

“ Conectamos a las personas
para mejorar su vida hoy
y construir un mejor mañana ”

Informe Integrado Vodafone España 2017-18





◆ Índice

- ◆ Introducción
- ◆ 1. Vodafone en España
- ◆ 2. Análisis del Entorno
- ◆ 3. Análisis de Riesgos
- ◆ 4. Estrategia
- ◆ 5. Desempeño
- ◆ 6. Gobierno Corporativo
- ◆ 7. Elaboración y Revisión del Informe



Introducción

- ◆ Mensajes del Presidente y del Consejero Delegado
- ◆ Perfil y Objetivo del Informe
- ◆ Indicadores Clave 2017-18

Mensaje del Presidente



Francisco Román

Un año más me complace darle la bienvenida al Informe Integrado de Vodafone España. El presente Informe corresponde al ejercicio 2017-18 (1 de abril 2017 a 31 de marzo 2018) y resume los principales aspectos de la estrategia, gestión, desempeño financiero y extra-financiero, así como nuestra contribución al crecimiento sostenible y a la digitalización del país.

Las empresas desempeñan un papel relevante en el desarrollo sostenible de la sociedad en la que llevan a cabo sus actividades. En este sentido, en Vodafone estamos plenamente comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro país y para materializar dicho compromiso trabajamos conjuntamente con nuestros Grupos de Interés e incorporamos en nuestras estrategias empresariales los principales acuerdos suscritos nacional e internacionalmente, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentados en la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre de 2015, que involucran a gobiernos, empresas y agentes sociales en su consecución, y que establecen la

Agenda Global 2030, con sus 17 objetivos y 169 metas, para responder a los retos sociales y ambientales más importantes de nuestra sociedad.

Además, Vodafone es firmante del Pacto Mundial (Global Compact) de la ONU y en este Informe renovamos nuestro compromiso con el cumplimiento de sus 10 Principios, incorporando a nuestra estrategia, cultura corporativa y forma de actuar los valores que establecen dichos Principios en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.

En línea con dichos valores, durante el ejercicio 2015-16 definimos nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible y establecimos la contribución del mismo a los ODS. Este Marco aglutina los tipos de actuaciones a acometer con el fin de aprovechar el potencial de nuestra tecnología, productos y servicios digitales para lograr el crecimiento económico sostenido, promover la diversidad e igualdad de oportunidades, y potenciar las capacidades de personas y organizaciones, contribuyendo al mismo tiempo a la construcción de una sociedad mejor y a la lucha contra el cambio climático.

Por lo que respecta al marco normativo internacional en materia de reporte de sostenibilidad, desde enero de 2017 es de aplicación la Directiva de Divulgación de Información Extra-financiera y de Diversidad, por la que grandes empresas de interés público de la UE deben incorporar en sus Informes Anuales información sobre aspectos ambientales, sociales, diversidad y buen gobierno. Si bien las sociedades de Vodafone en España no estarían afectadas por dicha Directiva, de acuerdo con nuestro compromiso de transparencia y responsabilidad, se incluye en el presente Informe Integrado la información requerida por la mencionada Directiva.

Dado el sector en el que desempeñamos nuestra actividad, mostramos en este Informe, por primera vez, nuestra contribución a la transformación digital, debido al papel esencial que está teniendo y tendrá en la evolución de la sociedad. Los procesos de digitalización, con sus numerosos beneficios asociados, están siendo adoptados por todo tipo de empresas y organizaciones, independientemente de su sector y tamaño, y también están modificando los hábitos de los usuarios de las nuevas tecnologías. En este sentido, el sector de las telecomunicaciones en general y Vodafone en particular, se convierten en facilitadores de la transformación digital de nuestro país, proporcionando infraestructuras de redes de banda ancha ultrarrápida, contribuyendo a la digitalización de empresas y administraciones públicas, impulsando la ciberseguridad, o formando a los ciudadanos. Una muestra clara de nuestro esfuerzo en este campo es el denominado Ecosistema de Innovación que hemos constituido durante este ejercicio.

Vodafone, como actor clave del sector tecnológico en el que opera, juega un papel relevante tanto en el desarrollo económico, social, ambiental del país, como en su digitalización. Este Informe muestra las principales actuaciones de la compañía en estos ámbitos, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Así, la contribución económica directa de Vodafone en España en el año fiscal 2017-18 ha sido de 4.396 millones de euros y la indirecta, generada a través de las organizaciones de nuestra cadena de valor, ha alcanzado los 1.128 millones de euros.

Por otro lado, en lo que respecta a la contribución social, Vodafone generó más de 33.500 empleos directos e indirectos durante el ejercicio 2017-18 y nuestra Fundación, otro gran activo que contribuye a hacer realidad un desarrollo más sostenible y en igualdad de

condiciones para todos, destinó 4 millones de euros a sus proyectos de innovación y sociales. La Fundación Vodafone España desarrolla sus líneas de actuación "Connecting for Good" dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración sociolaboral y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible implica, además, adoptar toda una serie de medidas para aumentar la eficiencia energética de nuestras instalaciones, mejorar la gestión de la movilidad y comercializar productos y servicios que ayuden a otros sectores a reducir sus emisiones de CO₂. Así, durante el ejercicio 2017-18, hemos conseguido evitar directa e indirectamente la emisión de 371.845 toneladas de CO₂.

Todos y cada uno de los que formamos parte de Vodafone estamos comprometidos a utilizar la innovación tecnológica para construir una sociedad mejor y más justa para todos, aprovechando el potencial de las telecomunicaciones para mejorar la calidad de vida de las personas y las capacidades de las organizaciones.

Espero sinceramente que este Informe resulte de su interés.

Francisco Román
Presidente

Mensaje del Consejero Delegado



António Coimbra

Hablar de la revolución digital es hablar del día a día de un sector como el de las telecomunicaciones, fundamental para el crecimiento económico, que está en constante evolución y crecimiento. Esta revolución implica la creación de nuevas oportunidades de negocio y el aumento tanto de la productividad como de la eficiencia de personas y organizaciones gracias a los avances que nos brinda la digitalización de procesos, la optimización de recursos o las nuevas formas de comunicación.

Desde Vodafone queremos convertirnos en los principales aliados de nuestros Clientes en esta revolución digital. Nuestra compañía posee las cualidades necesarias para convertirse en un socio estratégico con valor diferencial: en redes de nueva generación, ofrecemos la red de banda ancha móvil de mayor calidad y la de fibra más extensa, y contamos, además, con una oferta de productos y servicios excepcional y una amplia experiencia. Este Informe Integrado del ejercicio 2017-18 refleja estas cualidades diferenciales.

Por un lado, tenemos una visión y una ambición muy clara: conectar a las personas para mejorar su vida hoy

y construir un mejor mañana. Para conseguirlo estamos poniendo todo nuestro esfuerzo en liderar el desarrollo de las comunicaciones convergentes, facilitando la denominada "Sociedad Gigabit", y centrando nuestras actuaciones en la consecución de nuestros tres Objetivos Estratégicos: Satisfacción Total, porque queremos lograr la satisfacción de todos y cada uno de los Grupos de Interés que nos ayudan en nuestro crecimiento; Convergencia Total, para conseguir que nuestros Clientes disfruten de la experiencia de tener cubiertas todas sus necesidades de comunicación con nuestros productos y servicios; y Digital Total y Personal, ya que queremos combinar la tecnología y el trato personal para convertirnos en una compañía digital tanto en nuestra forma de trabajar como en las relaciones con nuestros Clientes.

En relación con la Satisfacción Total, Vodafone cerró el ejercicio 2017-18 liderando la satisfacción de Clientes en el mercado español con +11 puntos en el NPS en el mercado residencial frente al segundo competidor. Además, la compañía fue reconocida como Best Place to Work en España en la categoría de más de 1.000 empleados

En cuanto a Convergencia Total, en el ejercicio 2017-18 la red móvil de Vodafone ha conseguido, por tercer año consecutivo, el liderazgo en servicios de voz, datos y disponibilidad, otorgado por P3 Connect Mobile Benchmark Spain 2017. Este reconocimiento es una clara muestra de los esfuerzos que estamos realizando para lograr dicho objetivo. El pasado 31 de marzo, llegábamos ya a más de 1.100 municipios con 4G+ y hemos sido el primer operador a nivel mundial con una red comercial de NB-IoT. Nuestra compañía está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la tecnología 5G en España y así en este ejercicio hemos realizado la primera llamada 5G en el mundo. Además, mantenemos una continua apuesta por la red de fibra y nos hemos convertido en el operador con la red más extensa en nuestro país, llegando con nuestro servicio a 20,5 millones de unidades inmobiliarias con fibra. Gracias a todo ello, nuestros Clientes pueden disfrutar de los mejores servicios y los

mejores contenidos, muchos de ellos, a través de Vodafone TV y gracias a acuerdos con Fox, HBO, Netflix, AXN o Filmin.

Como indica el lema de nuestro reposicionamiento de marca lanzado en este ejercicio, "El futuro es apasionante", la apuesta por el desarrollo de las mejores redes convergentes será un factor clave para aprovechar todas las posibilidades que nos depara el desarrollo tecnológico. La innovación será, sin duda, el valor diferencial del mundo que viene, global e hiperconectado en tiempo real. Y en este nuevo mundo, las principales áreas de crecimiento serán la Banda Ancha Ultrarrápida, la explosión de los contenidos, o las nuevas tendencias tecnológicas asociadas al "Cloud Computing", al "Big Data" o al Internet de las Cosas (IoT).

El Internet de las Cosas (IoT) es, sin duda, uno de los avances más tangibles de esta transformación digital. Las estimaciones de los analistas prevén que en 2020 más de 370 millones de dispositivos electrónicos serán capaces de conectarse a redes móviles IoT en los países en los que opera Vodafone. Las aplicaciones de estas tecnologías son innumerables, desde la gestión más eficiente de los recursos públicos, hasta la monitorización de servicios de salud, gestión de residuos, tráfico o incluso aplicaciones más personalizadas, como el coche conectado o el control de objetos personales.

Por ello, el Internet de las Cosas (IoT) se ha consolidado como una de nuestras principales apuestas. Disponemos de nuestra red NB-IoT para conectar dispositivos, ofrecemos soluciones de "Cloud Computing" para gestionar y almacenar la información de nuestros Clientes y hemos diseñado herramientas de "Big Data" para analizarla y procesarla ofreciendo todas las garantías de seguridad necesarias. Además, hemos contribuido de forma notable al desarrollo de numerosas soluciones y aplicaciones para objetos conectados, llevando incluso esta tecnología a los Clientes residenciales gracias a nuestra gama de productos "V by Vodafone", en la que aplicamos nuestra experiencia y liderazgo en IoT para

que nuestros Clientes puedan disfrutar de los beneficios de la siguiente fase de la revolución digital global.

Por último, y en relación con el tercer pilar, Digital Total y Personal, Vodafone España sigue avanzando en su transformación digital para construir un nuevo modelo de relación con el Cliente, que incluye, entre otros elementos: la apuesta por la omnicanalidad, una nueva versión del App de Mi Vodafone, el desarrollo de nuevos interfaces de atención al Cliente basados en la Inteligencia Artificial (TOBi) o el refuerzo de la apuesta por las redes sociales como ventana de relación con el Cliente.

Vodafone apuesta además por convertirse en el partner de las empresas españolas en su transformación digital. Con este propósito ha diseñado una completa propuesta que incluye conectividad, seguridad, servicios de Cloud&Hosting, Big Data, IoT... y un marco para la innovación con el BEC (centro de demostración de las soluciones de Vodafone para empresas y Administraciones Públicas), Vodafone Lab (espacio de colaboración y co-creación para partners, Clientes y empleados), y el Observatorio Vodafone para la Empresa (plataforma de contenidos dirigida a empresas y Administraciones Públicas).

Internet de las Cosas, redes NB-IoT, Big Data, Cloud, comunicaciones convergentes... En Vodafone nos sentimos una parte importante del proceso que ha llevado a que todos estos avances se hayan convertido en una realidad. Estamos viviendo un momento realmente apasionante en el proceso de digitalización de nuestra sociedad y este Informe Integrado quiere ser reflejo de los esfuerzos de Vodafone España para contribuir a una sociedad más avanzada, mejorar la competitividad empresarial, disfrutar del ocio digital o controlar nuestros dispositivos.

António Coimbra
Consejero Delegado

Perfil y Objetivo del Informe

Alcance del Informe

El presente Informe Integrado contiene los aspectos Estratégicos, de Gestión y de Gobierno Corporativo de Vodafone en España durante su ejercicio 2017-18 (1 de abril 2017 a 31 de marzo 2018), y resume la información financiera y extra-financiera más relevante de la Compañía.

- 1 **Toda la información y datos (financieros y extra-financieros)** del negocio de Vodafone en España contenidos en el presente Informe Integrado se muestran de forma agregada. En consecuencia, todas las referencias hechas a "Vodafone" o "Vodafone España" se entenderán realizadas indistintamente a las sociedades que integran el Grupo Vodafone en España. En el Cap. 1: "Vodafone en España", se describe la Estructura Societaria de la Compañía.
- 2 Las **Cuentas Anuales** que se incluyen en el Cap. 8 son las auditadas externamente y corresponden a las dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España (**GRI 102-45**).
 - Vodafone España, S.A.U.
 - Vodafone Ono, S.A.U.

En lo que respecta a la información extra-financiera, se ofrece información adicional en nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad

Significado de símbolos incluidos en este informe:



Información complementaria que se encuentra dentro del Capítulo N del Informe



Información adicional que se encuentra en la web de Vodafone



Información que se encuentra en Internet

Criterios del Informe

Para la elaboración del presente Informe, tanto en lo relativo al alcance de su Contenido como en lo referente a la definición y Calidad de la información, se han considerado los siguientes Criterios:

- ◆ El Marco definido por el International Integrated Reporting Council (IIRC) en su "<IR> Framework".
- ◆ Los Estándares establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).
- ◆ Los Principios de la norma AA1000 AP de AccountAbility.
- ◆ Los 10 Principios establecidos por el Pacto Mundial (Global Compact) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), así como su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La revisión de los contenidos e indicadores de este Informe en relación con los Estándares establecidos por GRI y con los Principios de AA1000 AP ha sido realizada por una **firma auditora independiente (KPMG)**.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con los **Estándares GRI**: opción **Exhaustiva**. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la revisión externa por parte de KPMG. Además, el Informe ha sido sometido al servicio **"Materiality Disclosure Service"** de GRI.

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial (Global Compact) de la Organización de las Naciones Unidas. La Comunicación de Progreso en el Cumplimiento de sus 10 Principios y su relación con los ODS y los Estándares GRI pueden ser consultadas en este Informe.

El Informe Integrado de Vodafone España ha sido revisado por el equipo de analistas de la **Red Española del Pacto Mundial (Global Compact)**, obteniendo resultados satisfactorios al demostrar el cumplimiento de los requisitos de la Comunicación de Progreso (CoP) del Pacto Mundial y con los criterios para obtener el **"Nivel Avanzado"**, atribuido a las empresas que han implantado y comunicado mejores prácticas relacionadas con la integración de los 10 Principios de Global Compact en su gestión.



Este Informe Integrado Anual ha sido aprobado por el Comité Ejecutivo de Vodafone España.

Indicadores Clave 2017-18

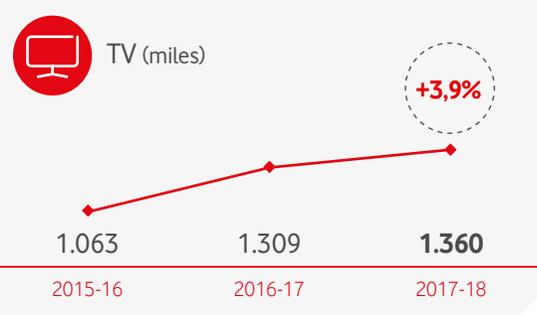
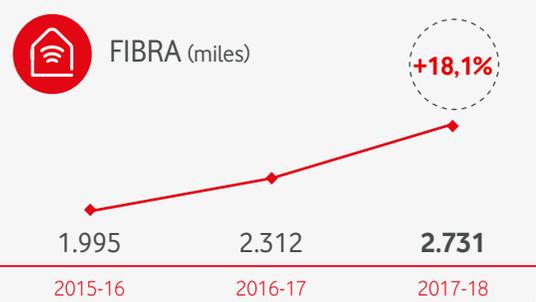
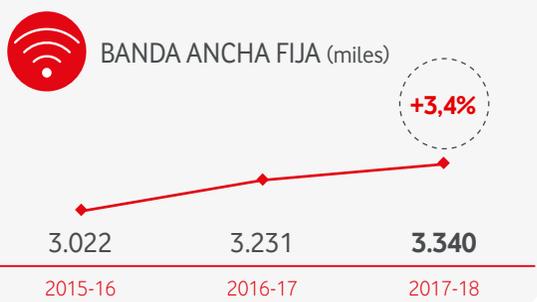
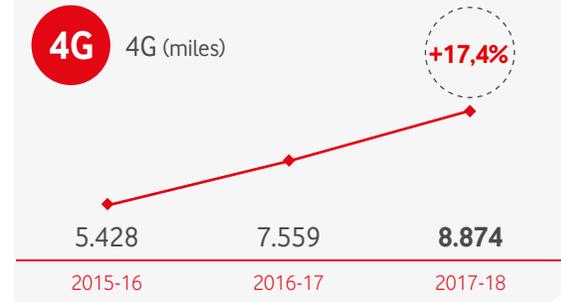
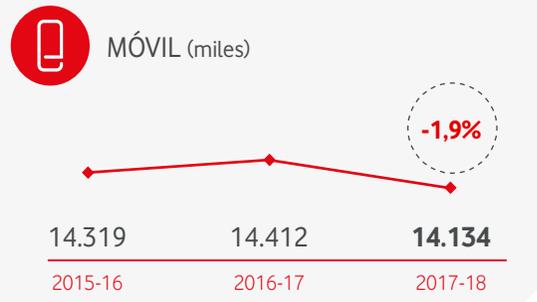


SATISFACCIÓN TOTAL

Los Indicadores Clave que se muestran a continuación están estructurados de acuerdo con los Objetivos Estratégicos de la Compañía



Clientes



Indicadores Clave 2017-18



SATISFACCIÓN TOTAL



Facturación



INGRESOS TOTALES (millones €)



INGRESOS POR SERVICIOS (millones €)



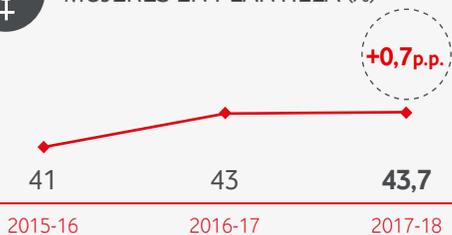
Empleados



Nº EMPLEADOS



MUJERES EN PLANTILLA (%)



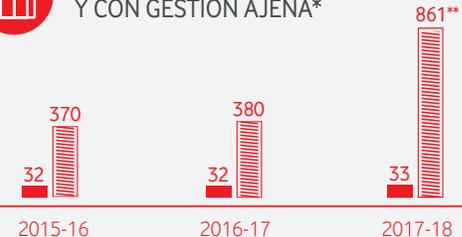
Sociedad



INVERSIÓN FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA (millones €)



PUNTOS DE VENTA PROPIOS Y CON GESTIÓN AJENA*



■ Propios ■ Gestión Ajena

(*) Además existen 162 espacios de Gestión Ajena dentro de las Grandes Superficies y El Corte Inglés.
(**) Dentro de Gestión Ajena del ejercicio 2017-18, se incluyen los Puntos de Distribución.



Medio-ambiente



VARIACIÓN CONSUMO ENERGÍA POR ELEMENTO DE RED*



*Respecto a la base de referencia del ejercicio 2006-07.

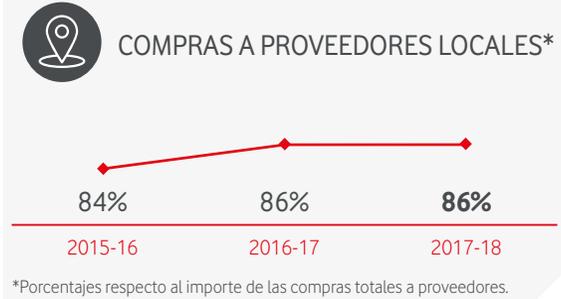
Indicadores Clave 2017-18



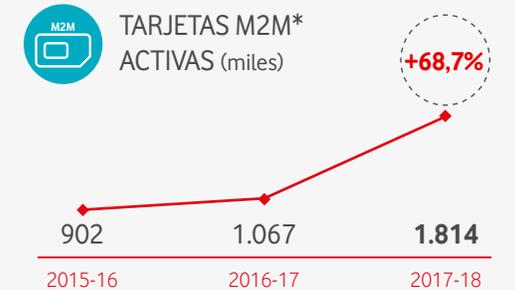
SATISFACCIÓN
TOTAL



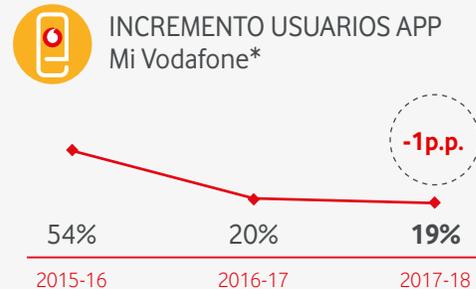
Proveedores



CONVERGENCIA
TOTAL



DIGITAL
TOTAL



* Respecto al ejercicio anterior.

A person wearing a red cap is taking a photo with a smartphone. The background is a bright sunset or sunrise, creating a warm, orange glow. The person's hands are visible, holding the phone up to capture the scene. The overall mood is vibrant and captures a moment of everyday life.

1. Vodafone en España

- ◆ 1.1 La Compañía
- ◆ 1.2 Modelo de Negocio
- ◆ 1.3 Contribución al país

1.1 La Compañía

◆ Grupo Vodafone

Vodafone España forma parte del Grupo Vodafone, una de las operadoras de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, y proporciona servicios de voz, mensajería, datos y comunicaciones fijas. El Grupo Vodafone proporciona servicios móviles en 26 países (y acuerdos para servicios móviles con otros 49 más) y servicios de banda ancha fija en 19 países. Los Clientes de Vodafone en España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial que ayuda a sus Clientes (individuos, organizaciones y comunidades) a estar mejor conectados. 

Grupo Vodafone

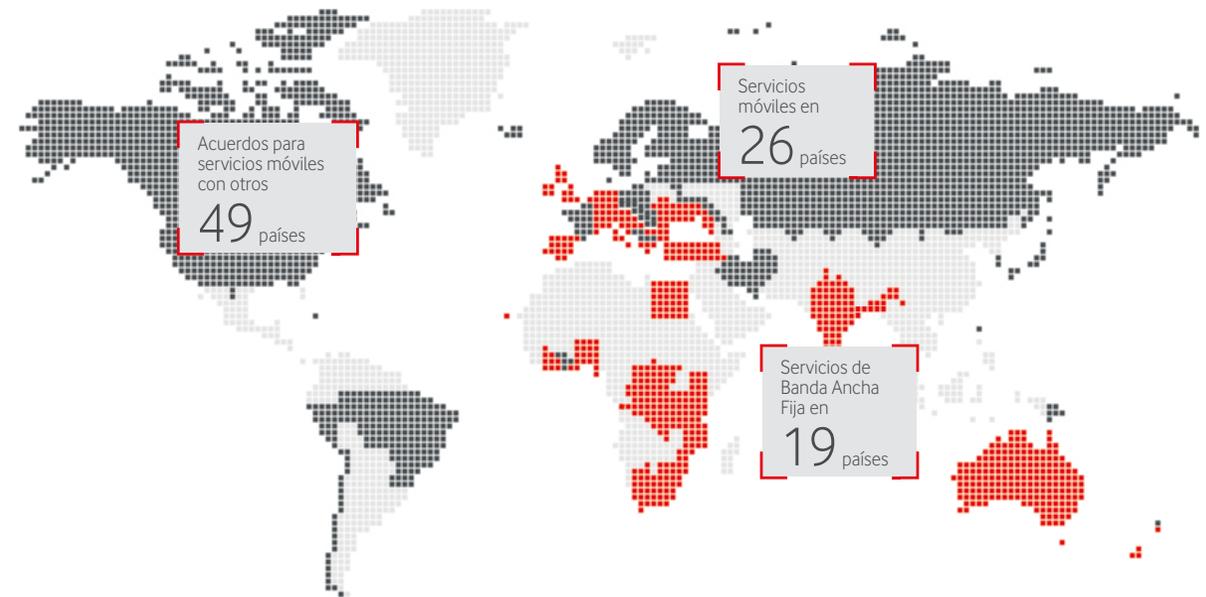
Principales datos a 31 de marzo de 2018

	2017-18	2016-17	△% Reportado
Ingresos Totales (millones €)	46.571	47.631	-2,2
Ingresos por Servicios (millones €) (*)	41.066	42.987	-4,5
EBITDA (millones €) (*)	14.737	14.149	+4,2
Free Cash Flow (millones €)	5.417	4.056	+33,6
Beneficio ajustado por acción (cts. €)	11,59	8,04	+44,2
Nº Clientes de telefonía Móvil (millones)	536	516	+3,8
Nº Clientes Banda Ancha Fija (millones)	19,7	17,9	+10
Nº de Clientes Convergentes (millones)	5,5	3,8	+44,7
Nº Hogares en Europa cubiertos con Fibra (millones)	36,1	36,1	-
Nº medio Empleados (**)	103.564	105.870	-2,1

(*) Los Ingresos por Servicios y el EBITDA han experimentado un crecimiento orgánico del 1,6% y del 11,8% respectivamente.

(**) Se excluyen los empleados de nuestra "joint-venture" en Holanda.

Grupo Vodafone



1.1 La Compañía

◆ Estructura Societaria de Vodafone en España (GRI 102-45)

El Grupo Vodafone opera en España a través de sus sociedades filiales. Desde la adquisición por parte del Grupo Vodafone del Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes, con fecha 23 julio de 2014, existen dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España:

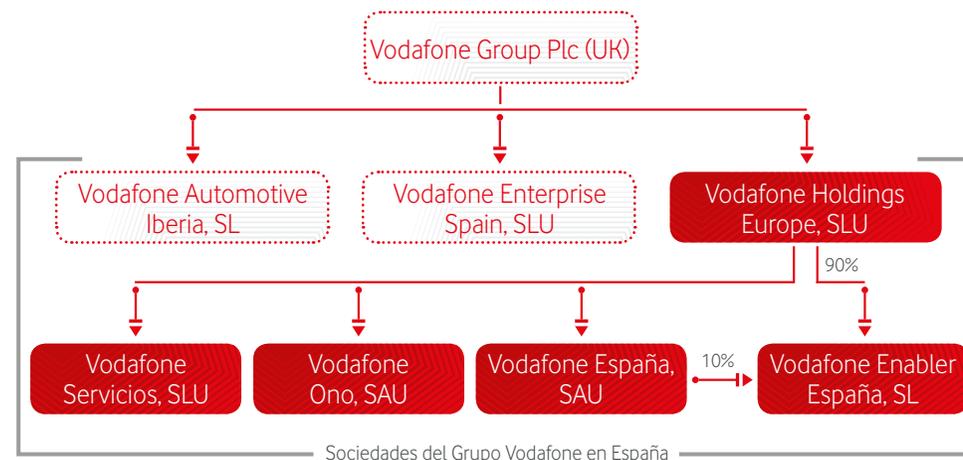
- ◆ **Vodafone España, S.A.U.**, con amplia experiencia y especialización en los servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía móvil
- ◆ **Vodafone Ono, S.A.U.**, centrada en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de telefonía fija, acceso a Internet y servicios de comunicación audiovisual.

Además de estas dos principales compañías operadoras, existen otras sociedades dentro del Grupo Vodafone en España con diverso objeto social; en concreto:

- ◆ **Vodafone Servicios, S.L.U.**, se incorporó en diciembre de 2016 al Grupo Vodafone en España para contribuir al cumplimiento de sus objetivos comerciales, potenciando la oferta convergente (principalmente ofrecida bajo la marca "One"). Esta Sociedad tiene por objeto poner a disposición de los Clientes los servicios de comunicaciones ofrecidos por las dos principales compañías operadoras, mejorando la experiencia de Cliente y favoreciendo a la vez la especialización en el negocio móvil y fijo por Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono, S.A.U., respectivamente.
- ◆ **Vodafone Enabler España, S.L.**, es una sociedad que, teniendo también por objeto social el desarrollo de actividades en el área de las telecomunicaciones, la información y la comunicación, desde 2009 comenzó formalmente sus actividades como Operador Móvil Virtual (OMV) y como plataforma facilitadora de servicios de telefonía móvil, y en diciembre de 2014 lanzó al mercado la marca de telefonía **Lowi**.

Todas estas Sociedades españolas son propiedad al 100%, de manera directa o indirecta, de la cabecera del Grupo en España, **Vodafone Holdings Europe, S.L.U.**, cuyo objeto social es principalmente la gestión de las inversiones y participaciones en las Sociedades filiales y participadas, y la prestación de servicios de asesoramiento, administración y otros de naturaleza análoga.

La Estructura Societaria a 31 de marzo de 2018 de las compañías del Grupo Vodafone en España se resume en el siguiente cuadro:



* Las sociedades **Vodafone Automotive Iberia, S.L.** y **Vodafone Enterprise Spain, S.L.U.** son directamente dependientes de sociedades extranjeras del Grupo Vodafone, por lo que sus resultados no se incluyen en el presente Informe.

De conformidad con lo previsto en el artículo 43 del Código de Comercio, las Cuentas Anuales de Vodafone Holdings Europe, S.L.U., así como las de sus cuatro sociedades filiales, consolidan en las cuentas del Grupo mayor encabezado por la sociedad dominante extranjera Vodafone Group, Plc, con sede central en Newbury, Berkshire, Reino Unido.

Dado que no se realiza una consolidación contable en España y con objeto de simplificar la información anexa a este Informe, al mismo se adjuntan únicamente las Cuentas

Anuales correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2018 de las dos principales compañías operadoras, **Vodafone España, S.A.U.** y **Vodafone Ono, S.A.U.**, cuya contribución en términos absolutos al negocio del Grupo Vodafone en España es mayor.

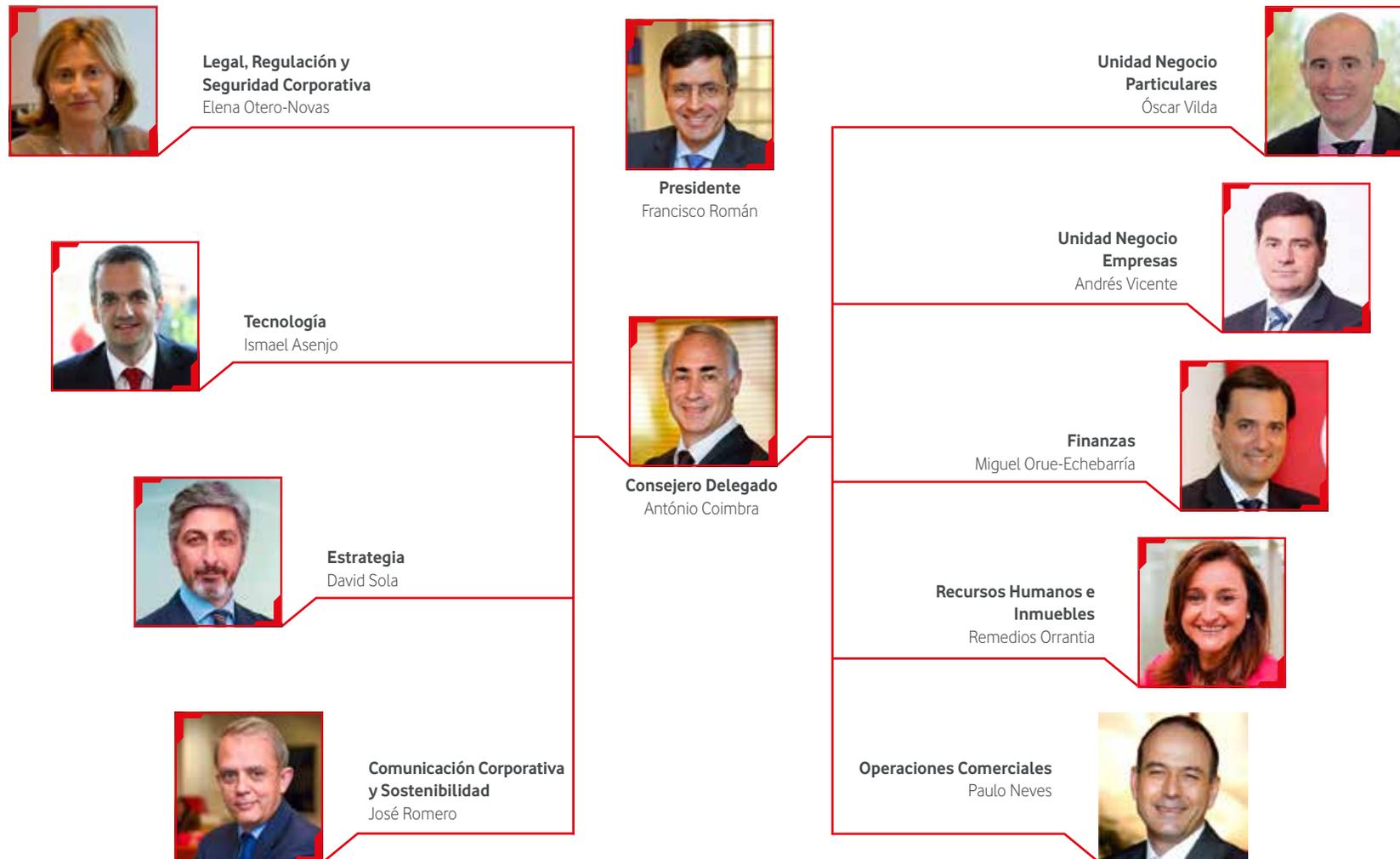
Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar que toda la información y datos (financieros y extra-financieros) del negocio de Vodafone en España contenidos en el presente Informe Integrado se muestran de manera agregada. En consecuencia, todas las referencias realizadas a "Vodafone" o "Vodafone España" se entenderán hechas indistintamente a las Sociedades anteriormente referidas que integran el Grupo en España.

1.1 La Compañía

♦ Estructura Organizativa

La Estructura Organizativa expuesta a continuación es la correspondiente a la existente al final del ejercicio fiscal 2017-18.

En el Cap. 6: "Gobierno Corporativo" se proporciona información detallada sobre los órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo.

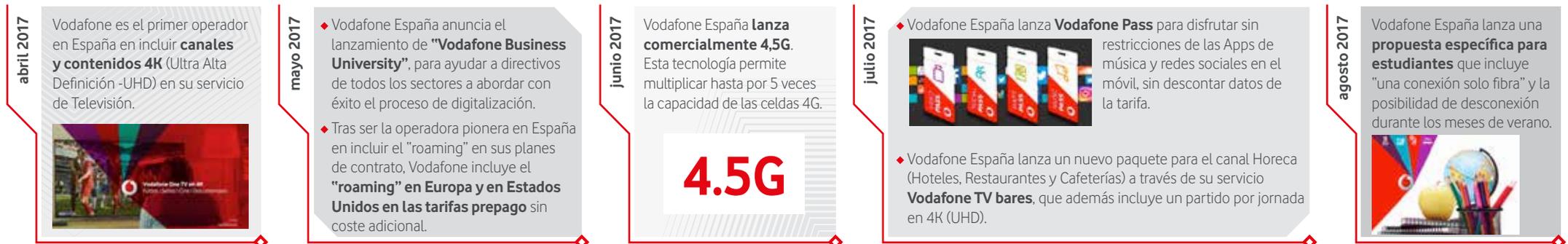


1.1 La Compañía

Historia de Vodafone en España



◆ Hitos y Lanzamientos del ejercicio 2017-18



1.1 La Compañía

◆ Hitos y Lanzamientos del Ejercicio 2017-18

septiembre 2017

“El Futuro es One” (actualmente denominado “**El Futuro es Apasionante**”), la plataforma de vídeos divulgativos sobre ciencia, tecnología e innovación, alcanza los **100 millones de visualizaciones**.



Vodafone se convierte en la **primera operadora** en el mercado español en iniciar la comercialización de los servicios de **fibra con velocidades de descarga de 1Gbps**.



Vodafone España presenta su nueva plataforma de contenidos dirigidos a empresas y administraciones públicas: “**El Observatorio Vodafone de la Empresa**”.



octubre 2017

Vodafone anuncia en todo el mundo su nueva estrategia de reposicionamiento de marca, eslogan e identidad visual: “**El futuro es apasionante. Ready?**”



◆ Vodafone abre “**Esports Garage**”, un espacio multifuncional y colaborativo cuyo objetivo es que aficionados a los deportes electrónicos y profesionales del sector puedan compartir su afición por los videojuegos y e-sports.

Noviembre 2017

Vodafone lanza “**V by Vodafone**” que permite a los usuarios conectar productos electrónicos a la red global de IoT del Grupo Vodafone, la mayor del mundo.



Vodafone España presenta “**Vodafone One Familia**”, especialmente destinada a familias que quieren todo el entretenimiento y comunicaciones.

Diciembre 2017

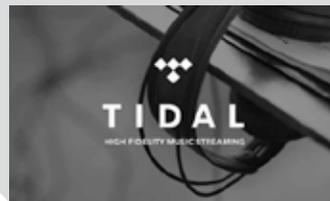
Vodafone España prueba con éxito una **tecnología de red (MEC) que reduce la latencia en más del 90%** y por tanto mejora la experiencia de los videojuegos en el móvil.

enero 2018

Vodafone España es pionera en el uso de **Inteligencia Artificial en redes móviles**, anticipándose al crecimiento exponencial de los datos en las redes y optimizando la gestión de recursos.

febrero 2018

Vodafone lanza la oferta del servicio de música **Tidal** en exclusiva para España.



Vodafone y Huawei completan **la primera llamada 5G en el mundo** usando el nuevo estándar comercial NSA.



Vodafone España presenta “**Vodafone Analytics**”, su herramienta de “Big Data” basada en la geolocalización, ayudando a las empresas y administraciones públicas a planificar su actividad.

marzo 2018

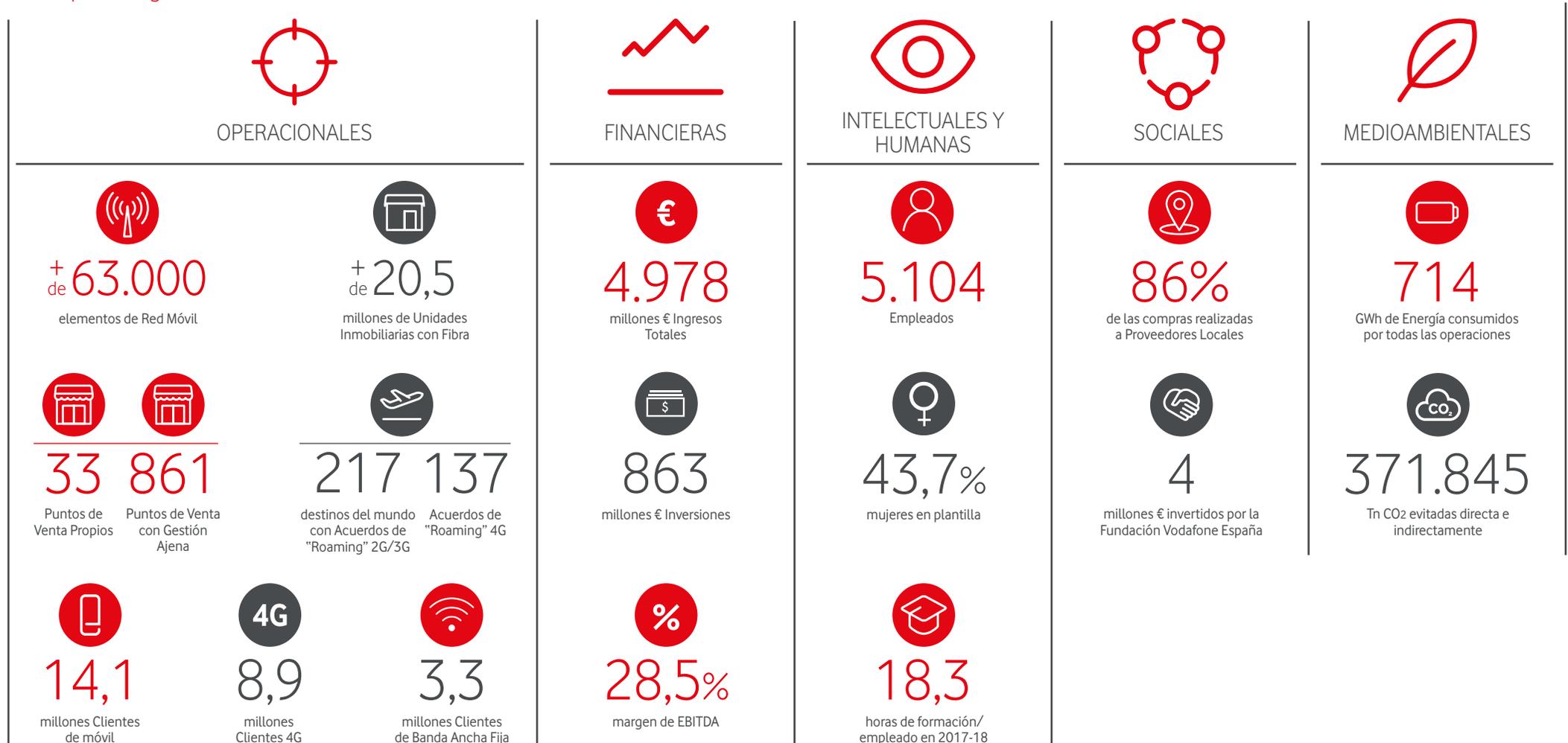
Vodafone presenta la iniciativa global “**Future Jobs Finder**” con el objetivo de ofrecer orientación laboral y acceso a contenidos formativos a más de 10 millones de jóvenes en 18 países.



1.2 Modelo de Negocio

◆ Creación de Valor*

Principales Magnitudes 2017-18



* Según "Modelo de Capitales" del "<IR> Framework" del IIRC.

1.2 Modelo de Negocio

Unidad de Negocio de Empresas

“El mejor Partner Digital de las Empresas y Administraciones Públicas”

Desde la Unidad de Negocio de Empresas se impulsa y desarrolla la estrategia de digitalización de **Empresas y Administraciones Públicas** mediante la adaptación a las necesidades concretas del Cliente, contribuyendo a su diferenciación y liderazgo en el sector en el que operan, gracias a:



Liderazgo en tecnologías móviles, ofreciendo la mejor Red de Voz y Datos de España con la conectividad 4G y la realización de la primera llamada 5G en el mundo.



La Red de Fibra más amplia del mercado, que permite a los Clientes disfrutar de la conexión fija que ofrece la mejor experiencia convergente.



Un **portfolio de productos** flexible e innovador con las **soluciones digitales** más avanzadas para dar respuesta a las necesidades de comunicación de todos los Clientes - **empresas, profesionales autónomos e instituciones públicas** - basadas en tecnologías “Cloud & Hosting”, “Internet of Things” o “Big Data”, garantizando siempre la máxima seguridad.



Una **atención personalizada** y adaptada a las necesidades de cada Cliente, que permite ofrecer la mejor experiencia de servicio.

Ecosistema de Innovación

La Unidad de Negocio de Empresas ha establecido una cultura de enfoque empresarial que permite traducir las ideas en oportunidades de negocio concretas, con la innovación como eje central. De esta forma, se ofrece un amplio Ecosistema de Innovación que ayuda a las Empresas y Administraciones Públicas a afrontar con éxito la era digital. Dicho Ecosistema de Innovación está compuesto por los siguientes elementos:

Observatorio Vodafone de la Empresa

Este Observatorio consiste en una plataforma de contenidos dirigida a las empresas y Administraciones Públicas. El Observatorio persigue recoger las preocupaciones de profesionales y empresas, y trasladarlas a los mejores expertos, de forma que puedan aportar su experiencia en un formato único. El objetivo final es explorar las grandes oportunidades que ofrece la revolución digital, y guiar a las empresas y administraciones en su proceso de digitalización. Además, los contenidos cuentan con el respaldo de importantes socios de referencia mundial, como Google, y partners académicos, como Massachusetts Institute of Technology (MIT) y Harvard Academy.



+ 30 millones de visualizaciones de vídeos

+ 3,5 millones de visitas

Vodafone Business University

En Vodafone Business University se desarrollan sesiones formativas para ayudar a directivos de todos los sectores a conocer, de la mano de expertos y empresas referentes en su sector, cómo las nuevas tecnologías y tendencias pueden afectar a su negocio. Estas dinámicas cuentan con la participación de partners como IDC, Samsung y The Valley.

+ de 600 altos ejecutivos han asistido a las sesiones de Vodafone Business University

Vodafone Lab

Vodafone Lab es un espacio de colaboración, co-creación e innovación, que permite descubrir, junto a partners, Clientes y empleados, las nuevas posibilidades de la tecnología. Cuenta con las mejores herramientas, socios y metodologías para asegurar que el conocimiento y las ideas generadas se transforman en propuestas que cubran las necesidades de nuestros Clientes actuales y futuros.

+ de 70 eventos

Comunidades: Blockchain, Drones y Robótica, Big Data, Inteligencia Artificial, IoT, 5G



1.2 Modelo de Negocio

Unidad de Negocio de Empresas

Business Experience Center (BEC)

Vodafone Business Experience Center es un centro de demostración donde se pueden experimentar en primera persona las tecnologías y soluciones que Vodafone pone a disposición de las empresas y otras entidades, enfocado a proporcionar conocimiento sobre las tendencias más representativas de cada sector, explorar nuevos modelos de negocio con los Clientes e identificar proyectos que ayuden a acometer sus procesos de digitalización.



+ de 100 demos

+ de 400 visitas de empresas y otras entidades

NPS: +82

Vodafone Data Center

El Vodafone Data Center es una infraestructura inaugurada a finales de marzo 2018 que cuenta con servicios técnicos y de vigilancia 24/7 (24 horas al día, todos los días de la semana). En este espacio los Clientes pueden alojar sus datos con toda seguridad y se les acompaña en la creación de una infraestructura "Cloud" que les permita evolucionar y escalar con éxito sus estrategias de "Internet of Things", "Big Data" y otras soluciones de digitalización.



450m² de Data Center

500 kW de potencia instalada

200 racks de capacidad, hasta 3.000 servidores físicos

Vodafone Plaza

En Vodafone disponemos de nuestro propio entorno, la sede central Vodafone Plaza, que favorece la implantación de nuevas metodologías de trabajo orientadas hacia la innovación y pone a disposición de todos los empleados la utilización de herramientas digitales con las que se puede gestionar de manera más eficiente diferentes aspectos de la actividad laboral, tales como la reserva de salas de reuniones, el parking, etc.



3.000 empleados

2.530 usuarios App Smart Building

175 salas de reuniones

1.2 Modelo de Negocio

◆ Unidad de Negocio de Particulares

Desde la Unidad de Negocio de Particulares se proporciona a los Clientes residenciales productos y servicios de comunicaciones unificadas, así como las últimas novedades del mercado, asociadas a nuestro liderazgo en innovación.

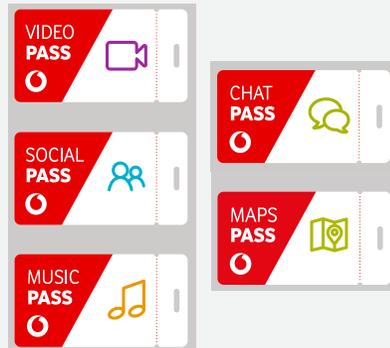
Nuestro objetivo es asegurar el mejor servicio y la mejor experiencia para nuestros Clientes. Así, ofrecemos a nuestros Clientes residenciales productos y servicios innovadores, tales como los siguientes:

◆ Vodafone One Familia:

Paquete cerrado con la mejor conexión tanto dentro como fuera de casa.

- Fibra simétrica
- 2 móviles 4G+
- TV
- Fijo ilimitado

◆ Vodafone Pass: para utilizar las Apps de música, redes sociales, vídeo y mapas sin gastar datos de la tarifa del Cliente.



◆ **V by Vodafone**, para conectar todo aquello que más importa a nuestros Clientes: la mochila de su hijo, su mascota, su coche... para que todo aquello que forma parte de su vida, esté protegido.



◆ **Vodafone One Fibra 1Gbps:** Lanzamiento de la máxima velocidad de navegación del mercado.



◆ Los mejores contenidos para los Clientes:

- **HBO España**, el servicio de suscripción de vídeo bajo demanda con el que acceder a un extenso catálogo de contenidos exclusivos y de calidad, a través de Vodafone One TV y de dispositivos móviles.



- **TIDAL**, la plataforma global de música y entretenimiento creada por artistas como JAY Z, Beyoncé, Chris Martin o Madonna, que conecta directamente con los cantantes favoritos, ofreciendo una experiencia musical superior.



- **FILMIN**, la única plataforma del mercado especializada en cine independiente y cine español.



1.2 Modelo de Negocio

◆ Asociaciones y Reconocimientos

Principales Asociaciones a las que pertenece Vodafone

- ◆ **ADIGITAL** (Asociación Española de la Economía Digital).
- ◆ **AEC** (Asociación Española para la Calidad).
- ◆ **AOP** (Asociación de Operadores para la Portabilidad).
- ◆ **AOPM** (Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil).
- ◆ **Asociación Española de Anunciantes.**
- ◆ **AUTOCONTROL** (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
- ◆ **Club Excelencia en Sostenibilidad.**
- ◆ **Confianza Online.**
- ◆ **DigitalES** (Asociación Española para la Digitalización).
- ◆ **DIRSE** (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial).
- ◆ **ETSI** (European Telecommunications Standards Institute).
- ◆ **Forética.**
- ◆ **Foro de la Contratación Responsable.**
- ◆ **Foro Inserta Responsable.**
- ◆ **Fundación SERES.**
- ◆ **GSMA** (Asociación Internacional de los Operadores Móviles).
- ◆ **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**
- ◆ **UNE** (Asociación Española de Normalización).

