

Informe Integrado Vodafone España 2015-16



Vodafone
Power to you





Índice

1. INTRODUCCIÓN

Mensajes del Presidente	04
Mensajes del Consejero Delegado	05
Alcance y Criterios del Informe	06
Indicadores Clave 2015-16	07

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN 09

Grupo Vodafone	10
Vodafone en España	11
• Quiénes Somos	11
• Organización	13
• Vodafone en España 2015-16	14
• Objetivos	18

3. NUESTRA ESTRATEGIA 20

Análisis del Sector	21
• Situación del Sector	21
• Novedades Legislativas y Regulatorias	23
Estrategia	25
• Estrategia Grupo Vodafone	25
• Objetivos Estratégicos Vodafone en España	26
• Temas Relevantes del Negocio	27
• Empresa Sostenible	29

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS 34

Resultados Financieros	35
Contribución de Vodafone al país 2015-16	38
Nuestra Gestión 2015-16:	44
• Clientes	44
• Sociedad	57
• Empleados	69
• Proveedores	79
• Medio Ambiente	81





5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO **87**

Códigos Éticos	88
Cumplimiento Normativo	91
Gestión de Riesgos	93
Gobierno Corporativo	96

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME **101**

Principios de Elaboración del Informe	102
• Contenidos según IIRC	103
• Análisis de Materialidad según GRI	104
• Principios del Pacto Mundial de la ONU	106
Informe de Revisión Independiente	107
Índice de Contenidos GRI	109
Glosario	115

7. CUENTAS ANUALES 2015-16*

Vodafone España, S.A.U. 2015-16
Vodafone Ono, S.A.U. 2015-16

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



Este icono indica información que se encuentra en internet

*Documento separado

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Francisco Román

Un año más tengo el placer de presentar el Informe Integrado de Vodafone en España, en esta ocasión relativo al ejercicio 2015-16 (1 de abril 2015 a 31 de marzo 2016), que recopila la información financiera y no-financiera más destacada de la compañía.

A través de este Informe describimos las principales actividades y resultados de negocio, así como las actuaciones contempladas en el Marco Estratégico de Empresa Sostenible, definido en este ejercicio, y que tiene como objetivo contribuir, a través de nuestra tecnología y servicios digitales, al crecimiento económico, a la igualdad de oportunidades, y a fortalecer las capacidades de personas y organizaciones. Además, resumimos cómo dichas actividades dan respuesta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas en septiembre 2015. A este respecto, deseo manifestar la renovación de nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de la ONU y con el desarrollo de iniciativas que den respuesta a sus Principios en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En primer lugar, hay que señalar que en el ejercicio 2015-16 se completó la integración de las estructuras organizativas de Vodafone España y Ono, un paso imprescindible para lograr la transformación de Vodafone España desde una compañía principalmente centrada en el negocio móvil con una pequeña presencia en el negocio fijo, a una organización plenamente convergente que ofrece soluciones integradas de fijo, móvil y TV.

En la nueva situación, el negocio de Vodafone en España está en muchas mejores condiciones para responder a las demandas de los Clientes y para contribuir al crecimiento sostenible de nuestro país. En este sentido, la Contribución Económica Directa de Vodafone a las Personas, Empresas y Administraciones Públicas en España ascendió a 5.245 millones de € en el ejercicio 2015-16.

Asimismo, me gustaría destacar las iniciativas llevadas a cabo dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible orientadas a aprovechar el potencial transformador de nuestra tecnología, productos y servicios, tales como el exitoso Programa Minerva, desarrollado en colaboración con la Junta de Andalucía, o el Programa "Fast Forward" para contribuir a mejorar el conocimiento de pymes y emprendedores sobre los beneficios asociados a la digitalización de sus negocios.

También deseo resaltar la labor que desarrolla la Fundación Vodafone España, que durante el ejercicio 2015-16 dedicó 5,2 millones € a fines sociales englobados en su programa "Connecting for Good" dirigidos 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 las personas mayores.

Por otra parte, es especialmente destacable el hecho de que la Fundación del Grupo Vodafone decidiera trasladar a Barcelona en febrero de 2016 la sede de Instant Network, un programa global cuyo objetivo es llevar conectividad a los lugares más desfavorecidos y afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias. Esta solución se ha desplegado desde 2011 en lugares afectados por catástrofes en Filipinas, Vanuatu o Nepal, y en este ejercicio su variante, "Instant Charge", ha permitido cargar terminales en centros de acogida y oficinas de registro de refugiados en Grecia. De esta forma, los desplazados pueden tener acceso de forma gratuita tanto a cargar su batería como a datos móviles, ya que en estos puntos de carga se desplegó también WiFi vía satélite.

Asimismo, quiero subrayar nuestras actividades en materia de medio ambiente. Así, la compañía ha renovado la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la última versión de la norma ISO 14.001:2015. Además, nuestra contribución al medio ambiente ha permitido evitar la emisión directa e indirecta de 104.464 Tn de CO₂.

En este ejercicio hemos definido las líneas maestras de nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible, que incluye objetivos transformacionales a corto, medio y largo plazo, para responder a los principales retos económicos, sociales y ambientales a los que se enfrenta la sociedad, ya que creemos que nuestra compañía puede contribuir de forma significativa a través de nuestra tecnología, productos y servicios a mejorar la calidad de vida de las personas y la productividad de las organizaciones.

Espero sinceramente que este Informe resulte de su interés.



Francisco Román
Presidente

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

MENSAJE DEL CONSEJERO DELEGADO

António Coimbra

En la presentación de este Informe deseo compartir las principales actividades y logros correspondientes a nuestro ejercicio 2015-16, así como las principales líneas de nuestra estrategia de negocio para los próximos ejercicios.

El ejercicio 2015-16 ha sido el último del plan estratégico trienal que arrancamos en abril de 2013. El principal objetivo que nos marcamos entonces fue el de volver a la senda del crecimiento, apoyándonos en tres palancas de diferenciación: ofrecer la mejor Experiencia de Cliente, desplegar las redes de banda ancha ultrarrápida de mayor calidad y llevar siempre a nuestros Clientes una oferta plenamente competitiva. El último ejercicio se ha cerrado alcanzando cada uno de los objetivos anteriores.

En el tercer y cuarto trimestre del año fiscal, los ingresos por servicios, crecieron en términos comparables un 0,7 y un 0,6%, respectivamente, tras 27 trimestres consecutivos de caídas. La vuelta al crecimiento se ha logrado tras un enorme esfuerzo que se ha reflejado en una sustancial mejora de la Experiencia de Cliente en cada uno de los puntos de contacto y que ha llevado a Vodafone España a cerrar el último año fiscal con el NPS más elevado entre los principales competidores, con una ventaja de 5 p.p. sobre el segundo competidor entre Clientes particulares y de 3 p.p. entre los Clientes empresariales. Además, la adquisición de Ono ha permitido a Vodafone España contar con la red de fibra de mayor calidad y las fuertes inversiones, incluidas en el programa "Spring", han impulsado el liderazgo de la red 4G de Vodafone España, tanto en términos de calidad como de cobertura. Por último, el lanzamiento en abril de 2015 de los planes de precios Vodafone One ha fortalecido, en muy poco tiempo, la posición de Vodafone España en el mercado convergente y particularmente en el de banda ancha ultrarrápida –fibra, 4G y televisión-. El último ejercicio se cerró con más de 5 millones de Clientes 4G, cerca de 2 millones de Clientes de fibra y más de 1 millón de Clientes de Vodafone TV.

Estos buenos resultados se deben, en gran parte, a la adquisición del Grupo Corporativo Ono en julio de 2014. El último ejercicio se ha cerrado con la integración de los equipos y estructuras del Grupo Corporativo Ono y de Vodafone España.

De forma paralela al desarrollo de las soluciones convergentes, Vodafone España ha seguido apostando por la innovación en las áreas de mayor futuro de la Industria. En el ejercicio 2015-16, continuó liderando la introducción de servicios digitales en el móvil (Call+, BackUp+, Vodafone Connect...) e impulsó el desarrollo y adopción de Vodafone Wallet, un servicio que convierte al móvil en una cartera virtual en la que se pueden llevar las tarjetas de crédito o débito del Cliente, las tarjetas para acceder a los transportes urbanos y las tarjetas de fidelización de primeras marcas. De este modo, Vodafone Wallet facilita el pago, el acceso a los medios de transporte o la aplicación de las políticas de fidelización de compañías a través del móvil en un entorno muy intuitivo y plenamente seguro.

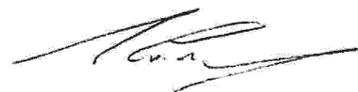
En el ámbito empresarial, Vodafone siguió apostando por áreas de rápido crecimiento, como Internet de las Cosas (IoT) o M2M (Machine to Machine). Nuestra propuesta en este campo es la plataforma Vodafone M2M Global que permite gestionar las SIMs de manera centralizada e integrarlas con los respectivos sistemas M2M.

Así, en colaboración con partners, ofrecemos soluciones de gestión de flotas, seguridad, telemedicina, ahorro energético, ciudades inteligentes, etc. Precisamente, en el entorno de las ciudades inteligentes, deseo mencionar que en el ejercicio 2015-16 se inauguró en Sevilla el "Vodafone Smart Center", un centro I+D+i ubicado en el Parque Tecnológico Isla de la Cartuja y que está especializado en el desarrollo de soluciones "Big Data" y "Smart". En concreto, la solución "Vodafone Ciudad Conectada" proporciona servicios inteligentes a Administraciones Públicas Locales y está teniendo una gran acogida.

Arranca ahora el nuevo plan trienal de Vodafone España, cuyo objetivo principal será consolidar y acelerar el crecimiento de los dos últimos trimestres del pasado ejercicio fiscal. Para lograrlo, nos apoyaremos en tres pilares. Los dos primeros, la superioridad en Experiencia de Cliente y nuestro liderazgo en banda ancha ultrarrápida, son comunes al anterior plan estratégico. El tercero, encabezar la transformación digital en el sector de las telecomunicaciones en España, se plantea como un reto formidable. Esta transformación supone una completa redefinición de los procesos internos, de nuestra cultura y del modelo de relación con los Clientes.

El ejercicio 2015-16 ha significado un cambio de tendencia en términos de la evolución de las cifras de negocio; en el plazo de solo tres años hemos sido capaces de transformarnos de una empresa solo móvil en una compañía convergente. El objetivo del próximo ciclo es ir un paso más allá y convertirnos en una compañía de telecomunicaciones plenamente digital y convergente, capaz de seguir ofreciendo la mejor Experiencia de Cliente.

Espero que este Informe responda a sus expectativas sobre nuestra estrategia y objetivos de negocio, y les animamos a que compartan sus opiniones con nosotros con el fin de seguir mejorando con su colaboración.



António Coimbra
Consejero Delegado

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ALCANCE DEL INFORME

El presente Informe Integrado contiene los aspectos Estratégicos, de Gestión y de Gobierno Corporativo de Vodafone en España durante su ejercicio 2015-16 (1 de abril 2015 a 31 de marzo 2016), y resume la información financiera y no-financiera más relevante de la compañía, de acuerdo con el correspondiente Análisis de Materialidad realizado. 

Durante el ejercicio 2015-16 se ha llevado a cabo la integración de los equipos y de todas las actividades realizadas por parte de Vodafone España S.A.U. (en adelante, "Vodafone España") y del 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 ambas organizaciones, se deben tener en cuenta las siguientes observaciones:

1. Toda la **información y los datos (financieros y no-financieros)** se refieren al Grupo Vodafone en España (Vodafone España más Ono). Por tanto, todas las referencias realizadas a Vodafone se entenderán hechas a Vodafone España más Ono.
2. **Las cuentas anuales** que se incluyen en el Capítulo 7 son las auditadas externamente y corresponden al ejercicio 2015-16 (1 de abril de 2015 a 31 de marzo de 2016) de las dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España (**GRI: G4-17**):
 - Vodafone España, S.A.U.
 - Vodafone Ono, S.A.U.

En lo que respecta a la información no-financiera, se ofrece información adicional en nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad

CRITERIOS DEL INFORME

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

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



La revisión de los contenidos e indicadores en relación a la conformidad con las Directrices de la guía G4 de GRI y con los Principios de AA1000 APS ha sido realizada por una firma auditora independiente (EY). 

Vodafone España ha elegido para este Informe la opción **Exhaustiva de Conformidad** según las Directrices de la guía G4 de GRI para los indicadores 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 Verificación de la correcta inclusión tanto en el índice como en el texto de los indicadores de "Aspectos Materiales y Cobertura" y "Participación de los Grupos de Interés" de la **Guía G4 de GRI**. 

Vodafone está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (Global Compact). La Comunicación de Progreso en el Cumplimiento de sus 10 Principios puede ser consultada en el Cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe". 

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



1. Ver Análisis de Materialidad en el Cap. 3: "Nuestra Estrategia" y Análisis de Materialidad según GRI en el cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe"
2. Ver Informe de Revisión Independiente en el Cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe"
3. Ver Índice de Contenidos GRI en el Cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe"
4. Ver Principios del Pacto Mundial de la ONU en el Cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe"

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

INDICADORES CLAVE 2015-16



UNIDADES INMOBILIARIAS CON FIBRA (millones)



CLIENTES VODAFONE ONE (millones)



CLIENTES TV (millones)



INVERSIONES (millones €)



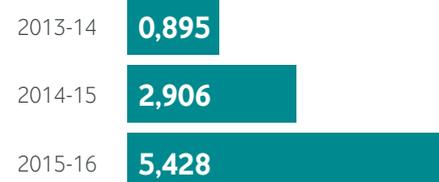
CLIENTES BANDA ANCHA FIJA (millones)



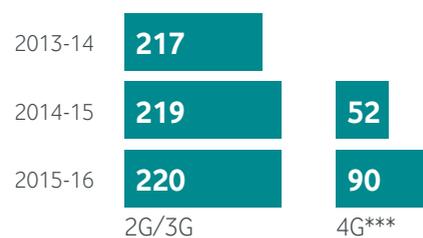
CLIENTES MÓVIL (millones)



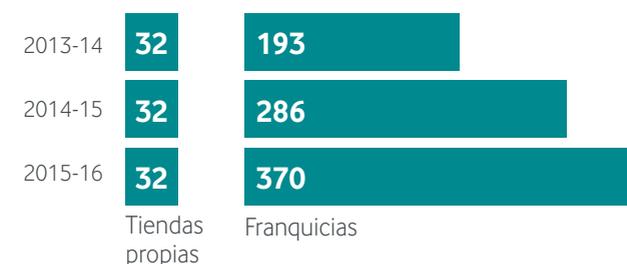
CLIENTES 4G (millones)



Nº DESTINOS CON ROAMING



TIENDAS PROPIAS Y FRANQUICIAS



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

* Datos disponibles desde la adquisición de Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes.

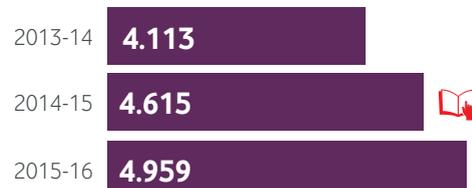
** Datos disponibles desde el lanzamiento de los servicios Vodafone One.

