities"	Marzo 2014
Cadena de Valor	Trabajar con las asociaciones de proveedores de Servicios Premium para establecer unas pautas de conducta que definan que la información que el usuario recibe de estos servicios sea suficientemente clara y concisa	Marzo 2014
	Puesta en marcha de un reconocimiento al proveedor con mejor valoración en el criterio de Sostenibilidad	Marzo 2014
	Realizar una Jornada de puertas abiertas en la nueva sede de Vodafone con los proveedores más importantes	Marzo 2014
Medio Ambiente	Reducir el consumo de energía de la Red por elemento de Red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07	Marzo 2020
	Reducir el consumo de energía en oficinas como consecuencia de la unificación de las sedes principales	Marzo 2014
	Obtener la Certificación LEED para la nueva sede central	Marzo 2015
	Adaptar los procedimientos de emisiones de radiofrecuencias de Vodafone España a los cambios en la nueva Política de Emisiones del Grupo Vodafone	Marzo 2014
Empleados	Reducir en un 10% la media de accidentes en los próximos dos años, sobre la base 2010-11	Marzo 2014
	Mejorar el ENPS (ratio de fidelización desde el punto de vista del empleado) en 10 puntos	Marzo 2014
	Implantar el Programa de Revitalización para hacer más efectiva la forma de trabajar, orientándola a los clientes	Marzo 2014
	Puesta en marcha del Club Vodafone (iniciativas que buscan facilitar la vida a los empleados)	Marzo 2014
	Continuar en la línea actual de contratación e integración de personas con discapacidad	Marzo 2014
	Implementar los acuerdos alcanzados en el marco del proceso de reorganización de la Compañía	Marzo 2014



Contribución al País


5.189 millones € de contribución económica directa e indirecta a las Personas, Empresas y Administraciones Públicas del país


26.010 empleos directos e indirectos en España

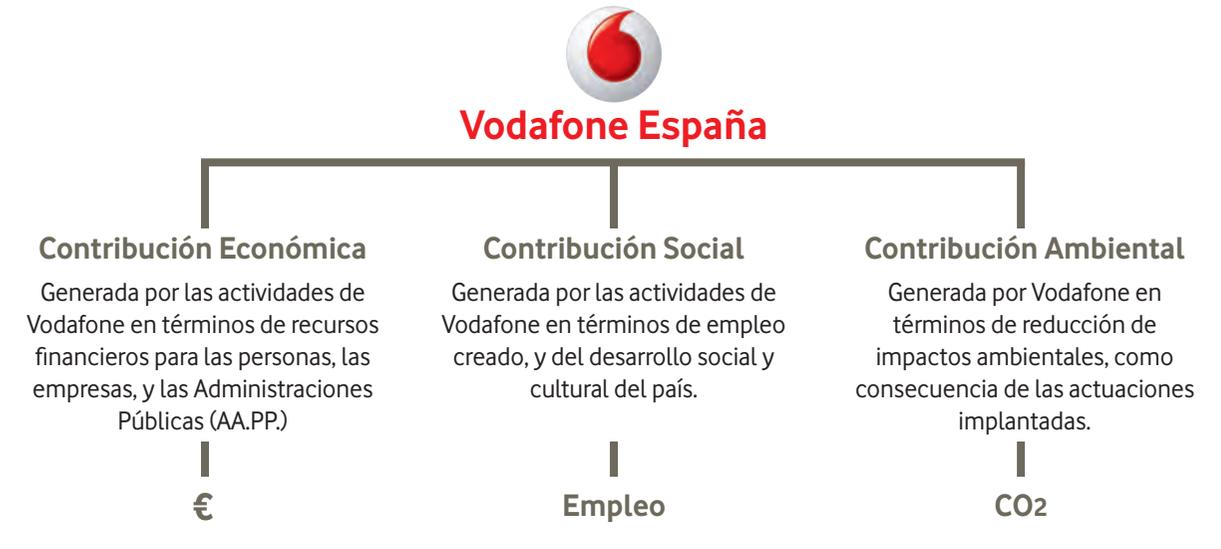

85% de las compras realizadas a proveedores locales

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen uno de los sectores estratégicos clave para la generación de crecimiento económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

En este Capítulo se hace una valoración de la contribución de Vodafone España al desarrollo sostenible del país correspondiente a su ejercicio 2012-13, considerando las contribuciones económicas, sociales y ambientales de la compañía.

En el ámbito económico es patente hoy en día la influencia de las TIC en la mejora de la productividad y la competitividad empresarial. Igualmente, y desde la perspectiva del conjunto de la sociedad, la cultura digital abre nuevos espacios para la comunicación y la transmisión de información, que se traducen directamente en una mayor calidad de vida y bienestar para todos los ciudadanos, contribuyendo al mismo tiempo a reducir el impacto ambiental y potenciando un estilo de vida más sostenible.

Las contribuciones de Vodafone España al país se clasifican en función del tipo de efecto generado en: contribuciones **económicas, sociales y ambientales**.



Además, cada una de dichas contribuciones se pueden clasificar a su vez en:

- **Contribuciones Directas:** Generadas directamente por las actividades de Vodafone España en las personas, empresas y Administraciones Públicas.
- +
- **Contribuciones Indirectas:** Generadas por las organizaciones de la cadena de valor de Vodafone España (proveedores, distribuidores, etc.) en las personas, las empresas y Administraciones Públicas.
- +
- **Contribución Inducida:** Contribución de las actividades de Vodafone España al desarrollo económico y social generales del país.

Contribución de Vodafone España



Contribución Económica

Desde Vodafone España contribuimos de forma directa a la economía nacional a través de la riqueza que generamos, los impuestos y licencias que pagamos, los proveedores a los que compramos, y las personas que empleamos. Además, al mismo tiempo, contribuimos de forma indirecta a la economía del país a través de las contribuciones realizadas por las organizaciones de la cadena de valor de Vodafone España (proveedores, distribuidores, etc.). Por otra parte, estimulamos el desarrollo económico de forma inducida, al proporcionar un mayor acceso a las comunicaciones, que a su vez amplía el acceso a otros servicios tales como financieros, educación, salud, etc.

La contribución económica en el año fiscal 2012-13, se cuantifica en 5.189 millones €. Esta contribución es generada por las actividades de Vodafone España en las personas, las empresas y las Administraciones Públicas con los que la Compañía tiene relación directa e indirecta.

Contribución Económica Directa e Indirecta de Vodafone España:

5.189 millones €

Personas

822

millones €

- Sueldos y salarios de puestos de trabajo directos e indirectos
- Beneficios sociales (Seguro Médico Privado, Formación y Selección de personal, Tickets Restaurante, etc...)
- Contribuciones a Planes de Pensiones
- Alquileres pagados a propietarios de emplazamientos.

Empresas

3.603

millones €

- Adquisición de Productos y Servicios a proveedores locales
- Intereses pagados a entidades financieras locales
- Adquisiciones de inmovilizado material e inmaterial
- Alquileres pagados a empresas.

Administraciones Públicas

764

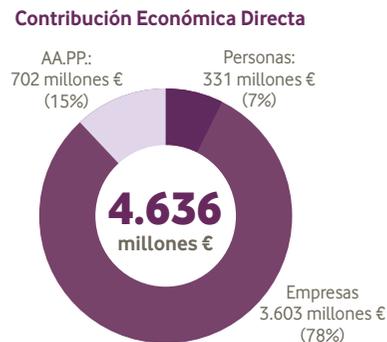
millones €

- Impuesto sobre sociedades e IAE
- IVA pagado
- Tasas del espectro + tasas por servicios
- IRPF pagado por empleados
- Pagos a la Seguridad Social por parte de la Empresa y sus empleados
- Alquileres pagados a la Administración Pública

Contribución Económica Directa a Personas, Empresas y Administraciones Públicas

Las actividades de Vodafone España contribuyen económicamente a sus Grupos de Interés directos. En concreto, el valor creado en España es distribuido entre los empleados y sus familias, las empresas que proveen bienes y servicios, y la Administración Pública.

La contribución directa a estos Grupos de Interés durante el ejercicio 2012-13 se cuantifica en 4.636 millones €.



La principal contribución directa a la economía española es la correspondiente a la Adquisición de Productos y Servicios a Empresas radicadas en España, que representan aproximadamente el 85% del total de las compras realizadas por Vodafone España. Estas empresas recibieron más de 3.476 millones € en el ejercicio 2012-13. Por otra parte, los alquileres de edificios a empresas han supuesto unos 127 millones €.



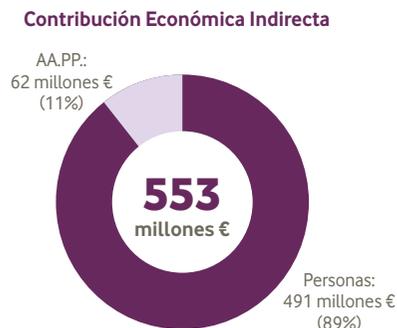
85% de las compras realizadas a proveedores locales

Las actividades de Vodafone España generan contribuciones económicas directas a las Administraciones Públicas por los ingresos públicos derivados, principalmente, de los impuestos y otras contribuciones específicas, tales como el Impuesto sobre Sociedades, IAE e IVA (489 millones €), las tasas por el uso del espectro (130 millones €), los pagos a la Seguridad Social (52 millones €) y los alquileres pagados a Administraciones Públicas (31 millones €).

La contribución directa a las Personas es de 331 millones €. La mayor parte de esta cantidad corresponde a los sueldos, salarios y asimilados pagados por Vodafone España (250 millones €), contribuciones a Planes de Pensiones (5 millones €), opciones y acciones (19 millones €), otros gastos de personal derivados de beneficios sociales, tales como seguros privados de salud, gastos de formación y de selección de personal, tickets restaurante, etc. (15 millones), y alquileres pagados a las personas propietarias de instalaciones que usamos (42 millones €)

Contribución Económica Indirecta a Personas y Administraciones Públicas

Además de las contribuciones directas, las actividades de Vodafone España contribuyen de forma indirecta a la creación de valor económico, como consecuencia de las actividades desarrolladas por su cadena de valor. Así, gracias a las actividades de Vodafone España, los empleados, proveedores, distribuidores y clientes generan flujos económicos que confluyen en personas y Administraciones Públicas.



La contribución económica indirecta de Vodafone España se cuantifica en 553 millones €, donde se incluyen los siguientes tipos de contribuciones:

- La creación de riqueza para las personas, a través de los sueldos y salarios pagados por los proveedores locales a sus empleados involucrados en actividades desarrolladas por Vodafone España (491 millones €).
- La creación de riqueza para la Administración Pública, a través de las cuotas a la Seguridad Social (9 millones €) y los impuestos sobre la renta (53 millones €) pagados por los empleados de Vodafone España.

Contribución Económica Inducida

La contribución económica generada por Vodafone España no sólo está relacionada con la distribución de la riqueza dentro de su propia cadena de valor y en el sector de las telecomunicaciones, sino que también se generan contribuciones en otros sectores de la economía española.

Esta contribución inducida procede del valor generado a los Grupos de Interés gracias a las actividades de Vodafone España, que es dedicado o del que se benefician otras áreas económicas. Así, las contribuciones directas o indirectas para las empresas, las personas y la Administración Pública, posteriormente se traducen en mayor consumo, inversión y gasto público, generando por tanto valor en otros sectores.

Este efecto multiplicador del valor añadido creado por Vodafone España genera ingresos en el sistema económico del país; y puede ser medido y contabilizando como el valor de los ingresos por productos y servicios, menos el coste de los materiales, componentes y servicios comprados.

De esta forma, la contribución económica inducida de Vodafone España se estima en 1.288 millones €.



1.288 millones €
contribución económica inducida

Contribución Social

Empleo Directo e Indirecto

Vodafone España juega un papel significativo en términos de empleo. Al formar parte de una red de empresas, Vodafone contribuye a generar empleos tanto directos, como indirectos (empleos creados en su cadena de valor como consecuencia de las actividades de Vodafone).

26.010

empleos generados por la actividad de Vodafone España

Empleo Directo	Empleo Indirecto
3.674	22.336
empleados FTE (*)	no empleados FTE (*)
Empleados de Vodafone España	Personal externo de Logística
	Personal externo de Call Center
	Personal externo de Ventas (particulares y empresas)
	Personal externo de Unidad de Fijo
	Personal externo de Tecnología
	Otras subcontrataciones (consultorías, sistemas, etc.)

La contribución directa de Vodafone España sobre el nivel de empleo se mide en función de sus empleados. Vodafone cuenta con 3.761 empleados en España, que representados en términos de empleados a tiempo completo (FTE) significan 3.674.

Para cuantificar la contribución total de la empresa al empleo, se debe considerar también el personal empleado por sus proveedores que suministran productos y servicios, incluyendo los involucrados en actividades de distribución, ventas y servicios de atención al cliente. El empleo indirecto se cuantifica en 22.336 personas a tiempo completo.

(*) El nº de empleados se cuantifica en términos de FTE ("Full Time Equivalents" – empleados a tiempo completo)

Fundación Vodafone España

La Fundación Vodafone España es otro de los recursos con los que cuenta Vodafone España para desarrollar su compromiso con la sociedad. 

Creada en 1995 como una institución privada de investigación sin ánimo de lucro, 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, habiendo dedicado durante el ejercicio 2012-13, **5,1 millones de €** a estas actividades. [Ver Capítulo "Sociedad Sostenible. Fundación Vodafone España"](#).

Contribución al Desarrollo Social

Vodafone España contribuye además al desarrollo social del país mediante el suministro de productos y servicios de telecomunicaciones que apuestan por una comunicación accesible y sin barreras que ayuda a mejorar la calidad de vida y la integración sociolaboral de las personas con necesidades especiales, incluyendo personas con capacidades diferentes, mayores, enfermos crónicos, víctimas de violencia de género, etc. [Ver Capítulo "Sociedad Sostenible. Productos y Servicios Sociales"](#).

 **5,1 millones €**
dedicados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España

 Más información en www.fundacion.vodafone.es

Contribución Ambiental



El compromiso de Vodafone España con el desarrollo sostenible conlleva controlar y minimizar los impactos directos de su actividad en el entorno, tanto de las instalaciones y equipos de su red de telecomunicaciones, como de sus tiendas y oficinas, así como del ciclo de vida de los equipos que compra y/o vende.

Por otra parte, la mayor oportunidad de Vodafone España para contribuir a la lucha contra el cambio climático se presenta a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayuden de forma indirecta a otros sectores a reducir sus propias emisiones de CO2.

Contribución Ambiental Directa: Iniciativas de Vodafone España para reducir el impacto ambiental.

Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España ha continuado implantando actuaciones para mejorar la eficiencia energética de su red de telecomunicaciones, oficinas y tiendas, y de esta forma controlar sus emisiones de CO2. Además, se han realizado actuaciones en el ámbito de la movilidad sostenible, disminuyendo así el impacto ambiental asociado a viajes y desplazamientos de sus empleados. [Ver Capítulo "Medio Ambiente. Consumo de Energía"](#).

Contribución Ambiental Directa de Vodafone España

7.758 Tn de CO2 evitadas

(equivalente a la cantidad absorbida por 775.800 árboles en un año¹ o a las emisiones de 3.831 vehículos/año)

Tn CO2 evitadas por Eficiencia Energética	Tn de CO2 evitadas por gestión de la movilidad
Red: 4.892 Tn CO2	Videoconferencias: 1.936 Tn CO2
Oficinas: -399 Tn CO2	Flota de vehículos: 912 Tn CO2
Tiendas: 222 Tn CO2	Lanzaderas: 195 Tn CO2
TOTAL: 4.715 Tn CO2	TOTAL: 3.043 Tn CO2

¹ Según la Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), un árbol absorbe cada año una media de 10 Kg de CO2.

Contribución Ambiental Indirecta: Reducción de Emisiones en el país por el uso de Tecnologías de Vodafone España

Las TIC constituyen uno de los instrumentos más importantes para la mitigación del cambio climático, ya que ayudan a reducir en otros sectores 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), están empezando a jugar un papel significativo en esta contribución y sin duda aumentarán notablemente su papel en los próximos años.

Algunos estudios como el "Spain 2020. TIC y Sostenibilidad" , publicado por el Club de Excelencia en Sostenibilidad y en el cual ha colaborado Vodafone España, indican que una estrategia en materia de TIC y Sostenibilidad desarrollada en los próximos años en España en sectores transversales, supondría para el año 2020 un potencial de reducción de 36,76 MtCO₂.

Por otra parte, según el estudio realizado por el Grupo Vodafone en 2009, "Carbon Connections" , se estima que la contribución de las tecnologías móviles en 2020 evitará la emisión de 110.000 toneladas de CO₂ equivalente por cada millón de conexiones inalámbricas M2M activadas. En base a esta estimación, se considera que a fecha 31 de marzo de 2013, la contribución de Vodafone España a la reducción de emisiones de CO₂ a través del uso de sus productos y servicios M2M ha sido de 55.000 Tn de CO₂.



55.000 Tn de CO₂ evitadas

como consecuencia de la utilización de productos y servicios M2M de Vodafone España

 www.club sostenibilidad.org/f_publicaciones/spain%202020.pdf

 Más información en www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/sostenibilidad/sociedades-sostenibles/telecomunicaciones-y-co2/



Sociedad Sostenible

€ **+ de 800.000 €** recaudados en 2012-13 para ONGs, a través de Mensajes Solidarios

€ **5,1 millones €** destinados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España en 2012-13

€ **+ de 0,5 millones** de tarjetas SIM activas para M2M

Nuestra visión en materia de Sostenibilidad es transformar la sociedad y permitir una vida más sostenible para todos a través de nuestra tecnología.

Los productos y servicios que desarrollamos no sólo contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas, sino que también contribuyen a mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones y al mismo tiempo les ayudan a reducir su impacto ambiental.

Productos y Servicios Sociales

Una de las mayores oportunidades que tiene Vodafone para contribuir de forma positiva a la sociedad es ampliar el acceso a las telecomunicaciones por las personas. Las telecomunicaciones han cambiado la manera en la que viven las personas, independientemente de su ubicación, capacidad física o estatus económico, al proporcionar la oportunidad de beneficiarse del acceso a las tecnologías de la comunicación e información.

Las telecomunicaciones pueden constituirse como una herramienta de autonomía para muchas personas que hasta ahora no podían disfrutar de las ventajas de las comunicaciones modernas. Así, un diseño inclusivo permite dar respuesta a las diferentes capacidades sensoriales (visuales, auditivas, físicas -destreza manual reducida- o cognitivas).

Vodafone España trata, a través de sus productos y servicios, de cubrir las necesidades de las personas, incluidas aquéllas con necesidades especiales o pertenecientes a colectivos vulnerables. Para ello, mantenemos una estrecha relación con numerosas asociaciones representantes de dichos colectivos, que nos ayudan y posibilitan el desarrollo de los productos y servicios que más se adecuan a sus necesidades. 



Plan Signo



Emporia RL2



Servicio Activo

Actividades en 2012-13

Durante el ejercicio 2012-13 Vodafone España ha continuado profundizando en su estrategia de facilitar el acceso a las telecomunicaciones a las personas con necesidades especiales o pertenecientes a colectivos vulnerables. En este sentido, las actuaciones más significativas han sido:

- **Plan Signo:** En España hay más de un millón de personas con discapacidad auditiva y un porcentaje significativo de ellas se comunican mediante Lengua de Signos (LSE). Teniendo en cuenta estas circunstancias, se ha lanzado, en colaboración con la Confederación estatal de Personas Sordas (CNSE), la nueva tarifa Plan Signo, que mejora las condiciones de la anterior "Tarifa Accesible". Esta nueva tarifa ha sido diseñada pensando en las necesidades diarias de una persona con discapacidad auditiva; ahora podrán emplear la Lengua de Signos a través de videollamadas y además expresarse con mayor independencia mediante SMS, email, chat y redes sociales.
- **Emporia RL2:** El foco de los productos y servicios de Vodafone dirigidos a personas mayores (gama Senior), se basa en apoyar el envejecimiento activo y ayudar a aquéllos que buscan una comunicación móvil sencilla, segura y accesible, ofreciendo terminales adaptados a sus necesidades específicas, que además incluyen el Servicio Activo de cobertura asistencial telefónica. En este ejercicio se ha mejorado el portfolio de terminales para personas mayores con la incorporación del Emporia RL2, que es un terminal de fácil uso, compatible con audífonos, que posee teclas de gran tamaño con puntos de presión claramente reconocibles, botón de emergencia, y una amplia pantalla LED de alto contraste para facilitar la lectura.
- **Servicio Activo:** Todos los terminales de la gama Senior comercializados por Vodafone España tienen asociados de forma totalmente gratuita para el cliente, el Servicio Activo de cobertura asistencial telefónica. Éste es un servicio de comunicación interactivo cuyo fin es aportar tranquilidad y seguridad a los problemas e inquietudes cotidianas de nuestros clientes.

El servicio se presta con la colaboración de una empresa especializada en cobertura asistencial telefónica, poniendo al servicio de nuestros clientes un profesional cualificado en 20 segundos: médicos, abogados, psicólogos y nutricionistas; las 24 horas, 365 días al año. Este servicio ofrece al cliente los siguientes tipos de orientación:

- Médica: consultas relacionada con la salud, como son la lectura de análisis clínicos o las tomas de medicación.
- Social: consultas relacionadas con beneficios sociales, como son el acceso a pensiones de vejez o de viudedad.
- Psicológica: orientación general o apoyo específico en momentos difíciles.
- Jurídica: consultas relacionadas con derechos de seguridad social, pensiones, viudedad, separación, o simplemente la gestión de una multa.
- Nutricional: consultas relacionadas con hábitos alimenticios en general, así como dietas específicas, como pueden ser para personas con diabetes, hipercolesterol o tensión arterial.

El acceso al Servicio Activo se realiza manteniendo en todo momento la confidencialidad del usuario y los temas tratados.