Principales Reconocimientos a Vodafone en 2017-18

- ◆ La red de Vodafone España es la **mejor red móvil en voz y datos** por tercer año consecutivo, según el estudio independiente Mobile Benchmark de P3 Communications y la revista Connect.
- ◆ **Primer puesto** en la lista de los Best WorkPlaces 2018 en la categoría de más de 1.000 empleados, según el Instituto **Great Place to Work**.
- ◆ Reconocida como empresa **Top Employers 2017 y Top Employers 2018**.
- ◆ Reconocimiento al **Compromiso con la Accesibilidad** concedido por Ilunion.
- ◆ Premio **ADSLZone 2017 al Mejor Operador 4G**.
- ◆ Premio **ADSLZone 2017 a Lowi** en la categoría **Mejor OMV**.
- ◆ Premio a la **Best Practice en Facility Management** para la **App Smart Building** de Vodafone.
- ◆ **Premio IN 2017** en la categoría **"Best Culture of Learning"** otorgado por LinkedIn.
- ◆ Premio otorgado por el Small Cell Forum por la **tecnología Crowdcell aplicada a Microceldas**.
- ◆ **Premio Byte TI 2017** a la mejor solución de seguridad móvil por **"Vodafone Secure Net"**.
- ◆ **Premio Cegos** con Equipos&Talento 2017 a las Mejores Prácticas en la Categoría Selección e Integración por el **proyecto "Vodafone Janus"**.
- ◆ Premio a la mejor iniciativa en "Wellbeing" por el programa **"Salúdate" de Vodafone España**.
- ◆ **Premio Youtube Ads 2017** al mayor número de visualizaciones de sus anuncios.
- ◆ **Premio CONTROL 2017** a la **Mejor Campaña de Comunicación** del año.
- ◆ **Premio Eficacia XIX Edición** de la Asociación Española de Anunciantes en la **categoría "Construcción de Marca"**.
- ◆ **Premio Genio a la Innovación** en Marketing, Comunicación y Uso de los Medios 2017 por su campaña **"El Futuro es One"** con Wink TTD.
- ◆ **Premio FactorW** concedido por Intrama por el **compromiso en Diversidad y Género**.
- ◆ **Premio Internacional a la gestión de la Diversidad Humana en la Empresa y su Inclusión Laboral** otorgado por la Fundación Diversidad en su III Edición en la categoría "Empresa Internacional".

1.3 Contribución al país

Vodafone, como actor clave del sector tecnológico en el que opera, juega un papel relevante en el desarrollo sostenible del país, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso social y al respeto al medioambiente.

Por otra parte, son indudables los beneficios para personas y organizaciones que se derivan de la transformación digital como motor de crecimiento del país, puesto que incrementa la competitividad y productividad de las organizaciones y favorece el progreso social. En este sentido, el sector de las telecomunicaciones juega un papel fundamental como impulsor y facilitador de la transformación digital.

Vodafone ha desarrollado una metodología propia, aplicada por varias operadoras del Grupo Vodafone, para determinar su contribución al país, tanto en términos de Desarrollo Sostenible, como de Digitalización.



1.3 Contribución al país

Contribución al Desarrollo Sostenible

Cada una de las contribuciones económica, social y ambiental al Desarrollo Sostenible se pueden desglosar a su vez en:

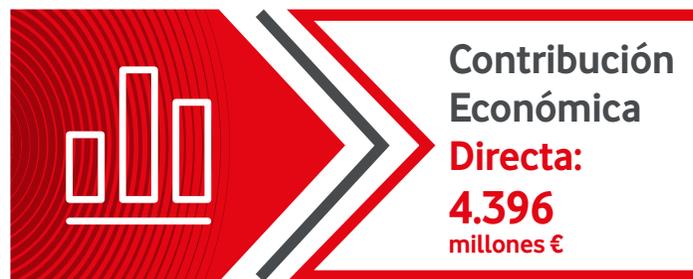
Contribuciones Directas:

Generadas directamente por las actividades de la Compañía en las Personas, Empresas y Administraciones Públicas.

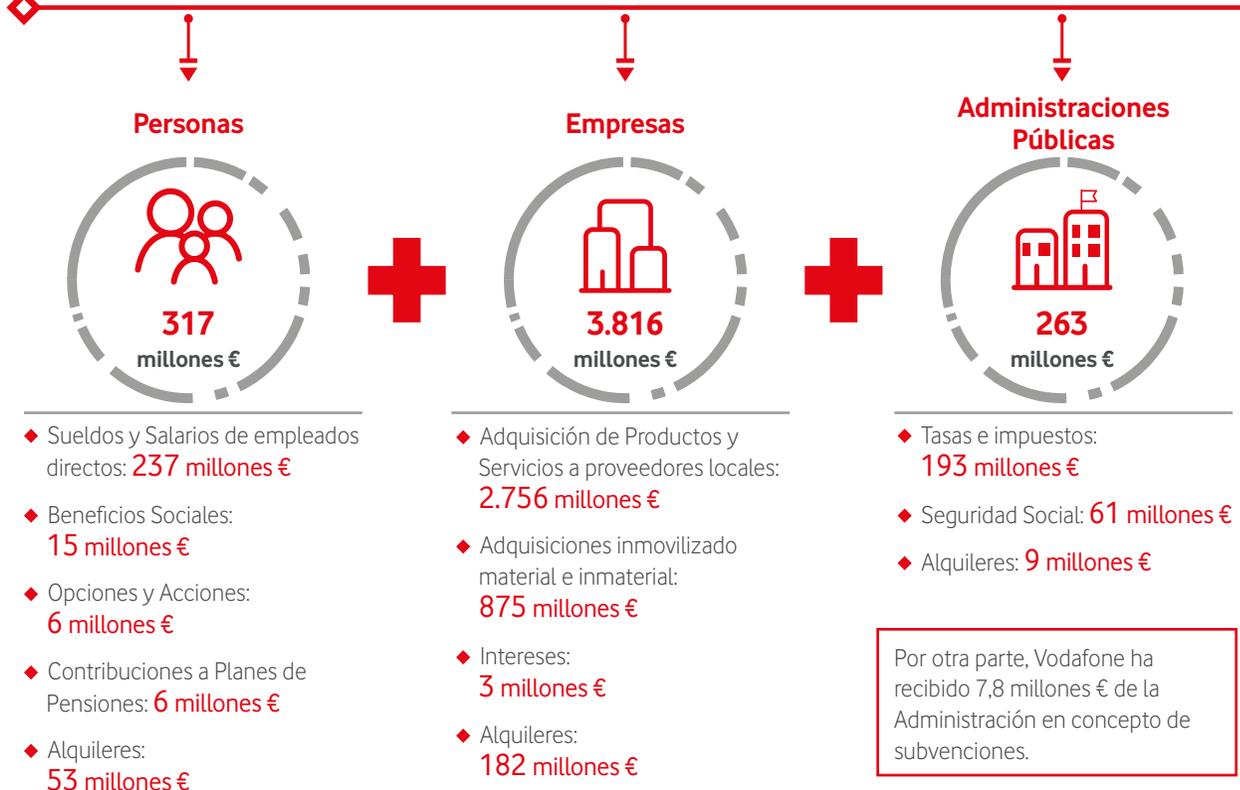


Contribuciones Indirectas:

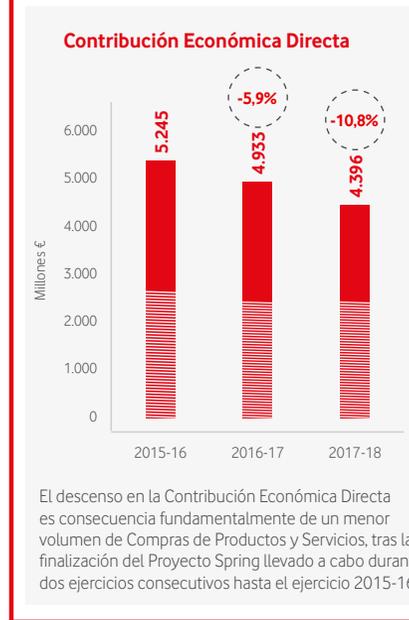
Generadas por las organizaciones de nuestra cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.) en las Personas, Empresas y Administraciones Públicas.



Vodafone contribuye de forma directa a la economía del país a través de la riqueza que genera, los impuestos y licencias que paga, los proveedores a los que compra productos y servicios, y las personas a las que emplea.

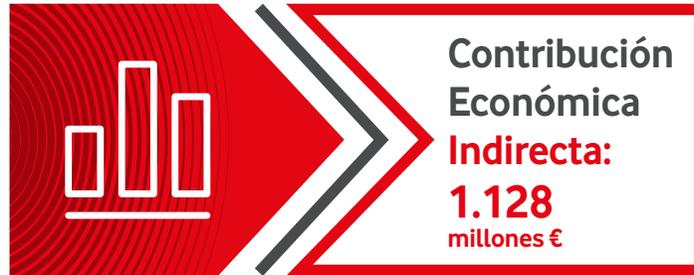


Por otra parte, Vodafone ha recibido 7,8 millones € de la Administración en concepto de subvenciones.



1.3 Contribución al país

Contribución al Desarrollo Sostenible



Vodafone contribuye de forma indirecta a la economía del país a través de las organizaciones de su cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.).

Personas



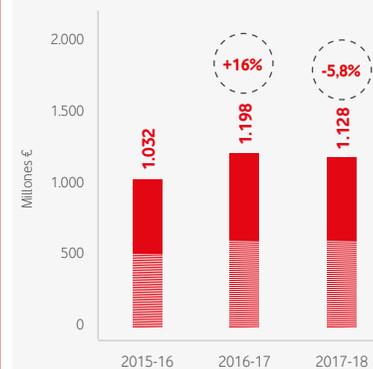
◆ Sueldos y Salarios de empleados indirectos: **704 millones €**

Administraciones Públicas

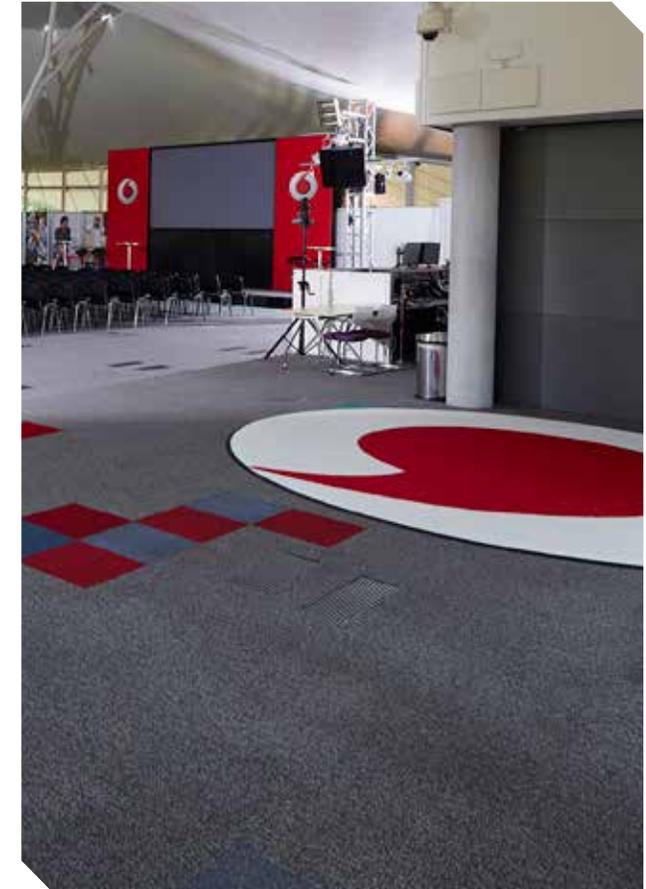


- ◆ Impuestos Indirectos (IVA, IGIC, IPSI): **335 millones €**
- ◆ Retenciones fiscales en pagos a terceros: **77 millones €**
- ◆ Seguridad Social pagada por empleados directos: **12 millones €**

Contribución Económica Indirecta



Al haber disminuido el volumen de Compras de Productos y Servicios, tras la finalización del Proyecto Spring llevado a cabo hasta el ejercicio 2015-16, nuestra contribución a los salarios de los empleados indirectos ha sido menor.



1.3 Contribución al país

Contribución al Desarrollo Sostenible



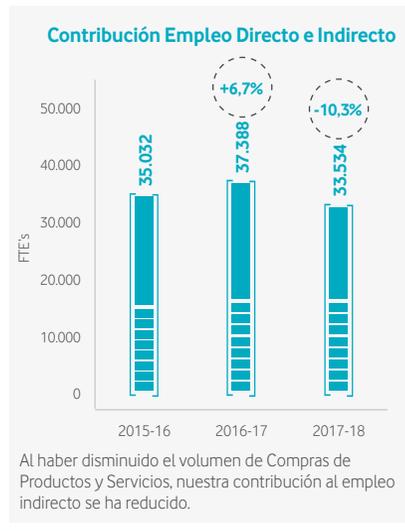
Contribución Social
Empleo Directo e Indirecto:
33.534 FTEs(*)

Vodafone juega un papel relevante en la Contribución Social al país, tanto en términos de Empleo, como en su Desarrollo Social.

Contribución Social
Desarrollo Social



- ◆ Personal Externo de Logística
- ◆ Personal Externo de Call Centers
- ◆ Personal Externo de Ventas
- ◆ Personal Externo de Tecnología
- ◆ Otras Subcontrataciones (Consultorías, Sistemas, etc.)



Fundación Vodafone España

La Fundación Vodafone España es otro de los recursos con los que cuenta Vodafone para desarrollar su compromiso con la sociedad.

4 millones € invertidos por la Fundación Vodafone España en desarrollo social



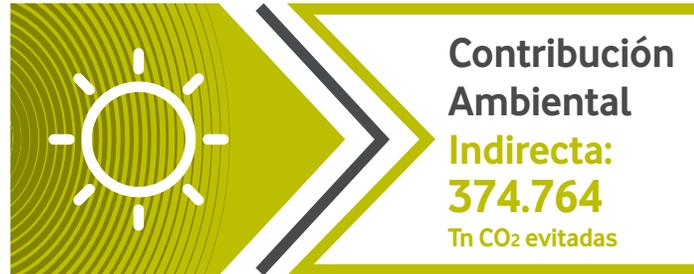
(*) FTE ("Full Time Equivalents" – Empleos a Tiempo Completo).

1.3 Contribución al país

Contribución al Desarrollo Sostenible



El compromiso de Vodafone con el Desarrollo Sostenible conlleva también controlar y minimizar los impactos de su actividad en el medioambiente. Así, a través de iniciativas orientadas a aumentar la Eficiencia Energética de sus instalaciones y a mejorar la gestión de la Movilidad trata de optimizar de forma directa sus emisiones de CO₂.



Vodafone también contribuye a la lucha contra el cambio climático de forma indirecta, a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayudan a otros sectores a reducir sus propias emisiones de CO₂. En este sentido, es de destacar la contribución a través de las soluciones IoT. 5.1



- ◆ Red: **-8.509 Tn CO₂ evitadas** (aumento de emisiones)
- ◆ Oficinas: **3.758 Tn CO₂ evitadas**
- ◆ Tiendas: **-12 Tn CO₂ evitadas** (aumento de emisiones)
- ◆ Videoconferencias: **1.873 Tn CO₂ evitadas**
- ◆ Flota: **-96 Tn CO₂ evitadas** (aumento de emisiones)
- ◆ Lanzaderas: **67 Tn CO₂ evitadas**

Se ha producido un ligero aumento de emisiones derivadas principalmente del aumento del consumo de energía de la red, asociado al notable aumento del tráfico de voz y datos que se ha producido en la misma. 5.1



1.3 Contribución al país

◆ Contribución a la Digitalización

El “**Digital Economy and Society Index**” (DESI - Índice de la Economía y la Sociedad Digitales) es el índice de referencia para medir cómo evolucionan las economías digitales de la UE.

En este sentido, Vodafone toma como referencia los indicadores y subindicadores que constituyen el DESI para mostrar su Contribución a la Digitalización del país.

Indicadores que componen el DESI:

- ◆ 1. **Conectividad**
- ◆ 2. **Capital Humano**
- ◆ 3. **Uso de Internet por la Sociedad**
- ◆ 4. **Integración de la Tecnología Digital**
- ◆ 5. **Servicios Públicos Digitales**



◆ 1. **Conectividad**

El acceso a los servicios de banda ancha fija y móvil es una condición necesaria para la competitividad del país y de sus organizaciones. Este indicador mide tanto el despliegue de las infraestructuras de banda ancha, como su calidad.

Subindicadores DESI

Subindicadores DESI	Aportación Vodafone en 2017
Cobertura de Banda Ancha Fija (BAF) (% hogares)	96% de hogares*
Implantación de la BAF (% hogares)	3,3 millones accesos de BAF
Cobertura NGA (% hogares)	85% de hogares*
Abonos a Banda Ancha Rápida (%abonos>=30 Mbps)	82,5%
Implantación de la Banda Ancha Móvil (BAM) (Abonos por cada 100 personas)	11,8 millones de usuarios BAM
Cobertura 4G (% de hogares, media de operadores)	97,5% (y con 4G+ en más de 1.100 poblaciones)

* A través de infraestructuras propias de Vodafone y de acuerdos con otros operadores.

Vodafone ofrece conectividad mediante Redes Fijas de alta velocidad en 20,5 millones de hogares. De ellos, 10,3 millones son mediante infraestructura propia y el resto mediante acuerdos comerciales con otros operadores.



Vodafone España, primer operador a nivel mundial con una red comercial de NB-IoT.



Vodafone completó la primera llamada 5G en el mundo usando el nuevo estándar comercial NSA.

Vodafone, además, está evolucionando su Red Móvil hacia 4G+ mediante la agregación de más de una banda LTE para obtener velocidades de hasta 350 Mbps.

Vodafone está actualizando su red propia HFC al estándar Docsis 3.1 para ofrecer velocidades de 1 Gbps simétrico. En la actualidad, el 77% de los 7,6 millones de hogares con HFC tienen Docsis 3.1.

1.3 Contribución al país

Contribución a la Digitalización



2. Capital Humano

La dimensión de Capital Humano mide las habilidades necesarias para aprovechar las posibilidades que ofrece una Sociedad Digital. Dichas habilidades van desde las habilidades básicas del usuario que permiten a las personas interactuar online y consumir bienes y servicios digitales, hasta habilidades avanzadas que posibilitan el aprovechamiento de la tecnología para aumentar la productividad y el crecimiento económico.

Subindicadores DESI

Habilidades Básicas

- Usuarios de Internet (% individuos).
- Competencias Digitales Básicas (% individuos).

Habilidades Avanzadas

- Especialistas en TIC (% individuos empleados).
- Graduados "Science, Technology, Engineering, Mathematics" (STEM) (entre 22-29 años, por cada 1.000 personas).



Aportación Vodafone

- **Formación en TIC** para personas mayores: **>194.000 mayores** formados desde 2014-15.
- Formación en TIC para **personas con discapacidad**: **>16.100** (desde 2014-15). De ellas, más de **1.780** han encontrado empleo.
- Vodafone **Youth Experience Week**: **>400 jóvenes** participaron en el ejercicio 2017-18. ^(5.1)
- Vodafone **Youth Festival**: **>700 jóvenes** en el ejercicio 2017-18. ^(5.1)
- **"Code like a girl"**: Programación para chicas. **35** chicas formadas en el ejercicio 2017-18. ^(5.1)
- Sesiones de Formación **"Fast Forward"**: **1.788 asistentes** en el ejercicio 2017-18. ^(5.1)
- **Digitalización Empleados**: **100%** de empleados utilizando herramientas digitales. ^(5.3)
- Fomento del Disfrute Seguro y Responsable de la tecnología por menores: **BeStrong Online**, (+ de 9.000 alumnos participantes en el **Programa Cibermentores**). ^(5.3)



3. Uso de Internet por la Sociedad

La dimensión del Uso de Internet por la Sociedad mide las distintas actividades realizadas por ciudadanos que ya están online. Estas actividades van desde el consumo de contenido online (videos, música, juegos, etc.) hasta actividades de comunicación, compras y banca online.

Subindicadores DESI

Contenidos Online

- Noticias Online (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).
- Juego o descarga de juegos, música, imágenes o películas (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).
- Video bajo demanda (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).

Comunicación

- Llamadas de video (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).
- Redes Sociales (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).

Compras Online

- Servicios bancarios (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses).
- Compras online (% usuarios Internet en último año).



Aportación Vodafone

- Tienda Online: **> 1,2 millones de usuarios** (en el ejercicio 2017-18).
- Mi Vodafone: **>3,2 millones usuarios**.
- Vodafone TV (Video bajo demanda, NETFLIX, HBO): **1,4 millones Clientes**.
- Vodafone Pass (música, vídeo, RRSS, mapas): **disponible para todas las tarifas**.
- Clientes particulares con **e-factura**: **82,7%**.
- Más de **479.000 "fans"** en **Facebook** y más de **168.000 "followers"** en **Twitter**.
- Soluciones para aumentar la accesibilidad en colectivos vulnerables (personas mayores, personas con discapacidad): **Mefacilyta**, a **MiAlcance**, **#ASPACenet**, descarga de **Apps accesibles** (>1 millón de descargas). ^(5.1)
- **IoT** de consumo (V by Vodafone)

1.3 Contribución al país

Contribución a la Digitalización



4. Integración de la Tecnología Digital

La dimensión de Integración de la Tecnología Digital mide la digitalización de las empresas y la explotación del canal de ventas online. Adoptando la Tecnología Digital, las empresas mejoran su eficiencia, reducen costes y atraen mejor a los Clientes, colaboradores y socios comerciales.

Subindicadores DESI

- Digitalización de Negocios**
- Intercambio electrónico de información (% empresas).
 - Radio Frequency Identification - RFID (% empresas).
 - Medios sociales (% empresas).
 - Facturas electrónicas (% empresas).
 - "Cloud" (% empresas).

- eCommerce**
- Pymes que realizan ventas online (% pymes).
 - Volumen de negocio del comercio electrónico (% volumen negocio Pymes).
 - Venta transfronteriza online (% Pymes).



Aportación Vodafone

- Tarjetas SIM para IoT: **>1,8 Millones**.
- Clientes Empresa con **e-factura: 72,4%**.
- **Videoconferencias** en Vodafone: **>72.000** (desde 2014-15).
- Programa **"Minerva"**: **63 proyectos activos y 280 empleos** generados. **(5.1)**
- Programa **"Connecting for Good Galicia"**: **12 proyectos** promovidos. **(5.1)**
- **CIO Forum**: **150** asistentes de empresas y AAPP. **(5.1)**
- **Observatorio Vodafone de la Empresa**: **(1.2)**
- Test Digitalización.
- I Estudio sobre el **Estado de Digitalización de las Empresas** en el país.
- **Contenidos**: vídeos de casos de éxito y entrevistas a expertos.
- **Blogs, RRSS**.
- Soluciones de **Transformación Digital**: **(5.2)**
- **IoT**: de uso empresarial (Contadores Inteligentes, etc.).
- **Big Data**: Vodafone Analytics (solución Big Data para Clientes empresariales).
- **NFC**: para uso en logística y permisos de accesos a instalaciones.



5. Servicios Públicos Digitales

La dimensión Servicios Públicos Digitales mide la digitalización de los servicios públicos, centrándose en la administración electrónica. La modernización y la digitalización de los servicios públicos pueden generar mejoras en la eficiencia de la administración pública, los ciudadanos y las empresas, así como la prestación de mejores servicios para los ciudadanos.

Subindicadores DESI

- Usuarios de la e-Administración (% usuarios Internet en el año).
- Formularios precumplimentados (según "benchmark", resultado de 0 a100).
- Servicios administrativos que pueden efectuarse online (según "benchmark", resultado de 0 a100).
- Open data (políticas, impactos, características) (% puntuación máxima).



Aportación Vodafone

- **Soluciones y servicios** para AAPP. **(5.2)**
- Big Data: **Vodafone Analytics** para AAPP. **(5.2)**
- **Vodafone Smart Cities**. **(5.2)**

A composite image featuring a space station in orbit over Earth. The station's solar panels and a satellite dish are visible against the blue and white clouds of the planet. A large red circular graphic is overlaid on the left side, framing the title. The right side of the image is a dark red vertical panel with a white list of items. In the bottom right corner, there are navigation icons: a home icon, a left arrow, and a right arrow.

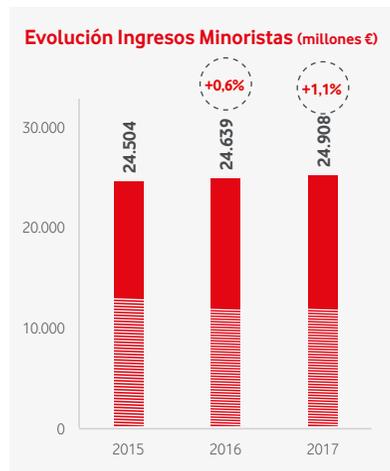
2. Análisis del Entorno

- ◆ 2.1 Situación y Tendencias del Sector
- ◆ 2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias en España
- ◆ 2.3 Novedades Legislativas y Regulatorias en Europa

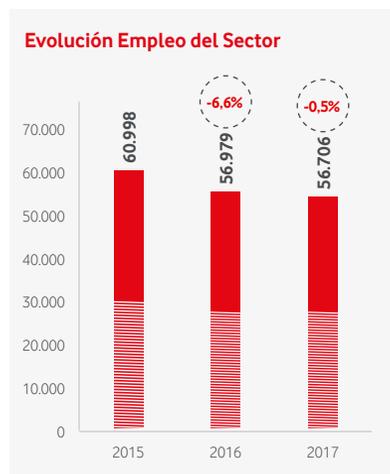
2.1 Situación y Tendencias del Sector

◆ Ingresos y Empleo*

Los ingresos minoristas del sector en 2017 (24.908 millones de euros) fueron muy similares a los de los dos años anteriores, de forma que el incremento de los ingresos por los servicios audiovisuales y de banda ancha compensaron el descenso de los ingresos por los servicios de voz.



Respecto al empleo del sector, éste se ha estabilizado en el entorno de 57.000 empleados, después del significativo retroceso del 6,6% que tuvo lugar el año anterior.



◆ Infraestructuras*

En el año 2017 el despliegue de Redes Fijas de Nueva Generación o **NGAs** ("New Generation Access") casi ha alcanzado la cifra de 48 millones de Unidades Inmobiliarias, frente a 42 millones en el año 2016. De ellas, 37 millones corresponden a accesos de fibra óptica hasta el hogar o **FTTH** ("Fiber To The Home"), frente a los 31,1 millones del año anterior.



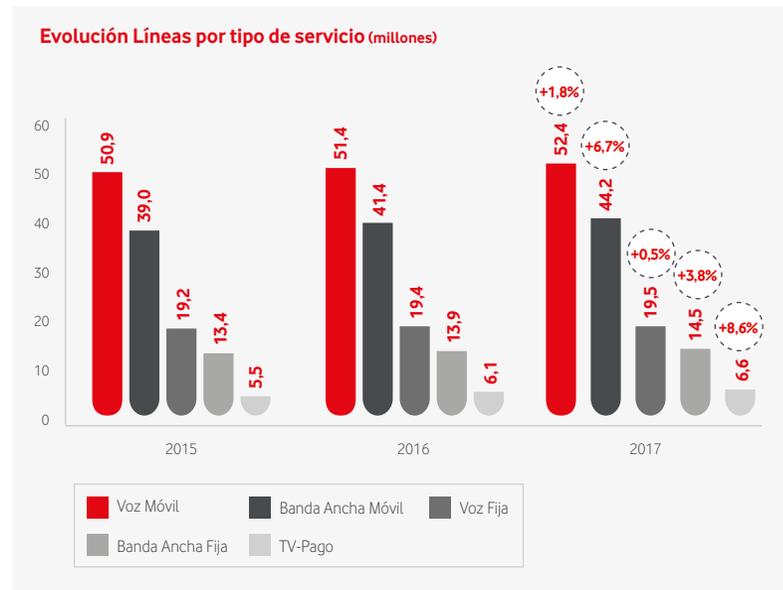
* Datos extraídos del informe de la CNMC del IV Trimestre 2017.

2.1 Situación y Tendencias del Sector

◆ Evolución de Líneas*

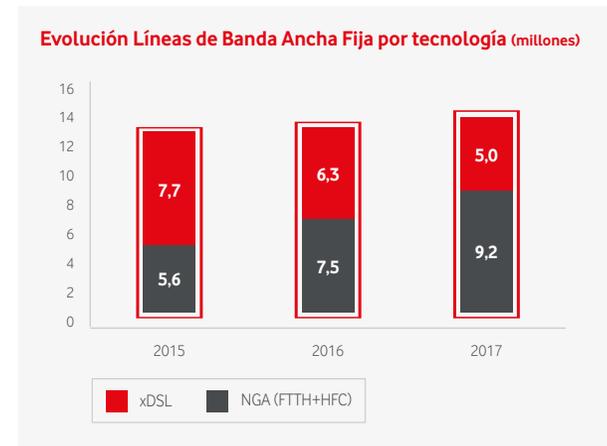
De la misma forma que en el año anterior, la evolución de las líneas de los diferentes servicios en 2017 ha presentado un comportamiento desigual:

- ◆ El número de líneas de **Voz Móvil** (52,4 millones) crece en un millón (+1,8%), situándose la penetración en 112,5 líneas por cada 100 habitantes.
- ◆ Por otro lado, se produce un crecimiento significativo en el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** (un 6,7%, hasta alcanzar los 44,2 millones), en el número de líneas de **Banda Ancha Fija** (un 3,8%, hasta alcanzar los 14,5 millones) y en los servicios de **Televisión de Pago** (un 8,6%, hasta los 6,6 millones).
- ◆ El número de líneas de **Voz Fija** (19,5 millones) se mantiene respecto al año anterior, con una ligera subida del 0,5%.



Respecto al mercado de Banda Ancha Fija, se está acelerando el traspase de Clientes desde xDSL hacia **NGAs (FTTH + HFC)**. Así, en el año 2017 se produjo un descenso de 1,3 millones de accesos de xDSL y un incremento de 1,7 millones de NGAs, alcanzándose la cifra de 9,2 millones de accesos de NGAs activos.

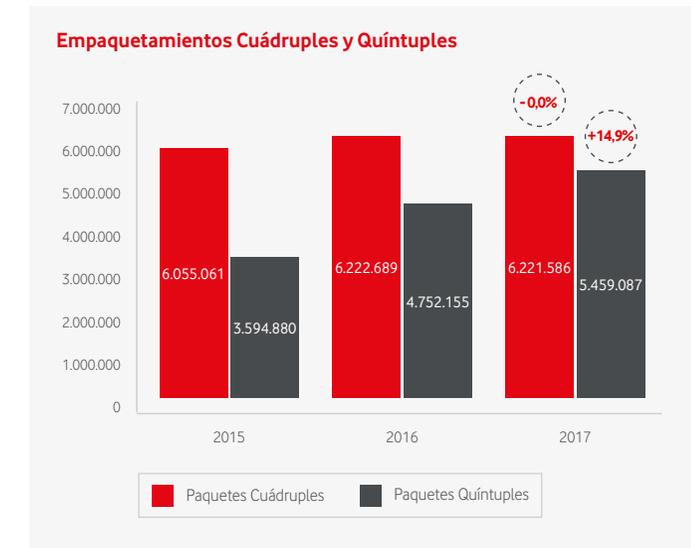
Además, las conexiones de banda ancha tienen cada vez una mayor velocidad contratada. Así, un 59% de las líneas tienen una velocidad superior a 50 Mbps (frente al 41% del año anterior).



En lo que respecta a la contratación empaquetada:

- ◆ Los **paquetes quintuples** o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) alcanzaron 5,5 millones de contrataciones, frente a 4,8 millones del año anterior, lo que supone un significativo crecimiento del 14,9%.
- ◆ Los **empaquetamientos cuádruples** (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil) se han mantenido en la misma cifra que el año anterior, 6,2 millones.

Como último dato destacable, cabe señalar que en el último trimestre del año 2017 el tráfico de llamadas por las redes móviles alcanzó un máximo histórico, con 24.000 millones de minutos.



* Datos extraídos del informe de la CNMC del IV Trimestre 2017.

2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias en España

◆ Espectro Radioeléctrico

El espectro radioeléctrico da soporte a las radiocomunicaciones, especialmente a los servicios de Voz y Banda Ancha en Móvil. La administración del espectro radioeléctrico corresponde al Estado y la regulación sobre el espectro radioeléctrico pretende garantizar un uso eficaz y eficiente del mismo, favoreciendo el desarrollo de nuevos servicios y el despliegue de redes, contribuyendo al uso armonizado del mismo en el ámbito de la Unión Europea.

El 1 de diciembre de 2017, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital publicó el **Plan Nacional 5G**, un conjunto de medidas que tiene por objetivo situar a España entre los países más avanzados en el desarrollo de la tecnología 5G.

Desde un punto de vista técnico, la tecnología 5G supone el punto de llegada de la evolución de las tecnologías desde 4G y 4.5G. Las ventajas que aportará la tecnología 5G (mayores velocidades y menores latencias) posibilitará la prestación más eficiente de servicios de Banda Ancha Móvil, vídeo de alta calidad y nuevos servicios hasta ahora incipientes, tales como la Realidad Virtual, la Realidad Aumentada, etc. Se espera que todos los sectores productivos se puedan beneficiar de la tecnología 5G en diferente medida, si bien hay algunos sectores que se beneficiarán de él antes y de forma más sustancial que otros, como las telecomunicaciones, la salud, la banca, la automoción, la industria, la agricultura, y por supuesto, las soluciones "Internet of Things" (IoT) estandarizadas que ya empiezan a proliferar sobre tecnología LTE.

Vodafone está firmemente comprometida con el despliegue de la tecnología 5G en España, valora positivamente la elaboración de este Plan Nacional y espera que su ejecución sitúe a España a la cabeza de Europa en el despliegue de estas nuevas redes. Prueba del compromiso de Vodafone con el desarrollo del 5G en España, el 20 de febrero de 2018 fue la **primera operadora a nivel mundial en realizar una llamada 5G**. Esta primera llamada 5G se ha realizado solo dos meses después de que se publicara el nuevo estándar de 5G sobre infraestructuras duales (5G/4G), utilizando las especificaciones del estándar comercial NSA (Non Stand Alone) aprobado por 3GPP ("3rd Generation Partnership Project") en diciembre de 2017, y la banda de espectro de 3,7 GHz.

◆ Oferta de Referencia NEBA (Nuevo Servicio de Ethernet de Banda Ancha) Local

El servicio NEBA Local fue puesto a disposición del resto de los operadores el 19 de enero de 2018, un año después de la aprobación de su especificación técnica por parte de la CNMC.

Desde dicha fecha, y de acuerdo con las obligaciones impuestas, Telefónica ya no está obligada a cursar nuevas solicitudes de conexión del servicio NEBA FTTH Provincial Residencial, si bien debe mantener activas las conexiones existentes y facilitar su migración hasta que la CNMC dicte resolución declarando el correcto desarrollo y funcionamiento del servicio, lo que está previsto que suceda en un plazo aproximado de 6 meses desde su fecha de lanzamiento.

◆ Aprobación de la Metodología para la determinación del Test de Replicabilidad Económica de dos Productos de Banda Ancha de Telefónica Comercializados en el Segmento Residencial

Según la regulación mayorista de los mercados de Banda Ancha aprobada en febrero de 2016, Telefónica está obligada a prestar los servicios mayoristas de Banda Ancha NEBA y NEBA Local (acceso virtual a la fibra de Telefónica) en toda España excepto en 66 municipios. La fijación de los precios regulados sobre la red de fibra se realizará mediante un análisis de replicabilidad económica. Este mecanismo otorga más flexibilidad a Telefónica, puesto que puede fijar libremente sus precios mayoristas siempre y cuando permita que los productos más emblemáticos puedan ser replicados, es decir, que un competidor eficiente pueda ofrecer esos productos minoristas a través de los productos mayoristas con la existencia de un margen.

Mediante Resolución de 6 de marzo de 2018, la CNMC aprobó la metodología de verificación de los precios mayoristas de fibra óptica de Telefónica, también llamado "Test de Replicabilidad Económica" o ERT "Economic Replicability Test". La metodología establece los criterios para determinar si los precios de las ofertas mayoristas de fibra óptica de Telefónica NEBA local y NEBA fibra permiten a los operadores alternativos replicar los principales productos de fibra ofrecidos por Telefónica, con el fin de asegurar un elevado nivel de competencia en el mercado.

Vodafone valora positivamente la aprobación de esta metodología, ya que la anterior estaba orientada al análisis de los productos de Banda Ancha sobre la red de cobre y requería una actualización a la nueva situación de mercado. Sin embargo, se considera importante para la efectividad de la metodología que la CNMC la aplique de una manera rigurosa y que garantice la estabilidad de los precios mayoristas durante un periodo de tiempo razonable (12 meses). Estableciendo este plazo mínimo en el que los precios mayoristas no puedan sufrir incrementos, se garantiza la estabilidad necesaria para que los operadores puedan diseñar sus ofertas minoristas que hacen uso de los servicios mayoristas de Telefónica.



2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias en España

◆ Mercado de Terminación de Llamadas Vocales en Redes Móviles Individuales (Mercado 2/2014)

La CNMC resolvió el Mercado de Terminación Móvil el 18 de enero de 2018, publicándose la Resolución en el BOE del 30 de enero de 2018. En consecuencia, las nuevas tarifas de las llamadas pasan a ser de aplicación a partir del 1 de febrero de 2018. La CNMC considera que todos los Operadores Móviles con Red (Movistar, Vodafone, Orange y MásMóvil) y Operadores Móviles Virtuales completos tienen "poder significativo de mercado" en sus respectivas redes y les impone la obligación de fijar sus precios de acuerdo a una senda descendente ("glide-path") para los precios de terminación móvil de acuerdo al siguiente esquema:

Precios de Terminación Móvil propuestos (c€/min)

Desde el día 1 del mes siguiente a la entrada en vigor de la Resolución hasta el 31/12/2018	Del 1/1/2019 a 31/12/2019	A partir del 1/1/2020
0,70	0,67	0,64

En la Resolución también se establece que los precios no resultarán de aplicación en el caso de que el tráfico tenga su origen en un país no perteneciente al Espacio Económico Europeo (EEE), en cuyo caso contempla un criterio de simetría para la fijación de los precios. Tampoco resultará de aplicación cuando no se pueda identificar con claridad el origen del tráfico, dada por ejemplo la falta de identificación del número llamante, o cuando el número llamante sea inválido, haya sido modificado o manipulado.

Vodafone valora positivamente el establecimiento del "glide-path" de precios, porque suaviza el impacto económico negativo para los operadores móviles. Sin embargo, considera que el nivel de precios no debería haber sido fijado por debajo de la media europea. La senda permite un ajuste más paulatino de los precios y, en caso de que se establezca un precio único a nivel europeo, también permitirá un ajuste más suave del mercado. Además, la posibilidad de ofrecer precios distintos para orígenes fuera del Espacio Económico Europeo es muy positivo para que los operadores puedan negociar los precios de sus servicios mayoristas en condiciones de equidad.

◆ Nueva Orden de Llamadas a Números 118AB

La Orden ETU/114/2018, de 8 de febrero, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del Servicio de Consulta Telefónica sobre números de abonado incorpora modificaciones en la gestión del rango de numeración 118AB derivados de los problemas de tráfico irregular que han generado estos números durante los últimos años. Las modificaciones tienen que estar implementadas antes del 14 de mayo de 2018.

Las principales modificaciones afectan a la facturación y duración máxima del servicio, así como al suministro de una mayor información para el Cliente a través de locuciones informativas previas a la prestación del servicio.

Vodafone valora positivamente la aprobación de esta Orden ya que introduce medidas que harán más difícil la comisión de fraudes y escenarios irregulares y perjudiciales para los Clientes a través de estas numeraciones.

◆ Compensación Equitativa por Copia Privada

El 1 de agosto de 2017 entró en vigor el Real Decreto-Ley 12/2017, de 3 de julio, que introduce una modificación en la Ley de Propiedad Intelectual consistente en sustituir el modelo de Compensación Equitativa por Copia Privada ("Canon Digital") con cargo a Presupuestos Generales del Estado por un modelo basado en el pago del Canon Digital por parte de fabricantes, importadores y distribuidores de equipos, aparatos y soportes de reproducción de obras protegidas por Derechos de Propiedad Intelectual. Desde su entrada en vigor, se aplican los importes de Canon Digital aplicables con anterioridad a 2012, con carácter transitorio y hasta que se apruebe en agosto de 2018 la correspondiente normativa de desarrollo.

Esta modificación legislativa afecta a Vodafone por:

- ◆ Ser deudor del Canon Digital en cuanto importador de equipos sujetos a compensación y/o responsable solidario del pago del Canon Digital en cuanto distribuidor de dichos equipos si los fabricantes o importadores no lo hubieran abonado.
- ◆ Estar obligado a repercutir en factura el importe del Canon Digital a los Clientes finales no exentos que adquieran equipos sujetos a compensación.
- ◆ Estar obligado a informar a los Clientes finales que adquieran equipos sujetos a compensación de los supuestos en los que podrá solicitarse la devolución del Canon Digital.

2.3 Novedades Legislativas y Regulatorias en Europa

◆ Mercado Único Europeo de Telecomunicaciones Telecom Single Market (TSM): Roaming.

El Reglamento UE 2015/2120 modificó el Reglamento de Itinerancia ("Roaming") introduciendo, entre otras medidas, la eliminación de los recargos por "roaming" a partir del 15 de junio de 2017 en el ámbito del Espacio Económico Europeo, sujeto a la posibilidad de aplicar unas normas de uso razonable, que han sido definidas por la Comisión Europea en el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286 de 15 de diciembre de 2016 y por el BEREC a través de las Directrices de 27 de marzo de 2017.

Vodafone inició desde el año 2015 un proceso de eliminación de los recargos de "roaming" en Europa en todas sus tarifas, anticipándose con ello a esta nueva regulación.

◆ Llamadas de Emergencias desde Vehículos o E-Call

El nuevo sistema europeo de llamadas de emergencias para vehículos, o "e-call", ha visto cómo en los últimos meses se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para su puesta en servicio definitiva. Los centros de atención de llamadas de emergencia de las Comunidades Autónomas (PSAPs) tenían que estar en disposición para recibir este tipo de llamadas en octubre de 2017 y los fabricantes de automóviles en marzo de 2018.

Para la correcta implementación del servicio, los Operadores Móviles con Red han realizado los cambios en sus redes, lo que permite identificar las llamadas de emergencia emitidas por vehículos para darles un tratamiento diferenciado. La colaboración con las Administraciones Públicas ha posibilitado la verificación del funcionamiento del sistema en la red de Vodafone.

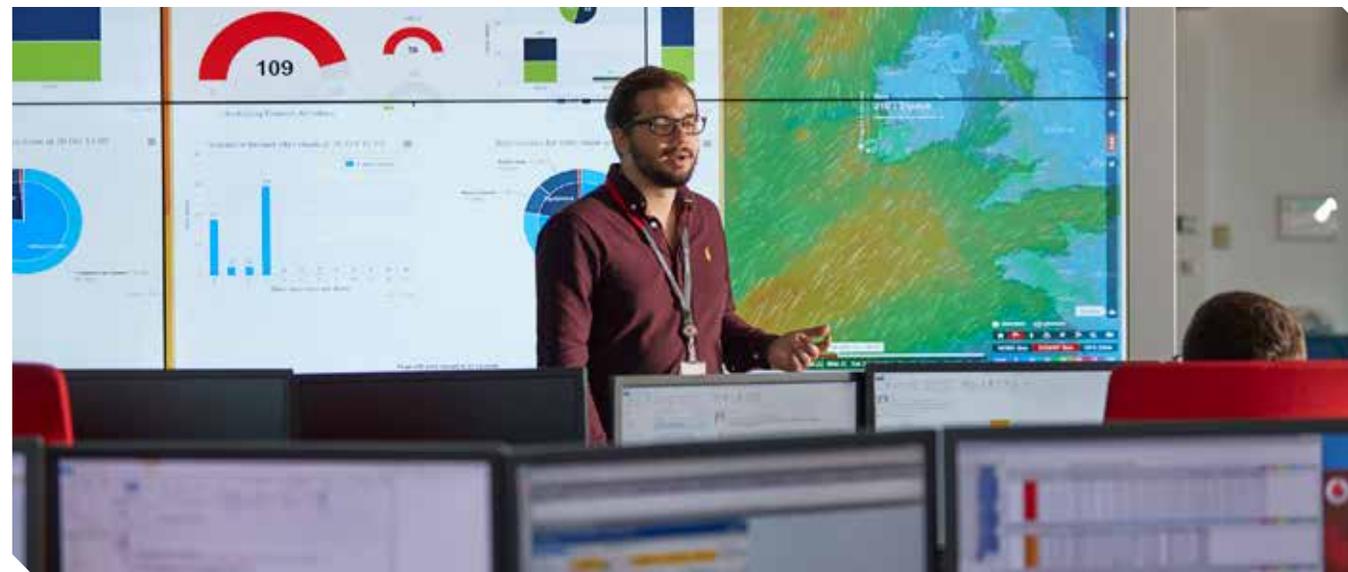
Vodafone espera que los nuevos modelos de vehículos vayan incorporando estos nuevos sistemas de acuerdo con la normativa y que sea una ayuda efectiva para reducir las consecuencias negativas de los accidentes de tráfico.

◆ Reglamento de Portabilidad Transfronteriza

El 30 de junio de 2017 se publicó en el DOUE el Reglamento UE 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la Portabilidad Transfronteriza de los servicios de contenidos online en el mercado. Este Reglamento es aplicable dentro de la UE a partir del 1 de abril de 2018 e implica que todos los proveedores de contenidos online de pago deberán estar en condiciones de garantizar que sus abonados a este tipo de contenidos podrán acceder a los mismos cuando se encuentren temporalmente en cualquier Estado Miembro de la UE (fuera de su Estado Miembro de residencia habitual). Los prestadores de servicios de contenidos online de pago deben permitir a sus abonados utilizar dichos servicios en el Estado Miembro donde se encuentran temporalmente, del mismo modo que si lo hicieran en su Estado Miembro de residencia. Así, cuando los abonados estén temporalmente fuera de su Estado Miembro de residencia (pero dentro de la UE) podrán acceder a los servicios de contenidos online contratados en el mismo tipo y número de dispositivos, para el mismo número de usuarios y con la misma gama de funcionalidades que se ofrecen en su Estado Miembro de residencia.

La obligación de proporcionar la portabilidad del servicio de contenidos online es vinculante para los proveedores de estos contenidos y éstos tampoco deben someter a sus abonados a recargos adicionales por proporcionar la Portabilidad Transfronteriza.

La entrada en vigor de dicho Reglamento supone que los proveedores de contenidos online han debido comprobar previamente la residencia habitual de su base de Clientes (aplicando para ello los criterios establecidos en el propio Reglamento), implementar los mecanismos que les permitan verificar dicha residencia siempre que tengan algún tipo de duda y garantizar que seguirán comprobando el Estado Miembro de residencia de sus nuevos abonados.





3. Análisis de Riesgos

◆ 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos

◆ 3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

3.1 Modelo de Gestión de Riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone España se enmarca dentro de una metodología confeccionada por el Grupo Vodafone. Bajo este contexto, Vodafone España identifica anualmente los Principales Riesgos que puedan afectar potencialmente al cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos con impacto en Clientes, en el Negocio y en la Reputación Corporativa. A cada riesgo identificado se le asigna un Responsable directo a nivel de Director.

Identificados los Principales Riesgos, se llevan a cabo las correspondientes acciones de cara a su gestión y tratamiento, con el fin de posibilitar a la Dirección de la empresa tomar decisiones con mayor visión y conocimiento de sus potenciales impactos.



1. IDENTIFICAR 🔍

El Responsable de cada Riesgo define y documenta sus potenciales consecuencias o impactos, y desglosa el Riesgo en Sub-riesgos. Cada Riesgo se clasifica en el ámbito de una de las siguientes categorías:

- a. Estratégico y Comercial
- b. Resiliencia de Negocio y Seguridad
- c. Logística
- d. Legal y Regulatorio
- e. Recursos Humanos
- f. Financiero
- g. Relaciones Institucionales

2. MEDIR 📏

El nivel de Impacto y Probabilidad de cada Riesgo Principal se mide con criterios estandarizados.

3. GESTIONAR 🔄

El Responsable del Riesgo y sus colaboradores identifican y documentan las medidas existentes para su Mitigación con su encargado de implantación.

A cada Riesgo se le asigna un Nivel de Tolerancia, que define si está siendo gestionado eficazmente o si se tienen que realizar acciones adicionales para reducir la exposición al riesgo.

Se definen Planes de Acción específicos para cada Riesgo que no está alineado con su Tolerancia, y que por ello requiere acciones adicionales. Cada Acción tiene un responsable, nivel de prioridad y fecha de implantación.

4. MONITORIZAR 📍

Se identifican y documentan las actividades asociadas al aseguramiento de la eficacia de las medidas de Mitigación implantadas para cada Riesgo.

