



Colaborar con Vodafone

Guía para Proveedores





Índice

Introducción	pág 4
Objetivos Estratégicos de Vodafone	pág 5
Empresa Responsable	pág 6
Nuestros Principios de Negocio	pág 8
Código de Compras Éticas de Vodafone	pág 10
Despliegue Responsable de Red	pág 14
Seguridad, Salud y Bienestar	pág 16
Protección de las Personas y de la Reputación.....	pág 18
Medida del Comportamiento	pág 20
Información Útil	pág 22

1 Introducción

Esta Guía ha sido elaborada para los proveedores, contratistas, suministradores y empresas consultoras de Vodafone (en adelante emplearemos el término proveedores para referirnos a ellos).

Deseamos que nuestros proveedores dispongan de la mayor información posible sobre Vodafone: cómo trabajamos y lo que es importante para nosotros. De esa forma, trabajaremos juntos de manera eficaz y eficiente, y mantendremos **los más altos niveles de calidad, seguridad, salud y responsabilidad** en nuestras actividades.

La Misión de Vodafone, como empresa global, consiste en: Enriquecer las vidas de nuestros clientes a través de las posibilidades que ofrecen las comunicaciones integrales. **Nuestros Objetivos Estratégicos**, basados en nuestra determinación de ser una empresa líder de comunicaciones en un mundo cada vez más conectado, nos indican hacia dónde vamos.

Nuestro sector es enormemente competitivo, por lo que, para diferenciarnos, debemos **ofrecer los mejores productos y servicios a nuestros clientes**. Para captar, proporcionar productos y servicios, y fidelizar clientes resulta de vital importancia la forma en que trabajamos para satisfacer y superar sus necesidades y expectativas.

Por estos motivos, la **colaboración con nuestros proveedores** resulta fundamental y por ello necesitamos que comprendan lo que significa colaborar con Vodafone: Hacerlo así resultará beneficioso para ambas partes.

A través de esta Guía le invitamos a saber más sobre Vodafone y a compartir nuestro enfoque hacia el objetivo de satisfacer a nuestros clientes.

2 Objetivos Estratégicos de Vodafone

6 Objetivos Estratégicos perdurables en el tiempo

● Satisfacer a nuestros Clientes

Vodafone trabaja en un entorno altamente competitivo, y para diferenciarnos de nuestros competidores debemos ofrecer los mejores productos y servicios.

En cada "momento de la verdad" con el cliente (cada vez que un cliente se pone en contacto con nosotros: desde visitar la web o ver nuestros anuncios, hasta visitar una tienda o hacer una llamada a través de nuestra red), queremos ofrecerles a nuestros clientes una experiencia totalmente satisfactoria.

● Crear el mejor Equipo Global

Todo el mundo quiere formar parte de un equipo ganador. En Vodafone, esto significa ser una compañía de Alto Rendimiento. Promovemos que los Empleados de Vodafone consigan lo mejor de ellos mismos. Tenemos equipos de desarrollo de personas que se encargan de la Selección, Evaluación, Planes de Desarrollo y Formación.

● Satisfacer a nuestros Clientes

El alcance global de Vodafone es otra ventaja: con presencia en 31 países y acuerdos con otros 40 a lo largo de los cinco continentes, nos pone en una posición envidiable para aprovechar nuestra Escala y Alcance Global, ofreciendo productos y servicios excepcionales a nuestros Clientes, y al mismo tiempo, aumentar la eficacia y eficiencia de nuestras actividades.

● Ampliar los Límites del Mercado

Ser líder de comunicaciones en un mundo cada vez más conectado implica que siempre estamos pensando qué podemos ofrecer a nuestros clientes para hacer su experiencia de comunicación cada vez más satisfactoria, y cómo podemos cumplir todas sus necesidades de comunicación.

● Ser una Empresa Responsable

Este objetivo se refiere a la forma en que gestionamos nuestro impacto en los ámbitos económico, social y medioambiental. Implica comportarnos éticamente, trabajar rigurosamente y generar confianza entre nuestros grupos de interés. Para ello, disponemos de un Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.