- **Acuerdo Amplifón:** Durante el ejercicio 2012-13 Vodafone España estableció un acuerdo con Amplifón Ibérica, para ofrecer a nuestros clientes, de forma exclusiva, descuentos en las diferentes soluciones auditivas en sus centros, así como la comercialización de dos dispositivos móviles líderes en su segmento y exclusivos de Vodafone: Emporia RL2 y el Pack Nokia TLoop (bucle magnético con bluetooth que posibilita una comunicación sin interferencias a personas que utilizan audífonos).
- **Acuerdos con ONCE y COCEMFE:** Vodafone España estableció sendos acuerdos con la ONCE y COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) con el objetivo de contribuir a hacer más accesible e inclusiva la comunicación a través de la telefonía móvil. Estos acuerdos permitirán a los trabajadores y socios de ambas organizaciones disfrutar de unas condiciones ventajosas y de descuentos en sus comunicaciones de voz y datos, gracias a la inclusión de ofertas específicas para el colectivo de personas con discapacidad.
- **Atención a Clientes con discapacidad auditiva:** Durante este ejercicio se ha mejorado la atención que para este colectivo se viene realizando desde 2008. Así, se ha ampliado el horario de atención a las 24 horas, los 7 días de la semana, de la plataforma especializada (soportvf_accesible@vodafone.es).
- **Mensajes Solidarios:** Mediante este servicio que facilita a los clientes de Vodafone la donación a Entidades no Lucrativas (ENL), se ayuda a la financiación de las campañas de estas organizaciones. Para colaborar, sólo es necesario enviar la palabra clave asignada a la ENL con la que se desee colaborar, al número **28052**.
- **Proyecto Dono:** Mediante esta iniciativa, coordinada por Technosite (empresa tecnológica del Grupo ONCE), Vodafone España realiza donaciones de servicios de voz y datos a ONGs y Fundaciones. Desde el inicio de nuestra participación en esta iniciativa en 2009, el valor de mercado de los servicios donados asciende a más de 290.000 €

€ **+ de 800.000 €** recaudados a través de Mensajes Solidarios durante el ejercicio 2012-13

€ **+ de 290.000 €** donados en servicios de voz y datos a ONGs y Fundaciones

Eventos y talleres

Como complemento al desarrollo de productos y servicios para personas con necesidades especiales, también organizamos diversos eventos y talleres para estos colectivos, tales como:

- **Talleres para personas sordas y ciegas:** Vodafone junto con ONCE y CNSE, llevó a cabo una serie de talleres orientados a difundir el uso de las nuevas tecnologías entre las personas sordas y ciegas.
- **Campus Senior:** Vodafone España, junto con la Comunidad de Madrid y Samsung, organizaron en septiembre 2012 una jornada de formación para acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores.
- **Sin Barreras:** En septiembre 2012 Vodafone España participó en la 3ª Edición del Salón Sin Barreras, un salón para la Autonomía, Accesibilidad, Diseño para todos, Participación y Calidad de Vida de las personas con necesidades especiales.
- **Día del Afiliado de ONCE:** Vodafone España participó activamente en este evento celebrado en junio 2012.



Salón sin barreras

Accesibilidad de Tiendas y Web de Vodafone

Tiendas Vodafone

Mediante el Proyecto "Tienda Accesible" que se viene desarrollando desde 2009, se pretende que la adquisición de nuestros productos y servicios se realice en entornos normalizados y diseñados para que sean accesibles a todas las personas, independientemente de sus diversas capacidades físicas o sensoriales.

Con el proyecto se identificaron las actuaciones a llevar a cabo en nuestras tiendas para cumplir con criterios de accesibilidad universal de la norma UNE 170.001 y que se centran fundamentalmente en el acceso a las mismas, el diseño interior y la atención comercial.

En la actualidad, el 94% de nuestras tiendas propias tienen implantadas soluciones para cumplir con los criterios de accesibilidad universal de la citada norma.

Web

Durante el ejercicio 2012-13 se ha continuado con las actividades para completar la accesibilidad de la web de Vodafone España  alcanzándose un 80% de páginas de la web accesibles, disponiendo de la certificación Nivel AA en todos los contenidos públicos, excepto Tienda Online debido a sus especiales características derivadas de la necesidad de seguridad para las operaciones transaccionales.

Además de lo anterior, se han introducido las siguientes novedades en la web:

- Creación de aplicaciones para Smartphones y Tablets (iOS y Android) para autogestión de clientes (actualmente representan un 27% de las visitas)
- Implantación de la traducción al idioma catalán de los contenidos públicos de la web, incluyendo Tienda Online (actualmente contamos con una solución multi-idioma, con 4 idiomas oficiales, en las Áreas Privadas de la web).



94% de nuestras tiendas propias son accesibles

Fundación Vodafone España

Durante el ejercicio 2012-13 la Fundación Vodafone España ha seguido 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 socio-laboral de las personas, especialmente aquéllas pertenecientes a grupos vulnerables. En este ejercicio la Fundación Vodafone ha destinado 5,1 millones € en sus áreas de Innovación y Proyectos Sociales.



5,1 millones € dedicados a actividades sociales por la Fundación Vodafone España en 2012-13

Innovación

La Fundación Vodafone España, a través de su Unidad de Innovación, aprovecha las ventajas que las TIC Accesibles ofrecen para ayudar a mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables. Así, desarrolla proyectos de I+D+i, tanto a nivel nacional como europeo, encuadrados en tres líneas de actividad: Mayores y Vida Independiente, Accesibilidad y m-Salud. Estas iniciativas se llevan a cabo en colaboración con asociaciones representantes de los colectivos vulnerables, entidades sin ánimo de lucro dedicadas al ámbito de lo social, universidades y otros centros de investigación.

Mayores y vida independiente

• Fundación TECSOS

Creada en colaboración con Cruz Roja Española, en 2012 se ha celebrado el 10º Aniversario de Fundación TECSOS cuyo objetivo es acercar las ventajas de las TIC a las personas mayores y su entorno.

• Casals en Xarxa

Proyecto desarrollado en colaboración con la Fundación i2CAT y con el apoyo de la Generalitat de Catalunya. Los Casals (centros cívicos) de Cataluña imparten talleres formativos para personas mayores que se pueden seguir por videoconferencia bien desde otros Casals de la región o bien desde casa a través de una tablet. Esto facilita la relación entre los usuarios y evita el aislamiento y soledad de las personas que por diversos motivos no pueden acercarse a los centros. 1

Accesibilidad

Proyectos Nacionales

• e-labora

Liderado por la Fundación Aprococ con la colaboración de la Fundación Vodafone España, el objetivo del proyecto consiste en incrementar la integración sociolaboral 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. Cuenta con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza 2, y de Qualcomm. 2

• @STIC “Accesibilidad en los Servicios Telemáticos Inteligentes para el Ciudadano”

Este proyecto 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. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio cofinancia esta iniciativa a través del Plan Avanza en la línea de Ciudadanía Digital.

• ASPACenet#

Proyecto de la Confederación ASPACE y la Fundación Vodafone España, que tiene el doble objetivo de acercar las nuevas tecnologías al colectivo de la parálisis cerebral, y crear nuevos desarrollos que ayuden a estas personas a superar las barreras cotidianas de su discapacidad.

• APPScsesibles

Con el objetivo de impulsar el conocimiento sobre las aplicaciones accesibles, esta aplicación para Android gratuita, desarrollada por Fundación Vodafone España, ofrece en una sola ubicación aplicaciones accesibles diseñadas para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad o en edad avanzada. 3



1. http://www.youtube.com/watch?v=ncDy9_Cc7Go
 2. <http://www.youtube.com/watch?v=glNhZ3z682I>
 3. <https://play.google.com/store/apps/details?id=app.fve>

Proyectos con apoyo de la Comisión Europea

• AEGIS (“Open Accessibility Everywhere: Groundwork, Infrastructure, Standards”)

En 2012 este proyecto ha completado con éxito su objetivo de proponer un nuevo paradigma de accesibilidad TIC que permita que las aplicaciones de uso general sean accesibles. Dirigido a usuarios con diversidad funcional y basado en software libre, está pensado para ordenadores, móviles e Internet. 1

• Cloud4all

El objetivo de este proyecto 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. 2

• ATIS4ALL

Este proyecto tiene como objetivo iniciar y mantener:

- Un portal abierto y colaborativo que ofrezca información sobre productos de apoyo basados en las TIC, y productos y servicios de accesibilidad disponibles en Europa.
- Un repositorio de información sobre software de productos de apoyo de código abierto y tendencias tecnológicas de vanguardia.
- Una red de socios que aporten su conocimiento y experiencia para dirigir, controlar, fomentar y dinamizar la participación de las entidades más relevantes en el portal.

3

1. <http://www.aegis-project.eu>
2. <http://www.cloud4all.info/>
3. <http://www.atis4all.eu/>
4. <http://www.youtube.com/watch?v=BZKD-0ll2lc>
5. <http://www.youtube.com/watch?v=l4ZacVV9zn4>
6. <http://www.youtube.com/watch?v=Qk-MbBe4agU>

m-Salud

• Proyecto con Vall D’Hebrón

El objetivo del proyecto es permitir a los pacientes que han sufrido un ictus cerebral realizar ejercicios de tele-rehabilitación desde su domicilio. En el proyecto participan el Instituto de Ricerca de Vall d’Hebron (VHIR) y Fundación Vodafone España; la plataforma está siendo desarrollada por la Fundación i2CAT. 4

• DaleMov

La Federación Española de Párkinson y la Fundación Vodafone España han desarrollado el proyecto ‘DaleMov: Servicios ubicuos de estimulación cognitiva accesibles para afectados de Párkinson’, que tiene como principal objetivo la puesta en marcha de una plataforma basada en las TIC que permita mantener las capacidades cognitivas de los afectados de Párkinson mediante un servicio interactivo personalizado, y su seguimiento y valoración por parte de los profesionales sanitarios. 5

Otras iniciativas

• Premios Vodafone a la Innovación en Comunicaciones Móviles

Estos premios pretenden servir de incentivo al desarrollo y la innovación de propuestas tecnológicas, tanto en su fase de estudio, como en el de su puesta al servicio de la sociedad. En el ejercicio 2012-13 se ha llevado a cabo la 6ª Edición de estos premios.

Premios Vodafone a la innovación en Comunicaciones Móviles. 6ª Edición

- Premio al desarrollo de aplicaciones “Mobile for Good”: **Proyecto Passblue** desarrollado por Vía-libre, perteneciente al grupo Fundosa.
- Premio al proyecto de innovación TIC: **Proyecto Inclusite®**, de la empresa CDS
- Premio al emprendedor TIC: **Proyecto textoSIGN**, creado por la empresa Singlab. El jurado decidió también otorgar un accésit en esta categoría al proyecto **Enable Viacam**, presentado por la empresa Crea.

6



Premios Vodafone a la Innovación

Proyectos sociales

Formación

• Formación de postgrado

Durante el curso 2012-13 se han impartido 5 Máster y 3 Cursos de Expertos en colaboración con distintas universidades españolas. Más de 130 alumnos se han inscrito para potenciar sus conocimientos sobre desarrollos tecnológicos de última generación.

Máster y Cursos de Expertos

- Máster en Informática aplicada a las Telecomunicaciones Móviles – Universidad de Málaga
- Máster en Economía Social – Escuela de Organización Industrial (EOI)
- Máster en Tecnologías de Apoyo a la Discapacidad – Universidad Carlos III
- Máster en Diseño para todos – Universidad de Jaén
- Máster Oficial en Dirección TIC – Universidad de Extremadura
- Curso de Experto, Comunicaciones en Movilidad: Tecnologías, Servicios y Nuevos Modelos de Negocio – Universidad de Sevilla
- Curso de Experto LTE – Universidad Politécnica de Catalunya
- Curso de Experto de Tecnología de Apoyo a la Discapacidad – Universidad Carlos III.



+ de 130 alumnos

formados en Máster y Cursos de Expertos en 2012-13



+ de 2.200 asistentes

a los Seminarios y Jornadas organizados durante 2012-13



10.313 personas

mayores formadas en el uso de las TIC durante el ejercicio 2012-13

• Accesibilidad en Campus de Excelencia

La Fundación Vodafone España lleva a cabo su compromiso de hacer accesibles distintas universidades y así contribuir a que personas con discapacidad logren su plena integración en éstas, cumpliendo con el convenio de colaboración que la Fundación firmó con el Ministerio de Educación para el fortalecimiento de los Campus de Excelencia. A raíz de esta iniciativa, se han puesto en marcha proyectos para mejorar la accesibilidad en los campus de 8 universidades españolas.

• Otros Seminarios y Jornadas

En el ejercicio 2012-13 se ha continuado con la colaboración con diferentes universidades, asociaciones y otras instituciones para la organización de Seminarios 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 2.200 asistentes. Además se han realizado 4 Cursos de Verano con la participación de cerca de 100 alumnos.

• Formación en el uso de las TIC

Durante el ejercicio 2012-13 se han formado a 10.313 personas mayores en colaboración con más de una decena de entidades. Destacan el proyecto Campus Senior realizado con CEOMA que impartió talleres sobre el uso de Internet a cerca de 2.500 personas, y Cruz Roja, que formó a más de 4.500 mayores en el uso de internet y/o del teléfono móvil.



Integración Sociolaboral y Accesibilidad

• Programas de Inserción Laboral

Durante el ejercicio 2012-13 se han realizado una treintena de programas de formación en nuevas tecnologías y de profesionalización, en los que han participado 875 personas. Destaca el proyecto Teatro Accesible que se desarrolla en Madrid, Barcelona y Valencia, que facilita y fomenta el acceso a la cultura para todos y que además emplea a personas con discapacidad previamente formadas en servicios de accesibilidad sensorial, en el centro de rehabilitación laboral Nueva Vida (centro concertado con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid).

• Programas de Accesibilidad e Integración Social (Ocio Adaptado)

Dentro de esta área de trabajo se aglutinan los proyectos que fomentan la socialización de los grupos vulnerables a través del ocio adaptado. Algunos ejemplos son el cine, teatro, vela y esquí adaptados que, gracias a las TIC, permiten a personas con diversidad funcional practicar estos deportes. A este ejercicio se suma el proyecto de bibliotecas accesibles que dota de ayudas técnicas a cinco bibliotecas de Barcelona para que las personas con discapacidad y las personas mayores puedan consultar información. 🌐

• 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 2012-13 finalizó la VI Edición y se puso en marcha la VII.



“World of Difference”. Ganadores VII Edición.

- Óscar Serrano. Asociación Iniciatives Solidàries. Valencia.
- Ana Ferrer. Fundación Miquel Valls. Calella (Barcelona).
- Beatriz Ruiz. Asociación de Parálisis Cerebral (APACE). Burgos.
- Clara Pérez. Asociación AFMAVA. Albaida (Valencia).
- Nazareth Fernández. Asociación Asecal. Salamanca.
- Noemí Centeno. Federación de Asociaciones de Vecinos de La Rioja. Logroño.
- Raquel Lafuente. Asociación Aragonesa de Fibrosis Quística. Zaragoza.
- María Parada. Asociación de Daño Cerebral de Compostela Sarela. Santiago de Compostela.



875 personas

han participado en programas de inserción
laboral durante 2012-13

Otras Actividades

Premio Vodafone de Periodismo. XII Edición

La Fundación Vodafone España convoca este premio con la intención de promover el debate público sobre las telecomunicaciones y sus posibilidades. ☺

Los ganadores de la XII Edición celebrada en el ejercicio 2012-13 han sido:

- Premio Especial a la Trayectoria: D. Víctor García de la Concha.
- Premio a un Profesional de la Comunicación: D. Antonio Lorenzo.
- Premio "on-line": D. Fernando García Mongay .



Premios recibidos por la Fundación Vodafone España durante el ejercicio 2012-13

- Premio de la Fundación UPDEA a la "Institución Privada 2012"
- Premio CERMI "Amigo de la discapacidad" a José Luis Ripoll, (Presidente de Honor de la Fundación Vodafone España).
- Premio SENDA en la categoría "Iniciativa Innovadora" al proyecto SOCIAL TV
- Premio ESTIT-UPM 2012, exsaequo a Presidente y Presidente de Honor de la Fundación Vodafone España.
- Premio ASOCYL "Más allá de los sentidos 2012"
- Premio ASPACE
- Premio de la Secretaría de Deportes de la Generalitat Cataluña
- Premio de CERMI Madrid en la categoría institucional
- Premio AUTELSI 2013, en la categoría "Iniciativa para el desarrollo de la Sociedad de la Información" al proyecto "Enred@te".
- Premio del Sevilla F.C. a la Fundación Vodafone.



Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible

Soluciones M2M

Vodafone apuesta por el desarrollo de productos y servicios orientados a ayudar a otros sectores tanto a mejorar su productividad y competitividad, como a reducir su contribución al cambio climático, a través de soluciones que incrementan la eco-eficiencia y reducen el impacto ambiental.

Dentro de los productos y servicios de Vodafone en este campo se incluyen tanto las soluciones de virtualización (sustitución de procesos físicos por otros virtuales), como soluciones inteligentes "Máquina a Máquina" (M2M).

Las soluciones M2M para clientes corporativos es uno de los principales focos de acción de Vodafone en esta materia. La reducción de los costes de operación juega un papel importante en la comercialización de estos servicios y el potencial de reducción de las emisiones de carbono es también una de las principales motivaciones de las empresas para invertir en esta tecnología.

Las aplicaciones M2M son aquéllas que permiten que la información clave de un sistema sea intercambiada de forma automática, sin intervención humana. Los sistemas pueden ser fijos o móviles, como coches y flotas de camiones, medidores de servicios públicos, fotocopiadoras e impresoras, sistemas de ventilación y aire acondicionado, sensores médicos, monitores de fitness o cámaras de circuito cerrado de televisión. El acceso remoto a la información permite ahorrar tiempos y desplazamientos, siendo ésta la clave para la eficiencia energética, y por tanto para la reducción de las emisiones de CO₂.

A lo largo del ejercicio 2012-13 las actuaciones de Vodafone España en el ámbito de los Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible se han centrado fundamentalmente en el lanzamiento de soluciones para: Gestión Energética Eficiente, Logística Inteligente, Redes Eléctricas Inteligentes, y participación en iniciativas de Ciudades Inteligentes.

A finales del ejercicio 2012-13 contábamos con más de 0,5 millones de tarjetas SIM activas para M2M.



+ de 0,5 millones

de tarjetas SIM activas para M2M

Informe Spain 20.20: TIC y Sostenibilidad.



Vodafone España ha participado en la elaboración del Informe Spain 20.20, del Club de Excelencia en Sostenibilidad, que analiza los impactos sociales, económicos y ambientales que puede tener la aplicación de las TIC en España.

En concreto, el informe destaca que la implantación de las TIC en sectores transversales de la economía española puede llegar a suponer, hasta el año 2020, el ahorro a empresas y administraciones públicas de más de 600.000 millones de euros, la generación de 60.000 millones de euros en nuevos ingresos y la creación de más de 200.000 empleos.

El uso de las TIC además de ser decisivo para mejorar la productividad de las organizaciones y generar riqueza económica, es un elemento esencial para avanzar hacia un mundo más sostenible, ya que según dicho estudio, la aplicación masiva y transversal de las TIC lograría una reducción de 37 millones de toneladas de emisiones de CO₂.



Gestión Energética Eficiente (Energy Data Management)

Empresas y organizaciones están empezando a utilizar una tecnología de medida inteligente para capturar el consumo de energía de forma centralizada y analizarlo con un elevado nivel de detalle. En primer lugar, este sistema les permite conocer exactamente cuánta energía se consume y cuándo se produce el consumo. En segundo lugar, les facilita analizar la eficiencia energética y las potenciales iniciativas de reducción de costes.

En este sentido, las soluciones M2M que Vodafone ofrece a sus clientes en gestión de energía aportan:

- Conocimiento real del consumo: monitorizando en tiempo real los consumos energéticos, su fuente de procedencia, y los factores de entorno en los que se produce.
- Mecanismos de análisis avanzado: con los que identificar las ineficiencias de la organización y priorizar su resolución.
- Experiencia: en la puesta en marcha de la solución y en la definición de estrategias eficientes para mejorar su consumo.

Con estas soluciones ayudamos a nuestros clientes a conocer su mapa de consumo energético, cómo mejorarlo, y los avances que se producirán tras la implantación de cada una de las medidas. De esta forma, colaboramos a que las organizaciones logren una considerable reducción económica y aumenten su eficiencia energética.

“Connected Cabinets”

Esta solución, actualmente en piloto en dos empresas del sector de alimentación en España, permite a estas organizaciones, optimizar, mediante gestión remota, la logística y el mantenimiento de sus elementos frigoríficos.

La instalación de dispositivos de telemetría posibilita la recogida y transmisión de datos a una aplicación central. Así, permite detectar desde puertas abiertas a incorrectas colocaciones de los elementos (por ejemplo, en zonas de excesivo calor). Todo ello redundará en un consumo más eficiente de la energía.



Logística Inteligente

Vodafone lanzó al mercado español sus soluciones de Gestión de Flotas en septiembre 2012. La tecnología M2M permite aplicar tecnologías de localización de forma centralizada y así aumentar el nivel de sofisticación del servicio. Al poder controlar y registrar más datos respecto al seguimiento de mercancías y vehículos, es posible aportar más valor al negocio de nuestros clientes.

Por otra parte, como consecuencia de que la plataforma de M2M de Vodafone de cobertura internacional, podemos proporcionar un completo abanico de soluciones M2M para el sector del transporte y la logística.

Las 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.

Por otra parte, los sistemas inteligentes de transporte (ITS) basados en tecnología M2M permiten optimizar el flujo de vehículos y su carga en relación con el estado de la carretera. De esta forma es posible:

- Optimizar las rutas en base a la elección de las vías teniendo en cuenta los cortes por obras, las restricciones de altura / anchura, pendientes, distancias, tarifas en vías de peaje y cargos aduaneros, y las paradas de repostaje.
- Controlar el tiempo que el conductor pasa en el vehículo, para evitar la fatiga y controlar los períodos de descanso.





Redes Eléctricas Inteligentes

Las soluciones de Contadores Eléctricos Inteligentes (“Smart Metering”) utilizan la tecnología M2M para recopilar y analizar datos sobre el consumo de energía en la red eléctrica. Esto permite, tanto a las empresas como a los consumidores finales, comprender cómo utilizan la energía, ayudándoles a identificar formas de reducir costes y emisiones de carbono, a través de una mejor gestión de la energía.

Un ejemplo son los contadores domésticos inteligentes por control remoto. Con ellos se consigue una gestión energética más eficaz, reduciendo los consumos eléctricos y los desplazamientos de personal de las compañías eléctricas.



Ciudades Inteligentes

Debido a la concentración de la población en zonas urbanas, la clave ante esta evolución es conseguir ciudades económica y medioambientalmente sostenibles.

En este marco de referencia, Vodafone está haciendo una apuesta firme por soluciones de comunicaciones especialmente diseñadas para las ciudades, en lo que se conoce como soluciones para Ciudades Inteligentes.

