

---

# Síminn með þér til frambúðar

Markmið og árangur Símans í  
samfélagsábyrgð á árinu 2016

# Stefna Símans í samfélagsábyrgð er í fjórum flokkum

## Örugg og fagleg þjónusta

- Samfélagslegt hlutverk Símans er að skapa fjölbreytt tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki í gegnum fjarskipti, upplýsingatækni og afþreyingu. Með því móti tekur Síminn virkan þátt í að efla atvinnulíf og byggð í landinu. Við til-einkum okkur ábyrga stjórnar- og starfshætti og vinnum gegn hvers kyns spillingu. Við höfum skýrar siðareglur sem okkur ber að fylgja og upp-færum samkeppnisréttaráætlun reglulega sem og aðrar verklagsreglur sem okkur ber að fara eftir.
- Samskipti okkar eru fagleg og heiðarleg. Við komum fram af virðingu við alla okkar hagsmunaaðila.

## Mannauður

- Við viljum geta tekist á við krefjandi og skemmtileg verkefni hjá Síman-um. Við viljum að gott viðmót, gleði og samstarfsvilji einkenni okkur. Við viljum jafnrétti í orði og á borði innan Símans. Við viljum geta vaxið og styrkst í starfi okkar hjá Símanum.

## Umhverfisvernd

- Við hugum að umhverfinu í innkaupum, orku- og efnisnotkun sem og sorpvinnslu. Við ýtum undir umhverfisvæn vinnubrögð starfsfólks. Við hvetjum viðskiptavini til endurvinnslu á fjarskiptabúnaði. Við bjóðum fólki þjónustu sem getur sparað því ferðir og pappírnotkun og þannig dregið úr mengun og sorpi.

## Samfélagsþátttaka

- Við tökum þátt í samfélagsverkefnum með það að markmiði að skapa tækifæri. Við höfum það að leiðarljósi að þátttaka í samfélagsverkefnum byggji á þeirri þekkingu og þjónustu sem er til staðar innan Símans.
- Við gerum starfsfólki okkar kleift að láta gott af sér leiða og þannig auðga líf sitt og annarra.

# Efnisyfirlit

<b>Til hagsmunaaðila okkar</b> .....	4
<b>Síminn sjálfbær til framtíðar</b> .....	5
<b>Mannauður</b> .....	6
Mannauðsmarkmið í fókus 2017 .....	6
Mannauðsstjóri: Sterk liðsheild á krefjandi starfsmannaári .....	6
Stolt starfsmanna og jöfn tækifæri .....	7
Þjálfun, endurmenntun og möguleikar á starfsþróun .....	8
Góð starfsumgjörð og heilsuefling .....	10
<b>Örugg og fagleg þjónusta</b> .....	12
Markmið 2017 .....	12
Símanum stýrt af ábyrgð .....	12
Stöðugar umbætur á kerfum og þjónustu Símans .....	13
Lausnir sem auka öryggi og þekkingu viðskiptavina .....	13
<b>Umhverfisvernd</b> .....	16
Markmið 2017 .....	16
Minna sorp og endurvinnsla .....	16
Umhverfisvænni samgöngur .....	17
Samfélagslega ábyrgir birgjar .....	17
<b>Samfélagsþátttaka</b> .....	18
Markmið 2017 .....	18
Fjárframlög til margvíslegra málefna .....	18

### Til hagsmunaaðila okkar,

Síminn staðfestir hér með að hann vinnur í takti við tíu meginreglur samfélagsáttmála Sameinuðu þjóðanna á sviði mannréttinda, vinnumála, umhverfis og spillingar.

Í þessari árlegu framvinduskýrslu lýsum við aðgerðum okkar til að efla samfélagsábyrgð innan Símans og passa að við förum eftir Global Compact sáttmála Sameinuðu þjóðanna – að samfélagsábyrgð sé samofin starfsemi okkar og menningu. Við skuldbindum okkur einnig til að deila þessum upplýsingum með hagsmunaaðilum okkar.