*** Datos disponibles desde el lanzamiento de los servicios 4G.

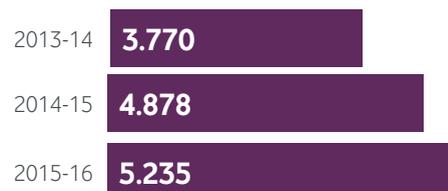
INDICADORES CLAVE 2015-16



INGRESOS TOTALES (millones €)

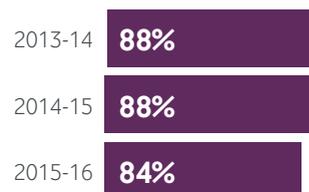


COMPRAS PRODUCTOS Y SERVICIOS* (millones €)



*Incluye Inmovilizado Material e Inmaterial

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES



VARIACIÓN CONSUMO ENERGÍA POR ELEMENTO DE RED**



**Respecto a 2006-07

EMPLEADOS



MUJERES EN PLANTILLA



INVERSIÓN DE LA FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA (millones €)



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Nuestra Organización

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

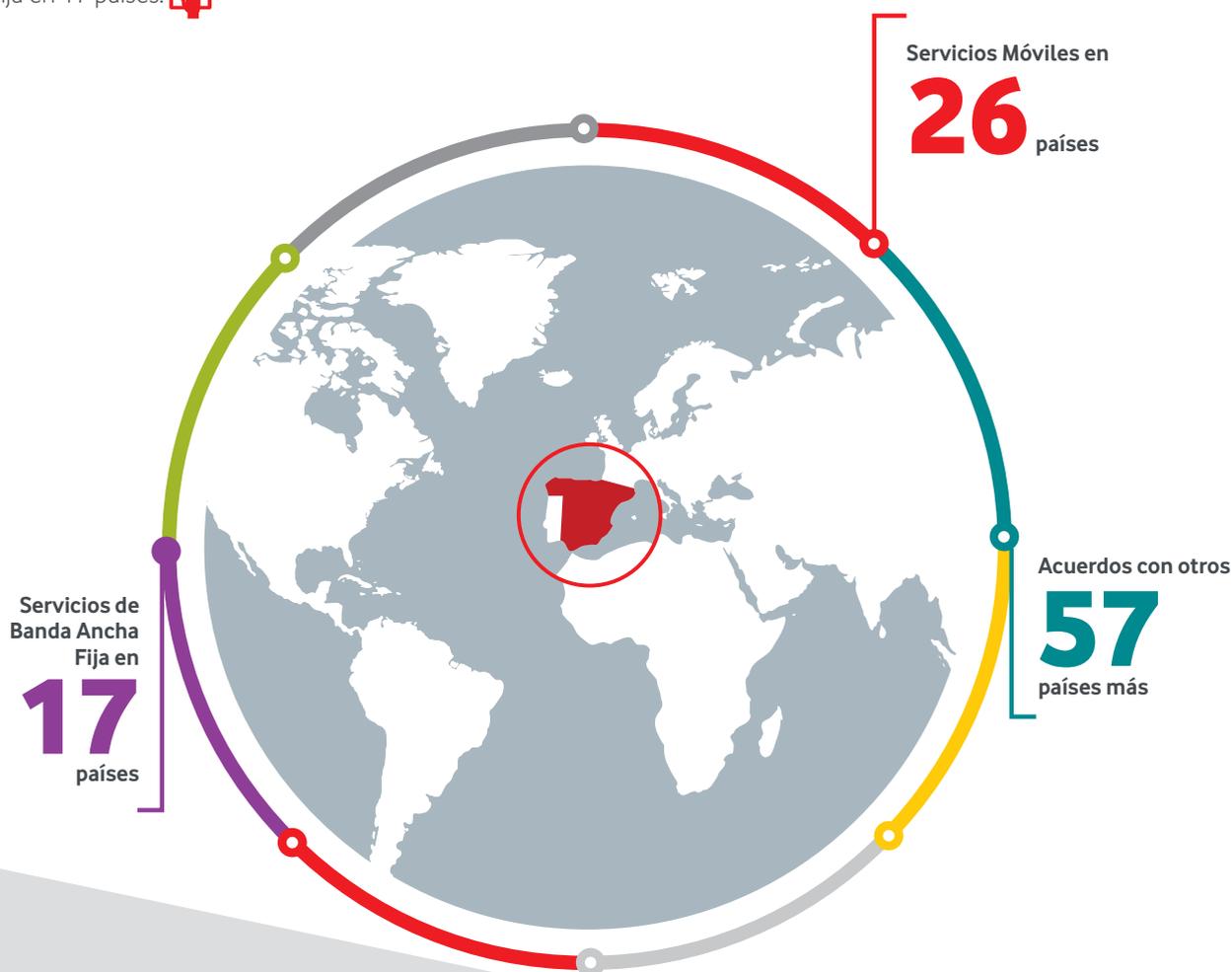
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

GRUPO VODAFONE

El 1 de enero de 1985, Michael Harrison, hijo del Presidente fundador de Vodafone, hizo su primera llamada móvil sobre la red de la compañía. Esta llamada supuso también un hito para el Reino Unido, al ser la primera realizada en las islas británicas. Desde entonces, el Grupo Vodafone se ha convertido en una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, con servicios de voz, mensajería, datos y comunicaciones fijas.

El Grupo Vodafone proporciona servicios móviles en 26 países (y tiene acuerdos con otros 57 más) y servicios de banda ancha fija en 17 países. 



Principales datos a 31 de marzo 2016

	2015-16	2014-15
Ingresos Totales (millones €)	40.973	42.227
Ingresos por Servicios (millones €)	37.159	38.497
EBITDA (millones €)	11.612	11.915
Free Cash Flow (millones €)	1.013	1.088
Beneficio ajustado por acción (peniques)	5,04	5,55
Nº clientes de telefonía móvil proporcionales (millones)	462	446
Nº clientes 4G (millones)	47	20,2
Nº clientes Banda Ancha Fija (millones)	13,4	12,0
Nº hogares cubiertos con fibra (millones)	72	28
Nº empleados	107.667	101.443

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

VODAFONE EN ESPAÑA

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA HISTORIA

1994 - 1999

- En diciembre de 1994 el consorcio Airtel – Sistelcom – Reditel gana la 2ª licencia de telefonía móvil GSM.
- Airtel comienza su operación comercial el 3 de octubre de 1995.
- En octubre de 1997 Airtel alcanza el millón de clientes.
- En 1999 el Grupo Vodafone compra Airtouch, que a su vez poseía el 21,7% de Airtel.

2000 - 2005

- En marzo de 2000 Airtel obtiene licencia de UMTS (3G).
- En diciembre de 2000 la Unión Europea autoriza la toma de control de Airtel por parte del Grupo Vodafone.
- El Grupo Vodafone pasa a tener el 91,6% de la operadora y en octubre de 2001 pasa a llamarse Vodafone España.
- En 2002 se presenta Vodafone Live!, una nueva forma de comunicación usando el poder del color, el sonido y las imágenes.
- En 2004 se comunica el lanzamiento de los primeros servicios comerciales 3G de datos (UMTS) y se lanza la primera tarifa plana 3G para Internet en movilidad.

 **vodafone**



2006 - 2010

- En junio de 2006 se produce el lanzamiento de los servicios HSDPA.
- En octubre de 2007 se alcanza un acuerdo para la adquisición de Tele2 España.
- En 2008 se lanzan los productos "Oficina Vodafone" y "Vodafone en tu Casa".
- En 2009 Vodafone España comienza su actividad en redes sociales.



2011 - 2015

- En 2011 Vodafone España obtiene nuevo espectro para ofrecer servicios de internet móvil de última generación en todo el país.
- En noviembre de 2012 se lanza "Vodafone yu".
- En abril de 2013 se produce el lanzamiento de "Vodafone Integral" (móvil + ADSL + fijo).
- El 27 de mayo de 2013 se anuncia la disponibilidad de los servicios 4G en siete ciudades españolas.
- En marzo de 2014 Vodafone España inicia la comercialización de sus servicios de fibra hasta el hogar (FTTH).
- En julio de 2014 Vodafone España cierra la adquisición de Grupo Corporativo Ono y sus sociedades dependientes.
- En octubre de 2014 Vodafone lanza comercialmente los servicios 4G+ con velocidades de hasta 300 Mbps.
- En abril de 2015 se produce el lanzamiento de "Vodafone One" con móvil, fijo, internet y televisión.



Fibra +4G



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA CULTURA CORPORATIVA: "THE VODAFONE WAY"

"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 excelente a nuestros clientes. Se soporta en nuestro Código Ético, que define los Principios de Negocio que deben cumplir todos los empleados. 

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 con los valores "The Vodafone Way" son reconocidos trimestralmente dentro del programa "Héroes Vodafone Way".

"The Vodafone Way"

Informe Anual
Vodafone España
2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL
INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



ORGANIZACIÓN



Presidente
Francisco Román



Consejero Delegado
António Coimbra



Unidad de Negocio de
Empresas
Andrés Vicente



Unidad de Negocio
de Particulares
Óscar Vilda



Finanzas
Miguel Orúe-Echebarría

Unidad de Operaciones
Comerciales
Paulo Neves



Marca, Experiencia de Cliente
y Transformación
Patricia Ferruz

Recursos Humanos y Property
Remedios Orrantía



Tecnología
Babak Fouladi*



Legal, Regulación y Seguridad Corp.
Pedro Peña



Estrategia
David Sola



Comunicación Corporativa y
Sostenibilidad
José Romero

La organización expuesta es la correspondiente a la estructura al final del ejercicio fiscal 2015-16.

(*) Desde junio 2016 Ismael Asenjo es el Director de Tecnología.

Estructura Territorial

Vodafone España está estructurada en 6 Zonas geográficas con Sede Principal en las siguientes ciudades:

Zona 1: Madrid

Zona 2: Barcelona

Zona 3: Valencia

Zona 4: Bilbao

Zona 5: Sevilla

Zona 6: Valladolid



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



En el Cap. 5: "Ética y Gobierno Corporativo" se proporciona información detallada sobre los órganos y mecanismos de Gobierno Corporativo.



VODAFONE EN ESPAÑA 2015-16

PRINCIPALES HITOS Y LANZAMIENTOS

ABRIL 2015

Vodafone presenta **Vodafone One**, su oferta de servicios convergentes de última generación con móvil, fijo, Internet y televisión.



JUNIO 2015

Vodafone lanza "**Vodafone Solución Profesional**", la asistencia técnica 24 horas para autónomos y pequeñas empresas. Es un servicio prestado por un equipo de expertos en el funcionamiento de dispositivos informáticos, que proporciona respuestas inmediatas en cualquier momento y lugar.

JULIO 2015

Vodafone inaugura en Sevilla el "**Vodafone Smart Center**". Se trata de un centro de I+D+i ubicado en el Parque Científico y Tecnológico "Isla de la Cartuja", que tiene como objetivo convertirse en referente en la operación y desarrollo de soluciones "Big Data" y "Smart".

JULIO 2015

Vodafone anuncia que ya tiene desplegada la tecnología **Voz 4G (VoLTE)** en toda su red 4G+. De esta forma, se convierte en la primera operadora del mercado español en ofrecer esta tecnología a sus clientes.

VoLTE

Vodafone colabora en la vigilancia de las principales playas españolas con una iniciativa pionera de **drones socorristas**.

Vodafone anuncia la disponibilidad de "**Secure Net**", un servicio pionero desarrollado sobre su red que protege contra las amenazas en el uso de Internet, como virus y webs no seguras, e incluye la funcionalidad de control parental.

Vodafone adquiere los canales de la **Liga BBVA y la Copa del Rey** para ofrecer el mejor fútbol en Vodafone TV.

Vodafone España y Vodafone Ono comunican a los representantes de los trabajadores la apertura de sendos procedimientos de **Despido Colectivo**, convocándoles para iniciar el 1 de septiembre el periodo de consultas.

Vodafone lanza la plataforma de contenido audiovisual "**El Futuro es One**". La misión es conectar a las personas con el futuro: ayudarles a comprender cómo la tecnología está cambiando todos los aspectos de nuestras vidas.

AGOSTO 2015

Vodafone alcanza un acuerdo con Mediapro para incluir el canal **beIN Sports HD** en Vodafone TV. De esta forma, los clientes de Vodafone pueden disfrutar de la UEFA Champions League, la UEFA Europa League, la Premier League y las mejores competiciones internacionales de fútbol.



SEPTIEMBRE 2015

Vodafone anuncia un acuerdo a través del cual se incluirá por primera vez en una plataforma de televisión en España, **Netflix**, el servicio de televisión por Internet más completo del mundo.

NETFLIX

OCTUBRE 2015

Vodafone presenta la iniciativa "**Fast Forward**", un programa de sesiones formativas y motivadoras dirigido a profesionales y empresas que buscan aumentar la competitividad y la rentabilidad de sus negocios.

Dentro del Plan de Transformación de su Canal de Distribución, Vodafone inaugura en Salamanca su **tienda 2.0 número 400**.

Vodafone pone en marcha el servicio "**Tu factura al detalle**" que extrae los datos reales de la factura de los clientes y los convierte en un vídeo personalizado.

Tu factura al detalle
Te explicamos tu factura en este vídeo personalizado
Para una mejor experiencia, asegúrate de subir el volumen. Recuerda que puedes tener el vídeo como volver a verlo las veces que quieras.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Vodafone Secure Net



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

NOVIEMBRE 2015

Vodafone incluye el **"roaming"** en **Europa y en Estados Unidos** en los Planes Red y Vodafone One.

DICIEMBRE 2015

Según el estudio independiente realizado por P3 y por la revista Connect, Vodafone cuenta con la **mejor red en voz y en datos de España**.

Vodafone
Power to you



La mejor Red de Voz y Datos

... y no lo decimos nosotros*

Certificado según estudio independiente P3 y Connect.

ENERO 2016

Vodafone anuncia que ha superado la cifra del **millón de clientes en su servicio de televisión**.



Vodafone extiende la **cobertura 4G al metro de Madrid**. Sus clientes pueden disfrutar de 4G en 93 estaciones.



FEBRERO 2016

La Fundación del Grupo Vodafone anuncia el **traslado a Barcelona** de la sede de **Instant Network**, una iniciativa global que tiene como objetivo llevar conectividad a los lugares afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias.



MARZO 2016

Vodafone se convierte en la primera compañía de telecomunicaciones en España que apuesta por los **eSports** y presenta a su equipo **G2 Vodafone**, un nuevo club que competirá en las principales competiciones de eSports del país.



Vodafone renueva sus **planes de precios** con roaming, más datos y llamadas ilimitadas de fijo a móvil y entre miembros de la familia.



Vodafone lanza el primer **descodificador 4K** del mercado en España, un estándar que permite visualizar contenidos con la máxima calidad.



VODAFONE EN ESPAÑA 2015-16

NUESTRO NEGOCIO

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:

- Una **red de comunicaciones convergente** que permite optimizar la actividad de los clientes.
- **Las soluciones más avanzadas** para dar respuesta a todas sus necesidades de comunicación, incluyendo un conjunto de soluciones digitales que permite a nuestros clientes incrementar su eficacia, eficiencia y productividad.
- 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.

Business
Experience
Center

Durante el ejercicio 2015-16 Vodafone inauguró en su sede de Vodafone Plaza el BEC ("Business Experience Center"), un espacio ideado para poner el futuro al alcance de las principales compañías y administraciones públicas del país.

Más de 100 organizaciones ya han visitado estas instalaciones, donde se les han mostrado soluciones para ser más eficientes, aumentar la productividad y tener clientes más satisfechos.

PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS A VODAFONE EN 2015-16

- ▶ **La red de Vodafone es la mejor en voz y datos de España**, según el estudio independiente realizado por la consultora P3 y la revista Connect.
- ▶ **Premio Discapnet** organizado por la Fundación Once, en su Categoría Especial que reconoce a aquellas empresas que destacan por tener en cuenta **la accesibilidad en sus productos y servicios**.
- ▶ Vodafone está reconocida como empresa **Top Employers 2015**.
- ▶ **Premio Mejor Contact Center de Apoyo al e-Commerce** para la **Tienda Online de Vodafone** (gestionada por Unísono), concedido por los Platinum Contact Center Awards 2015.
- ▶ Vodafone es la operadora con **mayor puntuación en innovación, compromiso y cercanía de los portavoces**, según la auditoría de medios realizada por Lewis PR.

14.319.000
clientes de móvil

más de **5,4** millones
de clientes **4G** (con tarifa y dispositivo 4G)

3.022.000
clientes de banda ancha fija

1.468.500
clientes de Vodafone One

MÁS DE **22.700** MILLONES
DE MINUTOS DESDE REDES MÓVILES



MÁS DE **8.600** MILLONES
DE MINUTOS DESDE REDES FIJAS



GB MÁS DE **2.180**
MILLONES DE GB de datos
cursados (en móvil y fijo)

Informe Anual
Vodafone España
2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

UNIDAD DE NEGOCIO PARTICULARES

Desde la Unidad de Negocio de Particulares se proporciona a nuestros **clientes residenciales**:

- **Soluciones de comunicaciones unificadas** de alta velocidad dentro y fuera de casa y entre todos los miembros de la familia (con móvil, fibra y fijo, todo en un único producto).
- 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 la televisión inteligente y en los mejores contenidos (cine, series, fútbol...).
- Con **tarifas** de fijo y móvil adaptadas a las necesidades de cada cliente en función de lo que habla y navega, sin importar el lugar donde esté.
- **Contenidos diferenciales integrados en las tarifas**, para que los clientes puedan disfrutar del mejor entretenimiento en cualquier parte.

Todo enfocado a obtener la mejor experiencia de cliente, con una **nueva generación de servicios convergentes** y formando parte de las vidas digitales de nuestros clientes.

PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE VODAFONE

- ▶ **ADIGITAL** (Asociación Española de la Economía Digital).
- ▶ **AEC** (Asociación Española para la Calidad).
- ▶ **AENOR** (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- ▶ **AMETIC** (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales).
- ▶ **AOP** (Asociación de Operadores para la Portabilidad).
- ▶ **AOPM** (Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil).
- ▶ **Asociación Española de Anunciantes.**
- ▶ **AUTOCONTROL** (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial).
- ▶ **CABLE EUROPE** (Asociación de Operadores de TV por cable).
- ▶ **Club Excelencia en Sostenibilidad.**
- ▶ **ETSI** (European Telecommunications Standards Institute).
- ▶ **Forética.**
- ▶ **Foro de la Contratación Responsable.**
- ▶ **Foro Inserta Responsable.**
- ▶ **Fundación SERES.**
- ▶ **GSMA** (Asociación Internacional de los Operadores Móviles).
- ▶ **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**

38,5%

de clientes Vodafone One suscritos al **SERVICIO DE TV**



MÁS DE **59.000**
ELEMENTOS DE RED MÓVIL
desplegados por todo el país

8,5 millones de unidades
inmobiliarias con fibra



SERVICIOS 4G
disponibles en más de **2.750**
municipios (**94%** de la población)

MÁS DE **10.500** nodos **4G**



32
tiendas propias

370
franquicias

90

DESTINOS DEL MUNDO
CON ACUERDOS DE
ROAMING 4G

220

DESTINOS DEL MUNDO
CON ACUERDOS DE
ROAMING 2G/3G



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

OBJETIVOS

OBJETIVOS 2015-16

CUMPLIMIENTO PÁG. INFORME



Ofrecer la mejor conectividad, tanto en fijo como en móvil.