La propuesta de Ciudades Inteligentes de Vodafone incorpora un conjunto de iniciativas y soluciones específicamente diseñadas para atender a los retos que tienen que afrontar las ciudades, como son la optimización de los recursos productivos, el tratamiento de residuos o la reducción del consumo energético.

Además, Vodafone está participando en el Comité Técnico de Normalización CTN 178 de AENOR sobre Ciudades Inteligentes en el que se pretende desarrollar normas sobre los diferentes ámbitos involucrados en el concepto de Ciudades Inteligentes, a través de la participación de las Administraciones, empresas y otras organizaciones involucradas en dicho Comité.

Programa “Emprendo con Vodafone”

Vodafone España lanzó en este ejercicio el programa “Emprendo con Vodafone” con el objetivo de ayudar a aquellas personas que están en un proceso de emprendimiento y que necesitan ayuda para poner en marcha un negocio o necesitan transformarlo.

El programa se basa en una plataforma dinámica que pueden utilizar los emprendedores y en la que se ponen a disposición de éstos soluciones gratuitas, interactivas y colaborativas para poder desarrollar con éxito los proyectos empresariales. A través de esta plataforma se proporciona el asesoramiento, orientación y formación necesaria, que favorecen que un proyecto de negocio pueda desarrollarse al máximo de sus posibilidades.

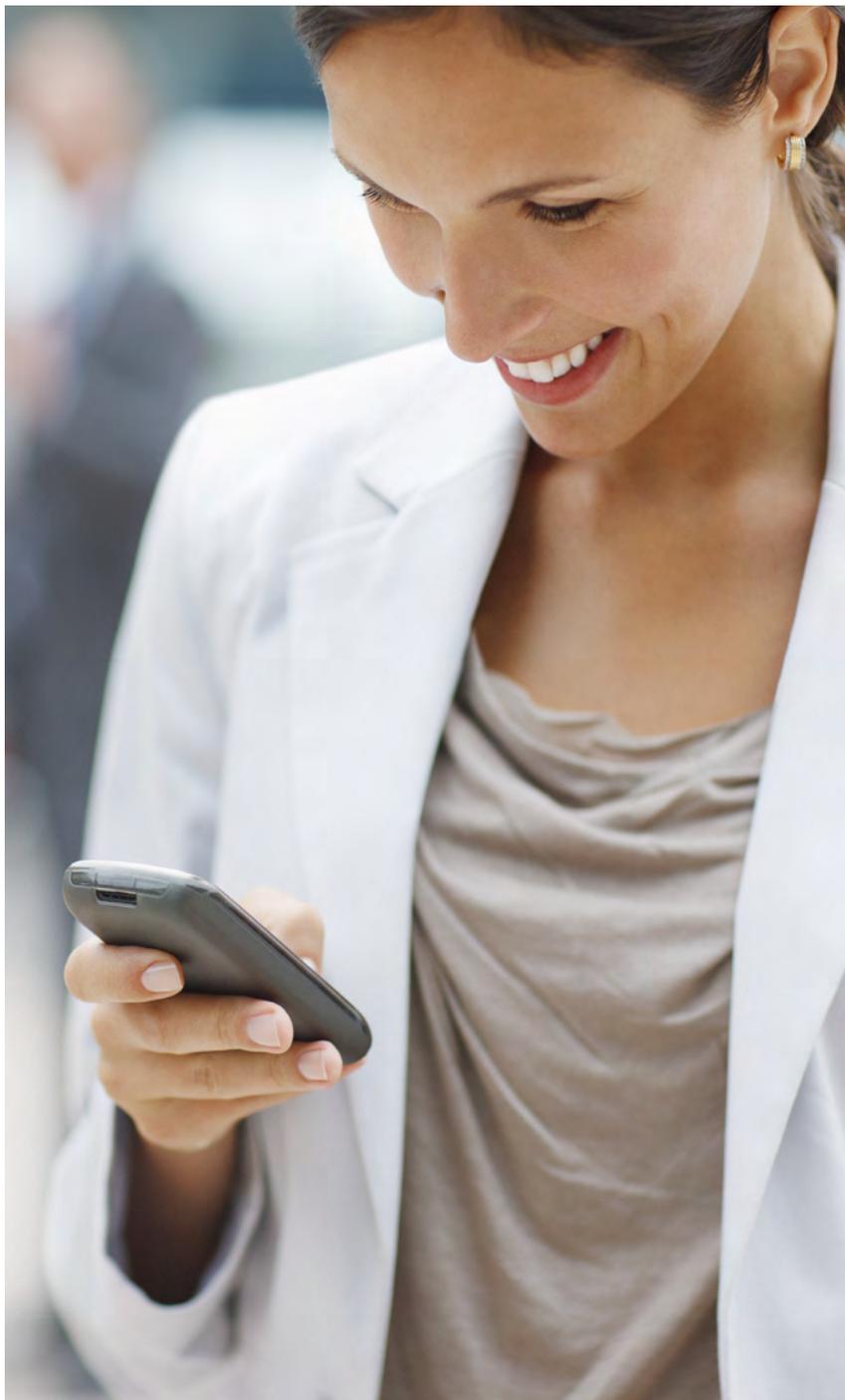
Desde el portal www.emprendoconvodafone.com el emprendedor puede acceder a diferentes contenidos de interés, organizados por temáticas específicas o según la fase en que se encuentre su proyecto de negocio:

- Cursos de acompañamiento para la creación de un plan de negocio
- Talleres de formación sobre temáticas variadas
- Artículos de “coaches” especializados en temas de negocio
- Posibilidad de lanzar sus consultas a expertos online
- Otra información práctica
- Posibilidad de obtener el “Sello Emprendedor”, garantía de que un proyecto está cualificado para presentarse ante potenciales inversores. Entre todas las personas que lo obtengan, se seleccionan semestralmente 12 para presentar el proyecto a un importante grupo de inversores y profesionales. En el ejercicio 2012-13, 146 emprendedores han realizado o están inscritos en el curso del “Sello Emprendedor”.



El acceso a los contenidos de la plataforma “Emprendo con Vodafone” es libre y gratuito, así como la inscripción a los talleres y cursos para obtener el “Sello Emprendedor”.

Adicionalmente, el programa “Emprendo con Vodafone” convoca de forma periódica el “Concurso Emprendedor”, que premia a los mejores proyectos de negocio. Hasta el momento se ha realizado un concurso, habiendo resultado ganadora la empresa “Fluff”, una empresa de juguetes diseñados para superar los miedos infantiles.



Cadena de Valor



14,4 millones de clientes



98,6% población cubierta
con nuestra Red 3G en exteriores



3.877 millones €
para la compra de productos y servicios en 2012-13

Con el fin de conocer las expectativas de nuestros clientes y hacerles llegar nuestros logros en materia de sostenibilidad, mantenemos una comunicación continua y fluida con ellos.

Por otra parte, continuamos trabajando para trasladar nuestro compromiso con la sostenibilidad a nuestra cadena de suministro. Para ello, fomentamos que nuestros proveedores mantengan elevados estándares éticos, medioambientales y laborales.

Cientes

Mantener la confianza de nuestros clientes depende no sólo de que les proporcionemos productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, sino que también de que nos relacionemos con ellos de una forma honesta.

En el ejercicio 2012-13 Vodafone España ha actualizado sus pilares estratégicos de diferenciación en la relación con clientes:

- Mejor Experiencia de Cliente
- Oferta Competitiva
- Siempre Conectado

Posicionamiento Estratégico



 **57% de llamadas**
gestionadas desde España

Mejor Experiencia de Cliente

Atención Al Cliente

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

- Atención telefónica (ya sea a través de agente o de sistema de reconocimiento de voz, IVR)
- Atención online/ Autogestión.

1. Atención telefónica

Nuestros clientes pueden elegir ser atendidos en 7 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano

En Vodafone tratamos de ofrecer a nuestros clientes la atención rápida y resolutive que nos demandan. Para ello, durante el ejercicio 2012-13 se han llevado a cabo una serie de acciones que nos permitan alcanzar y mantener los mejores estándares en nuestro servicio de atención telefónica:

- Planes de mejora continua en todas las áreas de atención telefónica, consiguiendo incrementar la resolución en primera llamada. Por ejemplo:
 - Se ha desarrollado internamente el programa "Voice of the Customer Meeting", mediante el cual se han conseguido reducir las necesidades de contacto de nuestros clientes y se ha mejorado esta experiencia cuando ha sido necesario el contacto.
 - Se han redefinido los procedimientos de atención enfocados al incremento de la resolución y la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia. En este sentido, se han ampliado las capacidades de las plataformas, buscando la solución en un solo contacto y técnicamente se han mejorado los sistemas, reduciendo el número de llamadas cortadas en los Centros de Atención.

- Se han conseguido unos niveles de accesibilidad al Call Center por encima del 95%, asegurando de esta forma la atención a prácticamente todas las llamadas de nuestros clientes.

- Durante todo el ejercicio fiscal se han llevado a cabo campañas de llamadas salientes, con el objetivo de identificar mejoras operativas con impacto directo en la experiencia de nuestros clientes.

- Refuerzo en los procedimientos de formación a nuestros agentes, elaborando planes de formación en todas las áreas, con certificación de conocimientos, con el fin de ofrecer una experiencia consistente y satisfactoria en los canales para responder a cualquier necesidad de nuestros clientes.

- Acercamiento de las operaciones de atención al cliente, aumentado nuestra presencia en España, para estar más cerca de nuestros clientes. A cierre del ejercicio fiscal, el 57% de las llamadas se gestionaban desde España.

- Desarrollo de modelos de atención alineados con la oferta comercial. Así, la nueva oferta comercial RED cuenta con un modelo de atención personalizado que asegura el entendimiento de la oferta y un soporte especial para Smartphones y el uso de Datos en el móvil.

- Mejora en el proceso de enrutamiento de las llamadas recibidas, haciendo posible la identificación de las necesidades del cliente de manera automática, asegurando que el agente que atiende la llamada cuenta con la información y herramientas necesarias para solucionar las necesidades del cliente.

En cuanto al Sistema Reconocedor de Voz (IVR), también se han llevado a cabo mejoras continuas en el proceso de atención automático. Nuestro principal objetivo sigue siendo poner a disposición de los clientes el mejor servicio automático de atención al cliente del mercado, con un sistema automático de valor añadido.

2. Atención Online / Autogestión

Entre nuestros canales de atención online, el móvil ha mantenido durante el ejercicio 2012-13, su imparable ascenso como dispositivo usado por nuestros clientes para la autogestión, a través de nuestra aplicación MiVodafone para móviles.

Se ha mejorado la usabilidad de la aplicación y se ha desarrollado para Tablets (iOs y Android). wTambién se han desarrollado mejoras en temas de facturación, como resúmenes de cada factura, gráficos interactivos, descargas de la factura en pdf o envíos vía mail de las facturas en pdf.

Con ello, se ha conseguido multiplicar por cuatro los usuarios de la autogestión en el móvil y sus contactos respecto a los del año anterior, alcanzándose así los 467.884 usuarios de m-Care (autogestión en el móvil) al final del ejercicio.

En las áreas privadas de la **web** de Vodafone (Mi Vodafone y Área de Clientes) durante este ejercicio ha seguido aumentando el número absoluto de usuarios activos y hemos acabado el ejercicio en 1.500.000 de usuarios. En su consecución han contribuido mejoras como las realizadas en la información del consumo, que ahora es online, así como las promociones que se han realizado de la autogestión entre los clientes, incluidas las promociones en las tiendas.

 **467.884 usuarios**
de autogestión en el móvil

 **1.500.000 usuarios** activos
de las áreas privadas de la web (Mi Vodafone y Área de Clientes)

Desde su lanzamiento en 2011, el **blog "Vodafone te ayuda"**  , con cerca de 35.000 visitas al mes se ha convertido en una pieza clave para complementar la información ofrecida a nuestros clientes en la sección Ayuda de vodafone.es y Foro Vodafone.

En nuestra sección **Ayuda de vodafone.es**, durante este ejercicio se han creado una serie de videos tutoriales para dar soporte en los temas que más demandan nuestros clientes: tales como Roaming, gestión de tu Smartphone, promoción de canales de autogestión, así como una demo interactiva para clientes particulares que ayuda a entender mejor la factura con la explicación de conceptos y cálculo de importes.

El **Foro Vodafone** ha alcanzado más de 33.000 usuarios registrados, duplicando los alcanzados el año anterior.

Desde la web de Vodafone España se ha trabajado para dar a conocer al cliente la posibilidad y los beneficios de consultar sus facturas en forma online. Esto, unido a otras acciones puestas en marcha en la compañía, nos ha permitido alcanzar 2,7 millones de clientes particulares con Factura Electrónica .

Desde Vodafone, seguimos apostando por estos canales de autogestión para ayudar a nuestros clientes a que sean ellos mismos los que accedan a la información de cualquier servicio o producto contratado y sepan satisfacer sus necesidades de manera cómoda, rápida, en cualquier momento y lugar, sin la necesidad de llamada.



35.000 visitas
al mes al blog "Vodafone te ayuda"



33.000 usuarios
registrados en el Foro Vodafone



2,7 millones
de clientes particulares con Factura Electrónica

Gestión de Reclamaciones

Durante el ejercicio 2012-13 hemos continuado trabajando en la mejora del nuevo Modelo de Atención de Reclamaciones que se implantó en 2011, buscando una mejora continua de la experiencia de cliente, priorizando la calidad del servicio y potenciando la resolución en primer contacto, mejorando así los tiempos de respuesta al cliente.

Hemos implantado además un completo Plan de Formación orientado a la especialización por tipología de reclamación, para asegurar una mejora en la calidad de resolución de las reclamaciones.

Seguimos trabajando en el análisis de las causas raíz de reclamaciones, revisando políticas y procesos, actuando directamente sobre la causa de la reclamación, solucionando el problema y evitando que pueda volver a producirse en otros clientes.

Por otra parte, se ha mejorado la metodología de análisis, trabajando en la detección temprana de cualquier incidencia que pueda impactar en el cliente y en su rápida solución, participando en la fase de desarrollo del nuevo producto o servicio, y haciendo un análisis sistemático de las reclamaciones que llegan a Vodafone.

Además, se ha continuado con el desarrollo de acciones para la solución rápida y eficaz de las reclamaciones de los clientes que llegan a un Organismo Oficial, apostando por un modelo diferencial de mediación telefónica, agilizando la resolución de las reclamaciones. También impulsamos el uso del correo electrónico para la tramitación de reclamaciones oficiales.

Con todas estas medidas, se ha conseguido reducir el volumen de reclamaciones durante el ejercicio 2012-13 en más del 50%.

Los datos de reclamaciones se encuentran disponibles en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.¹



+ del 50% de reducción de reclamaciones durante el ejercicio 2012-13

SMS Premium

Los SMS o Alertas Premium son servicios de información prestados por empresas externas a Vodafone que se reciben mediante SMS de forma periódica o puntual, y que llevan asociadas un coste por mensaje recibido. La activación de estos servicios es siempre voluntaria, solicitada por el cliente, y requiere una doble confirmación por su parte.²

Durante el ejercicio 2012-13 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:

- Además de la información enviada por los proveedores de SMS Premium, Vodafone envía un mensaje informando a sus clientes de que la suscripción se ha realizado con éxito, así como la forma de darse de baja en el servicio.
- Se ha procedido al corte de la numeración de aquellos proveedores que han incumplido el Código de Conducta de estos servicios. Desde el año 2009 se ha cortado la numeración a un total de 17 proveedores por incumplimiento del Código de Conducta.

Privacidad y Protección de Datos

Durante el ejercicio 2012-13, el Comité de Privacidad de la Compañía ha continuado con el puntual seguimiento de las acciones que han surgido en el ámbito de la privacidad y la protección de datos.

Así, se ha llevado a cabo la implementación a nivel interno de un "Privacy Risk Management System" (PRMS), consistente, esencialmente, en la creación de 9 controles de privacidad en diferentes entornos de la Compañía donde la protección de datos resulta relevante. A fecha 30 de septiembre de 2012, Vodafone España informó a Vodafone Grupo de la implementación del PRMS.

¹ www.usuarioteleco.es

² vodafone.es/smspremium

Publicidad y Marketing

En el ejercicio de su actividad comercial, Vodafone España cumple con la normativa de aplicación, tanto desde el punto de vista de protección del consumidor como desde el punto de vista de la actividad publicitaria. Vodafone España es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL). Asimismo se encuentra adherida a Confianza Online, asociación encargada de proteger tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales derivados de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas realizan con los consumidores a través de Internet y otros medios electrónicos e interactivos.

Por otro lado, Vodafone España se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo en todo el ámbito nacional en cumplimiento del Real Decreto de Arbitraje 231/2008, de 15 de febrero.

Por último, cabe decir que Vodafone España suscribió, con otras operadoras de comunicaciones electrónicas el Código Deontológico en las Operaciones de Televenta, en el que se recogen una serie de medidas a llevar a cabo por parte de las operadoras firmantes con el fin de evitar los efectos negativos causados por la manera en que se realizan las prácticas de televenta. Se establece asimismo en el Código la necesidad de disponer de mecanismos de verificación y control interno de estas medidas, y la existencia de una reunión semestral entre las operadoras para compartir el resultado de la aplicación del Código.

A lo largo del ejercicio 2012-13, Vodafone España ha recibido 3 resoluciones desfavorables por incidencias en materia de publicidad:

- Una sanción por expediente iniciado por la Junta de Castilla y León (3.500 €)
- Una sanción por expediente iniciado por la Junta de Andalucía (2.500 €)
- Un expediente tramitado por Autocontrol, sin cuantía económica asociada.

Servicio Universal

Vodafone España viene contribuyendo a la financiación del Servicio Universal, que es prestado por el operador histórico, con una cuantía acumulada superior a los 88 millones de € desde el año 2003.

Desde el 1 de enero de 2012, el concepto Servicio Universal incluye, además del servicio telefónico fijo, la conexión de banda ancha móvil que permite un servicio de datos de 1 Mbps.

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) es la encargada de determinar si la prestación del Servicio Universal constituye una carga injustificada para su prestador, así como los operadores obligados a contribuir a su financiación y en qué cuantía.

Vodafone España considera que el Servicio Universal debería revisarse de forma integral porque presenta deficiencias significativas en la configuración de su prestación, en la determinación de su coste y en la financiación del mismo.

Derechos de Propiedad Intelectual

Por parte de Vodafone España, las prácticas relativas a esta materia consisten en gestionar la cartera de marcas, patentes y dominios de Vodafone en aras a proteger y garantizar el correcto uso de la marca y el logo de Vodafone, así como del activo inmaterial que supone la concesión de patentes relativas a los servicios de telecomunicaciones, lo que permite una mejora y desarrollo de los servicios prestados por Vodafone a sus clientes.



Confianza Online



Autocontrol

Oferta Competitiva

Tarifas

Vodafone continua apostando por la simplificación de sus tarifas y por ofrecer más libertad al cliente.

En noviembre de 2012, Vodafone lanzó su propuesta para prepago, Vodafone yu:. Especialmente pensado para los más jóvenes, ofrece las primeras tarifas integradas, una plataforma de contenidos y un completo programa de experiencias, donde los jóvenes tienen un papel activo en la creación de sus actividades preferidas: fiestas, viajes, conciertos, deportes, etc. Cuenta además con un programa de radio, una web actualizada con todas las novedades, y las principales redes sociales.

También en noviembre de 2012 se lanzaron los planes de contrato Vodafone Base y Vodafone RED. Estos últimos ofrecen voz y mensajes ilimitados, así como grandes volúmenes de datos para navegación a alta velocidad (entre 1,5 GB/mes y 5 GB/mes). Además, con Vodafone Base y Vodafone RED los Clientes pueden combinar libremente su plan de precios con el smartphone que deseen. La competitividad de la oferta se extiende también a las propuestas convergentes, que integran los planes Vodafone RED o Base con Vodafone ADSL. Siendo esta propuesta convergente la más competitiva del mercado para los clientes móviles de Vodafone.



Vodafone RED



yu:



Vodafone ADSL

Roaming

Durante el ejercicio 2012-13 Vodafone España ha apostado por ofrecer servicios integrales como valor diferencial de su oferta de comunicación también desde el extranjero, a un precio final asequible para el cliente. A fin del ejercicio 2012-13 Vodafone España contaba con acuerdos de roaming en 212 destinos.

En julio de 2012, cumpliendo con la normativa regulatoria dictada por la Unión Europea, Vodafone España ajustó el precio de sus tarifas en roaming para navegación y para llamadas realizadas y recibidas desde Zona 1 (Unión Europea + Suiza, Liechtenstein, Noruega e Islandia).

Además, Vodafone ha ejecutado un proyecto de homogenización de sus tarifas de datos en roaming, unificando precios indistintamente del dispositivo de navegación utilizado por el cliente (SmartPhone, Tablet o Módem USB), optimizando de este modo la experiencia del cliente bajo la perspectiva de un mayor control y predicción del gasto.

Para mayor seguridad de nuestros clientes, les ofrecemos una herramienta que informa, en el momento que encienden su teléfono en territorio extranjero y se registran en la red, de las tarifas de voz, SMS y navegación específicas en el destino que visitan. Adicionalmente, Vodafone sigue ofreciendo una serie de alarmas automáticas de consumo de datos en cualquier lugar del mundo, activándose por defecto a todos sus clientes particulares y autónomos, pudiendo controlar y limitar su consumo si así lo desea.

También cabe destacar el ofrecimiento pionero de cobertura en territorio marítimo y aéreo mediante convenios con operadores internacionales que comienzan a ofrecer estos servicios a bordo de aeronaves y embarcaciones de crucero.



212 destinos

con acuerdos de roaming

Siempre conectado

Calidad de red

La experiencia en el diseño de redes de telecomunicación que tiene Vodafone, la fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de la red, y los niveles alcanzados en su operación y mantenimiento, nos permiten dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes en Calidad de Servicio, siendo líderes en la consecución de los objetivos de disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional.

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 y se trabaja en su resolución.

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. Por otro lado, se monitoriza con herramientas específicas la experiencia real de nuestros clientes y los de la competencia, con el fin de conocer las fortalezas y puntos de mejora que resultan del análisis del uso habitual de los diferentes servicios de voz y datos por parte de los clientes. A partir de estas mediciones, se verifican los resultados de las acciones de mejora.