Virðingafyllst,  
Orri Hauksson  
Forstjóri Símans



## Síminn sjálfbær til framtíðar

Síminn er sjálfbær og gerir hvað hann getur til að auka möguleika komandi kynslóða til að dafna svo hann megi það einnig. Samfélagsábyrgð er eitt af lykilmarkmiðum í stefnu Símans. Megináherslurnar í samfélagsábyrgð Símans eru fjórar: Mannauður, örugg og fagleg þjónusta, umhverfisvernd og samfélagsþátttaka. Síminn fylgir samfélagsáttmála Sameinuðu þjóðanna og er eitt sex félaga sem stofnaði Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð.

Síminn hefur ritað undir samfélagsáttmála Sameinuðu þjóðanna og fer eftir hinum tíu viðmiðum þeirra um samfélagsábyrgð fyrirtækja. Síminn er eitt sex félaga sem stofnaði Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð. Hann ritaði undir yfirlýsingu Festu og Reykjavíkurborgar síðla árs 2015 um markmið í loftslagsmálum.

Síminn hefur skilað tveimur framvinduskýrslum til UN Global Compact frá því að hann gekkst undir viðmið Sameinuðu þjóðanna um samfélagsábyrgð í apríl 2013. Nú í fyrsta sinn verður skýrslan innan ársskýrslunnar og þessi skýrsla þriðja framvinduskýrslan. Með undirrituninni skuldbindur Síminn sig til að virða tíu alþjóðleg viðmið um samfélagsábyrgð á sviði mannréttinda, vinnu- markaðar, umhverfis og í baráttunni gegn spillingu og heitir áframhaldandi stuðningi og framþróun í verki.

Samfélagslegt hlutverk Símans er að skapa fjölbreytt tækifæri fyrir fólk og fyrirtæki í gegnum fjarskipti, upplýsingatækni og afþreyingu. Með því móti tekur Síminn virkan þátt í að efla atvinnulíf og byggð í landinu.

## Mannauður

Stefna Símans er að starfsfólk sé stolt af því að vinna hjá fyrirtækinu, sé skapandi, áreiðanlegt og lipurt. Að starfsfólk leiti stöðugt leiða til að bæta hag viðskiptavina og samstæðunnar og þar með sinn eigin. Síminn tryggir að markmið hans í mannauðsmálum náist með jöfnum tækifærum, þjálfun, endurmenntun og möguleika á starfsþróun sem og góðri vinnuumgjörð og með því að stuðla að bættu heilsufari.

### Sterk liðsheild á krefjandi starfsmannaári

Ragna Margrét Norðdahl, mannauðsstjóri Símans.

„Við erum stolt af liðsheildinni og áræðninni sem starfsfólk sýndi á árinu, sem var einkar krefjandi fyrir vinnustaðinn. Starfsfólki samstæðunnar fækkaði á árinu, dótturfélög voru seld og tilfærsla á einingum milli félaga. Það kallar á þétt utanumhald og stuðning. Mannauður Símans leggur nú línurnar til framtíðar svo starfsfólk Símans sé ánægt og stolt af verkum sínum og Símanum á þessum síbreytilega samkeppnismarkaði.“



