

# Informe Integrado Anual Vodafone España



2014-15

**Vodafone**  
Power to you



La Potencia de Estar Juntos  
**¡Bienvenidos!**

OMO

vodafone



# Índice

## Negocio y Estrategia

Mensaje del Presidente	04
Mensaje del Consejero Delegado	05
Alcance y Criterios del Informe	06

### 1. Vodafone España en 2014-15 07

Principales Indicadores	08
Grupo Vodafone	09
Principales Hitos y Lanzamientos	10
Nuestra Organización	12
Nuestro Negocio	13
Cumplimiento de Objetivos 2014-15	16
Próximos Objetivos	17

### 2. Estrategia de Vodafone España 18

Análisis del Sector	19
Nuestra Estrategia	25
Temas Relevantes del Negocio	27

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros 32

Información Consolidada	33
Vodafone España	33
Ono	35

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15 36

Contribución Económica	37
Contribución Social	40
Contribución Ambiental	42

### 5. Nuestra Gestión 2014-15 43

#### Cadena de Valor 44

Nuestros Clientes	45
Nuestros Proveedores	59

### Empleados 61

Cultura Corporativa: "The Vodafone Way"	62
Gestión de Empleados	65

### Sociedad 74

Productos y Servicios Sociales	75
Uso Responsable de las TIC	80
Fundación Vodafone España	81

### Entorno 85

Consumo Responsable de Recursos	86
Despliegue Responsable de Red	93

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo 95

Códigos Éticos	96
Gobierno Corporativo	99

### 7. Elaboración y Revisión del Informe 105

Principios de Elaboración del Informe	106
Diálogo con Grupos de Interés	107
Capitales, Aspectos Materiales y Enfoques de Gestión	108
Informe de Revisión Independiente	112
Principios del Pacto Mundial de la ONU	114
Índice de Contenidos GRI	115
Glosario	118

## Cuentas Anuales Vodafone España 2014-15

### Vodafone España, S.A.U. 2014-15

### Grupo Corporativo Ono, S.A.U y Sociedades Dependientes 2014

Significado de símbolos incluidos en este Informe:



Este icono indica información complementaria que se encuentra dentro del Informe.



Este icono indica información adicional que se encuentra en nuestra web [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)



Este icono indica información que se encuentra en Internet.

## Mensaje del Presidente



Francisco Román

Un año más me complace dar la bienvenida al Informe Integrado Anual de Vodafone España, que resume la información financiera y no-financiera más relevante de nuestra compañía correspondiente al ejercicio 2014-15 (del 1 de abril 2014 al 31 de marzo 2015).

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

Nuestra empresa ha intensificado en este ejercicio su esfuerzo inversor en redes de banda ancha ultrarrápida, mantenido incluso en el complejo contexto de los últimos años, contribuyendo de esta forma a impulsar el PIB y ayudando además a empresas, administraciones y organizaciones de todo tipo a desarrollar sus actividades con mayor eficacia y eficiencia, permitiendo así mejorar la productividad y competitividad de otros sectores.

En este marco, seguimos apostando, además, por la aplicación del concepto de innovación responsable o sostenible, a través de la cual pretendemos aprovechar el potencial de nuestra tecnología, productos y servicios para crear sociedades más sostenibles a escala global y local. Así, Vodafone, como parte del sector estratégico en el que opera, juega un papel importante en el crecimiento económico sostenible de nuestro país, entendiéndolo como tal a aquél que incorpora el progreso social y la protección ambiental.

De esta forma, la contribución económica directa de nuestra compañía durante el ejercicio 2014-15 ha sido de 5.637 millones €, y por otra parte la contribución económica indirecta como consecuencia de las actividades desarrolladas por nuestra cadena de valor ha supuesto otros 1.083 millones de €.

Desde un punto de vista social, las actividades de Vodafone y su cadena de valor proporcionan empleo de forma directa e indirecta a 36.088 personas. Además, con el objetivo de contribuir al desarrollo social del país, hemos impulsado el desarrollo de productos y servicios de telecomunicaciones que apuestan por una comunicación accesible y sin barreras, para ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, en especial la de aquellas con necesidades especiales. En este sentido, la Fundación Vodafone España es otro de los recursos con los que contamos para desarrollar nuestro compromiso con la sociedad y durante el ejercicio 2014-15 destinó 4,6 millones de € a proyectos de innovación y sociales.

Por otra parte, somos conscientes de nuestra responsabilidad con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Por ello, no solo trabajamos para mejorar la eficiencia en el consumo de energía en nuestra red, oficinas y tiendas, sino que también desarrollamos productos y servicios que ayuden a otros sectores a reducir sus propias emisiones de gases de efecto invernadero. A través de estos tipos de actuaciones, hemos logrado en este ejercicio que nuestra contribución ambiental se haya plasmado en la reducción directa e indirecta de 84.582 Tn de CO<sub>2</sub>.

Para finalizar, quisiera resaltar que el hito trascendental que ha significado este ejercicio en la historia de nuestra compañía, servirá para afrontar con un mejor posicionamiento los importantes retos a los que se enfrenta tanto nuestro sector como la sociedad en general. Para ello, estoy convencido de que, con el trabajo conjunto de las organizaciones de nuestra cadena de valor, impulsaremos la modernización de los sectores empresariales y contribuiremos de este modo a la transformación digital del país.

Espero sinceramente que este Informe resulte de su interés.

Francisco Román  
Presidente

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Mensaje del Consejero Delegado



António Coimbra

El ejercicio 2014-15 ha significado la consecución de numerosos logros en el desarrollo de nuestra estrategia de negocio y, entre ellos, sobresale de forma especial la adquisición de Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes por Vodafone España.

El sector de las telecomunicaciones demanda empresas fuertes que generen economías de escala y puedan proporcionar una oferta de productos y servicios adaptada a las nuevas expectativas de los clientes, especialmente centradas en soluciones convergentes basadas en la banda ancha ultrarrápida.

La compra de Ono representa no solo un hito para Vodafone, sino también para el propio sector de las telecomunicaciones en nuestro país. Por primera vez un operador puede hacer frente con garantías a la posición del operador incumbente en un mercado de carácter estratégico como es el de la banda ancha ultrarrápida.

La adquisición de Ono ha permitido convertirnos en un proveedor líder en comunicaciones unificadas de nueva generación, capaz de ofrecer productos y servicios convergentes de móvil, fijo, fibra y televisión, y con mucha más fuerza para cumplir con nuestros objetivos estratégicos.

Entre estos objetivos se encuentran ser una compañía líder en comunicaciones unificadas, prestar el mejor servicio con la mejor experiencia de cliente en todos los puntos de contacto, ser la compañía más eficiente y ágil del mercado, y la más admirada.

Para alcanzar dichos objetivos, hemos incrementado de forma notable el nivel de inversión mantenido en los años anteriores, alcanzando en este ejercicio los 1.110 millones de €. Parte de estas inversiones corresponden al Proyecto Spring, programa de inversión anunciado por el Grupo Vodafone en otoño de 2013 para acelerar el despliegue de redes de nueva generación y mejorar la experiencia de cliente. Dentro de este Proyecto, Vodafone se comprometió a invertir 650 millones de € adicionales en dos años para seguir acelerando la implantación de nuestra estrategia de negocio.

Este ejercicio ha estado además protagonizado por un aumento destacado en el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones que proporcionan muy altas velocidades de transmisión, incluyendo tanto redes fijas de nueva generación, como redes móviles de cuarta generación sobre la tecnología LTE.

Todas estas actuaciones están dirigidas a aumentar la satisfacción y confianza de nuestros clientes como foco y obsesión de nuestro trabajo. Queremos superar sus expectativas, ofreciéndoles productos innovadores y competitivos, y un servicio inmejorable. Por ese motivo, el plan de transformación definido en nuestra estrategia de negocio se sustenta en tres pilares de diferenciación:

- "Siempre conectado". Para desarrollar nuestra actividad, un elemento imprescindible es la red de telecomunicaciones. Las redes de banda ancha ultrarrápida, tanto fija como móvil, son cruciales para lograr la transformación. Por ese motivo, a 31 de marzo de 2015 ya habíamos llevado la cobertura 4G a 1.278 municipios, lo que supone el 75% de la población española. Además, gracias a la adquisición de Ono hemos alcanzado 8,4 millones de unidades inmobiliarias conectadas con fibra.
- "Soluciones sin preocupaciones". Queremos poner a disposición de nuestros clientes soluciones completas y adaptadas a sus necesidades concretas. Para ello, seguimos trabajando en ofrecer productos y servicios convergentes, con la mayor claridad y sencillez posible en precios y tarifas.
- Ofrecer la mejor "Experiencia de cliente". La satisfacción de los clientes depende de la excelencia en cada uno de sus contactos con nuestra compañía, incluyendo los diferentes canales que ponemos a su disposición, tanto presencial en tienda, como "online" y de autogestión. A este respecto, es preciso destacar la puesta en marcha en este ejercicio del programa "Red Team", como embajadores de la marca Vodafone.

Nos encontramos inmersos en una verdadera revolución tecnológica, cuya adopción va a seguir siendo clave tanto para enriquecer la vida de los clientes y ayudarles a estar siempre conectados a través de nuestras soluciones de telecomunicaciones, como para ayudar a las organizaciones a ser más eficaces, optimizar sus recursos y conseguir eficiencias con soluciones que potencien su propia actividad.

Esperamos que este Informe Integrado Anual responda a sus expectativas en cuanto a la exposición de las actividades que realizamos para cumplir con nuestra estrategia de negocio. En este sentido, les animamos y agradeceremos que compartan sus opiniones con nosotros, con el objetivo de seguir mejorando con su ayuda.

António Coimbra  
Consejero Delegado

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad


Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Alcance del Informe

El presente Informe Integrado Anual contiene los aspectos Estratégicos, de Gestión y de Gobierno Corporativo de todas las sociedades del Grupo Vodafone en España durante el ejercicio 2014-15 (1 de abril 2014 a 31 de marzo 2015), y resume su información financiera y no-financiera más relevante de acuerdo con el correspondiente Análisis de Materialidad realizado. 

### (GRI:G4-23)

El 23 de julio de 2014 se formalizó la compra, por parte de Vodafone España S.A.U. (en adelante, "Vodafone España"), de Grupo Corporativo Ono S.A.U. y sus sociedades dependientes (en adelante, "Ono"). Como consecuencia de ello, y con el fin de incluir en el presente Informe la información y datos de Ono, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

1. La información financiera de Ono se ha consolidado desde el 23 de julio de 2014 (fecha de adquisición por parte de Vodafone España). Según lo anterior, la **información financiera consolidada** incluye la correspondiente al ejercicio fiscal de Vodafone España (1 de abril 2014 a 31 de marzo 2015) más la de Ono desde la mencionada fecha de adquisición. Por otra parte, para la **información financiera que se presenta separada** el período de reporte de cada sociedad comprende del 1 de abril 2014 al 31 de marzo 2015, siendo coincidente con el ejercicio fiscal de Vodafone España, y habiéndose elaborado al efecto para Ono dado que el ejercicio fiscal de ésta comprende del 1 de enero al 31 de diciembre.
2. La **información no-financiera** se refiere a Vodafone España y Ono, reportándose la información general de manera agregada (a este respecto, las referencias realizadas en adelante en el texto del Informe a Vodafone se entenderán hechas a Vodafone España más Ono); además, con objeto de facilitar la adecuada comparación con ejercicios anteriores, determinada información no-financiera de Vodafone España y Ono de este ejercicio se reporta de manera separada. En ambos casos, la información no-financiera de Ono se reporta de acuerdo al ejercicio fiscal de Vodafone España (1 de abril 2014 a 31 de marzo 2015).
3. Las **cuentas anuales** que se incluyen en documento separado son las auditadas externamente y, por tanto, corresponden a los ejercicios fiscales de cada una de las compañías **(GRI: G4-17)**:
  - Vodafone España, S.A.U.: 1 de abril de 2014 a 31 de marzo de 2015.
  - Grupo Corporativo Ono S.A.U. y sus sociedades dependientes (Ono): 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014.

Por lo que respecta a la información no-financiera, se ofrece información adicional en nuestra web [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

## Criterios del Informe

Para la elaboración del presente Informe, tanto en lo relativo al alcance de su contenido como a la definición y calidad de la información, se han considerado los criterios de las siguientes guías y normativas internacionales:

- El Marco definido por el International Integrated Reporting Council (IIRC) en su "<IR> Framework".
- Las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su guía G4.
- Los principios de la norma AA1000 APS de AccountAbility.
- Los 10 Principios establecidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).



La revisión del cumplimiento de los requisitos relativos a principios, contenidos e indicadores de la guía G4 de GRI y de la norma AA1000 APS de AccountAbility ha sido realizada por una firma auditora independiente (EY).



Tanto el Informe de Revisión Independiente, como el Índice de Contenidos GRI y la Comunicación de Progreso en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, pueden ser consultados en los Anexos de este Informe, en el apartado: "Elaboración y Revisión del Informe".

Vodafone ha elegido para este Informe la opción de **Exhaustiva "de Conformidad"** según las directrices G4 de GRI para los contenidos relacionados con los Aspectos Materiales. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la revisión externa por parte de EY. Además, el Informe ha sido sometido al proceso de "Revisión de Contenidos Materiales de GRI" (pág. 115) realizado sobre los Contenidos Básicos Generales de la Guía G4 de GRI; los cuales se identifican con la correspondiente numeración a lo largo de los apartados aplicables del Informe.

Este Informe Integrado Anual ha sido aprobado por el Comité de Dirección.



Ver Información adicional en Capítulo 7: "Elaboración y Revisión del Informe"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Vodafone España en 2014-15

1

### Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

#### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

#### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

#### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Principales Indicadores

<b>Contribución Económica</b>	<b>2014-15</b>
Ingresos Totales (millones €) (*)	4.679
Ingresos por Servicios (millones €) (*)	4.303
Margen de EBITDA (%) (*)	21,4%
Inversiones realizadas (millones €) (*)	1.110
Nº de Clientes telefonía móvil (miles)	14.179
Nº de Clientes 4G (miles)	2.906
Nº de Clientes de Banda Ancha Fija (miles)	2.810
Nº de Clientes Fibra (miles)	1.752
Compras de Productos y Servicios y de Inmovilizado Material e Inmaterial (millones €)	4.878
Compras a Proveedores locales (%)	88%
Contribución Económica Directa a las Personas (millones €)	369
Contribución Económica Directa a las Empresas (millones €)	4.898
Contribución Económica Directa a las AA.PP. (millones €)	370

<b>Contribución Social</b>	<b>2014-15</b>	
	<b>Vodafone España</b>	<b>Ono</b>
Empleados (Nº)	3.723	2.425 (**)
Empleos directos e indirectos (FTE's)	36.088 (***)	N.A.
Contratos ilimitados (%)	98,8%	100% (**)
Mujeres en plantilla (%)	44,3%	38% (**)
Mujeres en puestos de dirección (%)	32,3%	33% (**)
Horas formación/empleado (Nº)	23,5	18,2
Índice satisfacción empleados	86	83
Índice de absentismo	1,92	2,16
Inversión de la Fundación Vodafone España (millones €)	4,6	N.A.
Mayores formados en el uso de las TIC	> 33.000	N.A.
Recaudación SMS Solidarios para ONGs (miles €)	>540	N.A.

<b>Contribución Ambiental</b>	<b>2014-15</b>	
	<b>Vodafone España</b>	<b>Ono</b>
Tarjetas SIM activas para M2M (miles)	>750	N.A.
Energía consumida (MWh)	413.244	183.671
Variación del consumo de energía por elemento de red respecto a 2006-07 (%)	-33,1%	N.A.
Terminales recogidos para reutilización y reciclaje (miles)	125	N.A.

(\*) De acuerdo con el alcance del Informe (ver pág. 6) los datos financieros de Ono se reportan de 23 de julio 2014 a 31 de marzo 2015.

(\*\*) Dato a 31.12.2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo de Vodafone España y Ono.

(\*\*\*) Dato agregado correspondiente a Vodafone España y Ono.

NOTA: Para asegurar la adecuada comparación de cada uno de los indicadores respecto a ejercicios anteriores, ésta se ofrece con detalle en los respectivos Capítulos del Informe.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



## Grupo Vodafone

Vodafone forma parte del Grupo Vodafone, una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, y proporciona servicios de voz, mensajería y datos, ofreciendo servicios móviles en 28 países, con acuerdos en otros 54 más, y servicios de banda ancha fija en 17 países.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Grupo Vodafone

### Principales datos a 31 de marzo 2015

	2014-15
Ingresos Totales (millones €)	42.227
Ingresos por Servicios (millones €)	38.497
EBITDA (millones €)	11.915
Free Cash Flow (millones €)	1.088
Beneficio ajustado por acción (peniques)	5,55
Nº clientes de telefonía móvil proporcionales (millones)	446
Nº clientes 4G (millones)	20,2
Nº clientes Banda Ancha Fija (millones)	12,0
Nº unidades inmobiliarias con fibra (millones)	28
Nº empleados	101.443



## Principales Hitos y Lanzamientos

### Abril 2014

Vodafone España pone en marcha su Programa para Jóvenes Talentos "**Discover Graduate Programme**" para la incorporación de universitarios con titulación reciente.



### Mayo 2014

Vodafone España incorpora la funcionalidad de **tarjetas de fidelización** en la aplicación "**Vodafone Wallet**", pudiendo cargar este tipo de tarjetas directamente.



### Julio 2014

La **web** de Vodafone España ([www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)) **renueva el certificado de accesibilidad** para la mayor parte de las personas, incluyendo personas con discapacidad y personas mayores.

### Julio 2014

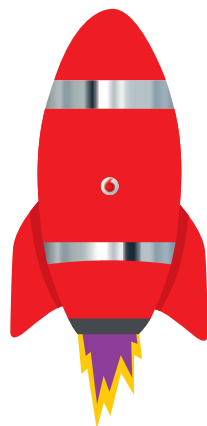
Vodafone España **cierra la adquisición de Grupo Corporativo Ono**. Con esta adquisición, la compañía acelera su estrategia de comunicaciones unificadas, al unirse los activos y capacidades de dos empresas expertas en 4G y en Banda Ancha Fija Ultrarrápida, respectivamente.



Vodafone redefine con Orange el alcance de su **acuerdo para el despliegue de fibra** en España, de forma complementaria y coordinada, garantizando el acceso mutuo y el uso de sus respectivas infraestructuras.

### Agosto 2014

Lanzamiento de la **primera oferta cruzada** de productos y servicios entre Vodafone España y Ono.



### Septiembre 2014

Vodafone anuncia la **incorporación** en su red de la tecnología "**Voz sobre LTE**", que facilita la comunicación multimedia y la colaboración en tiempo real.

Vodafone firma un **convenio con la Junta de Andalucía** por el que invertirá 243 millones de € para impulsar la innovación y el uso de las TIC en Andalucía.

Vodafone anuncia que sus clientes ya disfrutan de **cobertura 4G** en 25 países, de los que 16 están en Europa.



Vodafone presenta un **piloto de Banda Ancha ultrarrápida** diseñado para **Clientes empresariales**, que combina de forma automática las ventajas de la Banda Ancha Móvil y Fija.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Octubre 2014

Vodafone **anuncia el lanzamiento de 4G+**, que permite velocidades de hasta 300 Mbps en descarga, en las ciudades de Madrid, Barcelona y Valencia, y su extensión progresiva al resto de ciudades.

# 4G+

Vodafone anuncia que ha actualizado por completo su **red 3G y HSPA+** en toda España con la **tecnología de Voz en Alta Definición (Voz HD)** lo que permite a sus clientes disfrutar de llamadas más nítidas y claras, reduciéndose el ruido de fondo.

Vodafone lanza el servicio **"Comparte tus Datos"** para optimizar el uso de las tarifas en los casos de cuentas de clientes con varias líneas.

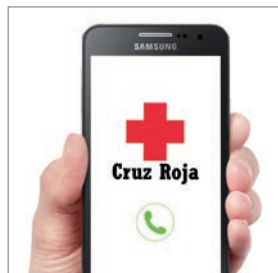
## Noviembre 2014

Vodafone renueva la certificación de **Accesibilidad Universal** para sus **tiendas propias**.



## Enero 2015

Vodafone y Cruz Roja anuncian el lanzamiento de **"Teleasistencia Móvil de Cruz Roja con Smartphone de Vodafone"**.



## Febrero 2015

Los puntos de venta Vodafone comienzan a vender la fibra de Ono.



Vodafone España y Ono se adjudican el **primer contrato conjunto** en el Ayuntamiento de San Fernando.

## Marzo 2015

Se produce la **migración de los clientes de móvil de Ono a la red de Vodafone España**.

Vodafone presenta **Call+**, un servicio pionero que enriquece la experiencia de llamada de los clientes, permitiéndoles compartir imágenes, contactos, mapas e incluso vídeos, en tiempo real con su interlocutor.

# Call+

## Marzo 2015

Vodafone anuncia el lanzamiento de **"Secure Net"**, que protege los dispositivos móviles de la descarga de aplicaciones dañinas y páginas web no seguras.



Se presenta **"Vodafone Instant Classroom"**, la escuela digital en una caja, que puede instalarse en pocos minutos para ofrecer a los niños y jóvenes la oportunidad de continuar su educación en los campos de refugiados.



Se presenta **"Vodafone Ciudad Conectada"**, una plataforma orientada a proporcionar a los clientes Administraciones Locales servicios inteligentes que impulsen la gestión eficiente y la habitabilidad de las ciudades.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Nuestra Organización



Presidente  
**Francisco Román**



Consejero Delegado  
**António Coimbra**



Unidad Negocio Empresas

**Andrés Vicente**



Unidad Negocio Particulares

**Oscar Vilda**



Unidad Negocio Residencial Ono

**Patricia Ferruz**



Finanzas

**Miguel Orúe-Echebarría**



Tecnología

**Babak Fouladi**



Unidad Operaciones Comerciales

**Paulo Neves**



Recursos Humanos y Property

**Bettina Karsch**



Legal, Regulación y Seguridad Corporativa

**Pedro Peña**



Integración

**Denise D'Elia**



Estrategia

**Rafael Miranda**



Comunicación Corporativa y Sostenibilidad

**José Romero**

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

La organización expuesta es la correspondiente a la estructura al final del ejercicio fiscal 2014-15.



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

## Nuestro Negocio

Sin duda, el hito más destacado en el ejercicio 2014-15 ha sido la formalización de la adquisición por Vodafone España de Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes, permitiéndonos ofrecer productos y servicios convergentes de móvil, fijo, fibra y televisión.



Primer operador en lanzar  
el servicio **4G**

## Expertos en Alta Velocidad

ONO

Primer operador en desplegar  
redes de **fibra**

Más de  
**50.000**  
elementos de red móvil  
desplegados por todo el país



Más de  
**7.000**  
elementos de red  
con tecnología 4G

**4G**



Servicios  
**4G+**

en Madrid, Barcelona, Valencia,  
Sevilla, Bilbao, Málaga,  
Zaragoza y La Coruña

Servicios 4G  
disponibles en  
**1.278**  
municipios



**32**  
tiendas propias

**286**  
franquicias

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Unidad de Negocio **Empresas**

Desde la Unidad de Negocio de Empresas se proporciona servicio a Empresas y Administraciones, ofreciendo la mejor experiencia convergente basada en:

- **Las soluciones más avanzadas** para dar respuesta a todas sus necesidades de comunicación.
- Una **red de comunicaciones convergente** que permite optimizar el negocio de los clientes.
- El desarrollo de una **propuesta convergente de fijo y móvil** competitiva dirigida a Administraciones y Empresas.
- Una **atención personalizada** y adaptada a las necesidades de cada cliente.

El portfolio de productos, flexible, innovador y con la capacidad de adaptarse a las necesidades concretas de cada cliente, nos permite ofrecer la mejor experiencia de servicio y la mejor conectividad, ayudándoles en la diferenciación y el liderazgo en el sector en el que operen.



## Unidad de Negocio **Particulares**

Desde la Unidad de Negocio de Particulares se proporciona a nuestros clientes productos y servicios de comunicaciones unificadas:

- Ofreciendo **soluciones de alta velocidad dentro y fuera de casa** (con móvil, fibra y fijo, todo en un único producto).
- Con **tarifas de fijo y móvil adaptadas a las necesidades de cada cliente** en función de lo que habla y navega.
- Proporcionando **contenidos diferenciales integrados en las tarifas**, para que los clientes puedan disfrutar del mejor entretenimiento en cualquier parte.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Unidad de Negocio **Residencial Ono**

La oferta planteada por la Unidad de Negocio Residencial Ono se basa en el empaquetamiento de servicios, ofreciendo soluciones a la medida de las necesidades de cada cliente y en particular en sus hogares:

- **La banda ancha más rápida** en España que permite velocidades reales de acceso a Internet a través de su red de fibra.
- Más de **un millón de puntos de acceso WiFi** repartidos a lo largo de toda la red de fibra.
- Una estrategia de **TV apoyada en TiVo**, la televisión inteligente que realiza sugerencias y recomendaciones personalizadas en función de los gustos de cada cliente.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Cumplimiento de Objetivos 2014-15

Tipología	Objetivos 2014-15	Cumplimiento	Pág. Informe
Contribución Económica	Ofrecer la mejor conectividad tanto en fijo como en móvil. Marzo 2015	100%	53-54
	Ser un referente en el hogar convergente. Marzo 2016	En proceso	10-11,13-15
	Diferenciarnos en experiencia de cliente. Marzo 2015	100%	45-47
	Adaptar la oferta de nuestros servicios a las necesidades reales de los clientes, complementándola con servicios adicionales. Marzo 2015	100%	51-52
	En los Servicios de Suscripción, seguir avanzando en la información proporcionada a nuestros Clientes. Marzo 2015	100%	53
	Realizar actuaciones para aumentar la implicación de nuestros proveedores en materia de Seguridad y Salud. Marzo 2015	100%	60
	Mejora de 3 puntos en el NPS de los proveedores evaluados. Marzo 2015	100%	60
Contribución Social	Desarrollar servicios orientados a personas dependientes. Marzo 2015	100%	75-77
	Lanzamiento de nuevas propuestas y soluciones de Productos y Servicios Sociales orientados a Personas Mayores. Marzo 2015	100%	75-76
	Incorporar criterios de accesibilidad en todas las tiendas propias de nueva apertura o de cambio de imagen. Marzo 2015	100%	76
	Dejar de ofrecer contenidos para adultos en los portales móviles de Vodafone (Mi Web, Vodafone Live!). Marzo 2015	100%	80
	Colaborar y contribuir activamente al programa "Mobile for Good" mediante la transferencia de una buena práctica con otros países del Grupo Vodafone. Desarrollar soluciones TIC Accesibles que mejoren la calidad de vida de los asociados de más de 50 Entidades No Lucrativas y con más de 500 promotores en las mismas. Marzo 2015	100%	82-84
	Continuar el desarrollo y la promoción de aplicaciones "Mobile for Good" alcanzando al menos una biblioteca de 30 aplicaciones e incrementando el total de descargas por encima de 500.000. Marzo 2015	100%	82
	Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de, al menos, 25.000 personas (mayores y personas con discapacidad), acumulando más de 100.000 personas formadas en programas de la Fundación Vodafone España. Marzo 2015	100%	82
	Implantar el programa "10 iniciativas 10" para incrementar en 10 puntos los resultados de la encuesta de empleados de 2013 asociados a "Speed, Simplicity and Trust". Marzo 2015	100%	63-64
	Ser identificados como una de las mejores empresas para trabajar. Marzo 2015	100%	62-63
	Continuar en la línea de contratación e integración de personas con discapacidad. Marzo 2015	100%	67
Contribución Ambiental	Reducir el consumo de energía de la red por elemento de red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07. Marzo 2020	En proceso	88-89
	Reducir el consumo de energía en oficinas como consecuencia de la unificación de las sedes principales. Marzo 2015	100%	90
	Obtener la certificación LEED para la nueva sede central. Marzo 2015	80%	90

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



## Próximos Objetivos

Tipología	Próximos Objetivos	Fecha
Contribución Económica	Ofrecer la mejor conectividad tanto en fijo como en móvil.	Continuo
	Ser un referente en el hogar convergente.	Marzo 2016
	Aumentar la diferenciación en experiencia de cliente.	Marzo 2016
	Mejorar la información de los Servicios de Suscripción en los distintos soportes corporativos y mejorar la información proporcionada a los clientes sobre los servicios contratados por ellos.	Marzo 2016
	Incorporar soluciones "Smart" a la plataforma "Vodafone Ciudad Conectada" para ofrecer servicios a ciudades.	Marzo 2016
	Mantener vigentes Planes de Seguridad y Salud con todos los proveedores de alto riesgo.	Marzo 2016
Contribución Social	Incluir en las tiendas propias sistemas que mejoren la comunicación con nuestros clientes con discapacidad auditiva.	Marzo 2016
	Formar a la red comercial sobre Atención a Personas con Discapacidad.	Marzo 2016
	Desarrollar nuevas herramientas y materiales educativos para fomentar el uso seguro y responsable de las TIC por menores.	Marzo 2016
	Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de las personas mayores, con programas de los que se beneficien, al menos, 40.000 mayores.	Marzo 2016
	Contribuir con soluciones TIC accesibles –plataformas y apps- que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad, de las que se beneficien más de 30.000 personas.	Marzo 2016
	Alinear los procesos de evaluación del desempeño de los empleados provenientes de Ono, con los de Vodafone España.	Marzo 2016
	Dentro del proceso de adquisición de Ono por Vodafone España, coincidiendo con el vencimiento de los Convenios Colectivos de ambas organizaciones, avanzar en el proceso de armonización de las condiciones laborales.	Marzo 2017
	Contribuir en la lucha contra la violencia de género, llevando a cabo acciones para divulgar tanto las campañas del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, como las iniciativas propias, impulsando y favoreciendo la sensibilización en esta materia.	Marzo 2016
Contribución Ambiental	Reducir el consumo de energía de la red móvil por elemento de red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07.	Marzo 2020
	Obtener la certificación LEED para la sede central	Marzo 2016

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



## **Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15**

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### **Negocio y Estrategia**

- 1. Vodafone España en 2014-15**
- 2. Estrategia de Vodafone España**

### **Actividades y Resultados**

- 3. Resultados Financieros**
- 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15**
- 5. Nuestra Gestión 2014-15**
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### **Anexos**

- 6. Ética y Gobierno Corporativo**
- 7. Elaboración y Revisión del Informe**

## Análisis del Sector

### Situación del Sector

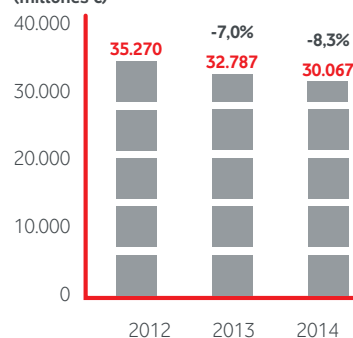
#### Ingresos y Empleo

Los Ingresos Totales del sector continúan la tendencia decreciente de los últimos años y en 2014 descendieron un 8,3% en términos anuales, hasta los 30.067 millones de €, principalmente debido a:

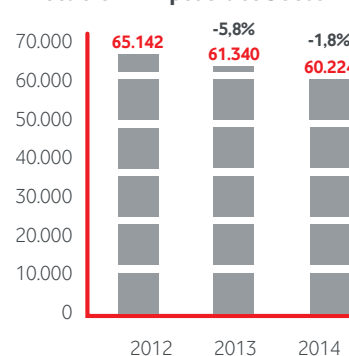
- La caída del consumo derivado del contexto económico.
- La reducción de los precios regulados de interconexión y "roaming".
- La bajada de precios derivada de una mayor competencia y la popularización de los servicios empaquetados.

El descenso en los Ingresos fue también acompañado de una reducción del 1,8% en el Empleo del sector, que ocupaba a 60.224 personas a finales del año 2014, la menor cifra de la serie histórica publicada por la CNMC<sup>1</sup>.

**Evolución Ingresos Totales**  
(millones €)



**Evolución Empleo del Sector**

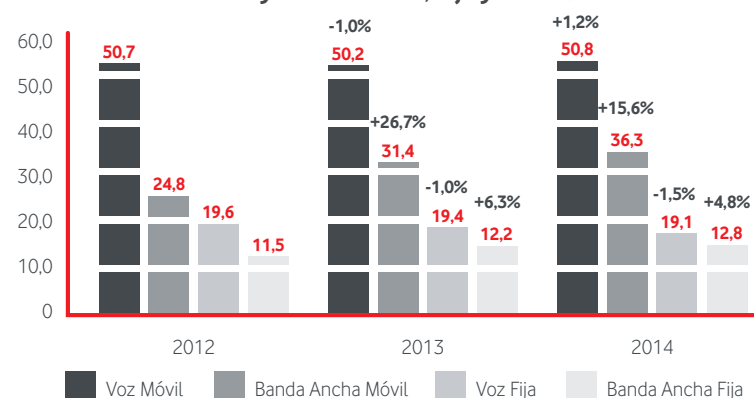


#### Evolución de las líneas

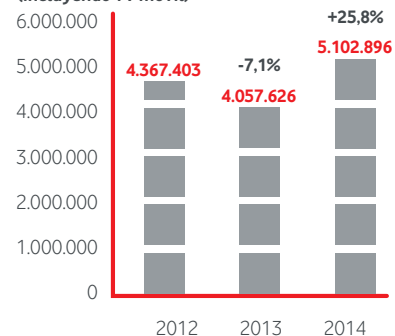
En 2014, el número de líneas de **Voz Fija** (19,1 millones) se reduce ligeramente en un 1,5%, mientras que en comunicaciones móviles cambia la tendencia del año 2013 y las líneas de **Voz Móvil** aumentan un 1,2% respecto al final de 2013, llegando a los 50,8 millones.

Respecto a las líneas de Banda Ancha, las de **Banda Ancha Móvil** se incrementaron un 15,6% hasta alcanzar los 36,3 millones, continuando con la creciente penetración de "smartphones" en el mercado; por otra parte, el número de líneas de **Banda Ancha Fija** se incrementó en un 4,8% hasta los 12,8 millones de líneas a final del año 2014. Dentro de éstas, las conexiones de Banda Ancha Ultrarrápida (30 Mbps o superior) en las que Vodafone es líder indiscutible, ascendieron a 3 millones, un 64,5% más que en diciembre de 2013, y representaron el 23,4% del parque total de líneas de Banda Ancha Fija.

**Evolución Líneas Voz y Banda Ancha, Fija y Móvil** (millones)



**Suscriptores de TV de Pago**  
(incluyendo TV móvil)



En cuanto a los servicios audiovisuales, es de destacar que el número de suscriptores de la **TV de pago** superó los 5,1 millones en 2014, con un incremento del 25,8% respecto al año anterior.

<sup>1</sup> Fuente: Los datos de los años 2012 y 2013 corresponden al Informe Anual 2013, último informe publicado por la CNMC. Los datos del año 2014 han sido extraídos del informe de la CNMC correspondiente al IV Trimestre de 2014.

NOTA: esta misma fuente aplica al conjunto de informaciones y datos proporcionados en los diferentes apartados de Ingresos y Empleo, Evolución de líneas, Infraestructura y Competencia de este Capítulo del Informe.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

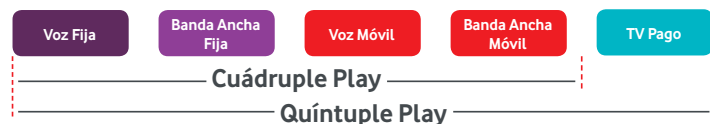
Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

El mercado se caracteriza por una, cada vez mayor, contratación conjunta en un mismo paquete de los diferentes servicios. Así, los **paquetes quíntuples** o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) alcanzaron 2,2 millones de contrataciones en 2014, frente a 0,7 millones del año anterior, lo que supone un crecimiento del 219%. Por su parte, los **paquetes cuádruples** (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil) alcanzaron los 5,8 millones en 2014, un 12% más que el año anterior.



## Infraestructuras

El año 2014 se ha caracterizado por un incremento notable en el despliegue de infraestructuras que proporcionan muy altas velocidades de transmisión, lo que incluye:

- **Redes Móviles 4G** sobre la tecnología LTE ("Long Term Evolution"), siendo Vodafone el operador del mercado con mayor cobertura a finales de 2014.
- **Redes Fijas de Nueva Generación** o NGAs ("New Generation Access"), que han seguido creciendo hasta alcanzar 25,8 millones de unidades inmobiliarias a final de 2014 (51,7% más que el año anterior), especialmente por el impulso de los accesos de fibra hasta el hogar o FTTH ("Fiber To The Home") que llegaron a 15 millones, 2,5 veces superior a la del año anterior. Los restantes 10,8 millones de accesos de NGA, corresponden a la tecnología HFC ("Hybrid Fiber Coaxial") y FTTN ("Fiber to the Node").

Asimismo, ha sido necesaria la intervención del Regulador para dirimir en el conflicto que Orange y Vodafone interpusieron contra Telefónica, quien exigía a criterio de las dos primeras unas condiciones económicas abusivas por compartir sus verticales tal como obliga la regulación. Mediante Resolución de fecha 18 de junio de 2014, la CNMC resolvía el conflicto rebajando sustancialmente el precio hasta condiciones económicas más razonables, si bien aún por encima de los costes del operador incumbente.

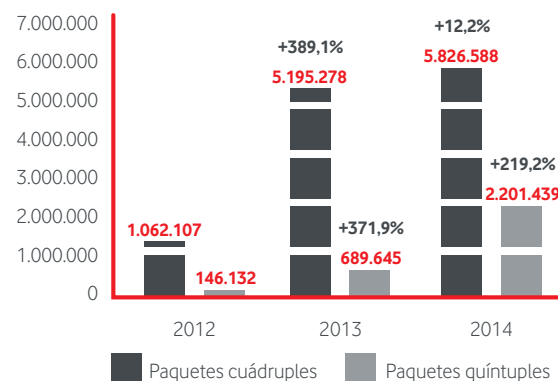
## Competencia

Durante el ejercicio 2014-15 ha continuado la tendencia, ya observada en ejercicios anteriores, en cuanto al incremento de la **intensidad competitiva** en los mercados de comunicaciones electrónicas móviles y fijas, con particular protagonismo de las ofertas convergentes fijo-móvil, y un papel cada vez mayor de los contenidos audiovisuales empaquetados.