En cuanto al despliegue de red, este ejercicio hemos de destacar el encendido del UMTS900 en más de 3.000 emplazamientos, lo que ha permitido mejorar la cobertura 3G en interiores en las grandes ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Zaragoza, Málaga y Sevilla, así como en otras ciudades importantes como La Coruña, Vigo, Oviedo, Gijón, Badajoz, Lugo, León, Jaén, Salamanca, Elche, Lorca, Murcia, Cáceres, Zamora, Valladolid, Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria, etc... así como en otras poblaciones más pequeñas distribuidas por toda la geografía nacional.

Los datos de cierre de año fiscal a 31 de marzo de 2013, nos permiten alcanzar al 99,7% de la población con la Red 2G y al 98,6% con la Red 3G en exteriores.

Para el ejercicio 2013-14 seguiremos con nuestra renovación de la Red de Acceso, trabajando en el resto de ciudades, zonas de costa y zonas rurales, lo que permitirá la activación de la tecnología UMTS900, mejorando la cobertura y calidad de los servicios prestados en estos entornos.



99,7% de la población

cubierta con Red 2G en exteriores



98,6% de la población

cubierta con Red 3G en exteriores



Vodafone cumple con la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la **Calidad de Servicio** en la prestación de los servicios de comunicaciones. Como consecuencia, realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad de Servicio recogidos en la citada Orden, basados en normas internacionales definidas por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI). Los valores trimestrales de Calidad de Servicio están sometidos a una auditoría externa anual y pueden ser consultados en la página Web de Vodafone y en la del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio , en su sección de Telecomunicaciones.

En línea con el cumplimiento de la Orden de Calidad, otra de las obligaciones que se derivan es la de disponer de un **Sistema Global de Aseguramiento de la Calidad de la Facturación** que abarque, entre otros, los procesos de medición y registro del consumo, la tarificación, la emisión y envío de facturas, y las reclamaciones. Para ello, se establece un ciclo de mejora continua, con el objetivo de conseguir una facturación sin errores; realizando también una auditoría anual externa, que se incluye dentro de la auditoría de calidad ISO 9001.



Certificado ISO 9000

Uso Seguro y Responsable

Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España ha continuado con las iniciativas implantadas en ejercicios anteriores relativas al uso seguro y responsable de sus productos y servicios de menores.

Los niños y jóvenes crecen y conviven con las nuevas tecnologías. Son numerosos los beneficios que las nuevas tecnologías pueden aportarles, por ejemplo, a nivel educativo o social. Por ello, es necesario que el uso que hagan de las nuevas tecnologías se enmarque dentro de la seguridad y la responsabilidad.

Para ello, el principal objetivo de este ejercicio de Vodafone España en esta materia, ha sido la difusión de las herramientas y recursos desarrollados para padres y tutores, que en muchas ocasiones desconocen. Somos conscientes de que es necesario un esfuerzo conjunto para que padres y tutores estén familiarizados con las nuevas tecnologías y de esta forma, puedan inculcar a sus hijos y menores a su cargo, los consejos necesarios para realizar un uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías.

El Portal para Padres ⁱ desarrollado en marzo de 2013 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 (herramientas Vodafone para control parental, guías de configuración, y decálogo para padres). Este portal se ha comunicado activamente, tanto a través de la información que acompaña a la factura de los clientes, como en eventos sobre Seguridad en Internet. En este sentido, el pasado Febrero de 2013 Vodafone España apoyó el Día de Internet Segura, iniciativa que contó con un Congreso Nacional con el lema 'Conéctate y Respeta', organizado por Protégeles.

Vodafone SafetyNet para navegar seguro desde Smartphones Android [!]

Entre las herramientas de seguridad que ofrece Vodafone, cabe destacar SafetyNet, una aplicación gratuita de seguridad para que los menores utilicen "smartphones" con el sistema operativo Android, de forma segura y responsable. Permite a los padres bloquear, completa o parcialmente, no sólo las llamadas y mensajes, sino también el uso de aplicaciones como la cámara o Internet. Más info: 1 [🌐] o 2 [🌐]



ⁱ Más información en www.vodafone.es/padres

- [🌐] 1. http://www.vodafone.es/static/fichero/pro_ucm_mgmt_035235.pdf?frame=1
2. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vodafone.safetynet.core&hl=es>
3. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-86_es.htm
4. www.protegeles.com

Iniciativas sectoriales

• CEO Coalition

En 2011, las principales empresas de tecnología y medios de comunicación, entre las que se encuentra Vodafone, firmaron la denominada "CEO Coalition", cuyo objetivo es hacer de Internet un lugar mejor y más seguro para los menores.

Con motivo del Día Internacional de Internet Segura, el 5 de febrero de 2013, la Comisión Europea presentó los resultados de los trabajos conjuntos que establecen un nuevo marco de referencia para la protección de los menores en el uso de las nuevas tecnologías. Como consecuencia de sus compromisos, se alcanzaron una serie de mejoras concretas en cuanto a los cinco grupos de trabajo: herramientas más universales para denunciar abuso o acoso online; herramientas de control parental presentes en productos y servicios; clasificaciones ampliamente utilizadas, de contenidos para apps, vídeos online y películas; e inversión en herramientas para la retirada efectiva de materiales de pornografía infantil. Más información ³ [🌐]

• Aplicación 'Protege a la Infancia'

En el ejercicio 2012-13, Vodafone España, junto a la ONG Protégeles y otras operadoras con red, presentaron la aplicación móvil "Protege a la Infancia" para smartphones y tablets, que permite, de manera sencilla y directa, la denuncia anónima, por parte de cualquier usuario, de aquellos contenidos relativos a abusos sexuales a menores que se hayan podido encontrar navegando por Internet en dichos dispositivos.

La aplicación, que se puede descargar de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones y desde la web de Protégeles, conecta directamente con la línea de denuncia anónima promovida por la Comisión Europea en España: 4 [🌐]

La aplicación "Protege a la Infancia" complementa al botón de denuncia que desde 2011 Vodafone ha incluido, con la colaboración de Protégeles, en su web, permitiendo la denuncia directa y anónima tanto de imágenes y filmaciones de abusos sexuales a menores, como de situaciones de acoso sexual a menores. En la actualidad, el 12% de las denuncias recibidas a través de protegeles.com proceden de este botón.



Proveedores

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

Esperamos que nuestros proveedores cumplan con los mismos estándares de calidad que nos marcamos a nosotros mismos y, por tanto, les involucramos en el cumplimiento de nuestro Código de Compras Éticas  que forma parte de las cláusulas de los contratos y es de obligado cumplimiento para la cualificación inicial de todos los proveedores que quieran trabajar con Vodafone España.

Con el fin de impulsar mejoras en toda la industria y abordar las áreas más problemáticas de la base de la cadena de suministro, Vodafone colabora con la "Global e-Sustainability Initiative" y la "Joint Audit Cooperation".

Durante el ejercicio 2012-13, todos los empleados de SCM ("Supply Chain Management") en España han completado satisfactoriamente un curso online sobre el Código de Compras Éticas de Vodafone.

Por otra parte, el 100% de los proveedores considerados de alto riesgo están adheridos a la nueva cláusula de Anticorrupción. Esta cláusula se ha incluido en contrato, de forma que, además, es firmada por todos los proveedores que renuevan los servicios.

Aspectos contemplados en el Código de Compras Éticas

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Evitar la mano de obra infantil | 6. Evitar prácticas disciplinarias |
| 2. Impedir trabajos forzados | 7. Horario de trabajo |
| 3. Seguridad y salud | 8. Sueldos |
| 4. Libertad de asociación | 9. Conductas individuales |
| 5. No discriminación | 10. Medio ambiente |

Política Anticorrupción y contra el Soborno de Vodafone

"...
Es política de Vodafone que el proveedor cumpla en todos sus aspectos con las normas nacionales e internacionales, leyes, normas y principios relativos a la lucha contra la corrupción y el soborno en cada una de las jurisdicciones en las que opera o tiene cualquier otra actividad.

Para ello, el proveedor se compromete a establecer y aplicar procedimientos para dar cumplimiento efectivo a estas normas. Vodafone podrá en cualquier momento solicitar al proveedor que acredite la existencia y cumplimiento de dichos procedimientos, comprometiéndose el proveedor a certificar dichos aspectos.

En consecuencia, no será tolerada ninguna forma de soborno, incluyendo ofertas indebidas o pagos indebidos hechos al proveedor o por parte de éste a terceros.

"..."

Vodafone participa en asociaciones sectoriales para mejorar los estándares de Sostenibilidad a través de la cadena de suministros del sector TIC. Así, la sostenibilidad está integrada en el Programa de Gestión de los Proveedores y trabajamos directamente con ellos para ayudarles a mejorar su desempeño en sostenibilidad.

Las compras efectuadas por Vodafone España durante el ejercicio 2012-13 ascienden a un total de 3.877 millones de € y, en cumplimiento de las políticas de racionalización con las que operamos, se ha reducido la base de proveedores en un 15%.

Por otra parte, el porcentaje de compras a proveedores locales supone el 85% del total, entendiéndose por proveedores locales aquéllos con sede social en España.

De acuerdo con los procedimientos del Programa de Gestión de Proveedores, una vez cualificados los proveedores, se seleccionan aquéllos que son evaluados en cada ejercicio, tanto local como globalmente. Como miembros del JAC ("Joint Audit Cooperation"), el Grupo Vodafone ha realizado auditoría a los proveedores de red más importantes.



3.877 millones de €

compras efectuadas por Vodafone España durante el ejercicio 2012-13



85% del importe de las compras totales se realiza a proveedores locales



Lucha contra la utilización de Minerales Conflictivos

Vodafone reconoce los potenciales riesgos que pueden estar asociados con la extracción, comercialización, uso y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos. La venta de minerales procedentes de zonas conflictivas genera fondos para las partes implicadas en los conflictos, agravando éstos y los abusos sobre los derechos humanos.

El objetivo de la Política de Vodafone en esta materia es que todos los productos que se fabrican para la compañía, estén libres de materiales procedentes del conflicto en la República Democrática del Congo. Esto significa que los minerales de esos productos deben proceder de:

- a) Minas de países fuera de la República Democrática del Congo o de países limítrofes, o
- b) Minas de la República Democrática del Congo o de países limítrofes, siempre que dispongan de la certificación y trazabilidad adecuada.

Vodafone ha establecido una "Política de Minerales Conflictivos" que, a partir del 8 de abril de 2013, deben cumplir todos sus proveedores, para asegurar que todos los minerales utilizados proceden de zonas "libres de conflicto".



Medio Ambiente



333.281 Mwh

consumidos en 2012-13 por nuestras operaciones



-23,4% variación del consumo

de energía por elemento de red respecto a 2006-07



+ de 275.000 teléfonos

recogidos para reutilización o reciclaje en 2012-13

El compromiso de Vodafone con el medio ambiente implica desarrollar nuestras actividades de forma responsable, minimizando la huella ambiental de nuestras operaciones. Para ello, se han establecido una serie de medidas que nos permiten disminuir el consumo energético, nuestras emisiones, nuestros residuos, y el consumo de recursos. En definitiva, ser más eficientes y respetuosos con el medio ambiente.



Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (certificado de acuerdo a la norma ISO 14001) que permite controlar y gestionar nuestros impactos ambientales significativos: consumo energético, gestión de residuos, emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, consumo de agua, etc.

Nuestro objetivo es reducir el impacto ambiental de nuestros productos y servicios, y ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones más sostenibles. Al mismo tiempo, trabajamos con nuestros proveedores para reducir el impacto de los productos durante su ciclo de vida.

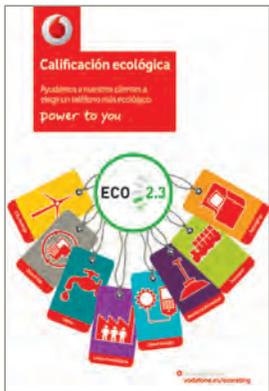
Sistema de Calificación Ecológica de Terminales

Como ejemplo de este enfoque de actuación con clientes y proveedores, Vodafone ha implantado un Sistema de Calificación Ecológica que permite conocer el impacto social y medioambiental de los diferentes teléfonos móviles y "Smartphones" de nuestro catálogo. Este Sistema les otorga una puntuación en una escala del 1.0 al 5.0, siendo esta última la más ecológica.

Mediante esta iniciativa se fomenta que los fabricantes diseñen y produzcan terminales más sostenibles y se ofrece a los clientes la información para que puedan escoger aquellos dispositivos más sostenibles. La puntuación figura asociada a la información del propio teléfono en la Tienda Online.

El sistema se basa en una completa evaluación, tanto del dispositivo en sí, como del compromiso de sostenibilidad de la empresa fabricante. Para ello, se evalúa el impacto medioambiental del teléfono durante todo su ciclo de vida, desde la extracción de las materias primas que lo componen, hasta su fabricación, transporte, uso y reciclaje de acuerdo con la norma ISO 14040:2006. Además, reciben puntos adicionales los diseños ecológicos que incluyen características de fabricación que destaquen por su carácter innovador o que sean especialmente valoradas por los clientes. También incluye una evaluación del compromiso de sostenibilidad del fabricante, incluyendo su impacto social y medioambiental, sus medidas de reducción de emisiones de carbono y criterios laborales.

Toda esta información es evaluada por Bureau Veritas y SKM Enviros, entidades de evaluación independientes, y todo el proceso es verificado anualmente por KPMG.



Consumo de Energía



El consumo de energía por Vodafone España se produce principalmente en sus instalaciones de:

- Red: Estaciones Base que envían y reciben señales de radiofrecuencia, Centros de Conmutación y de Datos para direccionar las llamadas y captar la información, tanto de los servicios de telefonía móvil como de telefonía fija.
- Oficinas.
- Tiendas propias.



333.281 Mwh consumidos durante el ejercicio 2012-13 por nuestras operaciones

Consumo de Energía en la Red

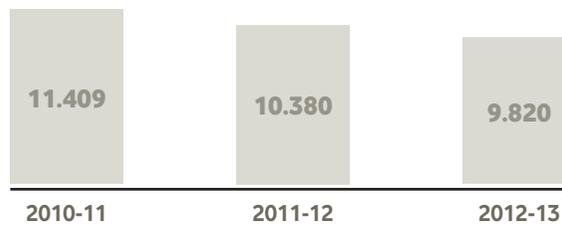
Más del 90% del consumo de energía de Vodafone España procede del funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones.

Nuestros servicios de telecomunicaciones se ofrecen a través de una red de instalaciones y equipos que envían y reciben llamadas y datos. Estas instalaciones y equipos crecen y se actualizan continuamente para poder alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura para nuestros clientes.

Entre las actuaciones de eficiencia energética desarrolladas durante el ejercicio 2012-13 destaca la inclusión de nuevas prestaciones en la planta de equipos de radio, permitiendo el uso de la banda de frecuencia 900MHz para la tecnología 3G. Esto se traduce en un importante incremento de la calidad de red y de cobertura para servicios de datos móviles de banda ancha, sobre todo en el interior de edificios, y al mismo tiempo permite aumentar la eficiencia energética.

Las iniciativas de eficiencia energética nos han permitido reducir en un 5,4% el consumo de energía por elemento de red con relación al ejercicio anterior.

Consumo de energía por elemento de red (Kwh/ER)



! Dado que existen factores externos ajenos a Vodafone España que pueden influir en el cálculo de las emisiones de CO2 derivadas de nuestras actividades como, por ejemplo, el significativo cambio que se ha producido en el factor de conversión de CO2 del mix energético del país, en el ejercicio 2012-13 Vodafone España ha decidido sustituir el objetivo de disminución de emisiones de CO2 para el año 2020, por un objetivo que dependa de nuestras actuaciones y que tenga en cuenta el despliegue continuo de nuestra red y que por tanto esté basado en la eficiencia energética. Por este motivo, el anterior objetivo de reducción de emisiones de CO2 ha quedado reformulado de la forma siguiente: "Reducir el consumo de energía de la Red por elemento de Red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07".



-23,4% variación del consumo de energía por elemento de red respecto a 2006-07

Consumo de Energía en Oficinas y Tiendas propias

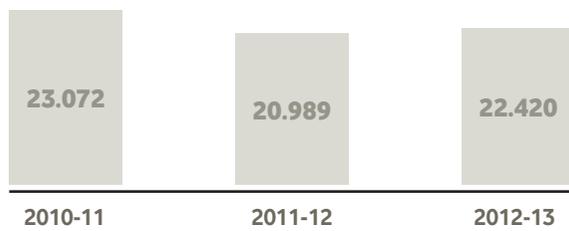
El consumo de energía en nuestras oficinas y tiendas propias supone alrededor del 10% de nuestro consumo total de energía.

Entre las actuaciones realizadas en oficinas durante el ejercicio 2012-13 para aumentar la eficiencia energética, destacan:

- El análisis de las instalaciones para ajustar las temperaturas de consigna, horarios de climatización y horarios del alumbrado.
- El aumento de temperaturas de consigna en salas técnicas
- La reducción de la potencia de alumbrado en garajes.

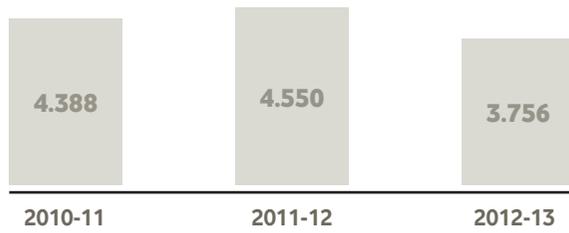
Estas actuaciones nos han llevado a mantener bajo control los consumos de energía que ya habían sufrido una bajada apreciable en ejercicios anteriores.

Consumo de energía en oficinas (Mwh)



En el caso de las Tiendas propias, se han continuado las iniciativas puestas en marcha en ejercicios anteriores. A la importante bajada en el consumo de energía (-17,5% frente al ejercicio anterior) también ha contribuido el proceso de cierre de algunas de las tiendas propias, puesto en marcha a finales del ejercicio.

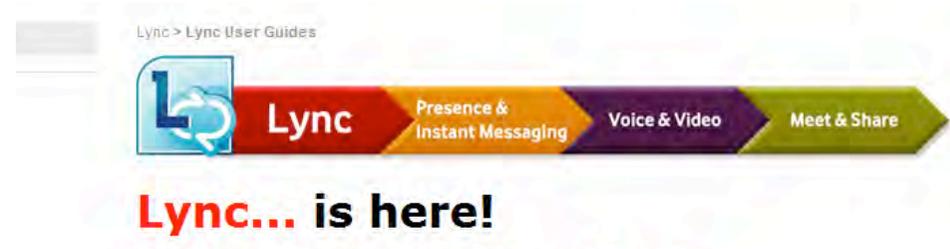
Consumo de energía en tiendas propias (Mwh)



Otras actuaciones relacionadas con consumos de energía

Durante el ejercicio 2012-13 se ha mantenido la tendencia creciente de uso de los sistemas de videoconferencias y se ha intensificado la utilización de herramientas como Office Communicator (Lync) que permiten la realización de llamadas, videollamadas, mensajería instantánea, etc.

La utilización de estas herramientas de comunicación ha evitado durante el ejercicio 2012-13 la emisión de 1.936 Tn de CO₂, derivadas de la reducción del número de viajes.



Respecto a la utilización de vehículos lanzaderas, éstos han contribuido a evitar más de 525 desplazamientos diarios durante el ejercicio 2012-13.

1.936 Tn de CO₂ evitadas a la atmósfera por la utilización de sistemas de videoconferencia durante el ejercicio 2012-13

+ de 525 desplazamientos diarios evitados durante el ejercicio 2012-13 por el uso de lanzaderas

Residuos

Vodafone aplica en la gestión de residuos el principio de las tres "R": fomento de la Reducción de su generación, la Reutilización y por último, su Reciclaje.



Teléfonos Móviles y otros Dispositivos

Aunque este tipo de equipos no es un residuo generado directamente por Vodafone, somos conscientes de nuestra responsabilidad en relación con su puesta en el mercado y distribución, y por eso llevamos a cabo actuaciones para asegurar que su impacto ambiental sea el menor posible. Así, en el momento de su homologación, tenemos en cuenta el cumplimiento, por parte de los fabricantes, de la normativa nacional sobre aparatos eléctricos y electrónicos (gestión de residuos y restricciones de determinadas sustancias peligrosas). Por otra parte, durante el proceso de venta, ponemos a disposición de nuestros clientes información sobre su impacto ambiental (Sistema de Calificación Ecológica), para que lo puedan tener en cuenta en sus decisiones de compra, y finalmente, ponemos a su disposición los mecanismos para facilitar su reutilización o reciclaje (en función de su estado).

El programa Re-estrena, establecido en colaboración con una empresa especializada, permite a nuestros clientes obtener un beneficio económico entregando su dispositivo en desuso. Estos teléfonos son reacondicionados y reutilizados posteriormente en países en vías de desarrollo o emergentes, facilitándoles así el acceso a las nuevas tecnologías a un precio más asequible y evitando el consumo de recursos necesarios para la fabricación de nuevos dispositivos. Además, un 5% de los beneficios obtenidos por la empresa que gestiona este sistema, se dona a WWF España para su inversión en proyectos de mejora ambiental.

Por otra parte, en este ejercicio se ha implantado un sistema de reutilización para nuestros clientes Empresa: el "Plan de sostenibilidad de terminales", con el que les facilitamos la obtención de beneficios económicos por sus móviles fuera de uso, a la vez que aseguramos el cumplimiento de las normativas ambientales y la adecuada gestión de estos residuos.

En línea con el principio de reducción de residuos, ofrecemos a nuestros clientes Tarjetas SIM sueltas, para que puedan mantener su teléfono en lugar de renovarlo.

Finalmente, para aquellos dispositivos que no se pueden reutilizar o carecen de valor, facilitamos a nuestros clientes (y al público en general), a través del sistema Tragamovil, su reciclaje con el fin de recuperar las materias primas que lo componen. Para ello, disponemos de contenedores Tragamovil en todas nuestras tiendas propias y en nuestras oficinas principales.

En total, gracias a nuestros sistemas de reutilización y reciclaje de teléfonos hemos recogido este ejercicio más de 275.000 teléfonos.



+ de 275.000 teléfonos
recogidos para reutilización o reciclaje en 2012-13

Otros Residuos y Consumos

A través de nuestras tiendas ponemos en el mercado bolsas de papel y otro tipo de envases comerciales que declaramos en el sistema integrado de gestión de **envases y embalajes** (Ecoembes). Este año hemos puesto en el mercado 99 Tn de papel y cartón, y 8.6 Tn de plástico.

