

Vodafone España presenta su Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2015-16  
(1 de abril de 2015 al 31 de marzo de 2016)

## **VODAFONE CONTRIBUYE CON 5.245 MILLONES DE EUROSA LA ECONOMÍA ESPAÑOLA**

- En este ejercicio, Vodafone España ha destinado **1.178 millones de euros** a inversiones para seguir avanzando en sus objetivos estratégicos de Crecimiento Convergente, Excelencia en la Experiencia de Cliente, Eficiencia y Rentabilidad, y ser una Compañía Admirada
- En el ejercicio 2015-16 Vodafone España ha realizado compras de productos y servicios a proveedores por valor de **5.235 millones de euros** (el 84% a proveedores locales)
- Las iniciativas de eficiencia energética implantadas han permitido a la compañía evitar directa e indirectamente la emisión de **104.464 toneladas de CO<sub>2</sub>**
- La Fundación Vodafone España ha destinado **5,2 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, 29 de septiembre de 2016.**-Vodafone España presenta su Informe Integrado 2015-16, que recoge la estrategia, objetivos, resultados e iniciativas de la compañía para contribuir, a través de su tecnología y servicios digitales, al crecimiento económico, la igualdad de oportunidades y a potenciar las capacidades de personas y organizaciones.

Así, el informe refleja la contribución económica, social y ambiental de la compañía durante el último año fiscal, resumidas en las siguientes cifras:

- La **contribución económica directa** de Vodafone en España ha sido de **5.245 millones de euros**, distribuyéndose en 440M€ a personas, 4.585M€ a empresas y 220M€ a administraciones públicas.
- Por lo que respecta a su **contribución social** al país, Vodafone España contribuyó con **más de 35.032 empleos directos e indirectos (FTEs)**<sup>1</sup> durante el ejercicio 2015-16 y cerró el ejercicio con **5.182 empleados**.

---

<sup>1</sup>FTEs - Empleos a Tiempo Completo

- El compromiso de Vodafone con el desarrollo sostenible también conlleva controlar y minimizar los impactos de su actividad en el **medio ambiente**. Así, el Informe destaca que la compañía ha **evitado directa e indirectamente la emisión de 104.464 toneladas de CO<sub>2</sub>**.

Por otra parte, el Informe refleja las principales iniciativas y resultados obtenidos con relación a los **objetivos estratégicos** establecidos por la compañía: consolidar el crecimiento y convertirse en una compañía de telecomunicaciones digital convergente (**Crecimiento Convergente**), prestar el mejor servicio con la mejor experiencia de cliente en todos los puntos de contacto (**Experiencia de Cliente**), ser la compañía más eficiente y ágil del mercado (**Eficiencia y Rentabilidad**) y la más admirada del sector de las telecomunicaciones en España (**Compañía Admirada**).

### **Crecimiento Convergente**

En este ejercicio, **Vodafone España ha destinado 1.178 millones de euros a inversiones**. Parte de este esfuerzo inversor ha sido impulsado por el Proyecto Spring, iniciativa del Grupo Vodafone que acabó en marzo de 2016 tras dos años en vigor, y que ha ayudado a la compañía a liderar la introducción de la tecnología 4G en España, impulsar el despliegue de su red de fibra y mejorar la experiencia de cliente.

Entre las nuevas propuestas de valor ofrecidas a los Clientes, en abril 2015 destaca el lanzamiento de **Vodafone One**, la oferta convergente con fibra, móvil, televisión inteligente y fijo. A cierre de año fiscal, Vodafone One contaba ya con cerca de 1,5 millones de Clientes.

El ejercicio 2015-16 ha estado protagonizado también por una fuerte apuesta para contar con los mejores **contenidos en TV**, con especial mención a la integración de Netflix en el servicio Vodafone TV o el lanzamiento de varios paquetes de fútbol, incluyendo el canal beINSports HD.

### **Experiencia de Cliente**

El objetivo de Excelencia en la Experiencia de Cliente pretende ofrecer una experiencia diferencial con una red, productos y servicios más innovadores y el mejor servicio de atención al Cliente.