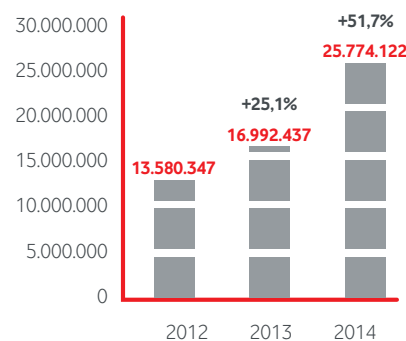
Al mismo tiempo, la **tendencia a la consolidación** de los mercados de comunicaciones electrónicas en la Unión Europea ha encontrado eco en el ámbito español. Si en julio de 2014 la Comisión Europea aprobaba sin condiciones la compra de Ono por parte de Vodafone España, en octubre del mismo año Orange notificaba a la Comisión Europea su operación de adquisición de Jazztel en España.

Finalmente, hay que señalar la operación de compra por parte de Telefónica de la totalidad de las acciones de DTS, filial del grupo PRISA dedicada a la explotación de contenidos audiovisuales. La operación ha sido aprobada por parte del regulador el 23 de abril de 2015 con compromisos sujetos a vigilancia, principalmente el compromiso de que Telefónica ponga a disposición de otros operadores de televisión de pago una oferta mayorista de canales Premium: aquéllos que cuenten con contenido de estreno en exclusiva de las llamadas "Majors" (Sony, Fox, Warner, Paramount Picture, etc.) o eventos deportivos en directo de la Liga de Primera División de fútbol, Copa del Rey de fútbol, Champions League, Europa League, Campeonato del Mundo de Fútbol, Campeonato Mundial de Baloncesto, Fórmula 1, Moto GP y los Juegos Olímpicos.

## Paquetes cuádruples y quíntuples



## Accesos NGA instalados (unidades inmobiliarias)



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Novedades Legislativas en España y Europa

### Ley General de Telecomunicaciones

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones establece el nuevo marco sectorial en el ámbito de las comunicaciones electrónicas que regulará el sector durante los próximos años. La nueva ley introduce reformas estructurales en el régimen jurídico de las telecomunicaciones que persiguen, entre otros, cuatro objetivos básicos para el desarrollo del sector durante los próximos años:

- Recuperar la unidad de mercado.
- Favorecer la inversión en redes de comunicaciones electrónicas ultrarrápidas.
- Impulsar la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.
- Simplificar la tramitación administrativa.

Esta Ley precisa del desarrollo reglamentario de varias normas que actualmente se encuentran en distintas fases de tramitación.

### Ley de Propiedad Intelectual

La reforma de la Ley de Propiedad Intelectual entró en vigor con carácter general el 1 de enero de 2015 y sus principales novedades son:

- La excepción a la copia privada de los dispositivos de grabación como móviles y decodificadores de televisión.
- La confirmación del procedimiento de suspensión de acceso a páginas web previa autorización judicial con la imposición de sanciones entre 150.001 € y 600.000 € (de no cumplirse dicha medida, se establece la denominada "Tasa Google").
- El reforzamiento de la transparencia, del control y de la vigilancia de las actividades de las Entidades de Gestión.

### Espectro Radioeléctrico

Durante el ejercicio 2014-15 los principales acontecimientos relacionados con el Espectro Radioeléctrico se corresponden con la liberación del **Dividendo Digital**.

El Dividendo Digital es el conjunto de frecuencias que han quedado disponibles en la banda de frecuencias tradicionalmente utilizada para la emisión de la televisión, gracias a la migración de la televisión analógica a la digital.

Para que los ciudadanos puedan disfrutar de este dividendo en forma de nuevos servicios de banda ancha inalámbrica, es necesario disponer de un conjunto de frecuencias contiguo. En Europa se determinó que este conjunto de frecuencias sería la banda de 800 MHz (790-862 MHz). En España, las frecuencias del Dividendo Digital estaban esparcidas, y la banda de frecuencias de 800 MHz estaba ocupada, en parte, por algunos canales de la TDT (canales 61 al 69 de UHF). La liberación del Dividendo Digital fue el proceso de reordenación de frecuencias necesario para que la banda 800 MHz quedara disponible en toda Europa. Tras la liberación, el pasado 31 de marzo de 2015, la banda de 800 MHz dejó de utilizarse para la transmisión de la TDT y se ha asignado a los operadores de telefonía móvil para prestar nuevos servicios de banda ancha de cuarta generación (4G), entre ellos Vodafone.

En la subasta del espectro que tuvo lugar durante los meses de junio y julio de 2011 Vodafone España resultó adjudicataria de 10 MHz pareados en la banda de 800 MHz que deberían haber estado disponibles antes del 31 de diciembre de 2014. Sin embargo, el proceso de liberación del Dividendo Digital y la correspondiente disponibilidad de las frecuencias se ha retrasado hasta el 1 de abril de 2015.

### Real Decreto-Ley de medidas de sostenibilidad financiera y otras de carácter económico (banda 800 MHz)

El Real Decreto-Ley 17/2014, de 26 de diciembre, de medidas de sostenibilidad financiera de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales y otras de carácter económico, establece que la banda de 800 MHz, de la que Vodafone es adjudicataria de los 10 MHz pareados indicados anteriormente, estará disponible a partir del 1 de abril de 2015 y que la compensación a los titulares por el retraso (el plazo inicialmente previsto para la disponibilidad era el 1 de enero de 2015) se realizará a través de la extensión del período de vigencia de las concesiones con la extensión de 1,27 días a partir del 1 de enero de 2031 por cada día de retraso transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2015.

Vodafone considera que el mecanismo de compensación establecido es claramente insuficiente y así lo ha manifestado en distintos expedientes relacionados.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

**1. Vodafone España en 2014-15**

**2. Estrategia de Vodafone España**

## Actividades y Resultados

**3. Resultados Financieros**

**4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15**

**5. Nuestra Gestión 2014-15**

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

**6. Ética y Gobierno Corporativo**

**7. Elaboración y Revisión del Informe**

## Otras medidas

Las instalaciones para la recepción de la TDT (Televisión Digital Terrestre) podrían verse afectadas porque están diseñadas para recibir señales en toda la banda UHF (470 a 862 MHz), lo que incluye la banda de frecuencias correspondiente al Dividendo Digital (790 a 862 MHz). La Orden IET/329/2015, de 26 de febrero, establece las actuaciones que deben realizar los operadores para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras en la banda de 800 MHz no afecte al servicio de TDT.

Entre las obligaciones que se establecen en dicha Orden destacan:

- La puesta a disposición de los usuarios de un Centro de Atención al Usuario gratuito para la gestión de las posibles afectaciones.
- La realización de labores informativas antes de la puesta en servicio de las estaciones con estas frecuencias.
- Las actuaciones concretas para la solución de las afectaciones, consistentes principalmente en la instalación de un filtro para la recepción de la televisión TDT con carácter gratuito para el usuario.

La compra de Ono supuso para Vodafone España la adquisición, al mismo tiempo, de las frecuencias que Ono tenía en la banda de 2.600 MHz. La normativa vigente establece que Vodafone no puede superar el límite máximo de 135 MHz para cualquier ámbito territorial en la disponibilidad de frecuencias por un mismo operador en el conjunto de las bandas de frecuencias de 1.800 MHz, de 2.100 MHz, y de 2.600 MHz y, con la compra de Ono y de sus frecuencias, Vodafone superaba en 10 MHz pareados el límite establecido en algunas partes del territorio. En consecuencia, durante el ejercicio 2014-15 Vodafone procedió a devolver al Estado las frecuencias de las que Ono era titular en la banda de 2.600 MHz.

## Regulación sobre la Calidad de los Servicios

El 28 de junio de 2014 entró en vigor la nueva Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la Calidad de Servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

La nueva Orden introduce cambios con respecto a la anterior (vigente desde el año 2006), tales como la racionalización de las obligaciones de los operadores en cuanto a la medición y publicación de los indicadores de Calidad de Servicio, poniéndose foco en aquéllos más relevantes para los usuarios y eliminando otros para los que la experiencia ha demostrado que no son del interés de los usuarios.

## Sector Audiovisual

Continúa en tramitación el Proyecto de Real Decreto sobre la obligación de financiación anticipada de obras europeas que desarrolla el artículo 5 de la Ley General Audiovisual. La norma afectará a operadores de comunicaciones electrónicas que sean al mismo tiempo prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva. La obligación de financiación de obras audiovisuales ya está en vigor y el Proyecto de Real Decreto simplemente la desarrolla y clarifica.

## Recomendación de Mercados Relevantes

La Comisión Europea aprobó el 9 de octubre de 2014 la Recomendación de Mercados Relevantes que sustituye a la anterior aprobada en el año 2007. Entre las principales modificaciones destacan:

- Los mercados relacionados con el acceso minorista a la telefonía y con la originación mayorista de llamadas han sido eliminados de la lista.
- Los mercados de acceso mayorista desde ubicación fija han sido redefinidos.
- Los mercados de terminación mayorista de llamadas desde ubicación fija y móvil se mantienen inalterados.

En consecuencia, el número de mercados susceptibles de regulación "ex-ante" se reduce de siete a cinco:

- Mercado 1: Terminación de llamadas al por mayor en redes telefónicas públicas individuales facilitada en una ubicación fija.
- Mercado 2: Terminación de llamadas vocales al por mayor en redes móviles individuales.
- Mercado 3:
  - a) Acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija.
  - b) Acceso central al por mayor facilitado en una ubicación fija para productos del mercado de masas.
- Mercado 4: Acceso de alta calidad al por mayor facilitado en una ubicación fija.

## Propuesta de Reglamento de Mercado Único de Telecomunicaciones

La Comisión Europea presentó su Propuesta de Reglamento de Mercado Único para el Sector de las Telecomunicaciones con el objetivo de alcanzar un único mercado digital en toda la Unión Europea. En este proceso participan, además de la Comisión, el Parlamento y el Consejo Europeo.

La Propuesta plantea regular aspectos tales como la abolición de las tarifas minoristas de "roaming" o la regulación exhaustiva de la Neutralidad de la Red.

Vodafone considera que algunas de estas propuestas ponen en riesgo el desarrollo y la innovación en el mercado de las comunicaciones electrónicas.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Principales Temas Regulatorios

### Precios de Terminación Mayorista en Red Fija

En octubre de 2014 la CNMC resolvió el Análisis del Mercado de Terminación en Redes Fijas, reduciendo sustancialmente el precio de terminación que quedó fijado en 0,0817c€. Este nuevo precio es único para todos los operadores, lo cual supone que desaparecen los niveles de interconexión existentes hasta la fecha, el modelo de interconexión por capacidad y la asimetría del 30% que favorecía a los operadores alternativos frente al incumbente. Los números cortos y la numeración de Red Inteligente quedan excluidos de este Mercado y se establece la obligación de dar interconexiones en IP, en particular para el operador incumbente, que deberá publicar una Oferta de Referencia al efecto para recoger los precios y las condiciones del servicio.

### Servicio Universal

Vodafone España viene contribuyendo a la financiación del Servicio Universal, que es prestado por el operador incumbente, con una cuantía acumulada desde el año 2003 hasta el año 2011 superior a los 104 millones de €.

Desde el 1 de enero de 2012 el concepto de Servicio Universal incluye, además del servicio telefónico fijo, la conexión de banda ancha que permite un servicio de datos de 1 Mbps.

### Regulación de Acceso Mayorista a Banda Ancha Fija

El 19 de diciembre de 2014 la CNMC publicó una consulta pública sobre el procedimiento de definición y análisis de los Mercados de Acceso Mayorista a la Banda Ancha Fija.

La propuesta de la CNMC presenta tres novedades principales sobre la regulación vigente:

- Establecimiento de zonas geográficas con distintos niveles de competencia para cobre y para fibra (a diferencia de la regulación actual que es a nivel nacional) con obligaciones "ex-ante" diferentes en cada zona en función de las condiciones de competencia de dicha zona. En cobre se define la Zona 1 (mayor nivel de competencia) aquella con presencia de 3 operadores, siendo la Zona 2 (menor nivel de competencia) la formada por el resto de centrales. En fibra esta división se complementa con la definición de una Zona NGA formada por los 9 municipios de España con mayor probabilidad de despliegue de varias infraestructuras de fibra.
- Obligación de acceso a la fibra del operador incumbente, sin límite de velocidad, en todo el territorio menos en 9 municipios con un Servicio Mayorista VULA ("Virtual Unbundled Local Access") no orientado a costes.
- Obligaciones específicas para empresas en todo el territorio.

Adicionalmente se mantienen en cobre las obligaciones de ULL ("Unbundled Local Loop", Desagregación de bucle local) y en fibra las obligaciones de acceso a conductos, a verticales, y se mantiene en ambas redes la obligación de prestar el servicio NEBA (servicio "bitstream") en la zona menos competitiva (Zona 2), no limitado ya a 30 Mbps como hasta ahora.

En términos generales, Vodafone está de acuerdo con los contenidos principales de la propuesta y entiende que es equilibrada y razonable para lograr los objetivos de incentivar la inversión en infraestructuras y establecer un régimen de competencia efectiva y sostenible. Con objeto de reforzar estos objetivos, Vodafone ha realizado propuestas adicionales:

- Realizar una actualización de la información de cobertura respecto a la existente cuando la CNMC hizo el Análisis del Mercado, y con un criterio de segmentación a nivel de central local en Madrid y Barcelona, lo cual llevaría a 20 municipios, en lugar de 9, los municipios sin necesidad de establecer remedios.
- Fomentar las sinergias entre el actual servicio regulado mayorista de banda ancha NEBA (Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha) y el nuevo (VULA) con objeto de que la migración del primero al segundo se haga con el menor impacto en costes y tiempos y así se pueda garantizar la continuidad competitiva y el servicio al cliente.
- Asegurar la efectividad de la metodología para determinar la replicabilidad de los precios de VULA y NEBA, teniendo además en cuenta el servicio de televisión comercializado de manera empaquetada con el acceso a internet.
- Incorporar mejoras para garantizar el acceso a la infraestructura y obra civil del operador incumbente, el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y el acceso a NEBA en el segmento empresarial.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Mercado de Acceso y Origenación de Llamadas en las Redes Públicas de Telefonía Móvil

La Resolución de la CMT de 2 de febrero de 2006 aprobó el Análisis del Mercado de Acceso y Origenación en Redes Móviles. Este mercado recoge la figura de los Operadores Móviles Virtuales (OMVs).

Solo tres mercados en Europa, entre ellos el español, declararon este mercado no competitivo. Vodafone ha venido solicitando a la CNMC la revisión de este mercado con carácter de urgencia dado que han pasado nueve años desde su último análisis, el plazo máximo para su revisión por parte del Regulador es de dos años y además considera que los fallos de mercado identificados en 2006 claramente han desaparecido.



Vodafone no es solo un competidor en el mercado español de las telecomunicaciones, se trata de un actor que ha jugado y juega un papel clave en la creación de este mercado desde el inicio del proceso de liberalización. Una intensa historia que con la perspectiva del tiempo gana valor, pues su carácter, su ambición y su actitud han marcado el presente de las telecomunicaciones en España. La historia de un pionero. La historia también de un protagonista que ha demostrado una enorme capacidad competitiva, de adaptación, de progreso tecnológico, de creación de valor y de asunción de riesgos.

Vivimos una revolución digital. Algo no hemos hecho bien en Europa cuando miramos con nostalgia dónde llegamos y dónde nos encontramos ahora. Sin embargo, en España seguimos teniendo en Vodafone un actor atrevido, que mantiene su impronta y que sigue definiendo el futuro. Para AMETIC es un honor contar con Vodafone entre nuestros asociados.”



**D. Benigno Lacort**  
Director General de AMETIC

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno


## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



## Nuestra Estrategia

Vodafone ha establecido unos objetivos estratégicos alineados con la Estrategia del Grupo Vodafone que contempla las siguientes líneas de actuación :

### Estrategia del Grupo Vodafone 2016-2020



#### Soportada por:

Una Experiencia de Red Excelente.

Un modelo de negocio y operaciones simplificadas y eficientes en costes.

El **Proyecto Spring** acelera y extiende nuestras prioridades estratégicas a través de inversiones en redes móviles y fijas, productos y servicios, y nuestra plataforma minorista, para fortalecer aún más nuestra red y la diferenciación de servicios.

### Objetivos Vodafone España

De acuerdo con la Estrategia del Grupo Vodafone, Vodafone España ha establecido los siguientes Objetivos Estratégicos:

1

Ser una compañía líder en **Comunicaciones Unificadas**.

2

Prestar el mejor servicio, con la mejor **Experiencia de Cliente** en todos los puntos de contacto.

3

Ser la compañía más **Eficiente y Ágil** del mercado, para mejorar la **rentabilidad**.

4

Ser la compañía más **Admirada**.

(\*) No aplicable a Vodafone España.



Ver Información Adicional en: [http://www.vodafone.com/content/index/investors/about\\_us/strategy.html](http://www.vodafone.com/content/index/investors/about_us/strategy.html)

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

El plan de Transformación definido para conseguir los citados Objetivos Estratégicos se sustenta en tres Pilares de Diferenciación:

## Pilares de Diferenciación

**Mejor  
Experiencia Cliente**

**Soluciones sin  
preocupaciones**

**Siempre  
Conectado**

- Una Experiencia de Cliente diferencial construida con iniciativas como el Plan de Transformación de Tiendas, o productos como Vodafone Wallet, Vodafone Message +, TV multidispositivo, etc.
- Una Oferta plenamente Competitiva basada en la sencillez, la transparencia y la convergencia.
- Una mejor Conectividad, con fuerte apuesta por la Banda Ancha Ultrarrápida, tanto Fija como Móvil.

Los Objetivos Estratégicos de Vodafone España permiten posicionarnos como una empresa referente en convergencia y con la determinación de prestar la mejor Experiencia a nuestros Clientes para "marcar el camino" en el mercado español.

## Comportamiento Ético y Responsable

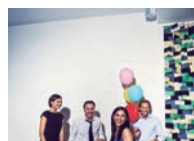
Por otra parte, para alcanzar el Objetivo Estratégico de "Ser la compañía más Admirada" es necesario, entre otros aspectos, desarrollar nuestras actividades de una forma Ética y Responsable; actuando de esta forma en cada una de las áreas identificadas como prioritarias, conseguiremos la confianza de nuestros Grupos de Interés (ver figura siguiente).

**Contribución  
al País**  
-Económica  
-Social  
-Ambiental



### Cadena de Valor

- Clientes
- Proveedores



### Empleados

- Cultura Corporativa
- Códigos Éticos



### Sociedad

- Productos y Servicios Sociales
- Fundación Vodafone España



### Entorno

- Consumo Responsable de Recursos
- Despliegue Responsable de Red

Ser la compañía  
más Admirada

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Temas Relevantes del Negocio

### Gestión de Riesgos

El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone permite identificar el conjunto de riesgos que pueden afectar a nuestros clientes, negocio y a nuestra reputación corporativa. Los procedimientos de análisis y control de riesgos están sujetos a una evaluación y mejora continua, de forma que la Dirección de la Compañía evalúa periódicamente los riesgos como fase previa a la definición de Objetivos Estratégicos, la aprobación de los Presupuestos y el seguimiento del Progreso con respecto a los Planes de Negocio.

Todos los responsables directos de cada Área realizan la Gestión de Riesgos para que cualquier potencial incidencia pueda ser seguida por el Comité Ejecutivo y se puedan adoptar las medidas oportunas para eliminar o mitigar dichos escenarios de riesgos.

#### Evaluación de Riesgos

Los riesgos se evalúan en función de:

##### Probabilidad de Ocurrencia:

Probabilidad de que el riesgo se materialice.

##### Impacto para la Compañía:

El impacto que el riesgo pueda tener en el caso de que se materialice.

##### Nivel de Gravedad:

Se determina a partir de los dos criterios anteriores.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



A través de la aplicación del Modelo de Gestión de Riesgos se han identificado los siguientes Potenciales Riesgos principales, así como los correspondientes Factores de Mitigación para cada uno de ellos:

## Potenciales Riesgos

### Decisiones Regulatorias y cambios en la Regulación

Cumplimos con un amplio rango de requerimientos que regulan tanto la licencia, construcción y operación de nuestras redes, como la prestación de nuestros servicios. En particular, las decisiones de los Reguladores en temas tales como la adjudicación de licencias de espectro, las tarifas mayoristas y minoristas, etc., pueden afectar de forma significativa a nuestro negocio.

### Factores de Mitigación

- Contamos con equipos especializados en estos temas.
- Participamos de manera activa en cambios regulatorios y/o legislativos que afectan al sector.
- Acceso a procedimientos de buenas prácticas y debate internacional a través del Grupo Vodafone.
- Realizamos periódicamente una planificación detallada de potenciales escenarios.

### Aumento de la Competencia

El mercado español de las comunicaciones está marcado por una competencia intensa. Nuestra habilidad para competir de la manera más efectiva depende de aspectos tales como nuestra calidad de red, el precio y calidad de nuestros servicios, el desarrollo y mejora de nuevos productos que respondan a las demandas de los clientes, el alcance y calidad de nuestros canales de distribución, etc.

- Inversión en cobertura, capacidad y calidad de nuestras redes.
- Ofrecemos un amplio abanico de productos y servicios a precios competitivos.
- Continuamos ofreciendo más valor a nuestros clientes a través de promociones y descuentos.
- Programas de Mejora de la Experiencia de Cliente en todos los puntos de contacto.
- Desarrollamos un Plan de Mejora de nuestro Canal de Distribución.

### Riesgos derivados del entorno político, económico y legal

El valor de nuestras inversiones podría verse afectado por decisiones en el ámbito político, económico, fiscal o legal que están fuera de nuestro control.

- Mantenemos un diálogo continuo con todos los Grupos de Interés.
- Disponemos de un equipo especializado en la gestión de impuestos y solicitamos ayuda de asesores expertos cuando es necesario.
- Consideramos acciones legales si es necesario para asegurar el cumplimiento de la legislación entre competidores.
- Vodafone como parte del Grupo Vodafone tiene implantado un Programa Anti-corrupción para prevenir cualquier tipo de soborno o corrupción.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Potenciales Riesgos

### Fallos graves en la infraestructura de red y/o de facturación

Operamos redes de telecomunicaciones fijas y móviles de gran complejidad. El fallo en cualquiera de nuestras redes puede impactarnos de manera notable tanto en la prestación e ingresos por servicios, como en nuestra reputación.

### Factores de Mitigación

- Inversión continua en el mantenimiento y mejora de nuestras redes.
- Disponibilidad de transmisión propia en todas las rutas críticas de nuestra red para reducir la dependencia de equipos.
- Disponibilidad de Planes de Continuidad de Negocio y de recuperación ante desastres.
- Pólizas de seguros que cubren incidencias graves en nuestras redes.

### Cumplimiento con la legislación de Competencia

Las autoridades españolas de Competencia junto con la Comisión Europea desarrollan iniciativas para evitar prácticas no competitivas en el sector de las telecomunicaciones. Podríamos enfrentarnos a sanciones, riesgos reputacionales o pérdida de confianza si no aseguramos el cumplimiento de los requerimientos de Competencia.

- Los nuevos productos son revisados antes de su lanzamiento para asegurar su cumplimiento con las leyes aplicables, incluyendo las de Competencia.
- Evaluación detallada del impacto de nuevos productos y servicios, promociones, campañas y mejoras de tarifas, para que no infrinjan las leyes de Competencia.
- Los diferentes canales de distribución son informados puntualmente para que puedan cumplir con cualquier cambio de legislación, incluyendo los de Competencia.
- Realización de acciones formativas dirigidas a empleados orientadas a difundir los requisitos e importancia de la legislación de Competencia.

### Privacidad de los clientes

Proteger la información sensible de clientes es fundamental para generar confianza. La Ley Orgánica de Protección de Datos 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 su honor, intimidad, y privacidad personal y familiar. Podemos ser objeto de intervenciones regulatorias y de daños reputacionales si no cumplimos con los requerimientos de esta legislación.

- Evaluamos de manera continua que los datos de nuestros clientes estén correctamente tratados con el nivel de confidencialidad necesario.
- Velamos por el cumplimiento de nuestras obligaciones de inscripción de ficheros, calidad de datos, deber de guardar secretos, deber de información y atención a los derechos de nuestros clientes.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados


Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

Identificados nuestros Capitales según el Marco de Informes Integrados del IIRC  y realizado el Análisis de Riesgos, se identifican los Temas Prioritarios para el Negocio y que por su relevancia han sido abordados por el Comité Ejecutivo durante el ejercicio fiscal 2014-15. Dichos Temas Prioritarios se pueden agrupar en las siguientes categorías:

### Calidad de la Red

Los servicios que ofrecemos dependen de forma significativa de nuestra Calidad de Red, ya que cualquier caída de la Red o funcionamiento inadecuado de la misma impacta en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.

Durante el ejercicio 2014-15 se ha priorizado la inversión en la red para fortalecer nuestro liderazgo en este ámbito, apostando por la innovación con la oferta de nuevos servicios, aumentando la cobertura, y asegurando su adecuada operación y mantenimiento. Los principales temas en este ejercicio han sido:

- El Proyecto Spring por el que el Grupo Vodafone realizará una inversión adicional durante los ejercicios 2014-15 y 2015-16 de 650 millones de € y que permitirá:
  - Disponer de una Red 4G con amplia cobertura y elevada calidad
  - Ampliar la cobertura nacional 2G/3G con el despliegue de nodos
- La preparación de la Red para las nuevas frecuencias del denominado Dividendo Digital.
- El despliegue de la Red de Fibra, alcanzando ya una cobertura de 8,4 millones de unidades inmobiliarias.
- El lanzamiento de nuevas tecnologías en la red móvil: LTE Advanced y VoLTE (Voz sobre LTE).

### Competitividad

Para ser competitivos y crecer necesitamos impulsar nuestra penetración en los mercados y segmentos existentes y aprovechar las oportunidades en nuevos mercados y segmentos, mediante el desarrollo de nuevos productos y servicios rentables que nos ayuden a aumentar la diferenciación en la relación con clientes. En esta categoría los temas destacados en este ejercicio han sido:

- Foco comercial en ofertas convergentes a través de Vodafone Integral.
- Lanzamiento de la marca Lowi.
- Lanzamiento de nuevos servicios de valor añadido para nuestros clientes (TV, Yomvi, Message+).
- Plan de Transformación de los puntos de venta.
- Foco en la Atención al Cliente en todos los puntos de contacto, y aumento de la autonomía de los clientes a través de la renovada aplicación "Mi Vodafone".

### Relaciones con las AA.PP. y el Regulador

Para mantener nuestra inversión, necesitamos un marco regulatorio estable que proporcione confianza. El contacto continuo con los representantes de las Administraciones Públicas y del Regulador nos permite entender y tratar adecuadamente los temas que afectan a nuestro negocio que dependen de las decisiones de estos Grupos de Interés.

En este ejercicio los temas más destacados de esta categoría han sido los que se han indicado en los apartados "Novedades Legislativas en España y Europa" y "Principales Temas Regulatorios" de este Capítulo de "Estrategia de Vodafone España".

### Empleados

Para desarrollar e implantar con éxito nuestra estrategia, necesitamos los mejores profesionales, con el mayor talento, compromiso y motivación.

En este ejercicio los temas más destacados de esta categoría han sido:

- La adquisición de Ono, para formar el mejor equipo de expertos en telecomunicaciones móviles y fijas.
- Los procesos de captación y retención del talento, así como de compromiso y motivación.
- La unificación de las oficinas de Vodafone España y Ono en las diferentes áreas geográficas.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno


## Anexos

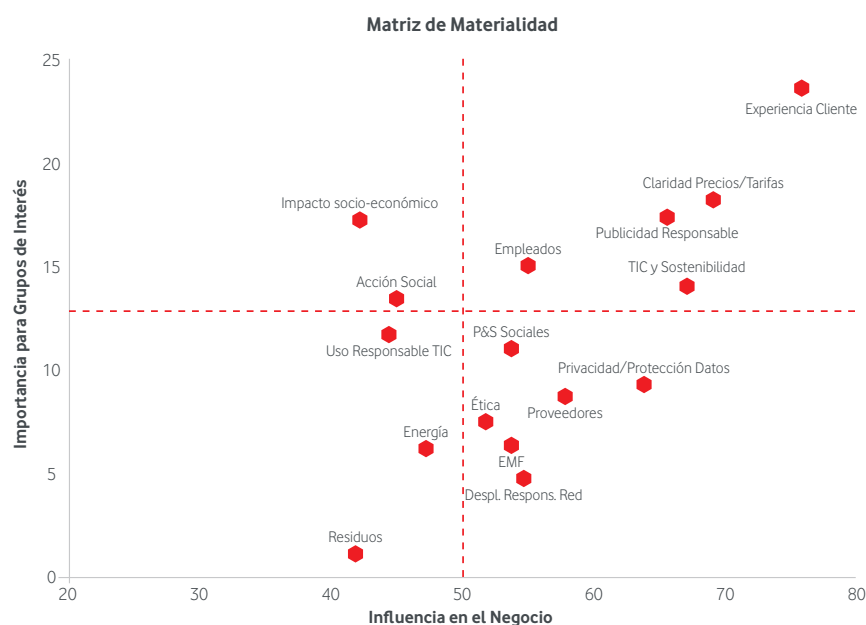
6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



Ver Capítulo 7: "Elaboración y Revisión del Informe"

Como complemento al Proceso de Análisis de Riesgos citado anteriormente, el diálogo y la relación continua con los diferentes Grupos de Interés nos permite conocer sus necesidades y expectativas. De esta forma, hemos establecido de acuerdo con los correspondientes procedimientos internos, la siguiente Matriz de Temas Prioritarios (o Análisis de Materialidad) para nuestros Grupos de Interés  (GRI:G4-27):



Teniendo en cuenta los Temas Prioritarios para el Negocio de Vodafone y los identificados a través del diálogo y relación con nuestros Grupos de Interés, se establece la siguiente **Priorización de Temas Relevantes** que se abordarán a lo largo de este Informe:

#### Temas

1. Experiencia Cliente
2. Claridad Precios y Tarifas
3. Publicidad Responsable
4. TIC y Sostenibilidad
5. Privacidad y Protección de Datos
6. Proveedores

7. Empleados/ Impacto socio-económico

8. Acción Social /Productos y Servicios Sociales

9. Uso Responsable de las TIC

10. Despliegue Responsable de Red/  
Emisiones Electromagnéticas (EMF)

11. Energía/ Residuos

12. Ética

#### Referencia en el Informe



Cadena de Valor



Empleados



Sociedad



Entorno



Ética y Gobierno Corporativo

Contribución al País

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



Ver información adicional en Capítulo 7: "Elaboración y Revisión del Informe"



## Resultados Financieros

3

### Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

#### **Negocio y Estrategia**

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

#### **Actividades y Resultados**

3. **Resultados Financieros**
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

#### **Anexos**

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Información Consolidada

Tras la compra de Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes por parte de Vodafone España, formalizada el 23 de julio de 2014, la compañía resultante se encuentra en un proceso de integración, tanto a nivel operativo como de información financiera.

Dado que este ejercicio fiscal no es comparable respecto al ejercicio anterior, en este capítulo se muestra un resumen con las principales magnitudes financieras consolidadas, así como un análisis de ambas compañías por separado en ejercicios fiscales comparables para cada caso, pero no consolidables.

### Principales magnitudes (consolidadas) A 31 de marzo de 2015 (\*)


Ingresos Totales (millones €)	4.679
Ingresos por Servicios (millones €)	4.303
EBITDA (millones €)	1.005
Margen de EBITDA (%)	21,4%
Inversiones (millones €)	1.110
Clientes móviles (miles)	14.179
Clientes fibra (miles)	1.752

(\*) Incluye información de Vodafone España de 1 de abril de 2014 a 31 de marzo de 2015 e información de Ono de 23 de julio de 2014 a 31 de marzo de 2015. Esta información financiera ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera.

## Vodafone España

La Información Financiera auditada que se indica a continuación ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera. Por otra parte, las Cuentas Anuales que se adjuntan a este Informe Integrado se han preparado de acuerdo al Plan General de Contabilidad.

### Base de Clientes

- Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2014-15 con una base de **clientes móviles** de casi 12,5 millones. Aunque la variación respecto al ejercicio anterior es negativa (-7,0%), es destacable el aumento en la captación de clientes y la reducción en la tasa de desconexión de clientes de contrato, por la buena acogida de la oferta comercial y la mejora en la experiencia de cliente.
- El número de clientes con tecnología **4G** ha alcanzado a cierre de ejercicio los 2,9 millones, que disfrutaron de la velocidad de red más rápida del mundo según un estudio independiente de OpenSignal. 

- En diciembre de 2014, se ha lanzado una nueva marca comercial "low-cost" bajo el nombre de **Lowi**, enfocada al público joven y cuyas principales características son la simplicidad y la claridad. A cierre de ejercicio el número de clientes superaba los 48.000.
- En cuanto a la cartera de clientes con **servicios de fijo**, se ha producido un ascenso de un +10,1% respecto al año fiscal 2013-14 (420.000 nuevos clientes), alcanzando una base total de clientes de 1,2 millones. Además, durante el ejercicio se ha lanzado la oferta comercial de **fibra**, con una cobertura de 8,4 millones de unidades inmobiliarias a cierre de ejercicio.



Ver Información adicional en: (<http://opensignal.com/reports/2015/02/state-of-lte-q1-2015/>)

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

#### 3. Resultados Financieros

#### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

#### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

#### 6. Ética y Gobierno Corporativo

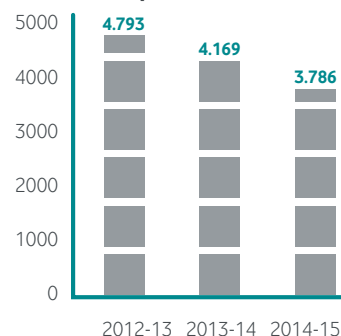
#### 7. Elaboración y Revisión del Informe

## Ingresos

Vodafone España ha cerrado el ejercicio 2014-15 con 3.786 millones € de Ingresos Totales, lo que supone un descenso respecto al año anterior de 9,2%. Esta variación se debe principalmente a los siguientes factores:

- Los **ingresos por servicios de móvil** han decrecido un 12,2% en este ejercicio fiscal, principalmente por la reducción de la base de clientes y por un descenso en el ARPU (ingreso medio por cliente) de clientes de móvil. Por otra parte, los ingresos procedentes de los operadores móviles virtuales (OMVs) y de los visitantes extranjeros que hacen uso del servicio móvil también ha descendido por la bajada de los precios regulatorios y la pérdida del contrato de algún operador móvil virtual.
- Los **ingresos por servicios de fijo** han aumentado un 8,7% en el ejercicio fiscal 2014-15 debido principalmente al aumento de la cartera de clientes de fijo. Cabe destacar la buena evolución del negocio de empresas y, en especial, el servicio Conectividad de Fijo de Empresas y el servicio de Almacenamiento de Datos en la Nube.
- Por último, los **ingresos por interconexión** han disminuido un 16,9% debido a la bajada de los precios regulatorios. Esta disminución es parcialmente compensada con el aumento de los minutos de llamadas de voz entrantes por cliente, que ha aumentado en un 27,1% en el ejercicio.

**Ingresos Totales Vodafone España (€ x mil)**



## Gastos Operativos

Vodafone España ha mantenido durante este ejercicio un estricto control de costes, reduciendo los Costes Operativos un 3,1% respecto al año anterior, y conteniendo sus Costes Comerciales de captación y retención con una reducción del 10%, indicándose a continuación información más detallada:

- Los Costes de Interconexión y de Acceso han disminuido un 3% respecto al ejercicio 2013-14. Esta variación ha sido liderada por la bajada de costes de interconexión móvil (por la bajada en los precios regulatorios), que ha sido parcialmente compensada por un aumento en los costes de acceso de fijo (debido al aumento en el número de clientes de fijo).
- Los Costes Directos se han reducido un 9,3% respecto al ejercicio anterior, en parte por la reducción de los Costes Regulatorios tras las últimas resoluciones publicadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en relación al Servicio Universal, a cuya financiación están obligados a contribuir todos los operadores con un ingreso por telecomunicaciones bruto anual de más de 100 millones de €.
- En cuanto a los Costes Comerciales, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la captación y retención de clientes, han disminuido un 9,8%, principalmente en los costes del negocio móvil favorecido por la reducción en los subsidios de terminales.
- En Costes Operativos se ha alcanzado una reducción del 3,1% respecto al ejercicio anterior, siguiendo la tendencia positiva del ejercicio 2013-14 (9,4% de descenso respecto al 2012-13), gracias a la búsqueda de eficiencias en gastos implantada por la compañía desde hace varios ejercicios.

## EBITDA

El EBITDA en el año fiscal 2014-15 descendió un 28,9% respecto al ejercicio anterior, empeorando el margen de EBITDA en 4,8 p.p., ya que los ahorros en costes no han sido suficientes para compensar la caída en Ingresos por Servicios.

## Inversión y Proyecto Spring

En este ejercicio, Vodafone España ha destinado más de 900 millones € a inversiones, lo que supone un incremento del 49% respecto al año anterior. Parte de este esfuerzo inversor ha sido impulsado por el Proyecto Spring, iniciativa del Grupo Vodafone diseñada para mejorar la experiencia de cliente y acelerar el despliegue de las redes de nueva generación, y así afianzar el liderazgo de Vodafone en la banda ancha ultrarrápida fija y móvil.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

#### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

#### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe

## Ono

Todas las cifras de Ono que se indican a continuación hacen referencia a un ejercicio comparable de 1 de abril de 2014 a 31 de marzo de 2015 (aunque no es coincidente con el año fiscal de Ono, y por ello, no auditadas).

Los criterios utilizados para la elaboración de la información financiera siguen las Normas Internacionales de Información Financiera.