Para estos envases que generamos, implantamos planes de minimización, como la sustitución de las bolsas de plástico por bolsas de papel, o el cambio de cajas/fajas por pegatinas, que nos han permitido ir disminuyendo progresivamente el peso de los envases que generamos.

En el caso de los **residuos de red**, los rápidos avances en el sector y la necesidad de ofrecer siempre a nuestros clientes el mejor servicio, hace que tengamos que reemplazar con cierta frecuencia nuestros equipos de red. Estos cambios tecnológicos, por otra parte, nos permiten instalar en nuestra red equipos cada vez más eficientes energéticamente. Nos aseguramos que los residuos que se generan en estas operaciones son reutilizados siempre que sea posible o bien reciclados y gestionados adecuadamente.

El acuerdo al que ha llegado el sector, con el **cargador universal**, ha permitido reducir la cantidad de residuos electrónicos generados, eliminando la necesidad de que nuestros clientes tengan que cambiar de cargador cuando compran un nuevo teléfono.

En Vodafone somos conscientes de que la compra sostenible constituye un importante vector por el que las empresas podemos demostrar nuestro compromiso con un desarrollo socio-económico más respetuoso con el medio ambiente, por eso hemos apostado por incluir requisitos ambientales en nuestras compras.

En Vodafone España consumimos anualmente en torno a 50 Tn de **papel de oficina**, y estamos convencidos de que, además de fomentar entre nuestros empleados la reducción en su consumo, la adquisición de nuestro papel con certificación de gestión forestal sostenible contribuye significativamente a la conservación del medio ambiente.

Por eso, requerimos a nuestros proveedores de papel que éste sea reciclado o procedente de fibras vírgenes de madera certificada conforme a los sistemas PEFC, o FSC o equivalente, y que se haya obtenido a través de un sistema limpio de producción, ya sea ECF (Elementary Chlorine Free) O TCF (Totally Chlorine Free).

Todo el papel de oficina que se consume en Vodafone España cumple con estos criterios.

Además, también nos aseguramos de implantar sistemas para recoger y reciclar el papel que consumimos en nuestras oficinas y fomentamos, a través de la concienciación a los empleados, la disminución en el consumo de éste y otros recursos.

Otro de los aspectos destacables en cuanto a consumo de papel por nuestras operaciones se refiere a la facturación de los servicios a nuestros clientes. Así, con el objetivo de reducir el consumo de papel en los procesos de facturación, fomentamos la **factura electrónica** entre nuestros clientes y los últimos planes de precios (RED y Base) ya tienen incorporados por defecto la facturación electrónica (a no ser que el cliente solicite expresamente la facturación en papel).

Por último, aunque no es un aspecto significativo en nuestro negocio, también controlamos el consumo de agua, que captamos y vertemos en la red de saneamiento. En cuanto a vertidos o derrames accidentales, no hemos tenido en este ejercicio ninguno relevante.

Por otra parte, controlamos los gases que utilizamos en nuestros sistemas de climatización y de extinción de incendios, con objeto de controlar su potencial de agotamiento del ozono (ODP) y el potencial de Calentamiento Global (GWP).

Los datos más representativos relativos a estos aspectos se incluyen en el apartado "Tablas y Gráficos de Evolución".

Ser la empresa más eficiente: contamos contigo.

Seguro que te gusta ser eficiente en tu trabajo. Y que sabes que **todo cuenta**, hasta los más pequeños detalles.

La **colaboración** de todos, en el día a día, es fundamental para optimizar los recursos que tenemos. Cada pequeña o gran acción que emprendemos en Vodafone suele conllevar un gasto, y todos los que trabajamos aquí podemos pensar, antes de ejecutarla, si se puede hacer de una forma más **eficiente**.

¿Sabías que... en la actualidad realizamos un 50% de las impresiones en color?

Una impresión en blanco y negro es hasta **6 veces** más barata que una en color. Antes de imprimir, piensa si de verdad necesitas una impresión en color: seguro que en alguna ocasión puedes evitarlo.

Éstos son solo algunos ejemplos y acciones que nos pueden hacer más eficientes. Seguro que tú también tienes algunas ideas: pronto te preguntaremos por ellas.

Para ser la Compañía más competitiva tenemos que ser también la Compañía más eficiente.

Todo cuenta. Tú también cuentas.

Despliegue Responsable de Red



En Vodafone desarrollamos soluciones técnicas innovadoras para, al tiempo que ampliamos y mejoramos la cobertura, capacidad y calidad de nuestra red, reducir el impacto de nuestras instalaciones de red en el medio ambiente.

Cuando seleccionamos los emplazamientos de nuestras instalaciones de red tenemos en cuenta el cumplimiento de las regulaciones locales de planificación (comprobación de que las estaciones son legalizables). En este sentido, Vodafone España está adherido al "Código de Buenas Prácticas para la Instalación de Infraestructuras de Telefonía Móvil" firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). No obstante, considerando la complejidad normativa de alguna localidad, es posible que la adquisición de las licencias se demoren en el tiempo, siendo necesario la existencia de cobertura y por tanto el despliegue.

Durante el ejercicio 2012-13 se han producido 165 requerimientos administrativos por temas de despliegue. En cuanto a sanciones administrativas derivadas de estos temas, el importe total ha sido de 128.093€.

Actualmente disponemos de más de 33.000 elementos de Red, incluyendo los elementos de proyectos "Ran Sharing" (compartición de equipos) con otros operadores.

La política de despliegue de Vodafone España durante el ejercicio 2012-13 se ha centrado en la actualización y modernización de la red existente, para lo cual se ha continuado con el proyecto "Ran Refresh", consistente en el cambio de equipos actuales de GSM900/UMTS 2100, por otros que ofrecen mayores prestaciones en el uso de la tecnología móvil, hasta llegar a un total de 3.127 emplazamientos "refrescados" a fin del ejercicio.

Además, continuamos con nuestra política de compartición de emplazamientos, teniendo firmados acuerdos 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 mayo de 2012 se firmó un nuevo acuerdo de compartición con Orange en entornos poblacionales entre 1.000 y 25.000 habitantes. Con este acuerdo, el número de comparticiones crecerá hasta los 3.000 emplazamientos.

Centro de Atención al Propietario



607 100 101

A través de este número, Vodafone puede dar respuesta a las necesidades, sugerencias o reclamaciones de los Propietarios de emplazamientos.

Media de llamadas recibidas al mes: 2.000

Emisiones Radioeléctricas y Salud



En cumplimiento del Real Decreto 1066 / 2001 se ha realizado durante el primer trimestre de 2013 la certificación anual de la red de estaciones 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% las estaciones base de Vodafone muy por debajo de los umbrales marcados por el citado Real Decreto 1066 / 2001.

El estudio realizado entre diciembre de 2012 y febrero 2013 por la consultora internacional Penn Schoen Berland, mediante encuestas a miembros de instituciones sanitarias, corporaciones municipales, agencias de comunicación, comunidad académica y científica, instituciones empresariales, administración central, fabricantes de terminales y ONGs pertenecientes a más de 20 países, entre los que se encontraba España, ha tenido como resultado que el 73% de los encuestados considera que Vodafone asume muy seriamente sus responsabilidades en cuestiones relacionadas con las antenas, móviles y salud.

Los encuestados manifiestan valorar muy positivamente el esfuerzo de Vodafone por contactar con las distintas instituciones y compartir información sobre su despliegue de red, así como el esfuerzo por reducir la alarma social entorno a las antenas y los móviles.

En diciembre de 2012, se ha realizado en Vodafone España una auditoria en la se ha constatado un grado de cumplimiento del 100% de la política de emisiones de radiofrecuencia del Grupo Vodafone en las distintas áreas de la compañía. De esta forma, ha quedado acreditado que los procedimientos de organización y control son los adecuados, están vigentes y se cumplen.



“Telefonía móvil y salud”: Comunicación y transparencia.

Con objeto de acercar a los ciudadanos el conocimiento de la seguridad de las antenas de telefonía móvil, durante el ejercicio 2012-13 se ha participado en una serie de sesiones organizadas por la Federación Española de Municipios y Provincias, destacando:

- Sesiones de información para vecinos “Aspectos sanitarios de la telefonía móvil y la percepción y comunicación del riesgo”
- Jornadas de Buenas Practicas de Telefonía Móvil y Desarrollo Local.

Se trataron temas relacionados con las garantías sanitarias para el despliegue de infraestructuras de telefonía móvil y cómo gestionar la alarma social.

Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España ha comenzado su colaboración con el estudio internacional “Mobikids” que tiene por objeto investigar las posibles relaciones entre diversos factores de riesgo ambiental y enfermedades de los jóvenes.

Para ello, se ha firmado un convenio con la institución responsable de coordinar el estudio Mobikids en España, el Centro de Investigación en Epidemiología Ambiental, institución creada con la misión de promover y desarrollar investigación epidemiológica avanzada sobre los factores ambientales que afectan la salud.

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).



el 100% de la estaciones

base de Vodafone por debajo de los umbrales marcados por el RD 1066/2001



73% de los entrevistados

considera que Vodafone asume muy seriamente sus responsabilidades en cuestiones relacionadas con las antenas, móviles y salud.

Tablas y Gráficos de Evolución

Consumo de energía

1. Distribución Consumo Energía 2012-13

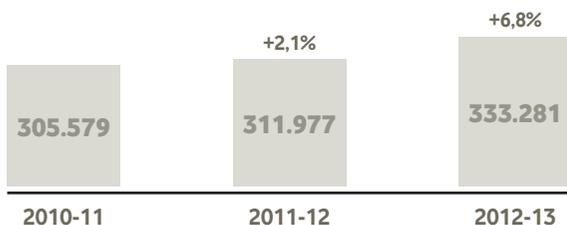


2. Evolución Consumo Energía en la Red por elemento de Red respecto 2006-07 (%)



Puede comprobarse que se obtienen resultados positivos en la evolución de este indicador como consecuencia de las diversas actuaciones de eficiencia energética que se están implantando en la red. Por lo tanto, se sigue avanzando en la dirección de cumplir el objetivo de reducir este indicador en un 50% para el 2020 frente a los datos de 2006-07.

3. Evolución Consumo absoluto de Energía por todas las Operaciones (Mwh)



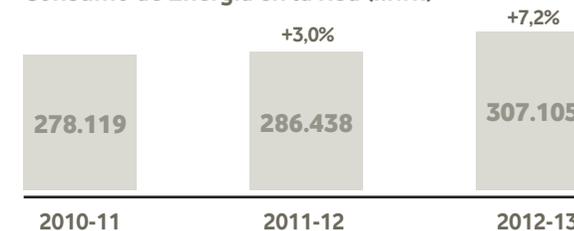
4. Consumo de Energía Total por Fuentes Primarias 2012-13

Total Indirecta	1.176.248 GJ Procedente de la red eléctrica
Total Directa	23.563 GJ Eólico-solar: 2.237,8 GJ; Diesel: 9.097,5 GJ; Gas Natural: 12.228,1 GJ

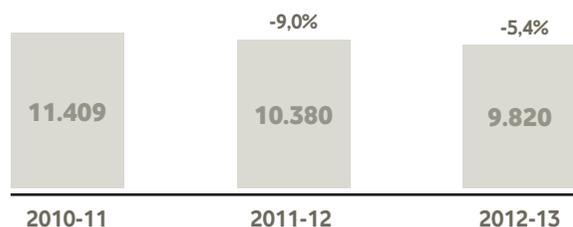
5. Evolución Consumo de Energía en la Red (1Kwh = 3,6 MJ)

Consumo de energía en red	2010-11 (Mwh)	2010-11 (GJ)	2011-12 (Mwh)	2011-12 (GJ)	2012-13 (Mwh)	2012-13 (GJ)
Energía directa	4.830	17.386	4.050	14.579	3.141	11.308
Energía indirecta	273.289	983.842	282.388	1.016.597	303.964	1.094.272
TOTAL energía consumida en red	278.119	1.001.228	286.438	1.031.176	307.105	1.105.580

Consumo de Energía en la Red (Mwh)

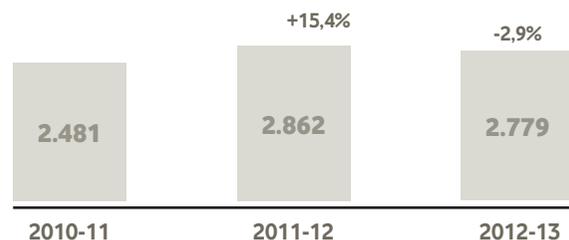


6. Consumo de Energía en la Red por Elemento de Red (Kwh/ER)



Nota: Se ha modificado el valor correspondiente a 2011-12 porque no se habían considerado los elementos de red consecuencia del "Ran Refresh"

7. CO2 emitido por Elemento de Red derivado del consumo de energía en la red (Kg CO2/ER)

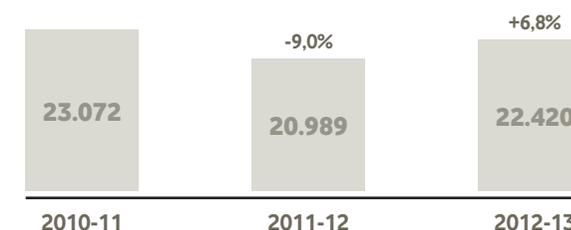


Como puede comprobarse, la evolución en la emisión de CO2 por elemento de red derivado del consumo en la red tiene una evolución diferente a la correspondiente a la eficiencia energética, debido a que la emisión de CO2 está influenciada por las variaciones del factor de conversión de CO2 del mix energético del país, sobre el cual Vodafone España no tiene control, y que ha sufrido cambios significativos en los dos últimos ejercicios.

8. Evolución del Consumo de Energía en Oficinas (1Kwh = 3,6 MJ)

	2010-11 (Mwh)	2010-11 (GJ)	2011-12 (Mwh)	2011-12 (GJ)	2012-13 (Mwh)	2012-13 (GJ)
Energía directa	4.567	16.443	3.704	13.334	3.404	12.256
Energía indirecta	18.504	66.617	17.285	62.227	19.015	68.455
TOTAL energía consumida en oficinas	23.072	83.060	20.989	75.562	22.420	80.711

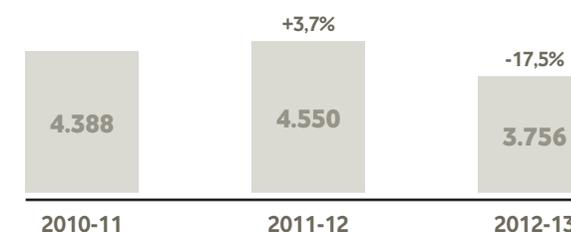
Consumo de Energía en Oficinas (Mwh)



9. Evolución del Consumo de Energía en Tiendas Propias (1Kwh = 3,6 MJ)

	2010-11 (Mwh)	2010-11 (GJ)	2011-12 (Mwh)	2011-12 (GJ)	2012-13 (Mwh)	2012-13 (GJ)
Energía directa	0	0	0	0	0	0
Energía indirecta	4.388	15.798	4.550	16.380	3.756	13.522

Consumo de Energía en Tiendas Propias (Mwh)



10. Videoconferencias realizadas. Emisiones de CO2 evitadas.

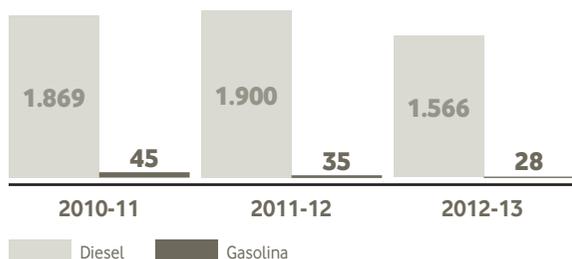
	Acumulado hasta 2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	TOTAL
Nº videoconferencias nacionales	11.670	5.296	8.291	8.618	4.870	3.205	41.950
Nº videoconferencias internacionales	6.469	6.610	14.889	17.744	8.460	12.597	66.769
Lync						1.722	1.722
Estimación ahorro emisiones CO2 (Tn)	1.315	1.111	2.374	2.786	1.355	1.936	10.877

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

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

En el caso de las Videoconferencias Lync, se ha considerado sólo una de cada 10 videoconferencias realizadas, contabilizándose todas ellas como nacionales.

11. Consumo Flota vehículos (Miles litros)

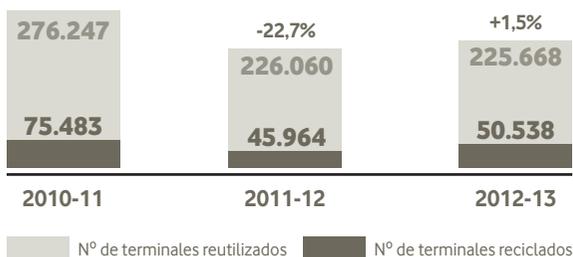


12. Kilómetros volados por los empleados (x 1000)

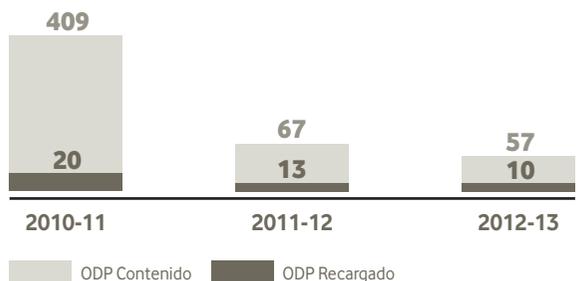


Terminales, residuos y sustancias que agotan la capa de ozono

1. Nº de terminales recogidos (para reutilización y reciclaje)

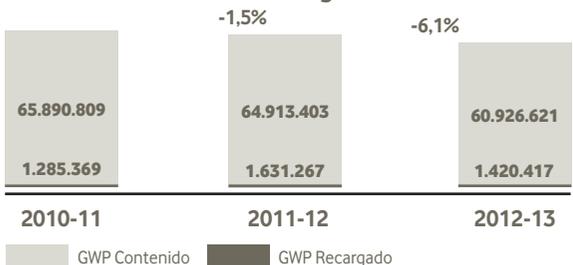


2. Potencial de agotamiento del ozono (ODP)



Algunos gases (incluidos los CFCs y los HCFCs) dañan la capa de ozono y provocan que existan niveles más altos de radiación ultravioleta, lo que podría tener consecuencias negativas para la salud de las personas. En Vodafone España estamos llevando a cabo un plan de sustitución de estos gases por otros menos perjudiciales para el ozono (como el R 407 o R 410) lo cual ha originado una significativa reducción del potencial de agotamiento del ozono (ODP).

3. Potencial de calentamiento global (GWP)



4. Consumo de agua (m³)

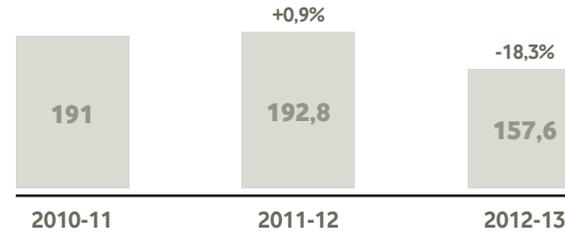


5. Consumo de papel

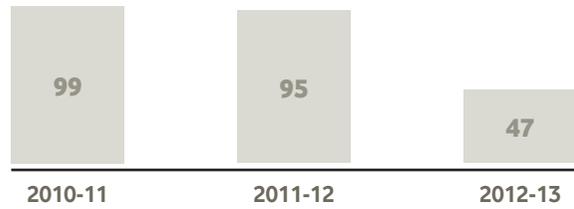
Consumo de papel en oficinas y papel certificado FSC del papel de oficina utilizado (Tn)



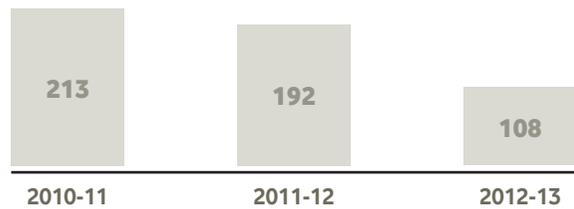
Toneladas de papel reciclado en Vodafone



6. Equipos de Red Reciclados (Tn)



7. Envases puestos en el mercado (Tn) (Papel, cartón y plásticos). Según declaraciones a Ecoembes:





Empleados



3.761 empleados en Vodafone España



31,5% de puestos de dirección ocupados por mujeres



79% índice de satisfacción de empleados

El ejercicio 2012-13 ha sido especialmente complejo debido a las circunstancias económicas y, con el fin de adaptar la dimensión de la empresa a la nueva realidad del mercado, la compañía ha acordado con los representantes legales de los empleados un plan de reestructuración de la empresa.

Estamos convencidos de que todos los empleados de la organización actual aportarán su profesionalidad, motivación y cualificación a esta nueva etapa que afrontamos. Para ello, debemos proporcionarles un buen ambiente de trabajo, tratarles con respeto y ofrecerles incentivos atractivos, así como oportunidades de desarrollo profesional.

Relaciones Laborales



Vodafone España ha venido actuando desde una línea de respeto a sus empleados y a la protección del empleo, no habiendo implementado hasta el ejercicio 2012-13 medidas de regulación de empleo a pesar de la etapa de crisis que se está afrontando desde 2007, habiendo optado siempre por otras medidas alternativas de reducción de costes como las aplicadas en el ejercicio anterior.

Sin embargo, y a pesar de haber acometido dichas medidas, la Compañía se ha visto obligada en el ejercicio 2012-13, debido a las complejas circunstancias actuales del entorno, del sector y de la economía en general, a llevar a cabo un proceso de reorganización basado en tres pilares, que permita buscar un equilibrio que impacte de la menor manera posible en el empleo. Los tres pilares son la adecuación de la estructura a la nueva realidad de la compañía, la implantación de medidas de reducción de ciertos costes unitarios de empleo y la implementación de medidas de flexibilidad interna.

En este sentido, se ha llevado a cabo un proceso de negociación con la representación de los trabajadores que ha permitido conseguir estos objetivos a través de un acuerdo que ha sido alcanzado con la totalidad de las fuerzas sindicales existentes en Vodafone España.