- **Calidad de Red.** **La red móvil de Vodafone es la mejor en voz y datos de España**, según el estudio independiente realizado por la consultora P3. Además, a final de marzo de 2015, la compañía ha alcanzado la cifra de 8,5 millones de unidades inmobiliarias conectadas con fibra. En cuanto a su servicio de televisión inteligente, Vodafone ha superado el millón de clientes.
- **Servicio de atención al Cliente.** Los **más de 14,3 millones de Clientes de telefonía móvil y más de 3 millones de Clientes de banda ancha fija** de Vodafone se han beneficiado de las mejoras incorporadas en el servicio de atención al Cliente a través de los diferentes canales.

La atención presencial en las tiendas **“Vodafone de Tú a Tú”** (centros premium de atención al Cliente) ha conseguido un 96% de las resoluciones a Clientes en la primera visita y el 98% en el mismo día, así como un tiempo medio de espera de menos de 4,5 minutos.

Por su parte, en cuanto a los servicios de **atención telefónica**, los Clientes pueden elegir ser atendidos en 7 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano. Durante este último año fiscal se ha incrementado el porcentaje de resolución en primera llamada, alcanzando el 77,9%.

En **atención online**, los Clientes han continuado apostando por el móvil como su canal de atención preferido a través de la de la aplicación "Mi Vodafone". Durante este año fiscal se ha producido un incremento del 54% en el número de usuarios de esta aplicación.

- **Innovación.** Durante el ejercicio 2015-16 se inauguró en Sevilla el "**Vodafone Smart Center**". Se trata de un centro I+D+i para el desarrollo y operación de soluciones "Big Data" y "Smart". La primera iniciativa que se está impulsando es "**Vodafone Ciudad Conectada**", orientada a proporcionar servicios inteligentes que impulsen la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de las ciudades.

Asimismo, Vodafone sigue apostando por tecnologías innovadoras que sean cada vez más eficientes. Este es el caso de los **productos o servicios de M2M**, claves para el desarrollo de las denominadas "ciudades inteligentes" y la mejora de los sistemas de logística, contadores eléctricos, etc.

## **Eficiencia y rentabilidad**

Como parte de este objetivo estratégico, Vodafone quiere aumentar su eficiencia y agilidad como compañía, tanto en su relación con empleados como con proveedores, para seguir mejorando la propuesta de valor a los Clientes.

En lo que se refiere a los proveedores, Vodafone fomenta entre todos ellos unos 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 cualificación de proveedores, como de las evaluaciones periódicas de los mismos. En el ejercicio 2015-16 Vodafone España realizó **compras** de productos y servicios a proveedores por valor de **5.235 millones de euros (el 84% a proveedores locales)**.

Por otro lado, 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**. Para Vodafone, la **diversidad**-tanto de género, capacidades físicas, generacional o de nacionalidad- aporta un gran valor. A este respecto, el **41%** de los empleados de Vodafone España son **mujeres** y estas ocupan el 31% de los puestos directivos. En noviembre de 2015 Vodafone lanzó en España **HeForShe**, un movimiento solidario de las Naciones Unidas por la igualdad de género. Además, en julio 2015, Vodafone se adhirió al programa "**Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género**".

## **Compañía Admirada**

Dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible definido por Vodafone durante este ejercicio, se han establecido **iniciativas** destinadas a aprovechar el potencial transformador de su tecnología, productos y servicios para conseguir objetivos transformacionales a largo plazo relacionados con la Diversidad e Igualdad, la Innovación en Energía, y la Empleabilidad de los Jóvenes.

En lo que respecta a la mejora de la Empleabilidad de los Jóvenes, Vodafone desarrolla diversos programas entre los que destacan:

- **Fast Forward.** Se trata de un programa de sesiones formativas y motivadoras dirigido a profesionales, autónomos y pymes, donde se ofrecen herramientas y ejemplos prácticos para aumentar su rendimiento en Internet a través de las Nuevas Tecnologías. Este programa ha recorrido 14 ciudades españolas durante el año fiscal 2015-16 y ha contado con más de 1.500 participantes.
- **Programa Minerva.** Es un programa de emprendimiento, promovido por la Junta de Andalucía y Vodafone, para el impulso de proyectos tecnológicos en la región andaluza. En este ejercicio se ha lanzado la 4ª convocatoria en la que se han presentado 239 iniciativas y se han seleccionado 20 proyectos.