Cada actividad se posiciona en el modelo de las tres "Líneas de Defensa":

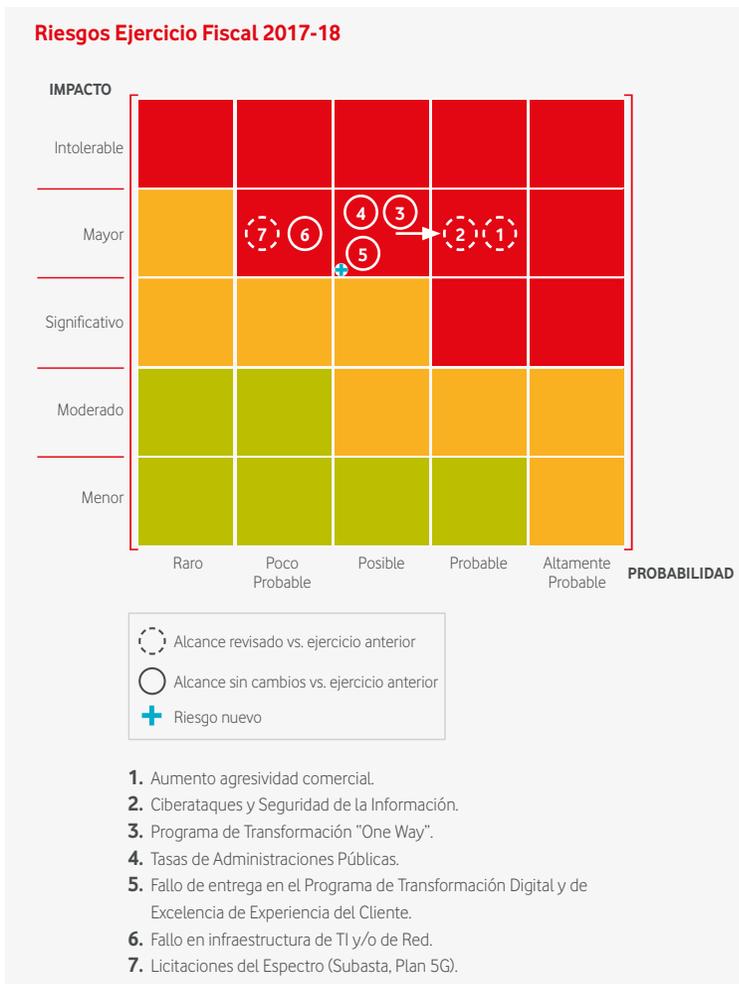
- a. Primera Línea: Propietario del Riesgo y gestión del aseguramiento. Típicamente se encuentra en las funciones operativas.
- b. Segunda Línea: Monitorización del Riesgo y supervisión funcional. Típicamente se encuentra en funciones especializadas y de supervisión.
- c. Tercera Línea: Independencia y aseguramiento. Típicamente en Auditoría Interna, Auditoría Externa y en otros verificadores independientes.

5. INFORMAR ✅

De los tres Riesgos Principales se crea un Informe para que su Responsable lo presente a la Dirección, evidenciando su nivel de gestión eficiente frente al Nivel de Tolerancia, y si requiere una modificación relevante de sus acciones existentes o adicionales.

3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

Evolución de los Riesgos



De acuerdo con la metodología descrita anteriormente, se han identificado los siguientes Riesgos Principales, para los cuales se especifica su Categoría y las medidas de Mitigación.

Principales Riesgos estratégicos de Vodafone España

Riesgo	Categoría de Riesgo
1 Aumento agresividad comercial	Estratégico y Comercial
2 Ciberataques y Seguridad de la Información	Resiliencia de Negocio y Seguridad
3 Programa de Transformación "One Way"	Estratégico y Comercial
4 Tasas de Administraciones Públicas	Financiero
5 Fallo de entrega en el Programa de Transformación Digital y de Excelencia de Experiencia del Cliente	Estratégico y Comercial
6 Fallo en Infraestructura de TI y/o de Red	Resiliencia de Negocio y Seguridad
7 Licitaciones del Espectro (subasta, Plan 5G)	Legal y Regulatorio

3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

1

Aumento agresividad comercial**Descripción**

La actividad comercial del mercado continúa teniendo un elevado nivel de agresividad basada en el precio, fundamentalmente en el segmento Móvil y Low-End Convergente, y está teniendo cada vez mayor relevancia en el sector de las telecomunicaciones.

Vodafone continuará compitiendo en estos segmentos a través de ofertas innovadoras y comercialmente competitivas, manteniendo y asegurando un alto nivel de calidad de nuestros productos, servicios y atención al Cliente.

Medidas de Mitigación

- ◆ Análisis continuo y seguimiento de las ofertas comerciales del mercado, así como de sus potenciales impactos en nuestra base de Clientes.
- ◆ Diseño, desarrollo y lanzamiento de nuevas ofertas competitivas, basadas en el estudio detallado del mercado y de los requisitos existentes y futuros de cada segmento.

2

Ciberataques y Seguridad de la Información**Descripción**

Un ciberataque a nuestra Infraestructura de Red no previsto o incorrectamente gestionado podría causar la indisponibilidad temporal de los servicios que ofrecemos. La confianza de los Clientes y nuestra Reputación depende directamente de nuestra habilidad para proteger su información sensible ante el acceso no autorizado o su distribución.

La "General Data Protection Regulation" (GDPR), junto con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), proporciona el marco para garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Podemos ser objeto de intervenciones regulatorias si no cumplimos con los requerimientos de ambas normativas.

Medidas de Mitigación

- ◆ Colaboramos estrechamente con una gran variedad de Grupos de Interés ⁽⁴⁾, entre los que destacan organismos oficiales, grupos empresariales y proveedores.
- ◆ Anualmente se realizan Programas de Seguridad para identificar y llevar a cabo actividades adicionales enfocadas a fortalecer nuestro entorno de control. El objetivo es asegurar que la infraestructura crítica se mejore reduciendo la probabilidad de un acceso no autorizado o cualquier otro ataque.
- ◆ Minimizamos el riesgo de ataques malintencionados a nuestra infraestructura mediante nuestro Centro global de Operaciones de Seguridad.
- ◆ Aseguramos de manera continua que los datos de nuestros Clientes estén correctamente tratados con el nivel de confidencialidad necesario.
- ◆ Cumplimos con nuestras obligaciones de inscripción de ficheros, calidad de datos, deber de guardar secretos, deber de información y atención a los derechos de nuestros Clientes.

3

Programa de Transformación "One Way"**Descripción**

Un fallo en el desarrollo, en la implementación y consolidación del Programa "One Way" ⁽⁴⁾ de Transformación de los Sistemas Informáticos y de los Procesos de Negocio podría causar una pérdida relevante en la oportunidad de diferenciación de nuestros productos y servicios, en la productividad de canales de venta y de gestión de Clientes, así como en la mejora de la eficiencia organizativa. Un retraso de este Programa tendría impacto en el logro de los objetivos de ahorro de costes y de la digitalización de la empresa. La migración de los Clientes entre los Sistemas de Información se está realizando asegurando altos niveles de calidad y resiliencia.

Medidas de Mitigación

- ◆ Se ha implantado la metodología "Agile" para optimizar la duración de desarrollo e implementación de este Programa de Transformación, asegurando niveles de calidad exigentes.
- ◆ La calidad de los entregables se reafirma aplicando una metodología específica de pruebas "Extremo-a-Extremo".
- ◆ La revisión constante de prioridades del Programa a nivel de gestión y dirección concentra los recursos en las tareas más prioritarias de cada momento.
- ◆ Los cambios en el Programa son analizados y aprobados por un proceso oficial interno.
- ◆ Definición del Plan Estratégico de Migración y seguimiento a través de la Oficina de Aseguramiento.
- ◆ Análisis y revisión continua de interdependencias con el Programa de Transformación Digital.

3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

4

Tasas de Administraciones Públicas**Descripción**

Las tasas de Administraciones Públicas están siendo cada vez más un factor crítico para el desarrollo de nuestra actividad económica, no solo por su efecto económico directo, sino también por su impacto en los procesos internos y con los Clientes, además de su impacto reputacional y de competitividad en el mercado. El mayor riesgo reside en los potenciales cambios legislativos de la regulación fiscal en los diferentes niveles y competencias de las Administraciones Públicas: comunitario, nacional, autonómico y municipal.

Medidas de Mitigación

- ◆ Promover certeza y estabilidad legal, así como asegurar una previsión fiscal en los diferentes niveles de las Administraciones Públicas.
- ◆ Promover claridad de los requisitos fiscales, evitando cambios de sus interpretaciones oficiales antes y durante las inspecciones.
- ◆ Máxima colaboración durante las inspecciones.

5

Fallo de entrega en el Programa de Transformación Digital y de Excelencia de Experiencia del Cliente**Descripción**

Un fallo en el Programa tendría un impacto relevante, pues la transformación digital y la Experiencia de Cliente son los dos pilares esenciales de la estrategia de diferenciación de la Compañía. Adicionalmente, no disponer de mecanismos ni capacidades de entregar nuevas Experiencias Digitales a nuestros Clientes podría implicar dejar una amenaza competitiva desatendida.

Medidas de Mitigación

Aplicar mecanismos de gestión a través de un programa específico interno para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Transformación Digital, compuesto por: Oficina de Programa, Comités de Dirección y Decisión periódicos, y puesta en marcha de una nueva forma "Agile" para trabajar.

6

Fallo en Infraestructura de TI y/o de Red**Descripción**

Como operadora de telecomunicaciones, dependemos de la estabilidad de nuestras redes. Fallos prolongados en la Infraestructura de Red y/o de TI (no malintencionados) pueden resultar en una interrupción del servicio y como consecuencia en una pérdida de ingresos y en multas económicas, además de dañar nuestra reputación.

Medidas de Mitigación

- ◆ Disposición de Planes de Continuidad de Negocio (BCP) y de recuperación de desastres.
- ◆ Inversión en mantenimiento y perfeccionamiento de nuestras redes de forma continua, como consecuencia de mejoras detectadas tras incidencias graves.
- ◆ Transmisión propia en todas las rutas críticas de nuestra red para reducir la dependencia de terceras empresas.
- ◆ Inversiones para asegurar una capacidad suficiente y redundancia adecuada allí donde se justifique por su impacto en caso de indisponibilidad.

7

Licitaciones del Espectro (subasta, Plan 5G)**Descripción**

La no consecución de reglas competitivas y económicas favorables en la Subasta del Espectro prevista para 2018 y/o no ganar el espectro deseado al precio razonable, conllevaría para Vodafone un impacto negativo sustancial en nuestra estrategia innovadora de evolución hacia 5G y un alto impacto financiero.

Medidas de Mitigación

- ◆ Coordinación con los departamentos de Tecnología y de Relaciones Institucionales del Grupo Vodafone.
- ◆ Diseño y ejecución de la estrategia del proceso de Licitación del Espectro.

A photograph of two people kayaking on a calm lake at sunset. The sun is low on the horizon, casting a golden glow over the water. In the foreground, the tip of a red kayak is visible. In the middle ground, two kayakers are seen from behind, paddling a blue and white kayak. The background shows a range of mountains under a clear sky. A large, stylized red outline of the number '4' is overlaid on the left side of the image.

4. Estrategia

◆ 4.1 Estrategia Grupo Vodafone

◆ 4.2 Objetivos Estratégicos
Vodafone en España

◆ 4.3 Empresa Sostenible

4.1 Estrategia Grupo Vodafone

PROPÓSITO: Conectar a las personas para mejorar su vida hoy y construir un mejor mañana.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS: Liderar las comunicaciones convergentes, facilitando la "Sociedad Gigabit".

Construimos una Ventaja Competitiva a través de nuestros Pilares Estratégicos...



Liderazgo de Red



Excelencia en Experiencia de Cliente



Eficiencia para crecer



... y reinventamos nuestro Modelo de Negocio...



Digital Vodafone



... apoyándonos en nuestros Motores Estratégicos de Crecimiento.



Datos Móviles



Fijo y Convergencia



Clientes Empresa

Aplicando un Enfoque Responsable...



Negocio Sostenible
Nuestros Empleados y Cultura
Gestión de Riesgos
Modelo de Gobierno Corporativo



... Creando Valor a la sociedad y a nuestros accionistas.



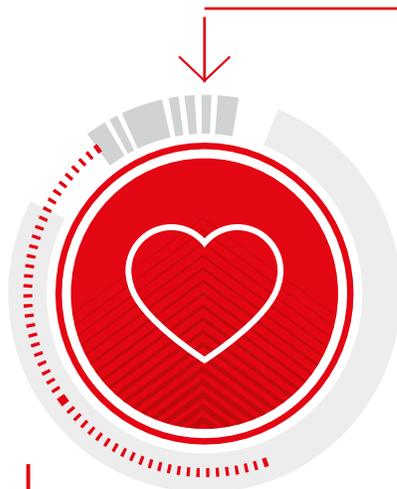
El futuro es apasionante.
Ready?



4.2 Objetivos Estratégicos Vodafone en España

En línea con la Estrategia del Grupo Vodafone, la visión de Vodafone España para 2020 se sustenta en la consecución de los tres Objetivos Estratégicos siguientes:

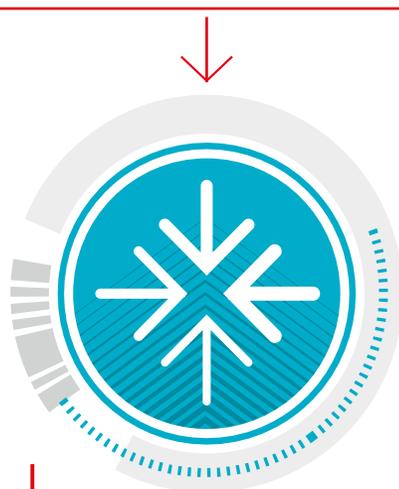
TELCO CONVERGENTE DIGITAL



SATISFACCIÓN TOTAL

Queremos lograr la satisfacción de los diferentes Grupos de Interés que nos ayudan en nuestro crecimiento:

- ◆ **Clientes:** ofreciendo los mejores productos y servicios, y la Excelencia en la Experiencia de Cliente.
- ◆ **Accionistas:** asegurando una rentabilidad adecuada al capital invertido.
- ◆ **Empleados:** ofreciendo un entorno laboral capaz de atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales.
- ◆ **Otros Grupos de Interés (proveedores, sociedad, organismos reguladores, etc.):** gestionando sus expectativas para alcanzar el éxito con un posicionamiento socialmente responsable.



CONVERGENCIA TOTAL

Queremos conseguir que nuestros Clientes disfruten de la experiencia convergente de tener cubiertas todas sus necesidades de comunicación con nuestros productos y servicios. Pondremos el máximo foco en que los Clientes que tienen un servicio móvil con Vodafone, también consideren tener sus servicios de fijo (Internet, TV) con nosotros.



DIGITAL TOTAL Y PERSONAL

Queremos convertirnos en una Compañía Digital, tanto en nuestra forma de trabajar como en las relaciones con nuestros Clientes. Para ello, pondremos a su disposición los correspondientes medios digitales para realizar cualquier tipo de interacción con nosotros, ofreciendo también la posibilidad del contacto personal.

4.2 Objetivos Estratégicos Vodafone en España

◆ Temas Relevantes para el Negocio

En relación a los Objetivos Estratégicos mencionados anteriormente, durante el ejercicio 2017-18 se han identificado los siguientes Temas Relevantes para el Negocio agrupados según los Objetivos Estratégicos, y, que por su importancia, han sido abordados por el Comité Ejecutivo:



SATISFACCIÓN TOTAL

1 Avance en el Programa de integración "One Way"

Continúa la integración de procesos, tecnología y de sistemas mediante el Programa "One Way".

2 Observatorio Vodafone de la Empresa

El lanzamiento del Observatorio persigue responder a las preocupaciones reales de profesionales y empresas, y trasladarlas a los mejores expertos, de forma que puedan presentar su experiencia en un formato dinámico y único.



CONVERGENCIA TOTAL

3 Calidad de Red

- ◆ La red 4G de Vodafone llega al 97,5% de la población y la red 4G+ está disponible en más de 1.100 municipios.
- ◆ La red móvil de Vodafone ha conseguido, por tercer año consecutivo, el liderazgo en servicios de voz y datos móviles y disponibilidad, otorgado por P3 Connect Mobile Benchmark Spain 2017.
- ◆ Vodafone ofrece conectividad mediante redes fijas de alta velocidad a 20,5 millones de Unidades Inmobiliarias.

4 Primera llamada 5G en el mundo

Vodafone España y Huawei completaron la primera llamada 5G en el mundo, alcanzándose velocidades de descarga que multiplican por 8 las velocidades estándar de 4G.

5 Internet de las Cosas (IoT)

El lanzamiento de "V by Vodafone" permite a los Clientes conectar una amplia gama de dispositivos inteligentes a la red global de IoT del Grupo Vodafone.

6 Lanzamiento del servicio de fibra 1Gbps

Vodafone ha sido la primera operadora en el mercado español en iniciar la comercialización de los servicios de fibra con velocidades de descarga de 1Gbps.



DIGITAL TOTAL Y PERSONAL

7 Nuevo Reposicionamiento Global de Marca

El nuevo lema "El futuro es apasionante. Ready?" pretende transmitir la visión de Vodafone de que las nuevas tecnologías y servicios digitales jugarán un rol clave en la transformación de la sociedad y en la mejora de la calidad de vida de las personas en los próximos años.

4.3 Empresa Sostenible

◆ Diálogo con Grupos de Interés

Comunicarnos eficazmente con nuestros Grupos de Interés para comprender los temas que más les interesan de nuestro negocio es fundamental para poder satisfacer adecuadamente sus expectativas. Por ello, hemos realizado la identificación y priorización de los diferentes Grupos de Interés (de acuerdo con una metodología propia desarrollada y evolucionada desde 2004), así como la identificación y priorización de sus respectivas expectativas en relación con nuestras actividades. En la tabla siguiente se resume el modelo de relación con los principales Grupos de Interés y a continuación se indican ejemplos específicos de canales de comunicación con algunos de estos Grupos de Interés.



Grupo de Interés (GRI 102-40)	¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 102-42)	¿Qué temas les interesan de nuestro negocio? (GRI 102-44)	¿Cómo nos comunicamos? (GRI 102-43)
Clientes	Nuestros Clientes son el objetivo de nuestro negocio y por ello necesitamos construir relaciones de confianza con ellos.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Servicio al Cliente/ Reclamaciones. ◆ Claridad en Precios y Tarifas. ◆ Privacidad y Protección de Datos. ◆ Acción Social. ◆ Empleados. ◆ Empleabilidad de los jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Medioambiente y Cambio Climático. ◆ Despliegue Responsable de Red. ◆ Consumo de Materiales y Residuos. ◆ Disfrute Seguro y Responsable de las TIC. ◆ Publicidad Responsable.
Empleados	Nuestros empleados son claves para el éxito de nuestro negocio. Su involucración y habilidades nos permiten conseguir nuestros objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Empleados. ◆ Diversidad e Igualdad. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Encuestas semestrales. ◆ Seguimiento continuo de consultas, incidencias y reclamaciones a través de los diferentes canales (telefónico, presencial, online,...). ◆ Redes Sociales.
Creadores de Opinión (Organizaciones de Consumidores, Medios de Comunicación, ONGs, Asociaciones Sectoriales...)	Los creadores de Opinión en general, y los Medios de Comunicación en particular, desempeñan el papel de mantener informados al resto de Grupos de Interés sobre la evolución de nuestro negocio y el impacto de nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Empleabilidad Jóvenes. ◆ Acción Social. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Encuesta anual ("People Survey"). ◆ Canales de Comunicación Interna.
Público General / Comunidad Local	Potenciar las economías locales genera confianza en Vodafone. Ello redundará en la viabilidad a largo plazo de nuestro negocio.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Servicio al Cliente/ Reclamaciones. ◆ Claridad en Precios y Tarifas. ◆ Privacidad y Protección de Datos. ◆ Acción Social. ◆ Empleados. ◆ Empleabilidad de los jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ TIC y Sostenibilidad. ◆ Disfrute Seguro y Responsable de las TIC.

4.3 Empresa Sostenible

◆ Diálogo con Grupos de Interés

Grupo de Interés (GRI 102-40)

Creadores de Conocimiento (Universidades, Escuelas de Negocio, etc.)

¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 102-42)

Nuestra relación con los Creadores de Conocimiento nos permite identificar los temas emergentes y las tendencias del mercado.

¿Qué temas les interesan de nuestro negocio? (GRI 102-44)

- ◆ Acción Social.
- ◆ Empleados.
- ◆ Medioambiente y Cambio Climático.
- ◆ Proveedores.
- ◆ TIC y Sostenibilidad.

¿Cómo nos comunicamos? (GRI 102-43)

- ◆ Participación en Jornadas / Seminarios.
- ◆ Convenios de Colaboración

Administraciones Públicas y Regulador

Nuestra relación con las Administraciones y el Regulador impacta en nuestra capacidad de contribuir con unos objetivos más ambiciosos.

- ◆ Servicio al Cliente/ Reclamaciones
- ◆ Claridad en Precios y Tarifas
- ◆ Privacidad y Protección de Datos
- ◆ Despliegue Responsable de Red
- ◆ Disfrute Seguro y Responsable de las TIC.
- ◆ Publicidad Responsable.

- ◆ Encuestas anuales.
- ◆ Reuniones específicas.
- ◆ Programa Empresas y Parlamentarios.

Proveedores y Aliados Estratégicos

Nuestros Proveedores y Aliados Estratégicos tienen un impacto relevante en nuestra capacidad de proveer productos y servicios. Nuestro compromiso con ellos contribuye a la continuidad y viabilidad del negocio.

- ◆ Servicio al Cliente/ Reclamaciones.
- ◆ Acción Social.
- ◆ Privacidad y Protección de Datos.
- ◆ Publicidad Responsable.
- ◆ Proveedores.
- ◆ Disfrute Seguro y Responsable de las TIC.
- ◆ TIC y Sostenibilidad.

- ◆ Encuestas anuales.
- ◆ Reuniones específicas.

Propietarios y Comunidades de Vecinos

Sin la colaboración de los Propietarios y las Comunidades de Vecinos donde ubicamos nuestras instalaciones de red, no podríamos realizar un despliegue eficiente de la misma.

- ◆ Medioambiente y Cambio Climático.
- ◆ Despliegue Responsable Red.

- ◆ Centro de Atención al Propietario.

Asociación sectorial digitalES

El 3 de mayo de 2017 fue constituida la Asociación Española para la Digitalización, digitalES, siendo Vodafone uno de los socios fundadores de la misma. Su misión es hacer de nuestro país un referente en innovación y tecnología, impulsando la transformación digital global y real de ciudadanos, empresas y Administración Pública.



Programa Empresas y Parlamentarios

Este Programa, promovido por el Círculo de Empresarios, tiene como objetivo facilitar a los Parlamentarios un conocimiento real de la empresa. Y, recíprocamente, permite a las empresas participantes un conocimiento de la realidad parlamentaria y del proceso de elaboración de las leyes.

Vodafone ha participado nuevamente este año en este Programa, desarrollando una serie de sesiones formativas que han incluido áreas de actividad esenciales de la empresa. Durante este ejercicio cinco Parlamentarios de tres diferentes grupos políticos han participado en el Programa de Vodafone.



4.3 Empresa Sostenible

◆ Diálogo con Grupos de Interés

Foro de la Gobernanza de Internet

Vodafone participó como ponente en la mesa redonda organizada por el Foro de la Gobernanza de Internet "5G: ¿Cómo afectará la neutralidad de red a los nuevos servicios?" durante las Jornadas Anuales celebradas el 28 y 29 de noviembre de 2017, que tuvieron lugar en el auditorio de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

Participación de la OCU en el FoCO

Durante el FoCO (evento periódico interno) celebrado el 16 de noviembre de 2017, Vodafone contó con la participación de la Responsable de "Public Affairs and Media Relations" de la OCU (Organización de Consumidores y Usuarios), quien explicó a toda la Compañía la visión que tiene su organización sobre Vodafone.

Comunicación Interna

Los principales objetivos y funciones de la Comunicación Interna en Vodafone son informar a los empleados de aquellos temas que les afectan como profesionales de la compañía, así como de su oferta y estrategia, y lograr que aumente su nivel de compromiso. Los principales canales de comunicación utilizados durante el ejercicio 2017-18 han sido:

Canales de Comunicación Online:

- ◆ **Vodafone News:** App para todos los empleados como canal oficial de comunicación que les permite informarse a través del móvil o del portátil. Se divide en diferentes secciones (Empresas, People, Particulares, Global, Externa...) a las que el empleado puede suscribirse para recibir todas las noticias relacionadas con este tema. También, a través de Vodafone News, los empleados pueden proponer contenidos o "posts", así como compartir en sus redes sociales las noticias externas que se le proponen desde Comunicación Interna.
- ◆ **Vodafone HUB (Intranet):** La Intranet es el canal donde se alojan las principales guías, contenidos, políticas y servicios para el empleado. Es un repositorio donde se puede encontrar y comentar toda la información necesaria para el día a día en Vodafone.
- ◆ **Vodafone Yammer:** Es la red social corporativa de la Compañía. Permite un diálogo entre todos los empleados de la Compañía, incluidos los mandos locales e internacionales. Cualquier empleado puede comentar y publicar información relacionada con la Compañía y, en muchas ocasiones, es el propio Comité Ejecutivo el que informa sobre novedades y/o da respuesta a los comentarios, sugerencias o dudas de los empleados.
- ◆ **Otros canales** de comunicación interna online: Pantallas en todas las sedes, mails, newsletters, SMS, vídeos, herramienta corporativa de videostreaming (Vodafone Tube), etc.



Canales de Comunicación Presencial:

- ◆ Cada mes se celebra una reunión presencial (**FoCO**) en la que el CEO expone los avances de la estrategia y de los objetivos de Compañía a los top 100 líderes de la organización y es retransmitida en vía "streaming" para todos los empleados.
- ◆ En las **áreas** también se celebran sesiones presenciales con retransmisión "online" en las que los miembros de la Dirección explican la estrategia y objetivos, y responden a las preguntas e inquietudes de los empleados.
- ◆ A comienzos de año, el CEO **visita todas las sedes** de la Compañía para exponer en primera persona la estrategia y objetivos marcados, y conocer el clima organizativo.
- ◆ Se celebran periódicamente eventos y acciones para aumentar la motivación de los empleados, como las celebraciones de Navidad, "Afterworks", o las acciones del Club Vodafone, que cuenta con más de 2000 socios (Jornadas de puertas abiertas, Fiestas de Reyes para niños, eventos deportivos o de comunidades...)
- ◆ Eventos y campañas internas de **presentación** de nuevos **productos y servicios**. En los "Wake App Days", se presentan aplicaciones nuevas a los empleados, o nuevos dispositivos (terminales de marca propia o de terceros) y acciones de presentación de productos y servicios (TV, HBO, series, etc...)
- ◆ Al igual que el CEO, los miembros del **Comité Ejecutivo** mantienen periódicamente en las sedes de las diferentes regiones reuniones de seguimiento del negocio y comparten con los empleados la estrategia, los objetivos y la esencia de marca.
- ◆ Se llevan a cabo **Desayunos con equipos y visitas a instalaciones** del CEO y la Directora de RRHH. Se trata de desayunos mensuales e informales con un equipo reducido donde comentan con los empleados sobre el trabajo que realizan y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos, así como de otros aspectos de relevancia que les afecten.

Redes Sociales

A través de las Redes Sociales se mantiene un diálogo fluido y continuo con nuestros Grupos de Interés.

Tiempo de respuesta: **1:44h**
(reducción del 62% respecto a mayo 2017)

Incremento del **68%** de presencia digital (Redes Sociales, foros, blogs...) respecto al ejercicio anterior

Incremento de más de **500.000** interacciones respecto al ejercicio anterior

Nº **1** en fans entre los perfiles corporativos de Facebook

479.087 seguidores en Facebook

168.529 seguidores en Twitter

35.382 seguidores en YouTube

Centro de Atención al Propietario

Los Propietarios de Emplazamientos donde se ubican nuestras instalaciones de red pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición con el fin de trasladar cualquier consulta o incidencia: **607 100 101**.

Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2017-18 **2.580**

4.3 Empresa Sostenible

◆ Marco Estratégico de Empresa Sostenible

Alineado con la Estrategia de Negocio de la Compañía, durante el ejercicio 2015-16 se definió el Marco Estratégico de Empresa Sostenible vigente para el periodo 2015-20.

Dicho Marco Estratégico contempla un conjunto de iniciativas agrupadas en dos líneas generales de actuación:

- ◆ Las iniciativas orientadas a abordar, a través de la **Transparencia**, las áreas identificadas como de potencial riesgo reputacional o de preocupación de la sociedad sobre nuestras actividades, con el fin de demostrar un comportamiento responsable en las mismas.
- ◆ Las iniciativas destinadas a aprovechar el potencial **Transformador** de nuestra tecnología, productos y servicios para generar beneficios socio-económicos para nuestros Clientes y la sociedad en general. En este ámbito se han establecido tres objetivos transformacionales a largo plazo (2025), que van más allá del propio período de vigencia del Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

Este Marco Estratégico está principalmente relacionado con el Objetivo Estratégico de Satisfacción Total (orientado a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros Grupos de Interés prioritarios).



Visión

Contribuir, a través de nuestra Tecnología, Productos y Servicios Digitales, al Crecimiento Económico, a la Igualdad de Oportunidades, y a Potenciar las Capacidades de Personas y Organizaciones.

Objetivos Transformacionales (2025)



Transparencia



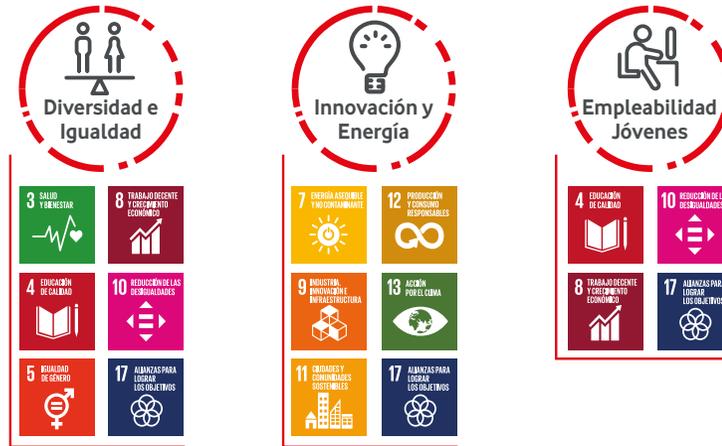
PRINCIPIOS: CÓDIGOS ÉTICOS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

4.3 Empresa Sostenible

Marco Estratégico de Empresa Sostenible

Relación del Marco Estratégico de Empresa Sostenible con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

Objetivos Transformacionales y su impacto en los ODS



Iniciativas en Transparencia y su impacto en los ODS



El proceso de definición del Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone coincidió en el tiempo con la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, compuestos por 17 objetivos y 169 Metas, que constituyen la Agenda Global para 2030 y que requiere de la involucración de los gobiernos, empresas, entidades del tercer sector y de la sociedad en general para afrontar con éxito los cruciales retos sociales y ambientales a los que se enfrenta el mundo.

En la figura adjunta se muestra la relación entre las diferentes iniciativas del Marco Estratégico de Empresa Sostenible y los ODS a los que contribuyen.

Difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Vodafone está contribuyendo a la difusión de los ODS, tanto externa como internamente:

- Participando activamente en diferentes eventos relacionados con los aniversarios de la firma del acuerdo de la ONU y numerosos cursos, jornadas y congresos organizados por diferentes entidades para divulgar su contenido e implicaciones.
- Mediante la adhesión a la campaña Companies4SDG, se involucra a nuestros empleados a través de módulos formativos y de sensibilización, para que estos adopten un papel activo en la consecución de los ODS, proponiéndoles la adopción de hábitos sostenibles en su vida laboral y personal.

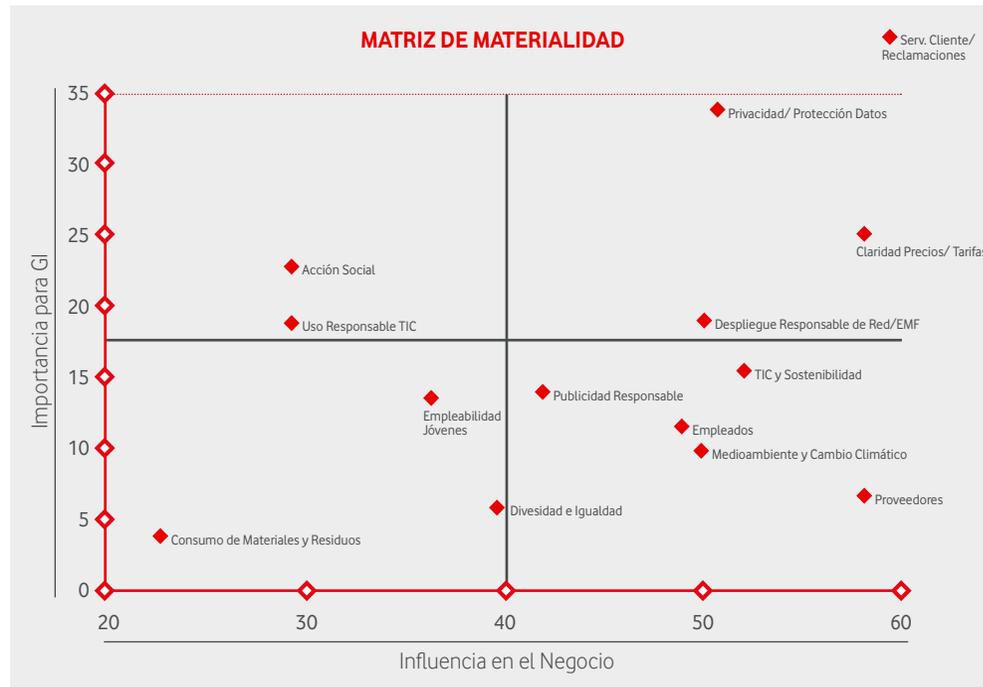


4.3 Empresa Sostenible

◆ Análisis de Materialidad

El diálogo y la relación continua con los diferentes Grupos de Interés a los que se ha hecho referencia anteriormente, nos permite identificar y priorizar sus necesidades y expectativas. Mediante los correspondientes procedimientos internos se establece la Matriz de Materialidad (o Matriz de Temas Prioritarios), donde se identifican y priorizan los diferentes temas que se abordan y desarrollan en aplicación del Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

La gestión y coordinación de estos temas es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa periódicamente al Comité Institucional a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.



A partir de la Matriz de Materialidad se establece la siguiente **Priorización de Temas Materiales** que se abordan a lo largo de este Informe:

Temas	Referencia Informe
1. Servicio al Cliente /Reclamaciones	Clientes. Págs. 58 a 60
2. Privacidad y Protección de Datos	Digitalización con Clientes. Pág. 111
3. Claridad Precios y Tarifas	Clientes. Págs. 61 y 62
4. Despliegue Responsable de Red / EMF	Convergencia Total. Pág. 101
5. TIC y Sostenibilidad	Convergencia Total. Págs. 102 a 106
6. Acción Social	Sociedad. Págs. 79 a 84
7. Publicidad Responsable	Clientes. Pág. 60
8. Medioambiente y Cambio Climático	Medioambiente. Págs. 92 a 97
9. Uso Responsable de las TIC	Digitalización con Clientes. Págs. 112 y 113
10. Empleados	Empleados. Págs. 67 a 76
11. Empleabilidad Jóvenes	Sociedad. Págs. 88 y 89
12. Proveedores	Proveedores. Págs. 90 y 91
13. Diversidad e Igualdad	Empleados. Págs. 72 a 74
14. Consumo de Materiales y Residuos	Medioambiente. Págs. 96 y 97

4.3 Empresa Sostenible

Ética

Código de Conducta y Principios de Negocio

Vodafone dispone de un **Código de Conducta** que contiene los 10 **Principios de Negocio** que establecen el modo de desarrollar nuestras actividades en todos los lugares donde opera la Compañía y cuyo cumplimiento es obligatorio para todos los empleados de Vodafone.



Otros Códigos Éticos

Además del compromiso de cumplimiento de los Principios de Negocio de su Código de Conducta, Vodafone España se ha adherido voluntariamente a diferentes Códigos Éticos, tales como los que se mencionan a continuación:

1. Código de Buenas Prácticas Tributarias

Contiene recomendaciones para mejorar la aplicación del sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la cooperación recíproca entre la Agencia Tributaria y las empresas, y la aplicación por éstas de políticas fiscales responsables.

2. Código Deontológico en las Operaciones de Televenta

Vodafone España ha suscrito con otras operadoras de comunicaciones electrónicas el Código Deontológico en las Operaciones de Televenta, en el que se recogen una serie de medidas a llevar a cabo por parte de las operadoras firmantes con el fin de evitar los efectos negativos causados por la manera en que se realizan algunas prácticas de televenta.

3. Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil

Vodafone se ha adscrito a este Código establecido en el ámbito de la AOPM (Asociación de Operadores para Portabilidad Móvil) y auspiciado por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

4. Alianza Móvil contra el Contenido de Abusos Sexuales a Menores

El Grupo Vodafone es miembro fundador de esta Alianza, cuyo objetivo es combatir los contenidos de abusos sexuales a menores a través del móvil, y Vodafone España cumple con sus requisitos.

5. Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Red (FEMP)

Vodafone España ha firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) un Código de Buenas Prácticas, mediante el cual se compromete a desplegar su red buscando siempre la máxima integración con el entorno, actuando con transparencia (suministrando el máximo de información a los ciudadanos y las Administraciones Públicas) y compartiendo sus estaciones actuales y futuras con otros operadores de telefonía móvil, cuando sea factible.

4.3 Empresa Sostenible

◆ Ética

Speak Up

De acuerdo con los Valores de nuestra Cultura Corporativa ^(5.1), uno de nuestros objetivos es ser una Compañía que transmita confianza y, para ello, como complemento al Código de Conducta, citado anteriormente, debemos garantizar que se dispone de canales para informar sobre las actuaciones que no se realicen de una forma ética y responsable.

En este sentido, "Speak Up" es una herramienta con la que los empleados de Vodafone pueden informar sobre cualquier actividad que no esté alineada con el Código de Conducta, la ética o la ley; todos los casos que se reportan son gestionados de forma absolutamente confidencial.

"Speak Up" permite al empleado actuar si observa en su trabajo alguna situación o comportamiento inadecuado, pudiendo reportar cualquier potencial mala práctica a través de un proceso claro y sencillo. Este sistema le brinda a la Compañía la oportunidad de investigar y actuar ante cualquier tipo de situación que sea comunicada por este medio, lo que incluye casos de acoso o intimidación, posibles conflictos de intereses, riesgos para salud y seguridad de empleados o Clientes, potenciales violaciones de derechos humanos, o cuestiones medioambientales de relevancia.

"Speak up" está a disposición también de nuestros proveedores.

Durante el ejercicio 2017-18 se han recibido 5 denuncias por acoso. Tras las pertinentes investigaciones, solo en uno de los casos se constató la existencia de una situación de acoso, tomándose las medidas oportunas para solventar la situación.



Programa Anti-Corrupción

Vodafone tiene una política de tolerancia cero ante el soborno, que aplica no sólo a sus empleados sino a todas sus contratadas, proveedores y colaboradores. Su finalidad no es únicamente evitar el incumplimiento de las leyes Anti-Corrupción sino cualquier conducta poco aceptable o que pueda dañar la reputación de la Compañía.

La Política Anti-Corrupción contiene, además del principio general de tolerancia cero ante el soborno, un conjunto de reglas y pautas claras de conducta, tendentes a evitar prácticas corruptas, ya sean activas o pasivas. Así, por ejemplo, incluye normas sobre aceptación de regalos y hospitalidades, entrega de terminales y dispositivos a prueba, relación con los Medios y Administraciones Públicas, actuaciones a través de la Fundación, Patrocinios, etc.

La Política Anti-Corrupción de Vodafone también contiene los elementos esenciales de su programa de lucha contra la corrupción, siendo los principales:

- ◆ El compromiso de la alta dirección ("Top Level Commitment") para asegurar el respeto de las normas nacionales e internacionales contra la corrupción y garantizar que la actividad de la Compañía resulte en todo momento transparente y profesional.
- ◆ El nombramiento de un responsable local de la Política Anti-Corrupción ("Local Policy Champion"), que lidera la implementación

efectiva del Programa contra el soborno en el mercado local español, en contacto diario con el equipo Anti-Corrupción del Grupo para asegurar la implementación homogénea de los requerimientos en todos los mercados donde opera Vodafone.

- ◆ "Due diligence" o evaluación de proveedores, documentada y basada en el análisis de la idoneidad y elementos de riesgo de cada proveedor con el que contrata Vodafone.
- ◆ Campañas de sensibilización y comunicación regular con los empleados de Vodafone, a los que se les transmite regularmente un mensaje claro de la cultura ética de la Compañía, tolerancia cero ante el soborno, así como la obligación de cumplir con los requerimientos de la Política Anti-Corrupción.
- ◆ Mantenimiento de un Registro de Regalos y Hospitalidades, no sólo como elemento de control sino también de transparencia. La Política Anti-Corrupción de Vodafone establece los límites económicos para los regalos y atenciones corporativas, así como los procesos de aprobación requeridos.
- ◆ Planes de Formación, que incluyen tanto la formación general en "compliance", online y obligatoria cada 2 años para todos los empleados dentro del programa "Doing What's Right", como formación presencial en anti-corrupción, adaptada a los distintos colectivos dentro de Vodafone España y a

los riesgos asociados a la actividad de cada uno de ellos. En el ejercicio 2017-18 se ha lanzado la formación online, habiéndose completado por un 93% de la plantilla, y se ha impartido formación presencial a más de 300 empleados.

El **93%** de los empleados ha completado la formación online sobre Anti-Corrupción, durante el ejercicio 2017-18

- ◆ Procesos de Análisis de Riesgos específicos ("Anti-bribery Risk Assessment"), que permiten identificar e implementar controles apropiados basados en los riesgos de cada área de negocio y de revisión de la Política de Anti-corrupción, en el marco del Proceso anual de Revisión de Políticas (PCR), realizándose con carácter bienal.
- ◆ Reporte de incidentes relacionados con la corrupción a través del canal de denuncias "Speak Up". Durante el ejercicio 2017-18 no se ha reportado ningún incidente en materia de corrupción y soborno.

La ejecución del Programa de Lucha Contra la Corrupción de la Compañía permite que todos los empleados de Vodafone posean un mayor conocimiento de nuestra Política Anti-Corrupción, siendo su resultado la reducción de los riesgos de la Compañía en esta materia.

4.3 Empresa Sostenible

Ética

Acciones contra el Fraude y Corrupción

Todas las áreas de la Compañía son analizadas y monitorizadas de forma continua con respecto al Riesgo de Fraude y Corrupción, y mensualmente se informa al Grupo Vodafone de los incidentes de Fraude y Corrupción que se hayan podido producir en el periodo.

Durante el ejercicio 2017-18 no se han registrado Incidentes de Corrupción en Vodafone España.

Código de Compras Éticas

Todos los proveedores de Vodafone en España están adheridos a nuestro Código de Compras Éticas  que contempla los siguientes aspectos:

- 1. Evitar la mano de obra infantil:** no se contratará a nadie cuya edad esté por debajo de la edad mínima para trabajar.
- 2. Impedir trabajos forzados:** no se utilizará el trabajo forzoso y los empleados serán libres para dejar sus trabajos, previo aviso.
- 3. Horarios de trabajo:** las horas de trabajo de los empleados no superarán el máximo establecido por la legislación local.
- 4. Pago:** los empleados recibirán un salario justo y razonable.
- 5. Evitar Prácticas Disciplinarias:** los empleados serán tratados con respeto y dignidad.
- 6. No Discriminación:** la Compañía no apoyará ni aplicará ningún tipo de discriminación respecto a contratación, condiciones de trabajo y remuneración.
- 7. Libertad de Asociación:** se respetarán los derechos de los trabajadores a afiliarse a sindicatos u organismos representativos similares.
- 8. Conductas Individuales:** no se tolerará ninguna forma de soborno.
- 9. Fraude y Blanqueo:** se cumplirá con la legislación y normativas internacionales
- 10. Abastecimiento Responsable de Minerales:** la Compañía debe tener procedimientos y políticas claras para evitar la compra de Minerales Conflictivos.
- 11. Salud y Seguridad:** se proporcionará un entorno de trabajo saludable y seguro para empleados, contratistas, colaboradores u otros a quienes puedan afectar nuestras actividades.
- 12. Medioambiente:** se cumplirá con la legislación y las normativas internacionales y se asegurará una adecuada gestión de los impactos ambientales.
- 13. Cambio Climático:** se deberán identificar, medir y minimizar las emisiones de gases efecto invernadero y el consumo energético de sus operaciones.

Los proveedores de Vodafone España disponen de un canal específico para denunciar incumplimientos de estos aspectos (ver página anterior).

Política de Minerales Conflictivos

El 3 de abril de 2017 la Comisión Europea aprobó la Normativa Europea sobre Minerales Conflictivos que afecta a algunos de los minerales que se utilizan con frecuencia en la fabricación de algunos de los dispositivos que se usan o comercializan por Vodafone. Los minerales regulados por la UE son el oro, el wolframio, el estaño y el tántalo.

El Reglamento será de obligado cumplimiento en enero de 2021 y obligará a las compañías de la UE a verificar de forma responsable la procedencia de sus importaciones de estos minerales y a asegurarse de que no contribuyen a financiar conflictos armados.

Aunque en Vodafone no fabricamos productos, ni importamos minerales, somos conscientes de estos riesgos, por lo que disponemos de una **Política sobre Minerales Conflictivos** aplicable a todos los productos que adquirimos. Esta Política establece los controles necesarios para abordar el riesgo del potencial impacto adverso que

puede estar asociado a la extracción, comercio, manipulación y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos. La Política establece, además una serie de requisitos para nuestros proveedores de productos electrónicos ("due diligences" en su cadena de suministros para determinar el origen) y establece muy claramente nuestra posición en la lucha contra los abusos sobre los Derechos Humanos relacionados con la extracción de Minerales Conflictivos. En este sentido, desde Vodafone apoyamos las iniciativas de la industria como la RMI ("Responsible Minerals Initiative") que están mejorando progresivamente la transparencia en las cadenas de suministro de minerales.

La aplicación de esta Política y del proceso de "due diligence" asociado, nos permite también cumplir con las recomendaciones de la OCDE y con la normativa americana (Ley Dodd-Frank), a través del informe anual que reportamos a la Securities and Exchange Commission (SEC, el regulador estadounidense). 



4.3 Empresa Sostenible

Ética

Vodafone y Derechos Humanos

Las TIC juegan un papel positivo muy importante a favor de los Derechos Humanos, permitiendo a las personas compartir información y ampliar su libertad de expresión. Al mismo tiempo, las TIC pueden ser utilizadas de una forma inapropiada por personas o por grupos con el objetivo de, o bien beneficiarse a costa de otros usuarios, o directamente perjudicarlos.

En Vodafone asumimos nuestra responsabilidad en el cumplimiento de los Derechos Humanos tal y como se establece en la Carta Internacional de Derechos Humanos. Además, a través de nuestro Código de Conducta se establece el cumplimiento de los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo. También estamos comprometidos con el cumplimiento en nuestras operaciones comerciales de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Se resumen a continuación los Derechos Humanos más relevantes para Vodafone, así como nuestro respectivo enfoque en la materia:

Derechos Laborales

Nos comprometemos a respetar los derechos y libertades de nuestros empleados y las personas que trabajan en nuestra cadena de valor.

- ◆ Las políticas de empleo de Vodafone se establecen en el **Código de Conducta** y están en línea con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- ◆ Reconocemos los derechos de los empleados a afiliarse a sindicatos.
- ◆ Se han desarrollado e implementado políticas para extender nuestro compromiso a lo largo de toda la cadena de suministro. Nuestro **Código de Compras Éticas** establece los estándares que deben cumplir nuestros proveedores en materia de salud y seguridad, derechos laborales, ética y protección del medioambiente, incluyendo prohibir el trabajo infantil y exigir a los proveedores que eviten el uso de cualquier forma de trabajo forzoso o esclavitud (ver Pag. 52).
- ◆ Asimismo, nuestra Política de **"Minerales Conflictivos"** tiene por objeto garantizar que los minerales que ingresan en nuestra cadena de suministro de productos no hayan contribuido al conflicto de la República Democrática del Congo y áreas circundantes.

Derechos Civiles y Políticos

Los Derechos Civiles y Políticos más importantes relacionados con nuestro negocio son la Privacidad y la Libertad de Expresión. El respeto a la Privacidad de nuestros Clientes es una prioridad para Vodafone. Para ello:

- ◆ Reconocemos y respetamos el Derecho a la Privacidad de nuestros Clientes, tal y como se establece en nuestro Código de Conducta.
- ◆ En cada uno de los países donde opera Vodafone, existe la figura Responsable del Cumplimiento de las Normas de Privacidad.

Derechos del Niño

Muchos de nuestros Clientes son familias con menores. Existe una preocupación creciente respecto a la sexualización de los jóvenes a través de los medios digitales o al acceso a contenidos inadecuados por parte de menores de edad. En este sentido:

- ◆ Vodafone es firmante de la "ICT Coalition por Children Online". Esta Coalition establece un Código de Conducta común para el desarrollo de productos y servicios que protegen a los niños en Internet.
- ◆ Vodafone es miembro fundador de la "Mobile Alliance Against Sexual Abuse Content", cuyo objetivo es bloquear el uso de redes y servicios móviles por parte de personas que desean visualizar o beneficiarse del contenido ilegal de abuso sexual infantil.
- ◆ Por otra parte, los focos de actuación de Vodafone en materia del fomento del Disfrute Seguro y Responsable de las TIC por menores son: 
 - Ofrecer herramientas para que los menores puedan navegar dentro de un entorno seguro (tales como Secure Net).
 - Promover la educación y concienciación en el Disfrute Responsable (Programas "Be Strong Online" y "Cibermentores").

Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Los Derechos Económicos, Sociales y Culturales más relevantes para nuestro negocio se relacionan con las consecuencias sociales y económicas del soborno y la corrupción, y el impacto en la sociedad civil de una influencia política indebida.

- ◆ Tal y como se establece en nuestro Código de Conducta, Vodafone tiene un enfoque de tolerancia cero ante el soborno y la corrupción.



5. Desempeño

An aerial photograph of four people floating on inner tubes in a river. The water is clear and blue. A large, stylized red number '5' is overlaid on the image, framing the scene. The background is a dark red, textured surface.

- ◆ 5.1 Satisfacción Total
- ◆ 5.2 Convergencia Total
- ◆ 5.3 Digital Total y Personal



SATISFACCIÓN
TOTAL



5.1 Satisfacción Total

Resultados Financieros

Información Consolidada

Se incluye a continuación una tabla de las principales magnitudes financieras¹ y operativas a lo largo del ejercicio, con una comparativa respecto al ejercicio precedente.