Continuo

7

Ser un referente en el hogar convergente. Marzo 2016

100%

7



Aumentar la diferenciación en experiencia de cliente. Marzo 2016

100%

46 Y 47

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

100%

51

Incorporar soluciones "Smart" a la plataforma "Vodafone Ciudad Conectada" para ofrecer servicios a ciudades. Marzo 2016

100%

54



Mantener vigentes Planes de Seguridad y Salud con todos los Proveedores de alto riesgo. Marzo 2016

100%

80

Alinear los Procesos de Evaluación del Desempeño de los empleados provenientes de Ono, con los de Vodafone España. Marzo 2016

100%

75

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

En proceso

70



Incluir en las tiendas propias sistemas que mejoren la comunicación con nuestros clientes con discapacidad auditiva. Marzo 2016

En fase piloto

63

Formar a la red comercial sobre Atención a Personas con Discapacidad. Marzo 2016

En proceso

63

Desarrollar nuevas herramientas y materiales educativos para fomentar el uso seguro y responsable de las TIC por menores. Marzo 2016

100%

65 Y 66

Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de las personas mayores, con programas de los que se benefician, al menos, 40.000 mayores. Marzo 2016

100%

59

Contribuir con soluciones TIC accesibles –plataformas y apps- que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad, de las que se benefician más de 30.000 personas. Marzo 2016

100%

59

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

100%

72

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

83

Obtener la certificación LEED ORO para la sede central. Marzo 2016

100%

84

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

PRÓXIMOS OBJETIVOS

FECHA



Ofrecer la mejor conectividad, tanto en fijo como en móvil.

Continuo

Seguir impulsando la convergencia en el hogar.

Continuo

Transformar la compañía en una operadora de telecomunicaciones digital.

Marzo 2019



Mantener una experiencia de cliente diferenciadora.

Marzo 2017

Impulsar la Mediación (acuerdos entre las partes con ayuda de un mediador) como forma de resolución de conflictos, optimizando tiempos de respuesta.

Marzo 2017

Avanzar en el proceso de armonización de las condiciones laborales de los empleados de Vodafone España y de Ono.

Marzo 2017

Establecer actuaciones para asegurar que Vodafone es un entorno inclusivo.

Marzo 2017

Contribuir activamente en la reducción del desempleo juvenil.

Marzo 2017

Organizar el "Supplier Awards" para premiar a los proveedores con mejor desempeño.

Marzo 2017

Realizar actuaciones para la implicación de nuestros proveedores en materia de Seguridad y Salud.

Marzo 2017



Contribuir a través de nuestra Tecnología, Productos y Servicios Digitales, a lograr los objetivos transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

Marzo 2025

Contribuir a la formación en nuevas tecnologías de personas mayores, con programas de los que se beneficien, al menos, 50.000 mayores.

Marzo 2017

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 35.000 personas.

Marzo 2017

Alcanzar el 100% de tiendas propias con Certificado de Accesibilidad Universal.

Marzo 2017

Difusión del proyecto Tienda Propia Vodafone Accesible a través de la web y otros medios.

Marzo 2017

Formar a la red comercial sobre Atención a Personas con Discapacidad.

Marzo 2017

Reducir el consumo de energía de red por elemento de red en un 50% para el año 2020, respecto al ejercicio 2006-07.

Marzo 2020

Pasar de certificación LEED ORO a LEED PLATINO en la sede Vodafone Plaza.

Marzo 2017



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Nuestra Estrategia

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ANÁLISIS DEL SECTOR

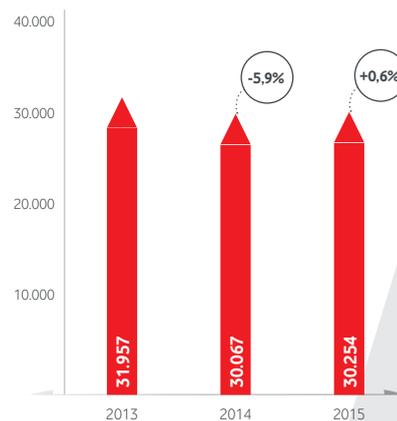
SITUACIÓN DEL SECTOR

INGRESOS Y EMPLEO

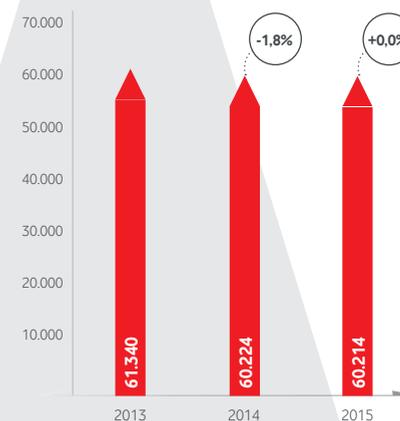
La facturación total del sector en 2015 fue de 30.254 millones de €, un 0,6% superior a la del año 2014, rompiendo la tendencia negativa de los últimos años, y empujada fundamentalmente por los incrementos de facturación en los servicios audiovisuales y de banda ancha fija y móvil.

En línea con este comportamiento, el empleo se estabilizó en 60.214 personas, prácticamente la misma cifra que el año anterior.

EVOLUCIÓN INGRESOS TOTALES (millones €)



EVOLUCIÓN EMPLEO DEL SECTOR



INFRAESTRUCTURA

El año 2015 se ha caracterizado por el mantenimiento en el intenso ritmo de despliegue de infraestructuras que proporcionan altas velocidades de transmisión:

- Redes móviles de **4G** sobre la tecnología LTE (Long Term Evolution), destacando Vodafone con una cobertura del 94% de la población a 31 de marzo de 2016.
- Redes fijas de nueva generación o NGAs (Next Generation Access), que han seguido creciendo hasta alcanzar 33,5 millones de unidades inmobiliarias a final del 2015 (29,9% más que el año anterior), especialmente por el impulso de los accesos de fibra óptica hasta el hogar o **FTTH** (Fiber To the Home) que llegaron a 22,7 millones (frente a los 15 millones del año anterior). Los restantes 10,8 millones de accesos de NGA, corresponden principalmente a los proporcionados por los operadores de fibra sobre tecnología **HFC** (Hybrid Fiber Coaxial), principalmente Vodafone.

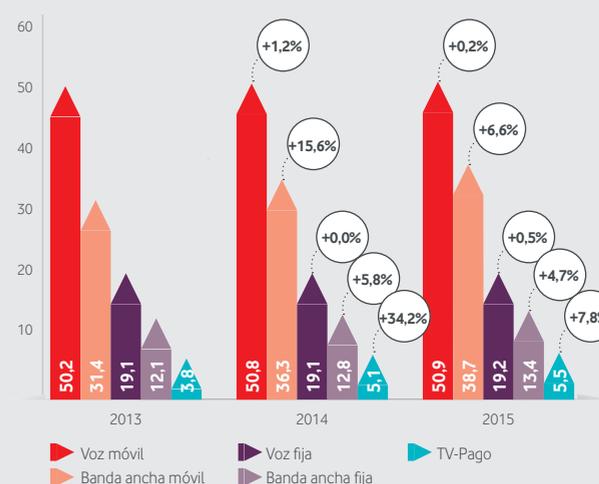
EVOLUCIÓN DE LAS LÍNEAS

En el año 2015 se observa que los servicios del sector de telecomunicaciones y audiovisual presentan un comportamiento heterogéneo en cuanto al número de líneas:

- Por un lado, el número de líneas de **Voz Fija** (19,2 millones) y de **Voz Móvil** (50,9 millones) se mantienen prácticamente estables respecto a 2014.
- Por otro lado, se produce un crecimiento significativo en el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** (un 6,6% hasta alcanzar los 38,7 millones), en el número de líneas de **Banda Ancha Fija** (un 4,7% hasta alcanzar los 13,4 millones) y un destacado crecimiento en los servicios de **Televisión de Pago** (un 7,8% hasta alcanzar los 5,5 millones).

Los incrementos en las líneas de banda ancha fija y de televisión de pago han estado principalmente motivadas por dos razones: el cada vez mayor despliegue de redes NGA y el incremento en la contratación conjunta, en un mismo paquete, de los diferentes servicios.

EVOLUCIÓN LÍNEAS POR TIPO DE SERVICIO (millones)



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

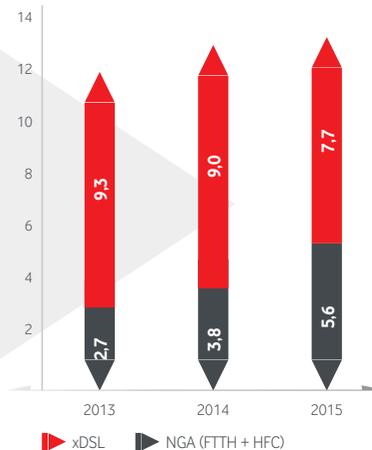
Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

El mayor despliegue de NGAs, ha permitido en 2015 que:

- El número de líneas de Banda Ancha Fija en servicio que se prestan sobre dichas tecnologías (FTTH y HFC) se incrementa notoriamente hasta alcanzar 5,6 millones, lo que representa un 42,1% del total de líneas de banda ancha frente al 29,7% del año anterior.
- Las conexiones de banda ancha sean cada vez de mayor velocidad. Así, el número de conexiones de 50 Mbps o superior ascendieron a 3,7 millones, 1,2 millones más que 2014, y representando ya el 27,4% del parque total de líneas de banda ancha fija.

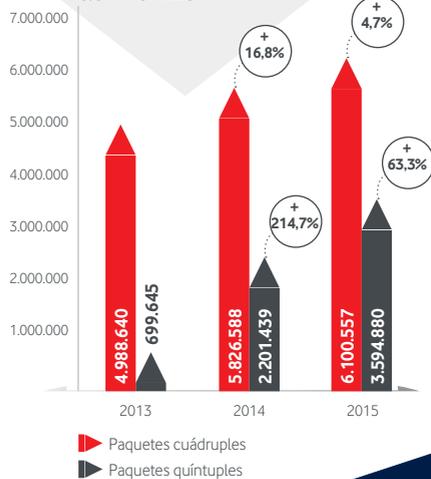
EVOLUCIÓN LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA POR TECNOLOGÍA (millones)



En lo que respecta a la contratación empaquetada:

- Los paquetes quíntuples o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) alcanzaron 3,6 millones de contrataciones, frente a 2,2 millones del año anterior, lo que supone un aumento del 63,3%.
- Los empaquetamientos cuádruples (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil) tuvieron un crecimiento más moderado, hasta alcanzar los 6,1 millones, un 4,7% más que el año anterior.

EMPAQUETAMIENTOS CUÁDRUPLES Y QUÍNTUPLES



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS EN ESPAÑA Y EUROPA

REGULACIÓN DE ACCESO MAYORISTA A BANDA ANCHA FIJA

La CNMC aprobó con fecha 24 de febrero de 2016 la regulación mayorista de los mercados de banda ancha fija, que incluye la regulación sobre redes de acceso de nueva generación (NGA) de fibra óptica.

Las principales novedades sobre la regulación anterior son:

- (i) El establecimiento de zonas geográficas con distintos niveles de competencia para cobre y para fibra óptica (a diferencia de la regulación anterior que era a nivel nacional).
- (ii) La definición, análisis e imposición de medidas diferenciadas para el sector residencial y el empresarial, en lo que a servicios de acceso indirecto se refiere.

En los **mercados residenciales**, se mantienen las obligaciones en todo el territorio nacional de acceso a los conductos del operador incumbente (Telefónica) y de desagregación del par de cobre, y adicionalmente en cuanto a acceso indirecto:

- ▶ Respecto a la red de fibra óptica (NGA), la CNMC ha identificado 66 municipios en España (35% de la población) que están cubiertos por redes NGA de, al menos, 3 operadores. En esta zona, la CNMC excluye de la regulación el acceso a la red de fibra óptica del operador incumbente. Para el resto de municipios españoles el operador incumbente deberá ofrecer a los operadores alternativos un acceso virtual a su red de fibra óptica.
- ▶ Respecto a la red de cobre, en la zona con mayor competencia se eliminan todas las obligaciones vigentes del operador incumbente de facilitar acceso mayorista indirecto. En la zona menos competitiva, la CNMC ha decidido mantener la obligación de ofrecer un acceso mayorista indirecto sobre la red de cobre del operador incumbente, sin límite de velocidad de 30 Mbps.

En el **mercado empresarial**, se obliga al operador incumbente a poner a disposición de los operadores alternativos una oferta mayorista de acceso indirecto sobre fibra óptica y cobre, que estará disponible en todo el territorio nacional para cualquier tipo de cliente.

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

El despliegue de estaciones radioeléctricas 4G en la banda de 800 MHz (banda del primer dividendo digital, antes usada por la televisión digital terrestre, TDT) tiene unas características especiales. Según la Orden IET/329/2015, de 26 de febrero, los operadores móviles están obligados a resolver las posibles afectaciones que se produzcan en las instalaciones receptoras de televisión TDT derivadas de la puesta en servicio de estaciones radioeléctricas en esta banda para la prestación de servicios móviles.

Los operadores móviles, entre ellos Vodafone, a través de la entidad "llega800", están llevando a cabo la solución de las afectaciones a través de un procedimiento sencillo y gratuito para los afectados. Por este motivo, el despliegue de estaciones radioeléctricas por parte de Vodafone ha podido realizarse a gran velocidad.

CIERRE DE CENTRALES DE LA RED DE COBRE

Durante el ejercicio 2015-16 el operador incumbente ha iniciado su proceso de cierre de centrales de cobre, como consecuencia de su despliegue de red de fibra óptica FTTH y la migración de clientes a la misma. El cierre de centrales se encuentra sujeto a determinadas reglas y requisitos impuestos por la CNMC con el fin de proteger las inversiones realizadas por los operadores para los servicios de acceso desagregado al bucle de abonado. Así, en el caso de que existan operadores co-ubicados en una central, el operador incumbente debe comunicar el cierre con 5 años de antelación y haber migrado a todos sus clientes a redes NGA antes de la finalización de dicho plazo. En el caso de no existir operadores co-ubicados, dicho plazo se reduce a 6 meses o un año, dependiendo de si sobre las centrales se prestan a los operadores alternativos otro tipo de servicios mayoristas o no.

NUMERACIÓN

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo, en el ámbito de sus competencias de control y gestión de la numeración, ha publicado dos Órdenes Ministeriales relevantes durante 2015:

- ▶ Orden Ministerial que permitirá a los operadores de telefonía móvil **mostrar un número geográfico como número llamante** en llamadas realizadas desde terminales móviles. Vodafone ha sido la compañía pionera en ofrecer a sus clientes soluciones que permiten asociar un número fijo a un terminal móvil, con soluciones como Oficina Vodafone o Vodafone en tu Casa.
- ▶ Orden Ministerial que regula los servicios de tarificación adicional para dotar de mayor transparencia a las condiciones en las que los operadores prestan acceso a las **numeraciones 902**. Se propone incorporar información específica en la contratación y una agrupación específica en factura para una mejor identificación del gasto relacionado con llamadas a números 902.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

NOVEDADES LEGISLATIVAS Y REGULATORIAS EN ESPAÑA Y EUROPA

SECTOR AUDIOVISUAL

El 22 de abril de 2015 se hizo firme la Resolución de la CNMC mediante la que se aprobó la operación de concentración entre Telefónica y DTS (Distribuidora de Televisión Digital, Canal +), condicionando dicha aprobación al cumplimiento de determinados compromisos por parte de Telefónica.

Vodafone ha accedido a diversos canales que conforman la Oferta Mayorista de Canales de Telefónica, cuya puesta a disposición ha venido motivada por los compromisos asumidos por el operador incumbente ante la CNMC (Abono Fútbol, Abono Fútbol 1 y Canal+ Estrenos). Vodafone considera que los referidos compromisos presentan unas deficiencias tales que deben ser revisados por la Audiencia Nacional. Por ello, en fecha 25 de junio de 2015 presentó recurso contencioso-administrativo contra la Resolución de la CNMC autorizando la compra de DTS, que fue admitido a trámite.

Al margen del acceso a los canales con contenido Premium incluidos en la Oferta Mayorista de Canales de Telefónica, Vodafone ha llegado a acuerdos con otras empresas para poder acceder a contenidos relevantes para nuestros clientes:

- ▶ El 4 de agosto de 2015, Vodafone cerró con Mediapro un acuerdo mediante el cual ésta cede a Vodafone los derechos de reproducción del canal de televisión de pago temático denominado "beIN Sports", para clientes residenciales y no residenciales con contenidos de las competiciones de la UEFA Champions League, de la UEFA Europa League y de las principales competiciones de liga europeas durante las temporadas 2015-16 a 2017-18.
- ▶ En diciembre de 2015 la Unión Temporal de Empresas constituida por Vodafone-Orange resultó adjudicataria de uno de los lotes subastados por la Liga Nacional de Fútbol Profesional, concediéndole una licencia exclusiva para explotar el denominado "Canal Liga TV 3" para clientes no residenciales, incluyendo, entre otros contenidos futbolísticos, todos los partidos de Primera y Segunda División para las temporadas 2016-17 a 2018-19.
- ▶ En abril de 2016 Mediapro y Vodafone suscribieron un contrato mediante el cual Mediapro cede a Vodafone los derechos de reproducción del canal de televisión de pago temático denominado "beIN Sports La Liga" para clientes residenciales, con contenidos del Campeonato Nacional de Liga de Primera División y de la Copa de S.M. el Rey correspondientes a las temporadas 2016-17 a 2018-19¹.

¹ Aunque no corresponde al ejercicio fiscal 2015-16, dada su relevancia se incluye en el presente Informe.

MERCADO ÚNICO DE TELECOMUNICACIONES

En el ámbito del Mercado Único de Telecomunicaciones Europeo destacan las siguientes novedades:

▶ TSM (Telecom Single Market).

La Unión Europea aprobó el Reglamento de la UE de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una Internet abierta que establece nuevas reglas sobre **neutralidad de la red** y que serán de aplicación directa en España a partir del 30 de abril de 2016.