### MANNAUÐSMARKMIÐ Í FÓKUS 2017



EFLA ENDURGJÖF MILLI STJÓRN-  
ENDA OG STARFSMANNA

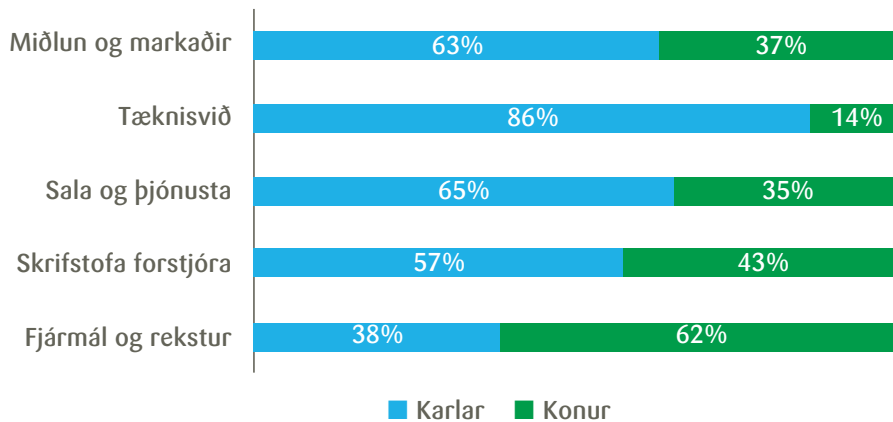


UPPFÆRA JAFNRÉTTISSTEFNU  
FÉLAGSINS



ÚTTEKT Á LAUNAGREININGU  
TIL AÐ GERA JAFNLAUNAVOTTUN  
MÖGULEGA

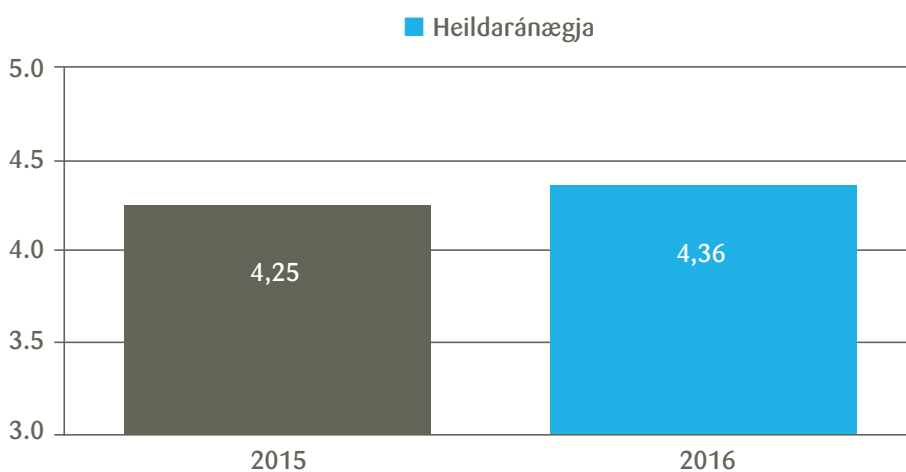
## Kynjaskipting milli sviða 2016



### Stolt starfsmanna og jöfn tækifæri

Eitt af meginmarkmiðum Mannauðs hjá Símanum er að byggja upp árangursdrifna fyrirtækjamenningu þar sem starfsfólk getur verið stolt af störfum sínum og af fyrirtækinu. Mannauður vinnur að því að stuðla að starfsánægju starfsmanna með því að skapa lifandi starfsumhverfi, með öflugri endurgjöf og krefjandi verkefnum. Við ráðningu er þess gætt að laun séu sambærileg milli kynja í sambærilegum störfum.

- Lögð voru drög að nýrri jafnréttisáætlun á árinu 2016. Vinna er hafin í samstarfi við PwC og verður aukin áhersla sett á hana á árinu 2017.



## Þjálfun, endurmenntun og möguleikar á starfsþróun

Umfangsmikil þjálfun er fyrir nýja starfsmenn. Nýliðanámskeið tryggja að nýir starfsmenn komi upplýstir til leiks og að þeir séu tilbúnir að veita framúrskarandi þjónustu frá fyrstu stundu. Eftir námskeiðin þekkja þeir stefnu félagsins, öryggismál, siðareglur og samkeppnismál. Samkeppnisréttaráætlun var innleidd 2011. Allir nýir starfsmenn Símans taka próf í samkeppnisrétti og allir innan fyrirtækisins reglulega.