Dentro de dicho proceso, y en la línea de responsabilidad que caracteriza a Vodafone España respecto a sus empleados, se ha procurado aceptar el mayor número posible de solicitudes de afectación voluntaria por parte de empleados, y se han implementado otras medidas para paliar el impacto en los empleados afectados, tales como un programa de "outplacement" altamente competitivo que incluye, adicionalmente a las medidas de apoyo, asesoramiento y acompañamiento en la búsqueda de un nuevo empleo, ofrecer el mismo servicio a cónyuges o parejas de hecho de empleados afectados que también se encuentren en situación de desempleo.

Por otro lado, y para minimizar el impacto en el empleo del proceso de despido colectivo, se han pactado algunas medidas encaminadas a reducir el número de extinciones, tales como:

- Externalización del colectivo del área de mantenimiento de red en campo con conservación de antigüedad y condiciones laborales, a una empresa líder y solvente en el sector, además de una garantía de empleo por parte de la nueva empleadora por un periodo de dos años desde la transmisión.
- Modificación de condiciones laborales como medida alternativa a la extinción de la relación laboral.

Adicionalmente a lo anterior, en el marco de dicho proceso se ha pactado un compromiso de empleo a futuro, poniendo de manifiesto el compromiso de Vodafone España en este sentido.

Por otra parte, durante el ejercicio 2012-13 se ha negociado el VI Convenio Colectivo Vodafone con una duración de dos años, prorrogable por un tercero si ninguna de las partes lo denuncia.

El mantenimiento de vías de relación que permitan establecer una comunicación con los representantes de los trabajadores que resulte estable y provechosa, siempre ha sido uno de los principales intereses de Vodafone España. Por ello, la Dirección de Relaciones Laborales se constituye en cauce permanente de contacto entre los representantes sociales y la Dirección de la Compañía canalizando la comunicación, relación y participación en diferentes ámbitos.

Actualmente, en Vodafone España existen 116 representantes de los trabajadores, que se configuran como la representación social de la Compañía. La dotación de medios supera con creces lo establecido por la Ley para estos casos, dada la importancia que se otorga en Vodafone España a la participación de los representantes de los trabajadores.

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

Código de Conducta

El Código de Conducta de Vodafone establece los Principios de Negocio de la empresa y la manera en que éstos afectan en la práctica a todos los empleados de Vodafone. Según palabras de Vittorio Colao (Consejero Delegado del Grupo Vodafone):

“Una empresa digna de admiración no solamente debe ocuparse de los resultados y los logros alcanzados, sino también de actuar de un modo responsable, ético y conforme a la ley. Como una de las empresas globales más importantes del mundo, es necesario que nos ganemos la confianza de nuestros clientes, compañeros y comunidades donde trabajamos”.

El Código de Conducta se aplica, junto con la legislación local, en todos los mercados en los que opera Vodafone y es el documento principal que rige sus políticas, y describe los requisitos que debe cumplir cada persona que trabaje con y para Vodafone.



Principios de Negocio

Establecen la base del modo de desarrollar nuestras actividades en todos los lugares donde opera la compañía y conforman el núcleo del Código de Conducta. Establecen los requisitos a cumplir en lo relativo a:

- Conducta Individual
- Cumplimiento de la Ley
- Seguridad y Salud
- Integridad financiera
- Política pública
- Comunicaciones
- Clientes
- Empleados
- Comunidades y Sociedad
- Medio Ambiente.

Además se dispone de Políticas y Procedimientos que desarrollan cada uno de los Principios de Negocio, entre las que cabe destacar las políticas y procedimientos relacionados con:

- Soborno y Anti-Corrupción
- Regalos y Hospitalidad
- Prevención de Riesgos Penales
- Derechos de los Empleados
- Compras Éticas
- Igualdad de Oportunidades
- Privacidad
- Seguridad y Salud
- ...

Tanto el Código de Conducta, como las correspondientes Políticas y Procedimientos, son parte de la formación obligatoria que tienen que realizar todos los empleados al incorporarse a la Compañía.

Además, durante el ejercicio 2012-13 todos los empleados de Vodafone España han realizado un curso sobre los principales puntos de aplicación de la nueva versión del Código de Conducta, así como de uno de los puntos esenciales incluidos en el Código: La Política Anti-Corrupción.

Canal “Speak Up”

Si un empleado es testigo de un comportamiento en el trabajo que pueda constituir una violación del Código de Conducta o que dé la impresión de ser ilegal o poco ético, debe notificarlo. Para ello, se ha habilitado un canal en la intranet corporativa, denominado **“Speak Up”** que permite comunicar posibles infracciones de una manera sencilla y confidencial.

A través de este canal, cualquier empleado puede notificar comportamientos que sospeche puedan ser ilegales o delictivos. Puede tratarse, entre otros, de casos de soborno, fraude, concertación ilegal de precios, violación de la privacidad de los datos, etc. También deben notificarse el uso impropio de nuestros sistemas, procesos o políticas. Esto incluye casos de acoso o intimidación, posibles conflictos de intereses, poner en peligro la salud y seguridad de empleados o clientes, potenciales violaciones de derechos humanos, o cuestiones medioambientales de importancia.

Aprendizaje y Desarrollo

Durante el ejercicio 2012-13 se han realizado tres programas clave orientados a la formación y desarrollo de nuestros empleados:

Vive el Compromiso Vodafone

El objetivo de este programa es que todos los empleados mejoren sus conocimientos de los productos y servicios de la compañía y conozcan la experiencia de nuestros clientes. Este programa combina la formación en aula con la experiencia práctica en la tienda y la escucha de llamadas reales de clientes. Los participantes en el programa tienen objetivos específicos de actividades y de venta para la experiencia en tienda. Durante este año 2012-13 se han realizado más de 100 talleres de "Vive el Compromiso Vodafone" por los que han pasado en total más de 1.700 empleados.



+ de 1.700 empleados

han participado en el programa "Vive el Compromiso Vodafone"

Programa "Compass": inducción de Nuevos Managers.

Este programa va dirigido a facilitar la inducción y acelerar el aprendizaje de los nuevos mandos en Vodafone, bien hayan sido promocionados desde dentro o contratados desde fuera. Incluye diversas actividades de autoestudio, talleres de formación y acciones de aprendizaje sobre el terreno para que los nuevos managers conozcan la compañía, las diferentes áreas del negocio así, como los retos y las habilidades que requiere su nuevo puesto como gestores de personas.



76 participantes

en el Programa "Compass"

Programa de Mentoring

Durante este ejercicio también se ha puesto en marcha el Programa de Mentoring. Con este programa se han identificado directivos y managers dentro de la empresa que tienen el perfil y las habilidades para ser Mentores internos de otros managers o empleados de la compañía. Una vez identificadas, estas personas han pasado por un proceso de formación como Mentores donde se les entrena en el uso de las técnicas de mentoring/coaching. El programa de Mentoring se está utilizando con tres objetivos:

- 1) Inducción de nuevos Managers que acaban de entrar a la organización o de personas promocionadas a Managers.
- 2) Desarrollo de habilidades. En este caso, el Mentoring está vinculado con las necesidades de desarrollo identificadas en la revisión de desempeño del mentorizado.
- 3) Desarrollo de Carrera. En este caso, el mentorizado es alguien que está identificado como persona con potencial de desarrollo por la organización y el objetivo del mentoring consiste en fijar sus objetivos profesionales a medio y largo plazo, y buscar la mejor forma de desarrollar la polivalencia y el crecimiento de la persona.



51 Mentores certificados a fin de ejercicio 2012-13

El número medio de horas de formación por empleado ha sido de 28,8 horas, habiendo disminuido ligeramente comparado con ejercicios 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".

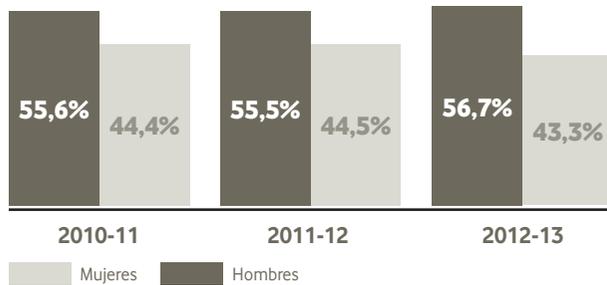


28,8 horas de formación por empleado durante el ejercicio 2012-13

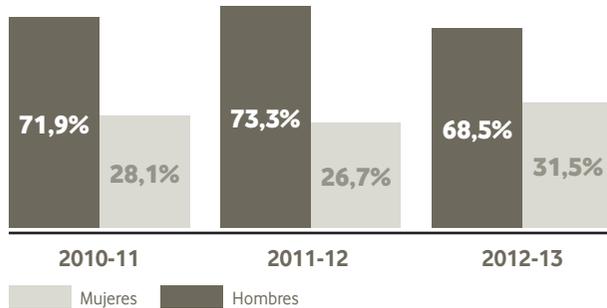
Gestión de la Diversidad

En cuanto a la diversidad de género, las acciones puestas en marcha en ejercicios anteriores para reforzar el número de mujeres en posiciones directivas, han empezado a dar resultado. Durante este ejercicio, se ha logrado que el 29% de las vacantes de posiciones de "managers" abiertas se hayan cubierto con mujeres (bien promocionadas internamente o contratadas externamente).

% de empleados por sexo



Evolución % de puestos de dirección por sexo



31,5% de puestos directivos ocupados por mujeres

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. En línea con el objetivo marcado en el ejercicio anterior (en el cuál se alcanzaron resultados altamente satisfactorios), y con el fin de dotar de continuidad al programa de integración de empleados con capacidades diferentes (programa denominado "Talento sin Barreras"), el principal foco durante este ejercicio se ha centrado en el proceso de captación.

En materia de captación de talento de personas con capacidades diferentes, se ha reservado un número de vacantes en la compañía con exclusiva cobertura por empleados con discapacidad, de forma que se facilite la incorporación de personas de este colectivo.

Como consecuencia de estas actuaciones orientadas a la captación, se ha aumentado en un 39% el número de empleados con discapacidad respecto del ejercicio anterior.

Para avanzar en estas actividades, Vodafone continua estrechando lazos con distintas organizaciones especializadas en inclusión e integración de personas con discapacidad, tales como Zaua, Fundación Adecco, y Fundación Universia.

Dentro del acuerdo alcanzado entre Vodafone España y la representación de los trabajadores en relación al proceso de despido colectivo, se ha tratado específicamente al colectivo de empleados con discapacidad, contemplándose medidas destinadas a velar por la protección del mismo.



39% de incremento en el número de empleados con discapacidad respecto del ejercicio anterior

Retribución y Beneficios Sociales

Vodafone dispone de un sistema de retribución justo y competitivo, con oportunidades basadas en el desempeño individual. En aplicación de este sistema, para fijar el salario se tienen en cuenta las responsabilidades del puesto, el potencial del candidato, la equidad interna dentro de la organización y la competitividad externa con puestos de las mismas características según los datos de mercado.

Este sistema garantiza un proceso de igualdad de oportunidades, sin importar el género, o la nacionalidad u otras características de los empleados.

Además, todos los empleados no sujetos a planes de incentivos comparten en su retribución variable los objetivos estratégicos de la compañía.

Beneficios Sociales

Vodafone España ofrece a sus empleados un amplio conjunto de beneficios sociales, entre los cuales destacan:

- **Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso de maternidad 15 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- **Permiso de paternidad.** Se dispone de 5 días laborables de permiso desde la fecha de nacimiento/adopción (la legislación establece 2 días).
- **Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía en un año la duración contemplada en la legislación.
- **Ayuda Familiar.** Los empleados con hijos entre 0 y 4 años disponen de una ayuda mensual de 71,59€ por hijo.
- **Ayuda Familia Numerosa.** Los empleados con 3 o más hijos disponen de una ayuda anual de 357,38€ por hijo.
- **Ayuda a hijos discapacitados.** Se dispone de una ayuda mensual de 143,18€ por hijo con discapacidad hasta que éste cumpla los 15 años de edad.
- **Fondo Social y Asistencial.** Creado para servir de ayuda económica a empleados que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.
- **Seguro de Salud.** Vodafone España paga el 100% del coste de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos.
- **Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubren tres veces el salario fijo anual en caso de fallecimiento o invalidez.
- **Plan de Pensiones.** El empleado realiza aportaciones para su Plan, y la empresa duplica esa cantidad hasta un máximo del 4% del salario bruto del empleado.
- **Ticket Restaurante:** Se establece un límite máximo anual de 1.124,64 €.
- **Jornada Intensiva de Verano.** Desde mediados de julio a finales de agosto.
- **Flexibilidad horaria.** Se puede optar por la reducción del tiempo destinado a comida, establecido en 1,5 horas hasta, 45 minutos, para posibilitar un adelanto en la hora de salida.



79% índice
de satisfacción de empleados

Prevención y Salud

En el ámbito de la Prevención y la Salud, continuamos promocionando el lema "Estar sano, vivir seguro y sentirse bien" como sistema para promover la cultura preventiva en la empresa.

Durante el ejercicio 2012-13 se ha consolidado la iniciativa de "Absolute Rules" como palanca de promoción de la cultura preventiva en Vodafone, que persigue eliminar los accidentes de empleados y colaboradores poniendo foco en los factores de riesgo principales, manteniendo los mismos estándares para todos los que trabajen para Vodafone (empleados, contratistas, etc.).

Estar Sano, Vivir Seguro, Sentirse Bien.



Las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la prevención y la salud han contribuido sin duda a que, ante la pregunta de la Encuesta de Empleados realizada en 2012: "¿Cómo valorarías a tu empresa respecto al interés que demuestra por la seguridad, salud y bienestar de sus empleados?", el 84% de los empleados de Vodafone España ha respondido de forma favorable.

84% índice de satisfacción de empleados respecto a seguridad, salud y bienestar

Accidentalidad

10 accidentes en jornada de trabajo

116 jornadas perdidas por accidentes en jornada de trabajo

1,34 índice de frecuencia

0,02 índice de gravedad

Un año más destaca la inexistencia de accidentes mortales o graves tanto en empleados de Vodafone como de sus contratistas.

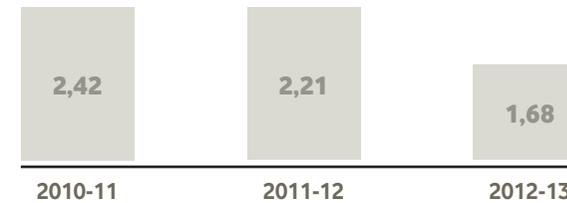
19 accidentes de tráfico

Dos accidentes de tráfico se han producido durante la jornada y el resto in itinere. Aparece la motocicleta como agente emergente de accidentalidad con baja. Por este motivo, el próximo ejercicio se focalizará la seguridad vial en este medio de transporte.

Absentismo

1,68 índice de absentismo por enfermedad

Índice de absentismo



Estos bajos índices son fruto del esfuerzo de integración entre los servicios de salud Fremap-Medycsa-Adeslas para identificar las necesidades de apoyo y gestionarlas. La duración por empleado disminuye de 4,66 días a 3,53. Esto se traduce en una disminución de las jornadas perdidas de 5.350 jornadas frente al ejercicio anterior.

5.350 jornadas menos perdidas por absentismo, frente al ejercicio anterior

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

Dentro de las actuaciones realizadas, este año destacamos los servicios de valor añadido desarrollados en el ámbito de la salud y bienestar, entre los cuales merecen especial mención:



Gestión de la salud de los empleados. En este apartado destacamos:

- Reconocimientos médicos. Se han realizado 1.785 reconocimientos médicos en el ejercicio.
- Todos los empleados que han realizado el reconocimiento médico tienen un código de acceso a web donde pueden consultar su información médica completa de reconocimiento e histórico.
- Asistencia médica en la oficina. Se han realizado más de 7.900 consultas médicas.



Se ha continuado con la campaña de desarrollo de una **cultura de liderazgo en Prevención y Salud**, para conseguir “cero accidentes” de empleados y trabajadores de contratadas.



Semana de la Prevención

- En el mes de abril de 2012, coincidiendo con el Día Mundial de la Seguridad, se dedicó una semana a comunicar a los empleados aspectos de importancia para su Seguridad, Salud y Bienestar, tales como:
 - La presentación por la Dirección de Recursos Humanos para apoyar el cumplimiento de las “Absolute Rules” orientadas a crear entre todos una cultura de “trabajo siempre seguro” en Vodafone.
 - Iniciativas de promoción de la Salud, como comunicaciones con enlaces a cursos sobre temas de espalda, charlas con nuestros médicos para recordar los servicios ofrecidos, pruebas de identificación y orientación sobre Diabetes tipo II (con participación de más de 1.000 empleados), consejos sobre fotoprotección e identificación de fototipo, etc.
 - Lanzamiento del Compromiso Seguridad Vial: acción informativo-formativa para el cumplimiento de las “Absolute Rules” por empleados que conducen vehículos de flota.



Formación interna en materia de Prevención y Salud:

- En total se han impartido 2.857 horas de formación con un total de 2.409 asistentes.



Otras actuaciones de interés:

- Auditoría externa voluntaria del Sistema de Prevención realizada por Ernst & Young
- Aplicación del Plan interno de auditorías de contratistas que desarrollan actividades de riesgo alto
- Auditorías internas de aspectos de seguridad en estaciones base de telefonía móvil
- Participación en diversos eventos como empresa fundadora de PRL Innovación (asociación que promueve la aplicación de la prevención con un enfoque hacia las personas y a la contribución al negocio).
- Desarrollo del Proyecto “Conecta”, iniciado en el ejercicio 2011-12 con nuestras principales contratadas de riesgo, que busca compartir buenas prácticas, crear cultura preventiva y estandarizar documentación para agilizar los procesos.



2.857 horas de formación en Prevención y Salud

Voluntariado Corporativo

Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España ha continuado con su programa de Voluntariado Corporativo que permite que los empleados puedan participar en actividades solidarias, involucrándose con los objetivos e iniciativas de entidades sin ánimo de lucro y ONG con las que colabora la compañía. Durante el ejercicio, los empleados han participado tanto en iniciativas globales promovidas por el Grupo Vodafone, como locales. A continuación se describen brevemente algunas de estas iniciativas son:

Globales

- Global Biking Initiative (GBI) 2012.** Iniciativa con carácter anual en la que participan empleados de Vodafone, apasionados del ciclismo, que quieren implicarse en una acción solidaria recorriendo largas distancias en bicicleta. Casi 400 ciclistas de 20 países recorrieron más de 800 km durante 8 días de Oslo a Düsseldorf, de los cuales 23 participantes acudieron desde España. La aportaciones realizadas por los participantes españoles en este ejercicio han sido destinadas a favor del Proyecto Moyo con el que la Fundación Vodafone colabora a nivel mundial y cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y la salud de mujeres en Tanzania.
- Programa Internacional de Voluntariado de Respuestas a Emergencias.** 100 voluntarios de las operadoras del Grupo Vodafone han sido formados en unos talleres prácticos, para colaborar con las organizaciones de ayuda humanitaria a favor de las víctimas en emergencias en el mundo. Para ello, Vodafone cuenta con un equipamiento portátil, una solución que permite proporcionar cobertura móvil de forma rápida en emergencias. El primer grupo de voluntarios se formó en las instalaciones que Vodafone dispone en Madrid. Con la colaboración de Cruz Roja Española, los voluntarios han podido llevar a cabo simulacros de emergencia y están preparados para actuar en cualquier emergencia internacional o local.

Locales

- Colaboración en el Centro Ocupacional y Centro de Día de Aprocor de Las Tablas (Madrid) en el ajardinamiento de sus nuevas instalaciones.** Este nuevo Centro está destinado a atender las necesidades de 125 personas con discapacidad para que puedan recibir, a través de un itinerario personalizado, una atención integral, inclusiva y de calidad. Junto a ellos, los empleados de Vodafone España pudieron conocer las nuevas instalaciones de la Fundación Aprocor y las actividades que llevan a cabo, coincidiendo con la jornada dedicada al ajardinamiento de las instalaciones.
- Mercadillo Solidario de Milhistorias.** Los empleados de las sedes de Madrid participaron tanto comprando como vendiendo fruta y verdura, a la vez que conocieron el proyecto de Milhistorias, una empresa de inserción de personas en riesgo de exclusión social, promovida por la Fundación RAIS y dedicada a la producción y comercialización de productos ecológicos.
- Torneos Interempresas organizados por Acción contra el Hambre.** Como cada año, los empleados de Vodafone España participaron en el "Torneo Interempresas contra el Hambre". Cada compañía participaba 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 miles de niños.



Global Biking Initiative (GBI) 2012



Respuestas a emergencias



Aprocor



Acción contra el Hambre



Voluntariado Corporativo ENGAGE

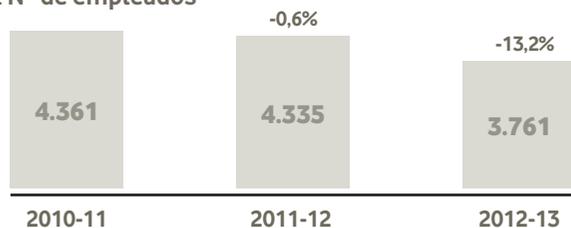


"Ahora + que nunca"

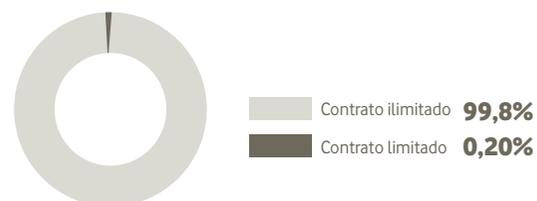
- **Programa internacional de Voluntariado Corporativo ENGAGE.** Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España se unió a este programa internacional cuyo fin es contribuir conjuntamente a responder a las necesidades sociales más urgentes a nivel local. Forética es la organización que lidera el programa en España, cuyas principales líneas de actuación son: el apoyo a personas sin hogar y la contribución empresarial al reto del medio ambiente a través de actividades de apoyo de rehabilitación medioambiental en zonas específicas. En este sentido, los empleados de Vodafone España participaron en la Rehabilitación de la ribera del Tajo en Madrid y en un proyecto de jardinería con personas sin hogar en Barcelona.
- **Apoyo a la campaña de Cruz Roja Española "Ahora + que nunca".** Cruz Roja Española realizó en 2012 un llamamiento a la sociedad para ayudar y responder a las personas afectadas por la crisis en España, lanzando su campaña "Ahora + que nunca", cuyo objetivo es obtener financiación para personas que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad. Para apoyar esta campaña, Vodafone España propuso a sus empleados conseguir la mejor cesta de Navidad. Para ello, los empleados aportaron productos navideños y participaron en una rifa solidaria, cuya recaudación igualó la Fundación Vodafone España, entregándose en un acto en el que participaron empleados de Vodafone y de Cruz Roja.
- **Andalucía Compromiso Digital.** Empleados de Vodafone España continúan participando en Andalucía Compromiso Digital, una iniciativa de voluntariado promovida por la Junta de Andalucía, que pretende acercar las Tecnologías de la Información y la Comunicación a toda la sociedad andaluza. Desde el año 2011, el proyecto ha formado ya a más de 15.500 andaluces en las 20 temáticas que ofrecen.