Dicho Reglamento también modificó el actual Reglamento de Itinerancia (**Roaming**) introduciendo, entre otras medidas, la eliminación de los recargos por roaming a partir del 15 de junio de 2017 en el ámbito del Espacio Económico Europeo. Desde noviembre de 2015, Vodafone ha iniciado un proceso de eliminación de los recargos de "roaming" en Europa en todas sus tarifas, anticipándose con ello a esta nueva regulación.

▶ DSM (Digital Single Market).

La Estrategia de Mercado Único Digital (DSM) es la visión general de la Comisión Europea para 2015-2020. Incluye las prioridades de la Comisión para la revisión del marco regulatorio de la UE. Se espera una propuesta legislativa a mediados de 2016. La Estrategia incluye 16 acciones y se basa en tres pilares:

- Un mejor acceso, para los consumidores y las empresas, a los bienes y servicios "online" en Europa.
- La creación de condiciones adecuadas para desarrollar redes y servicios digitales.
- Maximizar el potencial de crecimiento de la economía digital europea.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



ESTRATEGIA

ESTRATEGIA GRUPO VODAFONE

El Grupo Vodafone se propone ser el operador líder de las comunicaciones convergentes, invirtiendo para ofrecer a sus clientes un acceso de red diferencial y un servicio excelente. Aprovechando las economías de escala de su presencia global, el Grupo Vodafone se propone generar unos retornos atractivos, posibilitando sostener el nivel de inversión, aumentar la diferenciación de su red y satisfacer las altas expectativas de sus clientes.

Convergencia

Conectividad y contenido, en cualquier sitio.

- ▶ Los clientes son cada vez más convergentes y comparten contenidos entre sus dispositivos fijos y móviles (teléfono, tablet, ordenador o TV).
- ▶ La televisión y los contenidos son cada vez de mayor importancia para los clientes a la hora de contratar un paquete de comunicaciones basados en banda ancha.
- ▶ La mayor demanda de servicios convergentes implica una mayor utilización de los datos.

Datos

Alta velocidad, sin preocupaciones.

- ▶ A medida que aumenta la penetración de los "Smartphones", los clientes demandan servicios de datos más rápidos y fiables.
- ▶ Los clientes disponen de diversos dispositivos móviles y demandan una facturación simple y sin preocupaciones.
- ▶ Clientes en movilidad demandan alta definición de vídeo y alta velocidad para tener una mejor experiencia.

Empresas

- ▶ Las empresas buscan cada vez más a un único proveedor de comunicaciones que les ofrezca al mismo tiempo el servicio fijo y móvil para sus empleados.
- ▶ Es de suma importancia para los operadores de telecomunicaciones ofrecer a las empresas una conectividad fiable para sus empleados, clientes y proveedores.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VODAFONE EN ESPAÑA

En base a la Estrategia del Grupo Vodafone, Vodafone en España ha establecido sus **Objetivos Estratégicos**:



Consolidar el **crecimiento** y convertirse en una compañía de telecomunicaciones **digital convergente**.

Seguir la senda del **crecimiento** experimentado en los últimos trimestres y sentar las bases para la **transformación digital** de la compañía.



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

Ofrecer la **mejor experiencia de cliente** apoyándose en la banda ancha ultrarrápida, tanto fija como móvil, así como en la TV inteligente de última generación, ofreciendo el **mejor servicio en todos los puntos de contacto** con el cliente.



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

Mejorar la eficiencia y simplicidad de la compañía para seguir mejorando la propuesta de valor a nuestros clientes.



Ser la compañía **más admirada** del sector de las telecomunicaciones en España y una de las más admiradas en general.

Ser una compañía reconocida por los principales Grupos de Interés como **prestigiosa, innovadora, ética y socialmente responsable**, y como **la mejor empresa para trabajar** por los empleados.

El Plan de Transformación definido en la Estrategia de Vodafone en España se sustenta en tres **Pilares Estratégicos**:



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

TEMAS RELEVANTES DEL NEGOCIO

En línea con los citados Objetivos Estratégicos, durante el ejercicio fiscal 2015-16 se han identificado una serie de **Temas Relevantes para el Negocio**, que por su importancia son abordados por el Comité Ejecutivo: 

- 1 Vodafone One
- 2 Desarrollo de la TV inteligente
- 3 Innovación en Productos y Servicios
- 4 Calidad de Red

Para cada tema relevante del negocio se identifica a continuación su vinculación con:

- Los "capitales" según el Marco de Informes Integrados del IIRC.
- Los Grupos de Interés afectados por cada uno de ellos.
- Los Indicadores Clave asociados.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

1

Vodafone One

En abril 2015 se produjo el lanzamiento de Vodafone One, nuestra solución convergente, todo en uno, que integra el móvil, fijo, internet y TV inteligente.

Capitales Relacionados

- Financiero
- Operación
- Social y Relacional
- Intelectual

Grupos de Interés afectados

- Clientes
- AAPP y Regulador
- Creadores de Opinión

Indicadores Clave asociados

- Nº clientes Vodafone One

2

Desarrollo de la TV inteligente

Durante el ejercicio 2015-16 se ha priorizado el desarrollo de la TV inteligente, posicionándonos en el mercado con actuaciones como:

- Despliegue de la TV inteligente sobre tecnología FTTH
- Lanzamiento de oferta de fútbol
- Lanzamiento del servicio de Netflix integrado en la plataforma de TV
- TV inteligente sobre xDSL

Capitales Relacionados

- Financiero
- Operación
- Social y Relacional
- Intelectual

Indicadores Clave asociados

- Nº clientes Vodafone TV

Grupos de Interés afectados

- Clientes
- AAPP y Regulador
- Creadores de Opinión



3

Innovación en Productos y Servicios

Para crecer y ser competitivos 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. Destacan el desarrollo de productos y servicios de valor añadido como Call+, Back up+ y Secure Net.

Capitales Relacionados

- Financiero
- Intelectual
- Operación
- Social y Relacional

Grupos de Interés afectados

- Clientes
- Creadores de Opinión
- AAPP y Regulador

Indicadores Clave asociados

- Nº de Clientes

4

Calidad de Red

Todos los servicios que ofrecemos dependen 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 2015-16 se ha priorizado la inversión en la red para fortalecer nuestro liderazgo en este ámbito. Así la red móvil de Vodafone es la mejor red de comunicaciones en España según estudio independiente de P3 Communications.

Capitales Relacionados

- Financiero
- Operación
- Natural

Grupos de Interés afectados

- Clientes
- AAPP y Regulador
- Proveedores
- Propietarios y Comunidades de Vecinos

Indicadores Clave asociados

- Inversiones realizadas
- Nº de Clientes
- % de Cobertura
- Indicadores de Calidad de Red

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



EMPRESA SOSTENIBLE

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS



Con el fin de identificar y priorizar nuestros Grupos de Interés y sus respectivas expectativas, Vodafone mantiene un diálogo continuo con ellos, para lo cual se utilizan diferentes canales de comunicación y periodicidades:

Grupo de Interés GRI: G4-24	Canal Comunicación GRI: G4-25	Periodicidad GRI: G4-26
Clientes	Encuestas	Semestral
	Seguimiento de incidencias y reclamaciones	Continuo
	Redes Sociales	Continuo
Creadores de Opinión (Organizaciones de Consumidores, Medios de Comunicación, Entidades no Lucrativas, etc.)	Encuestas	Anual
	Seguimiento Medios	Diario
	Reuniones específicas	Continuo
Empleados	Encuesta ("People Survey")	Anual
	Canales de Comunicación Interna	Continuo
Público General /Comunidad Local	Encuestas	Semestral
	Redes Sociales	Continuo
Creadores de Conocimiento (Universidades, Escuelas de Negocio)	Participación en Jornadas/ Seminarios	Continuo
Administraciones Públicas y Regulador	Encuestas	Anual
	Reuniones	Continuo
Proveedores y Aliados Estratégicos	Encuestas	Anual
	Reuniones	Continuo
Propietarios y Comunidades de Vecinos	Centro de Atención al Propietario	Continuo

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

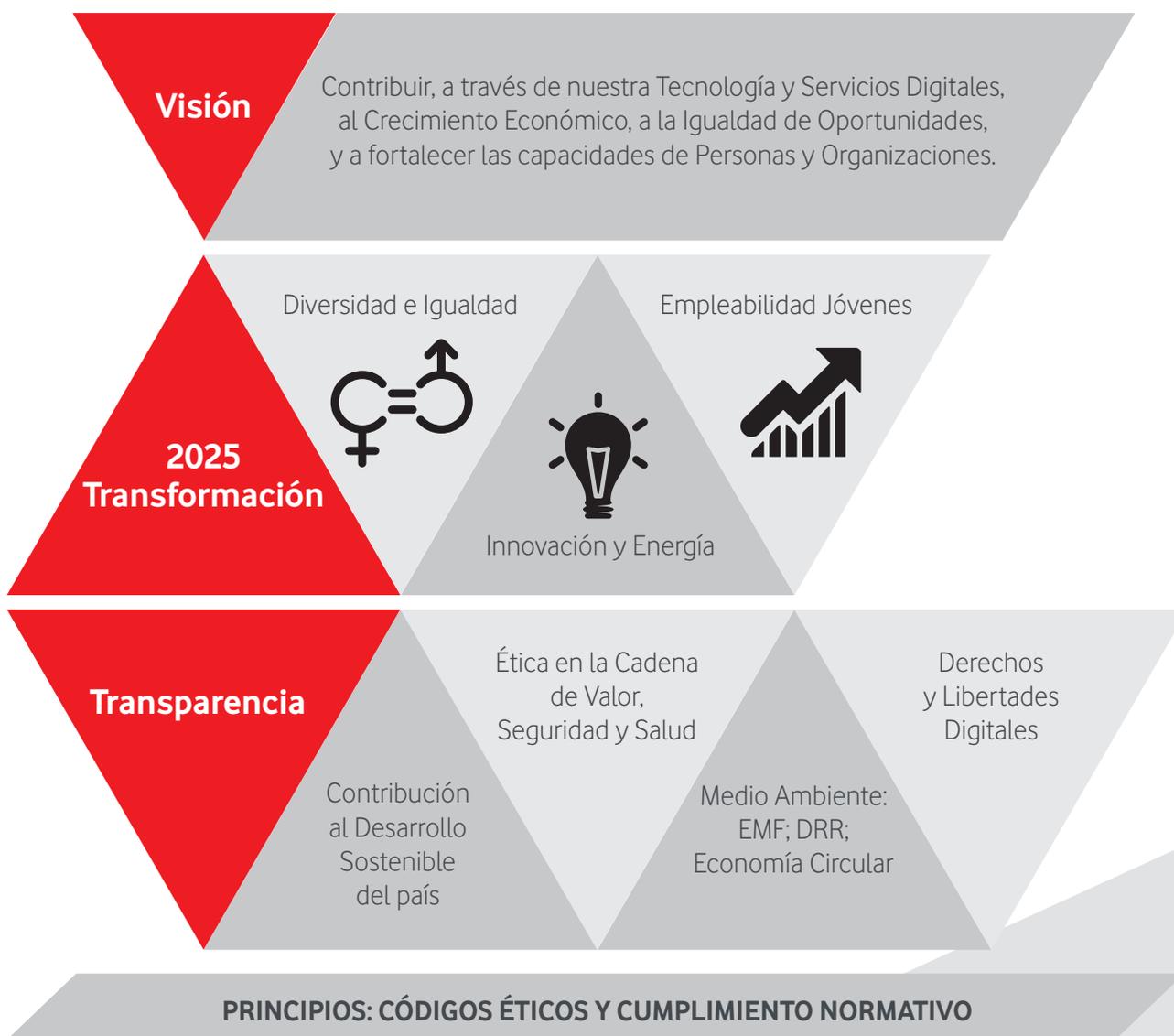
MARCO ESTRATÉGICO DE EMPRESA SOSTENIBLE

Como resultado del diálogo continuo con Grupos de Interés, y con el fin de integrar las expectativas de estos en las decisiones de la compañía, se ha definido durante el ejercicio 2015-16 el nuevo Marco Estratégico de Empresa Sostenible, que apoya la Estrategia de Negocio y está en línea con la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo Vodafone.

Dicho Marco Estratégico contempla un conjunto de iniciativas agrupadas en dos líneas generales de actuación (**GRI: G4-27**):

- Las iniciativas orientadas a abordar, con criterios de **Transparencia**, las áreas identificadas como de potencial riesgo reputacional o de preocupación de la sociedad sobre nuestras actividades.
- Las iniciativas destinadas a aprovechar el potencial de **Transformación** de nuestra tecnología, productos y servicios para generar beneficios socio-económicos para nuestros clientes y la sociedad en general. En este ámbito se han establecido tres objetivos transformacionales a largo plazo (2025).

De esta forma, pretendemos que nuestras actividades permitan ofrecer, tanto a nuestros clientes como a la sociedad en general, beneficios socio-económicos estrechamente alineados con nuestro negocio y además nos apoyaremos en la transparencia para mitigar los potenciales riesgos asociados a nuestra actividad.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

MARCO ESTRATÉGICO DE EMPRESA SOSTENIBLE FRENTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) DE LA ONU

En septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta Agenda establece 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, demandándose el compromiso activo y la acción de todas las naciones.

La Agenda implica y llama a la acción no solo a gobiernos, sino también a una amplia diversidad de actores, incluyendo a las empresas. En este sentido, el sector de las TICs en general y Vodafone en particular pueden contribuir de manera significativa a la consecución de estos objetivos. Para ello, con el desarrollo y la implantación de las iniciativas establecidas en el Marco Estratégico de Empresa Sostenible podemos dar respuesta a la mayoría de estos 17 ODS, indicándose a continuación la relación entre los tres objetivos transformacionales de dicho Marco Estratégico y los ODS abordados por cada uno.



Diversidad e Igualdad



Innovación y Energía



Empleabilidad Jóvenes



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El diálogo y la relación continua con los diferentes Grupos de Interés nos permite identificar y priorizar sus necesidades y expectativas. Mediante los correspondientes procedimientos internos se establece la Matriz de Temas Prioritarios (o Análisis de Materialidad), de acuerdo a las indicaciones de GRI, donde se identifican y priorizan los temas que se abordan en los correspondientes Programas de Sostenibilidad que desarrollan el Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

La gestión y coordinación de estos Programas de Sostenibilidad 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.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Ver Cap. 6: "Elaboración y Revisión del Informe"

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

A partir de los temas identificados a través del diálogo y relación con nuestros Grupos de Interés, se establece la siguiente **Priorización de Temas Materiales** que se abordan a lo largo de este Informe:

Temas	Principales Grupos de Interés Afectados	Referencia Informe
1. Servicio al Cliente /Reclamaciones	Clientes AAPP y Regulador	Cientes. Pág. 44 a 51
2. Claridad Precios y Tarifas	Clientes Público General	
3. Generación de Empleo y Riqueza	Empleados AAPP y Regulador	Contribución al país. Pág. 38 a 41
4. Acción Social /Productos y Servicios Sociales	Clientes Creadores de Opinión	
5. Privacidad y Protección de Datos	Clientes AAPP y Regulador Creadores de Opinión	Sociedad. Pág. 57 a 68
6. TIC y Sostenibilidad	Clientes	Cientes. Pág. 53 a 56
7. Empleados	Empleados AAPP y Regulador	Empleados. Pág. 69 a 75
8. Publicidad Responsable	Clientes Público General Creadores de Opinión	Cientes. Pág. 49
9. Ética	AAPP y Regulador Creadores de Opinión	Códigos Éticos. Pág. 88 a 90
10. Despliegue Responsable de Red/ Emisiones Electromagnéticas	Propietarios y Comunidades de Vecinos Público General	Medio Ambiente. Pag. 86
11. Uso Responsable de las TIC	Clientes AAPP y Regulador Creadores de Opinión	Sociedad. Pág. 65 y 66
12. Medio Ambiente / Cambio Climático / Reutilización y Reciclado	Público General	Medio Ambiente. Pág. 81 a 85
13. Proveedores	Proveedores Creadores de Opinión	Proveedores. Pág. 79 y 80

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES





Actividades y Resultados

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

RESULTADOS FINANCIEROS



INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Tras la compra de Ono por Vodafone España en julio de 2014, ambas compañías se encuentran ya integradas tanto a nivel operativo como a nivel de información financiera.

A continuación se incluye un detalle de las principales magnitudes financieras¹ y operativas a lo largo del ejercicio, con una comparativa respecto al ejercicio precedente

PRINCIPALES MAGNITUDES	A 31 de marzo de 2016	A 31 de marzo de 2015 (*)
Ingresos totales ² (millones €)	4.959	4.615
Ingresos por servicio ² (millones €)	4.468	4.239
EBITDA ² (millones €)	1.250	1.003
Margen de EBITDA ² (%)	25,2%	21,7%
Inversiones (millones €)	1.178	1.110
Clientes de móvil (miles)	14.319	14.179
Clientes de fibra (miles)	1.995	1.687
Ingresos por servicio carrier ² (millones €)	50	64
Margen por servicio carrier ² (millones €)	4	2 de 2014 de 2014

(*) Incluye información de Vodafone España de 1 de abril de 2014 a 31 de marzo de 2015, e información de Ono de 24 de julio de 2014 a 31 de marzo de 2015.