- Tryggt er að starfsmenn Símans hafi tækifæri til starfsþróunar og starfsmönnum fyrst gefið tækifæri til að sækja um störf sem bjóðast innan félagsins.
- Árlega fara fram frammistöðusamtöl til að veita endurgjöf og stuðla að auknum árangri starfsmanna og þar með fyrirtækisins.
- Fjöldi námskeiða er í boði á ári hverju og er framboðið markvisst af kynningum og fræðslu til að efla starfsmenn í starfi. Starfsmönnum og stjórnendum býðst ráðgjöf og stuðningur sem og fjölbættir starfsþróunarmöguleikar.
- Hnitmiðaðri frammistöðusamtöl
- Rýnt var í framkvæmd frammistöðusamtala svo þau nýtist starfseminni betur. Enn er unnið að breyttu formi frammistöðusamtala og heldur undirbúningurinn áfram á nýju ári.

# 554

ÞÁTTTAKENDUR Á  
FRÆDSLUVIÐBURÐUM  
HJÁ SÍMANUM.

# 33

BODIÐ VAR UPP Á 33  
FRÆDSLUVIÐBURÐI  
Á ÁRINU 2016.

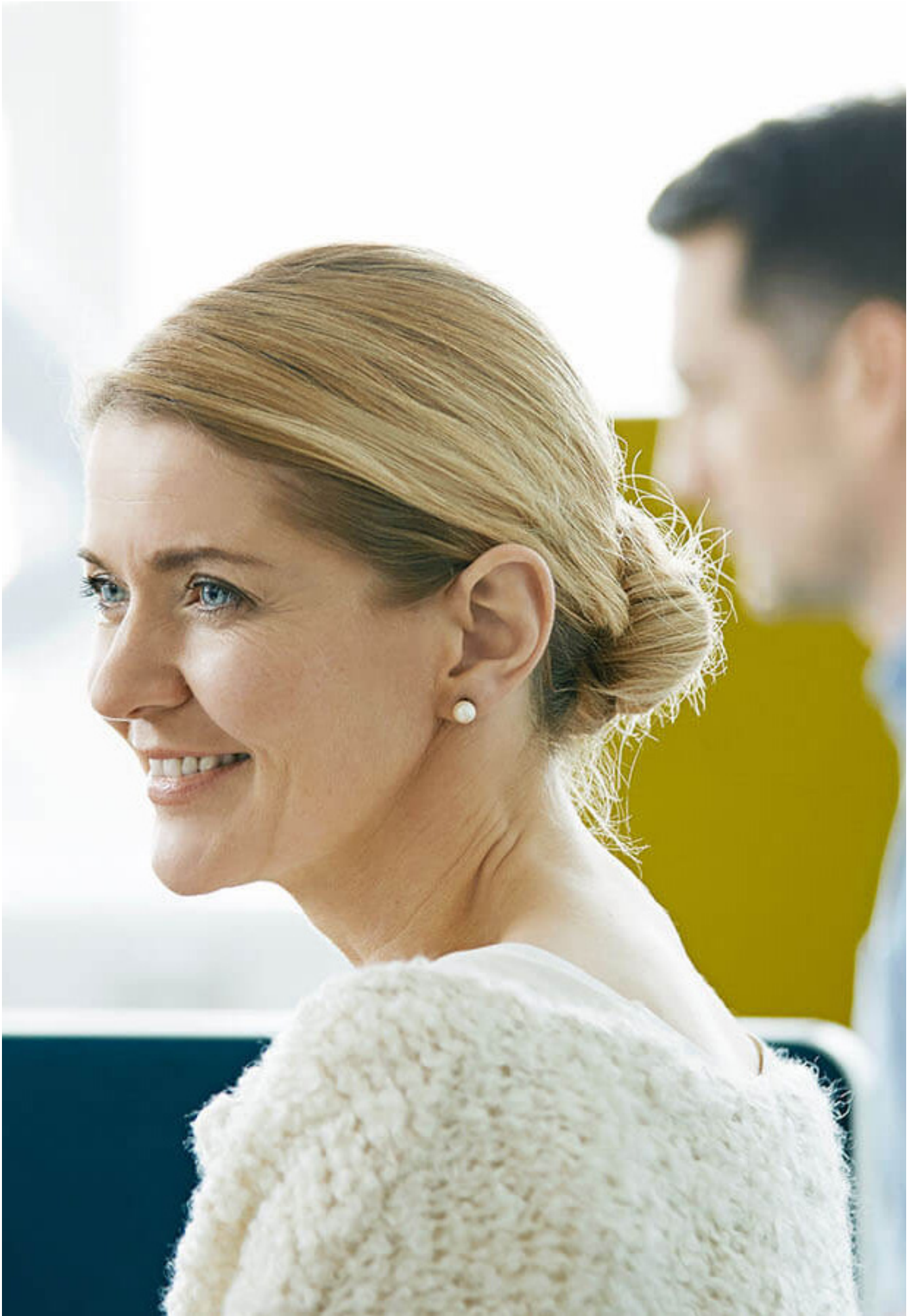
# 4

MEÐALFJÖLDI FRÆDSLUSTUNDA Á HVERN STARFS-  
MANN VORU 4 KLST.

# 35%

KONUR ERU RÍFLEGA  
ÞRIÐJUNGUR STARFS-  
MANNA SÍMANS.





---

## Góð starfsumgjörð og heilsuefling

Unnið er að öflugri fyrirtækjamenningu sem starfsmenn geta verið stoltir af. Reglulegir eru viðburðir. Samgöngu-, íþrótt-, heilbrigðis- og námsstyrkir eru veittir. Starfsánægja mæld og stjórnendamat gert. Þá hefur vinnustaðagreining farið árlega fram hjá Símanum, sem gefur góðar vísbendingar um líðan starfsmanna, andann í fyrirtækinu og traust til stjórnenda þess.

- **Skerpt á ferlum um vinnuverndar- og brunavarnarráð**

Hafist var handa við að áhættumeta störf innan Símans síðasta ári og verður haldið áfram á árinu 2017. Þetta felur meðal annars í sér áætlanir sem lúta að eineltismálum, heilsufari og líðan á vinnustöðum samstæðunnar.