### Base de Clientes

- Ono cerró el ejercicio comparable 2014-15 con más de 2 millones de clientes de fibra y ADSL, y una cartera móvil de 1,7 millones de líneas.
- Durante este ejercicio, la cartera de clientes de fibra aumentó en más de 85.000 líneas, un 5% más que el año anterior, consecuencia de los buenos resultados de la campaña comercial. Además, se ha conseguido reducir el "churn" (índice desconexión) en 4,8 p.p, alcanzando una tasa del 15,7% en los clientes residenciales.
- El total de usuarios de la televisión inteligente de Ono, desarrollada sobre TiVo, aumentó un 32% en el último ejercicio hasta los 475.000.

### Ingresos

Los Ingresos Totales han alcanzado los 1.400 millones de €, y los Ingresos por Servicios de clientes finales ascendieron a 1.300 millones, un 2% menos que el ejercicio comparable anterior debido a la fuerte presión competitiva, y a la caída de un 3% en el ARPU residencial.

### EBITDA

El margen de EBITDA de la compañía a 31 de marzo de 2015 fue del 42%, en línea con el año comparable anterior debido a que los menores ingresos se han visto compensados por las eficiencias llevadas a cabo en la contención de los costes.

### Gastos Operativos

A pesar de los costes en los que Ono ha incurrido durante el ejercicio para facilitar la integración de las dos compañías tras la compra por parte de Vodafone, se ha conseguido contener los costes e incluso generar ahorro en diferentes áreas de la compañía, manteniendo la eficiencia operativa de años anteriores.

### Inversión

Durante este ejercicio la compañía ha continuado comprometida con la inversión, realizando fuertes desembolsos que han superado los 350 millones de €, un 24% más que el ejercicio comparable anterior, orientadas principalmente a incrementar el despliegue de redes de nueva tecnología y al proyecto WiFi.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



4

## Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

#### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

#### Actividades y Resultados

##### 3. Resultados Financieros

##### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

##### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

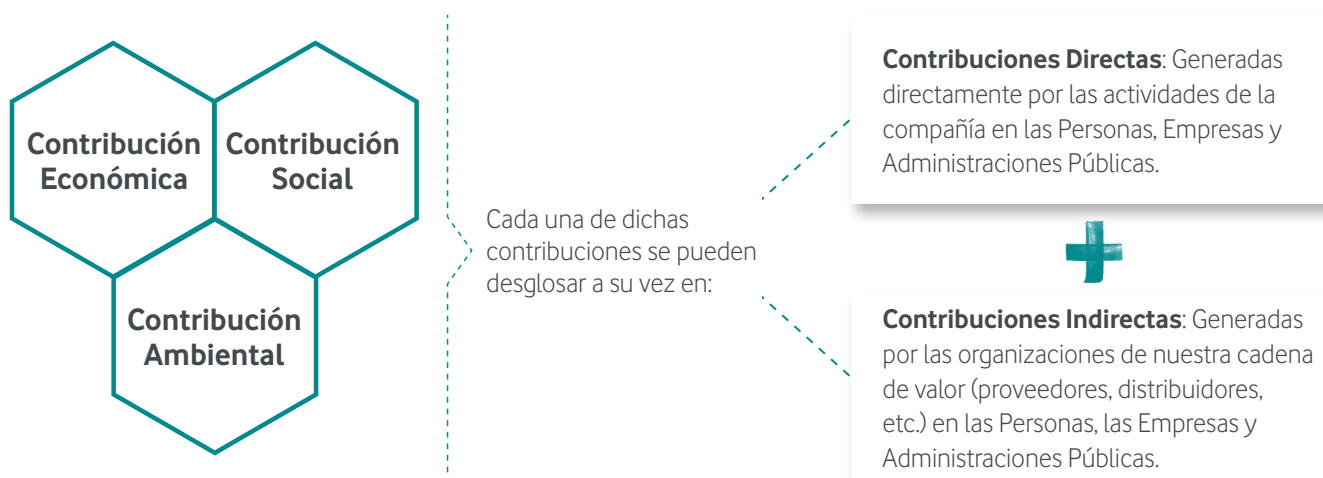
#### Anexos

##### 6. Ética y Gobierno Corporativo

##### 7. Elaboración y Revisión del Informe

Vodafone, como parte del sector estratégico en el que opera, juega un papel importante en el desarrollo económico y social del país, así como en la protección del medio ambiente.

Las contribuciones de la compañía las clasificamos, en función del tipo de efecto generado, en tres categorías generales (Económica, Social y Ambiental) que, a su vez, se pueden desglosar en dos subcategorías (Directas e Indirectas):



Los cálculos de la Contribución al país se realizan con una metodología propia aplicada por diversas operadoras del Grupo Vodafone, entre ellas Vodafone España.

## Contribución Económica

Desde Vodafone contribuimos de forma directa a la economía del país a través de la riqueza que generamos, los impuestos y licencias que pagamos, los proveedores a los que compramos productos y servicios, y las personas a las que empleamos.

Por otra parte, de forma indirecta contribuimos a través de las organizaciones de nuestra cadena de valor (proveedores, distribuidores, etc.).

### Contribución Económica Directa

Las actividades de la compañía contribuyen económicamente a sus Grupos de Interés directos. En concreto, el valor creado en el país es distribuido entre los Empleados y sus familias, las Empresas que nos proveen bienes y servicios, y la Administración Pública.

La contribución directa a estos Grupos de Interés durante el ejercicio 2014-15 ha sido de 5.637 millones €, resumiéndose a continuación su desglose entre Personas, Empresas y Administraciones Públicas.

**5.637**  
millones €  
de contribución económica  
**directa** a las Personas,  
Empresas y Administraciones  
Públicas del país

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

**Personas: 369 millones €**

Sueldos y Salarios de empleados directos: 293 millones €

Beneficios Sociales: 21 millones €

Opciones y Acciones: 3 millones €

Contribuciones a Planes de Pensiones: 5 millones €

Alquileres: 47 millones €

**Administraciones Públicas: 370 millones €**

Impuesto sobre Sociedades + IAE: 107 millones €

Seguridad Social: 68 millones €

Tasas uso del espectro: 162 millones €

Alquileres: 33 millones €

**Contribución Económica Directa:**  
**5.637 millones €**

**Empresas: 4.898 millones €**

Adquisición de Productos y Servicios a Proveedores locales: 2.906 millones €

Adquisiciones Inmovilizado Material e Inmaterial: 1.245 millones €

Intereses: 552 millones €

Alquileres: 195 millones €

- La principal contribución a la economía del país es la correspondiente a la Adquisición de Productos y Servicios a **Empresas** radicadas en España (2.906 millones €), que representan aproximadamente el 88% del total de las Compras de Productos y Servicios. También es destacable la adquisición de software y de inmovilizado material como equipos, mobiliario y estaciones (1.245 millones €). Se pagaron 552 millones € de intereses (correspondiendo la mayor parte de ellos a los pagados por Ono: 549 millones €). Por otra parte, los alquileres de edificios a empresas han supuesto unos 195 millones €.
- La contribución directa a las **Personas** ha sido de 369 millones €. La mayor parte de esta cantidad corresponde a los sueldos, salarios y asimilados pagados por la compañía (293 millones €), contribuciones a Planes de Pensiones (5 millones €), Opciones y Acciones (3 millones €), otros gastos de personal derivados de beneficios sociales, tales como seguros privados de salud, gastos de formación y de personal, tickets restaurante, etc. (21 millones €), y alquileres pagados a personas propietarias de emplazamientos que usamos (47 millones €).
- Además, nuestras actividades generan contribuciones económicas directas a las **Administraciones Públicas** por los ingresos públicos derivados, principalmente, de los impuestos y otras contribuciones específicas tales como el Impuesto sobre Sociedades e IAE (107 millones €), las tasas por el uso del espectro (162 millones €), los pagos a la Seguridad Social (68 millones €) y los alquileres pagados a Administraciones Públicas (33 millones €).

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Contribución Económica Indirecta

Además de las contribuciones directas, las actividades de Vodafone generan valor económico como consecuencia de las actividades desarrolladas por nuestra cadena de valor. Así, gracias a las actividades de Vodafone, los empleados, proveedores y clientes generan flujos económicos para Personas y Administraciones Públicas.

**1.083**  
millones €  
de contribución económica **indirecta**  
a las Personas y Administraciones  
Públicas del país



En la contribución económica indirecta se incluye:

- La creación de valor para las **Personas**, a través de los sueldos y salarios pagados por los proveedores locales a sus empleados involucrados en actividades desarrolladas por Vodafone (737 millones €).
- La creación de valor para las **Administraciones Públicas** por medio de los Impuestos pagados a través del IVA, IGIC e IPSI (267 millones €), de las cuotas a la Seguridad Social pagadas por nuestros empleados (14 millones €) y de los impuestos sobre la renta pagados por los empleados de Vodafone (65 millones €).



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe

## Contribución Social

Vodafone juega un papel importante en la contribución social al país, tanto en términos de empleo, como en su desarrollo social.

### Empleo Directo e Indirecto

Al formar parte de una red de empresas, Vodafone tiene la posibilidad de proporcionar empleos directos e indirectos (empleos creados en su cadena de valor como consecuencia de las actividades que desarrolla).

**36.088**  
empleos  
directos e indirectos  
en España (FTEs)

**Empleo Directo:**  
6.006 FTEs

**Empleo Directo  
e Indirecto:**  
**36.088**  
FTEs (\*)

**Empleo Indirecto: 30.082 FTEs**

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

(\*) El nº de empleos se cuantifica en términos de FTE ("Full Time Equivalents" – empleos a tiempo completo).

La contribución directa de Vodafone sobre el nivel de empleo se mide en función de sus empleados. La compañía cuenta con 6.148 empleados en España, que representados en términos de empleos a tiempo completo (FTE) significan 6.006.

Para calcular la contribución indirecta de la empresa al empleo del país, se debe considerar el personal empleado por sus proveedores que suministran productos y servicios, así como los involucrados en actividades de distribución, ventas y servicios de atención al cliente. El empleo indirecto alcanza a 30.082 personas a tiempo completo.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos


### 6. Ética y Gobierno Corporativo


### 7. Elaboración y Revisión del Informe



## Contribución al Desarrollo Social


### Fundación Vodafone España

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

El objetivo de la Fundación Vodafone España es innovar en el uso de las TIC para mejorar la calidad de vida, la autonomía personal, el envejecimiento activo, y la integración social y laboral de las personas, especialmente de los grupos vulnerables. Durante el ejercicio 2014-15 ha dedicado 4,6 millones de € a estos proyectos.  1

**4,6 millones €**  
contribución **social** de  
Vodafone España

### Productos y Servicios Sociales

Vodafone contribuye al bienestar social del país mediante el desarrollo de productos y servicios de telecomunicaciones que apuestan por una comunicación accesible y sin barreras que ayuda a mejorar la calidad de vida y la integración sociolaboral de las personas con necesidades especiales, incluyendo personas con capacidades diferentes, mayores, enfermos crónicos, víctimas de violencia de género, etc.  2

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe



[www.fundacion.vodafone.es](http://www.fundacion.vodafone.es)



- 1 Ver Capítulo 5: "Sociedad. Fundación Vodafone España"
- 2 Ver Capítulo 5: "Sociedad. Productos y Servicios Sociales"

## Contribución Ambiental

El compromiso de Vodafone con el desarrollo sostenible también conlleva controlar y minimizar los impactos directos de su actividad en el medio ambiente, tanto de las instalaciones y equipos de su red de telecomunicaciones como de sus tiendas y oficinas, así como del ciclo de vida de los equipos que compra y/o vende.

Por otra parte, la mayor oportunidad de Vodafone para contribuir a la lucha contra el cambio climático se produce a través del desarrollo de Productos y Servicios que ayuden a otros sectores a reducir sus propias emisiones de CO<sub>2</sub>.

Contribución Ambiental  
Directa e Indirecta  
**84.582**  
Tn de CO<sub>2</sub> evitadas

### Contribución Ambiental Directa

La contribución ambiental directa es la derivada de las actuaciones realizadas por la compañía para mejorar la eficiencia energética de su red de telecomunicaciones, oficinas y tiendas, y de esta forma reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, se consideran las actuaciones implantadas en el ámbito de la movilidad sostenible que contribuyen a disminuir el impacto ambiental asociado a los viajes y desplazamientos de sus empleados.

#### Eficiencia Energética: -656 Tn CO<sub>2</sub> evitadas

Red: -1.349 Tn CO<sub>2</sub> evitadas (\*)  
Oficinas: 832 Tn CO<sub>2</sub> evitadas  
Tiendas: -139 Tn CO<sub>2</sub> evitadas (\*)

Contribución  
Ambiental  
Directa:  
**1.582**  
Tn CO<sub>2</sub> evitadas

#### Gestión de la Movilidad: 2.238 Tn CO<sub>2</sub> evitadas

Videoconferencias: 1.953 Tn CO<sub>2</sub> evitadas  
Flota: 143 Tn CO<sub>2</sub> evitadas  
Lanzaderas: 142 Tn CO<sub>2</sub> evitadas

(\*) Debido al amplio despliegue de instalaciones en este ejercicio, se ha producido un aumento de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de los consumos energéticos en la red y tiendas

### Contribución Ambiental Indirecta

Las TIC constituyen uno de los instrumentos más importantes para la mitigación del cambio climático, ya que ayudan a reducir el consumo de energía en otros sectores y por tanto a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero. Las soluciones basadas en las conexiones Máquina a Máquina (M2M), tienen un papel muy importante en esta contribución indirecta.

Según el estudio realizado por el Grupo Vodafone, "Carbon Connections" , se estima que la contribución de las tecnologías móviles en 2020 evitará la emisión de 110.000 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente por cada millón de conexiones inalámbricas M2M activadas. Dado que Vodafone tenía 752.000 SIM activas en el ejercicio 2014-15, se considera que, en base a dicho estudio, la contribución de Vodafone durante el ejercicio 2014-15 a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> de otros sectores a través del uso de sus productos y servicios M2M ha sido de 83.000 Tn de CO<sub>2</sub>.

Contribución  
Ambiental  
Indirecta:  
**83.000**  
Tn CO<sub>2</sub> evitadas

<http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/sostenibilidad-y-calidad/sostenibilidad/sociedades-sostenibles/tic-y-sostenibilidad/informes-y-documentos/>

Ver Capítulo 5: "Entorno"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe



## Nuestra Gestión 2014-15

5

### Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

#### **Negocio y Estrategia**

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

#### **Actividades y Resultados**

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. **Nuestra Gestión 2014-15**

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

#### **Anexos**

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Cadena de Valor



Nuestros  
Clientes

Nuestros  
Proveedores

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

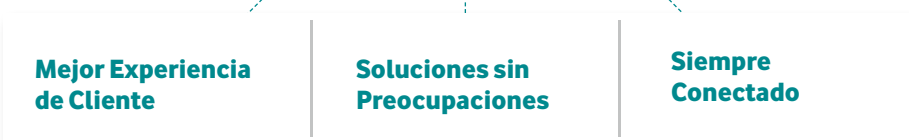
## Nuestros Clientes

La confianza es la base fundamental sobre la que hacer negocios y, por tanto, la relación compañía-cliente es esencial para conseguir resultados exitosos. De esta forma, entendiendo la importancia tanto de dicha relación como de la involucración de empleados, Vodafone ha conseguido ser en el ejercicio 2014-15 líder en atención al cliente de acuerdo con los estudios periódicos de satisfacción y fidelización de clientes.

Manteniendo la satisfacción como foco y obsesión de nuestro trabajo, durante el ejercicio 2014-15 se ha marcado un punto diferencial en la forma de relacionarnos con nuestros clientes. Exceder sus expectativas, conseguir productos y servicios que satisfagan sus necesidades, así como proporcionar un servicio eficaz, resolutivo y honesto han sido las bases de este año fiscal.

Vodafone España construye su estrategia sustentada en tres pilares:

### Pilares de Diferenciación



### Mejor Experiencia de Cliente

#### Red Team

El "Red Team" es un proyecto clave en la estrategia de Vodafone puesto en marcha durante el ejercicio 2014-15 y cuyo objetivo es mejorar la experiencia de nuestros clientes, creando embajadores de la marca. Esta iniciativa, pionera dentro del Grupo Vodafone, gira alrededor de las más de 37.000 personas que, perteneciendo a terceras empresas proveedoras de servicios, tienen un trato directo con nuestros clientes. Son personas que trabajan en distribuidores de Vodafone tanto de particulares como de empresas, los agentes de los diferentes "call centers", instaladores de fibra, etc...

El programa "Red Team" se compone de tres líneas de trabajo principales:

- Asegurar que todas las personas que tienen relación con los clientes en algún punto del proceso comercial (venta, instalación, atención) conocen perfectamente los productos y servicios de Vodafone, y pueden ofrecer las soluciones que mejor se adaptan a las necesidades de los clientes, además de poder contestar y resolver cualquier duda o incidencia que puedan tener.
- Desarrollar acciones para que los miembros del "Red Team" utilicen los productos y servicios de Vodafone, y que, desde su experiencia de uso personal, sean los mejores embajadores de la marca.
- Lograr que todos sus miembros se sientan orgullosos de trabajar dentro del ámbito de la marca Vodafone, creando una gran comunidad que comparte conocimiento, aficiones, momentos de ocio y pasión por los clientes.



**80,2%**  
está orgulloso de pertenecer al "Red Team"

Más de **2.500** personas han participado en eventos de ocio organizados en exclusiva para el "Red Team" o relacionados con las actividades de patrocinio de Vodafone

**68%**  
de los miembros del "Red Team" utiliza servicios y productos de Vodafone

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Atención al Cliente

Nuestros clientes pueden contactar con Vodafone a través de diferentes canales:

- 1 Atención Presencial en Tiendas
- 2 Atención a través de "call centers"
- 3 Atención Online/ Autogestión

### 1 Atención Presencial en Tiendas

En el anterior ejercicio 2013-14 se puso en marcha el Plan de Transformación de nuestros Puntos de Venta, que incluía tanto el rediseño del espacio como de los procesos de venta, incorporando elementos diferenciales tales como:

- **Vodafone de Tú a Tú:** nuevos Centros Premium de Atención al Cliente, que ofrecen un servicio personalizado y cara a cara. En la actualidad contamos con 5 centros de este tipo en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla y Valencia. Además, en cuatro de ellos se dispone de un servicio de reparación exprés para "smartphones" en la propia tienda. A continuación se indican algunos de los resultados más significativos en las Tiendas Vodafone de Tú a Tú.



- **Asesores de Negocio en tienda:** expertos que atienden a profesionales y pequeñas empresas.
- **"Apptualizadores":** expertos que atienden las dudas de nuestros clientes, y que ponen a punto su "smartphone" desde el primer momento, incluyendo las aplicaciones que más les interesen.
- **"Nunca sin mi móvil":** servicio de reparación del "smartphone" en un plazo máximo de 5 días laborables. Si no se repara en este plazo, Vodafone se compromete a sustituirlo por otro móvil puesto a nuevo (de igual o superior categoría). Además, durante el tiempo de reparación, se proporciona un terminal de préstamo de características similares al entregado por el cliente.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## 2 Atención a través de "call centers"

Nuestros clientes pueden elegir ser atendidos en 7 idiomas: castellano, catalán, gallego, euskera, inglés, árabe y rumano.

La Atención a través de "call centers" se puede realizar por agentes o por el sistema de reconocimiento de voz (IVR).

Uno de nuestros objetivos es ofrecer a los clientes la atención rápida y eficaz que demandan. Para ello, durante el ejercicio 2014-15 se han llevado a cabo una serie de acciones que permiten alcanzar y mantener los mejores estándares en este servicio. Así, se ha continuado con los planes de mejora puestos en marcha en ejercicios anteriores, que nos han permitido incrementar la resolución en primera llamada y la satisfacción con la atención recibida:

- Reducción de las necesidades de contacto de nuestros clientes y mejora de su experiencia cuando es necesario el contacto.
- Redefinición de los procedimientos de atención enfocados al incremento de la resolución en primera llamada y a la satisfacción de nuestros clientes con la experiencia. En este sentido, se han dimensionado las capacidades de las plataformas, buscando la solución en un solo contacto y técnicamente se han mejorado los sistemas, reduciendo el número de llamadas cortadas en los Centros de Atención.

## 3 Atención Online/Autogestión

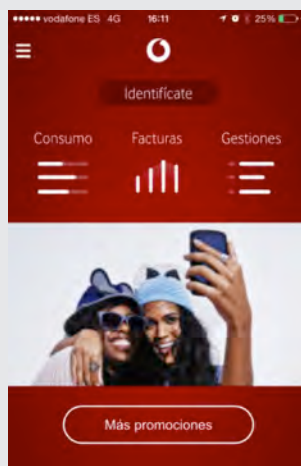
En Vodafone se trabaja continuamente para que nuestros clientes dispongan de la mejor Autogestión, ya que consideramos que esta es la mejor manera de ayudarle a satisfacer sus propias necesidades de información sobre nuestros productos y servicios. Para ello, les ofrecemos nuestros canales "online", facilitándoles así la realización de sus propias gestiones de forma gratuita en cualquier momento y lugar.

### Mi Vodafone

Durante el ejercicio 2014-15, los clientes han continuado apostando por el móvil como su canal de atención "online" preferido, utilizando la **aplicación "Mi Vodafone"** en sus "smartphones". La App está disponible para todos los clientes particulares, tanto de contrato como de prepago, así como para clientes autónomos y líneas de empresa.

En este ejercicio, se ha realizado un completo rediseño de la aplicación, haciéndola más fácil de utilizar y más atractiva para nuestros clientes. Así, se han reforzado los servicios de información a los clientes, como la ayuda contextual o el nuevo servicio de notificaciones, y se han incluido nuevos servicios como el de liberación gratuita de terminales a través de "Mi Vodafone".

Durante este ejercicio ha continuado el crecimiento del número de usuarios que se autogestionan desde el móvil, al igual que el número de contactos respecto al ejercicio anterior.



Incremento del

**34%**

de usuarios mensuales de la App Mi Vodafone, respecto al ejercicio anterior

**2 millones**

de usuarios al mes de las áreas privadas de la web de Vodafone

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Ayuda

En la sección de **"Ayuda"** de nuestra **web** destacan las siguientes actividades desarrolladas en el ejercicio 2014-15:

- La publicación de nuevas secciones de consulta
- El lanzamiento de una sección de "Ayuda Accesible" desde dispositivos móviles
- El rediseño de la sección "Guías para tu móvil" como apoyo a los usuarios en la configuración de sus terminales.

La optimización en la navegación y la simplicidad de los menús apoyados por imágenes, aportan a los usuarios una fácil manera de personalizar sus "smartphones" o configurar su módem o router. Además, se facilitan vínculos para actualizar el sistema operativo u obtener información de las ofertas disponibles.

## Foro Vodafone

Dentro del **"Foro Vodafone"** se ha mejorado el programa "Héroes Vodafone" con nuevas insignias y reconocimientos. Con ello, se ha potenciado aún más la interacción entre nuestros clientes, así como la creación de contenidos de utilidad. Esto se ve reflejado en el incremento de un 32,6% del número de usuarios registrados en "Foro Vodafone" respecto al ejercicio anterior.

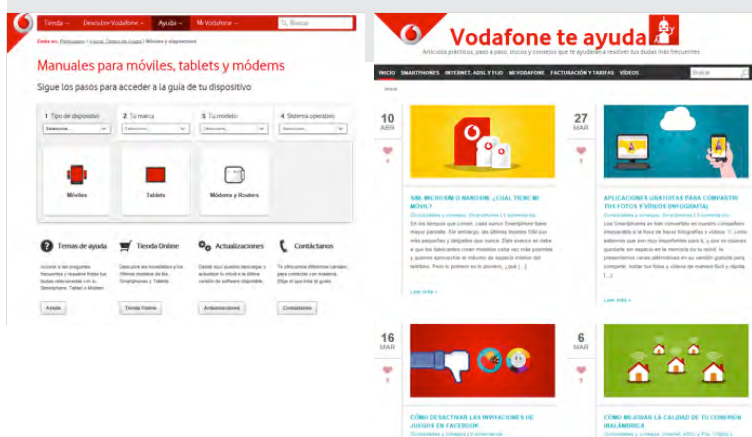
A través del "Foro Vodafone" se sigue fomentando la autogestión y el conocimiento de los productos y servicios de Vodafone entre nuestros clientes.

Más de **61.000** usuarios  
registrados en  
"Foro Vodafone"

## Blog "Vodafone te Ayuda"

El blog **"Vodafone te Ayuda"** se ha rediseñado este ejercicio y sigue con la tendencia al alza en sus visitas, registrándose este año un incremento del 108% respecto al ejercicio anterior. Con una media de 73.500 visitas mensuales, demuestra ser una gran ayuda para complementar la información que ofrecemos a nuestros clientes a través de "Ayuda", "Foro Vodafone" y Redes Sociales.

**73.500**  
visitas mensuales de media  
del blog "Vodafone te Ayuda"



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno


## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



## Reclamaciones

Durante el ejercicio 2014-15 se ha continuado poniendo especial foco en la mejora de la gestión de las Reclamaciones. Esta mejora en los procesos, procedimientos y proyectos que se han desarrollado han contribuido a reducir el número de reclamaciones que los clientes han presentado ante los Organismos Oficiales . Esta reducción en las reclamaciones también lo avalan la publicación de informes de Organizaciones de Consumidores y otros organismos autonómicos.

A este respecto, es preciso destacar que se ha consolidado el **Modelo de Atención en Tiendas**, facilitando la resolución de incidencias en el punto de venta.

La relación de Vodafone con los diferentes **Organismos Oficiales** se sigue afianzando, manteniendo una plena colaboración. Así, Vodafone tiene contacto directo con las Juntas Arbitrales y con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor. Monitorizamos continuamente nuestras respuestas, y proponemos medidas de mejora con el "feedback" recibido.

Asimismo, se ha consolidado el servicio de **Mediación Telefónica** con los Organismos Oficiales, potenciando la resolución en la primera fase del proceso de reclamación. De esta forma, se contribuye a acortar el tiempo de resolución y a mejorar la satisfacción del cliente.

## Publicidad Responsable

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

Nuestra comunicación publicitaria responde a la transmisión de nuestro mensaje de marca: "Vodafone contribuye a que nuestros clientes estén conectados de forma fiable".

De acuerdo con el compromiso de cumplimiento de la legislación vigente, tanto publicitaria como general, se establecen mecanismos de control previos a la comunicación publicitaria por parte de nuestro departamento Legal, que revisa todas las campañas antes de su lanzamiento, con el objetivo de minimizar posibles resoluciones desfavorables.

Es de destacar que, teniendo en cuenta el elevado número de comunicaciones publicitarias que realizamos, en el ejercicio 2014-15 Vodafone España ha recibido 2 resoluciones desfavorables por incidencias en materia de publicidad:

- Una sanción por expediente iniciado por la Agencia Catalana de Consumo (354.564€)
- Una sanción por expediente iniciado por la Junta de Andalucía (5.000€)

Respecto a Ono, se han recibido 4 resoluciones desfavorables por este tema:

- Dos sanciones por expedientes iniciados por la Agencia Catalana de Consumo (58.000€ y 29.486€)
- Dos sanciones por expedientes iniciados por el Servicio Territorial de Consumo de Castellón de la Generalitat Valenciana (12.000€ y 11.000€)

Por otra parte, no se ha recibido, ni por parte de Vodafone España ni de Ono, ninguna resolución firme de Autocontrol en materia de publicidad como consecuencia de reclamaciones presentadas por terceros.



Ver información adicional en: [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

Como ejemplo de Publicidad Responsable, procuramos dar a la mujer un papel destacado, a través de mujeres que son inspiradoras en nuestras comunicaciones. Por ejemplo, en la campaña de Lisa Casali que, preocupada por el medio ambiente, empezó a experimentar nuevos métodos de cocina para aprovechar la energía, descubriendo que se podía cocinar con el lavavajillas. La campaña trataba de mostrar su trabajo con el ánimo de inspirar a otras personas a aplicar nuevas formas de aprovechar la energía.



## Privacidad y Protección de Datos

La protección de la información personal de nuestros clientes, así como el respeto por su vida privada son esenciales para mantener su confianza. Por ello, ponemos énfasis en la gestión efectiva de su privacidad y seguridad.

El uso, cada vez más extendido, de las comunicaciones implica que nuestros clientes cada vez estén más preocupados por la privacidad y seguridad de su información. La complejidad de la tecnología, las amenazas cibernéticas y la posibilidad de errores humanos pueden ser las causas de que la información se pierda, se elimine o caiga en manos inadecuadas.

Para garantizar la privacidad de nuestros clientes, en primer lugar hay que gestionar la seguridad de su información y sus comunicaciones. Para ello:

- Vodafone España tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma ISO 27001.
- Formamos continuamente a nuestros empleados sobre cómo actuar con la información de nuestros clientes. Con este fin y con el de concienciar sobre la importancia del tema, durante el ejercicio 2014-15, y coincidiendo con el Día Internacional de la Seguridad (20 de noviembre), se lanzó la "Guía Vodafone para trabajar con seguridad". Asimismo, todos los empleados realizaron un curso de refuerzo, sobre temas de Seguridad.

Durante el ejercicio fiscal 2014-15 se han recibido únicamente dos sanciones por infracción del artículo 10 de la LOPD (relativo al deber de secreto). Es importante destacar que ninguno de estos casos se refiere a hechos que hayan afectado a un volumen elevado de clientes y tampoco han tenido un impacto relevante para la compañía, ni mediático, ni a efectos de cuantía de las sanciones (20.000 y 2.000€ respectivamente).



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe


## Soluciones sin Preocupaciones

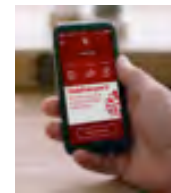
### Claridad en Precios y Tarifas

Vodafone sigue apostando por ofrecer a los clientes la mejor experiencia con sus dispositivos, así como mayor libertad de elección a la hora de decidir la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades.

### Tarifas de Contrato

Durante el ejercicio 2014-15 se han producido muchas novedades en las tarifas de contrato, destacando especialmente:

- Lanzamiento de nuevas **tarifas con contenidos incluidos en planes RED**, así como mayor capacidad de datos. De esta forma, Vodafone se diferencia como el primer operador en ofrecer servicios de ocio incluidos en sus tarifas móviles, ofreciendo a sus clientes la posibilidad de disfrutar del contenido favorito que elijan desde 3 meses (con tarifa RED M) hasta 2 años (con tarifas RED L y XL).
- Lanzamiento de **Voz HD**, ofreciendo a los clientes de Vodafone una mayor calidad de sonido en sus comunicaciones de voz, haciendo que las llamadas sean más nítidas y evitando que el ruido ambiente moleste durante la conversación. Para disfrutar del servicio, sin ningún coste adicional, únicamente se requiere que ambos interlocutores sean clientes Vodafone, tengan un "smartphone" que soporte Voz HD y que se encuentre en zona donde haya cobertura 3G.
- Lanzamiento de **4G+**, sin ningún coste adicional, en todas las tarifas compatibles con 4G, convirtiendo nuevamente a Vodafone en pionero en el lanzamiento de servicios de alta velocidad en movilidad.
- Lanzamiento del **Servicio Máxima Velocidad** (actualmente denominado **Servicio +Megas**), ofreciendo a los clientes la posibilidad de no tener restricciones de velocidad una vez excedido el límite de datos de su tarifa, a un precio reducido y adaptado a las necesidades adicionales de cada cliente. Del mismo modo se actualizó la oferta de **Bonos para Navegar**.
- Lanzamiento de la **Promoción "Gigas Ilimitados"**, ofreciendo a los clientes con tarifas de contrato la posibilidad de disfrutar de navegación ilimitada durante el período de la promoción a un precio muy reducido. De esta forma, los clientes podían disfrutar de todo el potencial de su "smartphone" y Vodafone refuerza su carácter innovador en el mercado.
- El servicio de **Roaming** ha experimentado varias mejoras, entre las que cabe destacar:
  - El lanzamiento de la Tarifa para Hablar y Navegar en Portugal.
  - La reducción del precio de la Tarifa Viaje en Europa (Zona 1). 
  - La inclusión como beneficio del Roaming en Europa: Zona 1 (1.000 min, 1.000 SMS y 1GB mensual) en la tarifa Red XL.
- Vodafone ha seguido ofreciendo a los clientes con tarifas RED la posibilidad de completar sus necesidades de comunicaciones tanto con **Vodafone Integral** (ADSL, fijo y móvil) como con **segundas líneas** a precios muy competitivos. También ha ofrecido a los clientes la posibilidad de disfrutar de todas las novedades indicadas anteriormente no sólo en la línea principal, sino también en sus segundas líneas.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe




Ver información adicional en <http://www.vodafone.es/particulares/es/tienda/te-puede-interesar/roaming-en-el-extranjero/>

## Tarifas de Prepago


Durante el ejercicio 2014-15, se han mejorado las tarifas **Vodafone yu**, especialmente diseñadas para jóvenes. De esta forma, se ha aumentado el volumen de datos y se ha incluido velocidad de navegación 4G+. Las tarifas siguen contando con llamadas y mensajes gratis entre "yusers" (clientes de Vodafone yu).

Este ejercicio se ha seguido apostando por la innovación y nuestros clientes han podido acceder a promociones exclusivas a través de la aplicación de Vodafone yu, disponible para Android e iOS, siendo Vodafone pionera en este tipo de promociones a través de una App.

Además, durante el ejercicio 2014-15 se ha seguido desarrollando la plataforma de contenidos exclusivos de Vodafone yu como forma de llegar a los más jóvenes y, además del programa de radio en el que colaboran las principales figuras de la cultura y el humor en España, se ha lanzado el primer programa de TV.

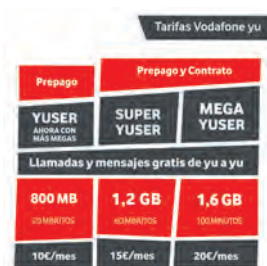
Esta plataforma de contenidos se completa con una propuesta de experiencias donde los jóvenes han podido disfrutar de sus actividades favoritas como deportes, viajes, fiestas, etc. 

Por otra parte, para cubrir la necesidad de un número muy importante de personas que todavía utilizan el móvil principalmente para hablar y estar localizados, se lanzó en el mes de abril de 2014, la tarifa **Vodafone Fácil**. 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 usa.

Este tipo de tarifa está pensada especialmente para personas mayores que buscan la sencillez en la tarifa y el teléfono. Así, junto con la tarifa Vodafone Fácil se pueden adquirir una serie de teléfonos sencillos y económicos que cubren distintas necesidades .

Por último, en junio 2014 se lanzó **Vodafone in Spain**, dirigido a los turistas que visitan España. Esta propuesta incluye una gama completa de productos de prepago, para estar comunicados tanto en España como con sus países de origen:

- SIM para hablar y navegar con "Smartphone"
- SIM para navegar con Tablet o Modem
- "Smartphone", listo para usar.



## Calidad de Facturación

Vodafone dispone de un Sistema Global de Aseguramiento de la Calidad de Facturación que es sometido a una auditoría externa anual, incluida dentro del ámbito del Certificado de Calidad ISO 9001, y donde se recogen las obligaciones que establece la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la Calidad de Servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Una de las obligaciones recogidas en la citada Orden son los requisitos relativos a la gestión de precios y a la tarificación de los eventos susceptibles de cargo, donde se analiza la transparencia de precios (concisa, no ambigua, fácilmente localizable por los usuarios, completa y actualizada,...); así como la adecuación de los términos contractuales y de los precios aplicados con la información preliminar facilitada.

 Ver información adicional en [yu.vodafone.es](http://yu.vodafone.es) y en [Youtube.com/vodafoneyu](http://Youtube.com/vodafoneyu).

 Ver Información adicional en Capítulo. 5 "Productos y Servicios Sociales"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos


6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## SMS Premium

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

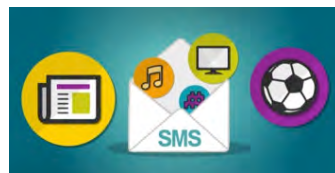
Estas empresas externas a Vodafone envían SMS especiales ofreciendo contenidos como música, juegos, concursos, noticias, etc. Estos mensajes tienen un coste superior al de un mensaje convencional entre móviles, no entran dentro de los bonos de SMS que llevan incluidos algunas tarifas, y se cobran a través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

Dentro de la mensajería Premium, existen principalmente tres tipos de servicios:

- 1. Servicios de suscripción:** Se realiza el alta a través de un mensaje SMS o una página web. El cliente, al suscribirse, se da de alta en un servicio donde el proveedor envía periódicamente contenidos a través de SMS, cobrando por cada mensaje recibido por el cliente.
- 2. Pago por evento:** Es un servicio de un solo uso y que se recibe cuando se envía un mensaje SMS a un número corto para participar en sorteos, información de contenidos, etc. Se factura cada mensaje enviado desde el teléfono.
- 3. Chat:** Es una conversación que el cliente mantiene con el proveedor a través de un chat. Se factura cada mensaje enviado desde el teléfono. Este tipo de servicios se suele iniciar con invitaciones a responder a un mensaje que se recibe en el teléfono. 

Durante el ejercicio 2014-15 se han realizado, entre otras, las siguientes actuaciones en el ámbito de los SMS Premium con objeto de mejorar la experiencia de los clientes con estos servicios:

- Revisión continua de los servicios de los proveedores de contenidos y aprobación previa por nuestra parte antes del lanzamiento al mercado. Todos los servicios de proveedores de contenidos deben cumplir las Guías establecidas en 2014 relativas a "Servicios de Suscripción y Servicios de SMS Premium a través de Aplicaciones" y que se incluyen como anexo al contrato con los proveedores de contenidos (Código de Conducta).
- Desde el mes de septiembre de 2014, se incluye en todos los Servicios de Suscripción el precio del servicio en el mensaje informativo que envía Vodafone con el correspondiente código PIN necesario para confirmar la suscripción por el cliente.
- Se ha procedido al corte de la numeración de los proveedores de contenidos que no han cumplido el Código de Conducta de estos servicios. Así, durante el ejercicio fiscal 2014-15 se han cortado 25 numeraciones cortas de 6 proveedores diferentes.



