

VODAFONE ESPAÑA PRESENTA SU INFORME INTEGRADO 2014-15

- Este ejercicio ha significado un destacado hito en la trayectoria de Vodafone, ya que el 23 de julio de 2014 se formalizó la compra de Grupo Corporativo Ono S.A.U., con la que la compañía ha acelerado su estrategia de comunicaciones unificadas
- Vodafone ha contribuido a la economía española de forma directa con 5.633 millones de € y ha destinado 1.110 millones a inversiones
- En el ejercicio 2014-15 Vodafone España ha realizado compras de productos y servicios a proveedores por valor de 4.878 millones de euros, de los cuales el 88% se ha destinado a proveedores locales
- Las iniciativas de eficiencia energética implantadas han permitido a la compañía evitar directa e indirectamente la emisión de 84.582 toneladas de CO₂
- La Fundación Vodafone España ha destinado 4,6 millones de euros a proyectos sociales y de innovación para mejorar la calidad de vida, el envejecimiento activo y la integración socio-laboral de las personas pertenecientes a colectivos vulnerables

Madrid, 19 de octubre de 2015.- Vodafone España presenta su Informe Integrado Anual 2014-15, que refleja la contribución económica, social y ambiental de la compañía. El Informe recoge la gestión llevada a cabo por Vodafone España, su estrategia, objetivos, resultados e iniciativas para contribuir con sus productos y servicios a la creación de sociedades más sostenibles, aplicando pautas de comportamiento ético y responsable.

Este ejercicio ha significado un destacado hito en la trayectoria de Vodafone, ya que el 23 de julio de 2014 se formalizó **la compra de Grupo Corporativo Ono S.A.U.** y sus sociedades dependientes, por parte de Vodafone España. Con esta adquisición, la compañía ha acelerado su estrategia de comunicaciones unificadas, al unirse los activos y capacidades de dos organizaciones expertas en 4G y en banda ancha fija ultrarrápida, respectivamente.

Contribución Económica

La **contribución económica¹ directa** de Vodafone España ha sido de **5.637 millones de euros** distribuyéndose en **369M€ a personas, 4.898M€ a empresas y 370M€ a Administraciones Públicas**. Por su parte, la **contribución económica indirecta** ha sido de **1.083 millones de €**.

En este ejercicio, **Vodafone España ha destinado 1.110 millones de euros a inversiones**. Una parte significativa de este esfuerzo inversor ha sido impulsada por el Proyecto Spring, iniciativa del Grupo Vodafone diseñada para mejorar la experiencia de cliente y acelerar el despliegue de las redes de nueva generación, y con el fin de afianzar el liderazgo de Vodafone en la banda ancha ultrarrápida fija y móvil.

El Informe resume los **objetivos estratégicos** de la compañía, que son liderar el desarrollo de las comunicaciones unificadas, ofrecer el mejor servicio y experiencia de cliente, realizar sus actividades de una forma ágil y eficiente, y ser una empresa admirada. Esta estrategia se apoya en tres **pilares**:

- **Mejor Experiencia de Cliente**. El objetivo es ofrecer una experiencia de cliente diferencial con iniciativas como el **Plan de Transformación de Tiendas** o el lanzamiento de productos como **Vodafone Wallet, Vodafone Message+, TV multidispositivo, Secure Net**, etc.

En este ámbito, el “Red Team” es un proyecto clave en la estrategia de Vodafone puesto en marcha durante el ejercicio 2014-15 y cuyo objetivo es mejorar la experiencia de nuestros clientes, creando embajadores de la marca. Esta iniciativa, pionera dentro del Grupo Vodafone, gira alrededor de las **más de 37.000 personas** que, perteneciendo a terceras empresas proveedoras de servicios (distribuidores, agentes de call center, instaladores de fibra, etc.), tienen un trato directo con nuestros clientes.