- **Síminn sannarlega reyklaus vinnustaður**

Síminn varð reyklaus vinnustaður fyrir fullt og allt þegar reykingaaðstaða á lóð félagsins var fjarlægð og lögð áhersla á að bannað væri að reykja á lóð fyrirtækisins, en um leið bauðst starfsfólki aðstoð við að hætta að reykja og styrkur til að sækja námskeið. Aðrir geta gripið í nikótín hjá mannaði þegar þörfin kallar.

- **Ennþá samheldni þrátt fyrir hræringar**

Niðurstaða vinnustaðagreiningar, sem gerð var í upphafi árs 2017, sýnir glögg þær miklu hræringar sem hafa verið innan Símans á árinu 2016. Fækkun starfsmanna og uppsagnir hafa sett svip á líðan starfsfólks. Fólk telur starfsöryggi sitt hafa minnkað og samhliða því sýnir það minni tryggð við fyrirtækið. Starfsandinn innan Símans er þó enn helsti styrkleiki Símans, allir leggja sitt af mörkum auk þess sem starfsmenn sýna hver öðrum umhyggju og vináttu. Allt eru þetta þættir á hæsta styrkleikabili samkvæmt vinnustaðagreiningu.



## Örugg og fagleg þjónusta

Síminn tryggir örugga og faglega þjónustu með: Skýrum reglum og innra verklagi, stöðugum umbótum á kerfum og á þjónustu Símans og lausnum sem auka öryggi og þekkingu viðskiptavina.

### MARKMIÐ 2017



MÆLA VISTSPOR  
SÍMANS TIL AÐ SJÁ  
ÁRANGUR UMBÓTANNA



ÍTARLEGRI  
MÆLINGAR Á ÁNÆGJU  
VIÐSKIPTAVINA



UNDIRBÚA PERSÓNU-  
VERNDARSTEFNU SEM  
SETT VERÐUR ÁRIÐ 2018

### Símanum stýrt af ábyrgð

Síminn leggur áherslu á góða stjórnarhætti og taka þeir mið af reglum Viðskiptaráðs Íslands, Nasdaq OMX Iceland hf. og Samtökum atvinnulífsins, 5. útgáfa 2015.