Tablas y Gráficos de Evolución

1. N° de empleados



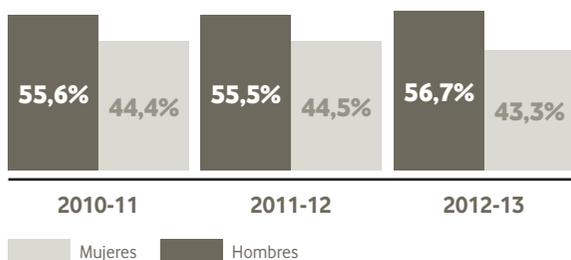
2. Tipología contratos 2012-13



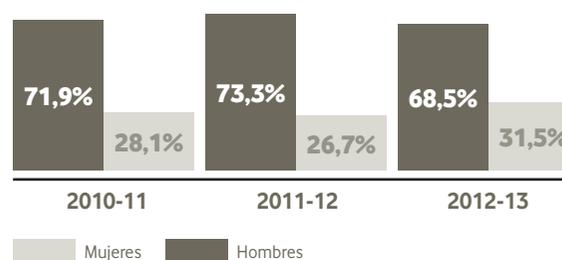
3. Tipología de contratos por sexo 2012-13

Tipo de contrato	Femenino	Masculino
Contrato ilimitado	43,2%	56,6%
Contrato limitado	0,1%	0,1%
Total general	43,3%	56,7%

4. Evolución empleados por sexo (%)



5. Evolución puestos dirección por sexo (%)



6. Pirámide de edad 2012-13

Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 25 años	6	19	25
25 - 34 años	425	521	946
35 - 44 años	1.031	1.221	2.252
45 - 54 años	160	356	516
> 55 años	7	15	22
Total general	1.629	2.132	3.761

7. Rotación voluntaria 2012-13 (*)

Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 25 años	12,0%	8,0%	5
25 - 34 años	1,9%	3,2%	48
35 - 44 años	0,3%	0,2%	11
45 - 54 años	0,2%	0,2%	5
> 55 años	0,0%	0,0%	0
Total general	1,8%	1,9%	69

8. Bajas por edad y sexo 2012-13 (*)

Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 25	3	5	8
25 - 34	32	52	84
35 - 44	75	68	143
45 - 55	21	35	56
> 55	3	8	11
Total general	134	168	302

9. Altas por edad y sexo 2012-13 (*)

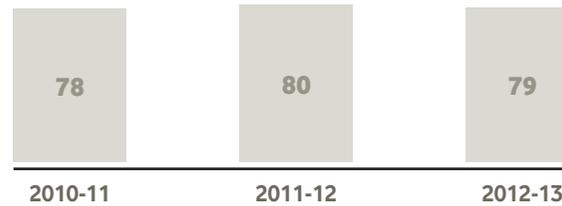
Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 25	3	1	4
25 - 34	36	40	76
35 - 44	19	27	46
45 - 55	2	3	5
Total general	60	71	131

(*) Excluidos los empleados asociados al ERE

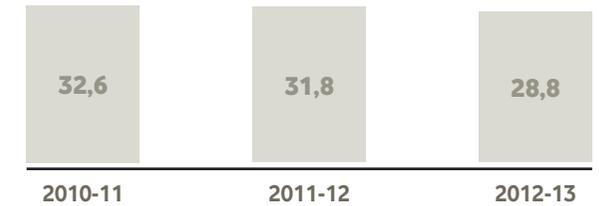
10. Reincorporaciones tras la baja por maternidad o paternidad

	2012-13
Maternidad	98%
Paternidad	97%

11. Evolución índice satisfacción de empleados



12. Nº de horas de formación por empleado



La disminución de las horas de formación por empleado es consecuencia de 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"

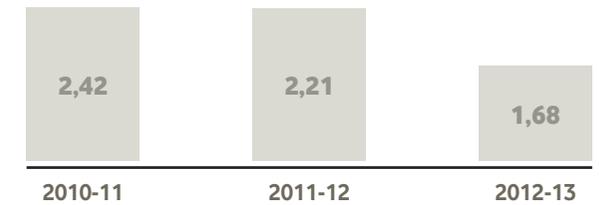
13. Nº de horas de formación por colectivo

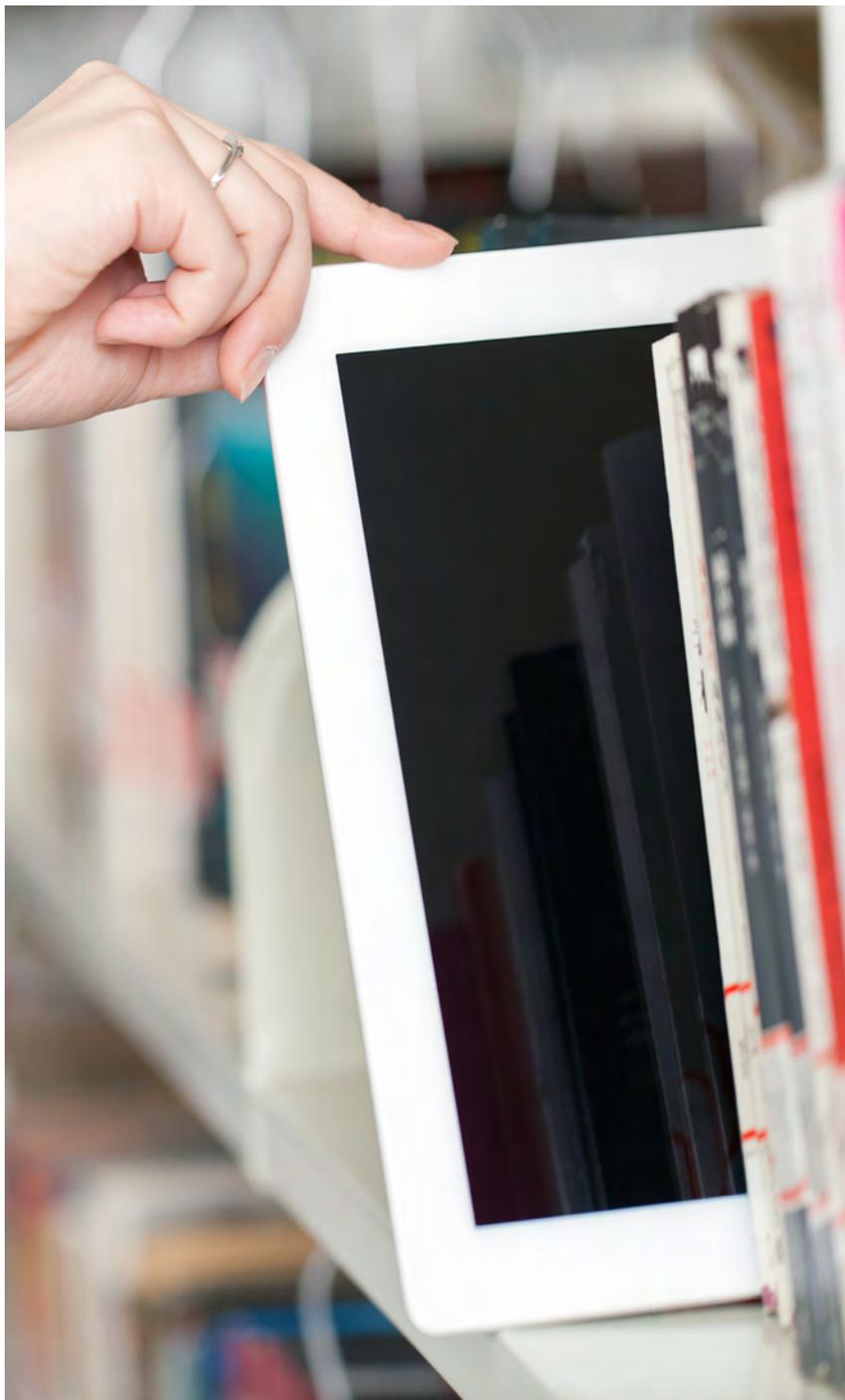
Media horas vs posición	2010-11	2011-12	2012-13
Director/Head of	20,81	11	13,61
Mandos intermedios	35,45	22,25	24,59
Especialistas	32,62	33,77	29,82

14. Índice de incidencia de accidentes



15. Índice de absentismo





Anexos

- | 70 Organización de la Sostenibilidad
- | 71 Diálogo con Grupos de Interés
- | 73 Comunicación Interna
- | 74 Gobierno Corporativo
- | 77 Informe de Revisión Independiente
- | 79 Principios del Pacto Mundial. Comunicación del Progreso
- | 80 Indicadores GRI
- | 86 Declaración GRI
- | 87 Glosario de Acrónimos y Abreviaturas

Organización de la Sostenibilidad en Vodafone España

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

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

El Organigrama general de Vodafone España se puede consultar en la página web de la empresa.

Vodafone España cuenta con un completo sistema de información interna, mediante el cual se recopilan y comunican periódicamente al Grupo Vodafone sus Indicadores Clave de Gestión de Sostenibilidad. Estos Indicadores incluyen temas tales como eficiencia energética; gestión de residuos; recogida, reutilización y reciclado de terminales; contribuciones a la comunidad; etc.

La Gestión de la Sostenibilidad en Vodafone España se complementa con un Sistema de Gestión Medioambiental y un Sistema de Calidad, desarrollados según las normas internacionales ISO 14.001 e ISO 9.001 respectivamente . Estos Sistemas se mantienen actualizados y certificados mediante las correspondientes auditorías de Entidades de Certificación acreditadas.

Principales Asociaciones / Organizaciones relacionadas con ámbitos de la Sostenibilidad, a las que pertenece Vodafone España

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

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

AUTOCONTROL: Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

ASTEL: Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones

AEC: Asociación Española para la Calidad

Club de Excelencia en Sostenibilidad

Forética

Foro de la Contratación Pública Responsable

Foro Inserta Responsable

Foro Pro-clima del Ayuntamiento de Madrid

Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)

GSMA: Asociación de los Operadores Móviles

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Diálogo con Grupos de Interés

Una parte esencial de nuestra Gestión de la Sostenibilidad consiste en identificar, priorizar y responder a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés (GI): es decir, todas aquellas personas, colectivos u organizaciones que pueden influir en nuestro negocio o que se ven afectados por él. Sus opiniones nos permiten entender sus expectativas, priorizarlas y de esta forma, poder proporcionar una respuesta adecuada y eficaz. En definitiva, tratamos de alinear nuestra Gestión de la Sostenibilidad con los cuatro principios relativos al contenido de GRI 3.1 (Materialidad, Contexto de Sostenibilidad, Exhaustividad y Participación de los GI) y con los tres principios de la Norma AA1000APS (2008): Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

Nuestros Principales Grupos de Interés

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

Para poder identificar, priorizar y dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés, disponemos de diversos mecanismos y canales de diálogo con ellos, a través de los cuales llevamos a cabo procesos sistemáticos de comunicación e intercambio de información con aquellas personas y organizaciones más representativas de los Grupos de Interés relevantes para nuestra organización, de forma que podamos identificar sus expectativas y verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

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

Adicionalmente a los canales indicados, Vodafone España pone a disposición de sus diferentes Grupos de Interés un **buzón de correo** de Sostenibilidad  donde pueden remitir cualquier comentario, queja o sugerencia sobre el tema.

Clientes

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

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

Durante el ejercicio fiscal 2012-13 Vodafone España ha aumentado su presencia en **Redes Sociales**, lo que nos permite mantener un diálogo fluido y permanente con nuestros clientes.

Datos a 31.03.13



Seguidores Twitter
49.691



Fans Facebook
272.245

Creadores de Opinión en Sostenibilidad

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

Además, anualmente, se realiza una **encuesta** dirigida a una muestra de Asociaciones de Consumidores y Entidades del Tercer Sector, que nos permite conocer sus expectativas y percepciones en temas de Sostenibilidad.

El **continuo contacto** con las organizaciones del Tercer Sector nos permite conocer sus expectativas y responder a las mismas a través del lanzamiento de los distintos Productos y Servicios Sociales, y de las diferentes iniciativas de voluntariado que se realizan.

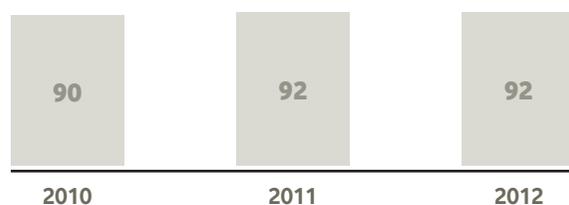
También se analizan las expectativas de este Grupo de Interés mediante el seguimiento de las noticias que aparecen en los **Medios de Comunicación**.

Empleados

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

Se muestran a continuación los resultados obtenidos en las últimas encuestas:

¿Cómo valorarías a Vodafone España como empresa socialmente responsable?



Además, se mantiene una relación continua con los Representantes de los Empleados, que permite identificar sus expectativas y necesidades, y que se reflejan en los correspondientes Convenios Colectivos.

Administraciones Públicas y Regulador

El contacto continuo de Vodafone España con Representantes de las Administraciones Públicas y del Regulador, nos permite tratar con ellos temas relacionados con nuestro negocio. Por otra parte, anualmente se realiza una **encuesta** dirigida a representantes del Regulador y de las Administraciones que nos permite conocer sus expectativas y percepciones en temas de Sostenibilidad.

Además, Vodafone España participa en el **"Programa de Formación Empresas-Parlamentarios"** que impulsa el Círculo de Empresarios y que nos permite conocer de primera mano las expectativas y percepciones de este colectivo.

Público en general / Comunidades Locales

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

Adicionalmente, el diálogo continuo a través de **Redes Sociales** nos permite profundizar en el conocimiento de sus expectativas.

Propietarios y Comunidades de Vecinos

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

Proveedores / Aliados Estratégicos

Anualmente se realiza una **encuesta** dirigida a una muestra de Proveedores que nos permite conocer sus expectativas y percepciones en temas de Sostenibilidad. Además, Vodafone España establece, de forma conjunta con los correspondientes proveedores, **acciones de mejora** a llevar a cabo por éstos en función de los requisitos de ambas partes.

Creadores de Conocimiento

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

Comunicación Interna

La misión de Comunicación Interna es situar al empleado como parte vital del negocio, haciendo que se sientan comprometidos con Vodafone y que aporten lo mejor de sí mismos para la consecución de objetivos de la Compañía.

Entre las principales actuaciones de Comunicación Interna del ejercicio 2012-13 cabe destacar:

- Lanzamiento de los cursos de Derecho de la Competencia, Código de Conducta y de Política Anticorrupción dirigidos a toda la plantilla.
- Involucración a empleados tanto en los principales lanzamientos comerciales (Vodafone yu: y Vodafone RED/Base) como en la realización de diversos pilotos de pruebas sobre productos en desarrollo (NFC para acceso a oficinas, para pagos en restaurante, sobre seguridad en el móvil, etc.).
- Comunicación y coordinación de acciones solidarias, tales como: Mercado de Frutas, Cesta solidaria de Navidad 2012, Campeonatos deportivos solidarios, etc.
- Desarrollo de nuevas herramientas de Comunicación Interna:
 - Vodafone HUB: nueva Intranet que tiene por objeto ser más dinámica y potenciar la comunicación entre empleados, con entorno 2.0 y herramientas incluidas como Vodafone Circle (plataforma para crear foros de discusión y grupos de trabajo) y Workspace (para compartir información). Además, cada empleado puede personalizar su perfil y comentar las noticias que se incluyen en el HUB como canal de comunicación interna.
 - Snap Comms: Nueva herramienta que permite dirigirse a los empleados mediante mensajes enviados a su ordenador (barras de alerta y/o Pop ups) y que tienen como objetivo el envío de noticias y alertas con alta efectividad en la lectura y recepción por parte de los empleados.



Curso Derecho de la Competencia



Cesta solidaria Navidad 2012



Snap Comm

Gobierno Corporativo

Vodafone España se rige por las políticas, procedimientos, y actuaciones que conforman el marco normativo del Grupo Vodafone. Todas estas normas están recogidas en su Código de Conducta y sus Principios de Negocio, así como en las Políticas del Grupo Vodafone, que conforman los límites del marco de gobierno de Vodafone España y se completa con una serie de políticas y procedimientos locales.

En octubre de 2012 se comunicó a todos los empleados una nueva versión renovada del Código de Conducta. Para reforzar su comprensión y aplicación se organizó un curso on-line de dicho Código de Conducta que debieron completar todos los empleados.

En este ejercicio, además, se ha reforzado el proceso para asegurar el cumplimiento de las Políticas del Grupo Vodafone mediante un nuevo proceso de revisión anual de políticas ("Policy Compliance Review" – PCR). A tal efecto, se ha verificado el cumplimiento de los controles clave asociados a aquellas políticas consideradas de mayor relevancia para la Compañía. Sobre el resto de políticas se ha efectuado una autoevaluación de cumplimiento por los responsables de dichas políticas. El resultado de la revisión anual anteriormente descrita ha sido aprobado por el Consejero Delegado de Vodafone España y enviado al Grupo Vodafone. Este proceso ha sido liderado por el Director del Departamento Legal, Regulación y Seguridad Corporativa.

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

Por otra parte, en el ámbito de la Prevención de Riesgos Penales, Vodafone España realiza una revisión de la efectividad de diversos controles en base a un plan anual aprobado por el Comité de Auditoría.

Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

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

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

Durante el ejercicio 2012-13, Vodafone España ha llevado a cabo la actualización de la documentación y las pruebas sobre efectividad operativa de los controles implantados en los Procesos de Negocio más significativos. Este proceso culminó con la certificación local, por parte del Presidente y Consejero Delegado y del Director de Administración y Finanzas de Vodafone España, reportado al Grupo Vodafone.

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

Key Control Questionnaire (KCQ)

De manera complementaria al trabajo asociado al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, Vodafone España aplica anualmente una herramienta de autoevaluación de su control interno, denominada "Key Control Questionnaire" (KCQ).

Una vez recopiladas todas las evaluaciones del KCQ, que confirman la idoneidad de los Controles Internos de Vodafone España, el Informe fue aprobado por el Presidente, Consejero Delegado y el Director de Administración y Finanzas, y enviado al Grupo Vodafone.



Actuaciones contra el Fraude y la Corrupción

Trimestralmente, Seguridad Corporativa perteneciente al departamento de Fraude, Riesgo y Seguridad (FRS) remite al Grupo Vodafone el "Quarterly Corporate Security Report", en el que se detallan la totalidad de incidentes y acciones relacionados con las diferentes áreas que engloba Seguridad Corporativa, donde se informa sobre acciones de fraude y corrupción que se puedan haber producido en el periodo.

Dicho informe tiene una revisión anual con objeto de actualizar los escenarios de riesgo contemplados. Dicho Mapa de escenarios de Riesgos, ha servido como referencia en el desarrollo de la Política de "Corporate Defense". Todas las áreas de la compañía son analizadas y monitorizadas de forma continua con respecto al riesgo de corrupción.

El Director de Seguridad Corporativa revisa y aprueba anualmente una nueva versión del Mapa de Riesgos en el cual se identifican aquellos escenarios posibles de fraude y corrupción. En el ejercicio 2012-13 tampoco se han producido incidentes de corrupción en Vodafone España.

Por otra parte, durante el ejercicio fiscal 2012-13 se ha realizado una campaña de concienciación sobre la protección de la información, denominada "Nuestra Seguridad Empieza en ti", para todos los empleados, basada en acciones formativas y de divulgación sobre como proteger la información de clientes y negocio. Además, se han realizado programas de formación específicos de forma presencial para departamentos concretos.

Órganos de Gobierno

Composición del Consejo y Comisiones existentes

El **Consejo de Administración** de Vodafone España, S.A.U. está compuesto por:

- D. Francisco Román Riechmann (Presidente)
- D. António Manuel da Costa Coimbra (Consejero Delegado)
- D. Miguel Orúe-Echebarría

La Presidencia del Consejo tiene carácter no ejecutivo. En consecuencia, las características del cargo de Presidente son aquéllas de un cargo representativo, incluyendo la responsabilidad de los asuntos institucionales y la representación permanente de Vodafone ante todo tipo de organismos e instituciones, y canalizando las relaciones de la Compañía con la Fundación Vodafone España.

Vodafone cumple todas las pautas internas establecidas para evitar conflictos de intereses, de política anticorrupción y remuneraciones de directivos. Asimismo, los Consejeros cumplen con las obligaciones legales de comunicación a la sociedad de cualquier situación de potencial conflicto de interés.