## Siempre Conectado

### Calidad de la Red

La amplia experiencia en el diseño de redes de telecomunicación que Vodafone tiene, la elevada fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red y la excelencia alcanzada en su operación y mantenimiento, nos permiten responder a 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 una red de telecomunicaciones robusta 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 estudios en profundidad de los motivos de incidencias de los clientes, encuestas de satisfacción, muestreos de experiencia real de clientes, estadísticas y 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 convertirlas así en oportunidades de mejora.



Ver información adicional en <http://www.vodafoneayuda.es/2014/12/sms-premium-que-son-y-como-aparecen-en-mi-factura/>

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

Así, se realizan medidas continuas de satisfacción a nuestros clientes, poniendo foco en los atributos más relevantes que identifican las características de funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones. Por otro lado, se monitoriza con herramientas específicas la experiencia real de nuestros clientes y los de la competencia, de cara a conocer las fortalezas y puntos de mejora que resultan del análisis del uso habitual y diario de los diferentes productos y servicios de voz y datos por parte de los clientes.

## Despliegue de Red (Datos a 31 de marzo 2015)

### Cobertura 4G en 1.278 municipios:

#### 75% de la población cubierta:

- 100% de las ciudades con más de 50.000 habitantes y poblaciones costeras
- 95% de las poblaciones entre 25.000 y 50.000 habitantes
- 50% de las poblaciones entre 15.000 y 25.000 habitantes

#### 4G presente en zonas de alta densidad de tráfico:

- 12 aeropuertos
- 7 estaciones de ferrocarril
- 32 espacios destinados a eventos multitudinarios
- 20 estadios de fútbol y pistas de esquí

**2,9 millones de Clientes 4G (con tarifa y dispositivo 4G)**

Vodafone continúa apostando por la innovación, con el despliegue de los servicios de Voz HD que mejoran la calidad de las llamadas en el 100% de la red 3G. Además, Vodafone ofrece los servicios 4G+ (LTE-A), que duplican la velocidad de descarga de datos a sus clientes y permiten alcanzar los 300Mbps.

Por otra parte, la compra de Ono nos ha permitido alcanzar 8,4 millones de unidades inmobiliarias y desarrollar soluciones de convergencia para ofrecer a los clientes.

El despliegue en red Fija nos ha permitido incrementar los hogares con fibra y proporcionar los servicios de internet de velocidad ultrarrápida y televisión inteligente.

Durante el ejercicio fiscal 2015-16 seguiremos con nuestra renovación de la red de acceso y el despliegue de 4G. Además, la activación de la tecnología LTE800 nos permitirá mejorar la cobertura 4G en interiores y aumentar la capacidad de red.

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 SETSI 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, Energía y Turismo [www.minetur.es](http://www.minetur.es) en su sección de Telecomunicaciones.

Vodafone España tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma internacional ISO 9001.

El ámbito de la certificación engloba, entre otros procesos, el diseño, construcción, operaciones y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones fijas y móviles, así como los procesos relacionados con la gestión de clientes.

A través de una entidad externa acreditada se certifica que Vodafone España controla sus procesos con la realización de medidas constantes y la implantación de mejoras continuas en los mismos para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

De esta forma, se asegura que Vodafone despliega su red con el objetivo de satisfacer las necesidades de capacidad y cobertura, la demanda de tráfico de voz y datos de sus clientes, controla que el mantenimiento realizado sobre sus redes vaya dirigido a evitar incidencias, y en caso de que se produzcan, que tengan el menor impacto posible sobre los clientes, mediante una rápida detección y resolución.



**99,8%**  
de la población  
cubierta con Red 2G

**99,5%**  
de la población  
cubierta con Red 3G

**Servicios 4G+**  
disponibles en Madrid, Barcelona,  
Valencia, Sevilla, Bilbao, Málaga,  
Zaragoza y La Coruña

**8,4 millones**  
de unidades conectadas  
con fibra

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe




Ver Información adicional en [www.minetur.es](http://www.minetur.es)

## M2M

Las TIC pueden desarrollar un papel muy importante para alcanzar el objetivo de un crecimiento sostenible, ya que apuestan por el desarrollo de productos y servicios orientados a ayudar a otros sectores a mejorar su productividad y competitividad, al tiempo que facilitan una economía de bajas emisiones de carbono.

La comunicación autónoma entre máquinas (Máquina a Máquina, M2M) es ya una realidad y cada día se desarrollan nuevas aplicaciones en todos los campos: desde domótica y seguridad en el hogar, a gestión de flotas y logística, soluciones para comercios, marketing personalizado, telemedicina, ahorro energético, ciudades accesibles, etc.

Vodafone es el proveedor líder de soluciones M2M que permiten a nuestros clientes (empresas y/o Administraciones Públicas) reducir costes y emisiones de carbono mediante la reducción del consumo de energía y la mejora de la eficiencia de sus operaciones. Cada vez más, estamos viendo el potencial de las soluciones M2M para reducir impactos no sólo en las empresas, sino también en las ciudades.

Sobre la base del estudio realizado por el Grupo Vodafone en colaboración con Accenture "Telecomunicaciones y CO2" , podemos cuantificar los ahorros de emisiones de carbono que los productos y servicios de M2M de Vodafone pueden proporcionar a nuestros clientes.

En este sentido, nos centramos primordialmente en cuatro tipologías de soluciones M2M:

- Contadores eléctricos inteligentes ("Smart Metering")
- Logística inteligente
- Ciudades inteligentes ("Smart Cities")
- Gestión de la eficiencia energética.

### Vodafone, líder en el Cuadrante Mágico de Gartner para servicios gestionados M2M

Vodafone es la compañía líder en servicios gestionados M2M por su capacidad de ejecución y visión integral, según los resultados del primer Cuadrante Mágico para servicios gestionados M2M, elaborado por Gartner en octubre 2014.

Las soluciones M2M de Vodafone ayudan a conectar a muchos clientes a nivel mundial, incluyendo algunos de los despliegues más destacados del mundo, como los realizados por BMW y Amazon.

Los criterios aplicados en la realización del estudio incluyen la evaluación del producto o servicio, su viabilidad general, ventas, precio, grado de adecuación al mercado y trayectoria, las estrategias y el modelo de negocio, la estrategia vertical e industrial, la estrategia de innovación y geográfica, las acciones de marketing, experiencia de cliente y operaciones.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



Ver Información adicional en [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

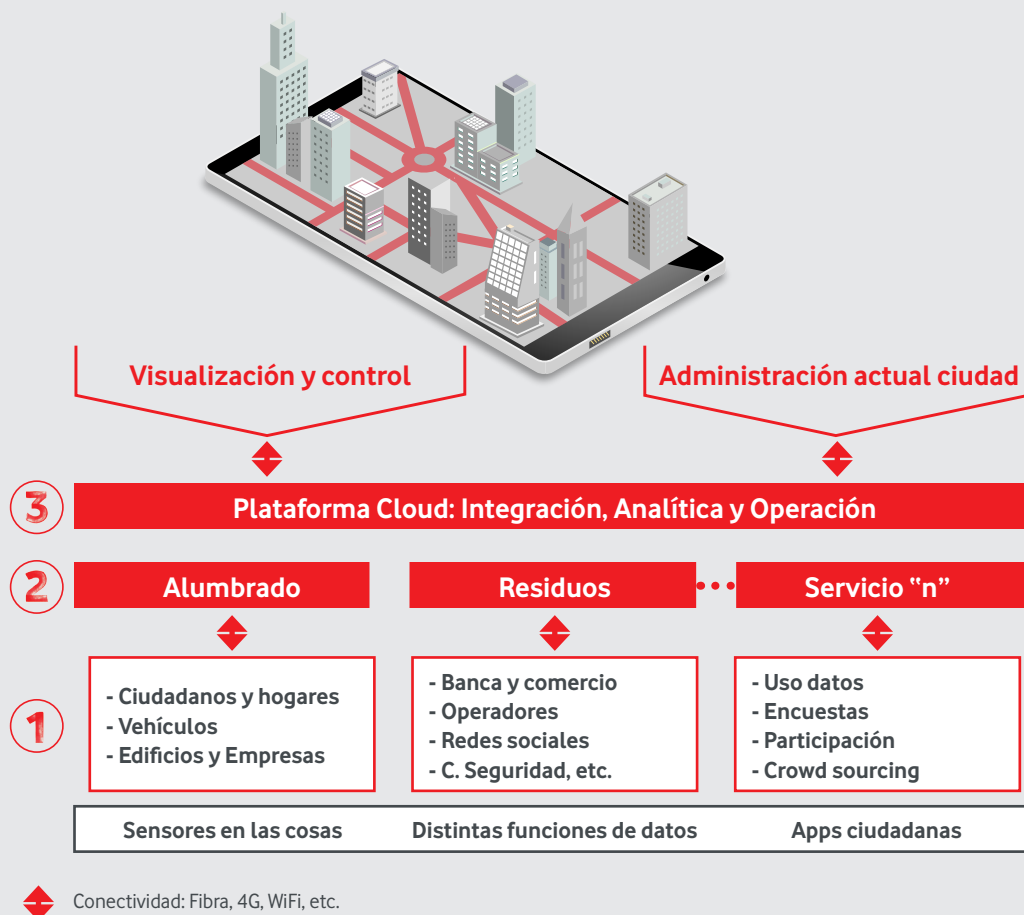
## “Vodafone Ciudad Conectada”

Vodafone España anunció en el “Mobile World Congress” en marzo 2015, “Vodafone Ciudad Conectada”, una nueva proposición orientada a proporcionar servicios inteligentes a sus clientes que impulsen la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de las ciudades.

IBM proporciona la infraestructura tecnológica de hardware, software y servicios desplegada en los Centros de Datos de Vodafone, para impulsar la eficiencia de las ciudades

españolas en diferentes ámbitos: movilidad, diseño de edificios, seguridad y emergencias, energía, agua, salud, educación, turismo y comercio inteligente, entre otras.

Las soluciones que se irán incorporando serán operadas en el nuevo “Centro de Control y Desarrollo Smart” que se localiza en Sevilla, en el marco del convenio firmado en septiembre de 2014 por Vodafone España y la Junta de Andalucía.



Vodafone e IBM comparten la vocación por la Innovación y el Servicio al Cliente. Dentro de este contexto es donde se encuadra el proyecto “Vodafone Ciudad Conectada” en el que nuestras empresas aportan lo mejor de sí mismas, sus fortalezas, para ponerlas al servicio de los ciudadanos con el ánimo de crear ciudades más eficientes, más dinámicas y habitables, a través de una plataforma en la nube que proporcione Servicios Inteligentes que permitan una gestión más integral de la ciudad.

El hecho de ser un servicio externalizado permitirá a las ciudades pequeñas y medianas disponer de los mismos servicios y nivel de gestión de los que hasta ahora sólo podían disfrutar las ciudades más grandes, lo que redundará en un claro beneficio para muchos más ciudadanos”.



**Dª Dolores Salcedo Gutiérrez**  
Directora Preventa de Software para IBM España, Portugal, Grecia e Israel.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Buenas Prácticas con Clientes

En este apartado destacamos algunas buenas prácticas realizadas en diferentes Comunidades Autónomas (algunas de las buenas prácticas en el ámbito de M2M).

### Santiago de Compostela y Vodafone colaboran en la Gestión de Residuos

Vodafone y el Ayuntamiento de Santiago de Compostela firmaron en marzo 2015 un acuerdo para realizar una prueba piloto en el campo de la Gestión de Residuos. Este proyecto forma parte de la plataforma "Vodafone Ciudad Conectada".

Esta iniciativa concreta consiste en dotar de dispositivos de medición a una serie de contenedores de residuos en la ciudad, que se conectan a través de radio con la plataforma inteligente Vodafone. Esta plataforma cuenta con un Centro de Operaciones Inteligentes (COI), que le permite controlar y gestionar los servicios y sistemas de la ciudad con un enfoque más inteligente a través de una sola operación, centralizados y una gran capacidad de análisis.

#### Santiago de Compostela y Vodafone colaboran en la gestión de residuos

La iniciativa consiste en implantar dispositivos de medición de llenado y un sistema de comunicación con el Centro de Operaciones Inteligentes.

Compartir:  
[Share on Facebook](#) [Share on Twitter](#) [Share on LinkedIn](#)  
[Share on Google+](#) [Share on YouTube](#)  
 Publicado: 08 Apr 2015

El Ayuntamiento de Santiago ha firmado un acuerdo con Vodafone para realizar una prueba piloto en el campo de la gestión de residuos. Este proyecto forma parte de la "Ciudad Conectada" plataforma de Vodafone, que ofrece a las ciudades el desarrollo de servicios inteligentes que aumentan la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de la misma. El acuerdo fue firmado por el Alcalde del municipio, Agustín Hernández, y el Director de Vodafone en Galicia, Miguel Fernández Arís.



### Vodafone colabora con el Ayuntamiento de Málaga en el desarrollo de un proyecto piloto para optimizar las rutas de Recogida de Residuos

A finales de 2014 se puso en marcha una iniciativa impulsada por las áreas de Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías del Consistorio Malagueño, y con la colaboración de Vodafone, para monitorizar tres camiones de recogida que enviarán datos en tiempo real sobre el volumen y la ubicación de cada uno de los contenedores que se recojan. La novedad radica en que, por primera vez, los sensores que permitirán disponer de esa información se colocarán en los vehículos de recogida y no en los contenedores. Este es un sistema más económico que permitirá tener un histórico de datos sobre la recogida de residuos que facilitará su extrapolación para estudiar los comportamientos de los ciudadanos.

#### Ponen sensores para mejorar la recogida de basura de Limasa

El Ayuntamiento de Málaga impulsa un proyecto piloto para optimizar las rutas y se centrará en un principio en los envases

**Reporte Diario** MALAGA. El Ayuntamiento de Málaga impulsa un proyecto piloto para optimizar las rutas y se centrará en un principio en los envases. La iniciativa consiste en dotar de dispositivos de medición a una serie de contenedores de residuos en la ciudad, que se conectan a través de radio con la plataforma inteligente Vodafone. Esta plataforma cuenta con un Centro de Operaciones Inteligentes (COI), que le permite controlar y gestionar los servicios y sistemas de la ciudad con un enfoque más inteligente a través de una sola operación, centralizados y una gran capacidad de análisis.



#### Los envases, los más abundantes en la basura

Los envases, los más abundantes en la basura. Los envases constituyen un 30 por ciento de la basura que se genera en España. Este tipo de residuos son los más difíciles de reciclar y los que más contaminación generan. El Ayuntamiento de Málaga impulsa un proyecto piloto para optimizar las rutas y se centrará en un principio en los envases.

### Los valencianos pueden acceder al transporte público con "Vodafone Wallet"

Durante el mes de octubre 2014 se incorporaron los primeros clientes al servicio del transporte en Valencia y en su área metropolitana utilizando su móvil con la aplicación "Vodafone Wallet", gracias al trabajo realizado conjuntamente entre la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE), EMT (Empresa Municipal de Transportes), FGV (Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana), Transmobile y Vodafone España.

La tarjeta Mobilis para el transporte en la Comunidad Valenciana se ha integrado dentro de la aplicación "Vodafone Wallet". De esta forma, los viajeros pueden acceder a los servicios de transporte de Valencia y de su área metropolitana (autobuses urbanos e interurbanos, metro, tranvía y bicicleta) con su "smartphone" Vodafone, y con sólo acercar el móvil al lector del autobús, metro, etc., validar el billete que corresponda. Además, también pueden consultar el histórico de viajes y validaciones realizadas, así como otras informaciones de interés sobre el transporte público valenciano.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

## 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Las farmacias rurales de Castilla y León operan con la Receta Electrónica

En enero 2015 el Consejo de Colegios Profesionales de Farmacéuticos de Castilla y León (Concyl) y Vodafone han establecido un Acuerdo para conectar 1.870 puntos de dispensación de medicamentos (1.631 farmacias y 246 botiquines).

La implantación de la red que conecta las farmacias prevé que éstas puedan dispensar medicamentos con el nuevo sistema antes del verano de 2015. Así, la implantación ha comenzado por la zona rural, para ir de menos a más, de zonas más pequeñas a más grandes, donde hay más población.

Se trata de un proyecto especialmente complejo por la extensión de la Comunidad, lo que obliga a implantar distintas soluciones "a medida", desde la línea RDSI, al 3G y 4G, pasando incluso por las soluciones vía satélite que se van a utilizar en 17 puntos de farmacia. De esta forma, cada farmacia se conectará a la red de forma diferente, dependiendo de las soluciones tecnológicas existentes en su ubicación.

### Las farmacias rurales operarán desde este verano con la receta electrónica

El nuevo sistema beneficiará especialmente a los pacientes crónicos, que no tendrán que acudir al médico a por la prescripción

**NOTICIA VERBALE**  
El nuevo sistema beneficiará especialmente a los pacientes crónicos, que no tendrán que acudir al médico a por la prescripción



## Vodafone, como colaborador del Ayuntamiento de Barcelona del servicio de bicicleta compartida, facilitó un chequeo cardiológico gratuito.

Coincidiendo con el Congreso Europeo de Cardiología celebrado en Barcelona en septiembre 2014, Vodafone promovió la realización de pruebas cardiológicas gratuitas entre los barceloneses.

Con esta acción, Vodafone como colaborador del Ayuntamiento de Barcelona para el servicio de BiCiNg, ayudó a los usuarios del sistema de bicicleta compartida de Barcelona y a los ciudadanos en general, a vigilar la salud de su corazón y a mantener un estilo de vida cardiosaludable.

Las aproximadamente 2.000 personas que participaron recibieron una pulsera con un código QR, que dirigía a una web personal donde podían visualizar sus datos personales y los resultados de las pruebas realizadas en las distintas estaciones BiCiNg. Las pruebas fueron avaladas por la Fundación Española del Corazón.



## Los logroñeses pueden acceder a los autobuses urbanos con su "smartphone" Vodafone

Desde diciembre 2014, los logroñeses pueden acceder a los autobuses urbanos con su "smartphone" Vodafone gracias a la aplicación "Vodafone Wallet", que sustituye la tarjeta de transportes por una virtual en el móvil. Este servicio está disponible gracias a la colaboración entre el Ayuntamiento de Logroño, Indra, Transermobile y Vodafone.

La tarjeta de transporte público de Logroño (AULOSA) se ha incorporado a "Vodafone Wallet" y permite comprar diferentes títulos de transporte (bonobús+, carnet bus tarifa reducida, bonobús estudiante y Logroño estudiante), validar el billete en el autobús, realizar consultas (como ver el histórico de viajes, validaciones), o efectuar recargas. Todas estas gestiones pueden hacerse en cualquier momento y en cualquier lugar y el usuario solo necesita llevar consigo su "smartphone".

Además, los tiempos se reducen ya que, para acceder al autobús, solo hay que acercar el móvil al dispositivo validador de transportes. Al mismo tiempo, la seguridad está garantizada ya que la información está encriptada en la tarjeta SIM.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Nuestros Proveedores

Para proporcionar nuestros servicios de comunicaciones, necesitamos proveedores que nos suministren equipos de red, terminales, y otros productos y servicios.

Vodafone, consciente de la importancia que suponen los proveedores en su cadena de valor, ha desarrollado diversos procesos e iniciativas para asegurar que los proveedores cumplen nuestros requisitos éticos, de seguridad y salud, ambientales y sociales. Durante el ejercicio 2014-15 hemos seguido avanzando en la racionalización de la base de proveedores con los que trabajamos, habiéndola reducido en un 19% respecto al ejercicio 2013-14.

**4.878 millones de €**  
en la Compra de Productos y Servicios en 2014-15 (\*)

**88%**  
del importe de las compras se realiza a proveedores locales

## Código de Compras Éticas

El Código de Compras Éticas de Vodafone establece los requisitos que deben cumplir los proveedores para poder trabajar con nosotros. Así, el 100% de los proveedores deben estar adheridos al mismo, por lo que forma parte del contrato que se firma entre ambas partes. Es preciso tener en cuenta que este Código es aplicable a todos los proveedores del Grupo Vodafone, por lo que sus requisitos son criterios de mínimos.

Por otra parte, cada año, todos los empleados del departamento de SCM ("Supply Chain Management") deben completar un curso "online" sobre el Código con objeto de asegurar su adecuado conocimiento. A continuación se indican los requisitos de dicho Código:

<p><b>1 Mano de Obra Infantil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se contratará a nadie cuya edad esté por debajo de la edad mínima legal para trabajar.</li> <li>A los menores (las personas por debajo de los 18 años de edad) no se les asignarán tareas peligrosas, ni ninguna tarea que no esté acorde con el desarrollo personal del menor.</li> <li>Siempre que se contrate a un menor de edad, prevalecerán sus mejores intereses.</li> <li>Se apoyará, se desarrollará o se realizarán aportaciones a políticas y programas que ayuden a cualquier menor que se encuentra trabajando.</li> </ul>	<p><b>2 Trabajo Forzoso</b></p> <p>No se utilizará el trabajo forzoso y los empleados serán libres para dejar sus trabajos, previo aviso. Los empleados no estarán obligados a depositar dinero ni documentos de identidad en la empresa.</p>	<p><b>3 Salud, Seguridad y Bienestar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se proporcionará un entorno de trabajo saludable y seguro para empleados, contratistas, colaboradores u otros a quienes puedan afectar las actividades de la compañía, de conformidad con las normativas internacionales y las legislaciones nacionales. Existirán mecanismos para garantizar que las responsabilidades sobre salud y seguridad se comunican y se aplican a las partes sometidas a su control.</li> <li>La prestación de productos y servicios cumplirá con los principios generales de Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>Se establecerán y aplicarán los mecanismos que garanticen que todos los empleados están capacitados para llevar a cabo los aspectos relacionados con la salud y seguridad de sus responsabilidades y deberes.</li> <li>Las instalaciones y servicios, incluida la ubicación de los empleados si la proporciona la empresa, serán higiénicas, seguras y satisfarán las necesidades básicas de los empleados.</li> <li>La empresa dispondrá de sistemas y formación para prepararse y responder a accidentes, problemas de salud y situaciones de emergencia previsible. Existirá un procedimiento para registrar, investigar y aplicar puntos de aprendizaje sobre accidentes y situaciones de emergencia.</li> </ul>
<p><b>4 Libertad de Asociación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una comunicación abierta y la colaboración directa entre empleados y dirección son las formas más eficaces de fortalecer las relaciones con los empleados y de resolver problemas.</li> <li>Se respetarán los derechos de los trabajadores a afiliarse a sindicatos u organismos representativos similares, así como su derecho a la negociación colectiva de conformidad con las leyes locales.</li> </ul>	<p><b>5 Discriminación</b></p> <p>La compañía no empleará ni apoyará ningún tipo de discriminación respecto a contratación, condiciones de trabajo, remuneración, acceso a formación, promoción, decisiones o procedimientos de jubilación o rescisión de contratos.</p>	<p><b>6 Prácticas Disciplinarias</b></p> <p>Los empleados serán tratados con respeto y dignidad. Se prohibirá cualquier forma de agresión física, verbal u otro tipo de acoso, las amenazas o cualquier otra forma de intimidación.</p>
<p><b>7 Horario de Trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las horas de trabajo de los empleados no superarán el máximo establecido por la legislación local.</li> <li>Las horas extraordinarias se pagarán a un precio especial y los trabajadores dispondrán de, al menos, un día libre por cada semana de siete días.</li> </ul>	<p><b>8 Pago</b></p> <p>Los empleados entenderán sus condiciones de trabajo, y recibirán un salario justo y razonable, bajo condiciones igualmente justas y razonables.</p>	<p><b>9 Conductas individuales</b></p> <p>No se tolerará forma alguna de soborno, incluyendo ofertas o pagos deshonestos realizados a los empleados, clientes, prestadores, organizaciones o individuos, o provenientes de estos mismos.</p>
<p><b>10 Medio Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se cumplirá con la legislación pertinente y las normativas internacionales en la gestión de impactos medioambientales. En los países donde no haya o no se aplique una legislación medioambiental, se realizarán prácticas responsables en la gestión de impactos medioambientales.</li> <li>Habrán procesos en marcha para optimizar activamente el uso de recursos limitados (como la energía, el agua o las materias primas) y se establecerán los controles técnicos, operativos y de gestión apropiados para reducir al mínimo la liberación de emisiones nocivas para el medio ambiente.</li> <li>Se establecerán las medidas apropiadas para mejorar el comportamiento ambiental de productos y servicios en uso, tales como tener en cuenta su eficiencia energética o el tratamiento final de los productos o servicios suministrados en la etapa de diseño.</li> <li>Se respaldarán los desarrollos innovadores en productos o servicios que proporcionan beneficios sociales o medioambientales.</li> </ul>		

(\*) Datos de Vodafone España y Ono considerando el periodo 1 de abril 2014 a 31 de marzo 2015. Incluye también Adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Proceso de Gestión de Proveedores

Para asegurar que nuestros proveedores cumplen los requisitos establecidos tanto en nuestro Código de Compras Éticas como en los correspondientes documentos de compra, se establece el siguiente Proceso de Gestión de Proveedores:

### 1 Cualificación

Los proveedores que deseen trabajar con Vodafone deben cualificarse a través de una herramienta específica. Durante el ejercicio 2014-15 se cualificaron 33 nuevos proveedores.

### 3 Auditoría

Como miembros del JAC ("Joint Audit Cooperation"), el Grupo Vodafone ha realizado auditoría a los proveedores de red más importantes.

### 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. Durante el ejercicio 2014-15 se han evaluado 20 proveedores globales.

Para evaluar el desempeño de nuestros proveedores en temas relacionados con la Sostenibilidad, Vodafone utiliza la herramienta Ecovadis, plataforma externa líder en el sector que abarca una amplia gama de criterios, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Las políticas que los proveedores tienen implantadas para evitar el trabajo forzoso e infantil.
- Información pública sobre el comportamiento del proveedor en temas sociales y de medio ambiente.
- Sistemas de Gestión Medioambiental.
- Evidencias de cómo el proveedor gestiona tanto los temas medioambientales en la cadena de suministro como los riesgos asociados al cambio climático.
- Evidencias de las medidas que el proveedor tiene implantadas para prevenir la corrupción y el soborno.

En la evaluación de proveedores realizada se ha producido un incremento de tres puntos en el NPS ("Net Promoter Score"), demostrando de esta forma la mejora en el servicio que recibimos por parte de nuestros proveedores más importantes.

## Actuaciones en materia de Seguridad y Salud

Con el fin de aumentar la implicación de nuestros proveedores en materia de Seguridad y Salud, durante el ejercicio 2014-15 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Desde SCM se organizó un foro sobre Seguridad y Salud con los 11 proveedores de Ono que realizan el despliegue de fibra. Se les formó e informó respecto a nuestras políticas y procedimientos en materia de Seguridad y Salud, haciéndoles partícipes de la importancia de este

tema para Vodafone, pues se enmarca dentro del objetivo estratégico de ser una Compañía Admirada.

- Todos los Planes de Seguridad y Salud de los proveedores considerados de alto riesgo han sido auditados satisfactoriamente por Vodafone para verificar el grado de cumplimiento de los mismos.
- Se realizaron cuatro visitas a proveedores trabajando en actividades de alto riesgo para comprobar "in situ" el cumplimiento de nuestras políticas de Seguridad y Salud.

## Gestión de los Minerales Conflictivos en la Cadena de Suministros

Los minerales conflictivos son los que proceden de minas que, directa o indirectamente, financian o benefician a grupos armados en las regiones en conflicto; por lo general, se refiere a las provincias orientales de la República Democrática del Congo (RDC).

Minerales conflictivos son la columbita-tantalita (coltan), casiterita, wolframita y oro. Estos minerales son refinados en fundiciones o refinерías para producir tantalio, estaño, tungsteno y oro, respectivamente (conocidas colectivamente como "3TG" por sus siglas en inglés). Estos metales son utilizados por muchas industrias, puesto que están incluidos en los componentes de los productos electrónicos y también en los teléfonos móviles.


Vodafone considera que las actividades mineras que alimentan el conflicto son inaceptables y nuestra Política Global sobre Minerales Conflictivos establece nuestra posición en este tema.

A pesar de que la industria, a través de iniciativas como la CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative), está haciendo progresos considerables para mejorar la transparencia de las cadenas de suministro de minerales y para luchar contra los abusos sobre los derechos humanos relacionados con la extracción de minerales conflictivos, llevará tiempo poder establecer estos sistemas a través de toda la industria y poder determinar el estado "libre de conflictos" de todos los productos.

Un producto se considera "libre de conflicto" cuando no contiene metales de minerales que, directa o indirectamente, financian o benefician a los grupos

armados en la República Democrática del Congo o en un país colindante. Esto significa que los metales pueden ser obtenidos de minas en países fuera de la República Democrática del Congo o de países limítrofes, o en minas en la República Democrática del Congo o países colindantes si disponen de la certificación y trazabilidad adecuada.

Considerando que Vodafone no fabrica ningún producto en sí y tampoco compra directamente metales "3TG", trabajamos con los proveedores y nuestra industria para garantizar que los minerales conflictivos originarios de la República Democrática del Congo o países contiguos no acaban en los productos que vendemos o en los equipos electrónicos que compramos y utilizamos en nuestras propias operaciones. En este sentido, apoyamos las iniciativas de la industria que están haciendo esto posible.

Nuestra Política Global sobre Minerales Conflictivos establece nuestros requisitos para los suministradores de productos electrónicos. Para aquellos productos en los que tenemos influencia en su diseño y producción, llevamos a cabo actividades de "due diligence" para determinar cuál es el origen de los metales "3TG" que contienen, y divulgamos los resultados en nuestro Informe de Minerales Conflictivos , de acuerdo con la legislación de Estados Unidos.

Nuestros proveedores directos (de primer nivel) tampoco obtienen los minerales directamente de las fundiciones, por lo que deben llevar a cabo los procesos de "due diligence" con sus propios proveedores, en sus cadenas de suministros, para identificar la fundición de la que se obtienen los minerales.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



Ver información adicional en: <http://www.vodafone.com/content/sustainabilityreport/2015/index.html>

## Empleados



Cultura  
Corporativa

Gestión de  
Empleados

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. **Nuestra Gestión 2014-15**

Cadena de Valor

**Empleados**


Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Cultura Corporativa: "The Vodafone Way"

El programa "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. Este programa se basa en nuestro Código Ético, que define los estándares éticos que deben cumplir todos los empleados .

### "The Vodafone Way"

Nos ayuda a fortalecer nuestra posición como una Compañía Admirada entre nuestros Grupos de Interés. Está basada en tres valores:

#### "Speed"

Debemos trabajar de la forma más rápida y eficaz, priorizando las cosas que realmente importan.

#### "Simplicity"

Haciendo las cosas más sencillas.

#### "Trust"

Actuando con honestidad, integridad y equidad, para generar confianza entre nosotros y con nuestros clientes.

El cumplimiento de los valores de "The Vodafone Way" está incluido en los objetivos de rendimiento de nuestros empleados y es evaluado anualmente. Aquellos empleados que demuestran un alto compromiso son reconocidos dentro del programa "Héroes Vodafone Way".

### Reconocimientos en el ámbito de los Recursos Humanos

Vodafone España está incluida en el Top 10 de las **empresas más deseadas para trabajar en 2014** de Job&Talent

Vodafone España se encuentra entre las empresas que lideran el **ranking de Conciliación Laboral en España**, según el II Estudio del Instituto Internacional de Ciencias Políticas.

Vodafone España ha recibido el Premio **Talent Mobility 2014** en la categoría "Desarrollar el Talento" otorgado por Lee Hecht Harrison.

La evolución de la sociedad muestra la necesidad de un compromiso responsable, cada vez mayor, de las empresas con sus proveedores, clientes, empleados, accionistas, y su entorno social y ambiental. Este compromiso de maximizar su impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente no debe ir solo asociado a limitar los riesgos de la actividad. Debe ser un elemento de innovación que ayude a las empresas a poner en el mercado productos y servicios que mejoren la vida de las personas, abran nuevos mercados, y sean capaces de atraer y retener al mejor equipo humano. Para lograrlo, la empresa debe estar bien gobernada y ser transparente en todas sus dimensiones. Desde Forética observamos cómo el compromiso de Vodafone es patente desde hace muchos años, tanto en España como a nivel global, siendo una empresa líder en transparencia y en la apuesta por la sostenibilidad y la responsabilidad social."



**D. Germán Granda**  
Director General de Forética



Ver información adicional en Capítulo 6: "Ética y Gobierno Corporativo".

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

**Empleados**

Sociedad

Entorno

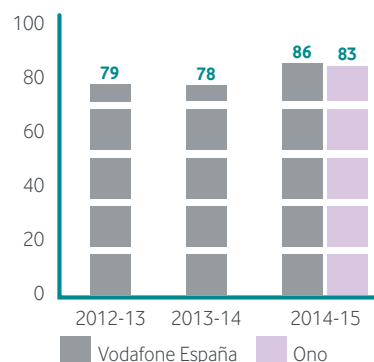
### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

Para Vodafone es prioritario escuchar a nuestros empleados y sus diferentes puntos de vista. Por ello, anualmente realizamos la "People Survey" (encuesta de clima laboral) para realizar un seguimiento del compromiso y la motivación de nuestros empleados. Esta información también se utiliza para evaluar a los responsables de los equipos y para impulsar mejoras en la forma en que gestionamos nuestro negocio.



Índice satisfacción empleados



### "People Survey" 2014

Tras el análisis de los resultados de la "People Survey" del año 2013, se identificaron los puntos sobre los que necesitábamos actuar: "Speed", "Simplicity", "Trust" y eNPS (medida del nivel de recomendación de los productos y servicios por los empleados).

Por ese motivo, se planteó un "People Plan" de Compañía que recogía los puntos de acción y que presentamos como "Score 10 Plan", con el objetivo de mejorar en 10 puntos cada uno de los puntos de mejora detectados. Cada una de las acciones descritas ha estado liderada por uno de los Directores del Comité Ejecutivo, asegurando su distribución a todos los empleados.

A continuación se enumeran las 10 acciones establecidas:

### Las 10 Iniciativas del People Plan

<b>1</b> Involucración de los miembros del Comité Ejecutivo	Cada miembro del Comité lidera una de las actividades del "People Plan".
<b>2</b> RAPID	Implantación de una herramienta para dinamizar reuniones y el proceso de toma de decisiones.
<b>3</b> Eficiencia en los Procesos Clave	Cada Dirección trabaja en la simplificación de algún proceso clave dentro de su área.
<b>4</b> Eficiencia en Comités	Desarrollo de propuestas para disminuir la frecuencia de los principales Comités.
<b>5</b> "Leading by example"	Como ejemplo de eficacia, el Comité Ejecutivo modificó su propio "Governance".
<b>6</b> Asertividad	Se ha fomentado el "empowerment" de los empleados.
<b>7</b> Presentaciones	Se desarrollan planes de formación para realizar presentaciones más efectivas.
<b>8</b> Ideas de Mejora a través de los Managers	Se establece un proceso para que cada mando recoja y traslade sugerencias de mejora de su equipo.
<b>9</b> Comunicación	Comunicar los avances del "People Plan".
<b>10</b> Reconocimiento	Aumentar el reconocimiento de los éxitos alcanzados.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

Además de este "People Plan" de compañía y como consecuencia de los resultados de la "People Survey" 2014, desde finales del 2014, venimos trabajando en las siguientes líneas:

- **Mejorar el eNPS.**
- **Efectividad ("Speed & Simplicity").**
- **Reconocer y Celebrar ("Engagement").**
- **Mejorar la Vida Personal.**

#### eNPS:

Durante el ejercicio 2014-15 se ha continuado con el Programa de Embajador Vodafone, cuyo objetivo es potenciar el orgullo de pertenencia de los empleados a la compañía, con las siguientes actuaciones:

- Lanzamiento del descuento "Friends & Family" para que todos los empleados puedan ofrecer a sus familiares y amigos descuentos en sus líneas Vodafone.
- Reorientación del 485, teléfono de atención al empleado, para ayudar a éste a resolver incidencias de familiares y amigos.
- Lanzamiento de pilotos de ADSL y Fibra: los empleados han podido probar nuestros Productos y Servicios en primicia.
- Difusión y apoyo al uso de "Vodafone Wallet"

#### Efectividad ("Speed & Simplicity"):

En este ejercicio, además de las iniciativas recogidas en el People Plan, se ha contado con una palanca importante a la hora de trabajar en "Speed" y "Simplicity": el cambio de sede a las nuevas oficinas de Vodafone Plaza que ha contribuido a implantar nuevas formas de trabajar y a fomentar la colaboración entre equipos. Así, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Implantación del puesto de trabajo flexible.
- Mejora de la movilidad: wifi + 4G + reducción del papel.
- Nuevos espacios de reunión, ampliando las zonas informales de reunión para lograr mayor efectividad.
- Lanzamiento e implantación de un sistema específico para la Gestión de Proyectos ("RAPID").
- Refuerzo de la toma de decisiones y acciones en cada una de las reuniones.
- Encuesta a 400 empleados para analizar y redefinir los procesos que se consideran más complejos.
- Difusión de técnicas y herramientas para hacer presentaciones más eficaces.

#### Reconocer y Celebrar ("Engagement"):

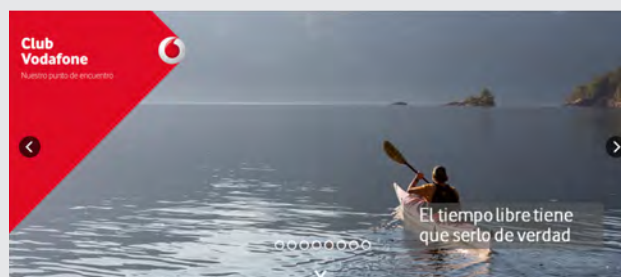
Para aumentar la motivación de los empleados es fundamental que éstos perciban que su trabajo es reconocido, así como ofrecer un entorno laboral que fomente el orgullo de trabajar en Vodafone. De esta forma, durante este ejercicio, se han desarrollado iniciativas como:

- Acciones de "Delight" a empleados con los cambios de oficinas realizados.
- "Family Day" de mano del Club Vodafone, para que pudieran conocer las nuevas instalaciones al tiempo que disfrutaban de un día con juegos y animaciones.
- Eventos de lanzamiento de Club Vodafone, Vodafone Wallet, etc.