Principales Magnitudes	A 31 de marzo	A 31 de marzo
	de 2018	de 2017
Ingresos Totales (millones €)	4.978	4.973
Ingresos por Servicios (millones €)	4.587	4.507
EBITDA (millones €)	1.420	1.360
Margen de EBITDA sobre Ingresos (%)	28,5%	27,3%
Inversiones (millones €)	863	746
Clientes móviles (miles)	14.134	14.412
Clientes contrato móviles (miles)	11.544	11.525
Clientes móviles 4G	8.874	7.559
Clientes Banda Ancha Fija (miles)	3.340	3.231
Clientes Fibra (NGA) (miles)	2.731	2.312
Clientes Vodafone One (miles)	2.514	2.360
Clientes TV (miles)	1.360	1.309
Ingresos por Servicios Carrier (millones €)	16	47
Margen por Servicios Carrier (millones €)	2	7

1. La información financiera que se incluye en este capítulo ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera. Por otra parte, las Cuentas Anuales se han preparado de acuerdo al Plan General de Contabilidad.

Base de Clientes

1. Cartera Convergente

Vodafone One, nuestra propuesta convergente que integra móvil, fijo y TV, superó los 2,5 millones de Clientes a 31 de marzo de 2018, 154.000 más que doce meses antes. El progreso en la estrategia convergente se ha apoyado en importantes avances en el último ejercicio en las redes fijas y móviles que se refleja en la evolución de la cartera de Clientes.

2. Cartera Móvil

- ◆ Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2017-18 con una base **Cientés Móvil** de 14,1 millones, de los que 11,5 millones son de contrato
- ◆ Respecto al número Clientes con dispositivo y tarifa **4G**, experimentó un crecimiento de más de 1,3 millones a lo largo del año fiscal, hasta los 8,9 millones. El lanzamiento de Vodafone Pass, que ofrece tráfico ilimitado en las aplicaciones de video, mapas, música, redes sociales y mensajería, ha seguido impulsando el fuerte crecimiento del tráfico de datos sobre redes móviles, que aumentó un 59,4% en el último trimestre.
- ◆ En paralelo a este incremento de la demanda, Vodafone ha seguido trabajando para reforzar su red móvil y mantenerla un año más como líder según estudios independientes. Así, por tercer año consecutivo, Vodafone cuenta con la mejor red de voz y datos del mercado español según la consultora P3 Communications y la revista de telecomunicaciones Connect. Por otra parte, a 31 de marzo de 2018, la red **4G+** ofrece ya velocidades de hasta 350 Mbps a más de 1.100 poblaciones en toda España.

3. Cartera Fija

En cuanto a la **Banda Ancha Fija** la cartera de Clientes se incrementó en este año en 109.000 hasta superar los 3,3 millones. El número de Clientes de **Fibra** asciende a 2,7 millones a 31 de marzo, con un aumento del 18% respecto al ejercicio anterior. Este gran avance ha sido posible gracias a la expansión de la huella de fibra de Vodafone en todo el país, que alcanza a 20,5 millones de Unidades Inmobiliarias, de las que 10,3 millones corresponden a despliegues propios o compartidos. Además, Vodafone ha continuado con el despliegue de la tecnología Docsis 3.1 en su huella de fibra, permitiendo velocidades de hasta 1Gbps en más del 77% de las unidades inmobiliarias.

4. Cartera Vodafone TV

El número de Clientes **Vodafone TV** creció en 51.000 en el último ejercicio hasta los 1,36 millones, gracias por un lado al constante esfuerzo por ofrecer los mejores contenidos sobre la mejor plataforma y por otro a la expansión del número de hogares a los que llega su servicio. Esta apuesta de Vodafone TV se ha reflejado este año fiscal en la inclusión de numerosos nuevos contenidos y canales 4K, y en la alianza con Filmin (plataforma especializada en cine independiente y español) para introducir su catálogo de más de 10.000 contenidos especializados en su plataforma y oferta comercial.

Filmin supone un complemento perfecto para completar la oferta de contenidos de Vodafone TV, que ya cuenta con cine bajo demanda con Videoclub (cine de estreno -40 nuevos títulos mensuales- y cine de librería -550 títulos simultáneos-), canales lineales de cine (Hollywood, TCM, Sundance TV, Somos...) y plataformas de contenidos ya integradas como Netflix y HBO España. En total, más de 40.000 títulos disponibles simultáneamente en una única plataforma posicionan la propuesta de Vodafone TV como la mayor oferta de cine y series del mercado español.



5.1 Satisfacción Total



Resultados Financieros

Ingresos Totales y por Servicios

Vodafone ha cerrado el ejercicio 2017-18 con 4.978 millones de € de Ingresos Totales y 4.587 millones de Ingresos por Servicios, que en términos comparables, eliminando el efecto de las tarifas de terminación móvil, suponen un crecimiento sobre el ejercicio anterior del 0,6% y 2,3% respectivamente. Esta variación se debe principalmente a:

- ◆ El aumento de la base de Clientes fijos y convergentes.
- ◆ El lanzamiento de los nuevos planes de precios al principio del año fiscal.

Este crecimiento se vio ralentizado en el tercer trimestre fiscal por la fuerte actividad promocional.

Costes

Vodafone ha mantenido este ejercicio un estricto control de costes, continuando con el plan de eficiencia iniciado en ejercicios anteriores.

- ◆ Los **Costes Comerciales**, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la adquisición y la retención de Clientes, han disminuido fundamentalmente por los costes del negocio móvil favorecido por la reducción en los subsidios de terminales y la eficiencia en los canales de venta.
- ◆ Los **Costes Operativos** también se han reducido respecto al ejercicio anterior, siguiendo la tendencia de otros ejercicios en la búsqueda de la eficiencia en costes en todas las áreas de la Compañía.

Estos ahorros han permitido compensar el crecimiento en otras partidas de costes como:

- ◆ Los **Costes de Interconexión y de Acceso**, que han crecido respecto al ejercicio 2016-17, principalmente por el incremento de la cartera de Clientes de fibra con acceso mayorista.
- ◆ Los **Costes Directos** de Vodafone España, que han crecido significativamente respecto al periodo anterior, principalmente por el incremento del coste de los derechos del fútbol y del motor (Moto GP y Formula 1®).

EBITDA

El **EBITDA** creció un 5% en términos comparables en el último ejercicio y el **margen de EBITDA** ajustado sobre ingresos aumentó en 1,2 p.p. hasta el 28,5%. Esta mejora se debió al crecimiento de los Ingresos por Servicios y a la reducción de los Costes Comerciales y Operativos, efectos que compensaron el aumento de los costes mayoristas de acceso a la red de fibra, así como los de contenidos.

Lanzamientos pioneros en la Red de Vodafone

En junio 2017, Vodafone España lanzó comercialmente **4,5G**, combinando funcionalidades avanzadas de 4G y adelantando la disponibilidad de la tecnología Massive MIMO ("Multiple In Multiple Out"), uno de los pilares de 5G. Con 4,5G, se aumentan tanto las velocidades de descarga como la capacidad de la red hasta 800 Mbps. Por otro lado, gracias a Massive MIMO se multiplica hasta por 5 la capacidad de las celdas 4G.

En el último trimestre del año fiscal, Vodafone realizó en España la **primera llamada 5G del mundo**, utilizando las especificaciones del estándar comercial NSA ("Non Stand Alone") en la banda del espectro de 3,7 GHz. Estas especificaciones serán sobre las que se base el futuro despliegue comercial de la tecnología 5G. En la llamada se alcanzaron velocidades de descarga que multiplican por 8 las velocidades estándar de 4G.

También se realizó la **primera emisión de contenidos de Realidad Virtual** utilizando la tecnología de red Multi-access Edge Computing (MEC), que permite reducir en más de un 90% la latencia en la red comercial y posicionarla así de cara al 5G.

Transformación Digital en la Relación con el Cliente

La transformación digital de la Compañía, prioritaria dentro de su estrategia ⁽¹⁴⁾, se ha visto recompensada este año fiscal con importantes avances, especialmente en la relación con el Cliente.

Durante el último trimestre del ejercicio fiscal 2017-18 la App **Mi Vodafone** superó los 3,2 millones de Clientes ⁽⁵³⁾. El objetivo de Vodafone es convertir el canal de autogestión en el principal para todos sus Clientes, haciendo de la App Mi Vodafone el primer centro de relación con ellos. Para ello, se ha habilitado el acceso a la App Mi Vodafone a la gran mayoría de antiguos usuarios del App Mi Fibra Ono y se ha dotado a la App de nuevas funcionalidades y mejoras de usabilidad.

Por otro lado, Vodafone ha lanzado recientemente el servicio **Recogida Exprés**, que permite a los Clientes recoger su pedido "online" de un terminal o SIM en las tiendas Vodafone en un máximo de 2 horas desde que se solicita.

A lo largo del ejercicio, se ha avanzado en el uso del **"Big Data"** para hacer más relevantes para los Clientes las propuestas comerciales y de servicio. Además, en el último trimestre del ejercicio fiscal 2017-18 se ha presentado **"Vodafone Analytics"**, una solución de "Big Data" basada en datos geolocalizados, especialmente diseñada para empresas y Administraciones Públicas.

En este mismo sentido, el equipo de Operaciones de Cliente de Vodafone ha incorporado con el **Chatbot TOBI**, Inteligencia Artificial a la relación con los Clientes. TOBI se relaciona de forma natural con ellos, aprende y enriquece de manera progresiva su "capacidad de razonar"; asimismo, tiene capacidad para analizar todo tipo de datos y ofrece respuestas personalizadas adaptándolas al estado emocional y al histórico de las relaciones con cada Cliente.

5.1 Satisfacción Total

Clientes



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Ofrecer la mejor Conectividad tanto en fijo como en móvil. **Continuo**
- ◆ Mantener una Experiencia de Cliente diferenciadora. **Marzo 2018**
- ◆ Revisión de los actuales servicios SMS Premium para garantizar que todos cumplen los requisitos establecidos por Vodafone. **Marzo 2018**

Grado de cumplimiento

En progreso ↻

100% ✓

100% ✓



Vodafone España mantiene su liderazgo en Satisfacción de Clientes, construido sobre la diferenciación de su red, su carácter innovador y los modelos de atención personalizada.

Atención al Cliente

Vodafone ofrece a sus Clientes diferentes canales para contactar con la Compañía: Atención Telefónica, Atención Online/Autogestión, y Atención Presencial en Tiendas.



1. Atención Telefónica



2. Atención Online/Autogestión

En paralelo con la creciente importancia de los canales digitales, la Atención Telefónica en Vodafone sigue evolucionando con iniciativas de mejora continua para proporcionar a nuestros Clientes una atención rápida, ágil y adaptada a sus necesidades. Como consecuencia de dichas iniciativas, en este último ejercicio el TNPS en Atención Telefónica ha aumentado más de un 20%, hasta situarse en 34 puntos.

Algunos de los planes de mejora implantados durante el ejercicio han sido:

- ◆ Avance en la integración de procesos y sistemas para los Clientes particulares de Vodafone España y Vodafone Ono, que durante el próximo ejercicio quedarán totalmente integrados.
- ◆ Aumento de la capacidad de las plataformas de atención de primer nivel mediante verticalización, para poder resolver en primera instancia la consulta del Cliente y evitar transferencias a otros niveles.

- ◆ Primeras implantaciones de Modelos de Análisis Predictivo de llamadas, que nos permiten predecir si un Cliente nos va a llamar y ofrecerle un tratamiento especial cuando lo haga.
- ◆ Modelos más eficientes para la gestión y asignación de llamadas, como el Enrutamiento Inteligente o los "Bots" basados en Inteligencia Artificial (TOBi).
- ◆ Implantación de metodología de proyectos "Agile" para mejorar los tiempos de entrega de nuevas funcionalidades demandadas por los Clientes en los Canales Telefónico y Digital.

20% Incremento del TNPS¹ de Atención al Cliente durante el ejercicio 2017-18

11% de reducción del FOC² durante el ejercicio 2017-18

Los Clientes demandan cada vez más poder gestionar por sí mismos sus líneas y servicios: por este motivo, Vodafone ha establecido el objetivo estratégico "Digital Total y Personal", trabajando continuamente para que los Clientes dispongan de la mejor Autogestión de forma gratuita y en cualquier momento y lugar. **53**

1 Nivel de Satisfacción del Cliente con las Interacciones que realiza con Vodafone.

2 FOC (Frequency of Contacts): Número de llamadas por Cliente.

5.1 Satisfacción Total

Clientes



Atención al Cliente



3. Atención Presencial en Tiendas

En nuestras tiendas se ofrece Atención al Cliente y Servicio Postventa:

Atención al Cliente

Durante el ejercicio 2017-18 destaca el hecho de que desde tienda también se puede gestionar la atención a Clientes Micro-empresa, así como nuevas gestiones de Clientes Particulares proporcionando solución en la primera visita.

Clientes atendidos en Tiendas:
aproximadamente
185.000
(+3% respecto al ejercicio anterior)

Tiempo de espera medio
aproximado **10** minutos

% de Resolución
en primera visita: **97%**

Servicio Posventa

Además, se ofrece un Servicio de Reparación de los "Smartphones" de nuestros Clientes.

90%
de Resolución "in situ"
sobre total de Clientes
atendidos

99,6%
de Reparaciones sin
reentrada posterior

91%
de aceptación del
servicio de "swap" (*)

(*) Cambio de teléfono.

Durante el ejercicio 2017-18 una de nuestras prioridades ha continuado siendo proporcionar la mejor **Experiencia de Cliente** a través de todos nuestros canales, poniendo especial foco en la Atención Online. A este respecto es preciso destacar las siguientes iniciativas lanzadas en el ámbito de la Atención al Cliente:

"Perfect Start"

En un entorno cada vez más convergente, la venta e instalación de los servicios fijos en casa del Cliente es uno de los momentos más trascendentales. Nuestro objetivo es que el Cliente disfrute de una experiencia "perfecta" durante esta fase, y así nace la iniciativa "Perfect Start".

Queremos acompañar al Cliente y asegurar su satisfacción en los distintos momentos clave del proceso de incorporación a Vodafone, como por ejemplo:

- ◆ Asegurar que recibe exactamente los servicios que ha contratado.
- ◆ Disfrutar de una experiencia de instalación diferencial, con información permanente por parte del personal técnico y con el objetivo de instalación a la primera.
- ◆ Realizar las comprobaciones necesarias y proporcionar consejos sobre el uso adecuado de los servicios (p.e. WiFi).
- ◆ Conseguir la claridad desde la primera factura, con conceptos claros y entendibles.

Personalización de la Atención

Durante este ejercicio se han implantado para determinados segmentos de Clientes nuevos modelos de atención con foco en la atención personalizada. Algunos ejemplos son:

◆ Modelo carterizado en PYMEs.

Los Clientes del segmento PYME cuentan ahora con el mismo equipo de personas asignado, que será siempre el que gestione sus consultas e incidencias. Este modelo incrementa la efectividad en la resolución y aumenta de manera notable la satisfacción de nuestros Clientes.

◆ Modelo de Gestión de casos E2E ("End to End", desde el principio al final) para Clientes particulares.

Este modelo ofrece la posibilidad de tener el mismo técnico asignado a cada caso, desde su apertura hasta su resolución, con un seguimiento proactivo por su parte mediante mail y SMS.

5.1 Satisfacción Total



Clientes

Reclamaciones

Durante el ejercicio 2017-18 han aumentado las reclamaciones oficiales en un 13,6%, motivadas principalmente por la inclusión de nuevos productos a la cartera de Clientes de Vodafone Ono, así como por el proceso de integración de Clientes (Proyecto "One Way").

Por este motivo, Vodafone está poniendo un foco especial en la gestión de Reclamaciones, por lo que se continúa trabajando en el análisis de sus causas raíz, modificando procesos, procedimientos e identificando y solucionando incidencias.

Organismos Oficiales de Consumo

Se mantiene un contacto directo con las Juntas Arbitrales, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Asociaciones de Consumidores, así como con el Ministerio:

- ♦ Monitorizando continuamente nuestras respuestas a estos organismos (94% de resolución).
- ♦ Solventando incidencias comunes.
- ♦ Proponiendo medidas de mejora con el "feedback" recibido en nuestro contacto permanente con estos organismos.
- ♦ Asistiendo a "focus group" con las diferentes operadoras de telecomunicaciones.
- ♦ Adecuándonos a la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (digitalización).

Mediación

Se sigue mejorando y ampliando el servicio de Mediación telefónica, un teléfono exclusivo para la atención de los Organismos Oficiales de Consumo, potenciando la resolución en fase de mediación, acortando el tiempo de resolución y mejorando la satisfacción del Cliente. Sigue siendo un servicio diferencial, con una gran valoración por parte de estos Organismos.

22.200
consultas/mediaciones
recibidas durante 2017-18

Reclamaciones Telefonía Móvil (*): **1,01%**
Reclamaciones/cartera Clientes

Reclamaciones Telefonía Fija (*):
El **95%** de las Reclamaciones resueltas en un tiempo medio de **6,88 días**

(* Según datos del último trimestre del ejercicio fiscal 2017-18 aportados a la SESIAD (Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital)

Publicidad Responsable



Vodafone tiene un firme compromiso de cumplimiento de todas aquellas normas, leyes y políticas que son de aplicación en el ámbito publicitario.

En octubre de 2017 Vodafone anunció en todo el mundo su nueva Estrategia de Reposicionamiento de Marca, eslogan e identidad visual. El nuevo lema **"El futuro es apasionante. Ready?"** es una invitación a disfrutar de la tecnología, con independencia del ritmo de adopción y uso que cada persona le quiera dar. Vodafone se ofrece a estar allí siempre para acompañar a los Clientes en su "viaje digital".

Por otra parte, en junio 2017 el Grupo Vodafone anunció **nuevas reglas** globales para frenar la **publicidad en medios** de comunicación que promuevan y compartan contenidos que fomenten el odio y las noticias falsas.

Las nuevas directrices se añaden a las ya vigentes que atañen a la relación de Vodafone con los medios en los que se anuncia y que establecen, por ejemplo, la prohibición de condicionar la opinión editorial o la aparición de noticias sobre la Compañía al presupuesto asignado a un medio concreto.

Gracias a controles de contenido implementados por la red de agencias de publicidad global de Vodafone, Google y Facebook, Vodafone ha diseñado una **"lista blanca"** de medios en los que puede anunciarse, en contraposición al concepto tradicional de "lista negra". Estos controles aseguran que los anuncios de Vodafone solo se muestren en **medios** identificados como **"no inclinados a incluir contenido dañino"**.

Vodafone continua siendo una de las empresas con más presencia publicitaria. En este contexto, durante el ejercicio 2017-18, Vodafone solo ha recibido las siguientes resoluciones desfavorables por temas publicitarios:

- ♦ 1 sanción por expediente iniciado por la Junta de Andalucía por publicidad engañosa (3.000€).
- ♦ 1 sanción por expediente iniciado por la Generalitat Valenciana por publicidad engañosa (15.000€).
- ♦ 1 expediente tramitado por Autocontrol, sin cuantía económica asociada.

Por lo que respecta a prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, Vodafone España no ha recibido sanción alguna durante el ejercicio 2017-18.

En línea con su compromiso con la protección del medioambiente, en octubre 2017 Vodafone desplegó dos **lonas publicitarias que eliminan la contaminación** y combaten el efecto invernadero.

Las lonas, ubicadas en Madrid y Bilbao, están recubiertas con una solución de dióxido de titanio capaz de absorber gases contaminantes en un radio de acción de 40-60 metros. El efecto, denominado fotocatalisis y similar a la fotosíntesis de las plantas, permite reducir el efecto invernadero y eliminar los compuestos nocivos del aire.



5.1 Satisfacción Total

Clientes

Claridad en Precios y Tarifas

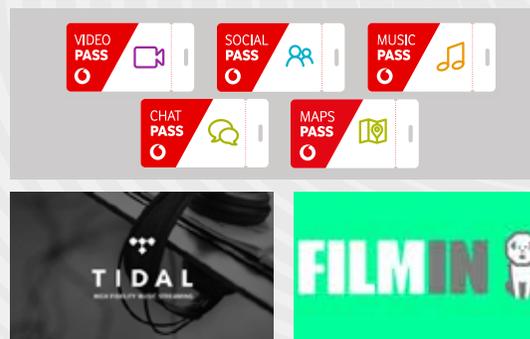


Tarifas de Contrato

Durante el ejercicio 2017-18 se han producido numerosas novedades tanto en las **tarifas móviles** de contrato como en los paquetes convergentes, **Vodafone One**, incluyendo beneficios innovadores para seguir adaptándonos y dar respuesta a las expectativas y necesidades de nuestros Clientes, como **Vodafone Pass** a través del cual los Clientes pueden realizar un uso de datos ilimitados en aquellas Apps que más utilicen, así como la inclusión de servicios adicionales como **TIDAL** a través de acuerdos exclusivos con terceros y de **Filmin** en Televisión.

En este sentido, destacan especialmente las siguientes novedades:

- ◆ Al inicio del ejercicio, se lanzó **Chat Pass**, que permite utilizar aplicaciones de chat y mensajería sin consumir datos de la tarifa móvil, además de incluir el envío de SMS y MMS sin coste.
- ◆ En mayo 2017, Vodafone fue la **primera operadora** en incorporar **4K en el servicio de Televisión**, mejorando la visualización de contenidos.
- ◆ En el verano de 2017, se alineó toda la oferta convergente con la inclusión del acceso a **Vodafone TV en Fibra Indirecta**, de tal manera que cualquier Cliente, independientemente de la tecnología o tipo de acceso a Internet que posea en su casa, tenga disponible la misma oferta de Fibra, Móvil, Fijo y TV.
- ◆ En verano de 2017 se lanzó **Vodafone Pass**, un servicio innovador y único en el mercado, con **Social Pass y Music Pass**. Este servicio permite a los Clientes realizar un uso de datos ilimitados en el móvil, a través de las Apps de cada categoría.



- ◆ Después del verano de 2017 Vodafone fue **la primera operadora en incluir la velocidad de 1Gbps** en el mercado nacional.
- ◆ En octubre de 2017 se incorporó **Video Pass y Maps Pass** al portfolio, lo que incluye las categorías de video en "streaming" y HD, así como los servicios GPS.
- ◆ En noviembre de 2017 Vodafone One, incorporó a su portfolio **Vodafone One Familia**, orientado a las familias que lo quieren todo en un mismo paquete, con un precio cerrado. Vodafone One Familia incluye Fibra, 2 líneas Móviles iguales con la novedad de que pueden compartir datos entre sí, Fijo, y Vodafone TV.
- ◆ Asimismo, la satisfacción y la experiencia de nuestros Clientes ha sido un pilar importante a lo largo de todo el año, empujando medidas como **Plan B**, una alternativa para aquellos Clientes que tienen incidencias con su conexión fija a internet; y diferentes acciones en días tan importantes como San Valentín y el Día del Padre.

Tarifas de Prepago

Vodafone yu es la propuesta de Vodafone dirigida al segmento joven.



Para atender a las necesidades de conexión que tienen los jóvenes, durante el ejercicio fiscal 2017-18 Vodafone yu ha mejorado sus tarifas de Prepago incluyendo **Social y Chat Pass** en las tarifas **Súper Yuser y Mega Yuser**, manteniendo el precio de las tarifas. Estos Clientes pueden usar todo lo que quieran las Apps de Redes Sociales y mensajería sin consumir

los datos de su tarifa. Por otro lado, los Clientes con tarifa **Yuser** han visto cómo los Gigas de su tarifa se incrementaban pasando de 1,2 a 1,5 GB y además pueden añadir a su tarifa cualquier **Vodafone Pass**: Chat, Social, Video, Music y Maps. También se ha reforzado la oferta de segundas líneas incluyendo Chat Pass y con un precio especial para portabilidades.

Durante el ejercicio fiscal 2017-18 Vodafone yu lanzó **Yu Generation** con el objetivo de ayudar a los jóvenes a estar mejor preparados para su futuro; las distintas propuestas que se incluyen dentro de Yu Generation son:

- ◆ **Future Job Finders**: una herramienta para ayudar a los jóvenes a encontrar trabajo y mejorar sus habilidades digitales. (5.1)
- ◆ **Vodafone yu New Talent**: el programa de becas de Vodafone. (5.1)
- ◆ **Colaborador Yuser**: un concurso donde el ganador disfruta de una beca en el programa de radio "Yu no te pierdas nada".
- ◆ **Vodafone Yu Music Talent**: el concurso de bandas de música número 1 a nivel nacional.
- ◆ **Yu en la Ola**: el primer concurso de estilos urbanos (Rap, Trap, Hip Hop, Reggaeton en todas sus variantes).

5.1 Satisfacción Total

Clientes



Otras Tarifas de Prepago

- ◆ **Internacional Smartphone:** dirigida a aquellos Clientes que necesitan estar en contacto con otros países y hacer llamadas internacionales.
- ◆ **Vodafone in Spain:** dirigida a los turistas que visitan nuestro país.
- **Vodafone Fácil:** este tipo de tarifa está diseñada especialmente para personas mayores que buscan la sencillez en la tarifa y el teléfono. Se trata de una tarifa sencilla, de precio por minuto, que no tiene ni cuotas ni compromisos añadidos; el Cliente recarga cuando quiere y por tanto, paga por lo que consume.
- **Vodafone Fácil Smartphone:** diseñado para las personas mayores que se inician en el mundo de Internet. Les permite, de una manera muy sencilla, combinar en una misma tarifa precio por minuto para llamadas y datos para navegar.

Lowi

Lowi es la propuesta para Clientes que viven solos o en pareja, trabajan en grandes ciudades, utilizan la tecnología de forma cotidiana y la digitalización es parte de sus vidas.

Sus procesos de compra suelen ser online, conocen las tendencias y aprovechan las oportunidades de compra para hacerlo siempre de la forma más inteligente.

Durante el ejercicio 2017-18 destacan las siguientes novedades en el ámbito de la propuesta Lowi:

- ◆ Mayo 2017: lanzamiento de **fibra** con oferta convergente.
- ◆ Junio 2017: **campana de verano X2 Gigas** para móvil y convergentes.
- ◆ Agosto 2017: lanzamiento de **"Fibra Stand Alone"**.
- ◆ Febrero 2018: mejora en datos y precios.



SMS Premium

Los Servicios de Mensajería Premium son servicios, ofrecidos generalmente por empresas ajenas a Vodafone, que utilizan nuestra red de telecomunicaciones para enviar contenidos al teléfono móvil de nuestros Clientes y cobrar por dicho servicio.

Estas empresas externas a Vodafone envían SMS especiales ofreciendo contenidos, tales como música, juegos, concursos, noticias, etc. Estos mensajes tienen un coste superior al de un mensaje convencional entre móviles, no entran dentro de los bonos de SMS que llevan incluidos algunas tarifas y se cobran a través de la factura de Vodafone.

Durante el ejercicio 2017-18 se ha realizado la revisión de los servicios de SMS Premium para garantizar que cumplen las Guías de Vodafone y, por lo tanto, el servicio que prestan a nuestros Clientes es un servicio que cumple con los requisitos de calidad, transparencia y fiabilidad exigidos. Como consecuencia de dicha revisión, se ha procedido al cierre de algunas numeraciones Premium en nuestra plataforma.

En junio de 2017 se realizó la apertura de este servicio también a los Clientes provenientes de Ono.

Suscripciones Solidario

Desde el lanzamiento en mayo de 2016 del servicio de Suscripciones Solidario a consecuencia de la Resolución de 19 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, la única ONG que ha lanzado un servicio de suscripción ha sido UNICEF.

5.1 Satisfacción Total

◆ Clientes

Sistema de Gestión de Calidad

Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión de Calidad, acorde con la norma internacional ISO 9001:2015, para las sociedades Vodafone España S.A.U., Vodafone Ono S.A.U. y Vodafone Servicios S.L.U., que abarca los servicios de telecomunicaciones digitales fijos y móviles de voz, datos y TV, destinados a los Clientes Particulares y Empresas, para las siguientes actividades:

- ◆ Diseño y desarrollo de servicios de telecomunicaciones y de valor añadido.
- ◆ Planificación, despliegue, construcción, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones.
- ◆ Gestión del servicio de Atención a Clientes, así como las altas, bajas, portabilidades, gestión de cuentas y cobros.
- ◆ Fidelización, retención de Clientes y postventa de terminales.
- ◆ Facturación a Clientes.
- ◆ Preventa y puesta en servicio de productos y servicios de telecomunicaciones (exclusivamente para Clientes Grandes Empresas y Administraciones Públicas).

Una entidad externa acreditada, certifica la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad, comprobando (mediante auditoría anual) el adecuado funcionamiento de los procesos a través de la realización de medidas constantes e implantación de mejoras continuas orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los Clientes.

Adicionalmente, Vodafone cumple con los requisitos que se establecen en la Orden de Calidad que regula cuestiones sobre Calidad de Servicio y Calidad de Facturación (esta última se encuentra integrada dentro del ámbito de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad).



5.1 Satisfacción Total



Clientes

Plataformas de Contenidos

Como complemento a la oferta de productos y servicios, y como parte importante de su actividad de comunicación, Vodafone España ha desarrollado varias plataformas cuyo objetivo es proporcionar contenidos de valor y utilidad a distintos públicos objetivos:

- ◇ Vodafone yu
- ◇ eSports Vodafone
- ◇ El Futuro es Apasionante
- ◇ Observatorio Vodafone de la Empresa

1. Vodafone yu

Es una plataforma de contenidos lanzada en 2012 y dirigida al público joven (16-24 años) que se sustenta sobre cuatro pilares básicos:

◇ El programa de radio en directo **yu No Te Pierdas Nada**, en "Los 40", conducido por el presentador Dani Mateo, en el que diariamente se repasa en un tono desenfadado la actualidad y las novedades más importantes del mundo de la música y el entretenimiento.



◇ **yuTUBERS live!**: shows gratuitos y en vivo, en los que famosos Youtubers y "celebrities" afines al público adolescente se enfrentan en divertidos retos e interactúan con el público asistente.



◇ **Vodafone yu What a movie!**: eventos de cine inmersivo, realizados por primera vez en España y en exclusiva para Clientes Vodafone yu. Es una nueva forma de ver el cine, en la que los asistentes forman parte de la película y la viven en primera persona.



◇ **Vodafone yu Music Shows:** conciertos gratuitos para Clientes de Vodafone yu realizados a lo largo de toda la geografía española, y **Vodafone yu Music Talent**, habiéndose celebrado la 5ª edición del mayor y más importante concurso de bandas noveles de toda España, con más de 1.200 bandas participantes.



+ 340.000
de suscriptores del canal de Vodafone yu en Youtube

El canal de Vodafone yu en Youtube recoge los contenidos generados por todos estos activos desde la creación de la plataforma.

El canal de Vodafone yu en Youtube es el mayor canal de una marca en España en número de visionados (más de 330 millones).

2. eSports Vodafone

A través de esta plataforma de contenidos, Vodafone España quiere inspirar y ayudar a los aficionados a los deportes electrónicos a que alcancen su mejor nivel como jugadores.

En 2017 se creó el canal eSports Vodafone en Twitch, con contenidos formativos, de entretenimiento y actualidad, específicamente enfocados a la comunidad "gamer".

Además, consolidamos nuestra apuesta por esta industria participando con éxito con el equipo G2 |Vodafone en competiciones nacionales de League Of Legends (LOL), Counter Strike: Global Offensive (CS:GO) y HearthStone



+ 30 millones
de visualizaciones en entornos digitales de los contenidos de eSports de Vodafone

5.1 Satisfacción Total

Clientes



3. El Futuro es Apasionante

En 2015, con el lanzamiento del producto convergente Vodafone One, Vodafone España creó su plataforma de contenido "El Futuro es Apasionante" (inicialmente denominado "El Futuro es One").

"El Futuro es Apasionante" tiene el objetivo de descubrir al usuario toda aquella innovación que será una realidad en el ámbito de la ciencia, la medicina, la robótica, las telecomunicaciones, el transporte, la carrera espacial, la educación, la sostenibilidad... En definitiva, en todo aquello que, como nuestro producto Vodafone One, cuenta con las soluciones más innovadoras y que gracias a la tecnología mejora la vida de las personas y de su entorno.

Todo en un formato audiovisual que potencia el conocimiento, integrando en cada pieza el uso del formato vídeo-reportaje, la entrevista con aquellos protagonistas de cualquier parte del mundo que lideran el talento más inspirador en su campo y las infografías dinámicas.

"El Futuro es Apasionante" es la plataforma audiovisual de contenido divulgativo más exitosa de nuestro país, contando en la actualidad con más de 163 millones de visualizaciones y una comunidad consolidada de más de 468.000 seguidores.



+ 163 millones de visualizaciones del contenido de "El Futuro es Apasionante"

4. Observatorio Vodafone de la Empresa

El Observatorio Vodafone de la Empresa es una plataforma de contenido audiovisual creada en junio de 2017 para ayudar a los empresarios a afrontar la transformación digital de sus empresas o negocios.

La plataforma recoge las preocupaciones reales de profesionales y empresas, y está organizada por segmentos: Microempresas, PYMES, "Corporate" y Administraciones Públicas. Mediante un lenguaje cercano y un contenido adaptado a cada segmento, expertos del mundo empresarial cuentan cómo está evolucionando el mercado, qué necesidades tienen los consumidores, los principales retos a los que se enfrentan los empresarios, cómo deberían evolucionar las empresas o negocios, y las novedades que están por venir en un futuro próximo.

Además, la plataforma muestra Casos de Éxito de Clientes que aportan su opinión sobre las mejoras conseguidas en su negocio o empresa, gracias a la ayuda e incorporación de soluciones y servicios de Vodafone.

Los contenidos se difunden a través de las principales cabeceras informativas nacionales y regionales, y en su primer año de vida,

han tenido más de 44 millones de visualizaciones.



+ 44 millones de visualizaciones de los contenidos del Observatorio Vodafone de la Empresa

Próximos Objetivos: Satisfacción Total - Clientes

- ◆ Ofrecer la mejor conectividad tanto en fijo como en móvil. **Continuo.**
- ◆ Mantener una Experiencia de Cliente diferenciadora. **Marzo 2019.**
- ◆ Continuar con la evolución de la iniciativa "Perfect Start", con especial foco en la Autogestión Digital del Cliente. **Marzo 2019.**
- ◆ Continuar la revisión de los actuales servicios SMS Premium para garantizar que todos cumplen los requisitos establecidos por Vodafone. **Marzo 2019.**



5.1 Satisfacción Total

Clientes

Buenas Prácticas con Clientes



Kamstrup, Global Omnium y Vodafone establecen un nuevo hito en NB-IoT con un ensayo de Medición Inteligente de Agua.

El ensayo comenzó a mediados de julio 2017 y los contadores han estado enviando datos automáticamente desde entonces con un rendimiento de lectura del 98%. El ensayo ha sido una exitosa experiencia práctica en el uso de NB-IoT para la medición inteligente de agua y ha aportado información muy relevante sobre los retos y posibilidades de tener en cuenta a medida que la tecnología madura.

El uso de NB-IoT en contadores inteligentes de agua está aún en una etapa inicial, por lo que el éxito de este ensayo es un gran paso para convertir al NB-IoT en una opción de comunicación viable y validada para las empresas de agua.



Thalasia inicia la Transformación digital de sus servicios con Vodafone

Thalasia, hotel y balneario marino, ha iniciado con Vodafone un proceso de Transformación Digital que le permitirá prestar un servicio más eficiente y personalizado a sus Clientes.

La solución de "Cloud Contact Center" de Vodafone permite disponer de un informe detallado de los Clientes de Thalasia a partir de su experiencia en el centro: sus gustos, sugerencias o la manera en la que realiza las reservas, de forma que el hotel pueda ofrecerle un mejor servicio en su próxima visita.



Thalasia Costa de Murcia
Hotel & Balneario Marino

Divina Pastora Seguros Digitaliza sus Procesos de Negocio con Vodafone

Divina Pastora Seguros, la primera mutualidad española por número de socios, ha confiado en Vodafone como socio tecnológico para llevar a cabo un innovador proceso de Transformación Digital.

Esta organización ha integrado diferentes soluciones empresariales de Vodafone para realizar un amplio proceso de digitalización. Divina Pastora ha conseguido evolucionar su sistema de atención al Cliente con "Cloud Contact Center", aplicación que hace posible mejorar la experiencia del usuario, gracias a una mejor gestión y atención más ágil de las llamadas telefónicas por parte de agentes y supervisores, mediante la tecnología en la nube.

Continental y Vodafone presentan la plataforma ContiConnect

Esta plataforma digital de monitorización de neumáticos utiliza Internet de las Cosas (IoT) para conectar flotas de vehículos comerciales con el fin de mejorar la seguridad vial y la eficiencia de los vehículos.

La plataforma ayuda a prevenir averías relacionadas con los neumáticos que afectan a las flotas comerciales y, además, maximiza la disponibilidad de los vehículos. La red de comunicaciones móviles de Vodafone transmite los datos de forma segura y fiable y en tiempo real a destinos de todo el mundo.

Los sensores especiales de Continental monitorizan continuamente los datos de presión y temperatura de los neumáticos y los transmiten a una unidad receptora. A continuación, la unidad receptora transmite los datos en tiempo real al "backend" de Continental, donde los analiza un programa de software. Si alguno de los valores alcanza un punto crítico, ContiConnect envía una alerta para que el responsable de la flota tome medidas inmediatas.



Cruz Roja instala Desfibriladores con Alerta de Emergencia Automática y de Autodiagnóstico Permanente

Cruz Roja, Philips y Vodafone han presentado esta iniciativa para distribuir por todo el territorio catalán un nuevo modelo de desfibrilador "HeartStart", que incorpora la tecnología específica de Internet por primera vez en este tipo de dispositivos. El nuevo sistema de conectividad "ControlsYou" realiza una llamada automática al 112 en el momento en el que se abra el dispositivo para su uso.

SocialDiabetes y Vodafone impulsan la Gestión Digital de la Diabetes

La alianza entre SocialDiabetes, la plataforma de referencia en España para personas con diabetes, y Vodafone, operador de comunicaciones líder en Internet de las Cosas (IoT), promueve el seguimiento digital de esta enfermedad por parte de profesionales sanitarios y pacientes.



SocialDiabetes

Repsol apuesta por Vodafone para mejorar la experiencia digital del Cliente en sus Estaciones de Servicio

Repsol confía en Vodafone para conectar sus más de 4.000 estaciones de servicio en España y Portugal con la mejor infraestructura y brindar a los Clientes un servicio de calidad centrado en la mejora de la experiencia de Cliente, que mediante dispositivos digitales podrá valorar el servicio y la atención recibida.



Vodafone y Mango implantan los Probadores Digitales

Estos nuevos probadores han sido diseñados a partir de un espejo digital basado en la tecnología de Internet de las Cosas (IoT) diseñado por Mango y desarrollado por Vodafone en colaboración con Jogotech. Este nuevo espejo digital permite al comprador escanear las etiquetas de las prendas en el mismo probador y contactar con el personal de la tienda directamente desde el espejo para solicitar diferentes tallas o colores. El espejo también sugiere prendas adicionales para complementar la elección original y completar el "look" del Cliente.



Sehrs sube a la Nube sus Procesos de negocio de la mano de Vodafone

Sehrs ha realizado una apuesta por la transformación digital y por la innovación en sus procesos que le permite conseguir una rápida adaptación a las necesidades cambiantes del mercado.

La aplicación "Business Intelligence" de Vodafone les permite visualizar de forma completa los indicadores más relevantes de su negocio, dotándoles de la necesaria agilidad a la hora de desarrollar nuevos proyectos en la compañía. La solución permite a los empleados del grupo conectarse con diferentes orígenes de datos y unificarlos en un único panel de mando para tratar la información posteriormente.

Vodafone y la Confederación de Empresarios de Navarra (CEN) renuevan su acuerdo de colaboración

De esta manera, Vodafone se convierte un año más en partner tecnológico de los empresarios navarros con el objetivo de ayudarles en la transformación digital de su negocio y en la adaptación de soluciones digitales a su día a día.



CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS
DE NAVARRA

5.1 Satisfacción Total

Empleados



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Seguir desarrollando los programas de contratación de personas con discapacidad. **Marzo 2018**
- ◆ Potenciar nuevas formas de colaboración y compartición de conocimiento, impulsando medios digitales. **Marzo 2018**
- ◆ Dentro del "People Plan", trabajar en el desarrollo de programas adicionales de bienestar para los empleados, que contribuyan a facilitar el equilibrio de la vida profesional y personal. **Marzo 2018**

Grado de cumplimiento

100% ✓

100% ✓

100% ✓



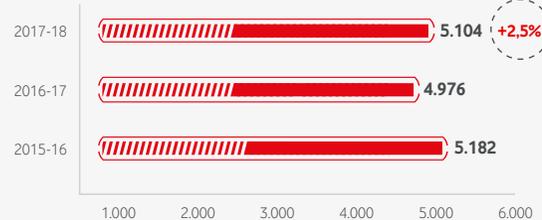
SATISFACCIÓN TOTAL

Plantilla

En Vodafone queremos atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales. Para ello, ofrecemos un excelente entorno de trabajo, en el que reconocer y desarrollar su talento, al tiempo que promovemos su bienestar. En el ejercicio 2017-18 Vodafone ha sido reconocida como la mejor empresa para trabajar, en la categoría de empresas de más de 1.000 empleados, por Great Place to Work.

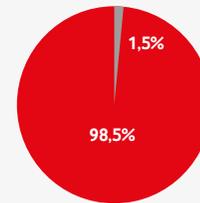


Número de Empleados



Tipología Contratos Vodafone España 2017-18

- Contrato Indefinido
- Contrato Temporal



Empleados por Zona y % por sexo 2017-18

Zona	Masculino %	Femenino %	Total
Zona 1 Centro (Madrid, Castilla-La Mancha, Canarias)	54,2	45,8	3.152
Zona 2 Noreste (Cataluña, Aragón)	62,5	37,5	547
Zona 3 Este (C. Valenciana, Murcia, Islas Baleares)	49,2	50,8	632
Zona 4 Cantábrica (Galicia, Asturias, País Vasco)	62,0	38,0	332
Zona 5 Sur (Andalucía, Extremadura, Ceuta, Melilla)	71,5	28,5	295
Zona 6 Norte (Castilla y León, Cantabria, La Rioja, Navarra)	63,7	36,3	146
Total	56,3	43,7	5.104

Tipología de contratos por sexo 2017-18

Tipo de contrato	Masculino	Femenino
Contrato indefinido	98,5%	98,4%
Contrato temporal	1,5%	1,6%

Nº de Empleados y % por edad y sexo 2017-18

Rango Edad	Maculino	Femenino	Masculino%	Femenino%	Rango Edad%
≤ 30 años	156	186	5%	8%	7%
30-50 años	2.326	1.861	81%	83%	82%
≥ 50 años	390	185	14%	8%	11%
Total	2.872	2.232			

Tasa de Rotación por sexo 2017-18

Género	% Rotación Voluntaria	% Rotación Involuntaria
Masculino	3,8%	1,9%
Femenino	4,0%	2,1%
Total	3,9%	2,0%

Nº de altas (excluidos reingresos) por edad y sexo 2017-18

Rango Edad	Maculino	Femenino	Total	%
≤ 30 años	63	69	132	34%
30-50 años	142	105	247	65%
≥ 50 años	6	4	10	1%
Total	211	178	389	100%

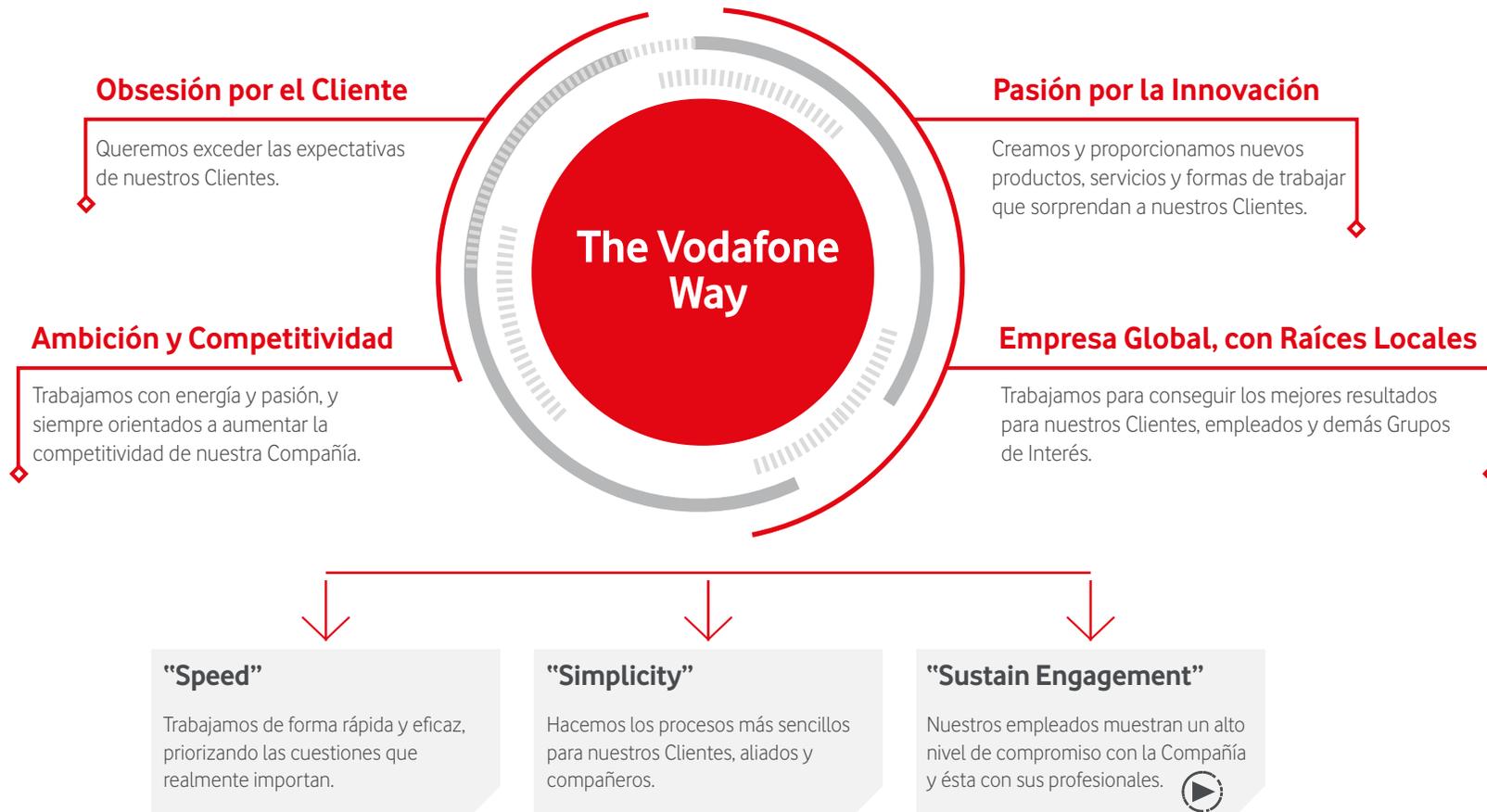
5.1 Satisfacción Total

Empleados



Cultura Corporativa

"The Vodafone Way" constituye la base de nuestra Cultura Corporativa y establece cuál debe ser la forma de trabajar de nuestros empleados para poder ofrecer un servicio excepcional a nuestros Clientes.



5.1 Satisfacción Total

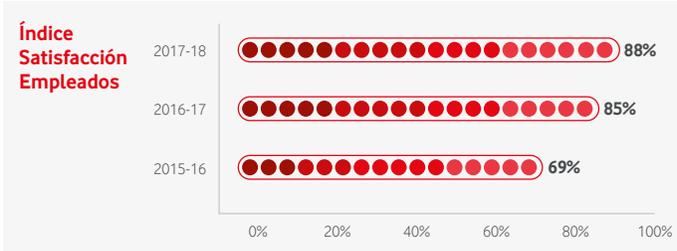
Empleados



“People Survey” (Encuesta de Clima Laboral)

La “People Survey” es la mejor herramienta para conocer, cada año, la opinión de nuestros empleados sobre el avance de la estrategia, los progresos en el “People Plan” y la consistencia entre nuestra forma de actuar y nuestros valores.

A partir de la “People Survey” se elabora cada año el “People Plan” que incluye planes de acción específicos para avanzar en aquellos aspectos que, de acuerdo a la opinión de los empleados, se identifican como áreas de mejora.



People Plan

Las prioridades para los próximos 3 ejercicios son consecuencia del “feedback” recibido en nuestra “People Survey”. Por ello, en este ejercicio se ha desarrollado un nuevo “People Plan”, con acciones específicas en cada uno de nuestros tres pilares: “Speed”, “Simplicity” y “Sustain Engagement”:

◆ **Speed:** queremos ser una compañía “Agile” (ágil), trabajando de forma rápida y eficaz, priorizando las cuestiones que realmente importan, colaborando entre equipos y buscando la eficiencia. ⁵³

◆ **Simplicity:** la digitalización nos permite avanzar y seguir mejorando y simplificando nuestros procesos día a día, para nuestros Clientes, aliados y compañeros.

◆ **Sustain Engagement:** queremos que nuestros empleados estén comprometidos con Vodafone, construyendo la mejor Compañía con los mejores profesionales. Además de impulsar el talento, trabajamos para que nuestros empleados se identifiquen con los objetivos del Marco Estratégico de Empresa Sostenible (Diversidad e Igualdad, Innovación y Energía, y Empleabilidad de los Jóvenes).

De esta forma, seremos una Compañía mejor preparada para llegar al Cliente, con una propuesta competitiva y diferencial, con la mejor Experiencia de Cliente y lista para el futuro digital.

ELIGE



5.1 Satisfacción Total

◆ Empleados



Relaciones Laborales

El 15 de julio de 2016 se firmó el I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España que estará en vigor hasta el 31 de diciembre de 2019 y que es de aplicación en todo el territorio estatal, para la totalidad de los empleados (excepto para aquellos con relación laboral de carácter especial y los que ocupen puestos incluidos en la estructura jerárquica de la empresa). **(GRI 102-41)**

Por otra parte, de acuerdo con la legalidad vigente, cualquier cambio organizativo que suponga una modificación sustancial en las condiciones de trabajo y/o las funciones realizadas por los empleados debe ser informada con una antelación mínima de 15 días, la cual es escrupulosamente respetada en cualquiera de estos supuestos.