BASE DE CLIENTES

- ▶ Vodafone ha cerrado el ejercicio 2015-16 con una base de **clientes de móvil** de 14,3 millones, aumentando en más de 140.000 respecto al ejercicio anterior. Destaca el fuerte aumento de la cartera de clientes de contrato (más de 334.000 altas netas en el año) y la reducción en la tasa de desconexiones de los mismos, todo ello derivado de la buena acogida de la oferta comercial y la mejora en la experiencia de cliente.
- ▶ El número de Clientes de Vodafone con **4G** ha alcanzado a cierre de ejercicio los 5,4 millones, un 87% más que el año anterior. Gracias al impulso del programa "Spring", Vodafone ha acelerado el despliegue de redes de nueva generación durante los dos últimos ejercicios. Este esfuerzo ha sido reconocido por la consultora P3, que ha valorado en un estudio independiente la red móvil de Vodafone como la mejor en España. La cobertura 4G de Vodafone alcanza a más del 94% de la población, extendiéndose a más de 2.750 municipios españoles.
- ▶ En diciembre de 2014, se lanzó la marca comercial **Lowi**, enfocada al público joven y cuyas principales características son la simplicidad y la acumulación de megas. A cierre de ejercicio el número de clientes superaba los 140.000, un 194% más que el año anterior, con un índice de satisfacción entre su cartera muy elevado gracias a una experiencia de cliente digital, sencilla y fiable.
- ▶ En cuanto a la cartera de servicios de fijo, el total de clientes de **banda ancha fija** supera los 3 millones al cierre del año fiscal, 212.000 más que el ejercicio anterior. El número de clientes de fibra se acerca a los 2 millones, llegando a 8,5 millones de unidades inmobiliarias con acceso a la fibra de Vodafone a cierre de ejercicio. Asimismo, los clientes de **televisión** aumentan en un 34% en el último ejercicio hasta cerrar con 1.063.000 clientes. La fuerte actividad comercial se refleja también en el éxito de la propuesta convergente **Vodafone One**, la oferta integrada de móvil, fibra y TV lanzada en abril de 2015, que cuenta ya con cerca de 1,5 millones de clientes.

(1) La información financiera que se indica en este capítulo ha sido preparada bajo Normas Internacionales de Información Financiera. Por otra parte, las Cuentas Anuales (ver Cap. 7) se han preparado de acuerdo al Plan General de Contabilidad.

(2) (GRI: G4-22) El Grupo Vodafone ha modificado su reporting para reflejar los cambios en la gestión interna del Negocio de Empresas. El principal cambio es que, desde el 1 de abril de 2015, el Grupo redefinió sus segmentos para reportar los ingresos y costes de tránsito de voz internacional dentro un nuevo grupo interno (carrier-VCS) en lugar de desglosarlo por cada país. Por este motivo, los resultados presentados el ejercicio 2014-15 se han adaptado para hacerlos comparables en los resultados de Grupo, sin impacto en los mismos. A nivel local, significa separar estos ingresos y costes en un nuevo segmento, sin impacto en la presentación de cuentas locales.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

FACTURACIÓN E INGRESOS POR SERVICIOS³

Vodafone ha cerrado el ejercicio 2015-16 con 4.959 millones € de Ingresos Totales, lo que supone un leve descenso respecto al año anterior del 1,1%. Los ingresos por servicios alcanzaron en el conjunto del año fiscal los 4.468 millones de euros, un 3,5% menos que el ejercicio anterior. En términos comparables, eliminando el efecto de la financiación de terminales, los ingresos por servicios han quedado prácticamente planos en el conjunto del año (-0,3%) respecto al ejercicio anterior. Esta variación se debe principalmente a:



- ▶ Los **ingresos por servicios de móvil** han decrecido un 8% en este ejercicio fiscal, pese a que la tendencia del ingreso medio por cliente (ARPU) comienza a estabilizarse y al fuerte crecimiento de la cartera de clientes. La caída de los ingresos de móvil se debe principalmente al efecto de la financiación de terminales, así como a la pérdida de algún contrato virtual lo que ha provocado el descenso de los ingresos provenientes de este negocio. Sin embargo, los ingresos por los visitantes extranjeros que hacen uso del servicio móvil en España han crecido en el último año, así como los ingresos de nuevos servicios como M2M por los que Vodafone apuesta para alcanzar el objetivo de un crecimiento sostenible que permite a nuestros clientes reducir costes y, al mismo tiempo, reducir su impacto ambiental.
- ▶ Los **ingresos por servicios de fijo** han aumentado un 7,8% debido principalmente al buen comportamiento de la actividad comercial en el último ejercicio tanto en banda ancha, fibra y televisión, derivado de la nueva oferta convergente Vodafone One, así como a la buena evolución del negocio de empresas, destacando especialmente el servicio Conectividad de Fijo de Empresas y el servicio de almacenamiento de datos en la nube ("Cloud").

COSTES³

Vodafone ha mantenido durante este ejercicio su estricto control de costes, reduciéndolos un 6% respecto al ejercicio anterior, y continuando con la transformación de la empresa iniciada tras la compra de Ono.

- ▶ Los Costes de Interconexión y de Acceso han disminuido significativamente respecto al ejercicio 2014-15, principalmente por el cumplimiento de las sinergias previstas tras la compra de Ono. En concreto, la migración de toda la cartera de clientes móvil de Ono a la red de Vodafone, siete meses antes del plan previsto, así como la utilización de la red de banda ancha ultrarrápida desplegada por ambas compañías han sido claves para lograr estos ahorros.
- ▶ Los Costes Directos de Vodafone han crecido respecto al período anterior, principalmente por el incremento del coste de los derechos del fútbol.
- ▶ En cuanto a los Costes Comerciales, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la adquisición y la retención de clientes, han disminuido fundamentalmente en los costes del negocio móvil, favorecido por la reducción en los subsidios de terminales, y por el efecto de la financiación de terminales.
- ▶ Los Costes Operativos también se han reducido respecto al ejercicio anterior, gracias al aprovechamiento de las sinergias previstas y a las eficiencias alcanzadas con la integración de ambas compañías tras la compra de Ono.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

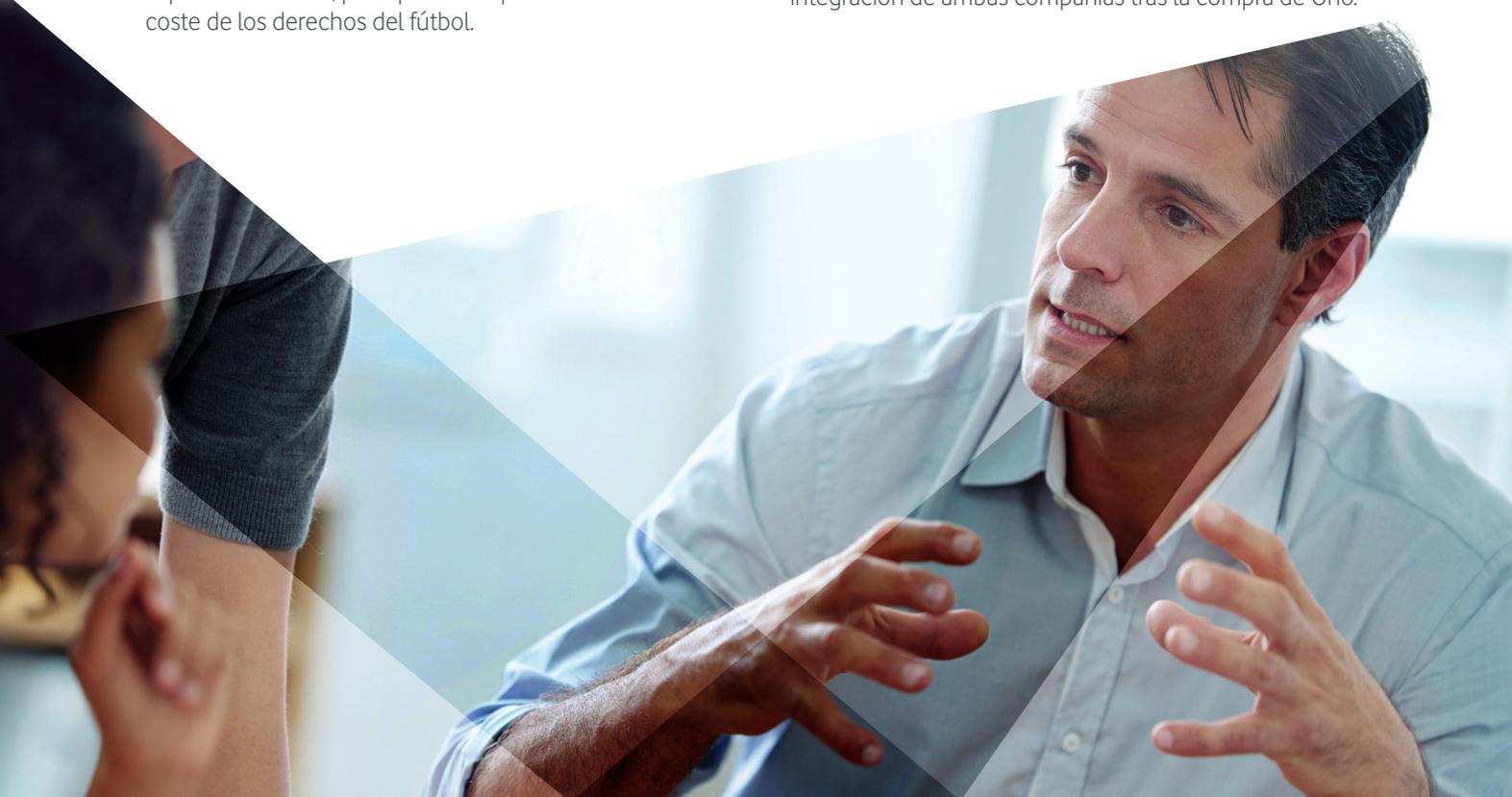
5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



EBITDA³

En este ejercicio, el EBITDA aumentó en un 4,2% respecto al ejercicio anterior y el margen de EBITDA sobre ingresos en 1,3 p.p., alcanzando el 25,2% en los últimos 12 meses. Todo ello ha sido impulsado por los ahorros en costes comentados anteriormente y las sinergias alcanzadas, y pese al sobrecoste de los derechos del fútbol del último ejercicio para ofrecer la mejor oferta de contenidos a nuestros clientes.

PROGRAMA SPRING³

Gracias al impulso del programa "Spring", Vodafone ha acelerado el despliegue de redes de nueva generación durante los dos últimos ejercicios. En marzo de 2016, Vodafone ha concluido de forma exitosa la implementación de este programa, iniciado en abril de 2014.

Como resultado de este esfuerzo, las inversiones totales de la operadora han superado los 1.000 millones de € en cada uno de los ejercicios 2014-15 y 2015-16.

Estas inversiones han permitido a la compañía liderar la introducción de 4G en España, impulsar el despliegue de su red de fibra y mejorar la Experiencia de sus Clientes.

Todo el esfuerzo realizado para mejorar dicha Experiencia de Cliente ha permitido a Vodafone cerrar el año liderando con claridad los indicadores que miden la satisfacción de Clientes (NPS*), con una ventaja sobre sus principales competidores de 5 p.p. en el segmento residencial y de 2 p.p. en el sector empresarial.



(3) La evolución porcentual respecto al ejercicio anterior hace referencia a un ejercicio comparable de 12 meses que incorpora los datos de Vodafone España y Ono desde el 1 de abril de 2015.

* El índice utilizado para medir la satisfacción y fidelización de los Clientes es el NPS, "Net Promoter Score", indicador que evalúa la lealtad de los clientes realizándoles una única pregunta:

«Basándose en su experiencia con esta empresa, ¿con qué probabilidad la recomendaría a un amigo?»

La pregunta se responde utilizando una escala entre 0 y 10 puntos, y expresando la puntuación final como porcentaje de aquellos que han respondido del siguiente modo:

- Se añade 1 punto por cada encuestado que ha puntuado con un «10» o un «9». Estos encuestados se clasifican como "promotores".
- No se añaden o restan puntos de aquellos que han puntuado con un «8» o un «7». Estos encuestados se clasifican como "neutrales" y como tales, no se consideran en el cálculo del NPS.
- Se resta 1 punto por cada encuestado que ha dado una puntuación entre «0» y «6». Estos encuestados se clasifican como "detractores".

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

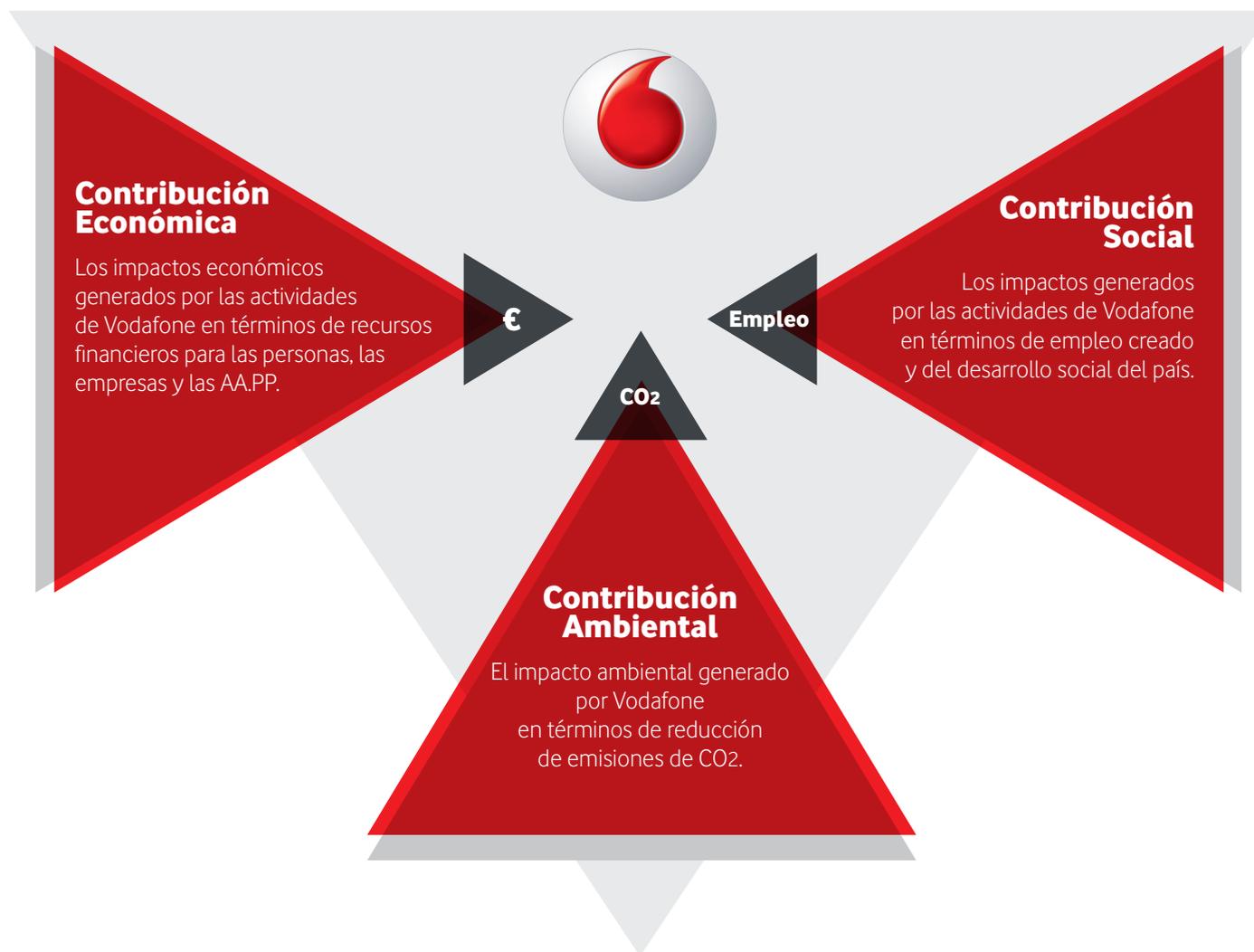
7. CUENTAS ANUALES

CONTRIBUCIÓN DE VODAFONE AL PAÍS 2015-16



Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen uno de los sectores estratégicos clave para el desarrollo sostenible del país. En el ámbito económico, es patente la influencia de las TIC en la mejora de la productividad y la competitividad empresarial. Igualmente, y desde la perspectiva del conjunto de la sociedad, la digitalización abre nuevos espacios para la comunicación y la transmisión de información, que se traducen directamente en una mayor calidad de vida y bienestar para todos los ciudadanos, contribuyendo al mismo tiempo a reducir el impacto ambiental y potenciando un estilo de vida más sostenible.

Vodafone realiza un cálculo de su Contribución al país en base a una metodología propia, aplicada por varias operadoras del Grupo Vodafone. De acuerdo con esta metodología, las contribuciones de la compañía se clasifican, en función del tipo de efecto generado, en Contribuciones Económicas, Sociales y Ambientales.



Cada una de dichas Contribuciones se pueden desglosar, a su vez, en:

Contribuciones Directas:

Generadas directamente por las actividades de la compañía en las personas, empresas y Administraciones Públicas



Contribuciones Indirectas:

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

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

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

Además, de forma indirecta contribuye a través de las organizaciones de su 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 proveen bienes y servicios, y las Administraciones Públicas.

La Contribución Directa a estos Grupos de Interés durante el ejercicio 2015-16 se cuantifica en 5.245 millones €, resumiéndose a continuación su desglose entre personas, empresas y Administraciones Públicas.