Los **más de 14 millones de clientes de telefonía móvil y más de 2,8 millones de clientes de banda ancha fija**, de los cuales 1,8 son de fibra, se han beneficiado de las mejoras incorporadas en el servicio de atención al cliente a través de los diferentes canales. Se está realizando el despliegue del nuevo diseño de **Tiendas 2.0** (espacios amplios, sin barreras ni mostradores, para permitir un trato más personalizado) y del **nuevo modelo de atención comercial** basado en la tecnología, con “Apptualizadores” en tiendas propias y franquicias. Así, por ejemplo, la atención presencial en las **tiendas “Vodafone de Tú a Tú”** (nuevos centros premium de atención al cliente) ha conseguido más del 89% de las reparaciones realizadas en menos de 2 horas y el 97% en el mismo día, y un tiempo medio de espera de menos de 3,1 minutos.

En **atención online** se ha alcanzado la cifra de **2 millones de usuarios al mes** en las áreas privadas de la web (Mi Vodafone y Área de Clientes), con más de **61.000 usuarios** registrados en “**Foro Vodafone**”, lo que supone un incremento del 32,6% respecto al ejercicio anterior. El **blog “Vodafone te Ayuda”** se ha rediseñado este ejercicio y sigue con la tendencia al alza en sus visitas, con una media de **73.500 visitas mensuales**.

¹La contribución económica se desglosa en la generada por las actividades de Vodafone (contribución directa) y por las organizaciones de su cadena de valor (contribución indirecta), en las personas, empresas y Administraciones Públicas

- **Soluciones sin Preocupaciones.** Vodafone sigue apostando por ofrecer a los clientes la mejor experiencia con sus dispositivos, así como mayor libertad de elección a la hora de decidir la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades y una oferta plenamente competitiva basada en la sencillez, la transparencia y la convergencia.

Entre las nuevas propuestas de valor ofrecidas a los clientes han destacado el lanzamiento de **Voz HD**, ofreciendo a los clientes de Vodafone una mayor calidad de sonido en sus comunicaciones de voz; **4G+** sin ningún coste adicional en todas las tarifas compatibles con 4G; Servicio Máxima Velocidad (actualmente denominado **Servicio +Megas**) o la posibilidad de completar las necesidades de comunicaciones de los clientes con tarifas RED tanto con Vodafone Integral (ADSL, fijo y móvil) como con segundas líneas a precios muy competitivos.

En lo que se refiere a Tarifas de **prepago**, durante el ejercicio 2014-15, se han mejorado las tarifas **Vodafone yu**, especialmente diseñadas para jóvenes. De esta forma, se ha aumentado el volumen de datos y se ha incluido velocidad de navegación 4G+. Estas tarifas siguen contando con llamadas y mensajes gratis entre “yusers” (clientes de Vodafone yu).

- **Siempre Conectado.** La formalización de la adquisición por Vodafone España del Grupo Corporativo Ono, nos ha permitido **ofrecer productos y servicios convergentes** de móvil, fijo, fibra y televisión.

Vodafone fue la **primera compañía** en ofrecer servicios móviles **4G** en España (mayo de 2013, en siete ciudades). A cierre del año fiscal 2014-15, la cobertura 4G llegaba a 1.278 municipios, con un 75% de la población cubierta y había servicios de **4G+** disponibles en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Bilbao, Málaga, Zaragoza y La Coruña. Además, la compra de Ono nos ha permitido alcanzar **8,4 millones de unidades inmobiliarias** conectadas con fibra y proporcionar servicios de internet de velocidad ultrarrápida y **televisión inteligente**. Ono ofrece más de un millón de puntos de acceso WiFi repartidos a lo largo de toda la red de fibra y una estrategia de TV apoyada en TiVo, la televisión inteligente que realiza sugerencias y recomendaciones personalizadas en función de los gustos de cada cliente.

Por otra parte, 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 éticos, sociales y ambientales forman parte tanto del primer proceso de **calificación** de proveedores, como de las **evaluaciones periódicas** de los mismos.