El **Comité de Auditoría** de Vodafone España es un órgano regional de control interno. Sus funciones principales son la supervisión de los sistemas de control interno asociados a los riesgos relevantes de la Compañía, así como el seguimiento y monitorización de los planes de acción identificados para mejorar los controles de la Compañía. Los miembros del Comité de Auditoría de Vodafone España son:

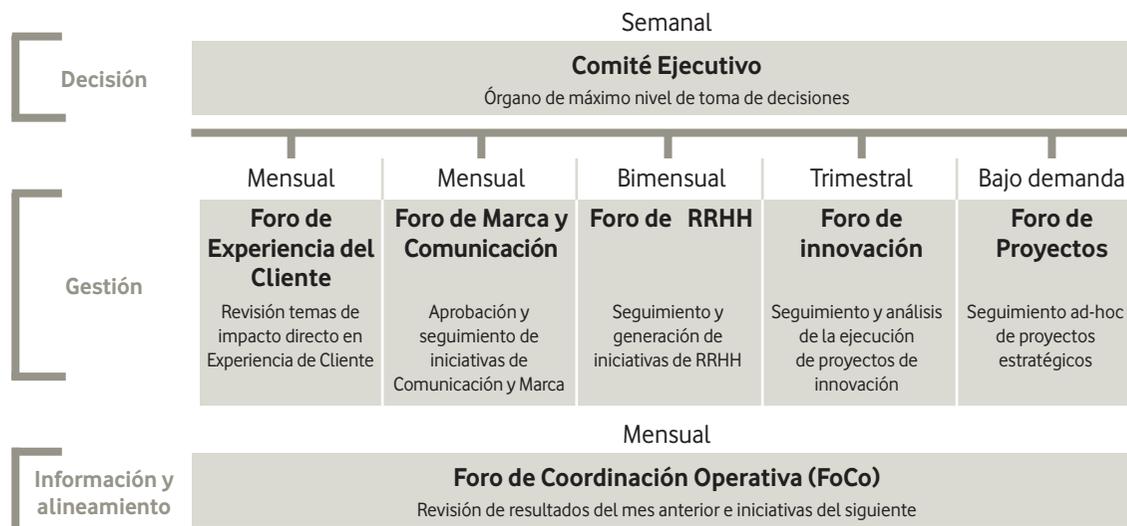
- D. Emanuele Tournon
- D. António Manuel da Costa Coimbra
- D. Miguel Orúe-Echebarría López
- D. Pedro Peña Jiménez

Existe asimismo en Vodafone España un **Consejo Asesor**, cuya función principal es el asesoramiento a la Compañía en sus relaciones institucionales y corporativas y que está compuesto por:

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

Comités

La estructura de los órganos de gobierno de Vodafone España se completa con diversos Comités que se resumen en el esquema de la siguiente figura:



En cuanto a los mecanismos de los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los órganos de gobierno, destacan los siguientes:

- Cualquier empleado puede **proponer a su Director de Área** la inclusión de diferentes temas de relevancia, para información o decisión del correspondiente Comité. Mediante solicitud a la dirección de Gestión de Programas del Consejero Delegado, estos temas serán incluidos en la agenda del Comité aplicable.
- **Desayunos de trabajo con el Consejero Delegado**, donde managers de distintas áreas, comparten con el Consejero Delegado sus preocupaciones y experiencias.
- **Canal de sugerencias** para que los empleados de Vodafone España puedan poner en conocimiento del **Departamento de Recursos Humanos** cualquier inquietud o problema.
- **Buzón de correo del departamento de Comunicación Interna** disponible para todos los empleados, donde es posible enviar dudas o solicitar información de detalle de las comunicaciones realizadas.

Desde Septiembre 2012 se han celebrado mensualmente las reuniones denominadas “Foro de Experiencia del Cliente” con prácticamente todos los miembros del Comité de Dirección. En estos Foros se han revisado temas específicos con impacto directo en el cliente en colaboración con las distintas áreas de la compañía, identificando los posibles puntos de mejora y los planes de acción asociados.

Informe de Revisión Independiente



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid (España)
Tel: +34 902 365 456
Fax: +34 915 727 300
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012-13 DE VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

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

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad 2012-13 de Vodafone España, S.A.U., correspondiente al ejercicio anual finalizado con fecha 31 de marzo de 2013, disponible en www.vodafone.es/sostenibilidad (en adelante, el Informe).

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

El Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

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

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

Criterios

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

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

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad, así como a la Dirección y personal de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

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

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

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe.

Independencia

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



Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G3.1), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe contenga errores significativos.
- El Informe ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility.
- La información en materia de sostenibilidad se presenta adecuadamente para los Principios de:
 - ✓ **Inclusividad:**
Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés y tiene definidos los canales de comunicación para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe en el apartado "Diálogo con Grupos de Interés", dentro de los Anexos del Informe.
Ha considerado como referencia la relación de Grupos de Interés establecida por el Grupo Vodafone, así como estudios específicos realizados por Vodafone España, S.A.U., y recomendaciones de entidades expertas en la materia.
 - ✓ **Relevancia:**
Vodafone España, S.A.U. realiza anualmente un análisis de materialidad para seleccionar los aspectos más significativos y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe. Estos aspectos son considerados en la definición de los objetivos y puntos de mejora.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:**
Vodafone España, S.A.U. dispone de mecanismos para desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés. Una vez priorizados los aspectos relevantes, se incorporan al Programa Anual de Sostenibilidad, en el que se revisan los objetivos previos y se establecen los nuevos objetivos en función de las expectativas de los grupos de interés y los aspectos materiales.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Vodafone España, S.A.U. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008), con la Estrategia de Sostenibilidad, que refleja la visión a largo plazo de Vodafone España, S.A.U., y las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

Las recomendaciones que exponemos se refieren a las actuaciones relacionadas con el desarrollo de los principios, a través de los diferentes grupos de interés y otros asuntos relevantes. A continuación resumimos las observaciones más significativas:

1) Medio Ambiente

La energía y el cambio climático son aspectos considerados materiales para los grupos de interés. Nuestra recomendación es continuar desarrollando iniciativas en materia de eficiencia energética, con el objetivo de cumplir con el compromiso establecido de reducción de consumo de energía de red para el año 2020.

2) Clientes

La claridad en los precios y tarifas es un asunto relevante para los clientes, tal y como se refleja en el último estudio de materialidad de Vodafone España, S.A.U. Se recomienda avanzar en las iniciativas que supongan simplificar y ofrecer una mayor claridad en las tarifas e incrementar la información publicada a este respecto.

3) Sociedad

Las actividades de Vodafone España, S.A.U. contribuyen fuertemente a la generación de valor, tanto desde el punto de vista económico, mediante la creación de empleo, como desde el punto de vista social y medioambiental. Se recomienda continuar proporcionando productos que contribuyan positivamente en el desarrollo de estos aspectos, sobre todo teniendo en cuenta el contexto económico actual.

4) Proveedores y compras

Vodafone España, S.A.U. ha incrementado la transparencia de la información sobre su contribución económica al país mediante la publicación del porcentaje de compras a proveedores locales. Se recomienda seguir en esta línea y ofrecer una mayor información sobre las evaluaciones con criterios de sostenibilidad de sus proveedores.

5) Empleados

El Informe destaca las iniciativas para la integración y la captación de talento de empleados con discapacidad. Nuestra recomendación es seguir trabajando en el desarrollo de estas iniciativas para alcanzar los compromisos del periodo 2013-2014.

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

ERNST & YOUNG, S.L.

Basilio Gómez Salinas
Socio
Madrid, 31 de julio de 2013



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

Principios del Pacto Mundial. Comunicación del Progreso

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (U.N. Global Compact). Esta es una iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones en temas de responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en Derechos Humanos, Laborales, Medioambientales y de Lucha Contra la Corrupción.

A través de este Informe de Sostenibilidad, Vodafone España quiere evidenciar también su compromiso y los avances logrados en la implantación de los Diez Principios de acuerdo con la siguiente información:

Principio	Políticas y acciones	Seguimiento y medición
Principio 1: “Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Sostenibilidad. Pág. 11 • Código de Conducta. Pág. 59 • Uso responsable del móvil. Pág. 42 • Privacidad. Pág. 38 • Código de Compras Éticas. Pág. 43 • Evaluación Proveedores. Pág. 43 • Emisiones Radioeléctricas y Salud. Pág. 52 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación en Código de Conducta. Pág. 59 • Matriz de Relevancia. Pág. 12 • Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad. Pág. 70 • Buzón de Sugerencias. Pág. 76
Principio 2: “Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Compras Éticas. Pág. 43 • Evaluación de Proveedores. Pág. 43 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento evaluación proveedores. Pág. 43
Principio 3: “Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio Colectivo. Pág. 58 • Relaciones Laborales. Pág. 58 • Comunicación Interna. Pág. 73 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral. Pág. 57
Principio 4: “Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio Colectivo. Pág. 58 • Código de Conducta. Pág. 59 • Código de Compras Éticas. Pág. 43 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma de nuevo Convenio Colectivo. Pág. 58
Principio 5: “Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio Colectivo. Pág. 58 • Código de Compras Éticas. Pág. 43 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma de nuevo Convenio Colectivo. Pág. 58 • Voluntariado Corporativo con ONG's que trabajan en el campo de la Infancia. Pág. 65-66
Principio 6: “Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Diversidad. Pág. 61 • Código de Conducta. Pág. 59 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de la Diversidad. Pág. 61
Principio 7: “Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Medioambiental. Pág. 46 • Control de los impactos ambientales. Págs. 45-50 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución de los impactos ambientales. Págs. 53-56
Principio 8: “Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Medioambiental. Pág. 46 • Control de los impactos ambientales. Págs. 45-50 • Sistema de Calificación Ecológica. Pág. 46 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental. Pág. 46
Principio 9: “Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible. Págs. 52-54 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible. Págs. 52-54 • Sistema de Calificación Ecológica. Pág. 46
Principio 10: “Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta. Pág. 59 • Política anticorrupción y anti soborno. Pág. 59 • Gobierno Corporativo. Pág. 74 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación sobre Código de Conducta y Política Anticorrupción. Pág. 59

Indicadores GRI

Índice de Contenidos GRI G3.1. Perfil

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios
1. Estrategia y Análisis					
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización	Totalmente	Pág. 5			
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Totalmente	Pág. 12			
2. Perfil de la Organización					
2.1 Nombre de la organización	Totalmente	Portada			
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Totalmente	Pág. 9 y www.vodafone.com			
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Totalmente	Págs. 7, 8 y 76			
2.4 Localización de la sede principal	Totalmente	Contraportada			
2.5 Número de países en los que opera la organización, y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Totalmente	Pág. 7			
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Totalmente	Portada			
2.7 Mercados servidos: zonas geográficas, sectores y tipos de clientes	Totalmente	Nota (1)			
2.8 Dimensiones de la organización informante	Totalmente	Pág. 8			
2.9 Cambios significantes producidos durante el periodo cubierto en la memoria en cuanto a tamaño, estructura, y propiedad	Totalmente	Pág. 8			
2.10 Premios y distinciones recibidos	Totalmente	Pág. 10			
3. Parámetros del Informe					
3.1 Periodo cubierto por la información	Totalmente	Pág. 4			
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	Totalmente	Pág. 4			
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Totalmente	Pág. 4			
3.4 Punto de contacto para cuestiones de la memoria	Totalmente	Contraportada			
3.5 Proceso de definición del contenido	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72			
3.6 Cobertura de la memoria (ej., ciudades, divisiones, subsidiarias, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Totalmente	Pág. 4			
3.7 Existencia de limitaciones de alcance	Totalmente	Pág. 4			
3.8 Aspectos que puedan afectar a la comparabilidad informativa	No reportado		No aplica	Ver nota (2)	
3.9 Técnicas de Medición para elaborar los indicadores	Totalmente	Pág. 70			
3.10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	No reportado		No aplica	Ver nota (2)	
3.11 Cambios significantes respecto a periodos anteriores sobre alcance y cobertura	No reportado		No aplica	Ver nota (2)	
3.12 Localización de contenidos identificando los números de página o enlaces web	Totalmente	Págs. 80 a 85			
3.13 Política y prácticas sobre verificación externa	Totalmente	Pág. 4			
4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés					
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Totalmente	Págs. 74, 75 y 76 www.vodafone.com/conocenos			
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Totalmente	Pág. 76			
4.3 Consejeros independientes o no ejecutivos	Totalmente	Pág. 76			
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Totalmente	Pág. 76			
4.5 Vínculo entre las retribuciones de los directivos y el desempeño de la organización	Totalmente	Pág. 62			
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Totalmente	Pág. 76			
4.7 Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad	Totalmente	Pág. 70			
4.8 Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad	Totalmente	Pág. 59			
4.9 Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo	Totalmente	Pág. 76			
4.10 Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad	Totalmente	Pág. 70			
4.11 Principio de precaución	Totalmente	Pág. 12			
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	Totalmente	Págs. 27 a 31			
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación	Totalmente	Pág. 70			
4.14 Relación de grupos de interés de la organización	Totalmente	Pág. 11			
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Totalmente	Págs. 71 y 72			
4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	Totalmente	Págs. 71 y 72			
4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	Totalmente	Pág. 12			

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Enfoques de Gestión

Descripción	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Información sobre el enfoque de la dirección - Desempeño económico - EC	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Desempeño económico	Totalmente	Pág. 8				
Presencia en el mercado	Totalmente	Págs. 8 y 9				
Impacto económico indirecto	Totalmente	Pág. 8				
Información sobre el enfoque de la dirección - Desempeño ambiental - EN	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Materiales	Totalmente	Págs. 50 y 56				
Energía	Totalmente	Págs. 53, 54 y 55				
Agua	Totalmente	Pág. 55				
Biodiversidad	No aplica			No aplica	Nota (3)	
Emisiones, efluentes y residuos	Totalmente	Págs. 50 y 55				
Productos y servicios	Totalmente	Págs. 46 a 50				
Cumplimiento normativo	Totalmente	Págs. 51 y 52				
Transporte	Totalmente	Pág. 55				
General	Totalmente	Págs. 45 y 46				
Información sobre el enfoque de gestión - Prácticas laborales y ética del trabajo - LA	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Empleo	Totalmente	Págs. 57, 58 y 67				
Relación Empresa/Trabajadores	Totalmente	Pág. 58				
Salud y seguridad en el trabajo	Totalmente	Págs. 63, 64 y 68				
Formación y educación	Totalmente	Págs. 60 y 68				
Diversidad e igualdad de oportunidades	Totalmente	Págs. 61 y 67				
Igual remuneración entre hombres y mujeres	Totalmente	Pág. 62				
Información sobre el enfoque de gestión - Derechos humanos - HR	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Prácticas de inversión y compras	Totalmente	Págs. 43 y 44				
No discriminación	Totalmente	Pág. 59				
Libertad de asociación y convenios colectivos	Totalmente	Pág. 58				
Abolición de la explotación infantil	Totalmente	Pág. 43				
Prevención del trabajo forzado y obligatorio	Totalmente	Pág. 43				
Prácticas de seguridad	Totalmente	Págs. 43 y 59				
Derechos de los indígenas	Totalmente	Págs. 43 y 59				
Evaluación	Totalmente	Pág. 59				
Medidas correctivas	Totalmente	Pág. 59				
Información sobre el enfoque de gestión - Sociedad - SO	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Comunidad	Totalmente	Págs. 27 a 31				
Corrupción	Totalmente	Págs. 59 y 73				
Política Pública	Totalmente	Pág. 59				
Comportamiento de Competencia Desleal	Totalmente	Pág. 59				
Cumplimiento normativo	Totalmente	Pág. 59				
Información sobre el enfoque de gestión - Responsabilidad sobre productos - PR	Totalmente	Págs. 11, 12, 71 y 72				
Aspectos Salud y seguridad del Cliente	Totalmente	Pág. 42				
Etiquetado de productos y servicios	Totalmente	Pág. 46				
Comunicaciones de Marketing	Totalmente	Pág. 39				
Privacidad del cliente	Totalmente	Pág. 38				
Cumplimiento normativo	Totalmente	Págs. 39 y 41				

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Indicadores de Desempeño

Indicadores de Desempeño Económico

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Desempeño económico						
EC1	Valor económico, directo, generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Totalmente	Pág. 8			
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No reportado		No aplica	Nota (4)	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Totalmente	Pág. 27			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Totalmente	Pág. 8			
Aspecto: Presencia en el mercado						
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Totalmente	Pág. 44			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Totalmente	Pág. 70			
Impactos Económicos Indirectos						
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.	Totalmente	Págs. 27 a 30			

Indicadores de desempeño ambiental

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Materiales						
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Totalmente	Págs. 50 y 56			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Totalmente	Págs. 50 y 56			
Aspecto: Energía						
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Totalmente	Págs. 53 y 54			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Totalmente	Págs. 53 y 54			
Aspecto: Agua						
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Totalmente	Pág. 55			
Aspecto: Biodiversidad						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No reportado		No aplica	Nota (5)	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No reportado		No aplica	Nota (3)	
Aspecto: Emisión, vertidos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Totalmente	Pág. 55			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Totalmente	Pág. 55			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Totalmente	Pág. 55			
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado		No aplica	Nota (6)	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Totalmente	Pág. 50			
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Totalmente	Pág. 55 y 56			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Totalmente	Pág. 50			
Aspecto: Productos y Servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Totalmente	Págs. 47 a 50			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Totalmente	Págs. 55 y 56			
Aspecto: Cumplimiento normativo						
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Totalmente	Pág. 51			

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Indicadores de Desempeño Social: Prácticas laborales y trabajo decente		Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Totalmente	Pág. 67				
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Totalmente	Pág. 67				
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Totalmente	Pág. 68				
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Totalmente	Pág. 58				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Totalmente	Pág. 58				
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo							
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Totalmente	Págs. 63 y 68				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Totalmente	Pág. 64				
Aspecto: Formación y educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Parcialmente	Pág. 68	Género	Nuestro sistema informático no lo permite		
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Totalmente	Pág. 67				
Aspecto: Igual remuneración para hombres y mujeres							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Totalmente	El Ratio es 1				

Indicadores de desempeño social: derechos humanos		Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Totalmente	Págs. 43 y 44				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Totalmente	Págs. 43 y 44				
Aspecto: No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Totalmente	El nº de incidentes es 0				
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos							
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Totalmente	Pág. 58				
Aspecto: Explotación infantil							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Totalmente	Págs. 43 y 44				
Aspecto: Trabajos forzados							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Totalmente	Págs. 43 y 44				
Aspecto: Revisiones							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Totalmente	El dato es 100%				
Aspecto: Resoluciones							
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	Totalmente	El dato es 0				

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Indicadores de Desempeño Social: Sociedad

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Comunidades locales						
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad locales	Totalmente	Págs. 8 a 14 y pág. 27			
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Totalmente	Pág. 27			
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Totalmente	Pág. 27			
Aspecto: Corrupción						
S02	Porcentaje y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Totalmente	Pág. 51			
S03	Porcentaje empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Totalmente	Págs. 40 y 41			
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Totalmente	Pág. 51			
Aspecto: Política Pública						
S05	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y de actividades de "lobby"	Totalmente	Pág. 40			
Aspecto: Cumplimiento normativo						
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas, y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y normas	Totalmente	Pág. 53			

Indicadores de Desempeño Social: Responsabilidad por productos

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Salud y seguridad del cliente						
PR1	Fases de ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Totalmente	Pág. 52			
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios						
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Totalmente	Pág. 52			
Aspecto: Comunicaciones de marketing						
PR6	Programa de cumplimiento con las leyes, o adheridos a estándares y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.	Totalmente	Pág. 39			
Aspecto: Privacidad de clientes						
Aspecto: Cumplimiento normativo						
PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Totalmente	Pág. 39			

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Indicadores Específicos del Sector de las Telecomunicaciones

Indicadores de Operaciones Internas

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Inversiones						
I01	Totalmente	Pág. 8				
I02	Parcialmente	Pág. 8			No se indica el coste en €	
Aspecto: Seguridad y salud						
I03	Totalmente	Pág. 64				
I04	Totalmente	Pág. 52				
I05	Totalmente	Pág. 52				
I06	Totalmente	Pág. 52				
Aspecto: Infraestructura						
I07	Totalmente	Pág. 51				
I08	Totalmente	Pág. 51				

Indicadores de Proporción de Accesos

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Reducción de la brecha digital						
PA1	Totalmente	Pág. 11				
PA2	Totalmente	Págs. 24 a 26				
PA3	Totalmente	Pág. 41				
PA4	Totalmente	Pág. 41				
PA5	Totalmente	Págs. 27 a 30				
PA6	Totalmente	Pág. 25				
Aspecto: Contenidos						
PA7	Totalmente	Págs. 42				
Aspecto: Relación de clientes						
PA8	Totalmente	Pág. 52				
PA9	No reporta			No aplica	Cantidad reportada por Grupo Vodafone	
PA10	Totalmente	Pág. 40				
PA11	Totalmente	Págs. 42 y 46				

Indicadores de Aplicaciones Tecnológicas

	Reportado	Referencia cruzada/ Respuesta directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de su omisión	Comentarios	Reportado en
Aspecto: Eficiencia de recursos						
TA1	Totalmente	Págs. 47 y 48				
TA2	Totalmente	Págs. 32 a 34				
TA3	Totalmente	Págs. 32 a 34				
TA4	Totalmente	Págs. 32 a 34				
TA5	Totalmente	Pág. 39				

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

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

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

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

Nota (5). Nuestras estaciones están distribuidas por el territorio nacional, pero la superficie ocupada es mínima debido al pequeño volumen de las infraestructuras.

Nota (6). Nuestras emisiones a la atmósfera de NOx y SOx no son significativas.

Declaración GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **VODAFONE ESPAÑA** ha presentado su memoria "INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012-13" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 26 de julio 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 19 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Glosario de Acrónimos y Abreviaturas

AAPP: Administraciones Públicas

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line

AICE: Asociaciones de Implantados Cocleares en España

AMETIC: Asociación Multisectorial de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales

ASPACE: Asociación de Parálíticos Cerebrales de España.

AUTELSI: Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

BTS: Base Transceiver Station (Estación Base)

CEOMA: Confederación Española de Organizaciones de Mayores

CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

Certificación LEED: Sistema de Certificación de Edificios Sostenibles (Leadership in Energy & Environmental Design)

CMT: Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas

COCEMFE: Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España

DJSI: Dow Jones Sustainability Indexes

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization

ENL: Entidad No Lucrativa

ENPS: Employee Net Promoter Scope

ERI: Empresa Responsable con la Inserción

ETSI: European Telecommunications Standards Institute

ETSIT-UPM: Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid.

FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias

FTE: Fault Tolerant Ethernet

FTSE4 Good: Índice de sostenibilidad creado por FTSE (Financial Times Stock Exchange)

FTTH: Fiber To The Home

GI: Grupos de Interés

GRI: Global Reporting Initiative

ICNIRP: Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No Ionizantes

ISO: International Organization for Standardization

ITS: Sistemas Inteligentes de Transporte

IVR: Interactive Voice Response

JAC: Joint Auditing Cooperation

KCQ: Key Control Questionnaire

LTE: Long Term Evolution, 4ª Generación de Telefonía Móvil

M2M: Machine to Machine

ONCE: Organización de Ciegos de España

ONG: Organización No Gubernamental

ONU: Organización de las Naciones Unidas

PRMS: Privacy Risk Management System

RSC: Responsabilidad Social Corporativa

SAR: Tasa de Absorción Específica

SCM: Supply Chain Management

SETSI: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

SIM: Subscriber Identity Module

SMS Premium: Servicio de mensajes cortos (Short Message Service) de tarificación adicional

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

UMTS: Universal Mobile Telecommunications System (**3G:** 3ª Generación)

UPDEA: Universidad Popular de la Edad Adulta



Danos tu opinión

Te invitamos a que nos proporciones tu opinión tanto sobre nuestras 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