#### Mejorar la Vida Personal:

Este ejercicio la compañía ha puesto énfasis en contribuir a mejorar la vida personal de los empleados. Así, se han puesto en marcha medidas de conciliación y facilitado soluciones para ahorrar tiempo a los empleados por medio del Club Vodafone, como por ejemplo:

- Modificación de los horarios para una mayor flexibilidad.
- Servicios para ayudar al empleado a ahorrar tiempo en tareas cotidianas y personales.
- Proporcionar instalaciones para facilitar la práctica de deporte.
- Organización de actividades de ocio, extensibles a familiares y amigos.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



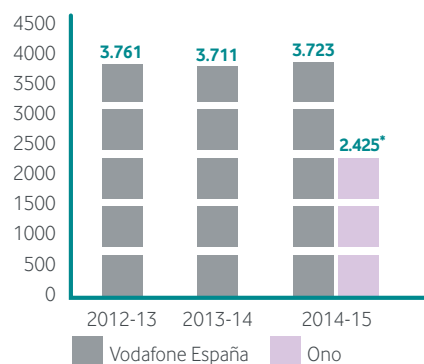
## Gestión de Empleados

En Vodafone apoyamos, formamos y animamos a todos los empleados para asegurar que poseen y desarrollan las capacidades adecuadas, el compromiso y el entusiasmo necesario para lograr nuestros objetivos de negocio.

Nuestro objetivo es atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales. Para ello, tratamos de ofrecer un buen ambiente de trabajo, en el que se reconoce y desarrolla su talento, al tiempo que promovemos su bienestar.

Vodafone tiene un significativo poder generador de empleo directo e indirecto .

### Nº Empleados



(\*) Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono.

### Tipología Contratos 2014-15

	Vodafone España	Ono
Ilimitado	98,8%	100%
Limitado	1,2%	0%

### Nº y tasa de rotación (voluntaria) por edad y sexo

	Vodafone España			Ono*		
	Femenino	Masculino	Total general	Femenino	Masculino	Total general
< 30 años	5,7%	10,7%	28	0,1%	0,1%	5
30 - 50 años	3,0%	2,5%	87	0,7%	0,7%	35
> 50 años	0%	0%	0	0,0%	0,0%	2
<b>Total General</b>	<b>3,2%</b>	<b>3,0%</b>	<b>115</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>	<b>42</b>

(\*) Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone y Ono.

## Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Vodafone, como empresa global que opera en un sector que evoluciona a gran velocidad, necesita empleados con gran capacidad de adaptación al cambio. Es importante encontrar personas con gran flexibilidad, con habilidades para afrontar el dinamismo del mercado actual y constituir una plantilla heterogénea capaz de trabajar en equipo. Para Vodafone, la diversidad, tanto de género, capacidades físicas, edad o nacionalidad, aporta un gran valor a la compañía.

Con el fin de atraer y retener a los mejores profesionales, disponemos de un sistema de compensación justo y competitivo, con oportunidades basadas en el desempeño individual y colectivo.

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 según los datos de mercado.

Por todo ello, Vodafone garantiza un proceso en Igualdad de Oportunidades, sin importar cuál sea el género, capacidades físicas, edad o nacionalidad de los candidatos.

Vodafone España firmó en el ejercicio 2013-14 un acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para adoptar medidas orientadas a aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y Comité de Dirección. Estas medidas se reflejan en el **II Plan de Igualdad de Vodafone y en la Guía de Igualdad**, difundidos a toda la plantilla, para que conozcan estas iniciativas.



Ver información adicional en Capítulo 4: "Contribución de Vodafone España al País 2014-15".

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Medidas de Mejora de la Conciliación

En este apartado se enumeran las principales iniciativas y actuaciones que se desarrollan para favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar:

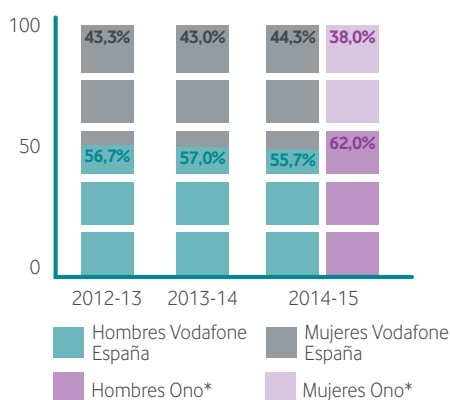
- Salas de descanso para embarazadas y salas de lactancia
- Atención personalizada y seguimiento médico durante el embarazo
- 15 días de permiso retribuido antes del parto o adopción
- Posibilidad de acumular el permiso de lactancia, disfrutando 26 días de permiso tras la baja de maternidad
- Las mujeres embarazadas pueden solicitar una plaza de aparcamiento a partir de la semana 26 de gestación
- Ayudas para familias numerosas o con hijos menores de 4 años o con discapacidad

- En caso de enfermedad grave de un hijo, se ofrece una serie de medidas que facilitan la conciliación para su cuidado
- Fondo Social para ayudar económicamente a los empleados que lo necesiten por encontrarse, los empleados o sus descendientes, en circunstancias excepcionales derivadas de graves patologías y/o tratamientos médicos especiales
- Medidas especiales para mejorar la situación de mujeres víctimas de violencia de género
- Horario flexible que facilita que los empleados de ambos géneros puedan conciliar mejor su vida profesional, personal y familiar.

## Acciones para el desarrollo de la Diversidad de Género en Vodafone

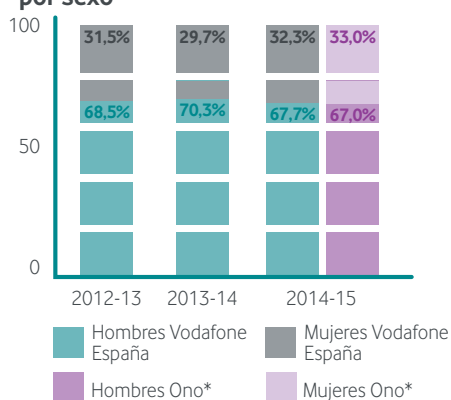
- Existe una comunidad donde se difunden las iniciativas para el colectivo de mujeres y una plataforma para las mujeres orientada a la formación y desarrollo profesional en temas de habilidades, gestión y liderazgo, así como para fomentar el "networking" con otras organizaciones.
- "Speed Networking for Women": sesiones cara a cara de corta duración en las que las empleadas de Vodafone pueden intercambiar experiencias profesionales con líderes de nuestra organización.
- Participación regular en foros orientados a promover la motivación, innovación y desarrollo profesional de la mujer en la sociedad, la economía y la empresa.
- Vodafone celebra la Semana Internacional de la Mujer con eventos internos que promocionan el desarrollo profesional de la mujer y son inclusivos con el género masculino. Este ejercicio se ha desarrollado el concepto de "cómo desarrollar el potencial" y se ha celebrado una Conferencia Global, de todas las operadoras del Grupo Vodafone, y Conferencias Locales donde se han involucrado miembros del Comité Ejecutivo.

% Empleados por sexo



(\*) Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono.

Evolución % de Puestos de Dirección por sexo



(\*) Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

El desempleo joven es uno de los retos sociales más importantes a los que se enfrenta actualmente nuestro país. A este respecto, **"Discover Graduate Program"** es el programa de Vodafone para la incorporación al mundo laboral de profesionales recién titulados con talento, y elevada motivación para contribuir, aprender y poner sus ideas en práctica.

Los jóvenes profesionales que se incorporan a Vodafone a través de este programa disfrutan desde el primer día de un contrato indefinido y disponen de un "mentor" que realiza un seguimiento de su formación y le ayuda a desarrollar su potencial.

Por otra parte, Vodafone también dispone de un atractivo **Programa de becarios**.



# 126

**Becarios Vodafone 2014-15**  
(media anual)

Además, la compañía continúa con el **Programa "Talento sin Barreras"** que fomenta la integración de personas con discapacidad. Vodafone cumple con la Ley de Integración de Personas con Discapacidad (LISMI) tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas.

Este ejercicio hemos conmemorado en Vodafone el 3 de diciembre, Día Internacional de la Discapacidad, con un destacado compromiso de la Dirección y de los empleados participantes.

Por otro lado, impulsamos la participación de **diferentes nacionalidades** a través de programas como "Columbus" (rotaciones internacionales con diferentes países), "Summer MBA Internship", o empleados que cambian de operadora dentro del Grupo Vodafone para enfrentarse a nuevos retos profesionales.

**% Tipología de Contratos 2014-15 por sexo**

Tipo contrato	Vodafone España		Ono*	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Ilimitado	43,5%	55,3%	38,0%	62,0%
Limitado	0,8%	0,4%	0%	0%
<b>Total General</b>	<b>44,3%</b>	<b>55,7%</b>	<b>38,0%</b>	<b>62,0%</b>

**% Empleados por sexo y edad**

	Vodafone España		Ono*	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
< 30 años	4,7%	4,5%	1,0%	1,4%
30 - 50 años	38%	47,7%	34,0%	54,8%
> 50 años	1,6%	3,5%	3,0%	5,8%
<b>Total General</b>	<b>44,3%</b>	<b>55,7%</b>	<b>38,0%</b>	<b>62,0%</b>

**Contrataciones 2014-15 por edad y sexo**

	Vodafone España		Ono*	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
< 30 años	60	45	7	11
30 - 50 años	53	47	24	25
> 50 años	1	3	0	2
<b>Total General</b>	<b>114</b>	<b>95</b>	<b>31</b>	<b>38</b>

**% Cargos de Dirección por sexo**

	Vodafone España		Ono*	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Director	0,4%	2,0%	0,2%	1,0%
Head of	3,6%	12,7%	2,2%	9,0%
Manager/Project Mng.	28,1%	53,0%	30,6%	57,0%
<b>Total</b>	<b>32,3%</b>	<b>67,7%</b>	<b>33,0%</b>	<b>67,0%</b>

**Nº de Empleados, por sexo, con derecho a baja por maternidad o paternidad, y % que ejercieron este derecho**

	Nº personas con derecho		% ejercieron derecho	
	Vodafone España	Ono*	Vodafone España	Ono*
Femenino	76	53	100%	100%
Masculino	98	67	94%	100%
<b>Total General</b>	<b>174</b>	<b>120</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>

**Nº de Empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar la baja por maternidad o paternidad y cuántos de ellos conservaron su empleo después de 12 meses**

	Vodafone España		Ono*	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Nº reingresos por baja maternidad/paternidad:	19		118	
Nº personas que siguen activos después de reingreso:	18		117	

(\*) Dato a 31 de diciembre de 2014 de acuerdo a la correspondencia inicial de puestos de trabajo entre Vodafone España y Ono.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Formación y Desarrollo

En el ámbito de la Formación y el Desarrollo, durante el ejercicio fiscal 2014-15 se ha puesto el **foco en el proceso de la compra de Ono por parte de Vodafone España**. En este sentido, se han desarrollado numerosas iniciativas, entre las que cabe destacar:

- Programa de comunicación **"Todosconecta2.com"** donde los empleados de ambas organizaciones podían compartir noticias, formación, productos y servicios, etc... haciendo énfasis en una comunicación transparente para todos ellos de forma simultánea.
- **"Welcome Day"**: jornada de bienvenida en la que se compartieron valores, objetivos y estrategia, y donde los empleados de Ono pudieron conocer de primera mano la nueva sede y la "potencia de estar juntos".
- **"Embrace the change"**: formación para mandos de ambas organizaciones con el objetivo de afrontar el proceso de integración de forma constructiva, y potenciar la capacidad de nuestros mandos para liderar la transformación en sus equipos.

Además de estas iniciativas de integración, es preciso destacar que estamos evolucionando nuestro modelo de metodología formativa, acorde con la imparable digitalización de la sociedad. La **formación "online"**, sin duda, ha contribuido a capacitar grandes colectivos muy dispersos; ahora se requiere dar el paso hacia el denominado **"mobile learning"**, de modo que los contenidos pasen de los ordenadores a teléfonos móviles y tablets. Esta apuesta por la formación "online" ha permitido aumentar la variedad de contenidos, ajustar los tiempos y lograr mayor impacto.

Horas de formación por colectivo

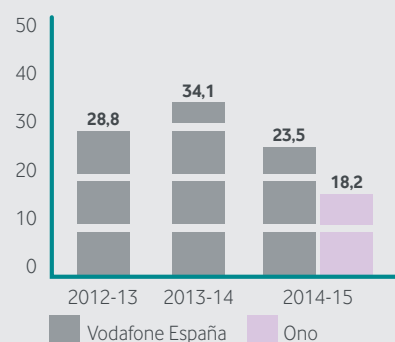
Colectivo	2012-13		2013-14		2014-15	
	Vodafone España	Vodafone España	Vodafone España	Vodafone España	Vod. Esp.	Ono
Director	13,6	13,6	22,9	22,9	13,5	13,9
Mandos intermedios	24,6	24,6	31,3	31,3	28,3	21,5
Especialistas	29,8	29,8	35,4	35,4	23,4	17,4

% de alumnos por colectivo y sexo 2014-15

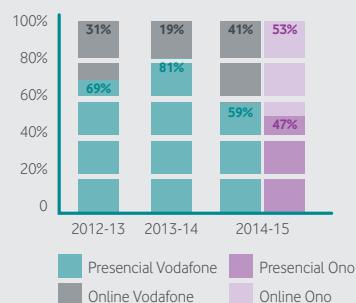
Colectivo	2014-15			
	Vodafone España		Ono	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Director	24%	76%	16%	84%
Mandos intermedios	29%	71%	39%	61%
Especialistas	46%	54%	38%	62%
<b>Total</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

Por otra parte, Vodafone fomenta que sus empleados sean los primeros **embajadores** de sus productos y servicios, y los recomienden a sus familiares y amigos. Por ello, se ha impartido formación sobre las novedades de productos y servicios en el año fiscal y se ha contribuido de esta forma a que el índice de eNPS (ratio de fidelización desde el punto de vista del empleado) haya mejorado 30 puntos.

Nº Horas de formación por empleado



Evolución formación online/presencial



Mejora de  
**30 puntos**  
en el eNPS

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

En lo referente a **programas formativos con certificación**, durante este ejercicio unos 150 empleados han obtenido tanto la prestigiosa certificación PMP ("Project Management Professional") en gestión de proyectos, como la de Prince2 (también para gestión de proyectos) y la de gestión de procesos ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) en sus diversos niveles.

Por otra parte, destaca el **programa de "Mentoring"**, en marcha desde 2012. En Vodafone consideramos que es la herramienta corporativa que mejor aprovecha el conocimiento, el talento y la experiencia interna para hacer crecer y consolidar el capital humano e impulsarlo hacia el futuro. El objetivo estratégico del programa es potenciar una cultura de aprendizaje de la experiencia propia que acompañe al desarrollo del liderazgo y del talento. Nuestra comunidad interna de mentores recibe formación durante un período de tres años que les permitirá alcanzar la "International Coach Certification". Los "mentees" (empleados asesorados por el mentor) evalúan este programa con una media de 9 sobre 10 y destacan que les permite acelerar significativamente su desarrollo profesional.

Además del esfuerzo conjunto que se ha puesto en la adaptación de los empleados al nuevo entorno empresarial surgido de la integración de ambas compañías, durante el ejercicio 2014-15 la formación de los empleados provenientes de Ono ha estado orientada a dar un cambio cultural en cuanto a la gestión de personas, apoyándose fundamentalmente en la transformación de comportamientos, modificación de creencias y expansión de estados de ánimo positivos. Para ello, se creó un **programa** formativo denominado **"Understanding People"**, cuyo foco principal fueron los mandos intermedios de la compañía.

Por otra parte, con el fin de disponer de un sistema de compartición del "Know how" interno, constante y estructurado, se ha dado prioridad al programa de **"formadores internos Ono"**, que este ejercicio ha supuesto la consolidación del modelo y el crecimiento tanto en el número de formadores internos como de los cursos impartidos por éstos.

### Evaluación del Desempeño

El "Performance Dialogue" (PD) es el proceso continuo de evaluación del desempeño de los empleados de Vodafone. Está basado en un diálogo abierto sobre la función actual del empleado y sus futuros roles en la compañía. De acuerdo con este sistema, todos los empleados deben tener objetivos concretos, realistas, retadores, alcanzables y medibles. Durante el ejercicio 2014-15 han participado en el proceso de evaluación del desempeño el 100% de los empleados de Vodafone.

Durante este ejercicio los empleados de Vodafone y de Ono han tenido sus ciclos respectivos de evaluación del desempeño en años fiscales diferentes. A partir del ejercicio 2015-16 se producirá el alineamiento de ambos procesos para ir acoplando los ritmos de la organización.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Relaciones Laborales

Actualmente, en Vodafone España hay 116 representantes de los trabajadores, que se configuran como la representación social de la compañía.

Al mismo tiempo en Ono, dado que conserva su personalidad jurídica propia, se mantiene la representación de los trabajadores tal y como la tenía en el momento de la compra por parte de Vodafone España, y asciende a 155 representantes unitarios.

Los convenios actualmente vigentes afectan al 88,7% de la plantilla en el caso de Vodafone España y al 91,2% en el caso de Ono. De acuerdo con la legalidad vigente, cualquier cambio organizativo que suponga alguna modificación sustancial en las condiciones de trabajo y/o las funciones realizadas por los empleados debe ser informada con una antelación mínima de un mes, la cual es escrupulosamente respetada en cualquiera de estos supuestos. En cualquier caso, como reflejo de la interlocución de la Dirección de Relaciones Laborales con la representación de los trabajadores, es costumbre establecida mantener una política de transparencia lo que se traduce en que este plazo legal sea, con carácter general, ampliamente superado.

Por lo que respecta a los beneficios sociales, estos tienen diferentes características y alcances en función de los Convenios Colectivos de cada organización, resumiéndose a continuación los principales beneficios sociales respectivos:

### Beneficios Sociales Vodafone España

**Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso de maternidad 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).

**Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía un año la duración contemplada por la legislación.

**Ayuda Familiar.** Los empleados con hijos entre 0 y 4 años disponen de una ayuda mensual de 71,59€ por hijo.

**Ayuda Familia Numerosa.** Aquellos empleados que reúnan la consideración de familia numerosa, perciben una ayuda mensual de 29,78 € por hijo.

**Ayuda a hijos con discapacidad.** Se ofrece una ayuda mensual de 143,18€ por hijo con discapacidad hasta que éste cumpla los 26 años de edad.

### Beneficios Sociales Ono

**Flexibilidad horaria.** Flexibilidad de 1 h de adelanto en entrada y 30 min de retraso en entrada respecto al horario establecido; Máximo para comida: 1 h.

**Jornada intensiva.** Del 1 de julio al 31 de agosto y del 22 de diciembre al 7 de enero.

**Jornada intensiva** todo el año para empleados con hijos menores 8 años o con discapacidad a cargo, empleados con enfermedad crónica y víctimas de violencia de género.

**Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso de maternidad 8 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.

**Fondo Social y Asistencial.** 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.

**Seguro de Salud.** Vodafone España paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos.

**Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubren 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 1.124,64€.

**Jornada Intensiva de Verano.** Del 16 de julio al 31 de agosto.

**Flexibilidad horaria.** Se puede optar por la reducción del tiempo destinado a comida para posibilitar un adelanto en la hora de salida.

**Lactancia.** Posibilidad de acumular la lactancia (en 2014: 13 días laborables, y en 2015: 14 días).

**Permiso de paternidad.** Se dispone de 6 días naturales de permiso desde la fecha de nacimiento.

Tiempo necesario para acudir a **consultas médicas** de empleados e hijos.

**Seguro de salud.** Ono paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 60% del coste de la póliza de sus familiares.

**Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubren dos veces el salario fijo anual en caso de fallecimiento o invalidez.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

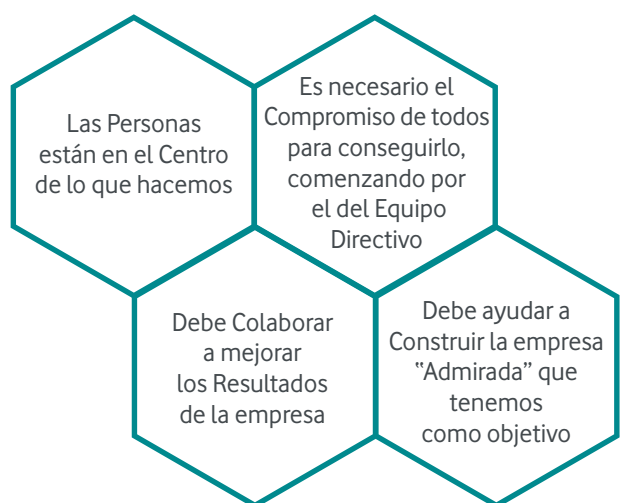
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Prevención y Salud

Con motivo de la compra de Ono, se pusieron en marcha diferentes actuaciones tanto para alinear la cultura en materia de Seguridad, Salud y Bienestar de las personas, como los Sistemas de Gestión implantados en cada una. Se estableció el objetivo de diseñar **un nuevo Sistema de Gestión** que tomase como referencia las políticas en esta materia del Grupo Vodafone y, al mismo tiempo, las mejores prácticas de Ono y Vodafone España.

Para ello, la primera fase de trabajo consistió en conocer en profundidad los Sistemas de Gestión que permitiera:

- Definir una nueva Política de Seguridad, Salud y Bienestar de las personas



### Pilares de la Cultura Preventiva de Vodafone

- Establecer un Plan de Prevención

- Identificar los procesos y actividades a realizar.

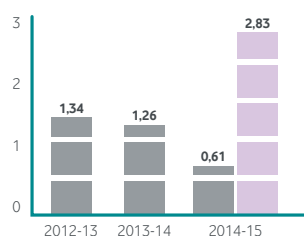
Como resultado se diseñó un plan de trabajo que se irá implantando progresivamente en el siguiente ejercicio fiscal.

La segunda fase de trabajo se centró en el diseño de un **Plan de Acogida** para los empleados procedentes de **Ono** que mostrara los Pilares de la Cultura Preventiva de Vodafone. Este Plan de Acogida se implantó con iniciativas "e-learning", sesiones presenciales y colaboración activa en el plan de integración de inmuebles de ambas organizaciones con acciones diferenciales.

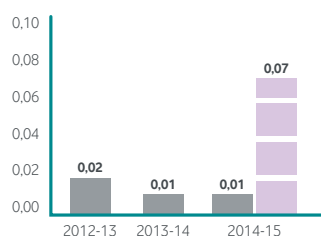
Por último, se comenzó la constitución de un nuevo **Servicio de Prevención Mancomunado**, integrando el trabajo de los equipos de ambas compañías como piedra angular para desarrollar todo lo anterior.

### Accidentalidad

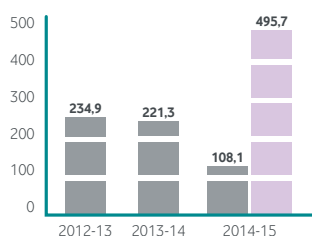
Índice de Frecuencia (1)



Índice de Gravedad (2)



Índice de Incidencia (3)



■ Vodafone España ■ Ono

Accidentes de Tráfico con baja:

0

(1) Índice de Frecuencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000.000/ N° de empleados X N° medio de horas efectuadas anualmente por empleado.

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

(3) Índice de Incidencia: Accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/ N° de empleados.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

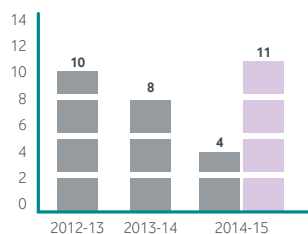
Entorno

### Anexos

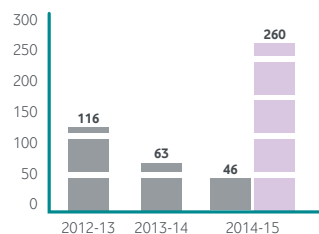
6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

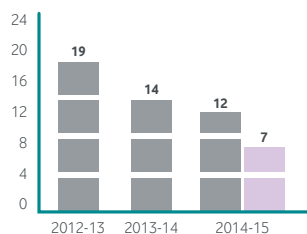
Accidentes en Jornada de Trabajo



Jornadas Perdidas por Accidentes de Trabajo



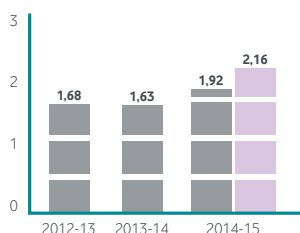
Accidentes de Tráfico "in itinere"



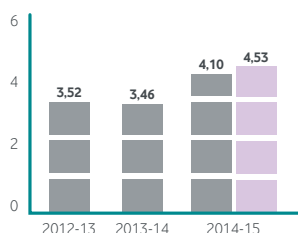
En este ejercicio no se han producido accidentes mortales, si bien hay que lamentar 1 accidente grave sufrido por trabajadores de contratas.

## Absentismo

Índice de Absentismo (4)



Días de Baja por Empleado



■ Vodafone España ■ Ono

(4) Índice de Absentismo: Porcentaje de jornadas de baja por enfermedad entre el número de jornadas reales.

## Iniciativas para la Promoción de la Seguridad, Salud y Bienestar

Dentro de las actuaciones realizadas durante el ejercicio 2014-15 destacan:

- Visitas a obra por miembros del Comité Ejecutivo para mostrar el compromiso de la compañía en esta materia.
- Se ha completado el Plan de Mejora de la Seguridad y Salud de las estaciones base de la red de telefonía móvil. El programa se ha desarrollado en 3 años y ha tenido impacto en 10.059 emplazamientos.
- Se han mejorado las condiciones y herramientas de trabajo de todas las tiendas propias.

- Consolidación de los Planes de Seguridad y Salud en las contratas que realizan actividades de riesgo (trabajo en altura, riesgo eléctrico, espacios confinados y obras).
- Auditorías externas: EY ha realizado una nueva auditoría, en la que ha destacado positivamente el alto nivel de integración de la prevención dentro de la empresa.
- Puesta en marcha del Proyecto "Power to your Health" que tiene por objetivo establecer un plan de promoción de hábitos saludables y en el que intervienen diferentes áreas de la compañía.

### Formación y Capacitación de empleados en Prevención y Salud:

- Plan de Acogida a empleados de Ono: seguido por 2.424 personas.
- Ergonomía en puestos flexibles: disponible para todos los empleados que se trasladan a puesto flexible como consecuencia del Plan integración de oficinas: Vodafone Plaza, Sevilla, Palma, Valladolid, Barcelona (>3.400 empleados).
- Plan de Acogida a empleados de Vodafone España: han participado 199 nuevos empleados.
- Formación en Emergencias y Primeros Auxilios (6 horas presencial + 2 horas de trabajo personal): han participado 351 personas
- Sesiones de Sensibilización en Emergencias: han participado más de 250 personas de

los Equipos de Emergencia de las sedes de Vodafone Plaza, Barcelona, Sevilla y Valencia.

- Programa de Formación para Delegados de Prevención: 40 Delegados.
- Programa "Absolute Rules":
  - Seguridad Vial: Campañas de sensibilización vacacional en la intranet y pantallas de Vodafone Plaza.
  - Presentación de las nuevas "Absolute Rules" de trabajo seguro en canalizaciones de fibra.
- Se ha lanzado la formación de medidas de emergencia de forma conjunta a empleados de Vodafone España y Ono.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

### 3. Resultados Financieros

### 4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe



### Servicio de Salud

- 11.782 actos médicos realizados.
- Más de 1.600 empleados de Vodafone España se han realizado reconocimientos médicos de forma voluntaria y más de 850 empleados de Ono
- Es utilizado por el 72,5% de los empleados que tienen acceso directo al servicio en sus oficinas.
- En Vodafone Plaza se pueden realizar analíticas 2 días a la semana y se ha lanzado el servicio de fisioterapia.
- Se ha obtenido un NPS de 67 en los Servicio Médicos de Vodafone Plaza y de 69 en el resto de Servicios Médicos

## Fomento del Emprendimiento

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

### Programa Minerva

Se trata de un Programa de Emprendimiento Tecnológico coordinado por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía y Vodafone.

El Programa Minerva, que en los últimos años ha apoyado la puesta en marcha de proyectos empresariales basados en la innovación en el entorno de las comunicaciones móviles, pasa de esta forma a convertirse en un espacio permanente de innovación. Esta transformación implica dotar al Programa de una estructura propia y permite generar empleo de alta cualificación tecnológica, poner en valor proyectos TIC para convertirlos en nuevas empresas, construir la "Comunidad Minerva" para el fomento de una cultura de emprendimiento tecnológico y contribuir a la modernización del tejido empresarial de la Comunidad Autónoma.

Este Programa se ha consolidado como un referente en la colaboración público-privada, así como en el impulso del emprendimiento tecnológico y su lanzamiento al mercado. Para ello, Vodafone tiene previsto destinar 1,7 millones de € en dos años.

### "Young Business Talents"

Vodafone apuesta por el talento más joven, habiendo sido uno de los patrocinadores de la cuarta edición del "Young Business Talents", una competición en la que, a través de un simulador empresarial, estudiantes entre 15 y 21 años trabajan desde el inicio de la competición en la gestión de sus respectivas empresas.

El objetivo de esta iniciativa es fomentar el emprendimiento, permitiendo a los jóvenes gestionar compañías y tomar decisiones sobre marketing, ventas, producción y publicidad.



Participaron  
**7.632**  
alumnos procedentes de  
457 centros

Llegaron a la final  
**350**  
alumnos de 100 equipos

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

### 5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Sociedad



Productos  
y Servicios  
Sociales

Uso Responsable  
de las TIC

Fundación  
Vodafone España

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. **Nuestra Gestión 2014-15**

Cadena de Valor

Empleados

**Sociedad**

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Productos y Servicios Sociales

Ampliar el acceso a las comunicaciones es una de las mayores oportunidades que tiene Vodafone para contribuir de forma positiva a la sociedad. La tecnología está cambiando la manera en la que viven las personas, independientemente de su lugar de residencia, capacidad física y nivel económico, al proporcionar a cada uno la oportunidad de beneficiarse del acceso a las redes de comunicación e información.

Las comunicaciones pueden constituirse como una herramienta de autonomía para mucha gente que hasta ahora no podía disfrutar de las ventajas de las comunicaciones modernas. Por ejemplo, la telefonía móvil representa, debido a su portabilidad y disponibilidad, una herramienta de comunicación social, un dispositivo

de seguridad e incremento notable de la autonomía de los mayores, facilitando en multitud de ocasiones poder prescindir de ayuda de terceras personas.

Vodafone, a través de sus productos y servicios, vela por cubrir las necesidades de las todas las personas, incluidas aquéllas con necesidades especiales, vulnerables o en riesgo de exclusión. Para ello, mantenemos una estrecha relación con numerosas asociaciones con las que colaboramos y posibilitan el desarrollo de productos y servicios que más se adecuan a las necesidades de los colectivos a los que representan.

Un diseño que incluya a todos debe dar respuesta a los aspectos relacionados con las diferentes capacidades visuales, auditivas, físicas o intelectuales.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Soluciones para personas mayores

Durante el ejercicio 2014-15 Vodafone ha continuado profundizando en su estrategia de facilitar el acceso a las comunicaciones a las personas mayores o con necesidades especiales.

En este sentido, el foco de los productos y servicios de Vodafone se basa en apoyar el envejecimiento activo y ayudar a aquéllos que buscan una comunicación sencilla, segura y accesible, ofreciendo terminales que respondan a sus necesidades específicas.

En este ejercicio, las actuaciones más significativas en este ámbito han sido:

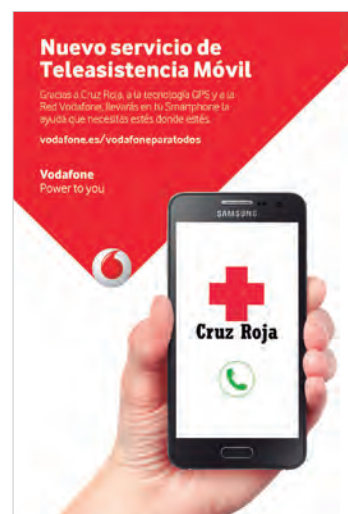
### Teleasistencia Móvil de Cruz Roja con "Smartphone" de Vodafone

Este producto ha sido el principal lanzamiento en este ejercicio en el campo de los productos y servicios sociales. Su objetivo es contribuir a la seguridad y tranquilidad de, principalmente, personas mayores y sus familiares. Se trata de un producto innovador puesto que universaliza el servicio de Teleasistencia Móvil en el "Smartphone", habiendo sido Vodafone el primer operador en lanzarlo al mercado.

La Teleasistencia Móvil de Cruz Roja con "Smartphone" de Vodafone es gestionada por Cruz Roja, que cuenta con una amplia experiencia y es un referente de calidad y marca en este sector.

La Teleasistencia Móvil surgió como la evolución natural de un servicio que Cruz Roja lleva prestando desde hace 25 años, la Teleasistencia domiciliaria, y que ahora se integra en las líneas particulares de los clientes de Vodafone a través de su teléfono "Smartphone".

La Teleasistencia Móvil de Cruz Roja está dirigida a personas mayores, y personas con alguna discapacidad o enfermedad crónica, que realicen salidas fuera del domicilio solas y precisen de un acompañamiento a través de un terminal móvil, en previsión de alguna potencial situación de riesgo. Permite a través de una línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informática específico, que las personas que reciben este servicio puedan solicitar ayuda en situación de emergencia sanitaria o social, durante 24 horas al día y en cualquier lugar, solo con apretar un botón.



## Vodafone Fácil

Lanzado en abril 2014, es una nueva propuesta para los clientes de prepago que buscan soluciones sencillas, ya que incluye:

- Una tarifa sencilla y competitiva
- Una gama de teléfonos adaptados a sus necesidades
- Unos servicios de gestión de saldo y de recargas fáciles de usar e inmediatos.

Esta propuesta va dirigida a aquellos clientes de prepago cuyo uso principal son las llamadas. Su perfil puede ser muy amplio, pero por lo general se caracteriza por ser un grupo de población en el que alrededor del 50% tiene 65 años o más.



## Alcatel 20.00

Incluido en el Pack "Vodafone Fácil Para Mayores", es un teléfono con teclas grandes, pantalla que facilita la visión, ergonómico, menú sencillo y un botón de emergencia en la parte posterior.

Este teléfono también está adaptado a las necesidades de personas con discapacidad auditiva, ya que es compatible con audífonos o con implantes cocleares.



## Accesibilidad

### Tiendas Vodafone Accesibles

Uno de los objetivos de Vodafone es ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades. Además, trabajamos constantemente para que la adquisición de dichos productos y servicios se realice en entornos normalizados y diseñados para todas las personas, cumpliendo los criterios y requisitos de accesibilidad universal, de acuerdo con nuestro modelo de "Tienda Accesible".

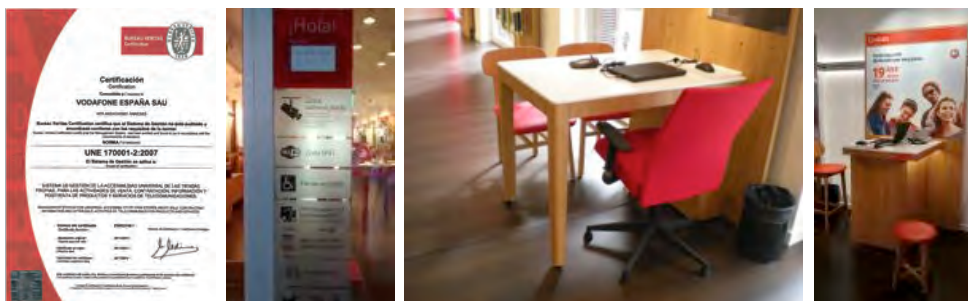
Para ello, en ejercicios precedentes se identificaron algunas limitaciones que, en materia de accesibilidad, presentaban nuestras tiendas y se incorporaron los criterios de accesibilidad. Así, en mayo de 2010 Vodafone se convirtió en la primera empresa en nuestro país en obtener el certificado de Accesibilidad Universal, según la norma UNE 170.001, para una red comercial de tiendas.

Desde entonces, este certificado se ha mantenido y ampliado en paralelo con la evolución en el diseño de nuestras tiendas, contando en la actualidad con el 96,9% de tiendas propias con certificado de accesibilidad, de las cuales el 87,1% son tiendas con la nueva imagen 2.0.

En este ejercicio se ha realizado la auditoría externa de seguimiento de esta certificación y en el correspondiente informe de auditoría se destaca:

- Las mejoras introducidas en las tiendas como consecuencia del cambio de imagen 2.0
- El programa de formación, "online" y presencial, a comerciales vinculados a tienda, orientado tanto a que conozcan la oferta de productos y servicios sociales que dispone Vodafone, como al aspecto relacional con personas con alguna necesidad especial.
- La implicación en materia de accesibilidad de todo el personal implicado en las auditorías realizadas en tiendas.

**96,9%**  
de tiendas propias con  
certificado de accesibilidad



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Web accesible

Durante el ejercicio 2014-15 se ha renovado la certificación WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web para las páginas de nuestra web (www.vodafone.es), incluidas las secciones de la Tienda "Online" y Área Privada de clientes. Este certificado se otorga por el cumplimiento cualitativo del 100% de los 61 criterios de conformidad evaluados.

A lo largo del ejercicio 2015-16, dada la dinamicidad de nuestra web, se seguirá trabajando para mantener el citado certificado y, por ende, el cumplimiento de la Norma UNE 139803:2012: "Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web".




## Colaboraciones con Entidades No Lucrativas (ENL)

### Servicios para ENL

Vodafone España pone a disposición de las Entidades No Lucrativas diversos tipos de servicios, entre los que destacan:

#### Mensajes Solidarios

Los Mensajes Solidarios a través de la numeración 280AB permiten a los clientes de móvil realizar donaciones a ENLs mediante el envío de mensajes.

Vodafone pone a disposición de sus clientes y de las ENL el número solidario propio 28052, de forma que los clientes que deseen colaborar solo es necesario que envíen un mensaje a dicho número con la palabra que identifica a la ENL elegida. 

En este ejercicio ha sido especialmente destacable por su impacto la campaña de recaudación realizada a favor de Médicos Sin Fronteras para la lucha contra el ébola.