En el ejercicio 2014-15 Vodafone España ha realizado **compras** de productos y servicios a proveedores por valor de **4.878 millones de euros (el 88% a proveedores locales)** y dispone de una **política** para la **lucha contra el uso de minerales conflictivos**, que aborda el riesgo del potencial impacto adverso asociado a la extracción, comercio, manipulación y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos.

Contribución Social

Desde el punto de vista social, Vodafone España contribuyó con **más de 36.088 empleos directos e indirectos** durante el ejercicio 2014-15, y cerró el ejercicio con **6.148 empleados** en España (3.723 Vodafone España y 2.425 Ono²).

Vodafone dispone de un **Código de Conducta** que establece los Principios de Negocio de la empresa y la forma en que estos deben ser aplicados por todos sus empleados. Además este año se ha hecho un importante esfuerzo conjunto para la adaptación de los empleados al nuevo entorno empresarial surgido de la integración de Vodafone España y Ono.

La compañía apuesta por la **diversidad e igualdad de oportunidades**. A este respecto, el 44,3% de los empleados de Vodafone España y el 38% en Ono³ son **mujeres** y en el ejercicio 2013-14 se firmó un **acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para aumentar la presencia de las mujeres en puestos de dirección. Por otra parte, la compañía continúa con el **Programa “Talento sin Barreras”** que fomenta la integración de personas con discapacidad. Vodafone cumple con la Ley de Integración de Personas con Discapacidad (LISMI) tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas.

Asimismo, se han puesto en marcha diferentes programas de **formación** (con una media de 23,5 horas/empleado en Vodafone España y 18,2 horas/empleado en Ono). Además, Vodafone sigue fomentando el **voluntariado corporativo** entre sus empleados y la **colaboración con diferentes ONGs**.

Vodafone desarrolla también diversas **iniciativas** con objeto de contribuir a afrontar uno de los principales retos a los que se enfrenta nuestro país: **el desempleo en general** y el **desempleo joven en particular**. Entre dichas iniciativas merecen especial mención la participación en **los Programas Minerva y el “Young Business Talents”**.

- Programa **Minerva**. Se trata de un Programa de Emprendimiento Tecnológico coordinado por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía y Vodafone, al que la compañía tiene previsto destinar **1,7 millones de euros en dos años**.
- **“Young Business Talents”**. Vodafone ha sido uno de los patrocinadores de la cuarta edición de esta competición para **estudiantes** de entre **15 y 21 años**. Este año participaron **7.632 alumnos** procedentes de **457 centros**.

Dentro de las actividades para contribuir al desarrollo sostenible, es prioritaria la innovación y desarrollo de **productos y servicios sociales** que facilitan la calidad de vida de las personas con necesidades especiales. En este sentido, en el ejercicio 2014-15 cabe destacar:

²Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono

³ Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono

- **Teleasistencia Móvil de Cruz Roja con “Smartphone” de Vodafone.** Su objetivo es contribuir a la seguridad y tranquilidad de, principalmente, personas mayores y sus familiares.
- **Accesibilidad en Tiendas y Web.** El **96,9% de las tiendas propias** ya están certificadas en Accesibilidad Universal, de las cuales el 87,1% son tiendas con la nueva imagen 2.0. La **web** dispone de un **Certificado Nivel AA** según los criterios de WCAG2.0 y UNE 139.803:2012.

Por su parte, durante el ejercicio 2014-15, la **Fundación Vodafone España** ha desarrollado diversas líneas de actuación **“Mobile For Good” (M4G)**, dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración socio-laboral y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores. Para ello, se han destinado un total de **4,6 millones de euros**:

