

10º Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2012-13

**VODAFONE ESPAÑA CONTRIBUYÓ AL PAÍS CON 5.189 MILLONES DE EUROS EN EL EJERCICIO 2012-13**

* **La compañía colaboró con el desarrollo sostenible del país con más de 26.000 empleos directos e indirectos, y ha evitado la emisión de 62.758 Tn de CO2, equivalentes a las emisiones de 30.990 vehículos en un año.**
* **En el ejercicio 2012-13 se ha profundizado en el desarrollo de los tres pilares estratégicos de diferenciación en la relación con clientes: Experiencia de Cliente, Oferta Competitiva y Calidad de la Red.**
* **Compras realizadas por valor de 3.877M €, 85% de ellas a proveedores locales con sede social en España.**
* **A través de iniciativas de eficiencia energética se ha reducido en un 23,4% el consumo de energía por elemento de red respecto al ejercicio 2006-07.**
* **La Fundación Vodafone España ha dedicado 5,1 millones de euros a proyectos sociales y de innovación.**

**Madrid, 1 de octubre de 2013.-** Vodafone España presenta su Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2012-13, que refleja el compromiso de la compañía con sus clientes, empleados, medio ambiente y sociedad en general, de acuerdo con su Estrategia de Sostenibilidad.

El informe recoge la gestión llevada a cabo para contribuir con sus productos y servicios a la creación de sociedades más sostenibles, aplicando pautas de comportamiento ético y responsable. Este año se incluye un capítulo en el que se cuantifica 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).

Vodafone España invirtió el pasado ejercicio 460 millones de euros en el despliegue de redes de banda ancha en entornos urbanos y rurales, así como en el desarrollo de productos y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas y que ayuden a las empresas a aumentar la productividad y competitividad y reducir su impacto en el medio ambiente.

**Productos y Servicios Sociales**

Durante el ejercicio 2012-13 Vodafone España ha continuado con su estrategia de facilitar el acceso a las telecomunicaciones a las personas con necesidades especiales y/o grupos vulnerables. Las actuaciones más significativas han sido las siguientes:

* **Servicio Activo Vodafone**. El servicio se presta con la colaboración de una empresa especializada en cobertura asistencial telefónica, poniendo profesionales cualificados (médicos, abogados, psicólogos y nutricionistas) al alcance de nuestros clientes las 24 horas, 365 días al año. Mediante la utilización de este servicio, los usuarios pueden resolver cuestiones de carácter socio-sanitario, psicológico, jurídico, nutricional y social.
* **Plan Signo**. Esta tarifa se ha lanzado, en colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), y mejora las condiciones de la anterior “Tarifa Accesible”. Permite a las persona con discapacidad auditiva emplear la Lengua de Signos a través de videollamadas y además expresarse con mayor independencia mediante SMS, email, chat y redes sociales.
* **Mensajes Solidarios**. El servicio recaudó más de 800.000€ para ONGs
* **Accesibilidad de Tiendas y web de Vodafone.** A marzo de 2013, el 94% de las tiendas propias eran accesibles y el 80% de las páginas de la web de Vodafone España eran accesibles, disponiendo de la certificación Nivel AA.

Por su parte, **la Fundación Vodafone España ha dedicado más de 5,1 millones de euros** en 2012-13 a proyectos sociales y de innovación relacionados con las TIC y la discapacidad destinados a mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables. Destaca la formación en el uso de las TIC de más de 10.300 personas mayores.

**Productos y Servicios para el Desarrollo Sostenible**

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. La estrategia de Vodafone, que dispone de **más de medio millón de tarjetas SIM activas para M2M,** se centra en las siguientes áreas de actuación:

* **Gestión energética eficiente.** 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
* **Logística Inteligente.** Vodafone lanzó al mercado español sus soluciones de Gestión de Flotas en septiembre 2012. La tecnología M2M permite aplicar sistemas de localización de forma centralizada.
* **Redes Eléctricas Inteligentes,** mediante contadores eléctricos que utilizan la tecnología M2M para recopilar y analizar datos sobre el consumo de energía en la red eléctrica.
* **Ciudades Inteligentes,** aplicando sistemas inteligentes M2M relacionados con la gestión de la iluminación, tráfico, agua, vehículo eléctrico, etc.

Vodafone España lanzó además en el ejercicio 2012-13 **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 crear un negocio o necesitan transformarlo.