● Proporcionar elevado Valor para los Accionistas

Medimos nuestros resultados de forma rigurosa a través de una serie de indicadores clave, que incluyen datos sobre clientes, ingresos, beneficios, venta de dispositivos 3G, ingresos por datos y por voz, etc.

3 Ser una Empresa Responsable

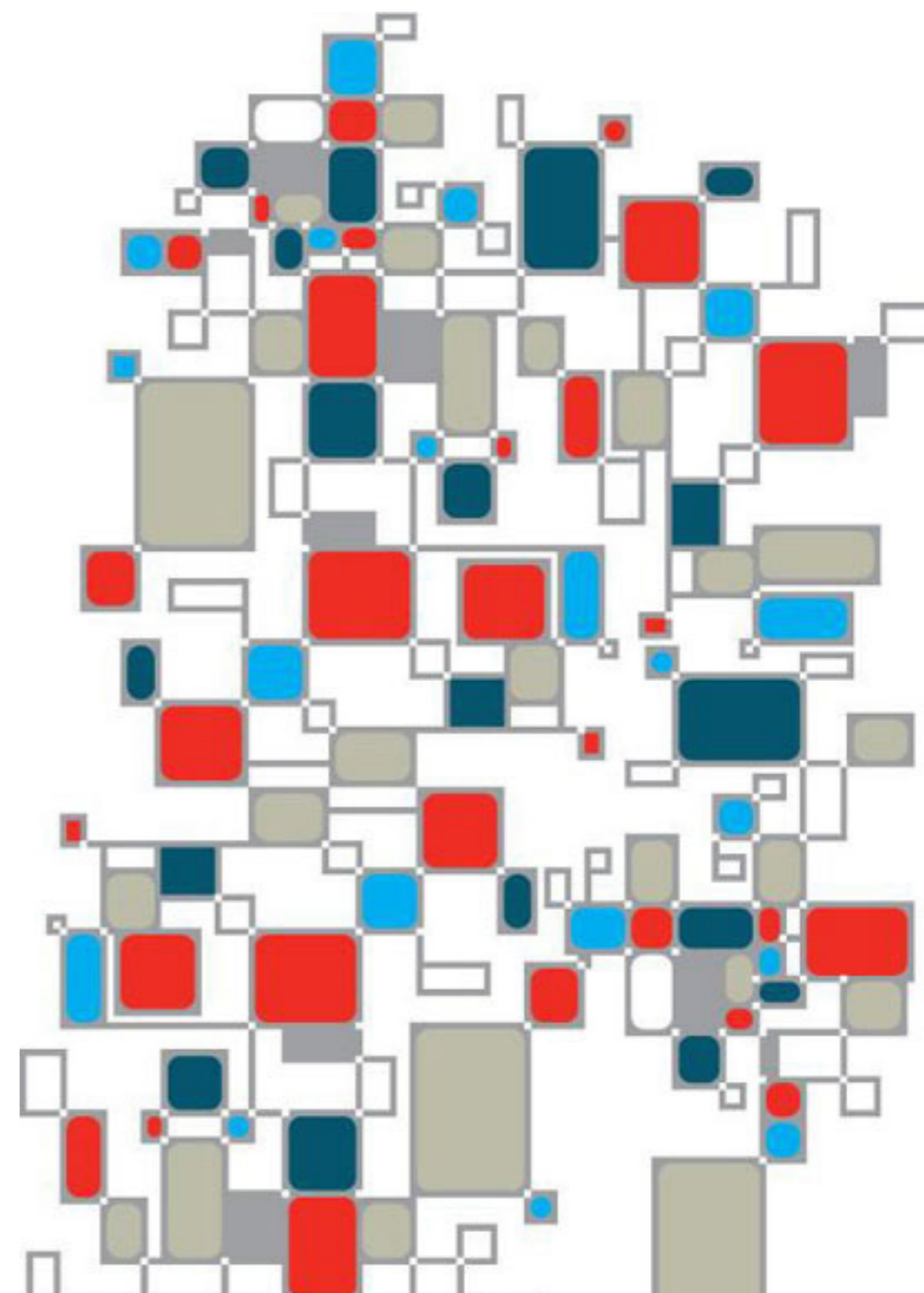
La comunicación es una necesidad humana básica y nuestros productos y servicios ayudan a los clientes a comunicarse con amigos, familiares o compañeros. Estas comunicaciones ayudan a crear comunidades y a desarrollar países. El Grupo Vodafone desarrolla sus operaciones en 31 países, por lo que tenemos un impacto significativo en la sociedad, y aceptamos nuestra responsabilidad con el mundo que nos rodea.