Öryggisráð Símans ber ábyrgð á að starfrækja stjórnunarkerfi um upplýsingaöryggi Símans.

Síminn setur sér öryggisstefnu sem er endurskoðuð árlega. Hún er staðfest af framkvæmdastjórn og undirrituð af forstjóra Símans.

Síminn á í góðu samstarfi við eftirlitsstofnanir, þar á meðal Cert-ÍS, netöryggissveit yfirvalda vegna afbrota á netinu.

# 4M

YFIR FJÓRAR MILLJÓNIR  
FLETTINGA EÐA YFIR 300  
ÞÚSUND Á MÁNUÐI Á  
ÞJÓNUSTUVEF SÍMANS.

# +19%

NÍTJÁN PRÓSENTA  
AUKNING VAR Á NOTKUN  
ÞJÓNUSTUVEFJAR SÍMANS  
Á FYRIRTÆKJAMARKAÐI  
MILLI ÁRA.

# +26%

RAFRÆNAR AUÐKENNING-  
AR ERU INNIFALDAR HJÁ  
SÍMANUM OG FJÓLGÆÐI  
UM RÚMAN FJÓRÐUNG  
MILLI ÁRA.

# 46K

VIÐSKIPTAVINUM MEÐ  
ÞJÓNUSTUAPP SÍMANS  
FJÓLGÆÐI UM 14% MILLI  
ÁRA OG VORU 46 ÞÚSUND  
Í ÁRSLOK.

---

## Stöðugar umbætur á kerfum og þjónustu Símans

Síminn fjárfestir ríkulega í kerfum sínum ár hvert og er meðvitaður um hversu margir treysta á farsíma á ferð sinni um landið og á hverju ári eru settir upp sendar sem auka öryggi vegfarenda á fáförnum stöðum. Síminn mælir ánægju viðskiptavina í þjónustukönnunum. Síminn hefur sterka ímynd innan samfélagsins og stöðuga og mælir Capacent ímynd Símans ársfjórðungslega.

Dæmi um samfélagsábyrgðarverkefni Símans var að 3G/4G stöð var sett upp á Finnbogastaðafjalli í Árneshreppi og 3G stöð var sett upp á Tjörn nyrst á Skaga. Staðirnir eru fáfarnir en sendarnir nýtast engu að síður vel bæði heimamönnum og ferðamönnum.

- **Hröð uppbygging ljósleiðara**

Síminn bjó að því að geta boðið viðskiptavinum sínum ljósleiðara-tengingu Mílu, en þetta dótturfélag innan Símasamtæðunnar stóð við loforð sitt um að gefa 30 þúsund heimilum möguleika á ljósleiðara-tengingu fyrir árslok.

- **Hraðasta farsímanetið hjá Símanum 2016**

Síminn efldi farsímakerfið sitt á árinu og náði 4G kerfið til 95% landsmanna í árslok. 3G kerfið náði til 99% landsmanna. Þá náðu öflugustu sendarnir yfir 200 Mb/s hraða. Síminn var krýndur sigurvegari Speedtest Ookla fyrir hraðasta farsímanetið hér á landi á árinu 2016.

---

## Lausnir sem auka öryggi og þekkingu viðskiptavina

Síminn styður við foreldra og forráðamenn svo þau geti varið börn sín og ungmenni fyrir óæskilegu netáreiti.

Síminn heldur úti þjónustuvef og appi svo viðskiptavinir geti með einföldum hætti fylgst með notkun sinni, þjónustu og gert breytingar sem henta.

Síminn gefur viðskiptavinum sínum færi á tryggari samskiptum. Til dæmis innleiddi hann fyrstur íslensku fjarskiptafélaganna rafræna auðkenningu í farsíma, sem er ein öruggasta auðkenningin á vefnum.