5.245 millones €
de **Contribución Económica Directa** a las Personas, Empresas y Administraciones Públicas del país

Personas: 440 millones €

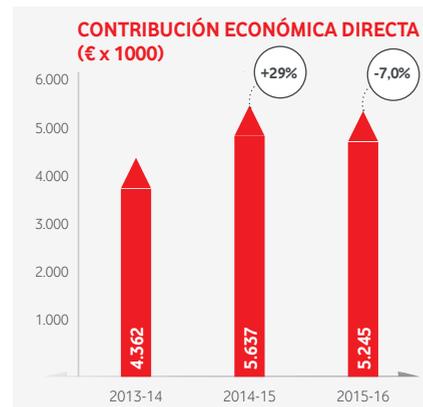
Sueldos y Salarios de empleados directos: 366 millones €
Beneficios Sociales: 17 millones €
Opciones y Acciones: 4 millones €
Contribuciones a Planes de Pensiones: 5 millones €
Alquileres: 48 millones €

Administraciones Públicas: 220 millones €

Impuesto sobre Sociedades + IAE: 23 millones €
Seguridad Social: 71 millones €
Tasas uso del espectro: 108 millones €
Alquileres: 18 millones €

Empresas: 4.585 millones €

Adquisición de Productos y Servicios a proveedores locales: 2.690 millones €
Adquisiciones inmovilizado material e inmaterial: 1.683 millones €
Intereses: 4 millones €
Alquileres: 208 millones €



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Vodafone ha recibido 1,6 millones € por parte de la Administración en concepto de subvenciones.



- ▶ La principal contribución a la economía del país es la correspondiente a las compras a **Empresas** radicadas en España (3.077 millones €), que representan aproximadamente el 84% del total de las compras realizadas por Vodafone. También es destacable la adquisición de software y de inmovilizado material como equipos, mobiliario y estaciones (1.683 millones €). Por otra parte, se pagaron 4 millones € de intereses.
- ▶ La contribución directa a las **Personas** ha sido de 440 millones €. La mayor parte de esta cantidad corresponde a los sueldos, salarios y asimilados pagados por la compañía a empleados (366 millones €), contribuciones a Planes de Pensiones (5 millones €), Opciones y Acciones (4 millones €), otros gastos de personal derivados de beneficios sociales, tales como seguros privados de salud, gastos de formación de personal, tickets restaurante, etc. (17 millones €), y alquileres pagados a personas/comunidades propietarias de emplazamientos que usamos (48 millones €).
- ▶ Además, las actividades de Vodafone 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 (23 millones €), las tasas por servicios y el uso del espectro (108 millones €), los pagos a la Seguridad Social (71 millones €) y los alquileres pagados a Administraciones Públicas (18 millones €).

CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA INDIRECTA

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

1.032 millones € de **Contribución Económica Indirecta** a las Personas, y Administraciones Públicas del país

Personas: 713 millones €

Sueldos y Salarios de empleados indirectos: 713 millones €

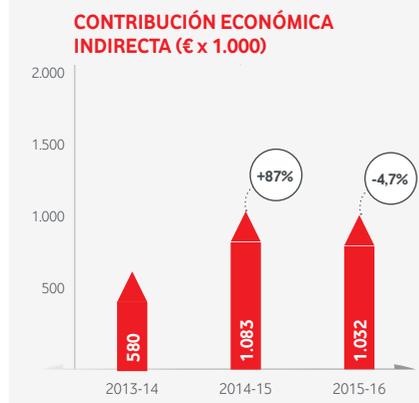
**Contribución Económica Indirecta:
1.032 millones €**

Administraciones Públicas: 319 millones €

IVA + IGIC + IPSI: 251 millones €

IRPF pagado por empleados directos: 59 millones €

Seguridad Social pagada por empleados directos: 9 millones €



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 (713 millones €).
- ▶ La creación de valor para las **Administraciones Públicas**, por medio de los Impuestos pagados a través del IVA, IGIC e IPSI (251 millones €), de las cuotas a la Seguridad Social pagadas por nuestros empleados (9 millones €) y de los impuestos sobre la renta pagados por los empleados de Vodafone (59 millones €).

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

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 que constituyen su cadena de valor, Vodafone genera empleos directos e indirectos (empleos creados en su cadena de valor como consecuencia de las actividades que desarrolla).

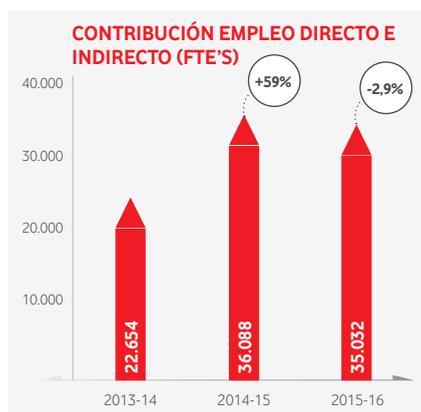
35.032 empleos
Directos e Indirectos
en España (FTE's)

Empleo Directo:
5.074 FTE

**Empleo Directo
e Indirecto:**
35.032 FTEs(*)

Empleo Indirecto:
29.958 FTE

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



La Contribución Directa de Vodafone sobre el nivel de empleo se mide en función de sus empleados. La compañía cuenta con 5.182 empleados en España, lo que representa 5.074 equivalentes a tiempo completo (FTE).

Para estimar la contribución total de la empresa al empleo del país, se debe considerar también el personal empleado por los proveedores en el país que le suministran productos y servicios, así como los involucrados en actividades de distribución, ventas y servicios de atención al cliente. El empleo indirecto se estima en 29.958 personas a tiempo completo.

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

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

► FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA

La Fundación Vodafone España es otro de los recursos con los que cuenta Vodafone 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, entre los que se incluyen personas mayores y personas con discapacidad. Durante el ejercicio 2015-16 la Fundación Vodafone España ha dedicado 5,2 millones de € a estos proyectos. 📖

► PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

Además, 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. 📖



5,2 millones €
Contribución al
Desarrollo Social
del país

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL

El compromiso de Vodafone con el desarrollo sostenible conlleva también controlar y minimizar los impactos 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 y dispositivos 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 CO₂.

Contribución Ambiental

Directa e Indirecta:

104.464

Tn de CO₂ evitadas

CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL DIRECTA

La contribución ambiental directa es la derivada de las actuaciones realizadas por Vodafone para mejorar la eficiencia energética de su red de telecomunicaciones, oficinas y tiendas, y de esta forma reducir sus emisiones de CO₂ asociadas. 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: 2.621 Tn CO₂ evitadas

Red: 1.285 Tn CO₂ evitadas

Oficinas: 1.212 Tn CO₂ evitadas

Tiendas: 124 Tn CO₂ evitadas

**Contribución
Ambiental Directa:
5.244 Tn CO₂
evitadas**

Gestión de la Movilidad: 2.623 Tn CO₂ evitadas

Videoconferencias:
2.366 Tn CO₂ evitadas

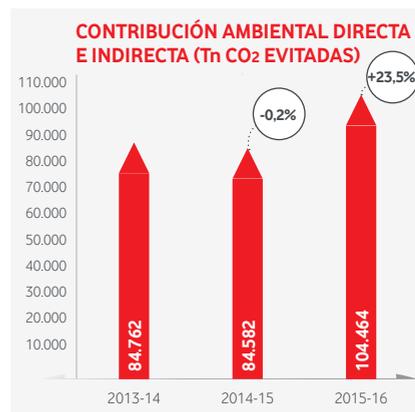
Flota: 183 Tn CO₂ evitadas

Lanzaderas: 74 Tn CO₂ evitadas

CONTRIBUCIÓN AMBIENTAL INDIRECTA

Las TIC constituyen uno de los instrumentos más importantes para la mitigación del cambio climático, ya que ayudan a reducir en otros sectores el consumo de energía y, por tanto, a reducir sus emisiones de CO₂ 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 "Carbon Connections" realizado por el Grupo Vodafone, se estima que la contribución de las tecnologías móviles en 2020 evitará la emisión de 110.000 toneladas de CO₂ equivalente por cada millón de conexiones inalámbricas M2M activas (Vodafone tenía 902.000 SIM activas en el ejercicio 2015-16). En base a este estudio, se considera que la contribución de Vodafone durante el ejercicio 2015-16 a la reducción de emisiones de CO₂ de otros sectores, a través del uso de sus productos y servicios M2M, ha sido de 99.220 Tn de CO₂.



Contribución Ambiental

Indirecta: **99.220**

Tn de CO₂ evitadas

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

NUESTRA GESTIÓN 2015-16: Clientes



Ofrecer la mejor Experiencia de Cliente es uno de los objetivos estratégicos de Vodafone y para conseguirlo es fundamental obtener la confianza de nuestros clientes.

El ejercicio 2015-16 ha constituido un hito diferencial en la forma de relacionarnos con ellos. Exceder sus expectativas, conseguir productos y servicios que satisfagan sus necesidades, así como dar un servicio eficaz, ágil y honesto, ha sido la base de nuestras actuaciones durante este ejercicio fiscal.

WE CARE

La Excelencia en la Experiencia de Cliente es la principal palanca de diferenciación de Vodafone y estamos convencidos de que es nuestro principal motor de crecimiento.

Durante el ejercicio 2015-16 el Grupo Vodafone lanzó el programa "WE CARE" orientado a liderar la Experiencia de Cliente en todos los países donde opera el Grupo. "We CARE" unifica las iniciativas entre los distintos mercados y nos permite compartir las mejores prácticas.

En Vodafone, "We CARE" supone un conjunto de iniciativas, agrupadas en 4 categorías representadas por cada una de las letras **C-A-R-E**, y cuyos compromisos y acciones detalladas se describen en la página siguiente.

	COMPROMISO VODAFONE	PROMESA AL CLIENTE
C	Conexión total	Una conexión de red móvil y fija, fiable y segura
A	Autocontrol del gasto	Un control del gasto sin sorpresas
R	Reconocimiento a la fidelidad	Recompensamos a nuestros clientes más fieles
E	Estar disponibles	Disponibles para el cliente a través del canal que elija

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



COMPROMISOS

C Conexión total

- Nuestros clientes estarán siempre conectados estén donde estén.
- Detectar las incidencias y compensar a nuestros clientes cuando ocurran. Les mantendremos informados en todo momento sobre su resolución.
- Conseguir los mejores plazos para la activación de nuestros servicios.
- Proporcionar las mejores herramientas para proteger la conectividad, los dispositivos y los datos de nuestros clientes.

A Autocontrol del gasto

- Proporcionar a nuestros clientes información en tiempo real del uso, del gasto y de los datos de su factura.
- Conocer el coste de cualquier llamada antes de realizarla y de los servicios antes de contratarlos.
- Eliminación del "Roaming".*

R Reconocimiento a la fidelidad

- Premiar la fidelidad de nuestros clientes, sorprendiéndoles y proporcionándoles ventajas y ofertas exclusivas.
- Ofrecer las tarifas más adecuadas, los terminales más punteros y regalos por sus recargas.

E Estar disponibles

- Estar disponibles y accesibles a nuestros clientes, eligiendo la forma de contactarnos que deseen.
- Ofrecer una respuesta rápida y efectiva siempre que el cliente nos traslade una incidencia. Ofrecer una solución alternativa mientras lo arreglamos.

ACCIONES

- Abonos masivos e individuales en caso de incidencia con la red fija y móvil.
- Instalación de la línea en el menor tiempo posible. En el caso de fibra, en menos de 72 horas se garantiza cita para la instalación.

- Llamadas salientes a los clientes que hayan tenido una factura más alta de lo habitual, antes del cargo en el banco.
- Llamadas salientes para comunicar consumos no habituales.
- En el Área de Cliente de la web y en "Mi Vodafone" está disponible el consumo en tiempo real de los clientes.

- Los agentes reciben formación para incrementar sus capacidades de asesoramiento.
- Se realizan acciones para "deleitar" al cliente. Por ejemplo, en el caso de Clientes Empresa, atención presencial en sus instalaciones en el momento de la activación.

- SMS para que el cliente pueda contestar si desea que se le vuelva a llamar en caso de duda tras su consulta.
- Compromiso de un tiempo de resolución si la consulta requiere más tiempo, informando al cliente del estado de su solicitud.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ATENCIÓN AL CLIENTE



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

- 1 **Atención telefónica** 2 **Atención presencial en tiendas** 3 **Atención "Online" / Autogestión**

1 Atención telefónica

La atención telefónica se puede realizar a través de agente o de Sistema de Reconocimiento de Voz (IVR).

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

Uno de los objetivos de Vodafone es ofrecer a nuestros clientes la atención rápida y resolutive que nos demandan. Los planes de mejora continua en todas las áreas de atención telefónica han conseguido incrementar la resolución en primera llamada y la satisfacción con la atención recibida. Dichos planes de mejora han incluido acciones tales como:

- Formación para equiparar el modelo de atención entre Vodafone España y Ono, para que, tras la unificación de sus procesos, los clientes perciban la misma atención, independientemente de su procedencia.

- Mayor capacidad de las plataformas de atención de primer nivel, para que puedan solucionar la petición del cliente en la primera llamada, sin necesidad de transferir al cliente a otras plataformas especializadas, mejorando así la Experiencia de Cliente.

Durante el ejercicio 2015-16 el porcentaje de resolución en primera llamada ("First Call Resolution"-FCR) se ha incrementado en 3,3 p.p. con relación al ejercicio anterior.

77,9% DE RESOLUCIÓN EN PRIMERA LLAMADA (FCR)

2 Atención presencial en tiendas

Las tiendas Vodafone están diseñadas para ofrecer una atención diferencial al cliente, gracias a iniciativas como:

- **Vodafone de Tú a Tú:** Se trata de 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. Se detallan a continuación algunos indicadores representativos de las Tiendas Vodafone de Tú a Tú:

96% RESOLUCIÓN EN LA PRIMERA VISITA

- Solución a cliente en la primera hora: 84 %
- Solución a cliente en un máximo de dos horas: 91 %
- Solución en el mismo día: 98 %

CLIENTES ATENDIDOS:
MÁS DE **180.000** visitas/año
(incremento de 95% respecto al ejercicio 2014-15)

TIEMPO DE ESPERA:
PROMEDIO **4,5** min.

- **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.

3 Atención "Online" / Autogestión

En Vodafone consideramos importante que nuestros clientes puedan, por sí mismos, gestionar sus líneas y servicios. Por eso, trabajamos para que tengan la información que necesitan disponible y al alcance de su mano, simplemente consultando desde el móvil su App "Mi Vodafone" o a través de nuestro portal móvil.

Vodafone pone a disposición de sus clientes diversos canales de atención "online", tales como los que se resumen en la página siguiente:

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

MiVodafone

Nuestros clientes han continuado apostando por el móvil como su canal de atención "online" preferido, utilizando la aplicación "MiVodafone" 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 a nivel empleado.

Durante este ejercicio 2015-16, hemos seguido añadiendo nuevas funcionalidades en "MiVodafone", para que los clientes no sólo puedan gestionar sus líneas móviles, sino también sus líneas fijas, fibra o televisión, como parte de la oferta Vodafone One.



Incremento del 54% usuarios de la App MiVodafone respecto al ejercicio anterior

Ayuda

Con el lanzamiento de nuevos servicios como fibra, fútbol o contenidos de pago en TV y servicios de TV Online, el área de "Ayuda" de nuestra web corporativa (www.vodafone.es) se ha actualizado con nuevas secciones de consulta.

Asimismo, se ha habilitado la Ayuda en un formato "responsive", adaptado tanto a navegación desde "Smartphone" como "Tablet", mejorando la accesibilidad.

Se ha realizado un completo rediseño que simplifica los menús, incluye una nueva categoría de vídeos de consulta y mejora la capacidad de "asistentes paso a paso".

Durante este ejercicio se ha optimizado el buscador semántico, con lo que nuestros usuarios cuentan con una sencilla manera de resolver sus dudas a través de información relevante.

Foro Vodafone

Dentro del "Foro Vodafone", se ha realizado un rediseño para facilitar la lectura e identificación de los temas destacados, así como las últimas ofertas, lanzamientos y promociones. Por otro lado, se ha desarrollado un diseño adaptado a la navegación desde terminales "smartphones".

50% DE LOS USUARIOS NAVEGAN Y PARTICIPAN DEL FORO VODAFONE DESDE SUS TERMINALES

INCREMENTO DEL **24,4%** DE USUARIOS REGISTRADOS EN FORO VODAFONE RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR



Facebook y Twitter

A través de nuestros perfiles oficiales de Facebook y Twitter seguimos proporcionando también atención al cliente: gestionamos la solución a las dudas y consultas recibidas, y facilitamos información acerca de nuestros productos y servicios. También garantizamos la adecuada tramitación de potenciales averías y soporte técnico. Así, hemos duplicado el volumen de consultas, posicionando la atención en redes sociales como referente de servicio "online".



<https://www.facebook.com/vodafoneES>



@vodafone_es

Blog Vodafone te ayuda

El blog "Vodafone te Ayuda" se ha consolidado como canal de ayuda para complementar la información que ofrecemos a nuestros clientes desde "Ayuda" y "Foro Vodafone" y Redes Sociales.

INCREMENTO DE MÁS DEL **40%** DE VISITAS MENSUALES RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

RED TEAM

Para lograr la excelencia en la atención al cliente, es necesario que las personas que están en contacto con el cliente sean los primeros promotores de los productos y servicios de Vodafone. Por este motivo, se puso en marcha el programa Red Team durante el ejercicio 2014-15.

Durante el ejercicio 2015-16 se han desarrollado distintas iniciativas relacionadas con el programa Red Team, tales como:

- Acciones para fomentar el uso de Productos y Servicios Vodafone por los miembros del Red Team.
- Realización de actividades "Red day" (Verano, Vuelta al cole, Halloween, etc.).
- Participación en los retos y actividades para el lanzamiento del "Manifiesto Red Team" (conjunto de valores que identifican al Red Team).
- Eventos presenciales con monólogos basados en experiencias del "call center" y de instaladores.