Vodafone es una **empresa global** y esto supone tener **responsabilidades globales**.



Queremos que todo el mundo que tiene relación con nosotros sienta que puede confiar en nosotros y sepa qué le podemos ofrecer. Para ello, los empleados y proveedores que colaboren con Vodafone deben actuar de forma ética y transparente.

Por este motivo, disponemos de nuestros Principios de Negocio, que son el marco de referencia en el que se basan las decisiones que tomamos, y la declaración de nuestras normas de conducta empresarial.



4 Nuestros Principios de Negocio. Empleados

Están basadas en:

● Creación de Valor

Creemos que la **competencia en una economía de mercado**, llevada a cabo de una forma **ética**, es la mejor manera de proporcionar beneficios a nuestros Grupos de Interés.

● Política Pública

Expresaremos **nuestras opiniones** sobre propuestas de la administración y otros asuntos que puedan afectar a nuestros Grupos de Interés.

● Comunicaciones

Nos comunicaremos de una manera **abierta y transparente** con nuestros Grupos de Interés, dentro de los límites de **confidencialidad comercial**.

● Clientes

Nos comprometemos a proporcionar a nuestros clientes **productos y servicios seguros y fiables**, y que resulten rentables para ellos.

● Empleados

Las relaciones con y entre los empleados, están basadas en el respeto hacia el individuo y sus derechos humanos.

● Conducta Individual

Esperamos que todos nuestros empleados actúen de forma **honesto, justa y con integridad**.

● Medio Ambiente

Nos comprometemos a desarrollar **prácticas** de negocio **sostenibles** y a proteger el medio ambiente.

● Comunidades y Sociedad

Aceptamos nuestra responsabilidad de compromiso con las comunidades e **invertiremos en la sociedad** de manera que se haga un uso eficaz de nuestros recursos, incluyendo el apoyo a organizaciones del tercer sector.

● Seguridad y Salud

Estamos comprometidos con la seguridad y salud de nuestros **clientes, empleados y comunidades** en las que operamos.

● Socios Comerciales y Proveedores

Nuestro objetivo es conseguir **relaciones mutuamente beneficiosas** con nuestros socios comerciales y proveedores.

5 Código de Compras Éticas de Vodafone

Es esencial que Vodafone se comporte como una empresa global responsable, en cualquier lugar del mundo donde operamos. Por ello, trabajamos para asegurar que nuestros productos y servicios son desarrollados de forma responsable, sin violaciones de los derechos humanos o sin dañar el medio ambiente. Nuestro Código de Compras Éticas establece las normas que todos nuestros proveedores deben cumplir y está basado en nuestros Valores corporativos, así como en principios internacionales, tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de los Derechos del Niño, ambas de la ONU, y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Nuestros Principios de Negocio establecieron un compromiso de "fomentar su aplicación por nuestros socios comerciales y proveedores".

El Código de Compras Éticas que se detalla posteriormente se complementa con nuestros Principios de Negocio. Está diseñado para promover tanto condiciones de trabajo justas y seguras, como la gestión responsable de los aspectos sociales y ambientales en la cadena de suministros de Vodafone.

El Código se ha desarrollado consultando a empleados, proveedores, inversores y organizaciones no gubernamentales. Establece las normas que deseamos que sean cumplidas por Vodafone y por nues-

tros proveedores. El principio de la mejora continua aplica a todos los aspectos del Código.