Además, son reseñables las campañas de comunicación interna y externa solicitando la colaboración de nuestros clientes y empleados con otras ONGs, entre las que se pueden citar:

- "Día de la Banderita", a favor de Cruz Roja Española
- "La Hora del Planeta", a favor de WWF España
- "Semana contra la Leucemia", a favor de Fundación Josep Carreras.




### Otros Proyectos

#### Recárgate de Regalos


En octubre de 2013 se puso en marcha la iniciativa "Recárgate de Regalos", por la que Vodafone dona 5.000€ al mes a repartir entre tres causas solidarias de Cruz Roja Española, Fundación Aladina y WWF España. Este importe se reparte en función de los votos otorgados a cada iniciativa por los clientes de prepago de Vodafone que canjeen sus cupones en la web  2.


#### Programa Dono

A través de este programa, realizado en colaboración con Ilunion Consultoría, Vodafone realiza donaciones de servicios de voz y datos a ENL.  1

Durante el ejercicio 2014-15 destaca la colaboración que se realizó con el Banco de Alimentos de Madrid durante su campaña "La Gran Recogida", poniendo líneas del Programa Dono a disposición de los Coordinadores de Voluntarios.



 Ver información adicional en: [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad)

 1 <https://dono.discapnet.es/>  
2 <https://recargatederegalos.com/>

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

### “Tú nos ayudas, nosotros ayudamos”

Mediante esta iniciativa, puesta en marcha en noviembre 2014, Vodafone realiza una donación por cada llamada de cliente que nos ayuda a mejorar nuestro servicio. De esta forma, se realizó una donación de 20.000€ a la Federación Española de Bancos de Alimentos.



### Colaboración en el Parque Natural del Alto Tajo

Vodafone viene colaborando desde febrero de 2013 en un Proyecto del Departamento de Geodinámica de la Universidad Complutense de Madrid y del Instituto de Geociencias CSIC-UCM, en el Parque Natural del Alto Tajo, para la “Mejora de la Eficiencia Ecológica y Económica de las Restauraciones Mineras mediante Reconstrucciones Geomorfológicas que favorecen el Control Hidrológico”. Vodafone proporciona la conectividad para la medición remota de los parámetros de dicho proyecto.

Esta colaboración permite a través de nuestra tecnología conocer, en tiempo real, el impacto de la actividad minera sobre los ríos.

### La Contribución de Vodafone a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En 2015 termina el plazo para cumplir con la hoja de ruta de los **Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)** de Naciones Unidas y éstos darán paso a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.



A pesar de los notables avances en los últimos años, aún queda mucho por hacer en cuanto al cumplimiento de los citados ODM. A continuación se indican las áreas en las que Vodafone intensificará el esfuerzo y su contribución a los citados objetivos de Naciones Unidas:

- La Fundación del Grupo Vodafone trabaja con diversas ONGs en países como Tanzania o Kenia para luchar contra la **mortalidad materna**, protegiendo a las mujeres, antes y después del parto, con soluciones innovadoras como su sistema de transferencia móvil M-Pesa. Dicho sistema permite enviar dinero a los representantes locales que financian el viaje al hospital de las mujeres que necesitan una cirugía correctiva por sufrir fístula obstétrica después del parto.
- La tecnología móvil supone una importante herramienta para luchar contra el **abandono escolar y las bajas tasas de alfabetización**, permitiendo ampliar el alcance de la educación a los estudiantes de las zonas rurales, que pueden unirse a las clases de forma remota. Además, gracias a las soluciones de software e Internet móvil, los profesores pueden estar mejor capacitados e involucrar a los estudiantes con materiales de aprendizaje interactivos y contenidos multimedia.
- El uso de los servicios móviles prestados por Vodafone está permitiendo **luchar contra la desigualdad de género** mediante el acceso de las mujeres a la educación y a nuevas oportunidades de trabajo, contribuyendo a mejorar sus vidas y medios de subsistencia. Nuestro informe “Connected Women” sugiere que el aumento del acceso de las mujeres al móvil podría beneficiar a 8,7 millones de mujeres y tendría beneficios económicos anuales por valor de 28.900 millones dólares para 2020 en los mercados en los que Vodafone tiene presencia.
- Para **luchar contra el hambre**, Vodafone confía en el desarrollo económico mediante el aumento de la productividad y el aumento del PIB nacional de los mercados emergentes que se deriva del uso de las telecomunicaciones móviles. Estimamos que una expansión del 10% en la penetración móvil supone un aumento del 4,2% del PIB.
- En Vodafone consideramos que el aumento de la formación y la sensibilización, junto con servicios de distribución y administración innovadores, pueden desempeñar un papel importante en la **lucha contra el VIH**. Como parte de la iniciativa nacional de prevención del VIH más grande de Sudáfrica, loveLife, nuestra plataforma de salud móvil está apoyando a más de 1.200 jóvenes voluntarios que trabajan en 880 comunidades.
- La sostenibilidad del **medio ambiente** es una prioridad para Vodafone; por ello, ofrecemos soluciones innovadoras para ayudar a otras organizaciones a hacer frente al cambio climático, reduciendo su consumo de energía, trabajando de manera más eficiente, y por lo tanto reduciendo sus emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, estamos desarrollando soluciones para llevar energía renovable a comunidades remotas en los mercados emergentes, utilizando nuestra propia infraestructura de red y soluciones de carga solar adaptadas.



<http://www.nu.org.bo/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods/>

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Vodafone Instant Classroom

La Fundación del Grupo Vodafone presentó en marzo 2015 "Instant Classroom", "la escuela digital en una caja", que puede instalarse en pocos minutos para ofrecer a los niños y jóvenes la oportunidad de continuar su educación en los campos de refugiados

"Instant Classroom" ha sido diseñada para operar en zonas donde la electricidad y la conexión a internet son escasas o inexistentes.

Se transporta en una caja de 52 Kg equipada con un portátil, 25 tablets con software educacional pre-instalado, un proyector, un altavoz y un "modem hotspot" que proporciona conexión 3G.

En colaboración con ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados), llegará el próximo ejercicio a 12 escuelas en Kenia, Tanzania y en la República Democrática del Congo. De esta forma, hasta 15.000 niños y jóvenes podrán acceder a métodos de enseñanza solo disponibles actualmente en algunas escuelas de los países más desarrollados.



## Voluntariado Corporativo

El Voluntariado Corporativo es otra herramienta para contribuir de forma positiva a la sociedad. Para ello, promovemos y apoyamos un conjunto de actividades con el fin de lograr la involucración y participación de los empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro.

Nuestra empresa pone a disposición de cada empleado 8 horas anuales para desarrollar este tipo de actividad.

A lo largo de los últimos años Vodafone viene colaborando con diversas ONGs a través de actividades de voluntariado corporativo. Así, en el ejercicio 2014-15, 146 empleados han participado en este tipo de actividades.

Entre las iniciativas más destacables de este ejercicio es preciso mencionar:

- **Mercado Solidario de Frutas y Verduras.** Realizado en junio 2014 en Vodafone Plaza a favor de Rais Fundación y Milhistorias. Por tercer año consecutivo, repetimos la iniciativa del mercado solidario de frutas y verduras para ayudar a personas sin hogar y a inmigrantes en riesgo de exclusión social. Nuestros voluntarios se encargaron de la venta de frutas y verduras ecológicas proporcionada por Rais y Milhistorias.



- **GBI 2014.** Un año más Vodafone España participó, del 15 al 21 de junio de 2014 en la "Global Biking Initiative". Este evento ofrece la oportunidad a los aficionados al ciclismo de contribuir a acciones solidarias mientras recorren largas distancias en bicicleta.

En esta edición, el recorrido comenzó en Budapest y terminó en Múnich, participando 500 ciclistas de más de 20 países, tanto empleados de Vodafone como de otras empresas

del sector. La Fundación Vodafone España apoyó con la correspondiente donación al proyecto Moyo 2014, destinado al tratamiento médico de niños con VIH en Lesotho.



- **Mercadillo Solidario de Navidad.** Este evento tuvo lugar coincidiendo con la llegada a nuestra sede de Vodafone Plaza de los empleados de Ono. Durante el evento, los voluntarios colaboraron en la recaudación de fondos (a través de la venta de productos y boletos para una rifa solidaria) a favor de tres ONGs:
  - Fundación Trébol (integración laboral de personas con discapacidad intelectual).
  - Fundación Mil Historias (ayuda a personas en severa exclusión social).
  - Fundación Instituto San José (ayuda a personas enfermas de procesos neurológicos).

**146**  
empleados participaron en actividades de Voluntariado Corporativo

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Uso Responsable de las TIC

### Iniciativas de Vodafone

La visión de Vodafone sobre el fomento del uso seguro y responsable de las TIC por menores está basada en dos pilares:

- Poner a disposición de padres, tutores, educadores y de los propios menores, **herramientas y recursos** necesarios para conseguir que éstos utilicen las TIC de una forma adecuada.
- Promover la **educación y concienciación** en el uso seguro y responsable de estas tecnologías, ofreciendo información y materiales educativos específicos.

Estas dos vías de actuación se aplican de forma integrada y complementaria para asegurar que los menores se desarrollen en un entorno seguro y que lo hagan de manera responsable.

#### Herramientas

Vodafone pone a disposición de sus clientes diversas soluciones y controles parentales:

- La aplicación móvil gratuita **"Vodafone Safety Net"**, que permite a los padres configurar los "smartphones" con sistema operativo Android para que puedan realizar diversos tipos de controles sobre el móvil de sus hijos: bloquear llamadas de determinados números, definir horarios de uso, o restringir diferentes funcionalidades como la cámara, apps, etc.
- Por otra parte, desde mayo de 2014, Vodafone ha retirado el acceso directo en los portales marca Vodafone (My web y Vodafone live!) a contenidos para adultos ofrecidos por terceras partes y que hasta entonces se ofrecían protegidos con mecanismos de control parental.



#### Información y Concienciación

Vodafone colabora en diferentes iniciativas para fomentar la concienciación en el uso seguro y responsable de las TIC por menores. Así, por ejemplo, Vodafone participó en el Día de la Internet Segura 2015, una iniciativa promovida por la Comisión Europea para construir una mejor Internet para todos, especialmente para los menores.

Durante la celebración del Día de la Internet Segura, se presentó la aplicación móvil "SmartPrivial", un juego educativo para fomentar una cultura de seguridad y privacidad entre los menores, que evite que se expongan a riesgos innecesarios, como el ciberacoso, mientras crecen y socializan en el entorno digital. Esta aplicación ha sido desarrollada por Pantallas Amigas, con el apoyo de Red.es y la colaboración de Vodafone y otros operadores móviles en España.

Además, Vodafone ha participado en este ejercicio en la "Ponencia Conjunta de Estudio sobre los Riesgos derivados del uso de la Red por Menores", elaborada por la Comisión Conjunta de las Comisiones de Interior, de Educación y Deporte, y de Industria, Energía y Turismo del Senado.



### Iniciativas Sectoriales

Vodafone, junto con otras empresas del sector TIC, forma parte de diversas iniciativas para la protección del menor en el mundo digital y la concienciación sobre el uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías. Así, además de colaborar en programas a nivel europeo, en España colaboramos a través del Comité de Seguimiento del "Código de Conducta para el fomento del uso seguro y responsable del móvil por menores" o en los Grupos de Trabajo constituidos dentro de la iniciativa "Menores e Internet" liderada por Red.es.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Fundación Vodafone España

Durante el ejercicio 2014-15 la Fundación Vodafone España ha desarrollado cinco líneas de actuación "Mobile For Good" (M4G), dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración socio-laboral y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores. Para ello, se han destinado un total de 4,6 millones €.

**4,6 millones €**  
destinados por la  
Fundación Vodafone  
España a sus fines sociales

### Desarrollo y Lanzamiento de Soluciones M4G


Estas soluciones se basan en la Innovación en TIC a través del desarrollo de plataformas y aplicaciones:

#### #ASPACEnet

Es un proyecto que tiene como misión mejorar la autonomía y la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral a través de la tecnología y, específicamente, las Tecnologías de Apoyo (TA) y los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación (SAAC).

La Fundación Vodafone España apoya esta iniciativa de la Confederación ASPACE para la realización de actividades innovadoras conjuntas en materia de accesibilidad e inserción socio-laboral, que redunden en mejorar las condiciones de vida de las personas con parálisis cerebral.




Dentro de este proyecto, durante el ejercicio 2014-15 se ha completado el IV Concurso en "Proyectos en Tecnologías de Apoyo y Comunicación" y ha quedado convocado el V Concurso.  1

Por otra parte, la Confederación ASPACE ha contribuido a la validación de la plataforma **aMiAlcance**. Esta plataforma se ha creado para que personas con discapacidad motora y/o cognitiva puedan usar, de una manera más accesible y adecuada a sus necesidades y preferencias, dispositivos Android (móviles, tablets y PC) y sus aplicaciones (por ejemplo, mensajería instantánea y soluciones de ocio, como la televisión o los videojuegos).

#### Mefacilyta

Esta plataforma desarrollada por la Fundación Vodafone España ofrece un entorno web y un conjunto de aplicaciones para dispositivos móviles personalizables, de fácil uso, que ayudan a las personas con discapacidad en sus escenarios habituales. Durante el ejercicio 2014-15, esta plataforma se ha impulsado en cuatro entornos principales:

- **HOLA Vida**, realizado con FEAPS y DOWN España, ofrece una herramienta de apoyo para las personas con discapacidad intelectual en cuatro entornos: Hogar, Ocio, Laboral, y otros Apoyos.
- **m-Capacit@**, realizado con la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, aplica Mefacilyta en la toma de decisiones para la realización de actividades en los entornos de salud, económico y laboral, sirviendo también como apoyo a personas con discapacidad intelectual.
- **Efecto WOW**, con la Fundación Grupo Sifu, esta plataforma se aplica al ámbito de la cultura y la discapacidad intelectual. Los bailarines y bailarinas de Danza Down Compañía Elías Lafuente utilizaron Mefacilyta en sus ensayos, para su debut con Danza WOW! en Barcelona, en diciembre 2014.  2
- **Mefacilyta Rehabilitación**, en colaboración con el Instituto de Investigación del Hospital Vall d'Hebron (VHIR), se ha realizado una prueba de concepto para ayudar a mejorar la situación de los pacientes de "ictus" durante la fase de seguimiento en su domicilio.

En estos desarrollos se ha trabajado con 80 asociaciones locales de 10 agrupaciones y federaciones de toda España, y se ha contado con la colaboración de más de 1.500 usuarios.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



1. <http://aspacenet.aspace.org/>
2. [www.youtube.com/watch?v=KCHu6Zpktol](http://www.youtube.com/watch?v=KCHu6Zpktol)

## Aplicaciones Accesibles

La Fundación Vodafone España viene desarrollando y promoviendo el desarrollo de Aplicaciones Accesibles, disponiendo hasta la fecha de 36 Apps Accesibles. Durante el ejercicio 2014-15 se han diseñado, promovido o actualizado 17 apps, entre otras: Signame, miMonedero, Hermes Mobile, Quien es quien, Empoweryou, Línea Accesibilidad, SignaUni, Mis primeros signos mini, MIGRappPocket, Accessibility Plus, y Teatro Accesible.

Todas las aplicaciones son gratuitas, accesibles, desarrolladas en colaboración con las entidades representativas de los colectivos a los que van dirigidas y validadas por ellos. Han sido incorporadas al catálogo de APPSccesibles, aplicación portal que ofrece en una única ubicación Apps Accesibles que pueden ayudar de una forma rápida y sencilla a personas con discapacidad y/o personas mayores.



## Formación M4G

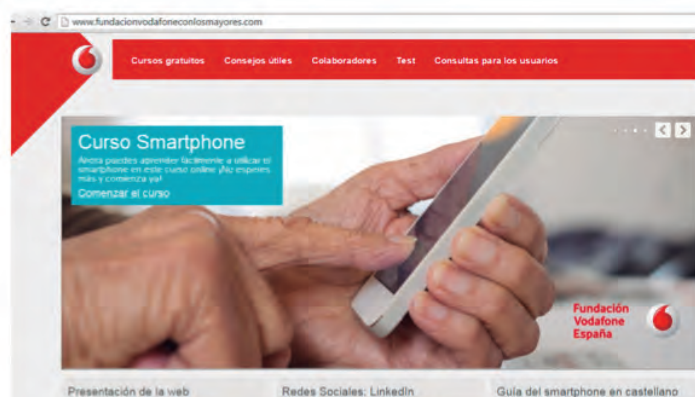
### Para Personas Mayores

El objetivo de este programa es formar a las personas mayores en el uso de las TIC, especialmente en el uso de los dispositivos móviles avanzados ("smartphones" y "tablets"), como medio para mejorar su calidad de vida y su integración en la sociedad tecnológica actual.

#### Organizaciones con las que se ha colaborado:

CEOMA	FASUNEX	CAUMAS	CONFEMAC
ATEGAL	FUNDACIÓN UPDEA	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	CEU-SENIORIBUS
UDP	CIBERVOLUNTARIOS	ALMANATURA	FUNDACIÓN PERE TARRES
FUNDACIÓN CIUDAD DE VILADECANS	SECOT	GABINETE LITERARIO	FUNDACIÓN HARENA
JOVESOLIDES			

Durante este ejercicio la Fundación ha puesto en marcha la formación "on-line" a través de vídeo con píldoras formativas sobre el uso de dispositivos móviles, a los que se puede acceder a través de la web: [www.fundacionvodafoneconlosmayores.com](http://www.fundacionvodafoneconlosmayores.com)



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor  
Empleados  
Sociedad  
Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Para Personas con Discapacidad

Se han desarrollado 27 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad. Estos programas, realizados en colaboración con Asociaciones y Fundaciones representativas de estos colectivos, trabajan en dos niveles:

- Formación básica en Nuevas Tecnologías
- Formación especializada.

**3.539**  
personas con discapacidad  
formadas en TIC

**271**  
personas con discapacidad  
insertadas laboralmente

### Asociaciones con las que se han desarrollado estos programas:

<b>PREDIF</b> <b>DOWN ESPAÑA</b>	<b>CNSE</b> <b>FUNDACIÓN AVERHÓ</b>	<b>COCEMFE</b> <b>FUNDACIÓN CARMEN PARDO VALCARCE</b>	<b>FEAPS</b> <b>PSIQUIATRÍA Y VIDA</b>
-------------------------------------	--	--	---

## Promoción del Conocimiento M4G

### Estudios sobre las TIC

En el ejercicio 2014-15 la Fundación ha realizado dos nuevos estudios sobre las TIC y su presencia en la sociedad:

- "Tecnologías orientadas a la movilidad: valoración y tendencias", en colaboración con Red.es
- "Hacia la autonomía y participación de las personas mayores sordas", con la CNSE.



### Premio Vodafone de Innovación en Telecomunicaciones

En este ejercicio se celebró la 8ª Edición y sus ganadores fueron:

- "Premio Aplicación Mobile for Good": al proyecto "MyEarDroid", presentado por Tecnalia
- "Premio Solución TIC Mobile for Good": al proyecto "Mind Track", de Javier Murcia, Enrique Nogués y Alejandro Véliz
- "Premio Emprendedor Social TIC": al proyecto "Picto Connection", creado por Meritxell Molina y Jordi Llonch



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

**Sociedad**

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe




1. Se pueden descargar gratuitamente desde <http://www.fundacionvodafone.es/comunicacion/publicaciones>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=CP0h1v8Fi3Q>

## Colaboraciones M4G

### Fundación Tecsos

Esta institución fue creada por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone España para resolver necesidades sociales y mejorar las condiciones de vida de personas y grupos vulnerables, mediante la aplicación de las TIC.

Entre las principales acciones del ejercicio 2014-15 destaca la experiencia piloto de Enred@te, una red social para personas mayores como punto de encuentro para mitigar su soledad. Esta solución será pronto un nuevo servicio junto con la teleasistencia móvil, disponible ya también para personas sordas, y la videoatención.  1

Se ha continuado con el apoyo al despliegue de TecSOS (Teleasistencia Móvil para protección de víctimas de violencia de género) en otros países. Asimismo, se ha participado activamente en eventos con Ghana (Workshop), Qatar (Techshare Middle East) y Alemania (Digitising Europe Summit). Además, Fundación Vodafone España acogió la reunión anual de estrategia de las Fundaciones del Grupo Vodafone.

### MWC 2015

Dentro del stand de Vodafone, la Fundación presentó en el Mobile World Congress 2015 los proyectos Mefacilyta, Rehabilitación y aMiAlcance (Televisión, Games y Future Interfaces).



## Otras actuaciones

### Premio Vodafone de Periodismo

En este ejercicio se celebró la 14ª edición y los ganadores fueron:

- "Premio Profesional de la Comunicación": Rosa Jiménez Cano, de El País.
- "Premio Online": Norberto Gallego
- "Premio Especial a la Trayectoria": Cruz Roja Española.



### Premios Recibidos por la Fundación Vodafone durante 2014-15

- Premio Radio ECCA 2014.
- Premio Andaluz a las Buenas Prácticas en la Atención a las Personas con Discapacidad.
- Premios "Mundo Mayor", por el proyecto Enred@te
- Premio Fundación Grupo Ineprodes 2014 en categoría "Premio a la Innovación en Nuevas Tecnologías y Ayudas Técnicas".



- Premios Fundación Pilares a las Buenas Prácticas, por el proyecto Aspacenet.
- Reconocimiento del CEAPAT en su 25 aniversario.
- Premio "Grada", Categoría "Innovación Social" por el proyecto Aspacenet.
- Premio de la Universidad de Burgos.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



1. [www.fundaciontecsos.es](http://www.fundaciontecsos.es)
2. <https://www.youtube.com/watch?v=t8o9o3k6wbs>

## Entorno



Consumo  
Responsable de  
Recursos

Despliegue  
Responsable de  
Red

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. **Nuestra Gestión 2014-15**

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

**Entorno**

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Consumo Responsable de Recursos

Nuestra actividad, como cualquier otra actividad empresarial, implica una serie de impactos medioambientales, positivos y negativos, que se producen a lo largo del ciclo de vida de nuestra red de telecomunicaciones (desde la selección del emplazamiento, su construcción, operación y mantenimiento, hasta el desmantelamiento de las instalaciones), así como durante la prestación del servicio a los clientes.

El consumo de energía durante la operación de la red y la generación de residuos derivados de la utilización y mantenimiento de equipos de las instalaciones de nuestra red son los impactos medioambientales más significativos. Además, existen otros impactos menos significativos que tenemos en cuenta como: el consumo de papel y de agua en oficinas, las sustancias que pueden dañar la capa de ozono, el consumo de energía para el transporte, o los teléfonos que quedan fuera de uso (debido principalmente a los rápidos cambios en la tecnología, que lleva a los usuarios a sustituir sus dispositivos por otros más avanzados).

Como prueba de nuestro compromiso con el medio ambiente, tenemos implantado desde 1997 un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional UNE-EN-ISO 14.001, y está certificado por una entidad acreditada. Vodafone fue el primer operador en España que lograba este certificado y desde ese momento, hemos consolidado y desarrollado nuestro Sistema de Gestión Ambiental, superando las distintas auditorías de seguimiento y renovación realizadas por la entidad de certificación acreditada.



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

“Casi el 80% de las empresas participantes en la última edición del Estudio Multisectorial sobre el Estado de la Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa en España, han definido en sus organizaciones estrategias de reducción y/o compensación de emisiones de gases de efecto invernadero y lucha contra el cambio climático, lo que supone un notable aumento respecto a cifras en años anteriores y que evidencia el avance de las prácticas empresariales al respecto, con una destacada actuación del sector TIC. Además, la totalidad de las empresas líderes gestionan eficientemente el uso de los recursos naturales para el desarrollo de sus actividades. El compromiso de Vodafone en la materia, también con proveedores, es ampliamente conocido, y reconocido, como evidencia su participación en los proyectos que desde el Club estamos llevando a cabo.”



D. Juan Alfaro  
Secretario General Club de Excelencia en Sostenibilidad

## Eco-Rating 2.0

Durante este ejercicio Vodafone se ha unido al nuevo sistema de calificación Eco-Rating 2.0. Mediante este sistema, los clientes de Vodafone pueden comparar el impacto social y medioambiental de los diferentes teléfonos móviles para poder tomar una decisión más informada y sostenible a la hora de elegir un nuevo teléfono.

Este sistema, lanzado internacionalmente y en colaboración con otros operadores y ONGs, es pionero en la industria y proporciona una puntuación para que los consumidores puedan tomar decisiones basándose en valoraciones de sostenibilidad comparables, independientemente del fabricante del dispositivo o del operador de la red.

Aunque algunos fabricantes y operadores, incluido Vodafone, ya informábamos sobre los impactos sociales y ambientales de nuestros dispositivos, la falta de comparabilidad entre los respectivos criterios no permitía a los consumidores comparar un dispositivo móvil con otro.

El sistema Eco-Rating 2.0 ha sido desarrollado a nivel internacional por la ONG "Forum for the Future" en colaboración con algunos operadores (entre ellos, Vodafone), y en él se han incorporado herramientas externas ya existentes, como la "E-tasca de Ecovadis" (herramienta del sector TIC para la evaluación de proveedores en temas de sostenibilidad).

De acuerdo con el sistema Eco-Rating 2.0, los dispositivos móviles son clasificados de cero a cinco (siendo cinco la mejor puntuación posible) basándose en las respuestas de los fabricantes a más de 100 cuestiones que cubren información sobre el ciclo de vida de los dispositivos, características de diseño y métodos de fabricación, materiales de los que está compuesto el dispositivo, la eficacia de su transporte, su durabilidad o cómo puede facilitar estilos de vida más sostenibles.

El sistema es evaluado anualmente para asegurar que las cuestiones son relevantes y adecuadas. Además, la intención es ir incrementando la exigencia de los criterios para fomentar mejores comportamientos entre los fabricantes y reflejar los avances tecnológicos.

Este sistema de calificación sustituye a otros sistemas utilizados anteriormente por Vodafone. Eco Rating 2.0 está a disposición de operadores y fabricantes a través de la web de Forum for the Future [www.forumforthefuture.org/](http://www.forumforthefuture.org/), desde donde se puede descargar una Introducción a la herramienta y una explicación detallada de la metodología.



## Economía Circular

La Economía Circular es un nuevo concepto incluido dentro del marco del desarrollo sostenible y cuyo objetivo es la producción de bienes y servicios al tiempo que se reduce el consumo y el desperdicio de materias primas, agua y fuentes de energía, así como la generación de residuos. Se trata de implantar una nueva economía, circular (no lineal), basada en el principio de «cerrar el ciclo de vida» de los productos, los servicios, los materiales, el agua, la energía y los residuos.

Nuestro sector se caracteriza por una vertiginosa evolución de la tecnología, lo cual conlleva que la mayor parte de nuestros clientes demanden y deseen beneficiarse de dichos avances tecnológicos. Así, habitualmente nuestros clientes desean sustituir sus terminales, aún estando en perfecto estado de uso, por otros dispositivos tecnológicamente más avanzados. Esta situación es difícilmente evitable o controlable por parte de una operadora de telecomunicaciones como Vodafone, ya que, por una parte, los fabricantes renuevan sus gamas de dispositivos con la frecuencia derivada de los avances tecnológicos y, por otra parte, la mayoría de los clientes desean disfrutar de dichos avances.

El papel de Vodafone en la Economía Circular es el de facilitador. Puesto que no somos fabricantes de terminales, nuestra oportunidad se centra en el desarrollo de modelos de negocio que potencien la Economía Circular, no sólo para reducir el impacto de los productos que usan nuestros clientes, sino también para impulsar nuestro negocio y proporcionar productos y servicios más innovadores.



[www.forumforthefuture.org/](http://www.forumforthefuture.org/)

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados


Sociedad


Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

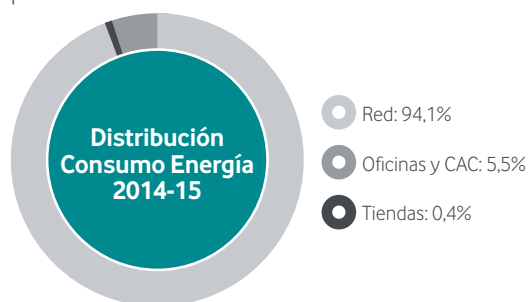
Por ello, en Vodafone ya hemos incorporado aspectos del modelo de la Economía Circular a los terminales que comercializamos, basándolo en las siguientes actuaciones:

- **Eco-Rating** (ver apartado anterior): considera los impactos medioambientales a lo largo del ciclo de vida de un producto y los integra desde su concepción, permitiendo al cliente tener una valoración cuantificada de los mismos. El mayor impacto ambiental durante el ciclo de vida de un terminal se produce durante su fabricación, debido en parte a que su período de uso es relativamente corto en comparación con otros equipos.
- **El servicio SIM Only** (sin dispositivo) permite utilizar nuestros servicios sin necesidad de adquirir un nuevo terminal, facilitando así que se alargue al máximo la vida de los dispositivos. Extiende la vida útil de los terminales y ayuda a optimizar la utilización de los recursos que se destinan a su fabricación, evitando, por tanto, el consumo de nuevos recursos, y además reduce la generación de residuos.
- **La reparación:** si el terminal se ha estropeado, el Servicio Posventa Vodafone permite gestionar la reparación aunque el terminal se encuentre fuera de garantía, siempre y cuando sea posible arreglarlo.
- **La reutilización de dispositivos:** Si los dispositivos usados de los clientes (tanto empresas como particulares) funcionan correctamente, les ofrecemos, a través de alianzas con empresas especializadas, una contraprestación económica o descuentos por ellos, facilitando así la reintroducción en el circuito económico de aquellos terminales que ya no se corresponden a las necesidades iniciales de los consumidores. Estos dispositivos pueden 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).
- **Reciclaje de residuos.** 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 medio ambiente.  1

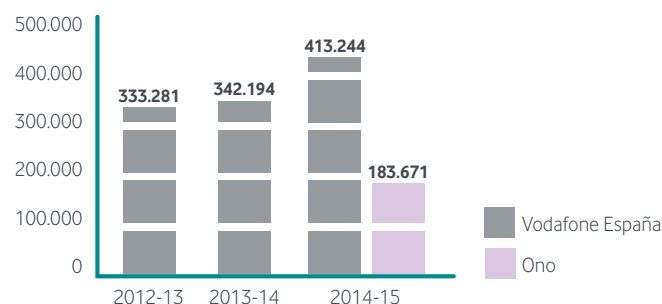
Vodafone es miembro de Circular Economy 100, una plataforma global de empresas líderes que trabajan conjuntamente para encontrar formas de implantar la Economía Circular  2.

## Consumo de Energía

Más del 90% del consumo de energía de Vodafone procede del funcionamiento de nuestra red.



### Evolución Consumo Absoluto de Energía por todas las operaciones (MWh)



Como consecuencia del intenso despliegue de red realizado durante el ejercicio 2014-15 (ver Apartado "Siempre Conectado", en pág. 53 y 54), el consumo de energía ha sufrido un incremento significativo respecto a ejercicios anteriores.

	Evolución Consumo Absoluto de Energía Total por fuentes primarias (GJ) <sup>1</sup>			
	2012-13	2013-14	2014-15	
	Vodafone Esp.	Vodafone Esp.	Vodafone España;	Ono
<b>Energía Indirecta</b>				
Procedente de la Red Eléctrica	1.176.248,4	1.204.755,3	1.460.483,3	659.822,6
<b>Energía Directa</b>				
Eólico-Solar	2.237,8	2.209,0	2.385,1	0
Diesel	9.097,5	14.997,4	14.693,8	102
Gas Natural	12.228,1	9.935,6	10.115,4	1.290,1
<b>TOTAL</b>	<b>1.199.812</b>	<b>1.251.897</b>	<b>1.487.678</b>	<b>661.215</b>

<sup>1</sup> 1KWh = 3,6 MJ

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



- 1 <http://www.tragamoviles/>  
2 <http://economiecircular.org/>



## Consumo de Energía en la Red

Durante el ejercicio fiscal 2014-15 se han continuado implantando en la red de Vodafone las medidas de eficiencia energética puestas en marcha en ejercicios anteriores, entre las que destacan:

- **"Retrofit"**. Los rectificadores, equipos necesarios para alimentar con corriente continua a los equipos de telecomunicación, son uno de los puntos más importantes de pérdidas energéticas en un este tipo de instalaciones. La sustitución de los rectificadores antiguos por otros nuevos de alta eficiencia supone una disminución de casi 10p.p. de las pérdidas de energía.
- **"Free Cooling"**. La climatización es el principal consumo de energía de infraestructura y por tanto uno de los pilares más importantes de mejora de la eficiencia energética; en este sentido, el aprovechamiento del aire exterior (Free Cooling) es la medida más efectiva para reducir este consumo.

Por otra parte, se ha realizado una auditoría energética en todos los Centros de Conmutación orientada a identificar actuaciones que consiguen una importante optimización de la climatización. Estas iniciativas serán puestas en práctica a partir del siguiente ejercicio fiscal

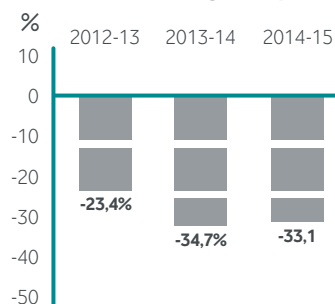
Con relación al ejercicio 2006-07, la reducción del consumo de energía por elemento de red es del 33,1%, por lo que continuamos en el proceso para conseguir el objetivo de reducir el consumo de energía por elemento de red en un 50% para el 2020, con relación a los datos del ejercicio 2006-07 que se toman como referencia.

El leve retroceso en el ritmo de disminución del consumo de energía por elemento de red ha sido consecuencia tanto del elevado despliegue realizado durante el ejercicio fiscal, como de que la mayor parte de las medidas de eficiencia ya estaban implantadas.

Por otra parte, en la red de Ono se han desarrollado una serie de proyectos que contribuyen a la reducción del consumo de energía. Entre dichos proyectos, destacan por su mayor impacto:

- **Plan Renove de SAIs (Sistemas de Alimentación Ininterrumpida)**: Habiéndose sustituido 400 SAIs de bajo rendimiento por otros de nueva generación.
- **Proyecto GreenLabel**: Se trata de un plan de revisión de emplazamientos técnicos, cuyo objetivo es asegurar una serie de mínimos previamente definidos en el esquema "GreenLabel". Los puntos revisados para adquirir la certificación "GreenLabel", son aquellos que tienen un mayor impacto en el consumo energético, como la climatización, la iluminación, los cerramientos y la distribución de los elementos de la sala. A aquellos centros que cumplen, se les entrega la etiqueta "GreenLabel" y en este ejercicio se han entregado 533 etiquetas de un total de 603 centros revisados.
- **Sustitución de Equipos de Climatización y "Free Cooling"**: Cambio a máquinas de nueva generación, con componentes más eficientes. Adicionalmente, en aquellas instalaciones que lo permiten se ha realizado la instalación de "Free cooling".
- **Apagado de Equipos**: El apagado y retirada de equipos que no están en servicio, produce un doble efecto, por una parte la reducción del consumo del propio equipo y por otra la reducción de la necesidad de climatización.
- **Ajuste de Temperaturas de Consigna en Cabinas**: Las cabinas de calle son los nodos finales que proporcionan servicio a nuestros clientes. Se ha llevado a cabo un plan para ajustar el termostato a 25°C en 2.245 cabinas, evitando la entrada de los ventiladores durante gran parte del año.

### Consumo de Energía respecto 2006-07

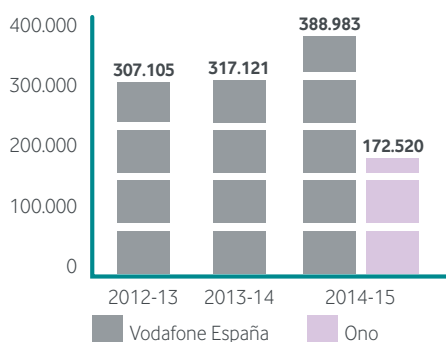


# -33,1%

variación del consumo de energía por elemento de red móvil de Vodafone España respecto al 2006-07



### Consumo de Energía en la Red (MWh)



### Evolución Consumo de Energía en la Red (GJ)

	2012-13	2013-14	2014-15	
	Vodafone Esp.	Vodafone Esp.	Vodafone España	Ono
Energía Indirecta	1.094.272	1.124.453	1.383.323	621.070
Energía Directa	11.308	17.183	17.017	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.105.580</b>	<b>1.141.636</b>	<b>1.400.340</b>	<b>621.070</b>

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Consumo de Energía en Oficinas y Tiendas

Durante el ejercicio 2014-15 se han puesto en marcha, principalmente en nuestra sede de Vodafone Plaza, una serie de medidas para disminuir el consumo de energía. Entre éstas, destacan:

- Programación de horarios de climatización (arranque-parada), optimizando su uso y adecuándolo al horario de los empleados.
- Ajuste de la temperatura de consigna a 24°C.

## Certificación LEED. Sede Vodafone Plaza

Vodafone está en proceso de consecución del certificado LEED-CI (Para Remodelación de Interiores) para la sede de Vodafone Plaza (Madrid).

LEED-CI es un estándar que goza de un notable reconocimiento internacional para certificar interiores sostenibles de alta eficiencia, lugares de trabajo saludables y productivos, y con reducción de su huella medioambiental.

- Reajuste de la temperatura del anillo térmico para reducir la demanda de frío.
- Puesta en marcha y reprogramación de las baterías de condensadores existentes para una correcta compensación de la energía reactiva.
- Optimización del sistema de alumbrado y reprogramación del modo de uso para su apagado fuera del horario laboral.

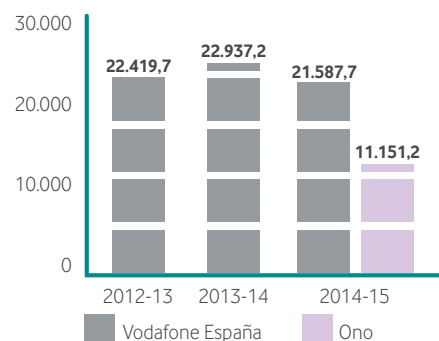
El proceso de certificación LEED-CI nos ha ofrecido la oportunidad de realizar diversas actuaciones sostenibles en nuestra sede de Vodafone Plaza, entre ellas:

- La optimización de la eficiencia energética a través de:
  - Sistemas de Iluminación más eficientes
  - Controles para la iluminación.
- La eficiencia en el uso del agua.