El 74%

de los miembros de Red Team utiliza productos y servicios Vodafone

RECLAMACIONES

Vodafone continúa poniendo un foco especial en la gestión de Reclamaciones, tanto en las recibidas a través de canales oficiales, como en las comunicadas por clientes mostrando su insatisfacción.

Uno de los compromisos del programa "We CARE" es tratar de verificar lo antes posible el motivo de la insatisfacción del cliente y darle una posible solución a su incidencia.

Durante el ejercicio 2015-16 se ha continuado trabajando en el análisis de la causa raíz de las reclamaciones, modificando procesos y procedimientos. Esto ha influido en que las Reclamaciones Oficiales, hayan experimentado una reducción del 25% respecto al ejercicio anterior.



Al igual que Vodafone España, desde noviembre 2015 Ono está adherido a Arbitraje.

Disminución del 25%

de Reclamaciones de Organismos Oficiales respecto al ejercicio anterior

Organismos de Consumo y Asociaciones de Consumidores

La relación de Vodafone con los diferentes Organismos Oficiales se sigue afianzando y mantenemos una plena colaboración. Así, se mantiene contacto directo con Juntas Arbitrales y Oficinas Municipales de Información al Consumidor, monitorizando continuamente nuestras respuestas y proponiendo medidas de mejora con el "feedback" recibido en nuestro contacto permanente. En esta relación, el servicio de Mediación telefónica tiene un papel destacado.

A través del servicio de **Mediación telefónica** se pretende alcanzar voluntariamente un acuerdo entre las partes, con ayuda de un mediador. Este servicio está consolidado, potenciando la resolución en la primera fase del proceso de reclamación, acortando el tiempo de resolución y mejorando la satisfacción del cliente. Además, en el último trimestre del año 2015 hemos comenzado a asumir mediaciones telefónicas de Ono. Los Organismos siguen valorando muy positivamente este servicio, calificándolo como diferencial frente a otros operadores e incluso poniéndonos como ejemplo, lo que ha originado que otros operadores repliquen este servicio.

"Tú nos ayudas, nosotros ayudamos"

Mediante esta iniciativa, puesta en marcha en el ejercicio 2014-15, Vodafone a través de la Fundación Vodafone España, realiza una donación por cada llamada de cliente que nos ayuda a mejorar nuestro servicio. De esta forma, durante el ejercicio 2015-16 se realizó una donación de 50.000€ a la Federación Española de Banco de Alimentos.



Ver información adicional en www.usuarioteleco.es

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

PUBLICIDAD RESPONSABLE

Vodafone tiene un firme compromiso de cumplimiento de todas aquellas normas, leyes y políticas que son de aplicación en el ámbito publicitario. Para ello, se establecen mecanismos de control por parte de nuestro Departamento de Legal, que revisa todas y cada una de las campañas previamente a su lanzamiento, velando por el cumplimiento de dichas normativas.

En Vodafone trabajamos para ofrecer a nuestros clientes la tecnología más avanzada y toda nuestra comunicación publicitaria responde a la transmisión de nuestro mensaje de Marca: "Vodafone empowers everybody to be confidently connected" (Vodafone contribuye a que nuestros clientes estén conectados de forma fiable).

La principal campaña del ejercicio 2015-16 ha sido el lanzamiento de la solución convergente "Vodafone One" ("el todo en uno de última generación"). Esta campaña tuvo como protagonista al astronauta Alan Bean, que alcanzó su sueño de llegar a la luna y representa nuestro espíritu de superación. Esta campaña pone en valor el papel de la tecnología al servicio de las personas, mostrando diferentes ejemplos donde su papel es clave.

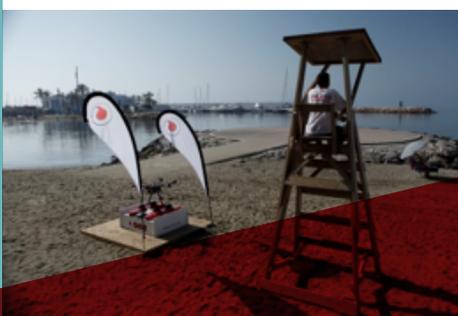


Durante el verano de 2015 se puso en marcha una campaña que utilizaba **drones** y pilotos para ayudar en las labores de vigilancia y salvamento en las principales playas españolas.

Los ahogamientos son una de las principales causas de muerte durante el verano. De hecho, 400 personas mueren cada año en España por esta razón. Un socorrista tarda el triple del tiempo que un dron en alcanzar a un bañista en peligro.

Ante el avistamiento de un posible percance, el dron y socorrista se dirigen hacia el mar. Al llegar antes, el dron actúa primero lanzando al bañista un salvavidas, dando más margen al socorrista para poner en marcha las labores de salvamento.

Con esta acción, se muestra de nuevo la importancia de la tecnología al servicio de las personas, mejorando su vida gracias a la velocidad.



Es de destacar que dentro de las múltiples campañas de publicidad lanzadas durante el ejercicio 2015-16, Vodafone solo ha recibido las siguientes resoluciones desfavorables por temas publicitarios:

- Dos sanciones por expedientes iniciados por la Agencia Catalana de Consumo (140.000€ y 65.000€).
- Dos expedientes tramitados por Autocontrol, sin cuantía económica asociada.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CLARIDAD EN PRECIOS Y TARIFAS



TARIFAS DE CONTRATO Y VODAFONE ONE

Durante el ejercicio 2015-16 se han producido numerosas novedades en las tarifas de contrato de Vodafone, tanto en beneficios incluidos como en precio, para adoptar sus características a las exigencias actuales de nuestros clientes.

Destacan especialmente las siguientes:

- En abril 2015 se produce el lanzamiento de **Vodafone One**, nuestra oferta convergente de última generación con fibra, móvil, televisión inteligente y fijo. Vodafone One se caracteriza por su flexibilidad, permitiendo a los clientes configurar sus servicios de acuerdo a sus necesidades. De esta forma, se puede optar entre:
 - **Cuatro velocidades de fibra:** 300, 120 y 50Mbps, que incluyen llamadas ilimitadas desde el teléfono de casa a fijo y móvil de cualquier operador nacional y llamadas gratis entre la familia: entre todos los números móviles y el fijo del paquete Vodafone One. También con ADSL hasta 30 MB.
 - **Distintos volúmenes de voz y datos en telefonía móvil:** Desde 200 minutos de voz a minutos ilimitados, así como paquetes de datos que van desde 2 GB a 10GB/mes.
 - **Servicios de televisión** con funcionalidades inteligentes tanto para las redes de fibra como para XDSL.
 - Posibilidad de **segundas líneas (+Líneas) y de compartir datos (+Líneas Datos)**
- En noviembre 2015 Vodafone incluyó el **"Roaming"** en Europa y en Estados Unidos en los planes Red y Vodafone One sin coste adicional¹.
- Lanzamiento de contenidos exclusivos mediante la integración de **Netflix** en el servicio de Vodafone TV. Este servicio está disponible también para "smartphones" y "tablets". Además de la inclusión del servicio PlayStation Plus en la superior velocidad de Fibra Ono, 300Mb, durante un año gratis.
- Lanzamiento de varios paquetes de fútbol, gracias al acuerdo que alcanza Vodafone con Mediapro para incluir el canal **beIN Sports HD** en Vodafone TV.
- Lanzamiento del servicio **+Megas**, disponible para toda la cartera de clientes de Vodafone. Con este servicio, nuestros clientes pueden navegar a máxima velocidad cuando acaban los datos de sus tarifas, disfrutando así de la mejor experiencia 4G en todo momento. El cliente puede gestionar desde "Mi Vodafone" el servicio +Megas, decidiendo cuándo quiere tenerlo activado.
- Acceso para los clientes con paquetes convergentes a **Vodafone WiFi**, que permite disfrutar de conexión **WiFi** gratis en más de 1 millón de puntos de acceso en España.



TARIFAS PREPAGO

Durante el ejercicio 2015-16, se han mejorado las tarifas **Vodafone yu de Prepago**, especialmente diseñadas para jóvenes:

- Aumentando sus datos. Estos van desde 1 GB a 2 GB de navegación a velocidad 4G+.
- Con llamadas y mensajes gratis entre "yusers" (clientes de "Vodafone yu").

"Vodafone yu" ha llegado al hogar lanzando la tarifa **+líneasyu** dirigida a los jóvenes de la casa. Los clientes con tarifa One o tarifa Red pueden contratar esta tarifa para los jóvenes del hogar con un descuento.

Durante el ejercicio 2015-16 se ha seguido apostando por la plataforma de contenidos de "Vodafone yu" como vía de comunicación con los jóvenes, llegando a ser la primera marca española en YouTube gracias a los contenidos de los programas de radio **"Yu no te pierdas nada"** y **"Yutubers"**.

Esta plataforma de contenidos se completa con una propuesta de experiencias donde los jóvenes han podido disfrutar de sus actividades favoritas, como la música o el ocio, y donde una vez más la tecnología ha jugado un papel muy importante gracias a unos brazaletes conectados con las Redes Sociales para que los jóvenes pudieran compartir en tiempo real la experiencia que estaban viviendo sin necesidad de usar su "Smartphone".

Asimismo, se mejoró la tarifa **Internacional Smartphone**, dirigida a aquellos clientes que necesitan estar en contacto con otros países y hacer llamadas internacionales; así como la tarifa **Vodafone in Spain**, dirigida a los turistas que visitan España.

YUSER	SUPER YUSER	MEGA YUSER
1 GB 20 MIN A TODOS	1,5 GB 50 MIN A TODOS	2 GB 100 MIN A TODOS
LLAMADAS GRATIS DE YU A YU		
10€	15€	20€

¹ Desde abril 2016 Vodafone ha incluido el Roaming para todos los Planes de Contrato sin coste adicional en Europa y Estados Unidos.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

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.

Entre las obligaciones recogidas en la citada Orden se encuentran 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...); la adecuación de los términos contractuales y de los precios aplicados con la información preliminar facilitada; y la puntualidad de la recepción de la misma, antes del cargo en el banco.

Tu Factura al Detalle

Durante el ejercicio 2015-16 los clientes de Vodafone recibieron un vídeo explicativo y personalizado con la información de su factura para los servicios de fijo y móvil de "Vodafone One".

De esta forma, se pretende que los clientes tengan un conocimiento detallado de su factura con los servicios "Vodafone One" y que entiendan mejor cada uno de los conceptos (cuotas, consumos, periodo, etc.) e importes de su factura mensual.



SMS PREMIUM

Los Servicios de Mensajería Premium son servicios que ofrecen generalmente empresas ajenas a Vodafone, que utilizan nuestra 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.

En mayo de 2015 se puso a disposición de nuestros clientes la autogestión de los servicios SMS Premium y Pagos a Terceros a través de "Mi Vodafone". Desde esta herramienta los clientes pueden:

- Ver y dar de baja los servicios SMS Premium y/o Pagos a Terceros que tengan contratados.
- Restringir ambos servicios.
- Consultar las evidencias de las suscripciones que hayan realizado mediante la descarga de un documento "pdf" con las interacciones que han realizado. Este documento "pdf" también está disponible a través de nuestro servicio de Atención al Cliente 123.

Por otra parte, en Septiembre de 2015 entró en vigor la nueva regulación a través de la cual se producen modificaciones en la suscripción de alertas vía web. Esta nueva regulación obliga a dejar de prestar estos servicios tal y como se venía haciendo hasta ese momento, y desarrollar

un nuevo producto para su contratación a través de las web de los proveedores de contenido. Vodafone ha estado trabajando en estos desarrollos para:

- Cerrar en fecha (20 de septiembre) todos los servicios de alertas web en producción.
- Desarrollar el nuevo contrato que regula este nuevo funcionamiento.
- Cerrar en diciembre los servicios de suscripción de alertas propias integradas en Vodafone live!
- Cancelar los contratos de estas alertas con los proveedores de contenidos.
- Realizar pruebas del nuevo funcionamiento desarrollado durante este periodo (en proceso) y que se pasará a producción durante el siguiente año fiscal 2016-17.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CALIDAD DE RED



Vodafone utiliza el NPS ("Net Promoter Score") como fuente de información principal para el despliegue y mejora de su Red.

Nuestra experiencia en el diseño de redes de telecomunicaciones y la fiabilidad de los elementos empleados en la arquitectura de nuestra red nos permiten ser líderes en la consecución de la disponibilidad y calidad establecidos por la normativa internacional.

Para conseguir los parámetros de Calidad de Servicio requeridos, establecemos un Proceso de Mejora Continua de la Calidad de la Red. Para ello, a partir de Encuestas de Recomendación y Satisfacción, muestreos de experiencia real de clientes, estadísticas, etc., analizamos en detalle las incidencias y trabajamos en su resolución.

Red Móvil

MÁS DE **2.750** MUNICIPIOS CON COBERTURA **4G**

- Todos los municipios con más de 15.000 habitantes
- 80% de las poblaciones con más de 5.000 habitantes

MÁS DE **10.500** nodos **4G**

(+ de 3.350 nuevos nodos 4G durante el ejercicio 2015-16)

MÁS DE **2.000** MUNICIPIOS CON TECNOLOGÍA LTE800 (permite mayor cobertura en interiores)

MÁS DE **5,4** millones DE CLIENTES **4G** (con tarifa y dispositivo 4G)

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

99,6% de la población cubierta con **3G**

94% de la población cubierta con **4G**

Red Fija

8,5 millones de unidades inmobiliarias conectadas con fibra

MÁS DE **3 millones** DE CLIENTES DE BANDA ANCHA FIJA

MÁS DE **1,99** MILLONES DE CLIENTES DE FIBRA

+ del **60%** de los clientes con velocidades superiores a **50MB**

MÁS DE **1 millón** de clientes de TV inteligente

El ejercicio 2015-16 ha sido el segundo y último año del **Programa "Spring"**.

Gracias al esfuerzo inversor del Grupo Vodafone en este Programa, en 2,5 años hemos conseguido una cobertura 4G similar a la que se tardó 10 años en conseguir para 3G.

En lo que respecta a la Gestión de la Red Fija se han renegociado acuerdos con proveedores de fibra que han contribuido al desarrollo del negocio y nos han permitido sinergias de las redes existentes.

Por otra parte, Vodafone continúa apostando por la innovación, desplegando en España la primera solución **CEM (Customer Experience Management)** disponible en el Grupo Vodafone. Esta solución de "Big Data" nos permitirá entender con detalle el servicio ofrecido a cada cliente individual y elaborar nuevas estrategias de mejora, la posibilidad de trabajar más proactivamente en la identificación y resolución de incidencias, mejorar la operación de la red y dar nuevos pasos en la personalización de la atención.

Vodafone cumple con el Reglamento Técnico 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 en su sección de Telecomunicaciones.

Ver Cap. 4.º Resultados Financieros"

www.minetur.gob.es

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Vodafone España tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma internacional **ISO 9001**. El ámbito de certificación engloba nuestros servicios de telecomunicaciones de voz, datos (redes fija y móvil) y TV, tanto para clientes particulares como empresas.

A través de una entidad externa acreditada se certifica que Vodafone España tiene implantado adecuadamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001, y controla sus procesos con la realización de medidas constantes y la implantación de mejoras continuas, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

De esta forma, se asegura que Vodafone España 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 prevenir incidencias y, en el caso de que se produzcan, que tengan el menor impacto posible sobre los clientes, mediante una rápida detección y resolución.

Como novedad este año el proceso de auditoría se ha realizado sobre los procesos integrados de Vodafone España y Ono, y el resultado obtenido ha sido plenamente satisfactorio.



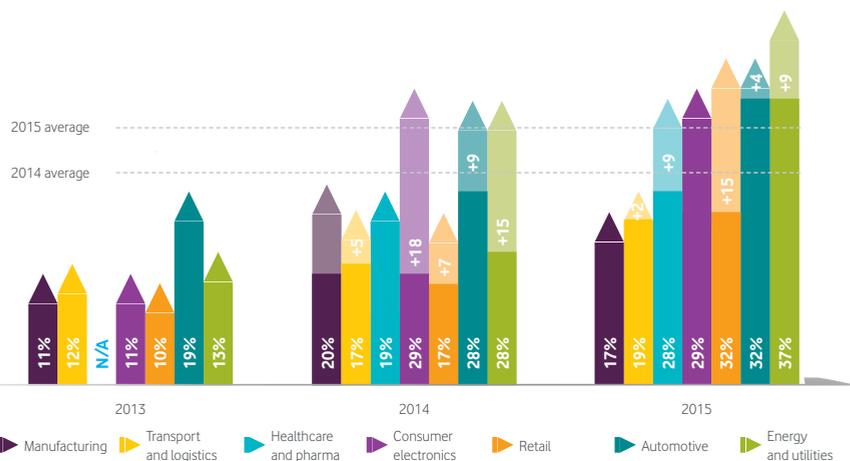
INTERNET DE LAS COSAS (IoT)

El concepto de Internet de las Cosas ("Internet of Things" – IoT) se refiere a la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet. Sus ventajas son numerosas y, por ello, el IoT juega hoy en día un papel crucial tanto para ciudadanos como para empresas.

En el ámbito de las organizaciones, las plataformas M2M ("Machine to Machine") en las que se basan los servicios IoT permiten enviar, recibir, analizar y actuar sobre los datos en tiempo real, impulsando enormemente la eficiencia, la productividad y el crecimiento. Esto se traduce en una toma de decisiones más ágil, en una mejor predicción de eventos, una mayor automatización, un servicio al cliente de calidad y un aumento de la eficiencia a través de la optimización de los procesos de negocio.