Colaboramos con nuestros proveedores en la implantación del Código, lo que puede incluir auditorías conjuntas y visitas a instalaciones para evaluar el comportamiento.

Informamos públicamente sobre la implantación y cumplimiento del Código y animamos a nuestros proveedores a implantar nuestro Código en sus actividades y en su propia cadena de suministros.

● Mano de Obra Infantil

No se contrata a nadie cuya edad está por debajo de la edad mínima legal para trabajar¹. A los menores (personas menores de 18 años) no se les asignan tareas peligrosas, ni ninguna tarea que no esté acorde con el desarrollo personal del menor².

Siempre que se contrate a un menor de edad, prevalecerán sus mejores intereses. Se apoyará, se desarrollará o se realizarán políticas y programas que ayuden a cualquier menor que se encuentra trabajando.

● Trabajos Forzados

No se recurre al trabajo forzoso, obligatorio o en régimen de servidumbre, y los empleados tienen la libertad para dar por terminado su empleo dando un preaviso razonable. Los empleados no están obligados a depositar ni dinero ni documentos de identidad a la empresa.

● Seguridad y Salud

Los empleados trabajan en un entorno sano y seguro, de acuerdo con las normas internacionales y las leyes nacionales. Dicho entorno incluye el acceso a aseos limpios, agua potable y, en caso necesario, instalaciones adecuadas para el almacenamiento de alimentos.

Si la empresa proporciona alojamiento, éste debe ser limpio, seguro y debe hacer frente a las necesidades básicas de los empleados.

Los empleados reciben información y formación adecuada sobre la seguridad y la salud.

● Libertad de Asociación

En la medida de lo permitido por la legislación vigente, todos los empleados son libres de asociarse o de ser representados por sindicatos u organizaciones sindicales externas similares.

● Discriminación

Se prohíbe la discriminación negativa, incluida la discriminación por motivos de raza, sexo, orientación sexual, religión, opinión política, nacionalidad, clase social, discapacidad, edad, y afiliación sindical.

● Prácticas Disciplinarias

Los empleados son tratados con respeto y dignidad. Se prohíbe cualquier forma de agresión física, verbal y otro tipo de acoso, las amenazas o cualquier forma de intimidación.

¹ La edad mínima legal para trabajar significa edad en que cesa la obligación escolar (o los 14 años, en los países cuyos medios de educación estén insuficientemente desarrollados).

² El desarrollo personal incluye la salud o el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social de un niño.

● **Horario de Trabajo**

Los horarios laborales de los empleados cumplen con las leyes nacionales y no son excesivos³.

● **Sueldos**

Los empleados entienden sus condiciones de trabajo, y reciben un salario⁴ justo y razonable, bajo condiciones igualmente justas y razonables.

● **Conductas Individuales**

No se tolera de forma alguna el soborno, incluyendo ofertas o pagos deshonestos realizados a los empleados u organizaciones, o provenientes de éstos.

● **Medio Ambiente**

Se implantan procesos para mejorar, de forma activa, el uso eficiente de los recursos limitados (tales como energía, agua y materias primas).

Se implantan controles precisos de gestión, operación y técnicos para minimizar las emisiones nocivas para el medio ambiente.

Se implantan las medidas precisas para mejorar el comportamiento medioambiental de productos y servicios cuando llegan al usuario final

La empresa apoya los desarrollos innovadores en productos y servicios que puedan ofrecer beneficios sociales y medioambientales

³ Debe tomarse en consideración el tipo de trabajo realizado y los horarios laborales razonables, de acuerdo con la función desempeñada y el país en cuestión.

⁴ Debe tomarse en consideración el tipo de trabajo realizado y el correspondiente salario de mercado, además del salario mínimo interprofesional vigente en el país en cuestión.