- Desarrollo de **aplicaciones accesibles**. La Fundación Vodafone España viene desarrollando y promoviendo el desarrollo de aplicaciones accesibles, disponiendo **hasta la fecha de 36 apps accesibles**. Durante el ejercicio 2014-15 se han diseñado, promovido o actualizado 17 apps, entre otras: Signame, miMonedero, Hermes Mobile, Quién es quién, Empoweryou, Línea Accesibilidad, SignaUni, Mis primeros signos mini, MIGRappPocket, Accessibility Plus y Teatro Accesible; y se han realizado **más de 41.800 descargas**.
- Desarrollo de **plataformas accesibles**, como **#ASPACEnet** (para la inserción social de personas con parálisis cerebral) o **m-FACILyTA** (apoyos multimedia).
- **Formación**. El objetivo de este programa es formar a personas mayores y personas con discapacidad en el uso de las TIC, especialmente en el uso de los dispositivos móviles avanzados (“smartphones” y tabletas), como medio para mejorar su calidad de vida y su integración en la sociedad tecnológica actual. **Más de 33.000 personas mayores** han sido **formadas en TIC** a través de cursos presenciales en 2014-15 y se han desarrollado 27 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad.
- **“Instant Classroom”**. La Fundación presentó en marzo 2015 **“Instant Classroom”**, “la escuela digital en una caja”, que puede instalarse en pocos minutos para ofrecer a los niños y jóvenes la oportunidad de continuar su educación en los campos de refugiados. En colaboración con ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados), llegará el próximo ejercicio a escuelas en Kenia, Tanzania y en la República Democrática del Congo. De esta forma, hasta 15.000 niños y jóvenes podrán acceder a métodos de enseñanza solo disponibles actualmente en algunas escuelas de los países más desarrollados.

Contribución Ambiental

El compromiso de Vodafone con el desarrollo sostenible también conlleva controlar y minimizar los impactos directos de su actividad en el medio ambiente, 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. En ese sentido, el Informe destaca que a través de las actuaciones implantadas y con sus productos y

servicios, Vodafone España ha **evitado directa e indirectamente la emisión de 84.582 toneladas de CO₂**.

Asimismo, Vodafone sigue apostando por tecnologías innovadoras que sean cada vez más eficientes. Este es el caso de los **productos o servicios de M2M**, disponiéndose de **más de 750.000 tarjetas activas** para M2M que son claves para el desarrollo de las denominadas “ciudades inteligentes” y la mejora de los sistemas de logística, contadores eléctricos, etc. Vodafone es la compañía **líder en servicios gestionados M2M** por su capacidad de ejecución y visión integral, según los resultados del primer Cuadrante Mágico para servicios gestionados M2M, elaborado por Gartner en octubre de 2014.

Vodafone España anunció “**Vodafone Ciudad Conectada**” en el “Mobile World Congress” en marzo 2015, una nueva proposición orientada a proporcionar servicios inteligentes a sus clientes que impulsen la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de las ciudades. Las soluciones que se irán incorporando serán operadas en el **nuevo “Centro de Control y Desarrollo Smart”** que se localiza en Sevilla, en el marco del convenio firmado en septiembre de 2014 por Vodafone España y la Junta de Andalucía.

Por otra parte, durante este ejercicio, Vodafone se ha unido al **nuevo sistema de calificación Eco-Rating 2.0**. Mediante este sistema, los clientes de Vodafone pueden comparar el impacto social y medioambiental de los diferentes teléfonos móviles para poder tomar una decisión más informada y sostenible a la hora de elegir un nuevo teléfono. Este sistema, lanzado internacionalmente y en colaboración con otros operadores y ONGs, es pionero en la industria y proporciona una puntuación para que los consumidores puedan tomar decisiones basándose en valoraciones de sostenibilidad comparables, independientemente del fabricante del dispositivo o del operador de la red.

Revisión Independiente del Informe Integrado Anual

El Informe se ha elaborado de acuerdo con las Guías del International Integrated Reporting Council (**IIRC**), la versión **G4** de Global Reporting Initiative (**GRI**) habiéndose elaborado con la opción **Exhaustiva “de Conformidad”**, la norma **AA1000APS** de AccountAbility, y los 10 principios establecidos por el **Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)**. La Revisión Independiente del Informe ha sido realizada por EY.

El Informe está **disponible** en la web de Vodafone **www.vodafone.es/sostenibilidad**, que contiene información complementaria sobre la gestión y resultados de los temas de sostenibilidad.