Dentro de las actividades para contribuir al desarrollo sostenible, es prioritaria también 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 2015-16 destaca:

- **Soluciones para personas mayores,** como las tarifas **Vodafone Fácil** (para cubrir las necesidades de aquellas personas que utilizan el móvil para hablar y estar localizados) y **Vodafone Fácil Smartphone**; o la **Teleasistencia Móvil**, fruto de la colaboración con Cruz Roja, que contribuye a la seguridad y tranquilidad de personas mayores y sus familiares.
- **Accesibilidad en Tiendas.** El **97% de las tiendas propias** poseen el certificado de Accesibilidad Universal.

Por otra parte, la **Fundación Vodafone España** también juega un papel relevante para desarrollar el compromiso de Vodafone con la sociedad. Su objetivo es innovar en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida, la autonomía personal, el envejecimiento activo y la integración social y laboral de las personas, especialmente de los grupos vulnerables, entre los que se incluyen personas mayores y personas con discapacidad. Durante el ejercicio 2015-16 la Fundación Vodafone España ha dedicado **5,2 millones de euros** a dichos proyectos encuadrados bajo el lema “Connecting for Good” (C4G).

Entre sus principales iniciativas en este ejercicio destacan las siguientes:

- **Desarrollo de aplicaciones accesibles.** La Fundación Vodafone España viene desarrollando y promoviendo el desarrollo de aplicaciones accesibles. Durante el ejercicio 2015-16 se han producido **más de 32.000 descargas** de las apps accesibles desarrolladas durante este año.
- **Desarrollo de plataformas accesibles,** como **aMiAlcance** (dirigida a personas con grandes discapacidades motoras y/o cognitivas), **#ASPACEnet** (para la inserción social de personas con parálisis cerebral), **Mefacilyta** (apoyos multimedia) o **RemovingBarriers** (para la orientación de personas con discapacidad en estaciones de metro y paradas de autobús). **Más de 33.000 personas** se han beneficiado de estas plataformas durante el ejercicio 2015-16.
- **Formación C4G.** El objetivo es acercar a personas mayores y a personas con discapacidad a las TIC. **Más de 46.000 personas mayores y más de 3.900 personas con discapacidad** (500

insertadas laboralmente) han sido formadas en TIC a través de cursos presenciales en 2015-16.

Por lo que respecta a las actuaciones para controlar y minimizar su impacto en el medio ambiente, Vodafone desarrolla programas de eficiencia energética que le han permitido reducir su consumo energético por elemento de red en un -32,8%<sup>2</sup>.

Además, durante el ejercicio 2015-16 se ha obtenido la **“Certificación Leed Oro para la Sede Central Vodafone Plaza”**

### **Revisión Independiente del Informe Integrado 2015-16**

El Informe se ha elaborado de acuerdo con las Guías del International Integrated Reporting Council (IIRC), la versión G4 de Global Reporting Initiative (GRI), la norma AA1000APS2008 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 (Ernst&Young).

El Informe está **disponible** a través de la web de Vodafone [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad), que contiene información complementaria sobre la gestión y resultados de los temas de sostenibilidad.

### **Vodafone España**

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos y proporciona servicios de voz, mensajería, datos y comunicaciones fijas. Vodafone proporciona servicios móviles en 26 países -y tiene acuerdos con otros 56 más- y servicios de banda ancha fija en 17 países. A 30 de junio de 2016, Vodafone cuenta con más de 465 millones de Clientes de telefonía móvil y 13,7 millones de Clientes de banda ancha fija. Los 14.346.000 Clientes de telefonía móvil y los 3.023.000 de banda ancha fija 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. Más información en [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)

#### **Para más información:**

Comunicación Externa Vodafone España  
comunicacioncorporativa@corp.vodafone.es  
607133455

---

<sup>2</sup>Respecto al ejercicio 2006-07 que se toma como referencia