En febrero del 2018 se llegó a un acuerdo con la mayoría de la Representación Legal de los Trabajadores para articular un Plan de Extinciones Individuales por Mutuo Acuerdo (PEIMA), que permitirá a los empleados nacidos con anterioridad al 1 de julio de 1963 y con una antigüedad superior a 10 años, extinguir sus contratos de trabajo de forma voluntaria con las siguientes condiciones:

- ◆ **Duración del plan:** desde el día siguiente a la fecha de extinción de la relación laboral y hasta la primera edad posible de jubilación anticipada voluntaria, con independencia de que se cumplan el resto de requisitos, o hasta los 65 años si la primera edad posible de jubilación anticipada voluntaria fuese superior a esa edad.
- ◆ Quienes se adhieran al Plan recibirán, hasta la finalización del mismo:
 - Un **plan mensual de rentas brutas** sujeto a las retenciones que procedan, que consistirá en el 80% del salario regulador, que se calculará tomando como referencia la retribución fija anual más el 50% del variable.
 - El **pago del Convenio Especial con la Seguridad Social** (CESS).

Beneficios Sociales

Como consecuencia de la firma del I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España, los empleados disfrutaban de un amplio conjunto de beneficios sociales, entre los cuales destacan:

- ◆ **Seguro de Salud.** Vodafone paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos. Además, asume el 50 % del coste de la póliza de sus familiares directos.
- ◆ **Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubre tres veces el salario fijo anual en caso de fallecimiento o invalidez.
- ◆ **Plan de Pensiones.** El empleado realiza aportaciones para su Plan y la empresa duplica esa cantidad hasta un máximo del 4% del salario bruto del empleado.
- ◆ **Ticket Restaurante.** Se establece un límite máximo anual de 1.500 €.
- ◆ **Jornada Intensiva de Verano.** Desde el 1 de julio al 31 de agosto.
- ◆ **Permiso Previo a Maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso retribuido 15 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- ◆ **Permiso de Paternidad.** Se dispone de 5 días laborables de permiso desde la fecha de nacimiento/ adopción (la legislación establece 2 días).
- ◆ **Lactancia.** Aquellas empleadas que disfruten de un permiso de maternidad durante, al menos, 10 semanas y que se reincorporen al trabajo antes de que el menor cumpla 1 año, podrán optar por:
 - a) Acumular el periodo de lactancia en un total de 26 días naturales de permiso.
 - b) Reducir la jornada, trabajando 30 horas a la semana durante los 6 meses siguientes a la reincorporación, sin reducción salarial.
- ◆ **Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía un año la duración contemplada por la legislación.
- ◆ **Ayuda por Familia Numerosa.** Aquellos empleados que reúnan la consideración de familia numerosa, percibirán una ayuda mensual de 29,78 € por hijo.
- ◆ **Ayuda a hijos con discapacidad.** Se dispone de una ayuda mensual de 143,18€ por hijo con discapacidad hasta que éste cumpla los 26 años de edad.
- ◆ **Fondo Social y Asistencial.** Este fondo se ha creado para servir de ayuda económica a empleados que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.

5.1 Satisfacción Total



Empleados

Diversidad e Inclusión

La **Visión** de Diversidad e Inclusión en Vodafone consiste en conseguir una empresa diversa e inclusiva en todos los colectivos, en la que todos los empleados se sientan comprometidos, incluidos en la cultura y no discriminados por factores individuales o colectivos.

Nuestra **Estrategia** de Diversidad e Inclusión se denomina **4Cs** porque está basada en **Colaboradores** (Empleados), **C**lientes, **C**omunidades, y **C**omunicación.



Estrategia de Diversidad e Inclusión



Nuestros Principios de Diversidad e Inclusión

- La Diversidad e Inclusión es beneficiosa para nuestro negocio y es hacer lo correcto.
- Todos los colectivos son respetados si somos inclusivos: género, cultura, raza, capacidades, edad, LGBT,...
- Nuestros líderes tienen que ser conscientes de que todos tenemos sesgos inconscientes y deben neutralizarlos.
- Los empleados son dueños de su carrera profesional. Los modelos, aliados, mentores, "managers" y Vodafone pueden inspirarles y proporcionarles apoyo.
- Los nombramientos se basan en el mérito, con igual retribución y sin discriminación.

Con el fin de definir y efectuar el seguimiento de la implantación de las iniciativas relacionadas con el fomento de la Diversidad e Inclusión existe, desde el ejercicio 2016-17, un Comité de Diversidad que se reúne periódicamente y en el que se abordan las siguientes áreas de actividad:

- Diversidad de Género**
- Colectivo LGBT**
- Diversidad Funcional**
- Diversidad Generacional y Cultural**

Salarios

A la hora de establecer el salario de cada empleado, se tienen en cuenta aspectos tales como las responsabilidades del puesto, el potencial del candidato, la equidad interna dentro de la organización y la competitividad externa con puestos de similares características.

Formación en Sesgos Inconscientes

Durante el ejercicio 2017-18 cerca de 500 responsables con personas a su cargo han recibido formación sobre cómo actuar en los momentos clave del desarrollo del empleado (selección, evaluación del desempeño, evaluación del potencial, retribución, desarrollo profesional, ...) en lo relativo a la diversidad en todas sus vertientes (género, LGBT, cultural, diversidad funcional, etc...). Esta formación ha recibido una puntuación de NPS de 91 por parte de los empleados que la han recibido.

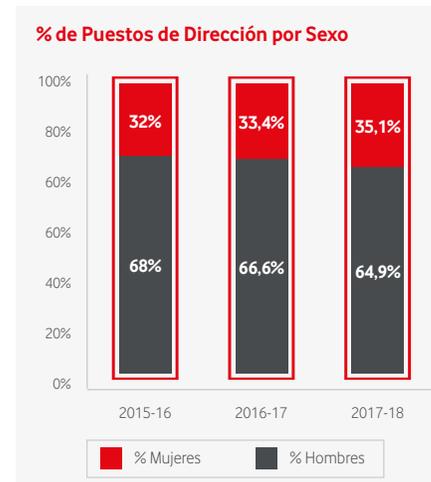
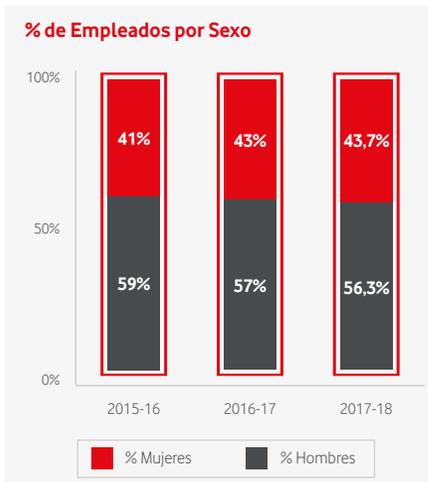
Formación en sesgos inconscientes.
NPS: 91

5.1 Satisfacción Total

Empleados

1 Diversidad de Género

Respecto a Diversidad de Género, y en el Marco Estratégico de Empresa Sostenible, Vodafone aspira a convertirse en el empleador de referencia para las mujeres. Así, a nivel mundial Vodafone quiere conseguir para el año 2025 un 30% de representación femenina en posiciones de liderazgo, incluyendo el Comité Ejecutivo.



% de Niveles de Gestión por sexo

	Dirección	Mandos Intermedios	Total
Masculino	70,4%	64%	64,9%
Femenino	29,6%	36%	35,1%

Nº empleados que han tenido derecho y disfrutado el Permiso de Maternidad/Paternidad durante 2017-18

	Total
Masculino	115
Femenino	100
Total	215

Nº de empleados que han regresado al trabajo (a 31 de marzo 2018) después de terminar el Permiso por Maternidad/Paternidad

	Activo	Baja	Total
Masculino	96	3	99
Femenino	139	21	160
Total	235	24	259

En Diversidad de Género destacan las siguientes iniciativas:

“ReConnect”

Vodafone ha lanzado el programa “ReConnect”, que permite “reconectarse” profesionalmente al mundo de la empresa a mujeres que hayan tenido un parón profesional por diversos motivos. Durante el ejercicio 2017-18 se han incorporado 20 mujeres a este Programa en áreas de negocio, staff y en puestos de atención al Cliente. La incorporación se realiza de una forma progresiva, teniendo durante los seis primeros meses una jornada parcial de 30 horas retribuida de forma completa como 40 horas semanales.

Durante el ejercicio 2017-18,
20 mujeres se han incorporado mediante el programa “ReConnect”



Programa Explora

Permite desarrollar el talento directivo con tiempo previo a la promoción, para que cuando llegue la ocasión las personas estén preparadas para la promoción.

54 mujeres han participado en el Programa Explora en el ejercicio 2017-18

Comunidades

Destacan “Women in Technology” y “Women in Enterprise”, donde se realizan eventos y foros de debate (trabajo flexible, confianza, modelos de mujeres que han promocionado, salud,...).

Plan de Igualdad de Vodafone

Recoge, entre otros aspectos, un protocolo de actuación que ofrece a empleadas que puedan ser **víctimas de violencia de género**, asesoramiento legal, no contabilización de ausencias y retrasos, posibilidad de reordenación del tiempo de trabajo, derecho preferente a una vacante en otro centro de trabajo o implicación de Recursos Humanos en la búsqueda de una solución al caso concreto.

Otras actividades

◇ Speed Networking

Sesiones en las que se mantienen conversaciones informales de corta duración (5-10 minutos) de forma secuencial con líderes de la organización. En este ejercicio han participado más de 100 personas en estos encuentros.

◇ **Semana de la Mujer** Durante la Semana de la Mujer (marzo 2018) se desarrollaron diversas conferencias, desayunos y eventos con mujeres inspiradoras.

◇ Foros Externos

Participación activa en eventos como WLMT (Liderazgo Femenino y Gestión del Talento) de Intrama.

◇ **Proyecto Evolucion**, con FEDEPE, para impulsar el espíritu emprendedor y los valores del entrenamiento en equipo de las mujeres directivas.

◇ **Vodafone contra la Violencia de Género** Se han realizado diversas actuaciones de información y sensibilización en esta materia dirigidas a empleados.

5.1 Satisfacción Total

◆ Empleados

2 Colectivo LGBT

Con relación al colectivo LGBT destacan las siguientes iniciativas:

- ◆ Creación de un grupo en **Yammer** (la red social interna de empleados) con más de 700 usuarios, para llegar a la mayor cantidad de miembros en la red (empleados LGBT, aliados o personas interesadas en el tema).
- ◆ **Eventos Vodafone** celebrados a lo largo del ejercicio:
 - ◆ **IDAHOT Day** (Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia, 17 mayo 2017): realización de una sesión informativa dirigida a empleados.
 - ◆ **World Pride 2017** (última semana de junio y primera de julio 2017): la Compañía se ha posicionado externamente en defensa de los derechos del colectivo LGBT y su apuesta por la inclusión e igualdad en el ámbito empresarial, implementando una multitud de actividades con gran impacto mediático en los empleados, Clientes y la sociedad.

**POWER
TO YOU**
#PrideinVodafone

- ◆ **Spirit Day** (20 de Octubre 2017): realización de una sesión de concienciación por parte de la FELGBT, enfocada en las situaciones de acoso a menores y adolescentes pertenecientes al colectivo LGBT.



- ◆ **Colaboración en el lanzamiento de la web "Stop acoso escolar"**, que busca combatir el acoso que sufren los miembros más jóvenes del colectivo LGBT.
- ◆ **Transgender Day** (20 noviembre 2017): sesión informativa sobre "Realidades Trans" dirigida a los empleados.

3 Diversidad Funcional

Vodafone cumple con la cuota de reserva establecida en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social tanto a través de empleo directo de personas con capacidades diferentes, como a través de sus compromisos de acción social con organizaciones dedicadas a la formación e integración socio-laboral de personas con discapacidad.

Durante este ejercicio destacan las iniciativas en este campo:

- ◆ Programa de **Becas Prodis** por el que se incorporan como empleados personas con discapacidad intelectual, con una tutorización constante en su trayectoria en la Compañía.
- ◆ **Talento sin Barreras** para facilitar a los empleados los procesos de tramitación de su Certificado de Discapacidad y poder beneficiarse de las numerosas ventajas a nivel estatal y específicas de Vodafone.

En paralelo con el desarrollo de estas iniciativas se han realizado **planes de comunicación específicos y jornadas de sensibilización**. Además, en diciembre 2017 se han celebrado diversos eventos con motivo de la Semana de Discapacidad.



SATISFACCIÓN
TOTAL

5.1 Satisfacción Total

Empleados



4 Diversidad Generacional y Cultural

En el marco de la Diversidad Generacional y Cultural destacan los siguientes programas:

◆ Programa Janus.

Vodafone desarrolla el talento Senior a través de este programa de éxito entre los profesionales con alta experiencia en Vodafone que participan en un itinerario formativo específico.

75 empleados participantes
en el Programa Janus 2017-18

◆ Programas Becas Vodafone Yu New Talent.

Este programa está orientado a estudiantes que se encuentran en su último año de grado o de máster, y se incorporan a Vodafone a tiempo parcial compaginando su actividad diaria laboral con la académica. Estos becarios se incorporan a través de un novedoso proceso de selección, cuyo objetivo es atraer estos perfiles motivados por la tecnología. ▶

Incorporación de 58 becarios
61% de las incorporaciones
fueron mujeres

◆ Programa Discover Graduates.

Este programa está dirigido a jóvenes licenciados con menos de dos años de experiencia laboral, a los cuales se les ofrece un contrato indefinido y con itinerario formativo específico durante los dos primeros años. En la promoción 2017-18 el 45% de los "Graduates" procedían del Programa de Becas. ▶

Contratación de 40 Graduates
75% de las incorporaciones
fueron mujeres

◆ Programa Columbus.

Un programa de dos años de duración en el que los empleados seleccionados se desplazan a otro país a trabajar a otra operadora del Grupo Vodafone. Este plan de 24 meses aporta a estos empleados las competencias necesarias para acelerar sus carreras profesionales. En el ejercicio 2017-18 participaron en el programa Columbus de intercambio entre países, cinco empleados españoles en países como Nueva Zelanda, Sudáfrica, Hungría, Italia y Gran Bretaña. En España se recibieron otros cinco empleados de Italia, Gran Bretaña, Alemania y Rumanía.



5.1 Satisfacción Total

Empleados

Formación y Desarrollo

Durante el ejercicio 2017-18 destacan las siguientes actividades en el ámbito de la Formación y Desarrollo de empleados:

Vodafone University y Learning Center

A medida que el negocio avanza en su transformación digital, nuestros empleados deben continuar aprendiendo, formándose y adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos.

Con este objetivo, nació **Vodafone University**, una plataforma que aún



gran parte de los contenidos formativos disponibles en la Compañía en un único lugar, al que se puede acceder desde cualquier dispositivo y en cualquier momento. Estamos convencidos de que la tecnología acelera y mejora las tasas de aprendizaje, al tiempo que reduce los tiempos de desplazamientos.

En Vodafone también apostamos por la formación presencial y para ello se han diseñado espacios que favorecen la formación informal y la creatividad. Durante el ejercicio fiscal 2017-18 se ha remodelado el **Learning Center de Vodafone Plaza**.

Mentoring

Por quinto año consecutivo se ha continuado con el Programa de Mentoring, en el que los empleados han recibido el apoyo de un mentor en su desarrollo profesional.

98 "mentores"
y 123 "mentees"
en el ejercicio 2017-18

Organizados dos "Mentor Days" para consolidar la comunidad de conocimiento de nuestros mentores

Leadership Essentials

Se ha extendido el Programa "Leadership Essentials" a todos los **nuevos mandos** de la Compañía, permitiendo así el alineamiento en cuanto a la cultura de liderazgo en Vodafone. Adicionalmente, estamos transformando el estilo de liderazgo de nuestros responsables de equipo, preparándolos para liderar organizaciones más abiertas y ágiles, donde el foco en el Cliente, la colaboración y el desarrollo de las personas (feedback continuo, experimentación, aprendizaje continuo, etc.) son las claves del éxito en el futuro.

Janus

Como se ha indicado anteriormente, Vodafone apuesta por el desarrollo de los empleados con más antigüedad en la Compañía.

El Programa Janus está dirigido a empleados con una antigüedad en la Compañía de más de 15 años, un desempeño excelente y un elevado compromiso. Este programa les ayuda en su autoconocimiento y en el conocimiento de la organización.

Nuestro Programa Janus tiene un objetivo dual: primero, el reconocimiento y desarrollo de nuestras personas con más antigüedad en la Compañía y, segundo, facilitar la interacción e intercambio de conocimiento entre las distintas generaciones de la Compañía.

El Programa Janus fue galardonado en los Premios Cegos, en la Categoría Selección e Integración.



Digital Training

Para avanzar en la consecución del Objetivo estratégico "Digital Total y Personal" se han lanzado diversos programas en este ejercicio:



- 1. Digital Passport**, cuyo objetivo es sensibilizar a los empleados sobre el nuevo entorno digital y favorecer nuevas formas de trabajar en la organización.
- 2. Digital Bootcamps**, formación en la que los directivos pudieron reforzar y desarrollar sus capacidades digitales.
- Dentro del plan de formación anual se ha incluido formación específica en temas como **Big Data, Analytics, Agile**, etc.

Formación a las Áreas de Negocio

Este ejercicio se ha apoyado a las Áreas de Negocio con acciones formativas personalizadas, tales como:

- Programa **Súper Gestores**, para los colectivos de empleados que gestionan agencias de call-center.
- "**Advance Sales**", programa formativo para el segmento de Ejecutivos de Ventas a Empresas.
- Programa **Micromachines**, para comerciales de Pymes: una escuela que aglutina todo el conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para desarrollar el perfil de gestión de ventas.
- Proyecto **One Way**, centrado en preparar a nuestros empleados para asumir la transición y migración de sistemas de gestión de Clientes fruto de la fusión Vodafone España y Vodafone Ono.

"Performance Development" (Evaluación del Desempeño)

Nuestros empleados deben estar en continua actualización, debido a las modificaciones en nuestro entorno laboral, nuestros Clientes y nuestra Compañía. En Vodafone empoderamos a los empleados, simplificando los procesos y creando una cultura que les ayuda a alcanzar el máximo potencial.

Durante el ejercicio 2017-18 han participado en el proceso de Evaluación del Desempeño el 100% de los empleados de Vodafone. Por otra parte, se ha agilizado el proceso de Evaluación del Desempeño y la mayoría de los empleados no tienen una valoración asociada a su desempeño, sino que queremos que las reuniones de evaluación se centren en ayudar a las personas a crecer y a desarrollarse profesionalmente.

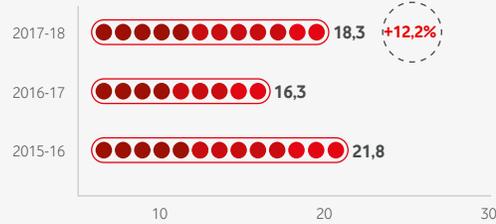
5.1 Satisfacción Total

Empleados



SATISFACCIÓN TOTAL

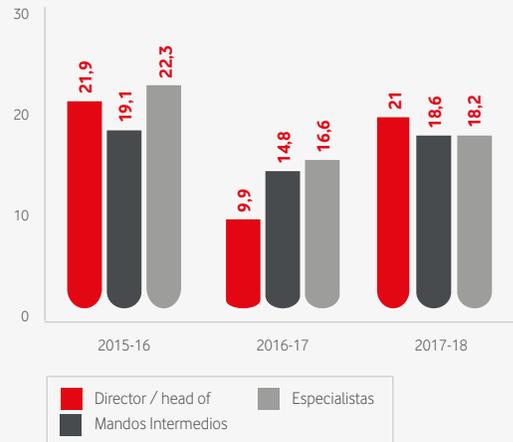
Nº de horas de formación por empleado



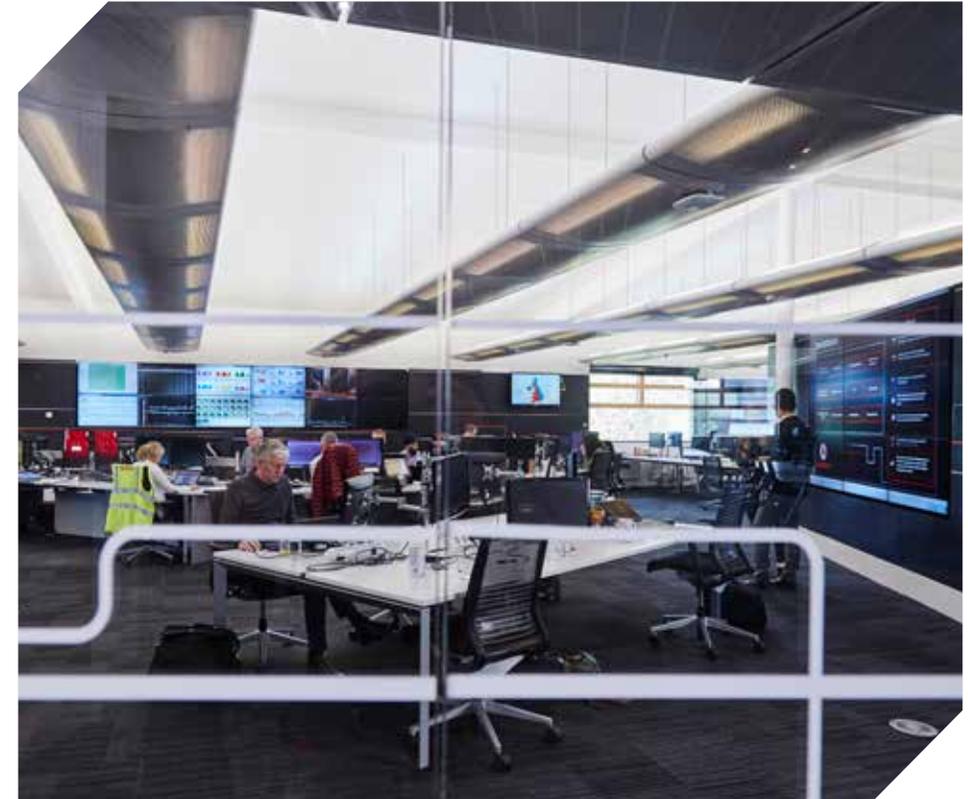
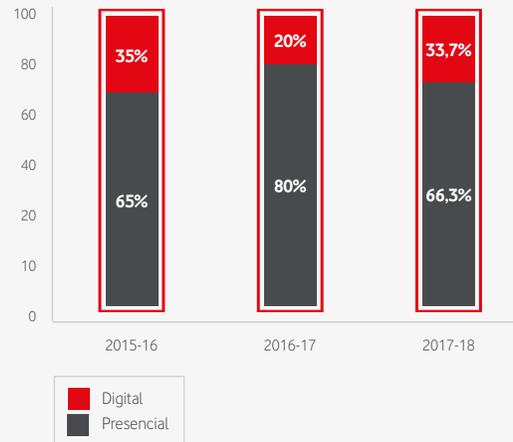
% Alumnos por sexo 2017-18

Sexo	Porcentaje
Masculino	56%
Femenino	44%

Nº de horas de formación por colectivo



Formación Digital vs Presencial (%)



5.1 Satisfacción Total

Empleados

Prevención y Salud

Durante este ejercicio ha concluido la integración del **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud** de las personas que intervienen en el **Despliegue y la Operación de la Red Fija y Móvil**.

Resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud

- 80 puntos sobre 100 en la **auditoría externa** realizada por **Audelco** (la media del CNAE es de 65 sobre 100).



- Obtenida la calificación A-Good (máxima puntuación prevista) en la **auditoría interna** realizada por el **Grupo Vodafone**.
- 3ª posición en el MEPS² (Monitor Empresarial de Excelencia en Prevención, Seguridad y Salud).



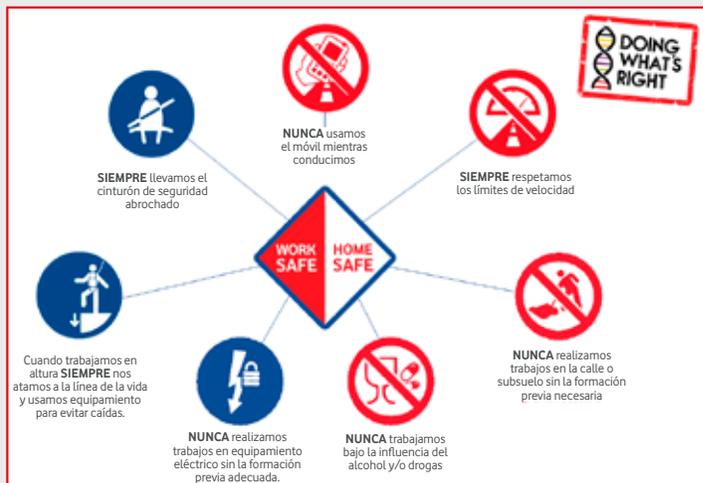
Control de Actividad de Riesgo:
+ **7.000** auditorías en campo durante el ejercicio 2017-18

NPS de formación en Seguridad y Salud:
95

+ **2.600** horas de Formación en Seguridad y Salud durante 2017-18

Absolute Rules

El programa "Absolute Rules" es la palanca de promoción de la cultura preventiva de todas las personas que tienen relación con Vodafone (empleados, contratistas y Clientes). Mediante su cumplimiento, se pone foco en los factores de riesgo y en el mantenimiento de los mejores estándares posibles.



Salúdate

Durante el ejercicio 2017-18 se ha lanzado un nuevo programa de Salud y Bienestar, denominado Salúdate, que se basa en tres pilares:

- Nútrete mejor (alimentación equilibrada e hidratación).
- Muévete más (actividad física).
- Siéntete bien (equilibrio personal, descanso,...).



El programa "Salúdate" ha sido reconocido como mejor iniciativa de Salud y Bienestar por el Grupo Vodafone en 2017.

Mensualmente se han realizado acciones informativas y participativas de este programa.

Salúdate



9 de mayo 2017: Lanzamiento de la iniciativa.

Julio 2017: Campaña de **Hidratación** contra el calor.



3.855 empleados inscritos en Programa Salúdate



Mayo 2017: Talleres de **Dieta equilibrada**. Comida identificada como saludable y disponible en máquinas y cafeterías.

Agosto 2017: "Vuelta al cole - Supera la depre post vacacional".

543 empleados participantes en iniciativas del Programa Salúdate

Octubre-Noviembre 2017: Ponte en forma.

Diciembre 2017- Enero 2018: Novedades y Consejos.

9.152 accesos al portal "Salúdate"

Febrero 2018: ¡Muevete por...! Consejos sobre actividad física.

Marzo 2018: "Desconecta en Semana Santa" (consejos).



Junio 2017: Consejos de **Protección Solar**.

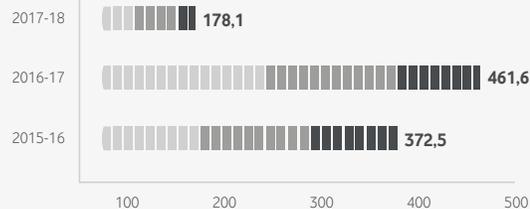
5.1 Satisfacción Total

Empleados

Accidentalidad

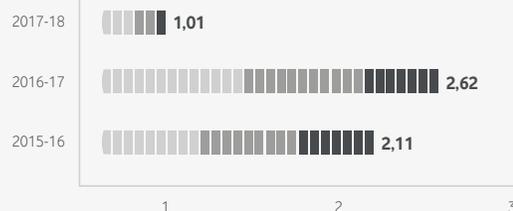
En este ejercicio los índices relativos a Accidentalidad han tenido una excelente evolución como consecuencia de los programas de concienciación puestos en marcha desde el ejercicio anterior.

Índice de Incidencia



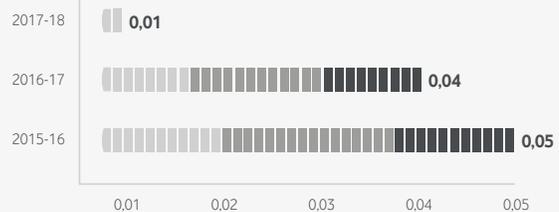
Índice de Incidencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/Nº empleados

Índice de Frecuencia



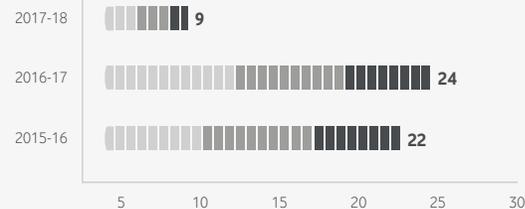
Índice de Frecuencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/Nº empleados X Nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

Índice de Gravedad

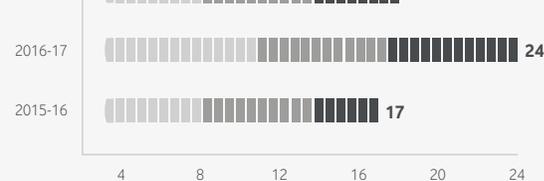


Índice de Gravedad: Jornadas no trabajadas por accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000 / Nº empleados X Nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

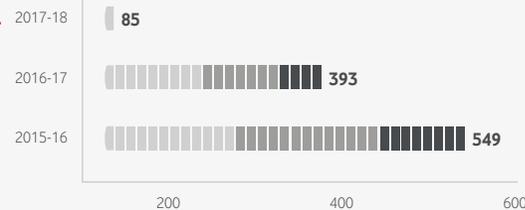
Accidentes en jornada de trabajo



Accidentes de tráfico "in itinere"



Jornadas perdidas por accidentes de trabajo

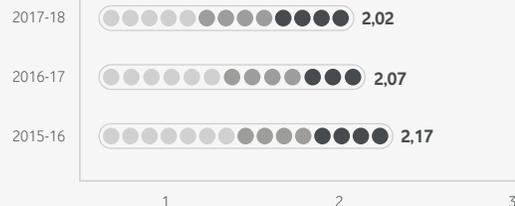


5.1 Satisfacción Total

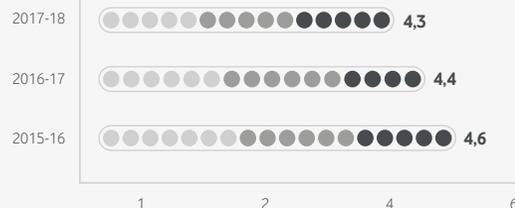
Empleados

Absentismo

Índice de Absentismo



Días de baja por empleado*



(*) Plantilla media (promedio mensual de empleados a cierre de cada mes)



Próximos Objetivos: Satisfacción Total - Empleados

- ◆ Continuar aumentando el equilibrio de género en la Compañía, especialmente en puestos de gestión. **En proceso.**
- Continuar trabajando por la empleabilidad de los jóvenes, especialmente en relación con las vocaciones STEM. **En proceso.**
- Implementación del Plan Extinciones Individuales de Mutuo Acuerdo (PEIMA). **Marzo 2019.**
- Desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo mediante metodologías "Agile". **En proceso.**
- Desarrollo de las capacidades digitales de la organización. **En proceso.**



5.1 Satisfacción Total

◆ Sociedad



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Contribuir a la transformación digital con soluciones TIC accesibles (plataformas y Apps) que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y personas mayores, de las que se benefician más de 50.000 personas. **Marzo 2018**
- ◆ Mantener el nivel de accesibilidad conseguido en el 100% de nuestras tiendas propias y extender el proyecto SVISUAL a un mayor número de tiendas. **Marzo 2018**
- ◆ Incorporar criterios de accesibilidad a la Tienda Virtual. **Marzo 2018**

Grado de cumplimiento

100% ✓

100% ✓

En progreso ↻



Fundación Vodafone España

Durante el ejercicio 2017-18 se han desarrollado tres líneas de actuación **"Connecting for Good"** (C4G) y una cuarta complementaria, dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración sociolaboral y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores.



Fundación Vodafone España

- 1 **Transformación Digital Accesible**
- 2 **Transformación Digital para Personas Mayores**
- 3 **Formación en TIC para la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad**
- 4 **Otras actividades**

4 millones €

destinados por la Fundación Vodafone España a sus fines sociales en 2017-18

17 convenios marco

en vigor con colaboradores estratégicos

En el ejercicio 2017-18 la Fundación Vodafone España ha sido reconocida de nuevo como la **Fundación Tecnológica más Transparente**, según el Informe de la Fundación Compromiso y Transparencia.



5.1 Satisfacción Total



SATISFACCIÓN TOTAL

Sociedad

1 Transformación Digital Accesible

Las iniciativas acometidas en este campo se basan en la aplicación de soluciones innovadoras en TIC para el desarrollo de Plataformas en los cuatro ámbitos siguientes:

- ◆ 1.1 La Comunidad "Conectados por la Accesibilidad"
- ◆ 1.2 Apps Accesibles
- ◆ 1.3 Convocatorias de I+D+i Europeas y Nacionales
- ◆ 1.4 Acciones externas para la promoción de la Innovación Social

1 1.1 Comunidad Conectados por la Accesibilidad (#conecta2xaccessibilidad)

Esta comunidad de personas, entidades y organizaciones sirve de punto de encuentro para conseguir, a través del uso de soluciones y herramientas TIC, ser un referente para los procesos de Transformación Digital en los entornos de vida de las personas con discapacidad que favorezcan su plena inclusión y participación en nuestra sociedad.

Conectados por la Accesibilidad

En colaboración con:

- ◆ PLENA Inclusión España
- ◆ DOWN España
- ◆ Orden Hospitalaria de San Juan de Dios
- ◆ FEDACE
- ◆ Confederación ASPACE
- ◆ Hospital Vall D'Hebrón



+ de **4.000**
usuarios de 149 entidades
durante 2017-18

Mefacilyta

En el marco de la comunidad "Conectados por la Accesibilidad", Mefacilyta es la plataforma base sobre la que se ha desarrollado el **proyecto europeo DeskTop**, que en el ejercicio 2017-18 ha completado su ejecución.

El proyecto DeskTop, coordinado desde Madrid por la Fundación Juan Ciudad y apoyado desde Bruselas por Hospitality Europe, ha contado con la financiación de la Comisión Europea a través de Erasmus+.

Ha sido un proyecto pionero que ha impulsado el uso de la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. Su desarrollo ha involucrado a 19 centros de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios y las Hermanas de Benito Menni en 7 países europeos y beneficiado a más de 1.000 personas, entre usuarios, familiares y profesionales. 



5.1 Satisfacción Total



SATISFACCIÓN TOTAL

Sociedad

1 1.2 Apps Accesibles

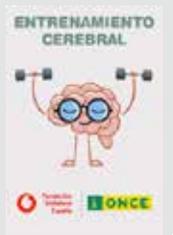
Ofrecen soluciones de acceso a información y a actividades útiles para personas con discapacidad y personas mayores.

Durante el ejercicio 2017-18 se han desarrollado Apps Accesibles tales como:

+ de **97.900** descargas de Apps Accesibles de Fundación Vodafone España en 2017-18

Entrenamiento Cerebral

ONCE-Vodafone: ofrece juegos accesibles a las personas ciegas o con discapacidad visual, que ejercitan áreas como la memoria, el cálculo o las funciones cognitivas.



Mefacilyta Plafones:

herramienta que permite el acceso a varias funcionalidades del terminal móvil y a un comunicador mediante plafones (tableros con botones basados en imágenes o pictogramas). La información se presenta en forma de cuadrícula y puede asociar pictogramas.



Mefacilyta Click: herramienta para personas con discapacidad motora que les permite utilizar sus dispositivos móviles mediante pulsadores conectados a ellos y barrido por



pantallas accesibles sin tocar la pantalla.

Tur4all: en colaboración con Predif, en Tur4all se publican recursos turísticos analizados por expertos en accesibilidad e incluidos por usuarios a través de un cuestionario de evaluación.



Mefacilyta NFC: herramienta de creación, almacenamiento y grabación de información relevante dentro de etiquetas construidas con tecnologías NFC, para mejorar el acceso a la información a personas con discapacidad.



EVA Facial Mouse: aplicación gratuita que permite acceder a las funciones de los dispositivos móviles Android sin utilizar las manos, solo con los movimientos de cabeza. Desde noviembre 2015 se han realizado 2,7 millones de descargas de EVA Facial Mouse.



1 1.3 Convocatorias de I+D+i Europeas y Nacionales

La Fundación Vodafone España está participando en diversos proyectos enmarcados en convocatorias de I+D+i europeas y nacionales. Entre dichos proyectos merecen especial mención los dos siguientes:

Activage

Proyecto europeo Horizonte 2020 de envejecimiento activo y saludable, iniciado en 2017 con el objetivo de mejorar el empoderamiento de los mayores y aumentar su autonomía. Busca responder a las necesidades de los cuidadores, los proveedores de servicios y las instituciones a través de 9 pilotos innovadores en 7 países de Europa basados en la tecnología del Internet de las Cosas (IoT). El proyecto Activage, de cuatro años de duración, está coordinado por Medtronic, cuenta con más de 50 socios e implicará a 7.200 usuarios y a más de 43.000 dispositivos IoT en Europa. Durante el ejercicio 2017-18, se han iniciado los pilotos: uno de ellos, en Galicia con 700 usuarios, con la participación de la Fundación Vodafone España, Televés, Cruz Roja Española y el Servicio Gallego de Salud.

ACTIVAGE PROJECT

This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement N° 732679



SmartAssist

Proyecto de I+D en el que participan Televés (coordinador), Fundación Tecos, Universidad Politècnica de Valencia y Fundación Vodafone España. Tiene por objetivo ofrecer, a través de la tecnología, soluciones efectivas que faciliten el día a día de las personas con discapacidad, de los mayores que precisan cuidados o de personas con necesidades especiales y sus cuidadores. Está financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad, a través de la convocatoria Retos-Colaboración dentro del Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación Orientada a los Retos de la Sociedad. Durante el ejercicio fiscal 2017-18 ha comenzado el piloto con usuarios reales.

5.1 Satisfacción Total



Sociedad

1 1.4 Acciones externas para la Promoción de la Innovación Social

Premios Vodafone a la Innovación

En este ejercicio se ha completado la XI edición, y los proyectos premiados han sido:

◇ Categoría "Accesibilidad TIC":

- "Librería para la generación de lenguaje natural en español", presentada por Silvia García Méndez.
- Navilens, desarrollada por NEOSISTEC.

◇ Categoría "Solución Social TIC":

- PPA- Protection People App, solución desarrollada por la organización Itwillbe.

A cierre del ejercicio 2017-18 se ha convocado la XII Edición de estos Premios.



Fundación TECOSOS

Creada por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone España para afrontar las necesidades de las personas vulnerables y dar respuestas sociales mediante la innovación responsable tecnológica a través de las TIC.

Durante el ejercicio 2017-18, además de la participación en Activage y SmartAssist citados anteriormente, ha consolidado el proyecto Orientatech, que ofrece información técnica y social detallada sobre productos de tecnología para necesidades sociales. También se ha lanzado una iniciativa de Realidad Virtual orientada a mejorar la estancia de niños en hospitales.

Programa de Emprendimiento "Vodafone Connecting for Good Galicia"

Este programa tiene por objetivo fomentar el desarrollo de soluciones innovadoras con tecnologías accesibles en Galicia. En el ejercicio 2017-18 ha finalizado la primera edición y está en desarrollo la segunda con seis nuevos proyectos emprendedores: 3DAcoustic, It!, Formadox, Mediación Móvil, Sense(x) y Tapper.

Mobile World Congress 2018

La Fundación Vodafone España presentó en el stand de Vodafone cuatro proyectos: los tres ganadores de la XI Edición de los Premios de Innovación y "Mefacyta AR". Como actividad complementaria al Congreso, organizó un "workshop" sobre "Transformación Digital en el Tercer Sector", con la participación de distintas entidades del sector social y sanitario, entre otros.



Club Subtituladores

Este programa iniciado en 2017, impulsa el voluntariado digital fomentando el subtítulo de contenidos audiovisuales para que personas con discapacidad auditiva tengan las mismas oportunidades a la hora de acceder a estos contenidos. A marzo de 2018, se cuenta con un catálogo de más de 1.380 vídeos para subtitular, de diferentes temáticas (tecnología, matemáticas, programación, cocina, belleza, etc).



Al proyecto se han adherido distintas entidades, Universidades y youtubers que incorporan sus vídeos siempre y cuando estos no tengan carácter comercial, ni sea de obligado cumplimiento por ley subtitularlos.

5.1 Satisfacción Total



◆ Sociedad

2 Transformación Digital para Personas Mayores #mayoresconecta2

Estos programas acercan las TIC a personas mayores para ayudarles a incrementar su conectividad social, facilitarles un mayor acceso y desenvolvimiento en los servicios administrativos y de ocio, así como para disminuir su soledad, mejorar su autoestima y su funcionamiento cognitivo.

Se han desarrollado cursos en todas las Comunidades Autónomas en el uso del "Smartphone", así como en el uso de redes sociales. Además, se han elaborado breves vídeos tutoriales sobre esos contenidos, disponibles en el canal de YouTube de Fundación Vodafone España, destacando la formación en el uso de Whatsapp y en el uso de Facebook.

Estos cursos se han realizado en colaboración, entre otros, con CRUZ ROJA ESPAÑOLA, CEOMA, FASUNEX, CONFEMAC, ATEGAL, FUNDACIÓN UPDEA, CEU-SENIORIBUS, UDP, ALMANATURA, FUNDACIÓN PERE TARRES, SECOT, GABINETE LITERARIO y JOVESOLIDES.

+ 52.900 personas
de mayores formadas en 2017-18



3 Formación en TIC para la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad

Se han desarrollado 27 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad. Estos programas se orientan en dos niveles:

- ◆ Formación Básica en TIC.
- ◆ Formación Especializada en TIC.

Durante el ejercicio 2017-18 los programas se han realizado en colaboración con 21 entidades representativas de estos colectivos, entre otras: Fundación ONCE, Prodis, Fundación CNSE, Down España, Fundación Hospital de Paraplégicos o COCEMFE.

+ 3.900 personas
con discapacidad formadas en 2017-18

+ 380 personas
con discapacidad insertadas
laboralmente en 2017-18



4 Otras Actividades

Premios Vodafone de Periodismo

Ganadores XVII edición:

- ◆ Esther Paniagua, en categoría "Economía"
- ◆ Javier Armesto y Emilia Pérez, exaequo en categoría "Ciencia y Tecnología"
- ◆ David Page, en "Integración Social"
- ◆ Servicio 016, en la categoría de "Trayectoria en el uso social de las TIC".



5.1 Satisfacción Total

Sociedad

Actuaciones a favor de Colectivos Desfavorecidos

Voluntariado

A través del Programa de Voluntariado de Vodafone se ofrece a los empleados la oportunidad de contribuir a mejorar la calidad vida de colectivos vulnerables y la sociedad en general, a través de dos categorías de Voluntariado y cuatro tipos de Voluntariado.

Categorías de Voluntariado

Corporativo

Vodafone ofrece a sus empleados la posibilidad de dedicar hasta 24 horas laborales al año para Actividades de Voluntariado Corporativo a través de convocatorias específicas lanzadas por la Compañía o mediante propuestas e iniciativas de los propios empleados.

Individual

Las iniciativas de Voluntariado Individual son proyectos propuestos por empleados para desarrollar en colaboración con una ONG de su elección, ya sea en España o en el extranjero, y de los que Vodafone aprueba hasta 50 proyectos al año, proporcionando a los voluntarios entre 1 y 4 semanas de permiso retribuido para su realización.

Tipos de Voluntariado

Los tipos de actividades cubiertas por el Programa de Voluntariado de Vodafone son:

- ◆ Actividades tecnológico-sociales.
- ◆ Actividades de diversidad e inclusión de colectivos vulnerables.
- ◆ Actividades socio-deportivas.
- ◆ Actividades medioambientales.

+ de **3.330** horas dedicadas a iniciativas de Voluntariado y Acción Social durante 2017-18

470 voluntarios (9,3% de empleados) han participado en iniciativas de Voluntariado y Acción Social

Voluntariado Corporativo

En el ejercicio 2017-18 se han llevado a cabo numerosas iniciativas de Voluntariado Corporativo, entre las que destacan:

Maratón de Subtitulado

Vodafone lanzó esta iniciativa para sus empleados, en diversas oficinas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao) en la que, bajo un formato de maratón, se subtitularon contenidos audiovisuales para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva a los mismos.

Esta iniciativa de Voluntariado Corporativo se desarrolla utilizando la plataforma "**Club de Subtituladores Fundación Vodafone España**", abierta a todos los usuarios que deseen participar y que impulsa el voluntariado digital fomentando el subtitulado de contenidos audiovisuales para que personas sordas o con dificultades auditivas tengan las mismas oportunidades a la hora de acceder a dichos contenidos.

Durante el maratón de subtitulado en las oficinas de Vodafone participaron como voluntarios más de 300 empleados que dedicaron unas 900 horas al subtitulado de vídeos.



Programa Vodafone Instant Network

Esta es una iniciativa del Grupo Vodafone que tiene como objetivo llevar conectividad tanto a los afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias, como a las ONGs de ayuda que colaboran en el terreno.

En este programa, gestionado por la Fundación del Grupo Vodafone desde Barcelona, participan 70 empleados voluntarios procedentes de las diferentes operadoras del Grupo Vodafone y ha desarrollado soluciones innovadoras que proporcionan redes de conexión móvil inmediata en situaciones de emergencia, cargadores instantáneos, así como "escuelas digitales en una caja" para ofrecer a los niños y jóvenes en campos de refugiados la oportunidad de continuar su educación.

Cruz Roja: Clasificación de Ropa y Recogida de Juguetes

Entre septiembre y noviembre de 2017 empleados Voluntarios de Vodafone han colaborado con Cruz Roja Española en labores de clasificación de ropa en su almacén logístico de Leganés, para que pudiera ser posteriormente distribuida a las personas que más lo necesitan.

También se participó en la campaña de Recogida de Juguetes nuevos, beneficiando a 126 niños a través de los juguetes donados por los empleados.



5.1 Satisfacción Total



Sociedad

Voluntariado Corporativo

Banco de Alimentos

Empleados de Vodafone participaron en la campaña de "La Gran Recogida" organizada por los Bancos de Alimentos, en supermercados cercanos a nuestras oficinas. Con posterioridad a las fechas de la Gran Recogida, otros voluntarios participaron con los Bancos de Alimentos en las labores de clasificación de dichos alimentos para su distribución a las personas que más lo necesitan.



Mercadillo Solidario de Navidad

Cada mes de diciembre se organiza en la sede central de Vodafone Plaza un Mercadillo Solidario en el que participan los empleados como voluntarios y cuya recaudación se destina a diferentes ONGs. Este ejercicio las ONGs beneficiarias fueron la Fundación Gil Gayarre, el Hogar de las Bienaventuranzas y la Organización It Will be.

Global Biking Initiative (GBI)



Vodafone España colabora anualmente en esta iniciativa internacional en la que participan tanto empleados de diferentes operadoras del Grupo Vodafone como de otras empresas del sector. GBI da la oportunidad a los amantes del ciclismo a contribuir a acciones solidarias mientras recorren largas distancias en bicicleta. En la edición de GBI Europe 2017 el recorrido comenzó en Londres y finalizó en Dusseldorf y en él participaron 20 voluntarios de Vodafone España apoyando a la Asociación de Esclerosis Múltiple de España, para la investigación de métodos de acceso a Smartphones y tablets para las personas que sufren esta enfermedad.



Voluntariado Individual

En cuanto a las iniciativas del Programa de Voluntariado Individual, nuestros empleados han colaborado con ONGs en Nepal, Gambia, Vietnam, Etiopía...



5.1 Satisfacción Total



Sociedad

Servicios para Entidades No Lucrativas

Mensajes Solidarios

Los Mensajes Solidarios permiten a nuestros Clientes de móvil realizar donaciones a favor de Entidades No Lucrativas (ENLs) mediante el envío de mensajes SMS.

Vodafone pone a disposición de las ENLs, de forma gratuita, el número solidario propio **28052** para que los Clientes que lo deseen puedan colaborar enviando mensajes SMS a dicho número con la palabra que identifica a la ENL elegida.

Durante el ejercicio 2017-18 han destacado por su impacto las siguientes campañas de Mensajes Solidarios:

- ◆ Campaña a favor de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- ◆ Día de la Banderita, con CRUZ ROJA.
- ◆ Día del Niño, a favor de UNICEF.
- ◆ Día Mundial contra el Cáncer, a favor de la AECC.

+ **182.000** € recaudados a través de Mensajes Solidarios en 2017-18

Programa Dono

A través del Programa Dono, desarrollado en colaboración con Ilunion Tecnología y Accesibilidad, Vodafone realiza donaciones de servicios de voz y datos a ENL.

Así, por ejemplo, en el ejercicio 2017-18 nuevamente hemos colaborado con el Banco de Alimentos de Madrid durante su campaña "La Gran Recogida", ofreciendo líneas del Programa Dono para de los Coordinadores de Voluntarios.



+ **28.000** € donados en servicios de voz y datos a ENLs en 2017-18

Accesibilidad

Tiendas Vodafone Accesibles



La Certificación de Accesibilidad Universal de la red de Tiendas Propias de Vodafone garantiza a cualquier persona, con o sin discapacidad, el acceso y disfrute de los servicios prestados en las mismas, incluyendo las actividades de venta, información y contratación de productos y servicios de telecomunicaciones.

Durante el ejercicio 2017-18 se han incorporado al programa de Tiendas Accesibles las tiendas de Pelayo (Barcelona) y Tetuán (Sevilla). La Auditoría de Seguimiento del Certificado de Accesibilidad Universal de las Tiendas Propias (según norma UNE 170001-2), tuvo lugar en noviembre 2017, consiguiéndose el objetivo de que el 100% de las Tiendas Propias dispongan del Certificado de Accesibilidad Universal.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal de Tiendas Propias durante el ejercicio 2017-18 destaca especialmente la **Formación** a comerciales y nuevas incorporaciones en atención a Clientes con discapacidad.



100% de las Tiendas Propias con personal formado en Atención a Clientes con Discapacidad

100% de tiendas propias con Certificado de Accesibilidad Universal

Web Accesible

Durante el ejercicio 2017-18 se ha trabajado en la renovación y mantenimiento del certificado WCAG 2.0. Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web otorgado por ILUNION para las páginas de nuestra web.

A lo largo del ejercicio 2018-19, dada la dinamicidad de la web, se seguirá trabajando para mantener el citado certificado y, por tanto, el cumplimiento de la Norma UNE 139803:2012, "Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web".