6 Despliegue Responsable de Red

El Despliegue Responsable de Red (DRR) es una parte crítica de la actividad de Vodafone y en la que nos relacionamos de forma amplia con nuestros proveedores. Reconocemos nuestra responsabilidad para mejorar la eficiencia energética de la red, reducir los residuos, minimizar los niveles de ruido y el impacto visual de nuestras infraestructuras de red, pero todo esto sólo podemos conseguirlo con el apoyo de nuestros proveedores.

Sabemos que hay muchos factores técnicos y operativos importantes que deben ser considerados cuando desplegamos nuestra red, pero aspectos tales como la protección ambiental, y la seguridad y salud son también claves en este proceso. Grupos de Interés relevantes, como comunidades locales y propietarios, nos demandan un comportamiento responsable en el despliegue y operación de nuestra red. Proteger y mejorar nuestra reputación de comportamiento responsable en esta área es por lo tanto clave para que Vodafone desarrolle unas relaciones más sólidas con sus Grupos de Interés y así poder conseguir y mantener nuestros emplazamientos de Red de forma más eficiente..

Para ello, hemos desarrollado unas Guías sobre los aspectos más importantes relacionados con el despliegue responsable de red. Estas guías están diseñadas para dar a nuestros proveedores de red la oportunidad para innovar y demostrar las mejores prácticas en el suministro de infraestructuras o servicios de red para Vodafone, con indicaciones prácticas sobre cómo pueden ayudarnos a desplegar y operar nuestra red de manera responsable.

A continuación se presenta una visión general de los temas abordados por las Guías de DRR:

● Cumplimiento legal

Vodafone, como empresa global, está sometida a numerosas leyes internacionales, nacionales, autonómicas y locales en los lugares donde operamos, las cuales pueden variar considerablemente de región a región.

● Consumo de Energía y Cambio Climático

La eficiencia energética reduce el impacto ambiental y los costes de operación, a la vez que aumenta la reputación de la compañía.

● Generación de Residuos

Durante las fases de construcción, operación, mantenimiento y desmantelamiento de la red, se generan diversos tipos de residuos. Deberían tomarse medidas y acciones en cada fase para asegurar la gestión adecuada y responsable de estos residuos.

● Emisiones de Ruidos

Las emisiones de ruidos generadas principalmente por los equipos de aire acondicionado y los generadores de algunas estaciones base, pueden aumentar los niveles de ruido ambiente y molestar a las comunidades de vecinos situadas cerca de las estaciones base.

● Impacto Visual

La percepción pública del impacto visual varía según las regiones y culturas. Cuando sea posible, nuestro objetivo es reducir el impacto visual de las estructuras de red, tanto existentes como nuevas.

● Impacto en la Biodiversidad

Todo hábitat o ambiente es sensible de alguna manera. Colaboramos con nuestros proveedores para considerar y minimizar los potenciales impactos en la biodiversidad durante cada etapa del despliegue y operación de la red.

● Emisiones Radioeléctricas

Actuar ante la preocupación pública de manera proactiva en temas relacionados con las emisiones radioeléctricas favorecerá un despliegue más rápido y menos costoso, y mejorará la percepción de Vodafone como una Empresa Responsable.

Para más información sobre el compromiso de Vodafone en el Despliegue Responsable de Red, puede consultar aspectos sobre nuestra Política y cómo conciliamos las consideraciones de la comunidad y técnicas en www.vodafone.es/despliegured o en nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa en www.vodafone.es/responsabilidad.

7 Seguridad, Salud y Bienestar



En cumplimiento de nuestros Principios de Negocio, queremos que las organizaciones que colaboren con nosotros, ya sean compañías locales o multinacionales, tengan claro nuestro enfoque y expectativas sobre seguridad, salud y bienestar de las personas.

Por eso, solicitamos a nuestros proveedores que se comprometan con nosotros en la creación y mantenimiento de una cultura que garantice la seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados, clientes así como de cualquiera que esté relacionado directa o indirectamente con nuestra actividad.