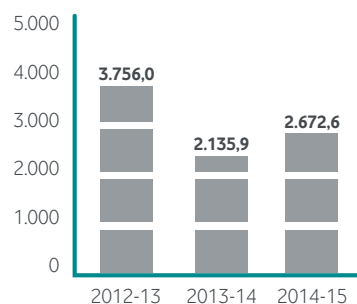
### Ventajas de la Certificación LEED

- Menores consumos de energía y agua.
- Reducción de las emisiones de gases nocivos de efecto invernadero.
- Reducción de residuos.
- Instalaciones más saludables y más seguras para los ocupantes.

### Consumo Energía Oficinas (MWh)



### Consumo Energía Tiendas (MWh)



A pesar de que el número de tiendas se mantiene básicamente estable en este ejercicio, ha aumentado el espacio de éstas y como consecuencia ha aumentado el consumo de energía necesario para su climatización.

#### Evolución Consumo de Energía en Oficinas (GJ)

	2012-13		2013-14		2014-15	
	Vodafone España	Ono	Vodafone España	Ono	Vodafone España	Ono
Energía Indirecta	68.455	72.616	67.539	38.752		
Energía Directa	12.256	9.958	10.177	1.392		
<b>TOTAL</b>	<b>80.711</b>	<b>82.574</b>	<b>77.716</b>	<b>40.144</b>		

#### Evolución Consumo de Energía en Tiendas (GJ)

	2012-13	2013-14	2014-15
Energía Indirecta	13.522	7.689	9.621

No se produce consumo de energía directa.

A finales del ejercicio 2014-15 no existía ya ninguna Tienda Ono.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Plan de Movilidad Sostenible

Vodafone se comprometió en diciembre 2013 con el Ayuntamiento de Madrid, a través de la iniciativa Foro Pro Clima, al desarrollo e implantación de un Plan de Movilidad Sostenible para los desplazamientos al trabajo de sus empleados y para su propia actividad empresarial.

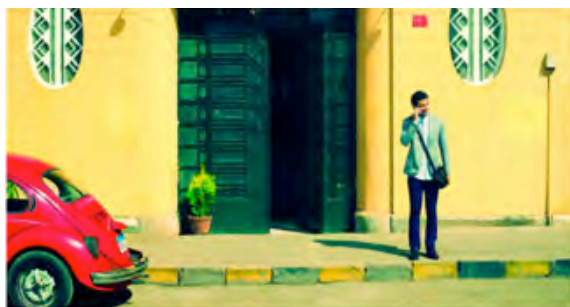
Para ello, se ha creado un Comité de Movilidad en el que se recaba información y se abordan todos los temas relativos al Plan, con el fin de implantar las medidas que mejoren la movilidad de la empresa.

### Objetivos del Plan de Movilidad Sostenible de Vodafone

- Disminuir los impactos ambientales producidos por el desplazamiento de los empleados al trabajo y por los desplazamientos derivados de la propia actividad empresarial.
- Reducir los problemas de transporte y acceso a los centros de trabajo.
- Contribuir al cambio de hábitos, fomentando una visión intermodal del desplazamiento al trabajo, el uso de transporte público y la movilidad.
- Disminuir el consumo energético del desplazamiento al centro de trabajo.
- Reducir el nivel de congestión circulatoria.
- Colaborar a reducir el número de accidentes "in itinere" y solucionar problemas de seguridad.
- Cumplir con nuestra política ambiental, con obligaciones legales y compromisos adquiridos con las administraciones públicas.

Entre las medidas adoptadas en el marco del Plan de Movilidad Sostenible, destacan las siguientes:

- Medidas de Flexibilidad Horaria. El horario de trabajo en Vodafone es un horario flexible que permite adaptar las horas de entrada y salida a las necesidades de cada empleado, teniendo en cuenta el tráfico y los horarios de transporte público, entre otros aspectos.
- Herramienta de asignación semanal de plazas de aparcamiento, que permite un reparto equitativo de las plazas entre los empleados con plaza rotatoria.
- Disponibilidad de Lanzaderas, que conectan los centros de trabajo con estaciones de tren, mediante varios trayectos diarios ajustados al horario de trabajo en función de la hora y del día de la semana.
- Políticas retributivas que incluyen objetivos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en los vehículos de dirección que se incorporan a nuestra flota.
- Fomento de la compartición de vehículos, a través de foros que facilitan el intercambio de información entre los empleados.
- Uso de herramientas como Videoconferencias y Lync. En Vodafone se fomenta el uso de los sistemas de videoconferencias como una de las potencialidades de nuestro negocio, y se anima a los empleados a la utilización de herramientas como Office Communicator (Lync) que permiten la realización de llamadas, videollamadas, mensajería instantánea, etc. Estas herramientas evitan desplazamientos de nuestros empleados y por tanto evitan emisiones de CO<sub>2</sub> (ver tabla en pág. 92).
- Modelo de "Nuevas Formas de Trabajar". Permite a los empleados utilizar los beneficios de las TIC en movilidad para trabajar desde cualquier lugar sin tener asignada una ubicación concreta.
- Campañas de comunicación para el cambio de hábitos de movilidad (conducción ecológica, recomendaciones de accesos y de seguridad vial, etc.)



Desde Vodafone te proponemos que compartas coche con otro/s compañeros para venir a trabajar y evitar así problemas de aparcamiento.

Aquí encontraras listados los distritos y poblaciones donde más empleados viven.

De todas formas, si estás interesado en compartir coche y tu zona no está en el listado, ponte en contacto con nosotros enviando un mail a [comunica@corp.vodafone.es](mailto:comunica@corp.vodafone.es) y la añadiremos.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

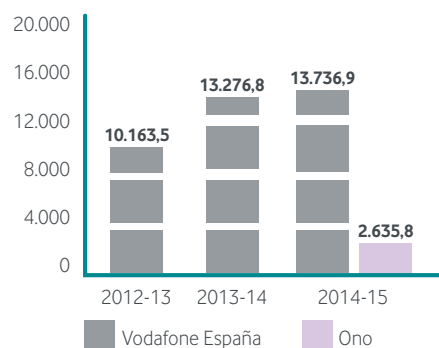
7. Elaboración y Revisión del Informe

Emisiones de CO2 evitadas por el uso de Videoconferencias(*)			
	2012-13	2013-14	2014-15
Nº Videoconferencias Nacionales	3.205	2.368	1.582
Nº Videoconferencias Internacionales	12.597	10.297	13.556
Ahorro emisiones CO2 (Tn)	1.876	1.524	1.953

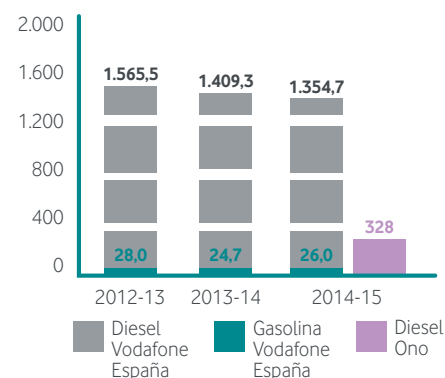
(\*) Para el cálculo de las emisiones de CO2 evitadas, se ha estimado que una de cada cuatro videoconferencias ha evitado, al menos, el viaje de ida y vuelta nacional e internacional (según corresponda) de una persona. Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se asimila un viaje de ida y vuelta nacional, como media, a 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.

La disminución del uso de videoconferencias es consecuencia de la utilización, cada vez mayor, de herramientas como Lync.

Km. volados por los empleados (x1000)



Consumo flota de vehículos (Miles litros)



## Residuos

Durante el ejercicio 2014-15, el Grupo Vodafone ha lanzado su nueva Política de Gestión de Residuos que tiene como propósito promover la prevención y minimización de residuos, y gestionar eficazmente éstos y los potenciales riesgos.

Esta Política establece los procesos y procedimientos necesarios para la adecuada gestión de cualquier tipo de residuo y, en particular, de los residuos electrónicos (RAEE) y peligrosos procedentes de las operaciones de Vodafone (incluyendo redes, informática y terminales). La Política contempla los requisitos legales internacionales y trata de minimizar los riesgos asociados al tratamiento y eliminación que los residuos de Vodafone puedan provocar en la salud o en el medio ambiente.

Para asegurar el cumplimiento de esta Política, durante este ejercicio se ha realizado una revisión para garantizar que los residuos procedentes de nuestro negocio se manipulan, almacenan, tratan y eliminan adecuadamente. Se han definido responsabilidades en cuanto a la propiedad de la gestión de cada residuo y se han identificado los diferentes flujos de residuos producidos por cada actividad, identificando, en cada caso, las opciones de tratamiento más adecuadas para cada flujo. También se ha revisado que los Gestores de Residuos con los que trabajamos cuentan con todas las autorizaciones correspondientes.

Dentro de nuestra Política de Gestión de Residuos fomentamos, siempre que sea posible, que éstos sean procesados en España, para evitar el impacto ambiental asociado al transporte, y se trata de aplicar la Jerarquía de Gestión de Residuos, tal y como se indica en la siguiente figura:



La Jerarquía de Gestión de Residuos especifica la mejor opción para el tratamiento, desde la prevención (más favorable) a la eliminación (menos favorable). Es decir, es preferible evitar la producción de residuos siempre que sea posible (por ejemplo, no comprar equipos/productos innecesarios, realizar los mantenimientos necesarios para alargar la vida de un producto), y la eliminación en vertederos debe ser siempre la última opción.

Por medio de nuestros Sistemas de Reutilización y Reciclaje, hemos recogido durante el ejercicio 2014-15 más de 125.000 terminales.

Por otra parte, durante el ejercicio 2014-15 Vodafone España ha consumido 33,1 Tn de papel de oficina, el 100% de ellos con Certificado de Gestión Forestal Sostenible para contribuir a la conservación del medio ambiente.

Más de  
**125.000**

terminales recogidos por Vodafone España para reutilización y reciclaje en 2014-15

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

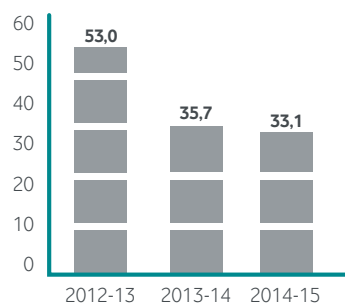
Sociedad

Entorno

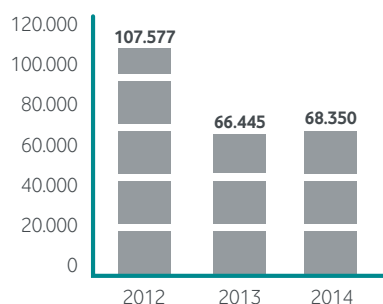
## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

**Consumo de papel en oficinas (Tn)**

Por otra parte, en la gráfica adjunta se muestra la evolución de las cantidades de embalajes puestos en el mercado por Vodafone España (según la declaración a Ecoembes).

**Embalajes puestos en el mercado (Kg)**

Todos los equipos que comercializamos cumplen y están adecuadamente etiquetados e identificados de acuerdo a las normativas de residuos (tanto de RAEEs, como de Envases y Embalajes).

Además, es preciso indicar que Ono tiene implantado un Modelo de Gestión de Residuos mediante el cual se controlan aspectos ambientales derivados de la prestación de servicios, de manera que el impacto producido en el medio ambiente sea el mínimo posible. Todo ello con la integración y participación de las distintas áreas implicadas, así como la interacción con los proveedores. El control del cumplimiento del Modelo por parte de los proveedores se lleva a cabo a través de las actividades desarrolladas en el proceso: emisión de actas, visitas a campo, trazabilidad de residuos en la correspondiente herramienta (JUNO) y auditorías.

**Despliegue Responsable de Red**

En Vodafone desarrollamos soluciones técnicas innovadoras para ampliar y mejorar la capacidad de nuestras redes, minimizando el impacto de nuestras instalaciones en las comunidades y el medio ambiente.

Durante el ejercicio 2014-15 hemos continuado ampliando nuestra red para mejorar la experiencia de nuestros clientes, mediante la ampliación de la cobertura y capacidad de nuestros servicios. Al mismo tiempo, tenemos acuerdos firmados con los principales operadores para compartir emplazamientos, dando prioridad en la búsqueda de emplazamientos a aquéllos en los que se puede lograr la compartición de infraestructuras.

Nuestros servicios móviles se basan en una red de más de 50.000 elementos de Red que permiten a nuestros clientes enviar y recibir llamadas y datos. Contamos también con más de 8,4 millones de unidades inmobiliarias con fibra.

La Política de Despliegue de Vodafone durante el ejercicio fiscal 2014-15 se ha visto reforzada por el "Proyecto Spring" y se ha centrado en dos proyectos:

- El despliegue de la nueva tecnología 4G en emplazamientos existentes de las principales ciudades y zonas turísticas.
- La actualización y modernización de la red existente, para lo cual se ha continuado con el proyecto RAN Refresh,

consistente en el cambio de equipos actuales de GSM 900/UMTS 2100, por otros que ofrecen mayores prestaciones en el uso de la tecnología móvil.

Todo ello, sin dejar de lado el despliegue en áreas más pobladas con otro tipo de necesidades, como pueden ser la capacidad y la incorporación de nuevas tecnologías.

**Centro de Atención al Propietario:**

Los propietarios de emplazamientos pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición: **607 100 101**.

- Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2014-15: **1.801**.

Fruto de las actividades encaminadas al Despliegue Responsable de Red es preciso destacar que durante el ejercicio 2014-15 se han recibido solo 3 sanciones administrativas derivadas de temas medioambientales por un importe total de 1.650€.

**Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15**

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

**Negocio y Estrategia**

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

**Actividades y Resultados**

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

**Anexos**

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Emisiones Radioeléctricas y Salud

En cumplimiento del Real Decreto 1066 / 2001 se ha realizado durante el primer trimestre de 2015 la certificación anual de la red de estaciones Vodafone. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en más de 8.100 estaciones, estando los niveles de emisión del 100 % de nuestras estaciones base muy por debajo de los umbrales establecidos por el citado Real Decreto.

En cuanto a novedades normativas, destaca la aprobación el 9 de mayo de 2014 de la Ley General de Telecomunicaciones. La citada legislación introduce significativas reformas en el régimen jurídico de las telecomunicaciones dirigidas a facilitar el despliegue de redes, destacando especialmente la simplificación administrativa, orientada a eliminar licencias y autorizaciones por parte de la Administración de las telecomunicaciones para determinadas categorías de instalaciones o en el caso de la renovación tecnológica de las redes.

La Ley 9 de mayo de 2014 General de Telecomunicaciones establece que el nivel de emisiones radioeléctricas es único a nivel estatal y debe ser respetado por el resto de las Administraciones Públicas, tanto Autonómicas como Locales.

**100%**  
de las estaciones base con niveles de emisión muy por debajo del umbral establecido por la legislación

Con relación a la publicación de estudios de la comunidad científica internacional relacionados con los campos electromagnéticos, destaca la publicación en marzo de 2015 del dictamen del Comité Científico Independiente de los Riesgos Sanitarios Emergentes y Recientemente Identificados (SCENIHR) sobre "Los Riesgos Potenciales de los Campos Electromagnéticos". El citado Comité Científico, adscrito a la Comisión Europea, concluye en su dictamen que los resultados más recientes demuestran que a niveles de exposición por debajo de lo establecido por la normativa en vigor, no existen efectos sanitarios adversos evidentes. En cuanto a la cuestión sobre personas especialmente sensibles a los campos electromagnéticos, el dictamen considera que, aunque ciertas inquietudes son legítimas (ciertas personas atribuyen a la exposición a campos electromagnéticos síntomas tales como dolores de cabeza, trastornos del sueño y fatiga), por el momento no existen pruebas científicas concluyentes de que la exposición a campos electromagnéticos cause ninguno de estos síntomas.

Durante el ejercicio 2014-15, Vodafone España ha continuado su colaboración con el estudio internacional Mobikids que tiene por objeto investigar las potenciales relaciones entre diversos factores de riesgo ambiental y enfermedades en los jóvenes. Esta colaboración se desarrolla dentro del convenio firmado con la institución responsable de coordinar el estudio Mobikids en España, el Centro de Investigación en Epidemiología Ambiental, institución creada con la misión de promover y desarrollar investigación epidemiológica avanzada sobre los factores ambientales que afectan a la salud.

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



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

**Entorno**

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Ética y Gobierno Corporativo

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Códigos Éticos

### Código de Conducta

El Código de Conducta es el documento principal que rige nuestras políticas y describe los criterios que cada persona que trabaje con y para Vodafone debe cumplir. Este Código establece los Principios de Negocio de la empresa y la manera en que éstos afectan en la práctica a todos los empleados de Vodafone.

#### Principios de Negocio

**1**

**Conducta Individual**

Debemos comportarnos con honestidad, integridad y equidad en nuestros negocios, tanto internos como externos.

**2**

**Cumplimiento de la Ley**

Cumpliremos con las disposiciones de la legislación nacional e internacional vigente y con los principios y normas aplicables.

**3**

**Seguridad y Salud**

Protegeremos la salud, seguridad y el bienestar de nuestros clientes, empleados, socios y de las comunidades en las que trabajamos.

**4**

**Integridad Financiera**

Ofreceremos la mayor rentabilidad posible a largo plazo a nuestros accionistas.

**5**

**Política de Comunicaciones Públicas**

Expresaremos nuestras opiniones sobre las propuestas gubernamentales y otros asuntos que puedan afectar a Vodafone y a sus grupos de interés.

**6**

**Comunicaciones**

Nos comunicaremos de modo abierto y transparente con nuestros grupos de interés, respetando los límites marcados por la confidencialidad comercial.

**7**

**Clientes**

Valoramos la confianza que nos otorgan nuestros clientes y velaremos por la seguridad de la información que nos proporcionan.

**8**

**Empleados**

Las relaciones con los empleados y de los empleados entre sí estarán basadas en el respeto a las personas y los derechos humanos, y no se tolerará el trabajo infantil.

**9**

**Comunidades y Sociedad**

Establecemos relaciones con las comunidades locales con el propósito de comprender y dar respuesta a las inquietudes que puedan sentir.

**10**

**Medio Ambiente**

Nos comprometemos a salvaguardar el medio ambiente, reduciendo al mínimo nuestro uso de recursos limitados y la liberación de emisiones nocivas al medio ambiente.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe



## Speak Up!

Para conseguir el objetivo de ser una Compañía Admirada necesitamos ser una compañía en la que se pueda confiar. Y para ello necesitamos, entre otros aspectos, garantizar la existencia de canales y procesos para informar de las actuaciones que infrinjan los Principios de Negocio de nuestro Código de Conducta.

“Speak Up!” es una herramienta interna a través de la cual los empleados Vodafone pueden informar de cualquier actividad que no esté alineada con el Código de Conducta. Todos los casos que se notifican son absolutamente confidenciales: tiene una política de represalia cero para aquellos casos en los que se ha notificado una inquietud de buena fe, por lo que no se tomará ninguna represalia ante un reporte realizado a través de “Speak Up!”, aún en el caso de que el hecho notificado no constituya finalmente ninguna infracción de nuestro Código.

Cualquier caso de mala práctica o comportamiento poco ético puede ser notificado a través de “Speak Up!”, incluyendo temas tales como:

- Discriminación, “bullying” o acoso
- Mala práctica financiera
- Deshonestidad o fraude
- Comportamiento criminal
- Soborno
- Ajuste de precios
- Vulneración de datos privados
- Abuso de sistemas, procesos o políticas/normas
- Conducta inapropiada o comportamiento poco ético
- Riesgos para la salud o seguridad
- Conflictos medioambientales
- Incumplimiento de obligaciones legales.

Durante el ejercicio 2014-15 ha habido dos notificaciones relativas a discriminación (no recibidas a través de Speak Up!). Ambas notificaciones fueron investigadas y se verificó que no había existido ningún tipo de discriminación, sino que se trataba de situaciones de problemas de comunicación y/o falta de confianza mutua entre empleados. No se aplicaron, por tanto, medidas correctoras, sino paliativas para reducir la tensión y reconducir las situaciones (cambio de equipo, seguimiento por parte de Recursos Humanos, etc.).

A lo largo del ejercicio 2014-15 se han realizado diversas iniciativas de comunicación y sensibilización del Código de Conducta y de los Principios de Negocio incluidos en él.

Por lo que respecta al Derecho de la Competencia, durante el ejercicio 2014-15, Vodafone no ha recibido sanción alguna por infracción de la normativa, nacional o comunitaria, de defensa de la competencia.

## Acciones contra el Fraude y Corrupción

El departamento de Seguridad Corporativa informa trimestralmente al Grupo Vodafone de la totalidad de incidentes y acciones de fraude y corrupción que se hayan producido en el periodo.

### Comité de Seguridad de Vodafone

Está formado por:

- |                       |                                     |                         |
|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| - Auditoría Interna   | - Finanzas                          | - Recursos Humanos      |
| - Gestión de Clientes | - Unidad de Negocio de Empresas     | - Tecnología            |
| - Legal               | - Unidad de Negocio de Particulares | - Seguridad Corporativa |

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

En el Comité de Seguridad del último trimestre de cada ejercicio se revisa y aprueba una nueva versión del Mapa de Escenarios de Riesgos, en el cual se identifican aquellos posibles escenarios de fraude y corrupción para el siguiente ejercicio.

Dicha versión está alineada con los controles establecidos en cumplimiento de los requisitos de la ley Sarbanes-Oxley de EE.UU., para la Gestión de Riesgos de Fraude y tiene una revisión anual, con objeto de actualizar los escenarios de riesgo contemplados. Se analizan y monitorizan todas las áreas de la compañía de forma continua con respecto al riesgo de corrupción y no se han registrado incidentes de corrupción en Vodafone.

Durante el ejercicio 2014-15 se ha realizado formación específica en Seguridad a todos los empleados y en el caso de los empleados de Ono se realizó un curso más extenso donde se incluían temas tales como:

- Las Políticas de Vodafone sobre Seguridad y Fraude
- La importancia de la Protección de la Información (de nuestros clientes y de la compañía)
- El proceso para informar sobre cualquier acto que consideren constitutivo de fraude, corrupción o cualquier otro hecho ilegal o no ético.

### Transparencia en Vodafone

La publicación, en noviembre de 2014, del Informe de la ONG Transparencia Internacional (TI) sobre cómo informan las empresas sobre sus finanzas y sus acciones contra la corrupción, situó a Vodafone como la 2ª en el ranking de las 124 compañías más grandes de 25 países. Transparencia Internacional destacó que Vodafone fue la única compañía que aprobó en las tres categorías del estudio: Programas Anticorrupción, Transparencia Organizativa e Información país por país.



## Otros Códigos Éticos

Con el fin de asegurar todos los asuntos relativos a la integridad de la compañía, Vodafone España está adherida voluntariamente a diferentes Códigos Éticos como los que se mencionan a continuación:

### 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 de políticas fiscales responsables por éstas.

### Códigos de Publicidad, Marketing y Televenta

- Vodafone España es miembro de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL).
- Se encuentra adherida a Confianza Online, asociación encargada de proteger tanto las comunicaciones comerciales como los aspectos contractuales derivados de las transacciones comerciales que las empresas y entidades públicas realicen con los consumidores a través de Internet y otros medios electrónicos e interactivos.
- Vodafone España ha suscrito el Código Deontológico en las Operaciones de Televenta, en el que se recogen una serie de medidas tendentes a evitar los efectos negativos causados por la manera en que se realizan algunas prácticas de televenta.

### Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el envío de Mensajes (SMS Premium)

El objeto de este Código es fijar normas de conducta que aseguren la protección de los intereses de los usuarios, la transparencia y la leal competencia en la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el envío de Mensajes.

### Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil

Vodafone España 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).

### Código de Conducta para el Uso Seguro por Menores en el Acceso a Contenidos a través del Móvil

Vodafone España está adherida a este Código, por el que se compromete a fomentar el uso seguro y responsable entre los menores de edad cuando estos accedan a contenidos a través del móvil.

### Alianza Móvil contra Contenidos 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 aplica sus recomendaciones.

### Código de Buenas Prácticas para el Despliegue de Red (FEMP)

Vodafone España ha firmado, a través de la Asociación del sector (AMETIC), 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 y compartiendo, cuando sea factible, sus estaciones actuales y futuras con otros operadores de telefonía móvil.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

### 6. Ética y Gobierno Corporativo

### 7. Elaboración y Revisión del Informe



Ver Capítulo. 5: "Sociedad: Uso Responsable de las TIC".

## Gobierno Corporativo

### Estructura de Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el Manual de Gobierno Corporativo (“Governance”) de Vodafone, aprobado por el Consejo de Administración en su reunión de fecha 7 de junio de 2012, éste, como máximo órgano de dirección y representación, tiene asumido el más firme compromiso de que la compañía cumpla las leyes y políticas internas que le son aplicables, respete los buenos usos y prácticas del sector, y observe los Principios de Responsabilidad Social.

Entre las competencias del Consejo se encuentra, por tanto, la vigilancia del Modelo de Cumplimiento Normativo de Vodafone España, delegando en el Comité de Auditoría como órgano de supervisión del mismo. Por su parte, las funciones de coordinación, impulso y control de los Programas de Cumplimiento Normativo de la Compañía se llevan a cabo por el Secretario del Consejo de Administración y Director del departamento Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, que ocupa el cargo de Responsable de Cumplimiento (“Compliance SPOC”) de Vodafone.

El Consejero Delegado y el Director de Finanzas son responsables, además, del cumplimiento normativo en materia financiera, incluyendo la auditoría de Control Interno (Sarbanes-Oxley).

### Cumplimiento Normativo

#### “Hacer lo Correcto”

Vodafone se rige por las políticas internas, normas y procedimientos que conforman el marco normativo del Grupo Vodafone. A la cabeza de este marco normativo se encuentra el anteriormente citado Código de Conducta de Vodafone, la norma esencial y básica, en la que se establecen los Principios de Negocio que son de aplicación para todos los empleados de la compañía. Es lo que llamamos “Hacer lo Correcto” (“Doing what’s Right”).

#### Revisión Anual de Políticas Internas (“Policy Compliance Review”: PCR)

Para desarrollar los Principios de Negocio enunciados en el Código de Conducta, el Grupo Vodafone tiene aprobadas un conjunto de Políticas internas, que versan sobre los diferentes aspectos de la actividad de la compañía (Políticas sobre Anti-corrupción, Competencia, Privacidad, Prevención y Salud, Seguridad, etc.) y que son de obligado cumplimiento para todos los empleados de Vodafone. La implantación, seguimiento y control de estas Políticas se lleva a cabo por los responsables de cada una de ellas, bajo la supervisión y coordinación del “Compliance SPOC” y el equipo de “Compliance-Financial Operations” de la compañía.

Adicionalmente y para asegurar su cumplimiento, con carácter anual se lleva a cabo un proceso de Revisión de las Políticas esenciales de la compañía, mediante la evaluación de la efectividad de los principales controles asociados a cada una de ellas. De esta forma, durante el ejercicio 2014-15 se han verificado los controles clave de las Políticas sobre Competencia, Anti-Corrupción, Privacidad, Seguridad de la Información, Emisiones Radioeléctricas (EMF), Prevención y Salud, Seguridad y Resiliencia de la Red.

#### Matriz de Autorizaciones del Grupo Vodafone (“Delegation of Authorities”: DoA)

El Grupo Vodafone dispone de una Política de “Delegation of Authorities”, que establece los límites de aprobación de gastos y compromisos con terceros en nombre de Vodafone, y que garantiza la correcta segregación de funciones. El equipo de “Compliance-Financial Operations” realiza una revisión periódica para garantizar el cumplimiento de la Política.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## 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.

## Prevención de Riesgos Penales

Vodafone tiene implantado desde el año 2010 un Programa de Defensa Corporativa (“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 de Prevención de Riesgos Penales, y sobre la base de un Análisis de Riesgos sujeto a revisión periódica, anualmente se revisan, conforme al plan aprobado por el Comité de Auditoría, la efectividad de los Controles que mitigan los Riesgos Penales de la compañía y se implantan Planes de Acción para reforzar los controles existentes.

## Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

En el año 2002 se aprobó en Estados Unidos la “Sarbanes-Oxley Act”, cuyo principal objetivo es asegurar el control interno de las empresas y reforzar la confianza de los inversores en la información financiera.

Puesto que el Grupo Vodafone cotiza en la New York Stock Exchange (NYSE), su filial Vodafone queda igualmente obligada al cumplimiento de esta Ley. Conforme a ello, durante el ejercicio 2014-15 se ha llevado a cabo la revisión de documentación, la evaluación de riesgos, y la certificación del diseño y operativa de los controles establecidos para los Procesos de Negocio y los sistemas asociados a dichos procesos.

Cada uno de estos Procesos SOX ha sido certificado por su responsable, incluyendo en dicha certificación al Director de Finanzas de Vodafone. También se certificaron los Sistemas SOX en alcance por el Director de Tecnología, culminando con la Certificación de Compañía firmada por el Consejero Delegado y el Director de Finanzas.

Asimismo, el Auditor Externo de Vodafone España ha emitido un Informe favorable que certifica que no se han identificado deficiencias en el Sistema de Control Interno de Vodafone.

## Auditoría Interna

Auditoría Interna evalúa la eficacia de los Sistemas de Control Interno en base a un Plan Anual definido considerando prácticas de Buen Gobierno y un análisis de riesgo local y de Grupo Vodafone.

El departamento es también responsable del seguimiento de las oportunidades de mejora que resultan de las auditorías hasta su implantación. De esta manera, el entorno de control de Vodafone España se ve reforzado.

Auditoría Interna es también responsable de la organización del Comité de Auditoría, órgano independiente que supervisa el control interno.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Composición del Consejo y Comisiones Existentes

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación y dirección de la compañía, vela por la consecución de su objeto social y procura la protección de los intereses generales de la empresa y la creación de valor en la misma.

En línea con la organización del resto de compañías del Grupo Vodafone, el Consejo de Administración está compuesto por el mínimo legal de miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

La composición de los Consejos de Administración de las dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España, Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono, S.A.U. (antes denominada Cableuropa, S.A.U.), es la siguiente:

#### Consejo de Vodafone España, S.A.U.

Consejero	Cargo en el Consejo	Cargo en la Organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
<b>D. Francisco Román</b>	Presidente	Presidente	20 de marzo de 2003	No ejecutivo
<b>D. António Coimbra</b>	Consejero Delegado	Consejero Delegado	27 de agosto de 2012	Ejecutivo
<b>D. Miguel Orúe-Echebarría</b>	Consejero	Director Financiero	26 de marzo de 2009	No ejecutivo

#### Consejo de Vodafone Ono, S.A.U.:

Consejero	Cargo en el Consejo	Cargo en la Organización	Fecha primer nombramiento	Tipo de Consejero
<b>D. António Coimbra</b>	Presidente y Consejero Delegado	Consejero Delegado	23 de julio de 2014	Ejecutivo
<b>D. Miguel Orúe-Echebarría</b>	Consejero	Director Financiero	23 de julio de 2014	No Ejecutivo
<b>D. Pedro Peña</b>	Consejero	Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa	23 de julio de 2014	No Ejecutivo

La Presidencia del Consejo de Vodafone España 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 de ambos Consejos de Administración, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables. Su relación con los Consejos está basada en los principios de confianza y transparencia, de forma que los Consejos tienen conocimiento pleno de las decisiones adoptadas por el Consejero Delegado en el ejercicio de sus facultades delegadas.

Ninguno de los miembros de ambos Consejos de Administración tiene carácter de externo.

Los miembros de ambos Consejos 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 correspondiente a través de su Presidente o su Secretario. En todo caso, los Consejeros que pudieran encontrarse en una situación de conflicto de intereses se abstendrán de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que puedan hallarse interesados personalmente. Por otra parte, Vodafone cuenta con una Política interna sobre Conflicto de Intereses, aplicable a los miembros de los Consejos, en la que se impone la obligación de comunicar a Vodafone cualquier situación de conflicto potencial de intereses.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

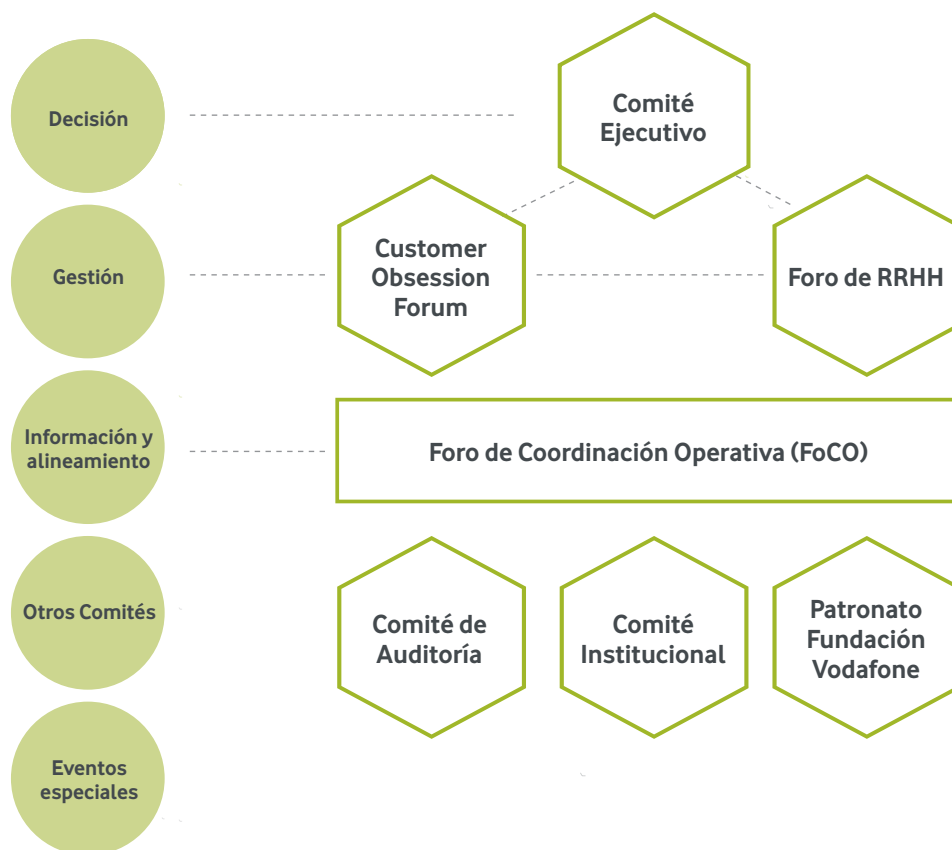
## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Comités y Foros de Decisión



### Comité Ejecutivo

Órgano de máximo nivel de toma de decisiones

**Frecuencia** Semanal

**Asistentes** CEO, Equipo Directivo

Una de cada cuatro reuniones, el Comité Ejecutivo se lleva a cabo en Regiones.

### Foro de RRHH

Seguimiento y generación de iniciativas de RRHH

**Sponsor** CEO

**Líder** Dtora. Recursos Humanos

**Frecuencia** Trimestral

**Otros** Dtor. Comunicación, 2 Dtres.

**Asistentes** Regionales, 4 empleados

Reporte Trimestral al Comité Ejecutivo

### Foro de Coordinación Operativa (FoCO)

Revisión de resultados del mes anterior e iniciativas del siguiente

**Sponsor** CEO

**Líder** Dtor. Comunicación y Oficina del CEO

**Frecuencia** Mensual

**Otros** 1ª parte: todos los empleados

**Asistentes** ("streaming")

2ª parte: Equipo Directivo y "Heads of"

### Customer Obsession Forum

Revisión de temas con impacto directo en Experiencia de Cliente y Análisis y Aprobación de iniciativas de Marca y Comunicación

**Sponsor** CEO

**Líder** Dtor. Operaciones Comerciales y Dtor. Marca

**Frecuencia** Mensual

**Otros asistentes** Dtres. Generales de Unidades de Negocio, Dtres. Marketing, Dtres. Gestión Valor del Cliente, Dtor. Comunicación, Dtor. Experiencia de Clientes, Agencias (sólo Marca).

Reporte Mensual al Comité Ejecutivo.

### Eventos Especiales "Roadshows"

Revisión y seguimiento de objetivos de Compañía

**Sponsor** CEO

**Líder** Dtor. Comunicación

**Frecuencia** Anual (por Regiones)

### Comité de Auditoría

Órgano independiente de supervisión del control interno

**Líder** Dtor. Financiero Europeo

**Asistentes** Presidente, CEO, Dtor. Financiero, Dtor. Legal, Regulación y Seguridad, Dtora. Auditoría Interna Sur Europa.

**Frecuencia** 2 al año

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

**Comité Institucional****Coordinación de las Relaciones Institucionales de la Compañía y de los temas de Sostenibilidad**

**Asistentes** Presidente, CEO, Dtor. Unidad Negocio Empresas, Dtor. Comunicación, Dtor. Fundación, Dtor. Legal, Dtor. Despliegue de Red, Dtra. de Marca.

**Frecuencia** Mensual

**Patronato Fundación Vodafone****Comité de gestión y representación de la Fundación**

**Asistentes** Director Fundación, miembros de Vodafone España (Presidente, CEO, Dtor. Financiero, Dtor. Comunicación) y externos (representantes de 4 Ministerios y otros organismos)

**Frecuencia** 2-3 al año

**Comité Ejecutivo**

El Comité Ejecutivo de Vodafone no tiene funciones delegadas del Consejo, sino que se trata de un órgano independiente de seguimiento diario de los negocios y de gestión y toma de decisiones. Se reúne de forma periódica una vez a la semana y de manera excepcional siempre que se considere necesario. Está compuesto por un total de 10 miembros, que representan a cada una de las áreas de negocio y de actividad de la compañía. 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.