5.1 Satisfacción Total

Sociedad

Actuaciones para la Empleabilidad de los Jóvenes

Uno de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible es la Empleabilidad de los Jóvenes. En este sentido, los principales programas que se están llevando a cabo son:



Vodafone Youth Week Experience

Esta iniciativa tiene por objetivo acercar el mundo laboral de las empresas a jóvenes estudiantes (15-16 años).

La primera edición se realizó el 16 y 17 de Abril de 2017 y participaron 400 jóvenes, a los que se presentaron las actividades generales y de cada área de la Compañía, y se



complementó con el acompañamiento de cada joven estudiante con un empleado de Vodafone, experimentando las actividades desarrolladas durante una jornada laboral.

400 jóvenes participaron en la Vodafone Youth Week Experience 2017

Vodafone Youth Festival

La primera edición de esta iniciativa se realizó el 30 de Septiembre de 2017 y en ella más de 700 adolescentes y sus familias participaron en eventos en varias ubicaciones (Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia) para conocer mejor las nuevas profesiones del entorno laboral y promocionar las profesiones futuras digitales, con la participación de conferenciantes, presentaciones, dinámicas como Legos etc.



+ 700 adolescentes y sus familias participaron en el Vodafone Youth Festival 2017

Future Jobs Finder

El Grupo Vodafone ha lanzado esta iniciativa en 18 países, orientada a ofrecer a los jóvenes tanto la oportunidad de adquirir nuevas competencias profesionales, como oportunidades de empleo en la economía digital. Para ello, la Compañía ha desarrollado, junto con psicólogos especializados, asesores profesionales y proveedores de contenidos de formación, la aplicación "Future Jobs Finder". Esta herramienta permite a los jóvenes determinar su perfil digital y les facilita el acceso a ofertas de empleo adecuadas a sus aptitudes e intereses. Para ello, incluye una serie de pruebas psicométricas rápidas, diseñadas para identificar las habilidades e intereses de cada usuario, las cuales se asignan a la categoría de trabajo más apropiada en la economía digital, para después, ofrecer ofertas de empleo específicas para la ubicación elegida, incluidas las oportunidades que ofrece Vodafone. Al completar las pruebas, los usuarios reciben un resumen de sus habilidades e intereses, que pueden utilizar en su currículum o en una solicitud de empleo. Además, los usuarios también pueden acceder a contenidos online de formación en habilidades



digitales relevantes, la mayoría de los cuales están disponibles de forma gratuita.



Programa "Code like a girl"

Este programa tiene por objeto fomentar las profesiones STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) entre chicas jóvenes. Para ello, se forma a chicas de 14 a 18 años en tecnologías para poder programar páginas web y donde ellas mismas pueden programar su propia página a la finalización del curso.



"Code like a girl" chicas formadas durante 2017-18: **35**

Colaboración con la Universidad Carlos III

En su compromiso de fomentar las vocaciones tecnológicas y proporcionar una formación de calidad, la Universidad Carlos III de Madrid y Vodafone España llegaron a un acuerdo por el que **25 alumnos** de los Grados en Ingeniería de Tecnologías de Telecomunicaciones y Sistemas de Comunicaciones analizarán la **aplicación del nuevo estándar 5G** y las ventajas que supone frente a las redes móviles 4G actuales. Los alumnos están tutelados en todo momento por expertos de Vodafone y por sus profesores de la Universidad.

5.1 Satisfacción Total

Sociedad



Actuaciones para fomentar el Emprendimiento

Vodafone también desarrolla diversos programas para fomentar el emprendimiento, indicándose a continuación los más destacados:



Fast Forward

Es un programa de sesiones formativas dirigido a emprendedores, profesionales autónomos y pymes, en las que a través de reconocidos expertos se explica cómo enfocar la digitalización de sus negocios y qué pasos deben dar en este proceso. Estas jornadas se realizan en diferentes ciudades españolas, son abiertas y gratuitas para todos los asistentes y también se pueden seguir en "streaming".



Fast Forward Sessions

7 sesiones Fast Forward realizadas durante el ejercicio 2017-18

1.788 asistentes durante el ejercicio 2017-18

Minerva

Minerva es un programa de emprendimiento, promovido por la Junta de Andalucía y Vodafone, para el impulso de proyectos empresariales del sector tecnológico en la región andaluza.



El principal objetivo de Minerva es apoyar a emprendedores y ayudar a sus proyectos empresariales a crecer para que se conviertan en negocios estables. Con esta premisa, el Programa Minerva apoya firmemente la creación de empleo en Andalucía gracias al fomento del emprendimiento y pretende aportar densidad al tejido empresarial de la región. La sede del Programa Minerva se encuentra en el Vodafone Smart Center de Sevilla.

Durante 2017, 63 Proyectos Minerva continuaban activos y tres de cada cuatro eran ya empresas. Además, la tasa de éxito de los Proyectos Minerva que han pasado por el programa es del 75% y se han generado y mantenido 280 puestos de trabajo en Andalucía.



280 puestos de trabajo generados y mantenidos en Andalucía mediante el Programa Minerva

Connecting for Good Galicia



"Vodafone Connecting for Good Galicia" es un programa organizado por Vodafone a través de la Fundación Vodafone España con el apoyo de la Xunta de Galicia, que busca impulsar el emprendimiento en Galicia a través de un trabajo personalizado y una metodología de aceleración basada en la innovación, ofreciendo formación, herramientas y recursos al servicio de los emprendedores.

Durante el ejercicio 2017-18 se lanzó la segunda edición, donde los participantes acceden a sesiones de formación, mentoring, ayudas económicas y a un espacio de "coworking" en la "Cidade de la Cultura".

CIO Forum

Es un evento de referencia a nivel nacional para directivos de grandes compañías y gerentes de Administraciones Públicas de nuestro país, en el que se presentan de la mano de reconocidos expertos nacionales e internacionales, las últimas novedades y tendencias tecnológicas para la transformación digital de sus organizaciones. Se celebra anualmente en Barcelona durante la semana del Mobile World Congress.

150 asistentes de empresas y Administraciones Públicas al CIO Forum



Próximos Objetivos: Satisfacción Total - Sociedad

- ◆ Contribuir a la Transformación Digital con soluciones TIC Accesibles (Plataformas y Apps) que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y personas mayores, de las que se beneficien más de 50.000 personas. **Marzo 2019**
- ◆ Mantener el nivel de accesibilidad conseguido en el 100% de tiendas propias e Incorporar criterios de accesibilidad a las nuevas tiendas propias. **Marzo 2019**



5.1 Satisfacción Total

Proveedores



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Realizar Encuesta de Satisfacción a nuestros proveedores locales. **Marzo 2018**
- ◆ Seguir con la implementación de la Política de Seguridad y Salud entre nuestros proveedores. **Marzo 2018**

Grado de cumplimiento

100% ✓

100% ✓



SATISFACCIÓN TOTAL

Todos los proveedores de Vodafone en España están adheridos a nuestro **Código de Compras Éticas**, que establece los principios de tipo laboral, social y medioambiental que deben cumplir nuestros proveedores.



Código de Compras Éticas

Durante el ejercicio 2017-18 el 100% de los empleados del departamento de SCM ("Supply Chain Management") han completado con éxito el curso online de Compras Éticas. Por otra parte, no se ha recibido ninguna información relativa al incumplimiento de algún punto de dicho Código.

4.470 millones de € en la compra de productos y servicios en 2017-18 (*)

86% del importe de las compras totales se realiza a proveedores locales

(*) Incluye adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial.

Gestión de Proveedores

De acuerdo con el Programa de Gestión de Proveedores, una vez cualificados, se seleccionan aquellos proveedores que serán evaluados por Vodafone en cada ejercicio, tanto local como globalmente. En este sentido, es preciso mencionar que el Programa de Gestión de Proveedores se compone de tres fases:

1. Cualificación

Los proveedores que desean trabajar con Vodafone deben cualificarse previamente a través de una herramienta específica.

2. Evaluación

Es el análisis periódico que se realiza a los proveedores de mayor importancia para Vodafone, tanto por la tipología de productos y servicios suministrados, como por su nivel de facturación, existiendo dos niveles de evaluación:

◆ **Evaluaciones Globales:** en octubre 2017 tuvo lugar la última ronda de evaluaciones, evaluándose un total de 29 proveedores.

NPS Evaluaciones Globales:

2017-18 76 puntos

2016-17 72 puntos

2015-16 66 puntos

El NPS alcanzado en 2017-18 nos sitúa 4 puntos por encima de la anterior encuesta y 1 punto por encima del objetivo marcado (75 NPS).

◆ **Evaluaciones Locales:** también en octubre 2017 se evaluaron localmente un total de 57 proveedores, obteniéndose un NPS de 74 puntos, lo que nos sitúa a un punto de lograr nuestro objetivo de trabajar con proveedores que tengan un NPS superior a 75 puntos.

NPS Evaluaciones Locales:

2017-18 74 puntos

2016-17 74 puntos

2015-16 73 puntos

3. Auditorías

Como miembro del JAC ("Joint Audit Cooperation") el Grupo Vodafone ha realizado auditorías de los proveedores de red más importantes, en colaboración con otras operadoras y empresas del sector de telecomunicaciones.

5.1 Satisfacción Total

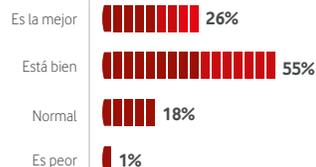
Proveedores



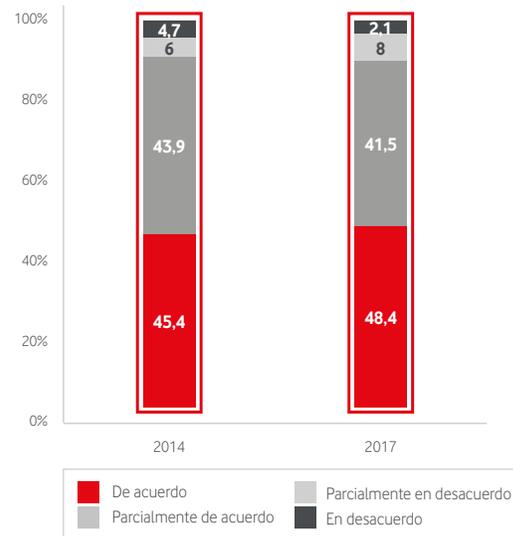
Encuesta de Satisfacción de Proveedores

En mayo de 2017 se lanzó la Encuesta de Satisfacción de Proveedores a un total de 121 proveedores. El 92% contestó la encuesta obteniendo un resultado muy satisfactorio.

Comparación de la función Supply Chain Management de Vodafone con la de otros Clientes



¿Está satisfecho de su relación con Vodafone?



Suppliers Awards

En noviembre de 2017 se celebró la gala de entrega de los "Supplier Awards" para premiar a los proveedores de Vodafone en España con mejor desempeño. Los proveedores premiados fueron:

- ◆ Mejor proveedor de Tecnología: Everis Spain, S.L.
- ◆ Mejor proveedor de Servicios Corporativos: Mediterránea.
- ◆ Mejor proveedor de Gestión de Clientes: Zener Plus, S.L.
- ◆ Mejor proveedor de Terminales: Huawei.
- ◆ Proveedor del Año: Sagemcom.



Actuaciones en materia de Seguridad y Salud

- ◆ Durante los meses de abril a noviembre de 2017 se han llevado a cabo los "Supplier Forum", actos en los que se invitó a proveedores considerados de alto riesgo debido al tipo de producto o servicio que nos proporcionan, con el fin de concienciar, divulgar y profundizar en temas de Seguridad y Salud.
- ◆ Adicionalmente se organizaron los "Safety Tours", consistentes en visitas a emplazamientos de nuestra red de telecomunicaciones para asegurar el cumplimiento de nuestra Política de Seguridad y Salud. Estas visitas se realizaron sin previo aviso, de manera que se aseguraba que las instalaciones se encontraban en su estado habitual.

CCM (Gestión Comercial de los Contratos)

Durante el ejercicio 2017-18 se ha afianzado la implementación del proceso CCM que permite gestionar de una manera centralizada el ciclo de vida de los contratos con nuestros proveedores.

La herramienta que soporta este proceso permite hacer seguimiento continuo de los niveles de servicio y KPIs definidos en cada contrato, facilitando, además, la tarea de identificar y mitigar los riesgos que se pudiesen derivar.



Próximos Objetivos: Satisfacción Total - Proveedores

- ◆ Implantación de nuevas herramientas para la Gestión de las Compras. **Marzo 2019**
- ◆ Continuar con las actuaciones para asegurar el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud entre nuestros proveedores, poniendo especial foco en los procesos de Seguridad y Salud en la homologación de nuevos servicios a prestar. **Continuo**



5.1 Satisfacción Total

Medioambiente



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Desplegar en la red de acceso una nueva solución para minimizar el uso de la climatización convencional. **Marzo 2018**
- ◆ Reducir el Consumo de Energía de Red por Elemento de Red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07. **Marzo 2020**
- ◆ Contribuir a que el Ratio de Emisiones de CO2 evitadas a nuestros Clientes sea al menos el doble de las emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo de energía. **Marzo 2018**
- ◆ Implantar la App "Smart Building" para gestionar plazas de aparcamiento, reserva de plazas, etc. **Marzo 2018**
- ◆ Eliminar los vasos de plástico desechables en fuentes de agua, sustituyéndolos con la entrega de recipiente personal reutilizable. **Marzo 2018**

Grado de cumplimiento

100% ✓

En progreso ↻

86%

100% ✓

En progreso ↻



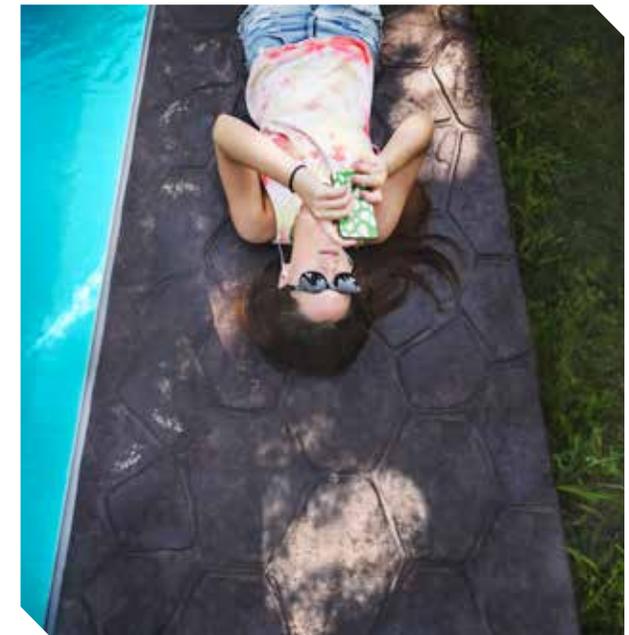
SATISFACCIÓN TOTAL

Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado de acuerdo con la norma ISO 14001:2015 que nos permite verificar el cumplimiento de la normativa y legislación ambiental aplicable, así como gestionar nuestro comportamiento de acuerdo con nuestra Política Ambiental, asegurando la mejora continua en aspectos ambientales tales como el consumo energético, la gestión de residuos, etc.

Nuestra oportunidad en el campo del medioambiente se centra en el desarrollo de modelos de negocio que potencien la eficiencia energética y la economía circular, no solo para reducir el impacto de los productos que usan nuestros Clientes, sino también para impulsar nuestro negocio y proporcionar productos y servicios más innovadores.

Durante el ejercicio 2017-18 se han desarrollado una serie de cursos online de Medioambiente para los empleados, a través de Vodafone University:

- ◆ Un curso de temática general sobre el medioambiente y nuestro Sistema de Gestión Ambiental.
- ◆ 3 cursos de Medioambiente específicos y particularizados para determinadas áreas y actividades de la Compañía.



5.1 Satisfacción Total

Medioambiente

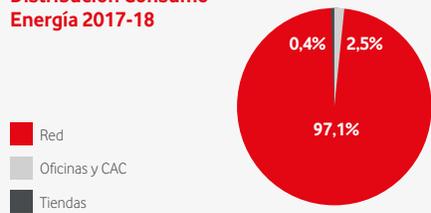
Consumo de Energía



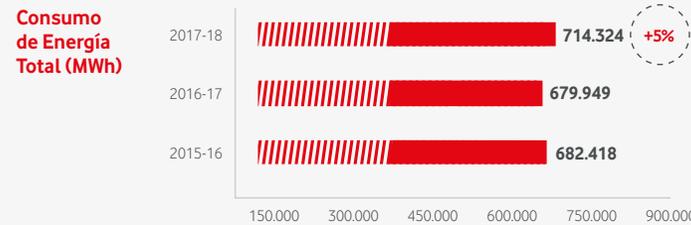
El consumo energético en nuestras instalaciones es uno de nuestros principales aspectos ambientales y la innovación en consumo energético uno de los pilares fundamentales de nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible. Nuestros objetivos se centran, por un lado, en aumentar la eficiencia energética de nuestras instalaciones y, por otro, en proporcionar a nuestros Clientes productos y servicios que les ayuden a disminuir sus consumos y energéticos.

En Vodafone España la energía que consumimos se reparte según el siguiente gráfico:

Distribución Consumo Energía 2017-18



La energía utilizada para el funcionamiento de nuestra red supone más del 97% de nuestro consumo total por lo que la mayoría de las iniciativas de eficiencia energética que implantamos están enfocadas a la red.

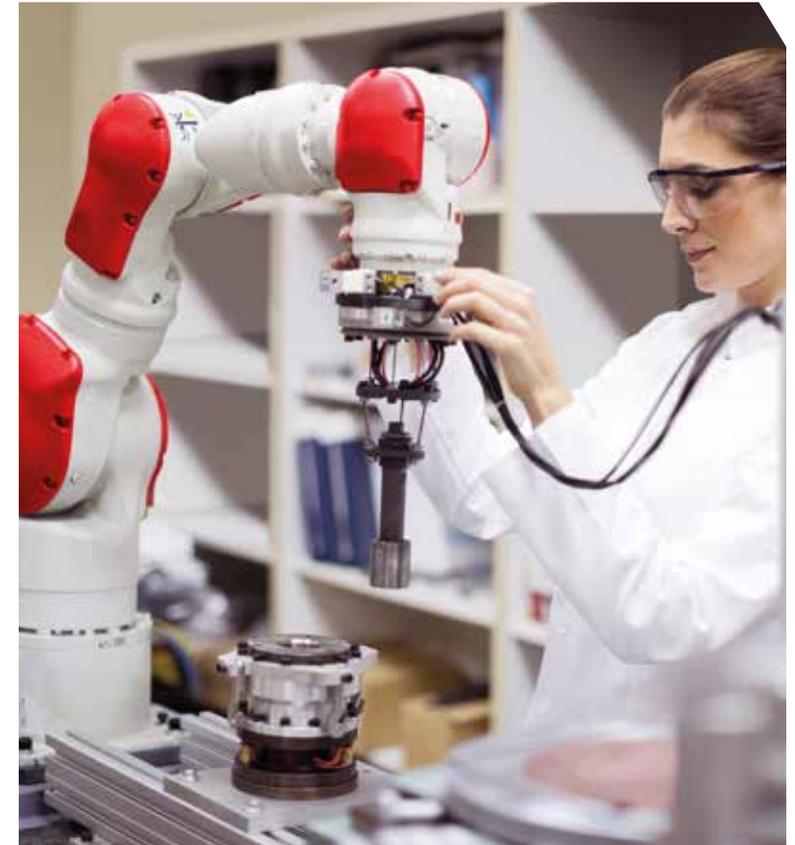


Evolución Consumo Absoluto de Energía por Fuentes Primarias (GJ)(*)

	2015-16	2016-17	2017-18
Energía Indirecta (GJ)			
Procedente de la red eléctrica	2.436.688	2.431.531	2.564.126
Energía Directa (GJ)			
Eólico-Solar	1.653	552	16
Diesel	11.156	8.904	1.129
Gas Natural	7.210	6.829	6.294
Total	2.456.707	2.447.816	2.571.566

(*) 1MWh= 3,6 GJ

La disminución significativa en los consumos de energía eólico-solar y diésel de los dos últimos ejercicios se debe a la externalización de la infraestructura y de los servicios de suministro de las estaciones remotas que utilizan estas energías.



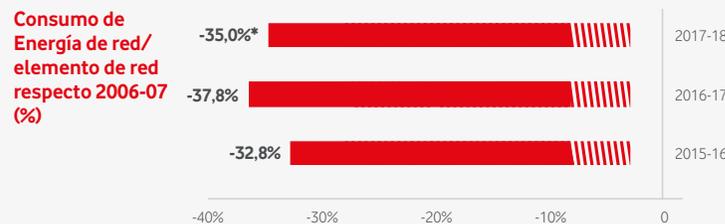
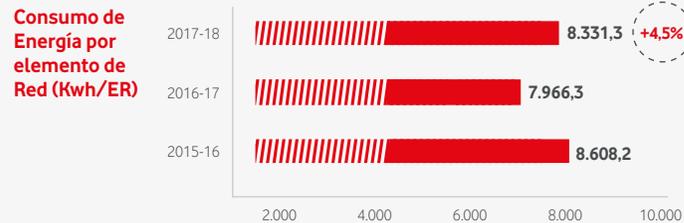
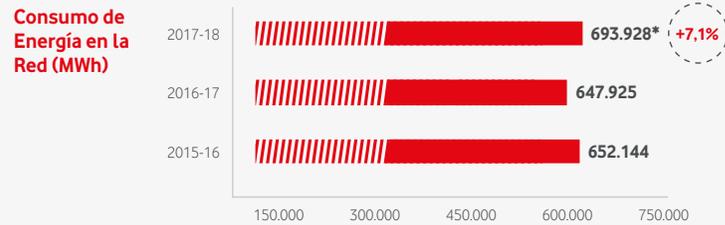
5.1 Satisfacción Total

Medioambiente



Consumo de Energía en la Red

Nuestro consumo energético aumenta a medida que vamos ampliando nuestra red; por eso, uno de nuestros principales objetivos es aumentar nuestra eficiencia energética. Para ello, se han aprobado inversiones específicas en proyectos y soluciones energéticas tanto para la red de acceso, como para la red "core" (Centros de Conmutación y Centros de Proceso de Datos).



Durante el ejercicio 2017-18 se han desplegado 885 unidades de una solución que ha permitido minimizar el uso de la climatización convencional en determinados emplazamientos de la red de acceso (aquellos con un consumo medio en electricidad y que no disponían de solución "freecooling"). Se trata de una instalación de ventilación compuesta de un ventilador de impulsión o cuatro ventiladores de extracción, un control electrónico y dos sondas de temperatura que combinadas permiten mantener una temperatura adecuada sin aire acondicionado. El equipo de aire acondicionado existente se mantiene como "backup" ante temperaturas exteriores elevadas (> 32°C).

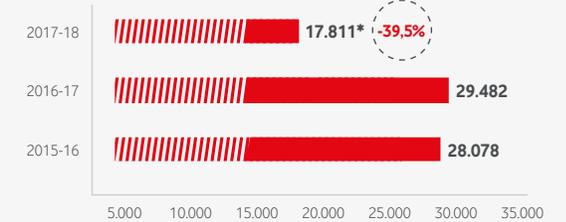
También se han implantado iniciativas de apagado de nodos U2100 Mhz y de despliegue de funcionalidades en unos 1000 emplazamientos, consiguiendo un ahorro notable de energía. Para el próximo ejercicio está previsto ampliar esta medida (apagado de nodos U2100 Mhz) en 1500 emplazamientos más.

Seguimos trabajando para cumplir con nuestro objetivo para marzo 2020 de reducir el consumo de energía de red por elemento de red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07.

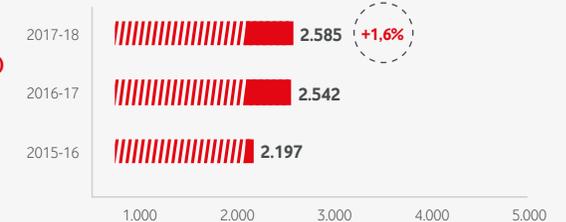
-35% variación del Consumo de Energía de red por Elemento de Red (móvil y fija) respecto al 2006-07

Consumo de Energía en Oficinas y Tiendas

Consumo de Energía en Oficinas (MWh)



Consumo de Energía Tiendas (MWh)



La Implantación de la aplicación "Smart Building" en las sedes de Madrid y Sevilla nos ha permitido mejorar la movilidad de los empleados, agilizando y optimizando el uso del parking y permitiendo una mayor eficiencia en el uso de las salas de reunión en dichas sedes.



Nuestra Sede Central Vodafone Plaza dispone del Certificado LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) con categoría Platino.

(*) De acuerdo con los criterios de reporting del Grupo Vodafone, se ha realizado la reasignación del reparto de consumos de energía entre las instalaciones de red y de oficinas, de forma que determinados consumos de energía de oficinas se asignan a partir de este ejercicio a los consumos de red. Obviamente esta reasignación influye por una parte en el aumento del Consumo de Energía en la Red, en la disminución del Consumo de Energía en Oficinas y en la menor reducción del Consumo de Energía de Red por Elemento de Red respecto a 2006-07. (GRI 102-48)

5.1 Satisfacción Total

Medioambiente



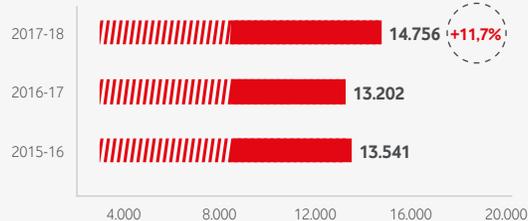
Otros Consumos

Emisiones de CO2 evitadas por el uso de Videoconferencias(*)

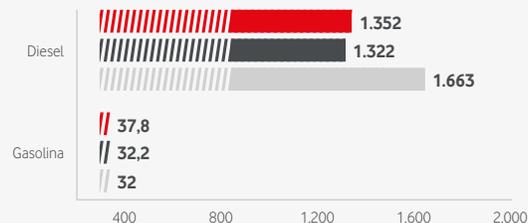
	2015-16	2016-17	2017-18
Nº Videoconferencias Nacionales	3.568	4.666	5.678
Nº Videoconferencias Internacionales	16.005	15.059	11.959
Estimación ahorro Emisiones CO2 (Tn)	2.366	2.272	1.873

(*) Para el cálculo de las emisiones de CO2 evitadas como consecuencia del uso de Videoconferencias, se ha estimado que una de cada cuatro videoconferencias ha evitado, al menos, el viaje de ida y vuelta nacional o internacional (según corresponda) de una persona. Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se considera un viaje de ida y vuelta nacional (como media) un vuelo que realiza una persona entre Madrid-Barcelona y que supone la emisión de unos 140 Kg de CO2, y que este valor se puede multiplicar por cuatro (como media) en un viaje de ida y vuelta internacional.

Km. Volados por los Empleados (X1000)



Consumo Flota de Vehículos (Miles litros)



Emisiones de CO2

El **cambio climático** es uno de los mayores retos globales, existiendo ya evidencias de que la temperatura global del planeta se está elevando significativamente como consecuencia de las emisiones de CO2 provocadas por el ser humano. Este aumento de temperatura puede tener graves consecuencias por lo que en 2016 se estableció un Plan de Acción mundial (Acuerdo de París) para limitar el calentamiento del planeta «muy por debajo» de 2º C, con relación a los niveles de temperatura preindustriales.

Tanto la Unión Europea como España han establecido sus propios objetivos de reducción de emisiones de CO2 para cumplir con el Acuerdo de París.

En Vodafone estamos convencidos de que nuestros servicios pueden contribuir a reducir significativamente las emisiones de otros sectores, gracias a las conexiones inteligentes (IoT) y a las redes de control que permiten una gestión más eficiente de la energía. Para proporcionar estos servicios, se requiere también un consumo energético cada vez más elevado (a medida que se van sumando y conectando equipos y dispositivos a la red).

Evolución Emisiones totales de CO2 (Tn)

	2015-16	2016-17	2017-18*
Alcance 1	7.495	6.038	12.811
Alcance 2	175.983	153.997	191.810
Alcance 3	1.509	1.404	13.813
TOTAL	184.987	161.439	218.435

*En este ejercicio y de acuerdo con el criterio del Grupo Vodafone, se ha modificado el método de cálculo, incluyendo emisiones no contempladas hasta ahora como los refrigerantes o los viajes en tren y se han modificado los factores de conversión a Tn de CO2. Así para los consumos en instalaciones propiedad de Vodafone se usa el factor de conversión de la compañía eléctrica suministradora y para instalaciones propiedad de terceros y en las que Vodafone tiene equipos suyos, se ha empleado el factor de conversión utilizado por el Grupo Vodafone a partir del Informe DEFRA/IEA de Factores de Conversión. (GRI 102-49)

En Vodafone España controlamos y gestionamos nuestras emisiones de acuerdo al Protocolo GHG ("Green House Gas Protocol"). La mayor parte de la energía que consumimos procede de la red eléctrica (Alcance 2 del GHG Protocol), por lo que nuestra capacidad de actuación se basa principalmente en la implantación de medidas de eficiencia energética y en el establecimiento de Acuerdos de Compra de Energía procedente de fuentes menos contaminantes con nuestros proveedores de energía.

El Grupo Vodafone ha establecido globalmente los siguientes **objetivos** para el ejercicio fiscal 2024-25:

- ◊ La utilización de fuentes de electricidad de origen 100% renovable
- ◊ La disminución en un 40% de nuestras emisiones de CO2 en relación a la base de referencia de 2016-17.



Nuestras soluciones y servicios IoT ("Internet of Things") permiten a nuestros Clientes gestionar su consumo energético de una forma más eficiente, reduciendo sus emisiones de CO2. Según cálculos realizados por "Carbon Trust" durante el ejercicio 2017-18, el total de **emisiones evitadas** por nuestros servicios IoT ha sido de **374.764 Tn**, principalmente como consecuencia de la utilización de vehículos conectados y logística de flotas, así como de contadores inteligentes de electricidad, de gas y de agua.

Teniendo en cuenta que **nuestras emisiones del ejercicio 2017-18** han sido **218.435 Tn de CO2** y que a través de soluciones IoT hemos contribuido a evitar 374.764 Tn de CO2 a nuestros Clientes, el cumplimiento de nuestro objetivo de "Contribuir a que el ratio de emisiones de CO2 evitadas a nuestros Clientes, sea al menos el doble de las emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo de energía" ha sido del 86%.

5.1 Satisfacción Total

Medioambiente



Consumo de Materiales y Residuos

Vodafone dispone de sistemas que permiten **minimizar la generación de residuos** y, en el caso de que se produzcan, facilitamos su adecuado tratamiento.

Así, nuestros servicios de **SIM only** (sin dispositivo) o de **Reparación** permiten a nuestros Clientes que así lo desean utilizar nuestros servicios sin necesidad de adquirir nuevos dispositivos, facilitando que se alargue al máximo la vida de los dispositivos. Extender la vida útil de los teléfonos reduce la generación de residuos y ayuda a optimizar la utilización de los recursos que se destinaron a su fabricación, evitando por tanto el consumo de nuevos recursos.

Además, establecemos mecanismos para que los teléfonos móviles que funcionan correctamente puedan ser **reutilizados** en países en desarrollo/emergentes, lo cual tiene beneficios tanto sociales (se facilita el acceso a la tecnología a un precio más asequible para estos mercados) como medioambientales (se alarga la vida útil del equipo y no es necesario extraer nuevas materias primas para un nuevo terminal).

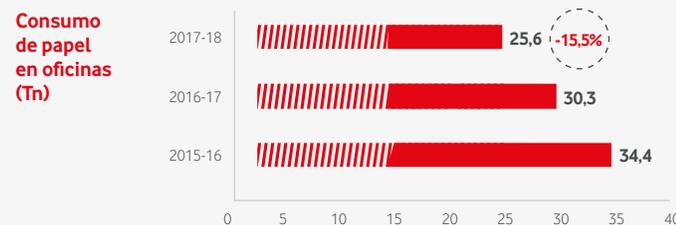
Si los dispositivos no funcionan, pueden ser depositados en los contenedores de Tragamóvil que se encuentran en nuestras tiendas, asegurando así su **reciclado** y la recuperación de sus materiales de una forma respetuosa con el medioambiente.

Por medio de nuestros Sistemas de Reutilización y Reciclaje hemos recogido durante el ejercicio 2017-18 más de 126.000 terminales.

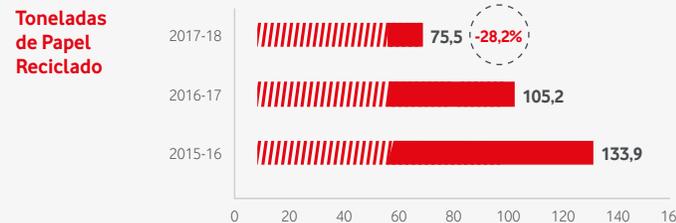
+ 126.000 terminales recogidos para reutilización y reciclaje en 2017-18

Consumo de papel

Todo el papel que consumimos en nuestras oficinas (25,6 Tn en este ejercicio) cuenta con Certificado de Gestión Forestal Sostenible para contribuir a la conservación del medioambiente. Por otra parte, en 2017-18 reciclamos en nuestras oficinas 75,5 Toneladas de papel y cartón.

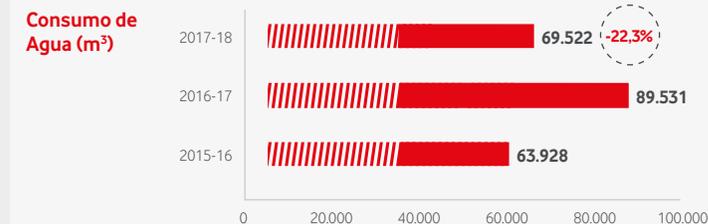


Papel de oficina con certificado FSC.



Agua

Si bien el consumo de agua no es en nuestro caso un impacto ambiental significativo, efectuamos un control de su evolución, habiendo consumido en las oficinas de Vodafone España cerca de 70.000 litros de agua. Independientemente de que no es uno de nuestros mayores impactos ambientales y conscientes de la importancia de este recurso, se han instalado en nuestra sede (Vodafone Plaza) varios depósitos para recoger el agua de lluvia y poder utilizarla después para el riego por goteo en nuestros jardines que, además han sido diseñados para tener un bajo consumo de agua.



Envases

Vodafone participa en el Sistema Integrado de Gestión de Residuos de **Ecoembes**. Todos los envases que ponemos en el mercado cuentan con el símbolo del punto verde. En 2017 hemos declarado casi 90.000 Kg de envases (la mayor parte de papel y cartón procedente de los envases de los terminales y tarjetas que ponemos en el mercado, así como de las bolsas de papel que entregamos en nuestras tiendas, el 100% de las cuales cuentan con certificado de gestión forestal sostenible).

Por otra parte, con el objetivo de reducir la cantidad de vasos de plástico de un solo uso utilizados en la oficina, se ha repartido a todos los empleados una **botella de aluminio** que pueden utilizar para beber agua de las fuentes sin necesidad de hacer uso de vasos de plástico.

En relación con la reciente normativa (Real Decreto 293 del 2018) encaminada a la sustitución de las bolsas de plástico de un solo uso, es preciso señalar que ya en 2011 Vodafone puso en marcha una iniciativa para la sustitución de bolsas que se entregaban a los Clientes en tiendas propias, franquicias y distribuidores, por **bolsas de papel** (previamente, en 2009, ya habíamos reemplazado las bolsas de plástico por otras de plástico oxi-biodegradables). Además, todas las bolsas de papel de Vodafone están fabricadas bajo la certificación FSC o PEFC, que garantiza que el papel utilizado procede de bosques gestionados de forma sostenible.

5.1 Satisfacción Total

Medioambiente

Proyecto Piloto "MadridAgrocomposta"

Vodafone, en su sede de Vodafone Plaza, participa (junto con su proveedor Mediterranea) en el proyecto piloto del Ayuntamiento de Madrid "MadridAgrocomposta". Mediante este piloto se pretende explorar sistemas de máxima ecoeficiencia en la recogida y tratamiento de la fracción orgánica, previniendo el vertido, y derivando la materia orgánica a agrocompostaje con pequeños productores del entorno de Madrid para fertilizar con ello la tierra. A fecha 31 de marzo 2018 se habían recogido en Vodafone Plaza más de 33.000 Kg de residuos orgánicos, con lo que se estima se pueden obtener unas 12 toneladas de compost.



Próximos Objetivos: Satisfacción Total - Medioambiente

- ◆ Reducir el Consumo de Energía de Red por Elemento de Red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07. **Marzo 2020**
- ◆ Contribuir a que el Ratio de Emisiones de CO2 evitadas a nuestros Clientes sea el doble de las emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo de energía. **Marzo 2019**
- ◆ Extender el uso de la App Smart Building a otras sedes territoriales. **Marzo 2019**
- ◆ Implantar (junto con el proveedor Mediterranea) la sustitución de materiales de plástico de un solo uso para restauración por otros materiales menos perjudiciales para el medioambiente. **Marzo 2020**





CONVERGENCIA
TOTAL



5.2 Convergencia Total

◆ Principales Magnitudes (a 31.03.2018)



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

◆ Seguir impulsando la convergencia en el hogar. **Continuo**

Grado de cumplimiento

100% ✓



Red Móvil



Durante el ejercicio fiscal 2017-18 se han puesto en funcionamiento más de 2.100 nuevos nodos 4G de 800Mhz. Con estas nuevas incorporaciones, se ha alcanzado una cobertura 4G en más de 5.500 municipios, entre los que se encuentran todos los de más de 10.000 habitantes y el 98% de las poblaciones de más de 5.000 habitantes. Con todo ello, se alcanza la cota del 97,5% de población cubierta con la Red 4G y más de 3.400 municipios cuentan con cobertura 4G de 800 Mhz que mejora notablemente la cobertura en interiores.

Seguimos evolucionando sobre 4G con tecnologías ya absolutamente integradas en nuestra red, como 4G+ (LTE-A) llegando a más de 1.100 municipios con 4G+ y VoLTE.

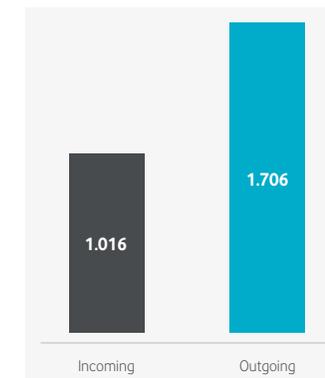
Vodafone ha sido pionera en nuevas tecnologías como NB-IoT, siendo el **primer operador a nivel mundial con una red comercial de NB-IoT** (activada en Enero del 2017), que permite incrementar la duración de la batería de dispositivos M2M hasta 10 años, llegando ya a 32 grandes ciudades y sus alrededores, con más de 2.100 estaciones de red actualizadas con tecnología NB-IoT. Cada estación base podrá conectar más de 100.000 dispositivos a IoT (Internet de las Cosas) sin dejar de incrementar tanto las velocidades de descarga como de subida de datos, y reducir las latencias, empezando a evolucionar la red hacia el 5G.

Vodafone está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la tecnología 5G en España y está participando en las actuaciones contempladas en el Plan Nacional 5G. Fruto de este compromiso de liderazgo en tecnologías móviles, Vodafone en colaboración con Huawei realizaron la primera conexión de 5G el 20 de febrero de 2018. Ambas compañías completaron conjuntamente la **primera llamada 5G en el mundo**, realizada desde Castelldefels (Barcelona) a Madrid, utilizando las especificaciones del estándar NSA (Non Stand Alone) aprobado por 3GPP ("3rd Generation Partnership Project") en diciembre de 2017 y la banda de espectro de 3,7 GHz. Estas especificaciones se incorporarán al futuro despliegue comercial de la nueva tecnología 5G.

Para ampliar y mejorar la cobertura de nuestra red y tratar de reducir el impacto de nuestras instalaciones en el

medioambiente, en Vodafone desarrollamos e implantamos políticas y acciones para realizar un **Despliegue Responsable de Red**.

A este respecto, y con el fin de minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, la **compartición** de infraestructuras ha supuesto una componente importante de nuestro despliegue también en el ejercicio 2017-18. El gráfico adjunto muestra el nivel de comparticiones realizadas "outgoing" (en otras instalaciones) e "incoming" (en nuestras instalaciones) a lo largo del ejercicio.



+ del **66,5%** del despliegue realizado en 2017-18 se realizó en infraestructuras compartidas

5.2 Convergencia Total

Principales Magnitudes



Red Fija



+ de 3,3

millones de Clientes de **Banda Ancha Fija**



+ de 2,7

millones de Clientes de **Fibra**



20,5

millones de **Unidades Inmobiliarias** disponibles con **Fibra**



+ de 10,3

millones de Unidades Inmobiliarias pasadas con **Fibra Vodafone** o incluidas en **despliegues compartidos**



+ del 77%

de las Unidades Inmobiliarias permite velocidades de hasta **1Gbps** (mediante tecnología Docsis 3.1)



2,5

millones de Clientes **Vodafone One**



+ de 1,4

millones de Clientes de **Vodafone TV**



+ de 4.600

millones de minutos cursados desde redes fijas

Debido a la continua apuesta por la red de fibra, Vodafone se ha convertido en el **operador con la red más extensa de fibra en nuestro país**, habiendo alcanzado a 31 de marzo de 2018 los 20,5 millones de unidades inmobiliarias con fibra. Y en nuestra red de cable HFC estamos implantando la evolución de nuestra arquitectura de red a la última tecnología disponible, DOCSIS 3.1, que permite actualmente ofrecer velocidades simétricas de hasta 1 Gbps.

Vodafone cumple con el Reglamento Técnico y de prestación de Servicio de Telecomunicación de Valor Añadido de Telefonía Móvil Automática. Como consecuencia, realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad

de Servicio acordados entre los operadores y la SESIAD en base a diferentes normativas internacionales. Los valores trimestrales de **Calidad de Servicio** están sometidos a auditorías externas y pueden ser consultados en la página Web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo  en su sección de Telecomunicaciones.

Por último, en lo que respecta al tema medioambiental, y a pesar de la notable actividad de despliegue de red, durante el ejercicio 2017-18 solo se han recibido tres sanciones administrativas por estas causas en concreto, sobre (niveles acústicos), por un importe total de 16.400€.



5.2 Convergencia Total



◆ Calidad de Red



El Área de Tecnología de Vodafone utiliza el **Índice de Recomendación y Satisfacción del Cliente** como fuente de información principal para el despliegue y mejora de su red y de sus productos y servicios.

La experiencia de Vodafone en el diseño de redes de telecomunicación, la elevada fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red y la excelencia alcanzada en la operación y mantenimiento, nos permiten garantizar las expectativas de nuestros Clientes en Calidad de Servicio y ser líderes en la consecución de los objetivos de disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional. Para alcanzar este objetivo, Vodafone dispone de redes de telefonía móvil y fija robustas con encaminamientos redundantes, diversidad y protección contra fallos.

Un elemento clave en la consecución y mantenimiento de los parámetros de Calidad de Servicio es el **Proceso de Mejora Continua de la Calidad**. Básicamente, consiste en que, a partir de diversas fuentes de información, como son encuestas de Recomendación y Satisfacción, estudios en profundidad de los motivos de detracción de los Clientes, muestreos de experiencia real de Clientes en el uso de redes móviles y fijas, estadísticas, medidas de tráfico generadas por los elementos de la red, medidas de campo y reclamaciones a nuestros Centros de Atención al Cliente, el Área de Tecnología analiza con detalle las fuentes de incidencias y trabaja en su resolución, de cara a convertirlos así en oportunidades de mejora.

A partir de las mediciones de Recomendación se verifica la eficacia de las acciones de mejora.

Los procesos y sistemas de trabajo de Vodafone, incluyendo los procedimientos de Supervisión y Mejora de la Calidad cuentan desde 1997 con la certificación ISO9001 

◆ Emisiones Radioeléctricas y Salud

Los límites de exposición para la protección sanitaria y la evaluación de riesgos por emisiones radioeléctricas vienen determinados por el Real Decreto 1066/2001 y son de aplicación a las emisiones producidas por estaciones radioeléctricas de radiocomunicación.

En cumplimiento del citado Real Decreto y de la Orden CTE/23/2002 que lo desarrolla, se ha realizado durante el primer trimestre de 2018 la **certificación anual de la red de estaciones de Vodafone**. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisión de radiofrecuencia en más de 9.000 estaciones estando los niveles de emisión del 100% de nuestras estaciones base por debajo de los umbrales establecidos por el citado Real Decreto.

Este año, tras la entrada en vigor el 28 de marzo de 2017 del Real Decreto 123/2017 por el que se aprueba el Reglamento sobre el Uso del Dominio Público Radioeléctrico, Vodafone ha actualizado su documentación para adecuarse a los nuevos trámites administrativos, aumentando la realización de **Declaraciones Responsables** en sustitución del Acto de Reconocimiento Técnico por parte de la Administración. De esta forma, la Administración ha reducido sus trámites, ampliando el tiempo dedicado a la supervisión y el control de las estaciones radioeléctricas.

Los objetivos del próximo año están enfocados a la definición de los procesos y trámites administrativos necesarios para garantizar que el 5G pueda desplegarse de una manera eficaz, garantizando como hasta ahora que no supone un riesgo para la salud pública y que nuestras estaciones cumplen con las medidas de protección sanitaria definidas en el Real Decreto 1066/2001.

Todos los terminales comercializados por Vodafone cumplen con los límites SAR (Tasa de Absorción Específica) establecidos por el ICNIRP (Comisión Internacional para la Protección contra las Radiaciones No Ionizantes).

+ 9.000
de estaciones base medidas

100%
de las estaciones base con niveles
de emisión inferiores a los límites establecidos por el RD 1066/2001



5.2 Convergencia Total



◆ Internet de las Cosas (IoT)

La tecnología IoT tiene el poder de transformar las empresas y todo tipo de organizaciones: mejora la eficiencia de los empleados, ayuda a obtener mejores experiencias de Cliente y proporciona una gran visibilidad a la cadena de suministro, a los activos y a las operaciones de las compañías.

La tecnología IoT de Vodafone está transformando una amplia gama de sectores:

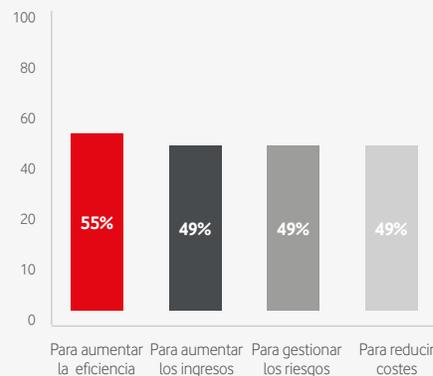
- ◆ Los minoristas la utilizan para satisfacer a sus Clientes, con estantes inteligentes, pantallas digitales interactivas y marketing altamente personalizado.
- ◆ En el cuidado de la salud está ayudando a los médicos a ofrecer una mejor atención a las personas y mejorar su calidad de vida, con alertas de medicamentos, seguimiento de ambulancias en tiempo real, dispositivos de monitorización cardiaca, etc.
- ◆ En industrias está ayudando a aumentar la productividad, a la vez que mejora la seguridad, reduce los costes y protege el medioambiente.

Independientemente del sector, los beneficios potenciales de la tecnología IoT son inmensos. Según el **Barómetro de IoT Vodafone 2017**, las organizaciones están utilizando IoT para crear servicios completamente nuevos y transformar sus negocios. Dos tercios de las empresas que han adoptado IoT dicen que ya es crítico. Y la mayor parte de ellos ya han visto un retorno de su inversión. Se estima que la adopción de IoT por parte de las empresas provoca:

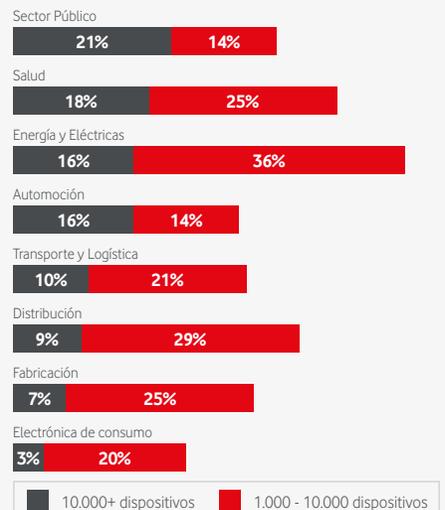
- ◆ Que los ingresos aumenten alrededor del 19%.
- ◆ Que los costes se reduzcan alrededor del 16%.

Debido a estos beneficios, el número de usuarios de soluciones IoT se ha duplicado desde 2016.

¿Por qué usan IoT?



Número de dispositivos conectados



+1,8 millones de tarjetas SIMs locales y globales activas para IoT

Por 4º año consecutivo, Gartner ha posicionado a Vodafone como líder mundial en la gestión de los Servicios IoT, según su informe global "M2M Magic Quadrant"



5.2 Convergencia Total

Internet de las Cosas (IoT)



IoT para Empresas y Administraciones Públicas

La plataforma IoT de Vodafone permite a **Jofemar** instalar máquinas expendedoras en cualquier lugar del mundo. La información capturada por los sensores internos y externos de las máquinas se puede transmitir de forma segura a los servidores de Jofemar, lo que permite a sus Clientes acceder en tiempo real a las máquinas expendedoras a través de la aplicación 'J-Suite' de Jofemar. Los Clientes pueden acceder a informes de incidencias, datos sobre ventas y contabilidad e incluso ofrecer actualizaciones de precios en tiempo real en grupos de máquinas.



La plataforma IoT de Vodafone permite a **Ekso Bionic** conectar todos los exoesqueletos a nivel mundial, facilitando a los terapeutas realizar un seguimiento del progreso del paciente, con registros de filtrado que les permiten adaptar las sesiones de terapia.



La plataforma IoT de Vodafone permite solucionar problemas de conectividad mediante un pequeño enrutador preconfigurado para **Somfy**, empresa dedicada a la Domótica. Este se activa automáticamente y se conecta al servicio de itinerancia de Internet, lo que permite controlar el hogar desde cualquier ubicación (especialmente en segundas residencias).