Todos los proveedores deben disponer de sistemas de gestión específicos, de personal y de un compromiso demostrable con los pilares esenciales de la Seguridad, Salud y Bienestar, en concreto:

- La dirección de la compañía debe liderar activamente la creación de una cultura de seguridad, salud y bienestar de las personas. Los derechos y obligaciones estarán claramente definidos y comunicados. También estarán evaluados los posibles riesgos y planificadas las medidas preventivas que permitan asegurar la seguridad, salud y bienestar de empleados y personal colaborador externo.

- Disponer de recursos y sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar, que permitan controlar los riesgos a los que pueden resultar expuestos sus empleados, contratados y subcontratados, como consecuencia de las actividades realizadas para Vodafone.

- La conducta es esencial. Debe disponer de un sistema de supervisión y evaluación de la prestación del servicio, adecuado a los tipos de actividades que tenga que desarrollar.

- Los empleados, desde su incorporación en la empresa, serán formados, informados y supervisados para asegurar que disponen de las competencias y habilidades adecuadas para desarrollar su trabajo.

- Disponer de los sistemas de control necesarios para realizar inspecciones, pruebas y auditorías.

- Los productos y/o infraestructuras diseñados, fabricados, construidos, comprados, alquilados, probados y certificados, deben cumplir los requisitos legales aplicables y/o normas reconocidas del sector.

- Cualquier equipo (incluidos los de protección individual) o instalación debe ser



adecuado para su función y debe estar convenientemente mantenido.

- Los Proveedores deben cumplir todos los requisitos legales relevantes. Sus estándares de seguridad y salud deben ser equivalentes al menos, a los mínimos establecidos en Vodafone.

- Animamos a nuestros proveedores a colaborar con nosotros para lograr una cultura de mejora continua. Esto incluye investigar e informar a Vodafone sobre todos los incidentes graves y sucesos peligrosos, para asegurar

que se adoptan las medidas necesarias que permitan prevenirlos en el futuro, así como sobre cualquier notificación recibida de las autoridades oficiales, encausamientos y reclamaciones que puedan surgir como consecuencia del servicio desempeñado y/o de los lugares de trabajo de Vodafone.

- Los proveedores deben enviar datos sobre su gestión en seguridad, salud y bienestar, asistir a reuniones con Vodafone, y participar en las auditorías, cuando sea requerido por Vodafone.

8 Protección de las Personas y de la Reputación

En **Vodafone**, nos comprometemos a ofrecer a nuestros empleados, clientes, y demás grupos de interés, un entorno donde se minimicen los riesgos de seguridad y las amenazas para la empresa.

Responsabilidad de Proveedores y Terceras Partes

Como proveedor de Vodafone, tendrá acceso a las instalaciones, a la red y a información valiosa de Vodafone. Todo el que trabaje en o para Vodafone, incluidos los proveedores y terceras partes, deben ser conscientes de las políticas y normas de seguridad.

El Departamento de Fraude, Riesgo y Seguridad de Vodafone, puede ofrecer información sobre las Políticas y Procedimientos sobre estos temas.

Política de Obligación de Informar

En Vodafone esperamos que nuestros empleados y proveedores, actúen con honestidad, integridad y lealtad. Esta política establece que los empleados y proveedores deben informar de todos los casos de deshonestidad o actos potencialmente criminales de forma que pueda ser llevada a cabo una investigación inmediata.

Para comunicar cualquier problema u obtener consejo confidencial se puede contactar con: reporte-frs@vodafone.com

Política sobre Divulgación de Información Clasificada

En esta Política se detallan las restricciones que existen sobre el tratamiento de la información de Vodafone. Incluye normas sobre la información que puede ser compartida con otras compañías, y qué nivel de permisos es requerido antes de divulgar dicha información. Aplica a todas las formas de información independientemente de si se encuentran en formato electrónico o físico.

Política de Control de Acceso Físico

Esta política establece las normas para la autorización, control, vigilancia y restricción del acceso físico a nuestras instalaciones. Incluye las normas referentes a la obtención y uso de distintivos de identificación de Vodafone.