- **Síminn ISO vottaður**

Síminn stóð við fyrirætlanir sínar varðandi ISO vottun á árinu 2016. ISO staðall um upplýsingaöryggi nær nú yfir alla starfsemi Símans eftir útvíkkun hennar í maí.

- **Öflugar varnir hjá Símanum**

Varnir og verkferlar Símans stóðust álag vegna um atvikanna sem skráð eru vegna öryggismála á árinu 2016. Má nefna að á árinu 2016 voru gerðar um 500 DDoS árásir sem varnir Símans lokuðu á, þar af hálfur tugur yfir 30 GB/s og með þakkaðum yfir 4 milljónir á sek. Sex mál voru skv. beiðni frá netöryggissveit Íslands og 27 beiðni um lokun sýktra vefsvæða bærust frá Google. Síminn tók þátt í undirbúningi og prófun á neyðaráætlun á vegum netöryggissveitar í desember sem gekk mjög vel.

- **Netvarinn til staðar fyrir heimili**

Síminn býður upp á tvær síur á Netvaranum sem verndar börn gegn óæskilegu efni á netinu. Önnur lokar á síður sem innihalda barnaklám og nýjónaforrit og vefi sem villa á sér heimildir og geta stolið persónuupplýsingum. Hinn lokar einnig fyrir klámfengið efni, upplýsingar um eiturlyf, áhættuspil, hatur eða kynþáttafordóma, smekkleysu, ofbeldi eða ólöglegt efni. Hafa verður í huga að Netvarinn grípur ekki allar síður þótt hann hjálpi til.

Nánar á: [siminn.is/netvarinn](http://siminn.is/netvarinn).

- **Foreldrastýring í sjónvarpinu**

Síminn býður einnig uppá foreldrastýringu fyrir Sjónvarp Símans. Með foreldrastýringunni geta foreldrar með einfaldari hætti verndað börnin fyrir sjónvarpsefni sem hentar ekki aldri þeirra

- **Nú líka skóli fyrir sjónvarpsþjónustuna**

Alls sóttu tæplega 240 snjallsímanámskeið á árinu 2016. Námskeið í sjónvarpsþjónustu Símans voru í fyrsta sinn haldin á árinu 2016 og hafa þau notið vaxandi vinsælda. Nú hafa nærri 1.400 manns sótt snjallsímanámskeiðin, sem sérfræðingar Símans settu saman og hafa sniðið að þörfum viðskiptavina.



## Umhverfisvernd

Síminn hvetur til minni sorpmyndunar og sendir það sem fellur til í endurvinnslu, hvetur til umhverfisvænna samgangna og endurvinnslu. Þá skiptir hann við samfélagslega ábyrga birgja til að tryggja að markmiðin í umhverfisvernd náist.

### MARKMIÐ 2017



DRAGA ÚR  
LOSUN GRÓÐURHÚSA-  
LOFTTEGUNDA



MINNKA MYNDUN  
ÚRGANGS OG AUKA  
ENDURVINNSLU



MÆLA ÁRANGURINN  
TIL VERNDAR  
UMHVERFINU

### Minna sorp og endurvinnsla

Síminn flokkar sorp. Hann flokkar pappa og eldhúsúrgang frá öðru sorpi. Þá fara málmar, úr sér genginn tölvubúnaður og rafhlöður í endurvinnslu. Þangað fara einnig öll spilliefni, sem þó er sáralítið um í starfsemi Símans. Pappír og handþurrkur félagsins eru endurunnar og er Síminn með grænar tunnur undir pappír. Flöskur og gler fara einnig í endurvinnslu.

Síminn selur kaffið á kaffihúsi sínu Kaffigarðinum dýrar til þeirra sem kjósa pappamál undir drykk sinn. Þá selur hann margnota drykkjarílát á vægu verði til starfsmanna, til að sporna við notkun pappamála við kaffidrykkju.

Verslanir Símans safna saman gömlum notuðum símtækjum sem þangað berast og hefur einkum verið í samstarfi við endurvinnslufélagið Græna framtíð, sem annast flutning á tækjunum til vottaðra endurnýtingarfyrirtækja erlendis.