Vodafone ha diseñado una telemática "end-to-end" para **Yamaha** que comprende hardware, conectividad, servicio de vehículo conectado y atención al Cliente. La aplicación "My TMAX Connect" permite al usuario localizar su moto de forma remota utilizando la función de buscador de motos, monitorear el uso de la moto, hacer mapas de viajes en moto, activar una alerta si se excede un límite de velocidad máximo establecido, o establecer una valla geográfica.



5.2 Convergencia Total

◆ Internet de las Cosas (IoT)

Ciudades Inteligentes

CONVERGENCIA
TOTAL

Andújar (Jaén)

Andújar ha llevado a la práctica la gestión inteligente de los servicios públicos que permiten a la localidad ser eficiente y optimizar sus recursos públicos. Todo ello a través de la solución "Smart Cities" de Vodafone, con la que Andújar se ha situado a la vanguardia tecnológica de las Administraciones Públicas.

Andújar ha desarrollado su proyecto de "Smart Cities" en base al despliegue de un conjunto de sensores que permiten la obtención de datos en tiempo real, gestionando de forma eficiente el alumbrado público, la recogida de residuos, los recursos hídricos, además del desarrollo de una App Ciudadana para la gestión de incidencias y que integra la información de plazas disponibles de parking.

- ◆ A través de los **sensores** desplegados para el servicio de **alumbrado público** se abre la posibilidad de personalizar los perfiles de iluminación en horas exactas y del encendido y apagado de las mismas. La regulación del alumbrado en base a los criterios de iluminación ambiental real, posibilita ahorros apreciables tanto en el consumo de energía, como económicos, ya que es totalmente adaptable a las necesidades reales del municipio, reduciendo el impacto medioambiental.
- ◆ Mediante los **sensores** desplegados en los **contenedores de residuos urbanos** se puede medir y monitorizar tanto el nivel de llenado como la temperatura de los mismos y establecer una serie de alarmas para los distintos tipos de contenedores y residuos urbanos, y conseguir así una gestión mucho más eficiente del servicio de

recogida de residuos con el consiguiente ahorro de combustible, reducción de emisiones de CO₂ y otros recursos, ya que se ejecuta basándose en datos reales.

- ◆ Gracias al despliegue de **sensores** que miden la **humedad y temperatura del suelo**, Vodafone acerca al municipio de Andújar la gestión eficiente de los **recursos hídricos**. Para ello, se muestra un mapa interactivo con la última toma de datos en el que se puede medir y emitir solicitudes de riego manual y duración. A través del desarrollo de informes de seguimiento es posible la optimización aún mayor del proceso de gestión inteligente del servicio de riego con agua, reduciendo el uso de este recurso y costes económicos asociados al riego.
- ◆ En relación al **servicio de aparcamiento**, con Vodafone Smart Cities se puede visualizar la disponibilidad de plazas en parkings privados de forma totalmente integrable con los sistemas de parking locales.

La colaboración de Vodafone con Andújar para la creación de una **App Ciudadana** da como resultado la posibilidad de integrar al ciudadano en la gestión eficiente de su ciudad. Mediante el uso de la misma, el **ciudadano puede notificar incidencias**. Las incidencias son recogidas por el sistema y procesadas según un protocolo que además contempla devolver información al ciudadano sobre el estado de resolución de su incidencia.

Todo ello permite un ahorro en costes, un menor impacto medioambiental y una mejora de la imagen pública de sus gestores de cara al ciudadano.

Martorelles (Barcelona)

El Ayuntamiento de Martorelles ha apostado por las soluciones inteligentes de Vodafone para "Smart Cities", como el **inventariado online de activos del mobiliario urbano** (farolas, contenedores, etc.) que permite mantener un seguimiento de las características de cada elemento, unificando la gestión de los mismos.

Vodafone y Martorelles desarrollan una ciudad inteligente que gestiona sus activos de forma online, optimiza sus recursos y permite un seguimiento y control gracias a los informes generados por la plataforma. Toda la información es generada tanto de forma interna a través de los sensores desplegados en el mobiliario urbano, como de forma externa gracias a la **App Ciudadana** donde el técnico de campo del Ayuntamiento notifica las incidencias y comprueba el estado de las mismas. En definitiva, se consigue una optimización de los tiempos de trabajo y los recursos empleados.

En cuanto al despliegue de **sensores** se ha puesto foco en la gestión tanto del alumbrado público como de la recogida de los residuos urbanos:

- ◆ Una gestión eficiente del **alumbrado público** supone un ahorro energético gracias a la implementación de sensores en diferentes puntos de luz del municipio en los que se permite personalizar los perfiles de iluminación en horas exactas y del encendido y apagado de las mismas.
- ◆ La gestión inteligente de los **residuos urbanos** permite una optimización de las rutas de los camiones de la basura, así como un menor impacto ambiental o integración con otros servicios públicos como el de bomberos, gracias a la detección inmediata de incendios en contenedores. A través de los sensores se puede medir y monitorizar tanto el nivel de llenado como la temperatura de los mismos y establecer una serie de alarmas para los distintos tipos de contenedores y residuos urbanos.

En cuanto a la gestión de la Eficiencia Energética, se está monitorizando el consumo de energía en un cuadro eléctrico público que permite optimizar su consumo y reducir el impacto ambiental.



5.2 Convergencia Total

Internet de las Cosas (IoT)



IoT para Clientes Particulares



by Vodafone

La tecnología IoT proporciona inteligencia para conectar una amplia gama de dispositivos en movilidad, en el trabajo y en el hogar. Las estimaciones de los analistas prevén que en 2020 más de 370 millones de dispositivos electrónicos serán capaces de conectarse a redes móviles IoT en los países en los que opera Vodafone. En la actualidad, aproximadamente, están ya conectados más de 50 millones de dispositivos.

Durante el ejercicio 2017-18 se produjo el lanzamiento de "V by Vodafone", permitiendo a los Clientes Particulares conectar productos electrónicos a la red global de IoT del Grupo Vodafone, la mayor del mundo.

+ 50 millones de dispositivos conectados a través de redes móviles IoT en los países que opera Vodafone



V-Auto



V-Pet



V-Sim



V-Bag



V-Camera



V-Home

"V by Vodafone" permite a los consumidores poder conectar y gestionar una amplia gama de dispositivos inteligentes, tales como:

- ◆ Localizadores GPS para coches (V-Auto).
- ◆ "Trackers" para localizar y monitorizar la actividad de mascotas (V-Pet).
- ◆ "Trackers" para localizar maletas, mochilas o llaves (V-Bag).
- ◆ Cámaras de seguridad 4G (V-Camera).

"V by Vodafone"

La propuesta de conectividad de "V by Vodafone" consta de los siguientes elementos clave:

- ◆ **V-Sim by Vodafone:** una SIM exclusiva para IoT que proporciona la conectividad a cualquier dispositivo inteligente.
- ◆ **La App "V by Vodafone":** una aplicación para "Smartphones", disponible para Android e iOS, que facilita a los Clientes un seguimiento de todos los productos IoT activados en su cuenta de un solo vistazo, en un único lugar. La activación de cada producto es muy sencilla, ya que los Clientes solo tienen que escanear un código QR situado en el envoltorio del producto y la suscripción se añade de forma automática a su factura Vodafone.
- ◆ **Conexión inmediata a la red internacional de IoT de Vodafone** en cualquiera de los 32 países en los que está disponible. Los Clientes se benefician de gestionar de una forma sencilla todos sus dispositivos conectados donde quiera que estén y a donde quiera que viajen. A diferencia de los dispositivos Wi-Fi, los productos "V by Vodafone" están constantemente conectados dentro de la zona de cobertura móvil.
- ◆ **Una suscripción mensual** fija para cada categoría de producto conectado con una "V-Sim by Vodafone", facilitando a los Clientes que puedan usar múltiples productos IoT de forma simultánea.



5.2 Convergencia Total



Big Data

Según el **Observatorio Vodafone de la Empresa** ⁽¹⁾, las grandes corporaciones muestran mayor prioridad de inversión hacia herramientas de analítica de datos o "Big Data".

En el caso de las empresas, la aplicación de tecnologías relacionadas con el "Big Data" les ayuda a ser más eficaces dentro de sus mercados, al poder adecuar su estrategia de una forma más acertada. La aplicación práctica, hace posible:

- ◆ Usar los datos para ayudar al sector de distribución a comprender la competencia.
- ◆ Segmentar la demanda potencial
- ◆ Gestionar su "stock".
- ◆ Determinar la ubicación de nuevas tiendas.
- ◆ Realizar una publicidad exterior más efectiva.
- ◆ Realizar estudios de detalles de un área de influencia concreta.

"Vodafone Analytics"

"Vodafone Analytics" es la herramienta de "Big Data" de Vodafone basada en la geolocalización. Es una solución asequible y sencilla de manejar para la que no es necesario contar con especialistas o expertos en temas de "Big Data", o en analítica de datos, dentro de las organizaciones para aprovechar su rendimiento.

La solución "Vodafone Analytics" se ha desarrollado en colaboración con Carto, compañía líder en Inteligencia de Geolocalización.

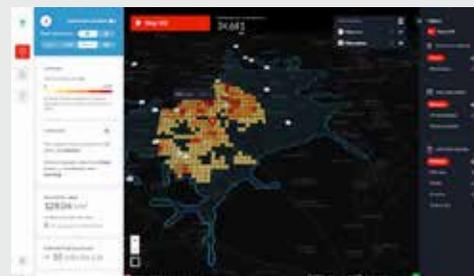
La ubicuidad de los dispositivos móviles y la gestión de red que realiza Vodafone son los principales valores que hacen posible ofrecer a las **empresas** una información que les permite posicionarse de una forma más competitiva en sus respectivos mercados.

Los datos que se obtienen de la red de Vodafone (mediante la agregación de datos) permiten obtener patrones de movilidad por perfil de cliente. Todo ello, combinado con datos que proporcionan terceros, permite obtener tendencias muy útiles para la Administración Pública y las empresas.

En el caso de las **Administraciones Públicas**, "Vodafone Analytics" permite hacer un seguimiento de la afluencia en

las ciudades con fines de planificación en:

- ◆ Urbanismo.
- ◆ Congestión del tráfico.
- ◆ Gestión de multitudes.
- ◆ Transporte público.
- ◆ Comprensión de los patrones de turismo y su comportamiento, proporcionando información basada en la ubicación.
- ◆ La mejora del servicio a las personas que viven o trabajan en una ciudad, usando el análisis de movilidad.
- ◆ El análisis del impacto de los eventos o acontecimientos que tienen lugar en una zona.



Destinos Turísticos Inteligentes

El "Big Data" permite gestionar grandes volúmenes de información (anonimizada y agregada) para diseñar servicios turísticos que permitan atraer y fidelizar al viajero con experiencias únicas y a medida. Es posible anticiparse a las necesidades del visitante y residente, permite una mejor toma de decisiones e incremento de la competitividad frente a otras localidades y en conjunto, con un aumento del posicionamiento estratégico de nuestro país como principal destino turístico mundial.

"Big Data" tiene múltiples aplicaciones como, por ejemplo, el análisis de eventos (conciertos, ferias, fiestas, etc.) donde se puede conocer el número de asistentes, desde dónde se trasladan, los días que acuden, otros puntos de interés visitados durante y tras el evento, etc.

Otro caso de uso puede aplicarse al análisis del medio de transporte utilizado por el turista en la localidad, es decir poder comprobar el tráfico (por carretera, por tren o por avión) en base a multitud de variables como que sean turistas o residentes, las edades que representan, su género, etc.

También se puede realizar el análisis de las visitas a los puntos de interés de la localidad y las rutas seguidas a continuación por los visitantes.

Políticas de Protección de Datos ⁽⁵³⁾

Todo el procesamiento de datos personales que lleva a cabo Vodafone cumple estrictamente con la Regulación de Protección de Datos vigente, así como el nuevo Reglamento de Protección de Datos en vigor desde mayo 2018. El objetivo principal es asegurar que los Clientes estén debidamente informados sobre qué tipo de datos va a procesar Vodafone y con qué fines se va a usar esa información.

En esta misma línea, no es posible acceder a ningún tipo de dato personal de individuos concretos, ya que la información se presenta de forma agregada por núcleos poblacionales concretos. El uso de datos agregados y anonimizados significa que no se usan datos que permitan ubicar o contactar con individuos.



Próximo Objetivo: **Convergencia Total**

Seguir impulsando la convergencia en el hogar. **Marzo 2020**



DIGITAL
TOTAL Y PERSONAL

5.3 Digital Total y Personal



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2016-17

- ◆ Lanzar la App "Smart Building" para una gestión más eficiente de espacios de oficinas. **Marzo 2018**
- ◆ Lanzar el primer "Hackathon" para empleados fomentando el intraemprendimiento. **Marzo 2018**
- ◆ Lanzar "Vodafone University". **Marzo 2018**
- ◆ Transformar la Compañía en una Telco Convergente Digital ...y Personal. **Marzo 2020**

Grado de cumplimiento

- 100% ✓
- 100% ✓
- 100% ✓
- En progreso ↻



DIGITAL
TOTAL Y PERSONAL

Vodafone quiere convertirse en la "Telco Convergente Digital" que ofrezca la mejor experiencia digital a sus Clientes, combinando la tecnología y el trato personal, de una forma fácil e instantánea.

Para lograr la Transformación Digital y conseguir dar una respuesta más rápida a las necesidades de nuestros empleados y nuestros Clientes se están ejecutando diversos programas:

- ◆ Incorporación de la filosofía "Agile" como facilitador de la transformación.
- ◆ Utilización de herramientas digitales para ganar en flexibilidad y conciliación laboral ("Smartworking").
- ◆ Desarrollo de espacios colaborativos que facilitan el intercambio de conocimiento (Yammer, Vodafone University, One Drive, ...).

◆ Digitalización con Clientes

Autogestión

Los Clientes de Vodafone desean utilizar cada vez más los canales digitales que ponemos a su disposición para gestionar sus servicios de forma fácil y rápida.

Mi Vodafone

A través de la App Mi Vodafone en sus teléfonos y de la Web Mi Vodafone en sus ordenadores y tablets, los Clientes pueden acceder a todos sus servicios, ya sean de móvil, fijo, internet y televisión.

Durante el ejercicio 2017-18, además de seguir añadiendo nuevas funcionalidades, como la gestión de WiFi del hogar de nuestros Clientes, hemos desarrollado una nueva web Mi Vodafone, más rápida e intuitiva.

Incremento del **19%**
de usuarios de la App Mi Vodafone
respecto al ejercicio anterior

+ **3,2 millones**
de usuarios de las áreas
privadas de la web Vodafone



Omnicanalidad

Nuestros Clientes ya están disfrutando de los beneficios derivados de los diferentes proyectos que estamos desarrollando para favorecer la omnicanalidad en las relaciones con ellos. Así, cabe destacar:

- ◆ El nuevo **localizador web de tiendas** que permite buscar por población, geolocalización o por los servicios que ofrecemos en tienda.
- ◆ La **Recogida Express**, con la que los Clientes ya pueden disponer de su **pedido en 2 horas** en tienda (actualmente el servicio está disponible en 6 tiendas, que irán ampliándose).

Cuando se ofrece la posibilidad,
4 de cada 10 Clientes
aceptan la Recogida Express

5.3 Digital Total y Personal



DIGITAL TOTAL Y PERSONAL

◆ Digitalización con Clientes

Vodafone.es

En este ejercicio hemos desarrollado la nueva web corporativa **www.vodafone.es** basada en:

- ◆ Nuevo diseño de menús y contenidos más intuitivos y mejor adaptados a tablets y móvil.
- ◆ Menús reducidos con acceso "one-click" a Productos y Ofertas.



Reconocimientos

Vodafone España fue premiada en el "Digital Marketing Summit" de Adobe en Londres como "Mejor proyecto de Personalización de Clientes e Impacto" por la personalización de contenidos en comunicaciones a Clientes (en la web, en la App "Mi Vodafone" y en soportes publicitarios digitales).



Sección Ayuda

Durante el ejercicio 2017-18 se ha realizado el rediseño completo de la web de Ayuda, con un nuevo interfaz basado en la optimización y mejora de la experiencia del usuario, dotando de mayor importancia a la parte visual. Se han integrado contenidos interactivos con excelente respuesta por parte de los usuarios.

+ **350.000** de visitas semanales a la Sección de Ayuda

Blog "Vodafone te Ayuda"

El blog "Vodafone te Ayuda" se mantiene como canal complementario donde ofrecemos ayuda, consejos y recomendaciones sobre diferentes temas y necesidades actuales para todo tipo de Clientes.

200.000
Visitas Mensuales al Blog

Foro Vodafone



Desde Foro Vodafone se resuelven las consultas de los usuarios registrados, proporcionando acceso a toda la información sobre productos y servicios de Vodafone.

La iniciativa "Héroes Vodafone" es un programa de colaboradores en Foro Vodafone cuyo objetivo es que la comunidad sea un lugar en el que, entre los usuarios registrados, se contribuya aportando las mejores soluciones y el mejor contenido de interés.

Incremento del **29%**
en Usuarios Registrados en Foro Vodafone respecto al ejercicio anterior

Incremento del **35%**
en Visitas Mensuales al Foro Vodafone respecto al ejercicio anterior

30 usuarios participando en el programa Héroes del Foro Vodafone

Facebook y Twitter

Las redes sociales se han convertido en un canal prioritario para la gestión de la relación con los Clientes. Cada vez más gente utiliza las Redes Sociales para ponerse en contacto con Vodafone, ya sea para solicitar información o para resolver una duda o incidencia sobre nuestros productos y servicios. Esta tendencia a utilizar las Redes Sociales de las marcas como canal de Atención al Cliente es creciente, y la evolución de los datos de Vodafone lo demuestran.

Incremento del **10,8%**
en el volumen de interacciones en RRSS respecto al ejercicio anterior

Tiempo medio de primera respuesta RRSS:
1h 44 minutos

5.3 Digital Total y Personal

◆ Digitalización con Clientes



Tienda Online

Durante el ejercicio 2017-18, se ha mejorado la atención a los usuarios de la Tienda Online mediante la centralización de las llamadas en una única herramienta.

Esta centralización se ha realizado con la incorporación de un gestor de “leads” (usuarios con potencial de compra) que tiene enlazadas a todas las agencias, lanzando la solicitud del usuario de forma inmediata al operador disponible.

Gestor de “leads”

- ◆ **Mejora de los tiempos de atención:** Centraliza la actividad entre las agencias, evitando duplicidades de llamadas y consiguiendo una mayor satisfacción del usuario.
- ◆ **Rapidez en la atención:** El gestor de “leads” permite una mayor agilidad ya que el agente solo tiene que estar pendiente de las llamadas, sin tener que dedicarse a otras gestiones de procesos internos. Esto hace que las agencias sean más eficientes en su trabajo.
- ◆ **Evita duplicidades:** La centralización de las llamadas evita que se generen duplicidades y que el usuario reciba varias llamadas por distintas agencias.
- ◆ **Satisfacción:** Todo esto se traduce en un aumento de satisfacción por parte de los usuarios y una mejora de la eficiencia de los agentes.

+ 1,2 millones
de Usuarios atendidos por la
Tienda Online durante 2017-18

Otras actuaciones realizadas durante el ejercicio 2017-18 han sido:

- ◆ **Integración del gestor de “leads” en Adobe:** Estos datos se han integrado en la herramienta corporativa de gestión de visitas “Adobe” y ha permitido evaluar las acciones de “Search Engine Marketing – SEM” (acciones de marketing dentro de los buscadores) y resto de fuentes de tráfico permitiendo medir qué acciones son las que atraen mayor interés por parte de los usuarios y cuáles no.
- ◆ **Personalización de ofertas: La personalización de ofertas, tanto a Clientes actuales como a potenciales, ha estado presente durante todo el ejercicio 2017-18.**


Por este trabajo, Vodafone España ha recibido el premio “Excellence in Business Impact through Personalization” en el Adobe Summit 2018, donde se reconocía la excelencia entre los diferentes Clientes y partners de la multinacional americana que impulsan las diferentes experiencias de usuario del futuro”.
- ◆ **Notificaciones:** Las notificaciones a usuarios (con consentimiento expreso) son una forma de transmitir ofertas con agilidad, sobre todo con Clientes potenciales a los que es más difícil llegar con otras acciones convencionales (email, SMS...). Estas notificaciones informan de ofertas especiales para captar la atención de los usuarios que navegan por cualquier web (no solo la de Vodafone) consiguiendo una mayor penetración entre los navegantes.



5.3 Digital Total y Personal

Digitalización con Clientes

DIGITAL TOTAL
Y PERSONAL

Derechos y Libertades Digitales

Las nuevas tecnologías están cada día más presentes en nuestras vidas y son múltiples las ventajas que ofrecen; al mismo tiempo, el hecho de vivir en un mundo global e hiperconectado en tiempo real, también implica algunos retos de seguridad.

Privacidad y Protección de Datos



Desde Vodafone gestionamos la seguridad de la información y las comunicaciones de nuestros Clientes y tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001.

El 25 de mayo de 2018 entra en vigor la aplicación de la GDPR ("General Data Protection Regulation") y comienza el nuevo régimen sancionador por parte del Regulador.

Esta nueva legislación requiere que las empresas traten de manera adecuada y segura la información personal de sus Clientes y empleados, explicando cómo la usan y solicitando su consentimiento donde sea necesario utilizar esa información.

Esta nueva legislación ha implicado un completo Programa de Transformación de Cumplimiento para Vodafone España, que consta de 15 iniciativas entre las que destacan la gestión de los inventarios de actividades de procesamiento, medidas de seguridad, derechos de los usuarios y "Privacy by Design" (Privacidad en el Diseño), en mayor o menor medida ya aplicados con el anterior Reglamento enmarcado en la LOPD.

Vodafone es reconocido como un protector de confianza de la privacidad de los Clientes y empleados, y es conocido por su enfoque de privacidad innovador, justo, responsable y proactivo. Preparar Vodafone para los requisitos de la GDPR requiere un

notable trabajo, principalmente porque hemos crecido durante los últimos veinte años mediante la adquisición de diversas organizaciones, las cuales tenían diferentes sistemas, estándares y niveles de información de Clientes y autorizaciones de comercialización.

El departamento de Seguridad de la Información, con la colaboración del departamento de Legal, es el responsable de coordinar este programa en toda la organización para asegurar que la Compañía cumple con los requisitos de la nueva legislación a tiempo y para ello cuenta con la colaboración de todos los empleados que deben conocer cuáles son los datos personales y la importancia de manejarlos de forma adecuada y segura, y específicamente para garantizar que procesamos datos personales de manera honesta, ética, con integridad y siempre de acuerdo con las leyes aplicables y nuestros valores.

Durante el ejercicio 2017-18 no ha surgido ningún incidente de seguridad destacado en Vodafone España.



Mediación de Protección de Datos de AUTOCONTROL

Vodafone se encuentra adherida, junto a otras operadoras españolas, al Sistema de Mediación puesto en marcha por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) desde el 1 enero de 2018.

Con esta adhesión, las operadoras ponen a disposición de sus Clientes un sistema voluntario, gratuito y ágil para resolver reclamaciones relativas a Protección de Datos como, por ejemplo, suplantación de identidad en contrataciones o recepción de comunicaciones comerciales no deseadas. Este Sistema de Mediación se gestiona exclusivamente online, con Autocontrol como la entidad mediadora que actúa de forma independiente entre el Cliente y las operadoras.

Esta mediación puede ser solicitada por aquellas personas físicas que, o bien hayan interpuesto previamente una reclamación contra alguna de las operadoras adheridas y no hayan recibido respuesta, o bien que esta no les haya resultado satisfactoria.

Los ciudadanos pueden iniciar el Proceso de Mediación en: www.Autocontrol.es/servicios/mediacion.

El Sistema de Mediación de AUTOCONTROL funciona de forma independiente a las reclamaciones que los ciudadanos pueden seguir planteando ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

5.3 Digital Total y Personal

◆ Digitalización con Clientes

Disfrute Seguro y Responsable de las TIC por Menores

El disfrute de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por los menores de edad conlleva innumerables beneficios y ventajas para ellos. Al mismo tiempo, es preciso ser conscientes de que niños, niñas y adolescentes necesitan un proceso de acompañamiento y educación por parte de los diferentes agentes educativos para lograr que los menores disfruten de las nuevas tecnologías de una forma segura, saludable y responsable.

El Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone incluye, entre sus áreas prioritarias de actuación, el fomento y respeto de los Derechos y Libertades Digitales, y entre éstos se encuentra el Disfrute Seguro y Responsable de nuestra tecnología, productos y servicios por los menores de edad.

Para lograr este objetivo, Vodafone viene desarrollando desde hace más de 10 años un conjunto de actividades que se clasifican en dos líneas de actuación complementarias:

- ◆ Proporcionar **herramientas** a nuestros Clientes para que los menores a su cargo puedan disfrutar de una forma segura de los beneficios de nuestra tecnología, productos y servicios.
- ◆ Fomentar la **educación y concienciación** para favorecer el disfrute seguro y responsable de la tecnología.

Además, el enfoque de Vodafone en esta materia se basa en el convencimiento de que es necesario e imprescindible la colaboración entre los diferentes agentes involucrados: operadores, padres/madres/tutores, educadores, entidades del tercer sector especializadas en la materia, Administraciones Públicas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.

Herramientas Vodafone

Secure Net



Secure Net es un servicio de seguridad que protege a los usuarios mientras navegan en la red móvil de Vodafone. Secure Net identifica todo tipo de virus y webs maliciosas, protegiendo al usuario de los peligros existentes en Internet.

En los últimos años el uso del móvil ha superado al uso del ordenador; por ello, es importante conocer los riesgos a los que los usuarios están expuestos y contar con una solución de seguridad para el móvil teniendo en cuenta que, cada vez más, los ciberataques se realizan por esta vía.

Secure Net no necesita descarga ya que funciona a través de la red móvil de Vodafone, no ocupa memoria, no consume batería y no impacta en la navegación. Entre las funcionalidades de Secure Net destacan:

- ◆ Informes periódicos de las amenazas bloqueadas en el dispositivo.
- ◆ Gestión del nivel de protección.
- ◆ Icono en la parte superior del navegador que indica el funcionamiento de Secure Net.
- ◆ Opción de descargar la App de Secure Net con el servicio "Encuentra tu móvil" para casos de pérdida o robo.

La gran variedad de ataques que se producen pueden afectar a la seguridad y a los datos personales de los usuarios. Gran parte de las amenazas detectadas durante el ejercicio 2017-18 proceden del "Cryptojacking", o fiebre de las criptomonedas o divisas virtuales. El delito se comete cuando el ciberdelincuente utiliza, sin consentimiento, el dispositivo de otro usuario para crear criptomonedas. Como consecuencia, la persona afectada notará que su terminal se ralentiza, desconociendo el motivo.

Por otra parte, cada vez son más los menores de edad que poseen móvil o tienen acceso a Internet a edades muy tempranas. Por ello, Secure Net incluye también herramientas de protección familiar para proteger los dispositivos de los más pequeños de la casa, permitiendo a los padres y madres decidir a qué webs o categorías de contenidos pueden acceder sus hijos. Además, es posible gestionar el tiempo de acceso a Internet, definiendo horarios de conexión o desconexión.

4,8 millones
de Clientes protegidos por Secure Net

2.200 millones
de ciberamenazas bloqueadas por Secure Net durante el ejercicio 2017-18

Acciones de comunicación de Secure Net

- ◆ Acciones en Redes Sociales, para dar a conocer los distintos riesgos a los que nos enfrentamos al navegar por Internet.
- ◆ "Post" en "Cooking Ideas", "Smartblog", Foro Vodafone o Vodafone Te Ayuda, para concienciar a nuestros Clientes sobre los problemas que puede suponer no contar con la protección adecuada.
- ◆ Acciones en prensa online y tradicional.
- ◆ "Ciberfamily Day", donde Vodafone presentó su programa "Be Strong Online" (ver página siguiente).



5.3 Digital Total y Personal

Digitalización con Clientes

DIGITAL TOTAL
Y PERSONAL

Disfrute Seguro y Responsable de las TIC por Menores

Educación y Concienciación

Programa "Be Strong Online"

El Programa "Be Strong Online" es una iniciativa global del Grupo Vodafone que contempla el desarrollo y publicación de un conjunto de módulos informativos, orientados tanto a promover el disfrute seguro y saludable de las nuevas tecnologías, como a fomentar la ciudadanía responsable entre los menores.

Estos módulos  incluyen temas tales como el ciberacoso, la vida digital, la huella digital, la presión grupal online, los "selfies", el pensamiento crítico online, las Redes Sociales, los juegos, la desconexión digital, o la programación. Para cada módulo se han desarrollado documentos informativos y videos (cuyos contenidos han sido validados por ONG y expertos nacionales e internacionales en esta materia) destinados a:

- ◆ Los menores, en los que se exponen consejos para evitar los potenciales riesgos del uso de Internet
- ◆ Los padres/madres/tutores/educadores, a los que se proporcionan indicaciones de cómo orientar a los menores frente a los potenciales riesgos.

Programa "Cibermentores"

En el ejercicio 2017-18 se ha continuado y potenciado la colaboración en el Programa Cibermentores entre la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid, la organización PantallasAmigas y Vodafone. Este Programa está basado tanto en el Programa Internacional "Be Strong Online" del Grupo Vodafone que incluye, además de los contenidos que se han citado anteriormente, la aplicación de la metodología "Tech-Trainers", como en el Programa "Cibermanagers" de PantallasAmigas.

El Programa Cibermentores está diseñado para proporcionar a alumnos adolescentes formación e información para el disfrute seguro, saludable y responsable de Internet y de las Redes Sociales, así como sobre las competencias personales y digitales necesarias en el campo de la ciudadanía digital. De esta forma, en el Programa se abordan temas tales como el ciberacoso, la identidad y huella digital, la seguridad de la información, la privacidad, las consideraciones de tipo legal, Redes Sociales, videojuegos, etc, todo ello complementado con un enfoque de fomento de la ciberconvivencia, así como de promoción de la igualdad y de la prevención de la violencia de género en el contexto digital.

El Programa se desarrolla aplicando una doble metodología:

- ◆ La correspondiente a proyectos de aprendizaje-servicio solidario, a través de la cual el alumnado de cursos superiores amplía sus conocimientos y habilidades, para posteriormente ponerse al servicio del alumnado más joven para proporcionarles formación.
- ◆ La relativa al aprendizaje entre iguales, por la que el aprendizaje se lleva a cabo en un contexto de compañerismo que potencia la transmisión bidireccional de conocimientos y experiencias entre aprendices y mentores.

Además, este enfoque de servicio entre iguales se puede enriquecer, en función de las dinámicas de cada centro educativo, con actividades con sus familias, profesores y/u otros alumnos del centro.

Se resumen los principales datos representativos de la aplicación del Programa Cibermentores en los cursos académicos 2015-16 y 2016-17:

Piloto
2015-16

2 centros públicos de Educación Secundaria; **731 alumnos involucrados**:

- ◆ Formación General: 183 alumnos (2º ciclo ESO y/o 1º Bachillerato). De ellos, **55** recibieron formación de **Cibermentores**.
- ◆ 1º Ciclo ESO: 548 alumnos recibieron la formación de los Cibermentores.

Curso
2016-17

40 centros públicos de Educación Secundaria; **9.280 alumnos involucrados** (y más de 400 adultos: profesores/familias).

- ◆ Formación General: 4.064 alumnos (2º ciclo ESO y/o 1º Bachillerato). De ellos, **835** se convierten en **Cibermentores**.
- ◆ 1º Ciclo ESO 5.216 alumnos recibieron la formación de los Cibermentores

Por otra parte, en este ejercicio fiscal se ha ampliado la difusión del Programa Cibermentores también al curso académico 2017-18, implicando a **23 nuevos centros públicos** de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid.

23 nuevos centros públicos de ESO de la Comunidad de Madrid participan en el Programa Cibermentores en el curso académico 2017-18

5.3 Digital Total y Personal

◆ Digitalización con Empleados

Programa "Agile"

Durante el ejercicio 2017-18 se ha acelerado la estrategia de digitalización de la empresa, implantando nuevas formas de trabajar. Vodafone quiere ser una compañía "Agile" (Ágil), promoviendo la transparencia, colaboración y confianza, con empleados motivados que trabajan de forma auto-organizada con el entorno y con las herramientas necesarias. Para conseguirlo se ha desarrollado un programa de implementación de esta nueva metodología en la Compañía.

El proceso consta de diferentes fases:

- ◆ En primer lugar, se empezó con un proyecto en el que trabajando con metodologías de "Design Thinking" y apoyo, 25 personas de diferentes niveles de la organización identificaron barreras organizativas, de comunicación, de gestión, que pudiesen dificultar la aplicación real de estas metodologías, diseñando un nuevo marco basado en los 5 elementos siguientes:
- ◆ Posteriormente, en el mes de octubre de 2017 se identificaron 2 proyectos donde pilotar la metodología "Agile". Se involucró a 40 empleados para participar en 2 "squads" (equipos multidisciplinares con una misión y que trabajan de forma auto-organizada), formándoles durante una fase previa a la incorporación del piloto.
- ◆ A fecha 31 de marzo 2018 hay 100 personas trabajando en 11 "squads" y está previsto llegar a 250 personas trabajando en este entorno.



En Vodafone queremos que nuestros empleados tengan la mejor experiencia digital. Con este fin, durante el ejercicio 2017-18 se han implantado las siguientes herramientas:



"Smart Building App"

Con el objetivo de facilitar el trabajo de nuestros empleados, este ejercicio se ha lanzado una nueva aplicación "Smart Building", basada en el concepto de "Smart Cities", que permite hacer un uso más eficiente de los espacios como el restaurante, las plazas de parking y salas de reuniones, así como gestionar las posibles incidencias de mantenimiento, de manera completamente digital desde el móvil.

Nuevas formas de Aprender



Este ejercicio se ha apostado por nuevas formas de aprender, creando nuevos ecosistemas de aprendizaje, enriqueciendo y diversificando contenidos, con herramientas como **Vodafone University** que permite a los empleados acceder a múltiples contenidos formativos vía web y móvil, así como incorporando funcionalidades para evaluar las formaciones, recomendarlas y compartir su experiencia.

También se ha asegurado que el entorno físico sea inspirador, facilite la colaboración y que está equipado técnicamente para aprovechar al máximo la tecnología disponible.

Por ello, este ejercicio se ha remodelado nuestro **Learning Center** incorporando salas audiovisuales de 180° o un espacio tipo ágora donde se han lanzado los "Coffee Talks", sesiones tipo TEDx (conferencias para difundir ideas), lideradas por nuestros expertos.

5.3 Digital Total y Personal

◆ Digitalización con Empleados



DIGITAL TOTAL Y PERSONAL

Innovación

La innovación es clave para la Compañía y por ello durante este ejercicio se ha fomentado el **intraemprendimiento**, con iniciativas como el **"Vodafone Hack"**, un Hackathon en el que participaron más de 150 empleados para proponer, desarrollar y prototipar nuevas funcionalidades de la App Mi Vodafone y hemos puesto en marcha espacios de co-creación interna y externa como el **"Vodafone Lab"**.



Vodafone News

Es la App móvil donde se publican todas las noticias internas de la Compañía. Esta aplicación sustituye a la anterior Intranet y cuenta con varios canales o secciones que pueden seguir los empleados según sus intereses.

También se incorpora, junto a las comunicaciones internas, tuits y post de Facebook que los empleados pueden compartir en sus Redes Sociales personales. De esta forma, pueden utilizar estos mensajes para mejorar su perfil profesional y amplificar las comunicaciones de la Compañía.

Microsoft Teams

Para fomentar el trabajo colaborativo, se ha integrado "Microsoft Teams" en nuestro "Digital Workplace". Es una nueva experiencia de trabajo en equipo, integrando las aplicaciones de Office Word, Excel y OneNote. Permite ponerse al día con los equipos a través del chat, buscar documentos fácilmente y trabajar de una forma colaborativa en los documentos, todo en una sola pantalla y entorno. Además, contamos con Microsoft Planner para organizar de una forma visual el trabajo de los equipos, a través de paneles, para mejorar la productividad.



Próximo Objetivo: Digital Total y Personal

Transformar la Compañía en una Telco digital ...y personal. **Marzo 2020**

6. Gobierno Corporativo

◆ 6.1 Cumplimiento Normativo

◆ 6.2 Consejos y Comités

6.1 Cumplimiento Normativo

◆ Programa de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone

Vodafone Group Plc., en su condición de sociedad matriz de las entidades que conforman el Grupo Vodafone, tiene atribuida la competencia de diseñar el Sistema de Gobierno Corporativo de todas sus filiales, entre las que se encuentran las sociedades de Vodafone en España.

Conforme al Modelo de Gobierno Corporativo del Grupo Vodafone, las responsabilidades ejecutivas descentralizadas son asumidas por las sociedades operadoras de cada mercado, que disfrutan de la autonomía necesaria para llevar a cabo la gestión efectiva del negocio, teniendo atribuida también la responsabilidad de su control diario.

A Vodafone España, en este sentido, le corresponde asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y difundir, implementar y asegurar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo Vodafone así como sus Políticas en España, teniendo en cuenta las características y singularidades del mercado en el que opera.

El Consejo de Administración de Vodafone España está comprometido con el cumplimiento de la normativa aplicable y con el mantenimiento, desarrollo y supervisión del Código de Conducta (4) y de las Políticas corporativas, procurando la adecuación de los procedimientos internos locales a los más altos estándares éticos, así como a los Principios de Negocio del Grupo Vodafone.

◆ Programa de Prevención de Riesgos Penales

De forma complementaria al Programa de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone, desde el año 2010 Vodafone España tiene implantado un Programa de Prevención de Riesgos Penales ("Corporate Defense"), de carácter exclusivamente local, que tiene por objetivo proteger a la Compañía de la comisión de los delitos a los que está potencialmente expuesta. En el marco de este Programa, y sobre la base de un análisis de riesgos sujeto a actualización periódica, se revisa la efectividad de los controles de la Compañía y se impulsan en su caso las medidas necesarias para reforzar los ya existentes.

El "Compliance Officer" de la Compañía reporta regularmente al Comité de Auditoría y Riesgos de Vodafone España los resultados tanto del Programa general de Cumplimiento Normativo como del Programa local específico de Prevención de Delitos o "Corporate Defense", haciendo seguimiento de la revisión de riesgos y controles, así como de los planes de mejora acordados.

◆ Funciones y Responsabilidades

El **Consejo de Administración** ejerce la supervisión general y seguimiento del Código de Conducta, las Políticas corporativas y los Principios de Responsabilidad Social, confiando a los miembros del Comité Ejecutivo, al área de "Compliance" y demás responsables, la difusión e implementación de dichas Políticas, Principios y Directrices.

La Secretaria del Consejo de Administración y Directora del área de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, ocupa el cargo de "**Compliance Officer**", a quien reporta el departamento de Cumplimiento Normativo o "Compliance". El "Compliance Officer" reporta al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría y Riesgos en materia de cumplimiento normativo y goza de las facultades necesarias de autonomía, independencia, iniciativa y control para llevar a cabo sus funciones, velando de forma proactiva por la adecuación del marco de cumplimiento normativo a las necesidades y circunstancias particulares de Vodafone España. El departamento de "Compliance", dependiente del "Compliance Officer", tiene entre sus objetivos fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta y las Políticas de Vodafone, velar por su coordinación y aplicación, y resolver cualesquiera consultas o dudas que se planteen en relación con su contenido. Estas funciones las desarrolla en coordinación con el equipo de "Compliance" del Grupo Vodafone y con los responsables de las Políticas internas, tanto de Vodafone España como del Grupo Vodafone.

Además del Consejo de Administración y el "Compliance Officer", los principales órganos de la Compañía con competencias asumidas en materia

de "Compliance" son el Comité Ejecutivo, el Comité de Auditoría y Riesgos, y el Grupo de "Triage", según se indica a continuación:

El **Comité Ejecutivo**, como órgano encargado del seguimiento diario del negocio y toma de decisiones, cumple un papel esencial en el mantenimiento y fomento de la cultura de "Compliance" en Vodafone España, así como en la implementación, aseguramiento y difusión de las Políticas y los valores éticos que inspiran la actuación de aquélla. Por esta razón, todas las Políticas corporativas tienen un miembro del Comité Ejecutivo ("ExCo Owner") que actúa como "sponsor" de la Política en cuestión y garantiza en última instancia su implantación y observación.

Por su parte, el **Comité de Auditoría y Riesgos** de Vodafone España tiene entre sus funciones, además de las propias de seguimiento del Plan Anual de Auditoría e implantación de las acciones de mejora, las de revisión de la gestión de los riesgos más relevantes de la Compañía y el control del cumplimiento de las Políticas corporativas (en particular, de los planes de acción derivados del Proceso anual de Revisión de Políticas, "Policy Compliance Review", (PCR).

Finalmente, el **Triage Team** con funciones de asesoramiento y propuesta, está integrado por la Directora de Recursos Humanos e Inmuebles y los responsables de Seguridad y Compliance. Su objeto es analizar los casos de "Speak Up" (4) reportados y definir los pasos a seguir para su investigación y resolución.

6.1 Cumplimiento Normativo

◆ Políticas Corporativas

Vodafone España cuenta con una amplia variedad de normas internas que son de obligado cumplimiento para todos sus consejeros, directivos y empleados. A la cabeza de este marco normativo se encuentra el **Código de Conducta** de Vodafone ⁽⁴⁾, la norma esencial y básica, en la que se establece la **Misión, Visión y Valores** del Grupo Vodafone, así como sus **Principios de Negocio**. El Código de Conducta recoge el compromiso de Vodafone con los principios de ética empresarial y transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta en materias como el Cumplimiento de la Ley, Seguridad y Salud, Conducta Individual, Integridad Financiera o Comunicaciones Públicas.

En desarrollo de los Principios de Negocio enunciados en el Código de Conducta, Vodafone tiene aprobadas un conjunto de **Políticas** internas mediante las cuales se establecen los marcos de actuación y definen los criterios mínimos para la gestión de las principales áreas y riesgos de la Compañía, tales como Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Marca, Seguridad, Privacidad, Conflicto de Intereses, Competencia, Anti-corrupción, etc. Estas Políticas Corporativas son aprobadas por los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo Vodafone y son de aplicación directa a todas las entidades en las que el Grupo Vodafone tenga más de un 50% de participación, entre las que se encuentra Vodafone España.

Finalmente, Vodafone España cuenta también con un conjunto de **Procedimientos** locales que, siempre de conformidad con las Políticas Corporativas del Grupo, regulan aspectos técnicos y procedimentales propios de la Compañía.

◆ “Doing What’s Right”

La Compañía, consciente de que la única forma de hacer sostenible el modelo de prevención es logrando que haya una verdadera cultura de “Compliance” en la organización, tiene establecidos **Planes de Formación** periódicos para empleados en las Políticas corporativas y el Código de Conducta, así como **campañas de información y sensibilización**, englobado todo ello bajo el Programa general de “Hacer lo Correcto” (Doing What’s Right-DWR).

El Programa DWR se lleva a cabo en colaboración por los departamentos de Comunicación Interna, Recursos Humanos y “Compliance” de Vodafone España, quienes se encargan de su implantación, ejecución y seguimiento, con el apoyo del Consejo de Administración y miembros del Comité Ejecutivo.

◆ Revisión del Cumplimiento de las Políticas Internas

Vodafone España asegura el cumplimiento de sus Políticas por medio de una serie de acciones y medidas que se establecen a través de las siguientes Líneas de Defensa:

- ◆ **Primera Línea de Defensa.** Es la responsable directa de una adecuada gestión de los riesgos y controles, así como del cumplimiento normativo y de los procedimientos internos en todos los ámbitos. Por ende, se incluyen aquí todas la unidades de la Compañía, y en particular, los principales operadores de tareas de control y otras actividades reguladas por dichos procedimientos o normas, quienes deben interiorizar esta responsabilidad en el ejercicio de sus tareas y funciones habituales.
- ◆ **Segunda Línea de Defensa.** Es la responsable del “monitoring” de las funciones de los usuarios incluidos en la Primera Línea de Defensa, tanto en materia de riesgos globales de la Compañía, cumplimiento legal, control financiero, seguridad de la información y otras. Sin perjuicio de las responsabilidades que corresponden a otras áreas y órganos de la Compañía, el departamento de “Compliance-Legal” realiza una revisión de la eficacia y el cumplimiento de las Políticas clave con carácter anual, mediante la evaluación de la efectividad de los principales controles asociados a cada una de ellas. Estas revisiones se hacen a través de un Plan anual de Revisión de Políticas (“Policy Compliance Review”, PCR) así como a través de revisiones integrales de determinadas Políticas al año (“Deep Dives”), todo ello conforme al plan anual aprobado.

Los resultados de esta revisión se plasman, también de forma anual, en un informe que se presenta al

Consejero Delegado de Vodafone España y se remite igualmente al Grupo Vodafone.

Así, durante el ejercicio 2017-18 se han verificado un total de 42 controles asociados a las Políticas de Gestión de Crisis, Regulación, Seguridad de la Información, Privacidad, Resiliencia de la Red Fija y Móvil, Frecuencias Electromagnéticas, Sanciones Económicas, y Seguridad y Salud.

En paralelo a estas revisiones efectuadas por el departamento de “Compliance-Legal”, la segunda Línea de Defensa de la compañía engloba igualmente al departamento de “SOX-Compliance” en el área de Finanzas, como responsable de garantizar un adecuado control interno y la integridad de los estados financieros, así como equipos de Fraude, Calidad, “Revenue Assurance”, etc.

- ◆ **Tercera Línea de Defensa.** El departamento de Auditoría Interna evalúa de manera independiente la eficacia de los Sistemas de Control Interno con base en un plan anual definido, considerando prácticas de buen gobierno y un análisis de riesgo local y del Grupo Vodafone.

Al margen de las revisiones efectuadas por el departamento de Auditoría Interna, la Tercera Línea de Defensa de la Compañía se refuerza por las revisiones externas que en su caso se efectúen por terceros independientes para temas concretos (auditorías puntuales externas).

- ◆ **Cuarta Línea de Defensa.** Engloba las revisiones externas que, en su caso, se efectúen por terceros independientes (auditorías anuales y/o puntuales externas).

6.1 Cumplimiento Normativo

◆ SOX Compliance

En cumplimiento de la legislación Sarbanes Oxley Act (SOX), cuyo objetivo es asegurar el control interno de las empresas cotizadas en Estados Unidos y reforzar la confianza del inversor en la información financiera reportada, durante el ejercicio 2017-18, y para los Procesos de Negocio y los Sistemas asociados, se ha confirmado la existencia de controles con el diseño adecuado para mitigar los riesgos financieros críticos y se ha auditado su correcta operativa a lo largo de todo el ejercicio fiscal.

Además de esta auditoría realizada por el equipo interno de SOX ("Finance Operations"), como Primera Línea de Defensa son los propios responsables de controles clave quienes, mediante la realización de un cuestionario de "Self Assessment" (Autoevaluación), aseguran que sus controles son realizados de forma efectiva y conforme a su diseño a lo largo del ejercicio, incluso en los periodos no revisados por el auditor.

El resultado de este análisis se ha reflejado en la Certificación de Procesos y de Compañía, siendo ésta firmada por el CFO (Chief Financial Officer) y el CEO (Chief Executive Officer).

Asimismo, el Auditor externo ha emitido un Informe favorable que certifica la efectividad del Sistema de Control Interno sobre el Reporte Financiero. Esta revisión complementa la auditoría estatutaria de la Compañía.

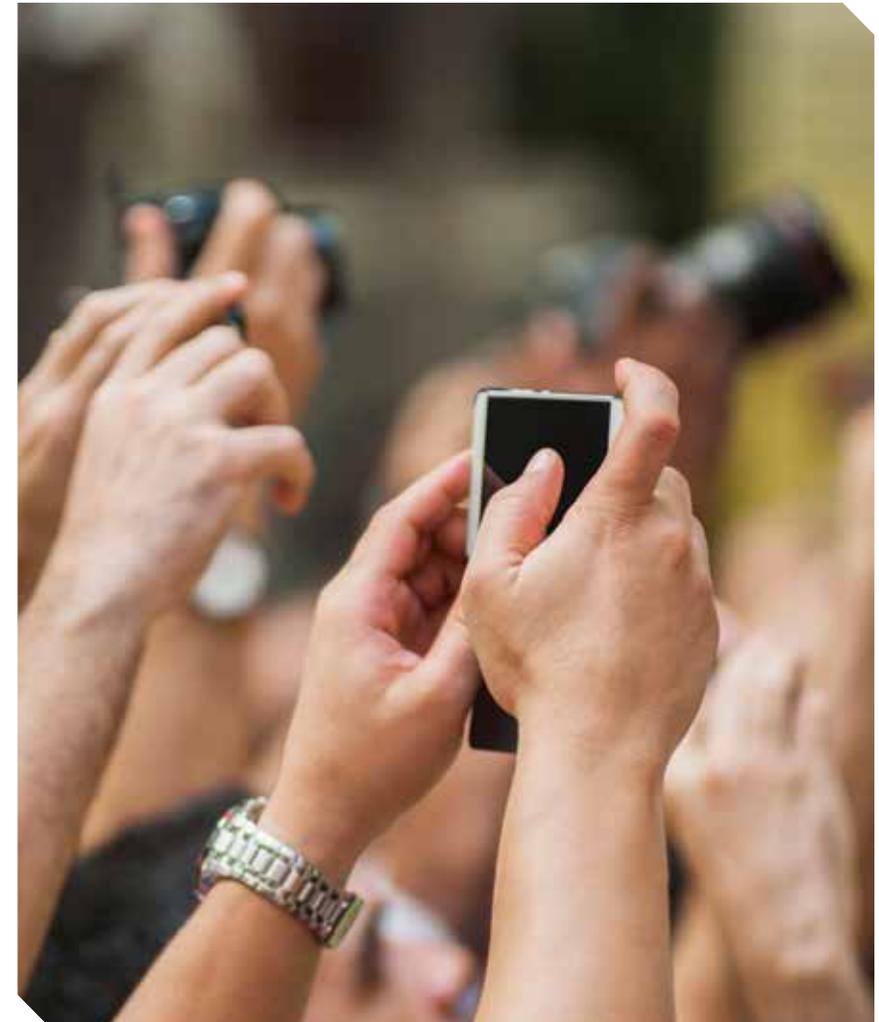


◆ Matriz de Autorizaciones del Grupo Vodafone ("Delegation of Authorities", DoA)

El cumplimiento de la Política de Grupo sobre los Límites de Aprobación de Gastos y Compromisos con terceros en nombre de Vodafone España ha sido auditado internamente por el equipo de SOX y certificado por el Head of Finance Operations y el CFO para cada cierre de trimestre, mediante un cuestionario de "Self Assessment" reportado al Grupo Vodafone, asegurando la correcta segregación de funciones y aprobación de compromisos durante todo el ejercicio.