Política de Seguridad sobre Información de Terceros

Esta Política establece las medidas para garantizar la seguridad de la información manipulada o tratada por terceros, para asegurar que la intervención de terceros en la manipulación o tratamiento de la información, no reduce el nivel de seguridad requerida para proteger la información.

Políticas de Acceso Remoto, Acceso a Internet, Correo Electrónico e Informática

Estas políticas describen las normas relacionadas con el control y vigilancia del acceso remoto, del acceso a Internet y del uso correcto del correo electrónico. Proporcionan directrices para una protección de los bienes informáticos de Vodafone, y de la prevención de peligros que pudieran surgir, tanto internos, externos, deliberados o accidentales.

9 Medida del comportamiento



La Gestión del Comportamiento de Proveedores es nuestro proceso global y sistemático que mide y gestiona las mejoras del comportamiento a través de objetivos, tales como el plazo de entrega y la calidad de los productos y servicios. Es una de las herramientas clave que usamos para fortalecer las relaciones con nuestros proveedores.

Objetivos del Programa de Gestión del Comportamiento de Proveedores

- Proporcionar medida del comportamiento global
- Orientar la mejora continua con los proveedores
- Crear Valor y Beneficios tanto para Vodafone como para sus Proveedores
- Desarrollar relaciones estratégicas
- Gestionar el riesgo de la incorporación de nuevos proveedores

RC	Estabilidad Financiera	Características Tecnológicas	Comercial	Capacidad de suministro	Gestión de la Calidad
----	------------------------	------------------------------	-----------	-------------------------	-----------------------

Gestión del comportamiento

El Proceso de la Gestión del Comportamiento de Proveedores consta de tres elementos:

- **Cualificación de Proveedores**, que regula la forma en la que los proveedores son seleccionados. Incluye la valoración de los proveedores respecto al cumplimiento del Código de Compras Éticas de Vodafone
- **Evaluación de Proveedores**: se mide el comportamiento de los Proveedores en 6 pilares: Responsabilidad Corporativa, Estabilidad Financiera, Características Tecnológicas, Comportamiento Comercial, Capacidad de Suministro y Gestión de la Calidad.

- **Optimización de Proveedores**, que se centra en la mejora del comportamiento. Se llevan a cabo Planes de Acción por parte de los proveedores, de Vodafone, o de ambos conjuntamente.

La Gestión del Comportamiento de Proveedores en las decisiones de contratación

El Comportamiento del Proveedor es un factor clave en las decisiones y estrategias de contratación. Los proveedores con los mejores comportamientos en todos los campos fortalecen sus relaciones y oportunidades de negocio con Vodafone.



10 Información útil

Información de Vodafone:

- Web de Vodafone España : www.vodafone.es
- Web de Responsabilidad Corporativa de Vodafone España: www.vodafone.es/responsabilidad
- El proceso de la Política de Obligación de Informar de Vodafone proporciona a los proveedores y a los empleados del departamento de Compras de Vodafone, canales para comunicar cualquier preocupación ética. Para informar sobre cualquier preocupación u obtener consejo confidencial de tercera parte, contacte con: reporte-frs@vodafone.com
- La Política de Seguridad, Salud y Bienestar de Vodafone está disponible en www.vodafone.com/responsibility

Información Externa:

- Información sobre Seguridad y Salud disponible en la Agencia de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UE: <http://osha.europa.eu>
- El acceso a Normas Internacionales se puede obtener de la Organización Internacional de Normalización (ISO) www.iso.org
- La Información sobre Desarrollo Sostenible se puede obtener de Global e-Sustainability Initiative (GeSI) www.gesi.org
- Información sobre el Código de Buenas Prácticas adoptado e implantado por las principales compañías electrónicas y sus proveedores. Código de Conducta de la Industria Electrónica www.eicc.info
- Información y demostración de una aplicación para analizar la responsabilidad de las cadenas de proveedores (E-TASC) www.e-tasc.com
- Excelencia en Calidad para Proveedores de Telecomunicaciones www.questforum.org