---

## Umhverfisvænni samgöngur

Samgöngustyrkir efla ekki aðeins andann heldur stuðla einnig að minni mengun. Starfsmaður fær samgöngustyrk kjósi hann að koma gangandi, hjólandi eða með strætó að minnsta kosti þrisvar sinnum í viku.

Á árinu 2016 fengu 158 samgöngustyrk sem eru rétt tæplega 5% færri en árinu á undan. Þeim fjölgar þó hlutfallslega, því starfsfólki samstæðunnar fækkaði á árinu 2016. Alls nýttu 108 starfsmenn Símans sér styrk á árinu 2016, 34 hjá Mílu, tíu hjá Sensa, einn hjá Radíómiðum tveir hjá On-Waves, þrír hjá Staka.

---

## Samfélagslega ábyrgir birgjar

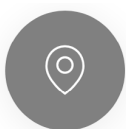
Síminn setur sem skilyrði að stærstu birgjar fyrirtækisins séu með umhverfisstefnu. Síminn fer einnig fram á að verktakar sem sjá um ræstingar samstæðunnar noti vottaðar og umhverfisvænar hreinlætisvörur.



## Samfélagsþátttaka

Síminn tekur virkan þátt í samfélaginu og tryggir að markmiðin með samfélagsþátttöku sinni náist með framlögum til margvíslegra málefna, með því að nýta þjónustu Símans við val á samfélagsverkefnum eða með fjarskipta-styrkjum til líknar- og góðgerðarmála og samstarfsverkefna.

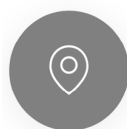
### MARKMIÐ 2017



STYRKJA FÁA EN ÖFLUGA  
VIÐBURÐI



EFLA  
NÝSKÖPUN



SETJA SENDA Á SÉR-  
VALDA FÁFARNA STAÐI

### Fjárframlög til margvíslegra málefna

Stefna Símans er að leggja áherslu á að styrkja innlend líknar- og góðgerðarfélag. Síminn styrkir einnig ýmsa list- og íþróttaviðburði og starfsmenn sem vilja sinna slíkum verkum.

17 milljónir króna = Heildarstuðningur við samfélagsviðburði.

- **Síminn bakhjarl RIG 2016**

Síminn var bakhjarl Reykjavík International Games á árinu 2016 eins og árin á undan. Mótið er árlegt og haldið í janúar. Keppt er í 20 ólíkum íþróttagreinum.

- **Síminn á Rey Cup**

Síminn styrkti Rey Cup á árinu 2016. Það er fótboltamót fyrir stúlkur og pilta á unglingsaldri og er haldið á miðju sumri.

- **Símamótið**

Stúlnaknattspyrnumót Breiðabliks í Kópavogi, Símamótið, var á sínum stað á árinu 2016 og heldur Síminn fast í þá hefð að styðja þetta frábæra mót ár frá ári.

- **Héldum aftur fókus**

Samstarfsverkefni Símans og Samgöngustofu var endurvakið á árinu 2016 með góðum árangri. Minnt var á mikilvægi þess að halda fókus í umhverfinu en láta ekki snjallsímanotkunina taka athyglina frá akstrinum.

- **Síminn með Wow**

Síminn átti lið í hjólreiðakeppni Wow og styrkti málefnið í ár um eina milljón króna auk þess sem keppnin styrkti liðsandann innan Símans.

- **Mottumars í Símanum**

Baráttan við krabbamein fékk sinn skerf þetta árið. Síminn veitti styrki vegna árlegs árvekniátaks Krabbameinsfélags Íslands í baráttunni gegn krabbameinum hjá körlum.

- **Góðgerðarfélög í sambandi**

Síminn styrkir gjarnan góðgerðafélög með fjarskiptum. Þannig nýtir hann kjarnastarfsemi sína til góðra verka sem nýtist þessum félögum vel.