◆ Control de Independencia de Auditores Externos y Consultores

En cumplimiento de la normativa vigente sobre independencia y de nuestras Políticas internas, se gestionan y controlan los diversos proyectos realizados por el actual Auditor Financiero, con el fin de garantizar la ausencia de influencias e intereses que menoscaben su objetividad.



6.2 Consejos y Comités

◆ Consejos de Administración

Los Consejos de Administración velan por la consecución del objeto social y procuran la protección de los intereses generales de la Compañía y la creación de valor en la misma. La composición de los Consejos de Administración de las principales compañías del Grupo Vodafone en España, es la siguiente:

Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U. está compuesto por tres miembros que ocupan los cargos de Presidente, Consejero Delegado y Director Financiero de la Compañía. En línea con la organización del resto de Consejos de Administración de las sociedades del Grupo Vodafone, se trata de un Consejo compuesto por el mínimo legal de miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

La Presidencia del Consejo es una Presidencia no ejecutiva. En consecuencia, las características del cargo de Presidente son representativas ante todo tipo de organismos e instituciones. Asimismo, canaliza las relaciones de la Compañía con la Fundación Vodafone España.

El Consejero Delegado tiene delegadas todas las facultades y atribuciones del Consejo de Administración, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables. Su relación con el Consejo de Administración está basada en los principios de confianza y transparencia, de forma que el Consejo de Administración tiene conocimiento pleno de las decisiones adoptadas por el Consejero Delegado en el ejercicio de sus facultades delegadas.

Por su parte, el tercer miembro del Consejo de Administración ocupa el puesto de Director Financiero dentro del organigrama de la Sociedad.

Por consiguiente, ninguno de los miembros del Consejo de Administración de Vodafone España tiene carácter de externo.

Consejero	Cargo en el Consejo de Administración	Cargo en la organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
D. Francisco Román	Presidente	Presidente	20 de marzo de 2003	No Ejecutivo
D. António Coimbra	Consejero Delegado	Consejero Delegado	27 de agosto de 2012	Ejecutivo
D. Miguel Orue-Echebarría	Consejero	Director Financiero	26 de marzo de 2009	Ejecutivo
Secretaría No Consejera: D ^a . Elena Otero-Novas				

Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U., por su parte, está también compuesto de tres miembros, que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero, y Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa de la Compañía.

A diferencia del Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U., en el de Vodafone Ono, S.A.U. el cargo de Presidente y Consejero Delegado lo ocupa la misma persona, D. António Coimbra, sin que exista por tanto una Presidencia No Ejecutiva.

Consejero	Cargo en el Consejo de Administración	Cargo en la organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
D. António Coimbra	Presidente y Consejero Delegado	Consejero Delegado	23 de julio de 2014	Ejecutivo
D. Miguel Orue-Echebarría	Consejero	Director Financiero	23 de julio de 2014	Ejecutivo
D ^a . Elena Otero-Novas	Consejera	Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa	27 de septiembre de 2017	Ejecutivo
Secretaría No Consejera: D ^a . Ana Pérez Escudero				

Los miembros de los Consejos de Administración de Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono, S.A.U. cumplen todas las pautas legales y de organización interna establecidas para evitar las **situaciones de conflicto de intereses**, existiendo la obligación de comunicar estas situaciones, si se produjeran, al Consejo de Administración a través de su Presidente o su Secretario. En todo caso, los Consejeros que pudieran encontrarse en una situación de conflicto de interés se abstendrán de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que puedan hallarse interesados personalmente. Por otra parte, la Compañía cuenta con una Política interna sobre Conflicto de Intereses, aplicable a los miembros del Consejo, en la que se impone la obligación de comunicar a la Sociedad cualquier situación de conflicto potencial de intereses.

6.2 Consejos y Comités

Comité de Auditoría y Riesgos

El Comité de Auditoría y Riesgos de Vodafone España es un órgano regional dependiente del Grupo Vodafone (la Presidencia la ocupa siempre una persona independiente y ajena a la organización de Vodafone España), que tiene como función principal la supervisión del entorno de control de la Compañía. El Comité de Auditoría y Riesgos se rige por su propia política ("Terms of Reference"), se reúne siempre que sea necesario y como mínimo tres veces al año, y tiene como competencias principales el seguimiento del Plan Anual de Auditoría, así como de la implantación de las acciones de mejora, la supervisión de la integridad de los sistemas de control interno de la Compañía, de la gestión de los riesgos más relevantes de la Compañía y el cumplimiento de las políticas internas. Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, de forma regular:

D. John Connors (Presidente)

D. António Coimbra

D. Miguel Orue-Echebarría

D^a Elena Otero-Novas

En función de los temas a tratar, pueden asistir como invitados otros directivos y empleados de la Compañía.



Comité Ejecutivo

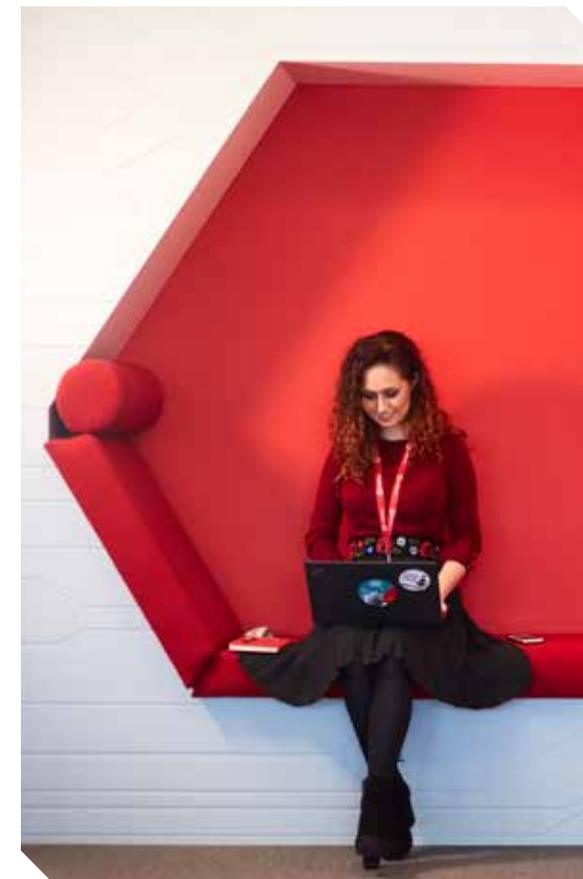
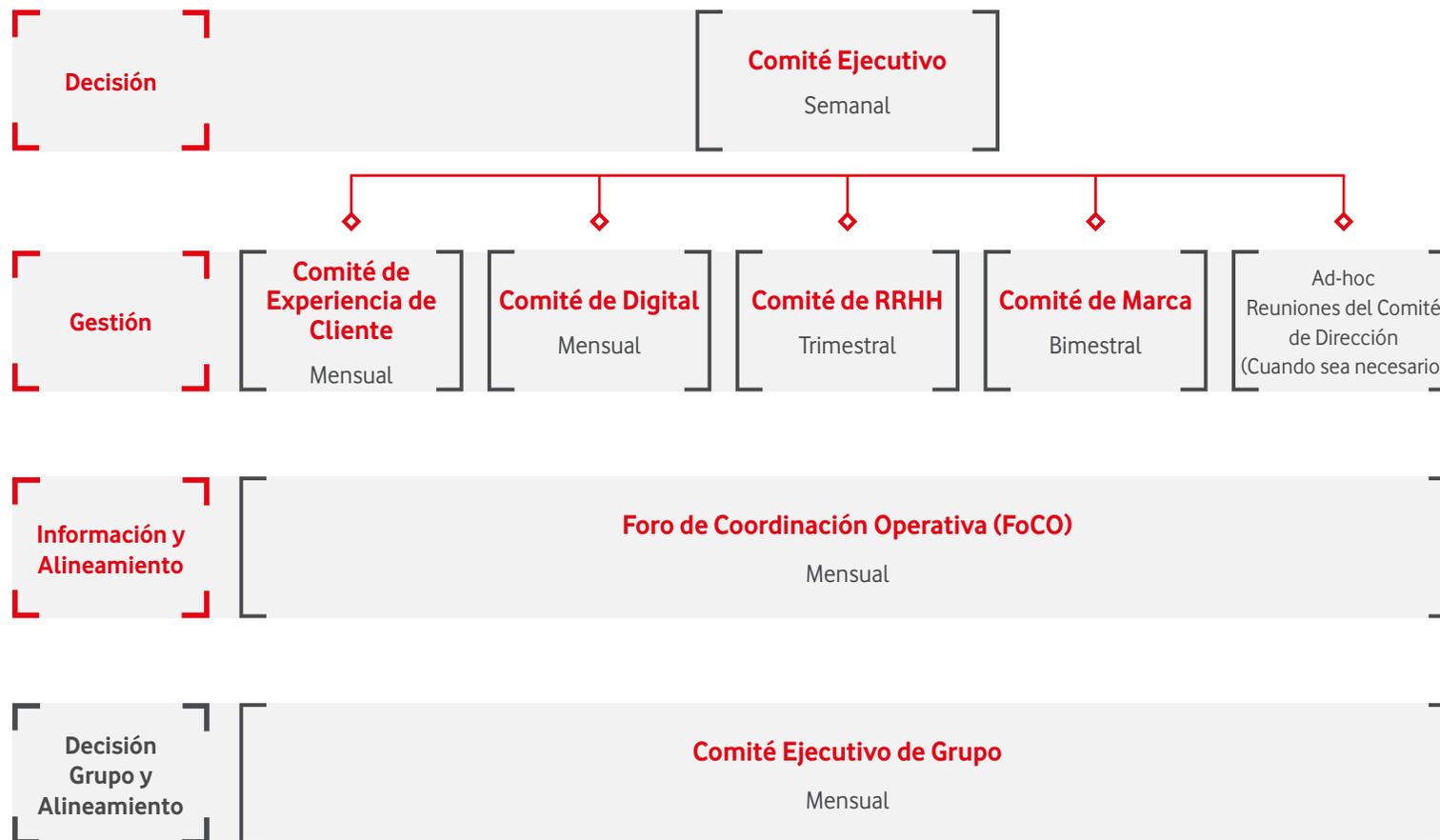
El Comité Ejecutivo de Vodafone España es un órgano compuesto por los Directores de las principales áreas de la Compañía, que reportan directamente al Consejero Delegado, y tiene por finalidad realizar un seguimiento diario de la actividad de las Sociedades y toma de decisiones relativas al negocio de Vodafone España. El Comité Ejecutivo se reúne de forma periódica una vez a la semana y de manera excepcional siempre que se considere necesario.

Los miembros del Comité Ejecutivo son seleccionados conforme a las políticas y procedimientos del Grupo Vodafone, que tienen entre sus criterios los de diversidad e igualdad de género. Los miembros del Comité Ejecutivo o SLT ("Senior Leadership Team") de Vodafone España a 31 de marzo de 2018 son los siguientes:

Miembros del Comité Ejecutivo	Cargo en el organigrama de la Compañía
D. António Coimbra	Consejero Delegado
D. Andrés Vicente	Director de la Unidad de Negocio de Empresas
D ^a . Elena Otero-Novas	Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa
D. Ismael Asenjo	Director de Tecnología
D. Miguel Orue-Echebarría	Director Financiero
D. Oscar Vilda	Director de la Unidad de Negocio de Particulares
D. Paulo Neves	Director de Operaciones Comerciales
D ^a Remedios Orrantia	Directora de Recursos Humanos e Inmuebles

6.2 Consejos y Comités

◆ Foros de Decisión



6.2 Consejos y Comités

◆ Foros de Decisión

Comité Ejecutivo

Objetivo

Órgano de máximo nivel de toma de decisiones.

Presidente

CEO.

Secretario

Director de Estrategia.

Asistentes

- ◆ CEO.
- ◆ Alta Dirección.
- ◆ Director de Estrategia.
- ◆ Invitados ad-hoc.

Comité Ejecutivo de Grupo

Objetivo

Discutir y acordar temas de todo el Grupo relacionados con Clientes, empresas, tecnología, estrategia, fusiones y adquisiciones, personas y gobierno corporativo.

Presidente

CEO del Grupo Vodafone.

Secretario

Director de Comunicación Interna y Eventos del Grupo Vodafone.

Asistentes

- ◆ Miembros del Comité Ejecutivo del Grupo Vodafone.
- ◆ CEO de las 4 operadoras principales (Alemania, España, Italia y Reino Unido) y del Clúster AMAP (obligatorio).
- ◆ Unidad Negocio Particulares, Unidad Negocio Empresas, Tecnología.
- ◆ Finanzas, RRHH, Legal, Desarrollo de Negocio (opcional).

Consideraciones

Cada año está el CEO/CFO de Grupo en la visita del país (y otros miembros del Comité Ejecutivo como opcionales).

Comité de Experiencia de Cliente

Objetivo

Análisis de asuntos con impacto en la Experiencia de nuestros Clientes en todos los puntos de contacto, y aprobación de iniciativas para su mejora.

Presidente

Director Unidad de Negocio de Particulares.

Secretario

Director de Experiencia y Satisfacción de Cliente.

Asistentes

- ◆ CEO, Directores de las Unidades de Negocio, Director de Operaciones, Director de Tecnología.
- ◆ Invitados ad-hoc.
- ◆ Directores de Marketing, Directores de "Customer Value Management", Directora de Marca, Director de Experiencia y Satisfacción de Cliente, Director de Comunicación, Director de Terminales.

Comité de Digital

Objetivo

- ◆ Difundir la estrategia de Transformación Digital a lo largo de la organización: áreas, procesos y formas de trabajar.
- ◆ Consolidar una infraestructura competitiva: activos, capacidades y procesos operativos.

Presidente

Director de Estrategia.

Secretario

Director de Transformación Digital.

Asistentes

- ◆ CEO, Directores de las Unidades de Negocio, Director de Finanzas, Director de Tecnología, Director de Operaciones, Directora de RRHH e Inmuebles.
- ◆ Directores seleccionados: Ventas Online, Capacidades Técnicas, Tecnologías de la Información, Comunicación Corporativa, Marca y Publicidad.
- ◆ Invitados ad-hoc.

6.2 Consejos y Comités

◆ Foros de Decisión

Comité de RRHH

Objetivo

Seguimiento y generación de iniciativas de RRHH.

Presidente:

Directora de RRHH e Inmuebles.

Secretario

Directora de la Oficina de RRHH.

Asistentes

- ◆ CEO.
- ◆ Directores seleccionados.
- ◆ Director Comunicación.
- ◆ Invitados ad-hoc.

Comité de Marca

Objetivo

◆ Revisar la evolución de nuestra Marca, analizar las principales campañas publicitarias del mercado y aprobar nuevas iniciativas y campañas.

Presidente

Director Unidad de Negocio Particulares.

Secretario

Directora de Marca.

Asistentes

- ◆ Directores de Marketing, Directores de Customer Value Management (CVM), Director de Experiencia y Satisfacción de Cliente, Director de Comunicación.
- ◆ Asistentes externos: Agencias (Noticias y Marca).
- ◆ Invitados ad-hoc.

Foro de Coordinación Operativa (FoCO)

Objetivo

Informar sobre el desempeño de la Compañía durante el mes anterior e informar acerca de los principales proyectos para los próximos meses.

Presidente

CEO

Secretario

Director de Comunicación, Project Manager Oficina del CEO.

Asistentes:

- ◆ 1ª Parte: todos los empleados ("streaming").
- ◆ 2ª Parte: Alta Dirección y Directores.

◆ Otros Foros de Decisión

Patronato Fundación Vodafone

Funciones

Es el máximo órgano de dirección y representación de la Fundación Vodafone España.

Asistentes

Miembros internos de Vodafone (Presidente, CEO, Directora de Legal, Director Comunicación), Miembros externos (representantes de Ministerios y otros organismos).

Comité Institucional

Funciones

Coordinación de una visión global de todas las Relaciones Institucionales de Vodafone España. Creación y fortalecimiento de las relaciones externas del Presidente.

Asistentes

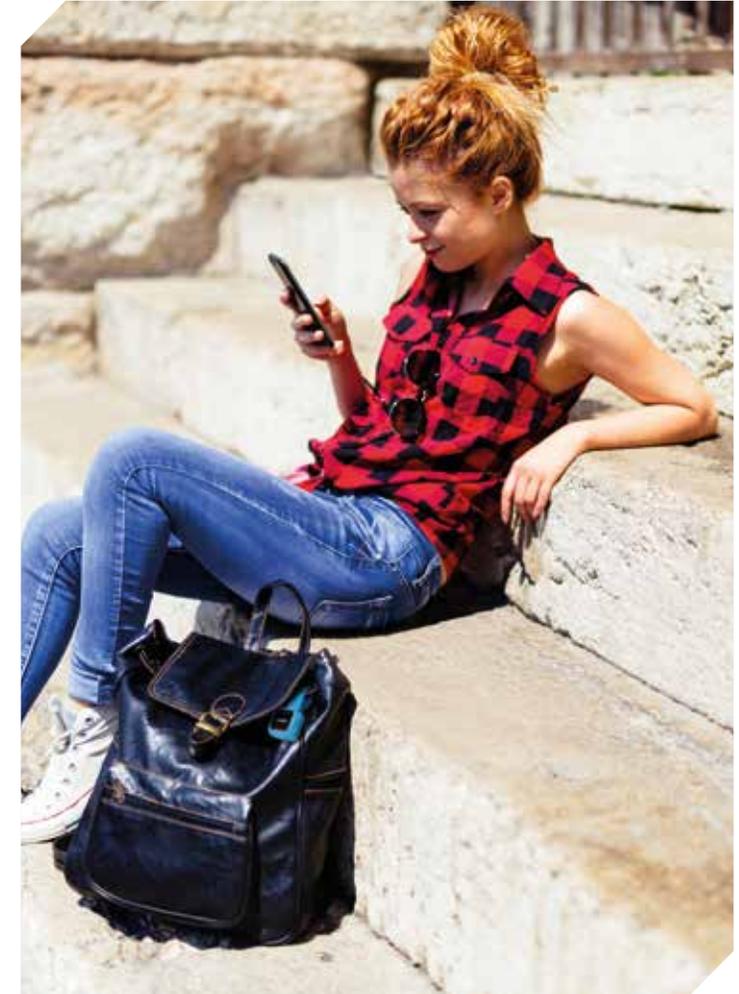
Presidente, CEO, Director Unidad Negocios Empresas, Directora Legal, Director Comunicación, Director Estrategia, Directora Marca, Directora de Despliegue.

6.2 Consejos y Comités

◆ Mecanismos de los Empleados para Comunicar Sugerencias a los Órganos de Gobierno

La Compañía pone a disposición de los empleados numerosos mecanismos para que estos puedan trasladar recomendaciones, sugerencias o cualquier otro tipo de comentario a los Órganos de Gobierno de la Compañía, indicándose a continuación los más representativos:

- ◆ **Vodafone Yammer** es la red social corporativa que permite interactuar con todos los empleados de la Compañía, incluidos los mandos locales e internacionales. Durante este ejercicio se han seguido creando diferentes Grupos de Yammer, donde los empleados pueden publicar sus comentarios, dudas o sugerencias. Son grupos interactivos, con diferentes tipos de contenidos (negocio, personas, concursos, curiosidades, retos...) en los que los empleados y el propio Comité Ejecutivo participan y dan respuesta a los comentarios, sugerencias o dudas publicadas.
- ◆ Mensualmente, la Dirección comparte con todos los empleados, en directo vía "streaming", la evolución del negocio y de la estrategia de la Compañía a través de los **Foros de Coordinación Operativa (FoCo)**. Durante la sesión, los empleados pueden enviar a través de un Grupo específico de Yammer o a través de la propia herramienta de "streaming", sus preguntas, o comentarios para que sean tratados en directo.
- ◆ Otro canal de intercambio de impresiones con la Dirección de la Compañía son los **Desayunos de miembros del Comité Ejecutivo con equipos** ⁽⁴⁾.
- ◆ **Presentación de la Estrategia de Compañía** para el ejercicio en curso; en primer lugar, a los Directores y posteriormente al resto de empleados de Vodafone en la sede central. Tras estos "Kick Off", la Estrategia es compartida también con las diferentes sedes de Vodafone España en los denominados "Road Shows" regionales.
- ◆ Los **Comités Ejecutivos Regionales**, en los que los miembros del Comité Ejecutivo se desplazan periódicamente a las diferentes regiones y celebran allí sus reuniones de seguimiento del negocio, y dialogan con los empleados sobre la estrategia, los objetivos, o sobre cualquier otra duda o inquietud que puedan tener.
- ◆ Durante el ejercicio se efectúan diferentes conferencias online, (**Webinars**) sobre temas específicos y de interés general o de áreas. Son programas en directo, a los que los empleados interesados pueden conectarse y participar en la conversación.
- ◆ Los **"Performance Development"** ^(5.1), que sirven para trasladar cualquier sugerencia o indicación a los órganos de gobierno de la Compañía, a través de reuniones con los mandos. Son reuniones que deben realizarse, como mínimo, dos veces al año y están enfocadas principalmente a hacer un seguimiento y evaluación del desempeño de los profesionales.
- ◆ También pueden dirigirse a la dirección de la Compañía a través de la **Dirección de RRHH e Inmuebles**, en temas más relacionados con aspectos personales o de desarrollo.
- ◆ **"Speak Up"** ⁽⁴⁾: canal a través del cual los empleados pueden informar sobre cualquier actividad que no esté alineada con el Código de Conducta de la Compañía. Todos los casos reportados son tratados con absoluta confidencialidad.
- ◆ Por último, cada año se lanza la encuesta anual de empleados (**People Survey**) ^(5.1), también a nivel global en el Grupo Vodafone, que sirve para conocer las expectativas y percepciones de todos los empleados. En la encuesta se abordan temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, las actividades de negocio y temas de Responsabilidad Corporativa o Sostenibilidad.



6.2 Consejos y Comités

Política de Remuneraciones de la Alta Dirección (“Senior Leadership Team”-SLT)

La Política de Remuneración de la Alta Dirección (“Senior Leadership Team”, SLT) se basa en el principio de “pago por rendimiento” en función de los resultados obtenidos por la Compañía. Este principio asegura que nuestros Directivos solo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio han sido los esperados por nuestros accionistas y otros Grupos de Interés.

En el cuadro adjunto se detallan los principales componentes que configuran el paquete retributivo de los miembros del SLT de Vodafone en España.

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para los miembros del SLT se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto.

El incremento medio salarial de la Compañía en el ejercicio 2017-18 fue del 1%.

Componente	Objetivo y alineamiento con la estrategia	Descripción
Salario base	Atraer y retener al mejor talento Directivo.	<p>Los salarios son revisados anualmente. Los criterios que se tienen en cuenta en el proceso de revisión salarial son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Nivel de experiencia, capacitación y responsabilidades del Directivo, los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, el entorno macro-económico y las condiciones del mercado. ◆ Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad. ◆ Desempeño de los Directivos.
Beneficios sociales	Reforzar la retención del talento Directivo y asegurar la competitividad del paquete retributivo de nuestro equipo Directivo con respecto a nuestros mercados de referencia.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone España. ◆ Participación en un Plan de Previsión específico para los miembros del Comité de Dirección. ◆ Vehículo de Empresa. ◆ Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar. ◆ Seguros de Vida y Accidentes.
Retribución variable a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el año fiscal. ◆ Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del año fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los niveles de los “bonus” anuales y los indicadores para evaluar los resultados alcanzados son revisados anualmente para asegurar su alineamiento con nuestra estrategia y las mejores prácticas de mercado. ◆ Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de “bonus” son retadores, se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados. ◆ El pago de las cuantías que correspondan a los “bonus” anuales tiene en cuenta los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, así como el desempeño individual del Directivo.
Retribución variable a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico Plurianual. ◆ Reforzar el alineamiento del equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas. ◆ Retener el talento Directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Planes de concesión de acciones anuales con un “vesting” trienal y ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa y el comportamiento del “Free Cash Flow” de la Compañía. ◆ El número final de acciones a conceder tiene en cuenta el potencial y el nivel de desempeño de los Directivos. ◆ Los miembros del Comité de Dirección deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la Compañía.

*Vesting: Plazo de tiempo en el cual las acciones no pueden ser ejercitadas y por tanto no pueden ser vendidas.



7. Elaboración y Revisión del Informe

- ◆ 7.1 Principios de Elaboración del Informe
- ◆ 7.2 Informe de Revisión Independiente
- ◆ 7.3 Índice de Contenidos GRI
- ◆ 7.4 Glosario

7.1 Principios de Elaboración del Informe

Para la elaboración de este Informe se han considerado las siguientes Guías y Normas internacionales:

A

Las establecidas por el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como Extra-Financiera: **(GRI 102-46)**

B

Las establecidas por los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de Informes de Sostenibilidad, en cuanto a los Principios de Contenido y Calidad de la información aportada, así como a los Contenidos Generales y Contenidos Temáticos: **(GRI 102-46)**

C

Las establecidas por **AccountAbility** en su norma **AA1000AP 2018**, en cuanto a la aplicación de sus Principios en la información aportada: **(GRI 102-46)**

Directrices del IIRC	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2017-18
Enfoque estratégico y orientación futura	Información sobre Estrategia de la Compañía
Conectividad de la Información	Información sobre Actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental
Relaciones con los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Materialidad y Concisión de la Información	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Fiabilidad de la información	Verificación de la información por Auditores Externos
Consistencia y Comparabilidad	Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores

	Principios de Estándares GRI	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2017-18
Contenido	Inclusión de los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
	Contexto de Sostenibilidad	Información sobre Actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental
	Materialidad	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
	Exhaustividad	Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal
Calidad	Precisión	Información recogida a través de los Sistemas de Información de la Compañía
	Equilibrio	Información sobre los Resultados obtenidos en los Aspectos Materiales
	Claridad	Información ordenada, esquematizada y sintetizada
	Comparabilidad	Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores
	Fiabilidad	Verificación de la información por Auditores Externos
	Puntualidad	Publicación anual del Informe

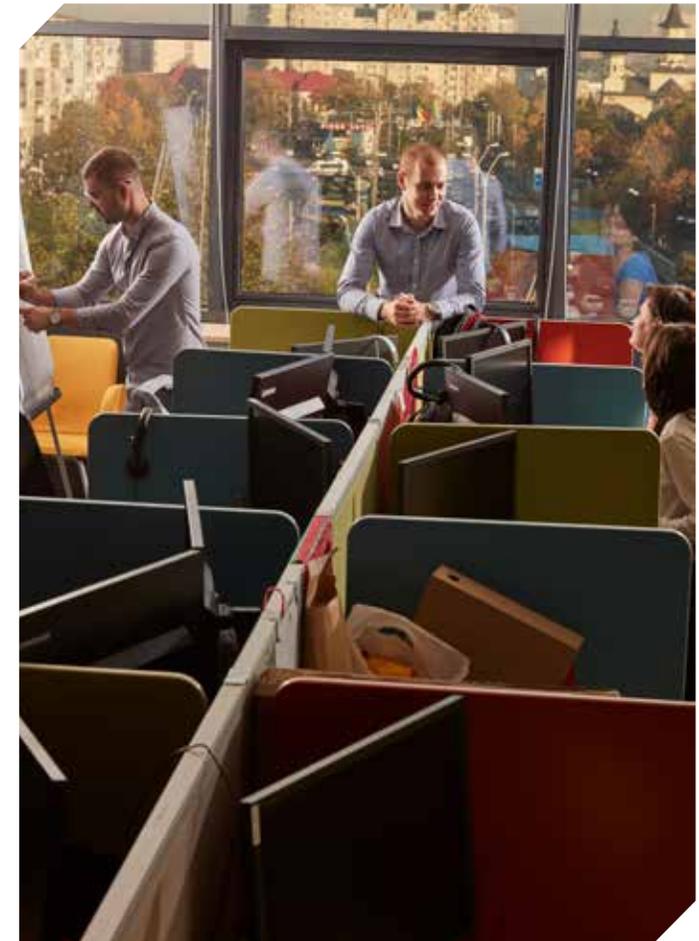
Principios de AA1000AP	Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2017-18
Inclusividad	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Relevancia	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Capacidad de Respuesta	Información sobre los resultados obtenidos en los Aspectos Materiales
Impacto	Información sobre cómo medimos y monitorizamos nuestros impactos directos e indirectos

7.1 Principios de Elaboración del Informe

◆ Contenidos según IIRC

Se esquematiza a continuación dónde se puede encontrar en el presente Informe cada uno de los contenidos requeridos por IIRC: **(GRI 102-46)**

Contenidos requeridos IIRC		Pág. Informe 2017-18
Descripción de la organización y del entorno	Indicadores Clave 2017-18	7 a 9
	Principios de Negocio y Cultura Corporativa	50 a 68
	Estructura Organizativa	13
	Análisis del Entorno	29 a 34
Gobierno Corporativo	Cumplimiento Normativo	116 a 119
	Consejo de Administración y Comités	120 a 126
Modelo de Negocio	Modelo de Negocio	16 a 19
	Creación de Valor	21 a 28
	Marco Estratégico de Empresa Sostenible	47 a 49
Riesgos y Oportunidades	Gestión de Riesgos	35 a 39
Estrategia y Asignación de Recursos	Estrategia	41 a 43
	Modelo de Negocio: Principales Magnitudes 2017-18	16
Desempeño	Satisfacción Total	55 a 97
	Convergencia Total	98 a 106
	Digital Total y Personal	107 a 115
Perspectivas futuras	Análisis del Entorno	29 a 34
	Objetivos	65, 79, 89, 97, 106 y 115
Bases de preparación y presentación	Perfil y Objetivo del Informe	6
	Marco Estratégico de Empresa Sostenible	47 a 49
	Principios de Elaboración del Informe	128 a 131



7.1 Principios de Elaboración del Informe

◆ Análisis de Materialidad según Estándares GRI (GRI 102-46 y GRI 102-47)

Para realizar la **Identificación de los Aspectos Materiales** se consideran las siguientes fuentes de información:

- ◆ El listado general de Aspectos definidos por los Estándares GRI.
- ◆ El listado de Aspectos establecido por el Grupo Vodafone.
- ◆ El listado de Aspectos establecido en ejercicios anteriores por Vodafone España.
- ◆ Los Aspectos identificados en el documento "Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?" de GRI.
- ◆ Los Aspectos Materiales para el Sector de Telecomunicaciones identificados por "Sustainability Accounting Standard".

Realizada esta identificación, en la tabla adjunta se establece la correlación entre los Aspectos Materiales según terminología GRI y los Aspectos Materiales según Vodafone España, su Cobertura (Externa o Interna) y cuyos respectivos Enfoques de Gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe Anual:

Para establecer el proceso de **Priorización de los Aspectos Materiales** se identifican los Grupos de Interés para los que es Relevante o Material el Aspecto en cuestión, construyéndose la **Matriz de Materialidad** que tiene en cuenta tanto la importancia de estos Aspectos para los Grupos de Interés, como su Influencia en el Negocio. 4

Los diferentes Aspectos Materiales forman parte del Marco Estratégico de Empresa Sostenible, cuya gestión y coordinación es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa periódicamente al Comité de Dirección a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.

Categoría Estándares	Estándares GRI	Aspecto Material Vodafone	Cobertura	Enfoque de Gestión
Económicos GRI-200	201-Desempeño económico	Creación de Valor	Interna	Cap. 1. Págs. 21 a 28
	202-Presencia en el mercado	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	203-Impactos Económicos Indirectos	Creación de Valor	Interna	Cap. 1. Págs. 21 a 28
	204-Prácticas de adquisición	Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	205-Anticorrupción	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 6. Págs. 117 a 119
	206-Competencia Desleal	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 6. Págs. 117 a 119
Ambientales GRI-300	301-Materiales	Consumo de Materiales y Residuos	Interna - Externa	Cap. 5.1. Págs. 96 y 97
	302-Energía	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap. 5.1. Págs. 92 a 95
	303-Agua	No Material	—	
	304-Biodiversidad	No Material	—	
	305-Emissiones	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap. 5.1. Págs. 92 a 95
	306-Efluentes y Residuos	No Material	—	
	307-Cumplimiento Ambiental	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap. 5.1. Págs. 92 a 95
	308-Evaluación ambiental de los proveedores	Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
Sociales GRI-400	401-Empleo	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	402-Relaciones trabajador-empresa	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	403-Seguridad y Salud en el trabajo	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
		Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	404-Formación y Enseñanza	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	405-Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	406-No Discriminación	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
	407-Libertad de asociación y negociación colectiva	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
		Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	408-Trabajo infantil	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
		Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	409-Trabajo forzoso u obligatorio	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
		Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	410-Prácticas en Materia de Seguridad	Empleados	Interna	Cap. 5.1. Págs. 67 a 79
		Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	411-Derechos de los pueblos indígenas	No Material	—	
	412-Evaluación de Derechos Humanos	Proveedores	Externa	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
	413-Comunidades Locales	Acción Social	Interna	Cap. 5.1. Págs. 80 a 89
	414-Evaluación social de los proveedores	Proveedores	Interna	Cap. 5.1. Págs. 90 y 91
415-Política pública	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 6. Págs. 117 a 119	
416-Salud y Seguridad de los Clientes	Despliegue Responsable de Red/EMF	Interna	Cap. 5.2. Pág. 101	
	Uso Responsable de las TIC	Interna	Cap. 5.3. Págs. 112 y 113	
417-Marketing y Etiquetado	Claridad Precios y Tarifas	Interna	Cap. 5.1. Págs. 61 y 62	
418-Privacidad de los Clientes	Privacidad y Protección de Datos	Interna	Cap. 5.3. Pág. 111	
419-Cumplimiento Socioeconómico	Cumplimiento Normativo	Interna	Cap. 6. Págs. 117 a 119	

7.1 Principios de Elaboración del Informe

◆ Principios del Pacto Mundial de la ONU

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas, iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las empresas en temas de Responsabilidad Social, por medio de la implantación de 10 Principios basados en Derechos Humanos, Laborales, Medioambientales y de Lucha Contra la Corrupción.

Por otra parte, en septiembre 2015 la Organización de las Naciones Unidas estableció los 17 Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS) como la Agenda 2030 Global, afectando a gobiernos, empresas y entidades del tercer sector. A este respecto, Vodafone ha realizado un análisis de su contribución a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible. 

A través de este Informe, Vodafone España quiere evidenciar también su compromiso y los avances logrados en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Principios Pacto Mundial	Políticas				Seguimiento y Medición	
	Informe Integrado 2017-18	Pág.	Informe Integrado 2017-18	Pág.	Informe Integrado 2017-18	Pág.
1 "Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Vodafone Empresa Sostenible ◆ Código de Conducta ◆ Disfrute Seguro y Responsable ◆ Privacidad ◆ Código de Compras Éticas 	47 y 48 50 112 y 113 111 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evaluación Proveedores ◆ Vodafone y Derechos Humanos 	90 53	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Matriz de Materialidad ◆ Canal "Speak up" ◆ Formación sobre "Doing What's Right" ◆ Información y Concienciación en el Disfrute Seguro y Responsable 	49 51 118 112 y 113
2 "Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Código de Conducta ◆ Código de Compras Éticas 	50 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Política de no utilización de Minerales Conflictivos ◆ Evaluación de Proveedores 	52 90	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Canal "Speak up" ◆ Seguimiento y evaluación de proveedores 	51 90
3 "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convenio Colectivo ◆ Código de Conducta 	70 50	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Relaciones Laborales ◆ Código de Compras Éticas 	70 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Encuesta de Clima Laboral 	69
4 "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convenio Colectivo ◆ Relaciones Laborales 	70 70	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Código de Conducta ◆ Código de Compras Éticas 	50 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Canal "Speak up" 	51
5 "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convenio Colectivo ◆ Relaciones Laborales 	70 70	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Código de Conducta ◆ Código de Compras Éticas 	50 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Canal "Speak up" ◆ Empleados por edad y sexo 	51 67
6 "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Diversidad e Inclusión ◆ Código de Conducta 	71 a 74 50	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Convenio Colectivo ◆ Código de Compras Éticas 	70 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evolución Diversidad 	72
7 "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Código de Conducta ◆ Sistema de Gestión Medioambiental 	50 92	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Emisiones Radioeléctricas y Salud ◆ Control de los impactos ambientales 	101 92	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evolución Impactos Ambientales 	93 a 96
8 "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistema de Gestión Medioambiental ◆ Control de los impactos ambientales 	92 92			<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mantenimiento Sistema Gestión Ambiental 	91
9 "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Internet de las Cosas (IoT) 	102 a 105			<ul style="list-style-type: none"> ◆ Buenas Prácticas con Clientes 	66
10 "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Código de Conducta ◆ Código de Compras Éticas 	50 52	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Programa Ant-icorrupción ◆ Gobierno Corporativo 	51 117 a 119	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Actuaciones contra el fraude y corrupción 	51 y 52

7.2 Informe de Revisión Independiente



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Vodafone España, S.A.

A la Dirección de Vodafone España, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos sido requeridos por Vodafone España, S.A. (en adelante Vodafone) para realizar una revisión independiente de la información no financiera contenida en el Informe Integrado 2017-18 Vodafone España del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2018 (en adelante el Informe), en forma de:

- Una conclusión de seguridad razonable independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, la aplicación por Vodafone de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018) se ha realizado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto definidos en dicha Norma, así como según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.
- Una conclusión de seguridad limitada independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, no hay nada que nos haya llamado la atención y nos haga pensar que los indicadores contenidos en el apartado Índice de Contenidos GRI del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, y no se hayan presentado de forma adecuada, lo que incluye la fiabilidad de los datos y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de Vodafone es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe para aquellos indicadores con un nivel de aseguramiento limitado, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018); de la determinación de los objetivos de Vodafone en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para la permitir que preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado estén libres de errores materiales debidos a fraude o errores.

KPMG Asesores S.L. sociedad española de
responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG
de firmas independientes afiliadas a KPMG International
Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53,
Soc. 1. 14.18.249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-42406660

2

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de aseguramiento razonable sobre la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), una revisión limitada sobre la preparación y presentación del resto de indicadores dentro del alcance de la revisión y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio que comprende desde abril de 2017 a marzo de 2018. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS (2008) de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 AP (2018), sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Procedimientos de revisión sobre información con nivel de aseguramiento razonable

Nuestro trabajo de revisión razonable depende de nuestro juicio profesional, e incluye la evaluación de los riesgos debidos a errores significativos de dicha información, ya sea por fraude o error.

Para realizar estas evaluaciones de riesgo, hemos tenido en cuenta el control interno relevante para la preparación e implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), con el fin de diseñar metodologías de revisión apropiadas, pero no para proporcionar una conclusión en cuanto a la eficacia del control interno de Vodafone sobre la preparación y presentación del Informe.

Nuestro compromiso también incluye la evaluación de la adecuación de las informaciones incluidas en el Informe con los criterios de la Norma AA1000 AP, obteniendo un conocimiento sobre la obtención de la información desde su origen y evaluando la razonabilidad de las estimaciones realizadas por Vodafone.

Procedimientos de revisión sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone Vodafone para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.

7.2 Informe de Revisión Independiente

3

- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de Vodafone.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Vodafone.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Universal Standards con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Vodafone.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Vodafone, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 AP, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

- En nuestra opinión, los procesos y procedimientos que cumplen los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), revisados con un nivel de aseguramiento razonable, se han preparado y presentado en todos los aspectos significativos de la Norma, aplicándose los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.
- En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores revisados con un nivel de aseguramiento limitado, no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

4

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Vodafone un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Vodafone ha recopilado, a través de canales específicos, las consultas a sus principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas sobre los asuntos relevantes para la compañía. Como mejora del ejercicio 2017-18, Vodafone ha aumentado el número de interlocutores en aquellos grupos de interés para los que recibía una menor respuesta. De ésta forma se mejoró el grado de priorización de temas propuestos y la definición de los mismos. En su propósito de seguir profundizando en las relaciones de la compañía con sus grupos de interés, se recomienda continuar desarrollando el listado de asuntos iniciales sobre los que se elabora la consulta periódica, de forma que puedan seguir incorporándose temas más específicos de su actividad.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Vodafone elabora anualmente un análisis de materialidad para identificar, priorizar y validar aquellos asuntos más relevantes. La compañía dispone de un proceso definido para ponderar la relevancia de cada uno de los asuntos identificados por sus grupos de interés de forma que se tenga en cuenta la influencia e impacto en el negocio desde el punto de vista interno y externo. En este sentido, se recomienda continuar analizando la relevancia de los asuntos materiales, su impacto e influencia, y la percepción del desempeño de la compañía por parte de sus principales grupos de interés.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Vodafone da respuesta a los principales desafíos en materia de RSC y los vincula al desarrollo de programas para mejorar su desempeño a través de su Marco Estratégico de Empresa Sostenible. Se recomienda continuar trabajando para informar sobre cómo los asuntos materiales para Vodafone contribuyen a la consecución de los objetivos definidos en dicho Marco Estratégico.

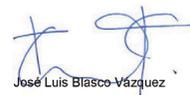
En cuanto al principio de IMPACTO

Vodafone dispone de herramientas que miden y monitorizan sus impactos directos e indirectos mediante su análisis de contribución al desarrollo sostenible, a través de su aportación económica, social, ambiental y digital. Cada una de estas contribuciones está desglosada por los impactos generados directamente por Vodafone; y los generados por su cadena de valor. Se recomienda seguir avanzando en las metodologías de estimación del impacto indirecto de forma que se adecúen de forma más precisa y exhaustiva a la actividad de Vodafone en toda su cadena de valor.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Vodafone en relación con su Informe Integrado 2017-18 Vodafone España y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

30 de julio de 2018



7.3 Índice de Contenidos GRI

Estándares GRI



Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS*
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016)				
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	6	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14 y 15 y vodafone.es	
	102-3	Ubicación de la sede	139	
	102-4	Ubicación de las operaciones	11 y 63	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12	
	102-6	Mercados servidos	17 y 19	
	102-7	Tamaño de la organización	7 a 9	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 24, 67 y 70	8
	102-9	Cadena de suministro	90 y 91	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	36 y 37	
	102-12	Iniciativas externas	6, 128, 129, 130 y 131	
	102-13	Afiliación a asociaciones	20	
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4 y 5	
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	37, 38 y 39	
Ética e Integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	50 y 68	16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	46, 51 y 125	16
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	13,120,121,122,123 y 124	
	102-19	Delegación de autoridad	122, 123 y 124	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	120, 121	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales	122, 123 y 124	16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	120, 121, 122	5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	120	16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	120	5, 16
	102-25	Conflictos de intereses	120	16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	120	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	120	4
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	117, 118 y 119	

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016)				
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	117, 118 y 119	16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36, 37, 38 y 39	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	123 y 124	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	6	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	125	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	70 y 125	
	102-35	Políticas de remuneración	126	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	126	
	102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración	126	16
	102-38	Ratio de compensación total anual	No disponible (1)	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No disponible (1)	
Participación de los Grupos de Interés	102-40	Lista de grupos de interés	44 y 45	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	70	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	44 y 45	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	44 y 45	
Prácticas para la elaboración de Informes	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	44 y 45	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6 y 12	
	102-46	Definición de los Contenidos de los informes y las Coberturas del tema	128, 129 y 130	
	102-47	Lista de Temas Materiales	130	
	102-48	Reexpresión de la información	94	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	95	
	102-50	Periodo objeto del informe	6	
	102-51	Fecha del último informe	6	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	139	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	6	
	102-55	Índice de contenidos GRI	134, 135, 136 y 137	
	102-56	Verificación externa	132 y 133	

*SDG Compass. "Linking the SDGs and GRI".

(1) La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de la publicación del Informe.

7.3 Índice de Contenidos GRI

Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	22	2, 5, 7, 8, 9
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	25, 93, 94, 95 y 102	13
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	22 y 70	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	22	
Presencia en el mercado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	126	1, 5, 8
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	13	8
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	9, 99 y 100	2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	23	1, 2, 3, 8, 10, 17
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	90	12
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	51 y 52	16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	51 y 118	16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	51 y 52	16

(2) La revelación de la información es muy baja.

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	60	16
Materiales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	96	8, 12
	301-2	Insumos reciclados utilizados	96	8, 12
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	96	8, 12
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	93 y 94	7, 8, 12, 13
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	95	7, 8, 12, 13
	302-3	Intensidad energética	94	7, 8, 12, 13
	302-4	Reducción del consumo energético	93 y 94	7, 8, 12, 13
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	93 y 94	7, 8, 12, 13
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	95	3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	95	3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	95	3, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	93 y 94	12, 13, 14, 15
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	25, 93 y 95	12, 13, 14, 15
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede (2)	3, 12, 13, 14, 15
	305-7	Óxidos de Nitrógeno (NOX), óxidos de Azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No procede (2)	3, 12, 13, 14, 15
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	100	12, 13, 14, 15, 16

7.3 Índice de Contenidos GRI

Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	90	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	52 y 90	
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67	5, 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	70	8
	401-3	Permiso parental	70 y 72	5, 8
Relaciones trabajador-empresa				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 402: Relaciones trabajador empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	70	8
Seguridad y Salud en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 403: Seguridad y Salud en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	70 y 77	8
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	78	3, 8
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	77	3, 8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	77	8

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	76	4, 5, 8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	75	8
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	75	5, 8
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	67, 71 y 72	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	71 (el ratio es 1)	5, 8, 10
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	51	5, 8, 16
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	52 y 90	8
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	52, 90 y 131	8, 16

7.3 Índice de Contenidos GRI

Estándares GRI

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	52, 90 y 131	8
Prácticas en Materia de seguridad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	77 y 90	16
Evaluación de Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	48 y 90	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	52 y 90	
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	129	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	80, 81, 82, 83, 84, 85, 86 y 87	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	101	1, 2
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	90	5, 8, 16
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	52	5, 8, 16

Estándar GRI	Indicadores	Pág. / Respuesta directa	Verificación externa	ODS
CONTENIDOS TEMÁTICOS				
Política Pública				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El valor es 0	16
Salud y Seguridad de los Clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	101, 112 y 113	16
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la Salud y Seguridad de las categorías de productos y servicios	101	
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	101	12, 16
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	101	16
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	60	
Privacidad del Cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del Cliente y pérdida de datos del Cliente	111	16
Cumplimiento Socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del Tema Material y su Cobertura	130	12, 13, 14, 15
	103-2	Enfoque de Gestión y sus componentes	49 y 130	1,5,8,12,13,14,15,16
	103-3	Evaluación del Enfoque de Gestión	49 y 130	12, 13, 14, 15
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	111	16

7.4 Glosario

3GPP: 3rd Generation Partnership Project

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line

AECC: Asociación Española Contra el Cáncer

AMAP: Africa, Middle East and Asia Pacific

ASPACE: Asociación de Parálisis Cerebral

ATEGAL: Asociación Cultural Gallega de Formación Permanente de Adultos

BAF: Banda Ancha Fija

BAM: Banda Ancha Móvil

BCP: Business Continuity Plan

BEREC: Body of European Regulators Electronic Communications

CAC: Centro de Atención al Cliente

CEO: Chief Executive Officer

CEOMA: Confederación Española de Organizaciones de Mayores

CFO: Chief Financial Officer

CNAE: Clasificación Nacional de Actividades Económicas

CNM: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas

COCEMFE: Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España

CONFEMAC: Confederación Estatal de Mayores Activos

DOUE: Diario Oficial de la Unión Europea

DRR: Despliegue Responsable de Red

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

EMF: Electro-Magnetic Fields (Campos electromagnéticos)

ENL: Entidad No Lucrativa

FEDACE: Federación Española de Daño Cerebral

FEDEPE: Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias

FELGBT: Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales

FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias

FESBAL: Federación Española de Bancos de Alimentos

FSC: Forest Stewardship Council

FTE: Full Time Equivalents

FTTH: Fiber To The Home (Fibra hasta el Hogar)

GBI: Global Biking Initiative

GDPR: General Data Protection Regulation

GEI: Gas de Efecto Invernadero

GI: Grupo de Interés

GSM: Global System for Mobile communications

GRI: Global Reporting Initiative

HFC: Hybrid Fiber Coaxial

HORECA: Hoteles, Restaurantes y Cafeterías

HSDPA: High Speed Downlink Packet Access

IGIC: Impuesto General Indirecto Canario

IIRC: International Integrated Reporting Council

IoT: Internet of Things (Internet de las Cosas)

IPSI: Impuesto sobre la producción, los Servicios y la Importación

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos

LTE: Long Term Evolution, 4^ª Generación de Telefonía Móvil

M2M: Machine to Machine

MIMO: Multiple-input and Multiple-output

MMS: Multimedia Messaging Service

NB-IoT: Narrowband IoT

NFC: Near-Field Communication

NGA: New Generation Access

NPS: Net Promoter Score

NSA: Net Standard-Alone (Estándar comercial de comunicación 5G)

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OMV: Operador Movil Virtual

ONCE: Organización Nacional de Ciegos de España

PEFC: Programme for the Endorsement of Forest Certification

PSAP: Public-safety access point (Centro de atención de llamadas de Emergencia)

RRHH: Recursos Humanos

SECOT: Senior Españoles para la Cooperación Técnica

SEM: Search Engine Marketing

SESIAD: Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital

SLT: Senior Leadership Team

SMS: Short Message Service

STEM: Science, Technology, Engineering and Mathematics

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

T-NPS: Transactional Net Promoter Score

UDP: Unión Democrática de Pensionistas

UMTS: Universal Mobile Telecommunications System

VoLTE: Voice over Long-Term Evolution



Danos tu opinión

Te invitamos a que nos proporciones tu opinión sobre este Informe.

Para ello, puedes dirigirte a:

Vodafone España. Sostenibilidad y Calidad.

Avenida de América, 115. 28042 MADRID.

O bien a través de nuestro buzón de correo: sostenibilidad@vodafone.com