**Comportamiento ético y responsable**

Como parte de su Estrategia de Sostenibilidad, Vodafone España considera que para transformar la sociedad es necesario desarrollar sus actividades de una forma ética y responsable, manteniendo la confianza de sus Grupos de Interés:

**Clientes**

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

* **Mejor Experiencia de Cliente.** Nuestros clientes pueden contactar con Vodafone a través de diferentes canales, ya sea atención telefónica o atención online/ autogestión. Durante el ejercicio se han introducido mejoras en los servicios de atención telefónica y se ha fomentado la autogestión por clientes, alcanzado más de **467.000 usuarios de autogestión en el móvil** y **más de 1,5 millones de usuarios activos de las áreas privadas de la web**. Asimismo, el **blog “Vodafone te ayuda**” ha conseguido **35.000 visitas al mes**, en el **Foro Vodafone** se han registrado **más de 33.000 usuarios**. Además, **2,7 millones** de clientes particulares tienen **factura electrónica**.
* **Oferta Competitiva**. Vodafone apuesta por la **simplificación** de sus tarifas y por ofrecer más flexibilidad al cliente. En noviembre de 2012, se lanzó la propuesta para prepago, **Vodafone yu:**, especialmente pensada para los más jóvenes. También en noviembre de 2012 se lanzaron los planes de contrato **Vodafone Base y** Vodafone **RED**, ofreciendo con estos últimos voz y mensajes ilimitados, así como grandes volúmenes de datos para navegación a alta velocidad (entre 1,5 GB/mes y 5 GB/mes). Durante 2012-13 se han ofrecido servicios integrales como valor diferencial de la oferta de comunicación también desde el extranjero. A fin del ejercicio la compañía contaba con acuerdos de **roaming en 212 destinos**.
* **Siempre Conectado**. A cierre de año fiscal (31 de marzo de 2013), se alcanzó el 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, mejorando la cobertura y calidad de los servicios prestados en estos entornos.

En el área de clientes se sigue prestando especial atención al **uso seguro y responsable** de nuestra tecnología por parte de menores, con desarrollos como la **App SafetyNet**, el **Portal para Padres**, o el **App “Protege a la Infancia”** para smartphones y tablets, que permite la denuncia anónima de contenidos relativos a abusos sexuales a menores.

**Proveedores**

Vodafone España fomenta entre sus proveedores el cumplimiento de elevados estándares éticos, laborales y ambientales. Para ello, incluye su **Código de Compras Éticas** en los documentos de compra, y los criterios de sostenibilidad forman parte tanto del primer proceso de cualificación de proveedores, como de las evaluaciones periódicas de los mismos. Durante este ejercicio, el **100% de los proveedores** considerados de alto riesgo se han **adherido a la nueva cláusula Anticorrupción**.

Las **compras** efectuadas por Vodafone España durante el ejercicio 2012-13 han ascendido a **3.877 millones de €, 85% de las cuales se han realizado** **a proveedores locales**, entendiendo por proveedores locales aquéllos con sede social en España.

**Medio Ambiente**

El compromiso con el desarrollo sostenible conlleva controlar y minimizar los impactos de la actividad de Vodafone en el medio ambiente, tanto de su red, tiendas y oficinas, como del ciclo de vida de sus Productos y Servicios.

En ese sentido el informe destaca que las iniciativas de eficiencia energética implantadas han permitido a la compañía **reducir en un 5,4% el consumo de energía por elemento de red** con relación al ejercicio anterior. **Desde el ejercicio 2006-2007, el consumo de energía por elemento de red se ha reducido en un 23,4%**. Por otra parte, durante el ejercicio 2012-13 se han **evitado 1.936 Tn de CO2 por el uso de videoconferencias** y se han evitado unos 525 desplazamientos diarios por el uso de vehículos lanzadera.

Se han **recogido más de 275.000 teléfonos** durante el ejercicio de 2012-13, a través de los sistemas de reutilización y reciclaje en los que Vodafone participa y se 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.

Además, se continúa fomentando el uso de **factura electrónica** entre clientes, utilizándose **papel con certificado FSC** para aquellos que desean factura en papel.

**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 trabajadores un **plan de reestructuración** de la empresa.

El informe recoge el refuerzo en la comunicación y formación a todos los empleados en el **Código de Conducta**, y se describen diferentes programas de **formación y desarrollo** del talento y de **gestión de la diversidad**. En este sentido, el **31,5% de los puestos directivos están ocupados por mujeres** y se ha alcanzado un incremento del 39% en el número de empleados con discapacidad con respecto al ejercicio anterior.

Además, 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 de ONGs con las que colabora la compañía.

**Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad**

El informe se ha elaborado teniendo en cuenta los principios de la norma **AA1000APS** y ha obtenido la calificación **A+** en conformidad con las directrices establecidas por **GRI** en la versión **3.1**. La **Revisión Independiente** del Informe ha sido realizada por Ernst&Young

El informe está disponible en la web de Vodafone www.vodafone.es/sostenibilidad, con información complementaria sobre la gestión y resultados de los temas de sostenibilidad.

**Vodafone España**

[Vodafone España](http://www.vodafone.es/) forma parte del Grupo Vodafone, una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por ingresos, con presencia en 30 países de los 5 continentes, y acuerdos con otros 50 en todo el mundo. Vodafone proporciona un abanico completo de servicios de telecomunicaciones móviles, incluidas comunicaciones de voz y de datos para el acceso de 404 millones de Clientes proporcionales a 30 de junio de 2013. Los más de 14.159.000 Clientes de Vodafone España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus Clientes -individuos, negocios y comunidades- a estar mejor conectados en el mundo móvil. Para más información, por favor visita [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)

**Para más información:
Vodafone España. Comunicación Corporativa**
**Email:** comunicacioncorporativa@corp.vodafone.es **Telf.:** 607133455