A fecha 31 de marzo de 2015, los miembros del Comité Ejecutivo son:

Miembros del Comité Ejecutivo	Cargo en el organigrama de la sociedad
António Coimbra	Consejero Delegado
Andrés Vicente	Director de la Unidad de Negocio de Empresas
Oscar Vilda	Director de la Unidad de Negocio de Particulares
Patricia Ferruz	Directora de Residencial de Ono
Paulo Neves	Director de Operaciones Comerciales
Babak Fouladi	Director de Tecnología
Miguel Orúe-Echebarría	Director Financiero
Bettina Karsch	Directora de Recursos Humanos
Denise D'Elia	Directora de Procesos de Integración
Pedro Peña	Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa


**Comité de Auditoría**

El Comité de Auditoría es un órgano regional de control interno. Sus funciones principales son la supervisión de los sistemas de control interno asociados a los riesgos relevantes de la compañía, así como el seguimiento y monitorización de los planes de acción identificados para mejorar los controles de la compañía. Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría, de forma regular:


- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| - Emanuele Tournon (Director de Finanzas de Europa) | - António Coimbra        | - Hana Jalel (Dtora. Auditoría Interna Sur de Europa) |
| - Francisco Román                                   | - Miguel Orúe-Echebarría | - Pedro Peña  |

Excepcionalmente asisten otros directivos y empleados de la compañía.

**Mecanismos de los empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones a los Órganos de Gobierno**

Todos los empleados pueden seguir en directo las sesiones públicas de los Foros de Coordinación Operativa (FoCO) para estar alineados con el estado del negocio y de la estrategia de la compañía. Asimismo, pueden contactar con sus mandos directos o con el departamento de Recursos Humanos para poder comunicar cualquier recomendación o indicación que deseen trasladar a los Órganos de Gobierno de la compañía. Estas recomendaciones pueden ser trasladadas, entre otros sistemas, durante el proceso anual de "Performance Dialogue" .

Vodafone también pone a disposición de sus empleados la herramienta "Speak Up!" (ver pág. 97) para que puedan notificar cualquier actuación que no esté alineada con el Código de Conducta de Vodafone. Esto permite a los empleados comunicar de forma confidencial casos de malas prácticas y que se puedan resolver adecuadamente por la compañía.

Por último, para determinar sus expectativas y percepciones, se realiza una Encuesta Anual a Empleados , en la que se abordan los diferentes temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, las actividades de negocio y temas de ética.

 Ver Capítulo 5: "Empleados"

**Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15**

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

**Negocio y Estrategia**

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

**Actividades y Resultados**

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

**Anexos**

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Política de Remuneraciones del Equipo Directivo

La remuneración del Equipo Directivo en función del rendimiento y los resultados obtenidos por la compañía es la piedra angular sobre la que se basa la correspondiente Política Retributiva. Este principio asegura que nuestros Directivos solo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio son los esperados por nuestros accionistas y otros Grupos de Interés.

A continuación, se detallan y explican los principales componentes que configuran el paquete retributivo del Equipo Directivo de Vodafone.

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"> <li>• 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.</li> <li>• Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad.</li> </ul>
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"> <li>• Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone España.</li> <li>• Participación en un Plan de Previsión específico para los miembros del Comité de Dirección.</li> <li>• Coche de Compañía.</li> <li>• Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar.</li> <li>• Seguros de Vida y Accidentes.</li> </ul>
Retribución variable a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el ejercicio fiscal.</li> <li>• Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del ejercicio fiscal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de "bonus" son retadores.</li> </ul>
Retribución variable a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro plan estratégico plurianual.</li> <li>• Reforzar el alineamiento del Equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas.</li> <li>• Retener el talento Directivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de "bonus" son retadores.</li> <li>• Los miembros del Comité de Dirección deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la Compañía.</li> </ul>

(\*) Vesting: Plazo de tiempo en el cual las acciones no pueden ser ejercitadas y por tanto no pueden ser vendidas.

Durante el ejercicio 2014-15 no ha habido revisión salarial en la retribución del Equipo Directivo de Vodafone.

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para el Equipo Directivo, se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



7

## Elaboración y Revisión del Informe

### Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

#### **Negocio y Estrategia**

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

#### **Actividades y Resultados**

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

#### **Anexos**

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## 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 “<IR> Framework” del **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como No-Financiera, en lo relativo a:

Principios del IIRC	Reflejo en el Informe Vodafone España 2014-15
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 adecuada 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 comparando con ejercicios anteriores

- b** Las establecidas por **Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía G4** de 2013, en cuanto a los Principios de Contenido y Calidad de la información aportada (**GRI:G4-18**):

Principios de G4	Reflejo en el Informe Vodafone España 2014-15
Participación de los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta adecuada 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
Equilibrio	Información sobre los Resultados obtenidos en los Aspectos Materiales
Comparabilidad	Información presentada comparando con ejercicios anteriores
Precisión	Información recogida a través de los Sistemas de Información
Puntualidad	Publicación anual del Informe
Claridad	Información ordenada, esquematizada y sintetizada
Fiabilidad	Verificación de la información por Auditores Externos

- c** Las establecidas por **AccountAbility** en su norma **AA1000APS 2008**, en cuanto a la aplicación de sus Principios en la información aportada:

Principios de AA1000APS	Reflejo en el Informe Vodafone España 2014-15
Inclusividad	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta adecuada a sus expectativas
Relevancia	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Capacidad de Respuesta	Información sobre Actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

## Diálogo con Grupos de Interés

Tomando como base la relación de Grupos de Interés establecida por el Grupo Vodafone, así como estudios específicos realizados por Vodafone y recomendaciones de entidades especializadas en la materia, se ha realizado la identificación de los Grupos de Interés de la compañía.

### Grupos de Interés de Vodafone (GRI:G4-24)

- Clientes
- Grupo Vodafone
- Creadores de Opinión (Organizaciones de Consumidores, Medios de Comunicación, Entidades no Lucrativas, etc.)
- Empleados
- Regulador/Administraciones Públicas
- Público General/Comunidades Locales
- Propietarios y Comunidades de Vecinos
- Proveedores y Aliados estratégicos
- Creadores de Conocimiento

Para la identificación de las expectativas relevantes de nuestros Grupos de Interés, Vodafone utiliza diferentes metodologías y canales de comunicación dependiendo de cada tipo de Grupo de Interés, según se indica en los siguientes apartados (GRI:G4-25; G4-26):

### Clientes

La compañía realiza un análisis mensual de los resultados de las encuestas desarrolladas para efectuar el seguimiento de las expectativas y percepciones de los clientes con relación a su experiencia con nuestros productos y servicios.

Por otra parte, se realizan encuestas semestrales para identificar sus expectativas y determinar su percepción sobre el comportamiento de la compañía en temas de Sostenibilidad.

Además, se pone a su disposición diferentes canales para la comunicación de incidencias y reclamaciones, y se mantiene un diálogo fluido y continuo a través de Redes Sociales.



### Creadores de Opinión

Sus expectativas y percepciones se analizan, de forma general, a través de diferentes estudios y publicaciones especializadas.

Además, se realizan análisis específicos en función del Grupo de Interés:

- Anualmente se realiza una encuesta dirigida a Asociaciones de Consumidores y a Entidades del Tercer Sector.
- Se realiza un seguimiento continuo de las noticias que aparecen en los Medios de Comunicación, y sus resultados son analizados anualmente.
- Por otra parte, el continuo contacto con las organizaciones del Tercer Sector nos permite conocer sus necesidades y responder a través del lanzamiento de los diferentes Productos y Servicios Sociales.

### Principales Organizaciones a las que pertenece Vodafone

- **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación)
- **AMETIC** (Asociación de Empresas del sector TIC, las Comunicaciones y los Contenidos Digitales)
- **AUTOCONTROL** (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial)
- **AEC** (Asociación Española para la Calidad)
- **Club Excelencia en Sostenibilidad**
- **Forética**
- **Foro de la Contratación Responsable**
- **Foro Inserta Responsable**
- **Foro Pro-Clima del Ayuntamiento de Madrid**
- **Fundación SERES**
- **GSMA** (Asociación de los Operadores Móviles)
- **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15
  - Cadena de Valor
  - Empleados
  - Sociedad
  - Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo
7. Elaboración y Revisión del Informe

(GRI:G4-26)

### Empleados

Dentro de la Encuesta Anual de Empleados, se incluyen diversas cuestiones orientadas a determinar su opinión en cuanto al comportamiento de la empresa en temas de comportamiento ético, Responsabilidad Corporativa y orgullo de pertenencia.

### Público General/Comunidades Locales

Se realiza una encuesta semestral dirigida al Público General para determinar sus expectativas y percepciones y se mantiene un diálogo continuo a través de las Redes Sociales.

### Creadores de Conocimiento

Las diferentes actividades de Formación e Información en las que participamos en Universidades y Escuelas de Negocio, nos permiten identificar sus respectivas expectativas y percepciones.


### Administraciones Públicas y Regulador

Además del contacto continuo que se mantiene entre los correspondientes responsables internos y las respectivas Administraciones y Regulador, anualmente se realiza una encuesta para conocer sus expectativas y percepciones en cuanto al comportamiento de Vodafone.

### Proveedores y Aliados Estratégicos

Se realiza una encuesta anual para conocer sus expectativas y percepciones. Además, Vodafone acuerda con los proveedores acciones de mejora en el marco del Proceso de Gestión de Proveedores.

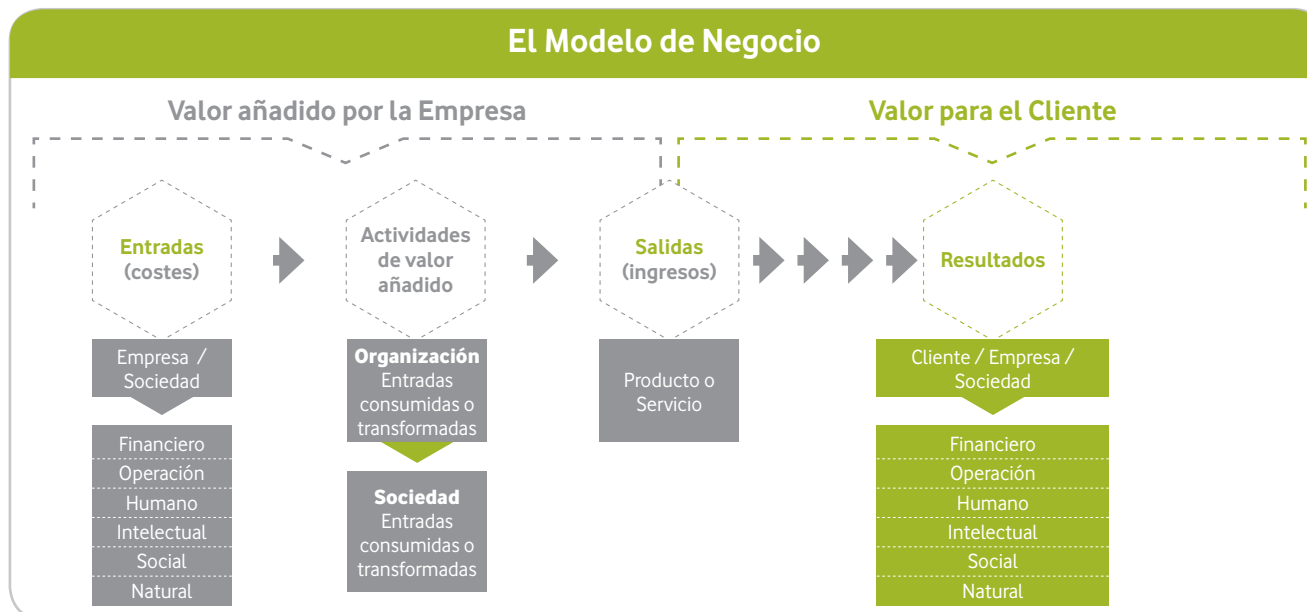
### Propietarios y Comunidades de Vecinos

Sus expectativas y percepciones se determinan mediante el análisis de las llamadas recibidas a través del Centro de Atención al Propietario .

## Capitales, Aspectos Materiales y Enfoques de Gestión

### 1 Identificación de "Capitales" según el Marco del IIRC

Como paso previo a la identificación de nuestros Aspectos Materiales, determinamos nuestros "Capitales" tangibles e intangibles. En la figura siguiente se esquematiza la relación entre los 6 "Capitales" definidos en el "<IR> Framework", a través de los cuales Vodafone contribuye, o pueden afectar, al proceso de creación de valor y a la viabilidad a largo plazo de su modelo de negocio.



Fuente: Adaptación del IIRC



Ver Capítulo 5: "Entorno. Despliegue Responsable de Red"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados


Sociedad

Entorno

### Anexos

#### 6. Ética y Gobierno Corporativo

#### 7. Elaboración y Revisión del Informe

En la tabla siguiente se relacionan los “Capitales” según el “<IR> Framework” con los Temas Prioritarios para el Negocio de Vodafone .

Capitales según IIRC	Vodafone	Descripción
Capital Financiero y Capital Intelectual	Competitividad	Recursos con los que cuenta Vodafone y que nos permiten: - Crecer y ser competitivos - Desarrollar nuevos Productos y Servicios rentables que nos ayuden a diferenciarnos en la relación con el cliente
Capital Social y Relacional	Relaciones con las Administraciones Públicas y el Regulador	Relaciones que nos permiten entender el Marco Regulatorio que afecta a nuestro sector
Capital Humano	Empleados	Empleados con el mayor talento, compromiso y motivación nos permiten crear valor sostenible
Capital de Operación y Capital Natural	Calidad de Red	Apostamos por nuestro liderazgo en red, por la innovación y por el respeto al medio ambiente

## Identificación de Aspectos Materiales (GRI:G4-18)

En esta fase del proceso se realiza una recopilación de información procedente de las siguientes fuentes:

- El listado general de Aspectos definidos por GRI en G4
- 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”

A partir de la información anterior, se han considerado “Aspectos Materiales” aquéllos identificados en la mayoría de listados anteriores. Realizada esta identificación, en la tabla siguiente se establece la correlación entre los Aspectos Materiales según terminología GRI y los Aspectos Materiales según Vodafone, y cuyos respectivos Enfoques de Gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe Integrado Anual.



Ver Capítulo 2: “Estrategia de Vodafone España”

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Aspectos Materiales para Vodafone

Categoría	Subcategoría	GRI-G4	Vodafone	Enfoque de Gestión
Económico		Desempeño Económico	Impacto socio-económico de las TIC	Cap. 4 Pág. 37 a 42
			TIC y Sostenibilidad (Productos y Servicios M2M)	Cap. 5 Pág. 55 a 58
		Impacto Económico Indirecto	Impacto socio-económico de las TIC	Cap. 4 Pág. 37 a 42
		Prácticas de adquisición	Proveedores	Cap. 5 Pág. 59 a 60
Ambiental		Materiales	Residuos	Cap. 5 Pág.92
		Energía	Energía	Cap. 5 Pág. 88 a 89
		Cumplimiento Legal	Despliegue Responsable de Red, Ética	Cap. 5 Pág. 93 , Cap. 6 Pág. 99 y 100
		Evaluación Ambiental de Proveedores	Proveedores	Cap. 5 Pág. 59 y 60
Social	Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo	Empleados	Cap. 5 Pág. 61 a 73
		Relaciones Laborales		
		Salud y Seguridad		
		Capacitación y educación		
		Diversidad e igualdad de oportunidades		
		Igual remuneración para mujeres y hombres		
	Evaluación de prácticas laborales de proveedores	Proveedores	Cap. 5 Pág. 59 y 60	
	Derechos Humanos	Inversiones	Empleados Proveedores	Cap. 5 Pág. 59 a 73
		No discriminación		
		Libertad de asociación y negociaciones colectivas		
		Trabajo infantil		
		Trabajos forzados u obligatorios		
Medidas de seguridad				
Evaluación de derechos humanos de proveedores				
Sociedad	Sociedad	Comunidad Local	Acción Social. Productos y Servicios Sociales	Cap. 5 Pág. 74 a 84
	Responsabilidad de Producto	Salud y seguridad del cliente	EMF	Cap. 5 Pág. 94
Etiquetado de productos y servicios		Uso responsable de las TIC	Cap. 5 Pág. 80	
Comunicaciones de marketing		Claridad precios/tarifas	Cap. 5 Pág. 51 y 52	
Privacidad del cliente		Publicidad responsable/ Experiencia de Cliente	Cap. 5 Pág. 45 a 50	
		Privacidad/Protección de datos	Cap. 5 Pág. 50	
Otros		Ética y Gobierno Corporativo	Ética	Cap. 6 Pág. 96 a 104

Aspectos Materiales (A reportar según GRI-G4)

Aspectos Materiales para Vodafone

### 3 Proceso de Priorización y Validación de Aspectos Materiales (GRI:G4-18)

- Una vez identificados los Aspectos Materiales para Vodafone, el siguiente paso en el proceso tiene por objetivo establecer una priorización de los mismos. Para ello, para cada uno de los Aspectos Materiales se realiza el siguiente análisis:
    - Se identifican los Grupos de Interés para los que es Relevante o Material el Aspecto en cuestión
    - En función de la priorización de Grupos de Interés y sus expectativas, se determina el porcentaje de importancia del Aspecto.
    - Se establece la Cobertura (Externa o Interna) de cada uno de los Aspectos
- A partir de dicho proceso, se define para cada Aspecto Material su importancia y su Cobertura (Interna o Externa).

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno


## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

Aspectos Materiales (GRI:G4-19)	Grupos de Interés	Importancia	Cobertura (GRI:G4-20; G4-21)
Acción Social	ONG's Medios Comunicación Grupo Vodafone	48,8%	Interno
Experiencia de Cliente	Clientes Público General Asoc. Consumidores Administración / Regulador Proveedores Grupo Vodafone	71,3%	Interno
EMF	Grupo Vodafone	37,5%	Interno
Empleo	ONG's Administración / Regulador Proveedores Medios Comunicación Grupo Vodafone	61,3%	Interno
Energía	Administración / Regulador Grupo Vodafone	45,0%	Interno
Residuos	Asoc. Consumidores Grupo Vodafone	43,8%	Interno Externo: Canal de Distribución
Impacto socio-económico de las TIC	Clientes Grupo Vodafone	46,3%	Interno
TIC y Sostenibilidad	Proveedores Medios Comunicación Grupo Vodafone	47,5%	Interno
Claridad Precios/Tarifas	Clientes Público General Asoc. Consumidores Grupo Vodafone	48,8%	Interno
Productos y Servicios Sociales	ONG Medios Comunicación Grupo Vodafone	48,8%	Interno
Privacidad/Protección de datos	Clientes Público General Grupo Vodafone	50,0%	Interno
Proveedores	Proveedores Grupo Vodafone	41,3%	Externo: Proveedores
Despliegue Responsable de Red	Grupo Vodafone Asoc. Consumidores	37,5%	Interno
Uso Responsable de las TIC	Administración Proveedores Grupo Vodafone	47,5%	Interno
Publicidad Responsable	Clientes Público General Asoc. Consumidores Grupo Vodafone	48,8%	Interno Externo: Canal de Distribución
Ética	Proveedores Grupo Vodafone	41,3%	Interno

**(GRI:G4-18)**

Establecida la Importancia y la Cobertura de cada Aspecto Material y considerando la Importancia para los Grupos de Interés y la Influencia en el Negocio de cada uno de ellos, se construye la Matriz de Materialidad y se determina la priorización de Aspectos Materiales .

Para abordar los diferentes Aspectos Materiales, se establece el Programa de Sostenibilidad, cuya gestión y coordinación 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.



Ver Capítulo 2: "Estrategia de Vodafone España"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15
2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros
4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15
5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Informe de Revisión Independiente



Ernst & Young, S.L.  
Torre Picasso  
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
28020 Madrid  
España

Tel: 915 727 200  
Fax: 915 727 238  
ey.com

### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD INCLUIDA EN EL INFORME INTEGRADO ANUAL VODAFONE ESPAÑA 2014-15

A la Dirección de Vodafone España

#### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido de la información de sostenibilidad incluida en los capítulos 1 al 7 del Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15, correspondiente al ejercicio anual finalizado con fecha 31 de marzo de 2015, disponible en [www.vodafone.es/sostenibilidad](http://www.vodafone.es/sostenibilidad) (en adelante, el Informe), cuyos criterios de elaboración se definen en el apartado "Negocio y Estrategia - Criterios del Informe".

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye Vodafone España S.A.U., y Grupo Corporativo Ono S.A.U. y sus sociedades dependientes.

La preparación del Informe es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y de la Dirección de Vodafone España, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

#### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo 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).
- La Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)*, con un aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 *Assurance Standard (2008)* de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento alto tipo 1.

#### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las distintas Direcciones que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con la Dirección y personal de la Dirección de Sostenibilidad de Vodafone España, así como con una selección de directivos y personal clave de las líneas de negocio y con personal no directivo que participa en el reporte de la información y los datos del Informe.
- Revisión de información relevante, tal como las actas de las reuniones en las que se han tratado asuntos relacionados con la sostenibilidad.
- Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Vodafone España establece sus compromisos con sus grupos de interés y el cumplimiento de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de respuesta.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía GRI-G4.
- Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante en materia de sostenibilidad del presente Informe a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados con base en muestreos de los indicadores incluidos en la Tabla Indicadores GRI (capítulo 7) y su correcta recopilación a partir de los datos suministrados.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe





#### Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

#### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión de la información de sostenibilidad incluida en el Informe, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

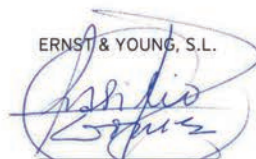
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que dicha información no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4, tal y como se indica en la misma, habiéndose revisado la información contenida en la Tabla del Índice de Contenidos GRI (capítulo 7).
- El Informe ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
  - **Inclusividad:** Vodafone España dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés y tiene definidos los canales de comunicación para conocer y entender sus expectativas, tal y como se describe en el apartado "Diálogo con Grupos de Interés".
  - **Relevancia:** Vodafone España realiza anualmente un análisis de materialidad para identificar y seleccionar los aspectos más significativos y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe.
  - **Capacidad de Respuesta:** Vodafone España dispone de mecanismos para desarrollar, evaluar y priorizar los aspectos relevantes, a fin de definir las acciones y nuevos objetivos en función de las expectativas de los grupos de interés y los aspectos materiales.

#### Recomendaciones

Del proceso de revisión realizado surgen algunas observaciones y recomendaciones que se presentan a la Dirección en un documento interno. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

- **Inclusividad:** Vodafone España dispone de mecanismos para identificar a sus grupos de interés y gestionar sus necesidades y expectativas. Se recomienda seguir participando en las iniciativas de diálogo con los grupos de interés para permitir su representación en la estrategia y objetivos de la compañía.
- **Relevancia:** Vodafone España identifica de forma periódica los asuntos materiales que se incluyen en el Informe. Se recomienda seguir avanzando en la identificación de los asuntos que tienen un impacto más relevante sobre los grupos de interés y la compañía, de forma que se siga demostrando el compromiso de la compañía respecto a estos asuntos en su Programa de Sostenibilidad.
- **Capacidad de Respuesta:** Vodafone España dispone de un Programa de Sostenibilidad en el que se incluyen objetivos adoptados en el ejercicio, indicando su grado de consecución, así como los objetivos a futuro. Se recomienda seguir incorporando las expectativas cambiantes de los grupos de interés locales en los objetivos futuros, así como incorporar las variaciones que surjan en la estrategia de sostenibilidad del Grupo Vodafone, de modo que se logre una alineación adecuada de ambos aspectos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Vodafone España de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.  


Basilio Gómez Salinas  
Socio  
24 de julio de 2015



## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

### Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

### Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

### Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Principios del Pacto Mundial de la ONU

Vodafone está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact). El objetivo de esta iniciativa es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones 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. A través de este Informe, Vodafone quiere evidenciar también su compromiso y los avances logrados en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

Principio	Política y Acciones Informe Anual 2014-15	Página	Seguimiento y Medición Informe Anual 2014-15	Página
<b>Principio 1:</b> "Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	- Estrategia de Sostenibilidad - Código de Conducta - Uso responsable de las TIC - Privacidad - Código de Compras Éticas - Evaluación Proveedores - Emisiones Radioeléctricas y Salud	31 96 80 50 59 60 94	- Matriz de Materialidad - Canal "Speak up" - Formación Código de Conducta - Campañas de concienciación sobre protección de la información	31 97 97 50
<b>Principio 2:</b> "Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"	- Código de Conducta - Código de Compras Éticas - Evaluación de Proveedores	96 59 60	- Canal "Speak up" - Seguimiento y evaluación de proveedores	97 60
<b>Principio 3:</b> "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	- Convenio Colectivo - Código de Conducta - Código de Compras Éticas	70 96 59	- Encuesta de Clima Laboral	63-64
<b>Principio 4:</b> "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"	- Convenio Colectivo - Código de Conducta - Código de Compras Éticas	70 96 59	- Canal "Speak up"	97
<b>Principio 5:</b> "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	- Convenio Colectivo - Código de Conducta - Código de Compras Éticas	70 96 59	- Canal "Speak up" - Empleados por edad y sexo	97 67
<b>Principio 6:</b> "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	- Gestión de la Diversidad - Código de Conducta	65-67 96	- Evolución Diversidad	66
<b>Principio 7:</b> "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	- Código de Conducta - Sistema de Gestión Medioambiental - Control de los Impactos Ambientales	96 86 86-93	- Evolución impactos ambientales	88-90
<b>Principio 8:</b> "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	- Sistema de Gestión Medioambiental - Control de los Impactos Ambientales	86 86-93	- Mantenimiento Sistema Gestión Ambiental	86
<b>Principio 9:</b> "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"	- Productos y Servicios M2M	55-58	- Productos y Servicios M2M	55
<b>Principio 10:</b> "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	- Código de Conducta - Política Anticorrupción y Anti-soborno - Gobierno Corporativo	96 97 99-105	- Actuaciones contra fraude y corrupción	97

Por otra parte, Vodafone viene desarrollando actuaciones para cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y, con motivo del próximo lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Grupo Vodafone definirá a cuáles de ellos puede contribuir a través de sus actividades, productos y servicios .



Ver Capítulo 5: "Sociedad"

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

# Índice de Contenidos GRI



## Contenidos Básicos Generales

		Pág. Informe	Verf. Externa
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	4 y 5	✓ 112 y 113
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	27 a 29	✓ 112 y 113
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la Organización.	6	✓ 112 y 113
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	10 y 11 y vodafonees	✓ 112 y 113
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	119	✓ 112 y 113
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	9 y 15	✓ 112 y 113
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	6	✓ 112 y 113
G4-8	Indique a qué mercados se sirve.	14 y 15	✓ 112 y 113
G4-9	Determine la escala de la organización.	8	✓ 112 y 113
G4-10	a. Nº de empleados por contrato laboral y sexo b. Nº de empleados fijos por tipo de contrato y sexo c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	65, 66 y 67	✓ 112 y 113
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	70	✓ 112 y 113
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	59 y 60	✓ 112 y 113
G4-13	Comunique todo cambio que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	6	✓ 112 y 113
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	27	✓ 112 y 113
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	6, 106 y 114	✓ 112 y 113
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	107	✓ 112 y 113
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	6	✓ 112 y 113
G4-18	a. Describa el proceso que ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	106, 109, 110 y 111	✓ 112 y 113
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	111	✓ 112 y 113
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	111	✓ 112 y 113
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	111	✓ 112 y 113
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No relevante <sup>1</sup>	✓ 112 y 113
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	6	✓ 112 y 113
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	107	✓ 112 y 113
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	107	✓ 112 y 113

		Pág. Informe	Verf. Externa
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos e interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	107 y 108	✓ 112 y 113
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	31	✓ 112 y 113
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Período objeto de la memoria.	6	✓ 112 y 113
G4-29	Fecha de la última memoria.	6	✓ 112 y 113
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Portada y 6	✓ 112 y 113
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	119	✓ 112 y 113
G4-32	a. Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el índice GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	6, 112, 113, 115, 116 y 117	✓ 112 y 113
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	6, 112, 113	✓ 112 y 113
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	12, 99, 101, 102 y 103	✓ 112 y 113
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	102 y 103	✓ 112 y 113
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	101	✓ 112 y 113
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	102 y 103	✓ 112 y 113
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	101, 102 y 103	✓ 112 y 113
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	101	✓ 112 y 113
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	101, 102 y 103	✓ 112 y 113
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	101	✓ 112 y 113
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	101	✓ 112 y 113

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Contenidos Básicos Generales

		Pág. Informe	Verf. Externa
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	103	√ 112 y 113
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	99 y 100	√ 112 y 113
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno de la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	99, 100, 107 y 108	√ 112 y 113
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	27, 28 y 29	√ 112 y 113
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	102	√ 112 y 113
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	6	√ 112 y 113
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	103	√ 112 y 113
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	103	√ 112 y 113
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	104	√ 112 y 113
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	104	√ 112 y 113
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	104	√ 112 y 113
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	No disponible <sup>2</sup>	√ 112 y 113
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	104	√ 112 y 113
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	96, 97 y 98	√ 112 y 113
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	97 y 98	√ 112 y 113
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	97 y 98	√ 112 y 113

## Contenidos Básicos Específicos

<b>Información sobre el Enfoque de Gestión</b>			
		Pág. Informe	Verf. Externa
G4-DMA	a. Indique por qué el aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	31, 108, 109, 110 y 111	√ 112 y 113
<b>Indicadores</b>			
<b>Categoría: Economía</b>		<b>Pág. Informe</b>	<b>Verf. Externa</b>
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido.	38	√ 112 y 113
G4-EC2	Señale que riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos y los gastos.	55, 56, 88, 89 y 90	√ 112 y 113
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de sus plan de prestaciones.	38 y 70	√ 112 y 113
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	38	√ 112 y 113
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO: Aspecto no material</b>			
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	8, 14 y 15	√ 112 y 113
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	39	√ 112 y 113
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
G4-EC9	Porcentaje de gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	59	√ 112 y 113
<b>Categoría: Medio Ambiente</b>		<b>Pág. Informe</b>	<b>Verf. Externa</b>
<b>MATERIALES</b>			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	92 y 93	√ 112 y 113
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	92 y 93	√ 112 y 113
<b>ENERGÍA</b>			
G4-EN3	Consumo energético interno.	88, 89 y 90	√ 112 y 113
G4-EN4	Consumo energético externo.	92	√ 112 y 113
G4-EN5	Intensidad energética.	88, 89 y 90	√ 112 y 113
G4-EN6	Reducción del Consumo energético.	88, 89 y 90	√ 112 y 113
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	89	√ 112 y 113
<b>AGUA: Aspecto no material</b>			
<b>BIODIVERSIDAD: Aspecto no material</b>			
<b>EMISIONES: Aspecto no material</b>			
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS: Aspecto no material</b>			
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS: Aspecto no material</b>			
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	93	√ 112 y 113
<b>TRANSPORTE: Aspecto no material</b>			
<b>GENERAL: Aspecto no material</b>			
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	60	√ 112 y 113
G4-EN33	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	59 y 60	√ 112 y 113
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL: Aspecto no material</b>			

1 No se han producido cambios significativos en la información facilitada en memorias anteriores que afecten a la comparabilidad

2 La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del informe

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

<b>Categoría: Desempeño Social</b>			<b>Pág. Informe</b>	<b>Verf. Externa</b>				<b>Pág. Informe</b>	<b>Verf. Externa</b>	
<b>Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>										
<b>EMPLEO</b>										
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	65 y 67	√ 112 y 113				G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	97 y 98	√ 112 y 113
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	70	√ 112 y 113				<b>DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA: Aspecto no material</b>			
<b>EVALUACIÓN: Aspecto no material</b>										
<b>EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>										
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	67	√ 112 y 113				G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	59-60	√ 112 y 113
<b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>										
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	70	√ 112 y 113				G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	59	√ 112 y 113
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>										
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS: Aspecto no material</b>										
<b>Subcategoría: Sociedad</b>										
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>										
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	70	√ 112 y 113				G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	81 a 84	√ 112 y 113
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	71 y 72	√ 112 y 113				G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	81 y 93	√ 112 y 113
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	71, 72 y 73	√ 112 y 113				<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>			
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	73	√ 112 y 113				G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	97 y 98	√ 112 y 113
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>										
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	68	√ 112 y 113				G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	97 y 98	√ 112 y 113
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	68 y 69	√ 112 y 113				G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	97 y 98	√ 112 y 113
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	69	√ 112 y 113				<b>POLÍTICA PÚBLICA: Aspecto no material</b>			
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>										
<b>PRACTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>										
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	12	√ 112 y 113				G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	97	√ 112 y 113
<b>IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES</b>										
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>										
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	El ratio es 1	√ 112 y 113				G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	49, 50 y 97	√ 112 y 113
<b>EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>										
<b>EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES: Aspecto no material</b>										
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL: Aspecto no material</b>										
G4-LA14	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	60	√ 112 y 113				<b>Subcategoría: Responsabilidad sobre Productos</b>			
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	60	√ 112 y 113				<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES: Aspecto no material</b>										
<b>Subcategoría: Derechos Humanos</b>										
<b>INVERSIÓN</b>										
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	59	√ 112 y 113				G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	80 y 94	√ 112 y 113
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	97	√ 112 y 113				G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	94	√ 112 y 113
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>										
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>										
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	97	√ 112 y 113				G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	93 y 94	√ 112 y 113
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>										
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	59-60	√ 112 y 113				G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	93 y 94	√ 112 y 113
<b>TRABAJO INFANTIL</b>										
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	59-60	√ 112 y 113				G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	45	√ 112 y 113
<b>TRABAJO FORZOSO</b>										
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	59 y 97	√ 112 y 113				<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>			
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>										
G4-HR8							G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	80	√ 112 y 113
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>										
G4-HR9							G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	49	√ 112 y 113
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>										
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>										
G4-HR8							G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	50	√ 112 y 113
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>										
G4-HR9							G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	49	√ 112 y 113

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe

## Glosario

- 3G:** Telefonía móvil de Tercera Generación
- 3TG:** Metales Conflictivos (Tantalio, Estaño, Tungsteno y Oro)
- 4G:** Telefonía móvil de Cuarta Generación
- AA.PP.:** Administraciones Públicas
- ACNUR:** Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
- ADSL:** Asymmetric Digital Subscriber Line
- AMETIC:** Asociación Multisectorial de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales
- ARPU:** Average Revenue per User (Ingreso Medio por Cliente)
- ATEGAL:** Aulas de Tercera Edad de Galicia
- CCE:** Código de Compras Éticas
- CEO:** Chief Executive Officer
- CEOMA:** Confederación Española de Organizaciones de Mayores
- Certificación LEED:** Sistema de Certificación de Edificios Sostenibles (Leadership in Energy & Environmental Design)
- CFSI:** Conflict-Free Sourcing Initiative
- CMT:** Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
- CNMC:** Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- CNSE:** Confederación Estatal de Personas Sordas
- COCEMFE:** Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España
- EBITDA:** Earnings Before Interests, Taxes, Depreciations, and Amortizations
- EIGE:** Entidad de Infraestructuras de la Generalitat
- EMF:** Electro-Magnetic Fields (Campos electromagnéticos)
- EMT:** Empresa Municipal de Transportes
- ENL:** Entidad No Lucrativa
- ENPS:** Employee Net Promoter Scope
- FEAPS:** Federación de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual
- FGV:** Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana
- FTE:** "Full Time Equivalents" (Empleo a Tiempo Completo)
- FTTH:** Fiber To The Home
- GBI:** Global Biking Initiative
- GRI:** Global Reporting Initiative
- HFC:** Hybrid Fiber Coaxial
- HSPA:** High-Speed Packet Access
- IAE:** Impuesto sobre Actividades Económicas
- ICT:** Information and Communications Technology
- IGCI:** Impuesto General Indirecto Canario
- IIRC:** International Integrated Reporting Council
- IPSI:** Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (en Ceuta y Melilla)
- IVR:** Interactive Voice Response
- JAC:** Joint Auditing Cooperation
- LOPD:** Ley Orgánica de Protección de Datos
- LTE:** Long Term Evolution, 4ª Generación de Telefonía Móvil
- Mbps:** Unidad para cuantificar el caudal de datos
- MB:** Unidad para cuantificar la cantidad de datos
- M2M:** Machine to Machine
- MVNO:** Mobile Virtual Network Operator
- NEBA:** Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha
- NGA:** New Generation Access
- NPS:** "Net Promoter Score"
- ODM:** Objetivos de Desarrollo del Milenio
- ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible
- OMV:** Operador Móvil Virtual
- PD:** Performance Dialogue
- PMP:** Project Management Professional
- PREDIF:** Plataforma Representativa Estatal de Discapitados Físicos
- PRL:** Prevención de Riesgos Laborales
- RAEE:** Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos
- RDC:** República Democrática del Congo
- RDSI:** Red Digital de Servicios Integrados
- SAI:** Sistemas de Alimentación Ininterrumpida
- SCM:** Supply Chain Management
- SCENIHR:** Comité Científico Independiente de los Riesgos Sanitarios Emergentes y Recientemente Identificados
- SECOT:** Seniors Españoles para la Cooperación Técnica
- SIM:** Subscriber Identity Module
- SETSI:** Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
- SMS Premium:** Servicio de mensajes cortos (Short Message Service) de tarificación adicional
- TDT:** Televisión Digital Terrestre
- TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación
- UDP:** Unión Democrática de Pensionistas
- ULL:** Unbundled Local Loop
- VULA:** Virtual Unbundled Local Access

## Informe Integrado Anual Vodafone España 2014-15

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

## Negocio y Estrategia

1. Vodafone España en 2014-15

2. Estrategia de Vodafone España

## Actividades y Resultados

3. Resultados Financieros

4. Contribución de Vodafone España al País 2014-15

5. Nuestra Gestión 2014-15

Cadena de Valor

Empleados

Sociedad

Entorno

## Anexos

6. Ética y Gobierno Corporativo

7. Elaboración y Revisión del Informe



### **Denos su opinión**

Le invitamos a que nos proporcione su opinión sobre este Informe.  
Para ello, puede dirigirse a:

Vodafone España

Sostenibilidad y Calidad

Avenida de América, 115

28042 MADRID

O bien a través de nuestro buzón de correo:  
[sostenibilidad@vodafone.com](mailto:sostenibilidad@vodafone.com)