Según el **Barómetro M2M** de Vodafone correspondiente a 2015, más de una cuarta parte de las empresas del mundo usan ya algún tipo de tecnología M2M para mejorar su productividad.

Las soluciones M2M/IoT que han tenido más presencia desde el 2013 al 2015 son las indicadas en la siguiente gráfica:



EL **83%** DE LAS EMPRESAS percibe la tecnología M2M/IoT como una fuente de ventaja competitiva

Analistas como Gartner prevén 26.000 millones de objetos conectados en 2020

La plataforma Vodafone M2M Global permite gestionar las SIMs de manera centralizada e integrarlas con los respectivos sistemas M2M. Este enfoque ha propiciado la materialización de multitud de soluciones. Desde Vodafone trabajamos alineados con el mercado, ofreciendo soluciones que mejoran la eficiencia de nuestros clientes: soluciones de Automotive, gestión de flotas, seguridad, telemedicina, ahorro energético, ciudades inteligentes, etc.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



“Vodafone Smart Center”

Durante el ejercicio 2015-16 se inauguró en Sevilla el “Vodafone Smart Center”. Se trata de un centro I+D+i ubicado en el Parque Tecnológico “Isla de la Cartuja” que situará a Andalucía como referente en la operación y el desarrollo de soluciones “Big Data” y “Smart”.

La inauguración del “Vodafone Smart Center” de Sevilla se integra en el marco del convenio firmado en septiembre 2014 por Vodafone y la Junta de Andalucía, en virtud del cual la operadora invertirá más de 243 millones € en dos años para desplegar infraestructuras de telecomunicaciones, impulsar la creación del tejido empresarial tecnológico, desarrollar proyectos que logren superar barreras culturales y educativas, y poner en marcha iniciativas en sectores estratégicos de crecimiento de la región.



“Vodafone Ciudad Conectada”

“Vodafone Ciudad Conectada” es una solución orientada a proporcionar servicios inteligentes a sus clientes Administraciones Públicas Locales, que impulsen la eficiencia, la gestión y la habitabilidad de las ciudades.

Está basada en tecnologías y software abierto, que facilita la interoperabilidad y la conexión con otros sistemas. Es una solución integral para las Administraciones Públicas Locales que incluye todos los servicios necesarios para la gestión, operación y mantenimiento de los servicios y las actualizaciones de infraestructura y funcionalidad. La solución evoluciona con las ciudades, sin inversiones adicionales de la Administración.

Desde el “Vodafone Smart Center” se realizan las actividades de operación y supervisión de las ciudades integradas en la plataforma. La solución está implantada en varios pilotos como La Rinconada (Sevilla) y Marbella (Málaga).

Durante este ejercicio fiscal se ha desarrollado el Módulo Habilitador, u Horizontal, y 4 Verticales o módulos específicos.

El Módulo Habilitador permite la recogida y procesado inteligente de los datos generados por la ciudad, por los ciudadanos, o recogidos de otras fuentes de información (Big Data, Open Data) para convertirlos en información relevante que ayuda a la toma de decisiones. Incluye funcionalidades transversales como la Gestión de Inventario, Gestión de Contratos y Niveles de Servicio, Gestión de actividades de Mantenimiento, los Cuadros de Mando o la monitorización de eventos.

Los Verticales son módulos específicos enfocados a la gestión de servicios municipales con el objetivo de reducir costes, mejorar la operativa y aumentar la satisfacción ciudadana. Para la primera fase se ha seleccionado un conjunto de módulos de aplicación para probarlos en los pilotos y probar el concepto de replicabilidad y de estandarización. Los 4 Verticales seleccionados son:

- Gestión de Residuos Sólidos Urbanos
- Gestión de Alumbrado Público
- Gestión de la Eficiencia Energética en Edificios Municipales
- Aplicación de Comunicación Ciudadana, Turismo y Comercio.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

BUENAS PRÁCTICAS CON CLIENTES

EDP y Vodafone se unen para potenciar el desarrollo de contadores inteligentes

EDP HC Energía, empresa distribuidora del Grupo EDP, desarrolla el proyecto Inovgrid, un proyecto iniciado con la instalación de contadores inteligentes en los suministros con una potencia contratada de 15 kW. EDP HC Energía ha apostado por dotar a toda su red eléctrica de equipamiento inteligente. Para gestionar la red de comunicaciones de esta nueva "Smartgrid", EDP HC Energía ha elegido "Machine Link 3G" de Vodafone M2M, apostando por la agilidad y la fiabilidad en las comunicaciones.

"Vodafone Machine Link 3G" aporta sencillez en la instalación, ya que viene preconfigurado y con la tarjeta SIM insertada, presenta tasas de fiabilidad muy elevadas y el "roaming" nacional que ofrece asegura las comunicaciones en prácticamente todas las circunstancias.



PayPal y Vodafone lanzan en España su alianza de pagos en el móvil

Los clientes de Vodafone y PayPal en España son los primeros en realizar pagos en tiendas con "Vodafone Wallet", con cargo a su cuenta PayPal.

El servicio puede ser utilizado para pagar en los más de 710.000 establecimientos comerciales en España que cuentan con Terminales de Punto de Venta (TPV) Visa para pagos "contactless". Los clientes pueden pagar de forma rápida acercando sus móviles al terminal "contactless", y pueden ver los detalles de sus transacciones en la app "Vodafone Wallet", así como en la app móvil y en la web de PayPal.

"Vodafone Wallet" cumple con los estándares de seguridad de PayPal y de los emisores de tarjetas, permitiendo a los clientes que activen el pago manual introduciendo un PIN cada vez que pagan.



Vodafone y Cisco impulsan las Redes Privadas Virtuales (VPN)

Vodafone y Cisco firmaron un acuerdo de colaboración para impulsar la adopción de soluciones de Redes Privadas Virtuales (VPN) y de conectividad de datos fijos para empresas. Los clientes pueden así disfrutar de la oferta más completa y competitiva que combina los equipos y soluciones para VPN de Cisco y los servicios de conectividad de datos fijos de Vodafone.

Vodafone establece un acuerdo con Prepay Technologies y Gemalto, por el que extiende el acceso al transporte público con el móvil a más ciudades.

Vodafone, junto con Prepay Technologies y Gemalto, ha creado una plataforma abierta a la que cualquier organismo público o entidad de transportes puede sumarse para ofrecer acceso al transporte público con el móvil.

El servicio de acceso a los transportes urbanos a través de "Vodafone Wallet" ya está disponible en Valencia y los autobuses de Logroño.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Vodafone y Tesa Assa Abloy firman un acuerdo para sustituir los accesos electrónicos a recintos con "Vodafone Wallet"

"Vodafone Wallet" permite sustituir la llave o tarjeta de empleado por una virtual en el móvil, así como la gestión en tiempo real y de forma flexible de todo lo relacionado con accesos: desde el control de personal para entrar a un recinto, ya sea personal fijo u ocasional, horarios de acceso, tiempos de estancia, hasta la administración de taquillas, salas de reuniones, etc.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Vodafone potencia la conectividad de Matarromera

El proyecto llevado a cabo permite interconectar las ocho sedes de Bodegas Matarromera, con una conexión garantizada y de alta velocidad simétrica, en entornos rurales donde la tecnología por cable es inaccesible. El objetivo de Vodafone es facilitar la conectividad en este tipo de ubicaciones para que puedan disfrutar de la última tecnología en sus oficinas de la misma forma que en entornos urbanos.

Vodafone y Secartys firman un acuerdo para mejorar la competitividad de las empresas

El acuerdo entre Vodafone y la Asociación Española para la Internacionalización de las Empresas de Electrónica, Informática y Telecomunicaciones, prevé establecer nuevas vías de trabajo entre ambas instituciones e incluye la realización de sesiones formativas que permitan dotar de conocimiento a los 1.200 asociados entre empresas, autónomos y emprendedores, sobre los diferentes servicios tecnológicos más avanzados, como puede ser la plataforma M2M Global.



Vodafone lanza "One Profesional", la solución digital para autónomos y pequeñas empresas.

En febrero 2016 Vodafone presentó "One Profesional", una completa oferta convergente dirigida al segmento de los profesionales y las pequeñas empresas que les permite aprovechar las oportunidades que brinda la transformación digital para potenciar su negocio.

"Vodafone One Profesional" incluye servicios de marketing online que facilitan a los clientes impulsar su perfil en Internet y redes sociales, así como soporte técnico y reparación, con el objetivo de ayudarles a incrementar sus ventas, y ser así más productivos y eficientes.

Los principales servicios de valor que diferencian "Vodafone One Profesional" son: "Tu Negocio Online", "Solución Profesional", "Google Apps", "WiFi para tu negocio" e "IP Fija". Estas soluciones profesionales han sido desarrolladas para atender la demanda de los autónomos y pequeños negocios en todo lo referente a digitalización del negocio, seguridad, herramientas de colaboración y mejora en la experiencia de clientes.

NUESTRA GESTIÓN 2015-16: Sociedad



FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA

Durante el ejercicio 2015-16 la Fundación Vodafone España ha desarrollado cinco líneas de actuación "**Connecting for Good**" (C4G), nuevo lema de las Fundaciones del Grupo Vodafone, 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 las personas mayores:

1. Desarrollo y lanzamiento de soluciones C4G
2. Formación C4G
3. Promoción del Conocimiento C4G
4. Colaboraciones C4G
5. Otras colaboraciones y actuaciones

5,2 millones € destinados por la Fundación Vodafone España a sus fines sociales durante 2015-16

17 convenios marcos firmados con colaboradores estratégicos

DESARROLLO Y LANZAMIENTO DE SOLUCIONES C4G

Estas soluciones se basan en la Innovación en TIC aplicada al desarrollo de Plataformas y Aplicaciones Accesibles.

+ de 33.000 beneficiarios de las Plataformas y Apps desarrolladas o promovidas por la Fundación Vodafone España durante 2015-16

▶ PLATAFORMAS ACCESIBLES

Mefacilyta

Se trata de una plataforma accesible e interoperable que ofrece un entorno web colaborativo para el desarrollo de apoyos multimedia personalizados y posteriormente disponibles a través de móvil, tablet o PC, y adaptados a las necesidades de cada usuario.

Sobre esta plataforma base se desarrolla el proyecto europeo "DeskTop", encuadrado en el programa Erasmus que, iniciado en enero 2016 y financiado por la Comisión Europea, tiene por objetivo promover el acceso a la educación de personas con discapacidad mediante la implementación de las tecnologías digitales. El proyecto está liderado por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y las Hermanas Hospitalarias de San Benito Menni. En el proyecto colaboran entidades de España (Fundación Vodafone España), Bélgica, Francia, Portugal, Austria, Alemania, Polonia e Irlanda; tiene un alcance de 850 beneficiarios.



850
BENEFICIARIOS
del proyecto DeskTop

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- **Sociedad**
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



aMiAlcance

Esta plataforma está dirigida a personas con grandes discapacidades motoras y/o cognitivas. Ofrece métodos de acceso aumentativos y alternativos que combinan soluciones "hardware" y "software", y que permiten eliminar barreras de interacción con los dispositivos móviles y tablets.

Durante el ejercicio 2015-16, se lanzó la Comunidad **"CONNECTING FOR GOOD: Conectados por la accesibilidad"**, en la que participan distintas entidades colaboradoras de las plataformas Mefacilyta y aMiAlcance (PLENA Inclusión España, DOWN España, FEDACE, Confederación ASPACE y Hospital Vall D'Hebrón).

Su objetivo es ser un espacio de encuentro para:

- Conectar y compartir retos tecnológicos
- Co-crear soluciones TIC para todos
- Co-validar resultados útiles
- Comunicar y compartir los resultados dentro y fuera de esta Comunidad

A marzo 2016, participan 42 asociaciones de toda España, con más de 850 personas con discapacidad y profesionales. Su actividad puede seguirse a través del "hashtag" #conecta2Xaccesibilidad.

#conecta2Xaccesibilidad



#ASPACEnet

Este proyecto, colaboración de la Confederación ASPACE y la Fundación Vodafone España, tiene como misión mejorar a través de la tecnología la autonomía y la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral.

Durante el ejercicio 2015-16 se ha completado el IV Concurso Nacional de Proyectos donde han participado más de 200 personas con parálisis cerebral.  1

Desde su inicio, han participado en #ASPACEnet 27 entidades de toda España.  2

ASPACEnet
CONECTADOS CON LA
PARÁLISIS CEBRAL #

"Removing Barriers"

Este proyecto de infoaccesibilidad se realiza junto con la Fundación Once y la Fundación Transportes Metropolitanos de Barcelona, y cuenta con el apoyo de Fundación Barcelona Mobile World Capital.

Facilita la orientación de personas con discapacidad en estaciones de metro y paradas de autobús, a través de una App para dispositivos móviles y balizas de radiofrecuencia.  3

-  1. www.youtube.com/watch?v=k_Dd_aJkAMg
2. <http://aspacenet.aspace.org>
3. <https://www.youtube.com/watch?v=unhx3l9vF-g>

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

▶ APP ACCESIBLES

Ofrecen soluciones de acceso a información útil para personas con discapacidad y personas mayores. Durante este ejercicio se han publicado:



- **Empoweryou**, realizada en colaboración con CERMI, ayuda a personas con discapacidad a afianzar su poder de decisión sobre sí misma y su entorno, a modo de entrenador personal virtual.
- **Teatro Real Accesible**, en colaboración con la Fundación Teatro Real, acerca las obras representadas en el Teatro Real a las personas con discapacidad auditiva o visual, ofreciendo contenidos adaptados.
- **Barcelona Òpera Accés**, en colaboración con el Gran Teatro del Liceo.
- **Comunicación Total**, en colaboración con DiverTIC, proporciona un conjunto de vídeos para el aprendizaje de los signos del Programa de Comunicación Total.
- **Ciudades Patrimonio Accesibles**, en colaboración con PREDIF, ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad de las Ciudades Patrimonio.
- **SpeedStar**, en colaboración con la Confederación ASPACE. Es un juego accesible para personas con movilidad reducida, basado en una carrera de coches.
- **Accessibility Plus**, en colaboración con FAMMA-COCEMFE. Permite localizar y solicitar el taxi accesible más cercano y consultar otros puntos de interés accesibles.
- **Metiqueta**. Permite la creación, almacenamiento y grabación de información relevante dentro de etiquetas construidas con tecnologías NFC.
- **EVA Facial Mouse**. Con Confederación Aspace, permite acceder de forma alternativa (manos libres) a las funciones del dispositivo móvil por medio de los movimientos de la cabeza del usuario.



MÁS DE **32.000**
DESCARGAS de las Apps Accesibles
desarrolladas en 2015-16

FORMACIÓN C4G

▶ FORMACIÓN DIRIGIDA A PERSONAS MAYORES

El objetivo del programa de Formación C4G para personas mayores es acercarles las TIC para ayudarles a incrementar su conectividad social, facilitarles un mayor acceso y desenvolvimiento en los servicios administrativos y de ocio, así como para disminuir su soledad y, por tanto, mejorar su autoestima y su funcionamiento cognitivo.

Organizaciones con las que se colabora en Formación C4G

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

En cuanto a formación on-line, se ha fomentado el uso de vídeos formativos. Desde diciembre de 2015, estos vídeos están disponibles en Lengua de Signos Española (LSE).

La formación en TIC para personas mayores se puede seguir a través de **#mayoresconecta2**



MÁS DE **52.000**
VISUALIZACIONES de los vídeos formativos
para personas mayores en 2015-16

1. https://play.google.com/store/apps/details?id=com.crea_si.eviacam.service&hl=es
2. [www.youtube.com/watch?v=qiKLH4T0ZcA&list=PLYmp78TPQAINWb61Qb9EoMQcUKrbMXXA](http://www.fundacionvodafone.es/apps-accesibles)

1. <http://www.fundacionvodafone.es/apps-accesibles>
2. www.fundacionvodafoneenlosmayores.com

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



▶ FORMACIÓN DIRIGIDA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Durante el ejercicio 2015-16 se han desarrollado más de 30 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad. Estos programas constan de dos niveles:

- Formación básica en Nuevas Tecnologías
- Formación especializada.

Organizaciones con las que se han desarrollado los programas de formación en 2015-16

PREDIF	PLENA Inclusión	PSIQUIATRÍA Y VIDA
CNSE	ONCE	COCEMFE
DOWN ESPAÑA	RADIO ECCA	CENTRO UNESCO GRAN CANARIA

PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO C4G

En el Área de Promoción del Conocimiento C4G destacan las siguientes actividades:

- La realización del Informe **"Discapacidad, Integración y el papel de las TIC"**, realizado en colaboración con COCEMFE Barcelona. 
- Premio Vodafone de Innovación en Telecomunicaciones. En este ejercicio se celebró la 9ª edición y sus ganadores fueron:
 - En la categoría "App M4G": proyecto "Lazzus" presentado por NeoSenTec
 - En la categoría "M2M M4G": "Visualfy" de Fusió d'Arts Technology
 - En la categoría "Solución TIC M4G": "Telelctus Móvil", presentado por Marc Ribó, neurólogo del Hospital Vall d'Hebrón



MÁS DE **3.900**
PERSONAS con discapacidad
formadas en TICs en 2015-16

MÁS DE **500** PERSONAS
con discapacidad insertadas
laboralmente en 2015-16



COLABORACIONES C4G

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.

Sus actividades durante el ejercicio 2015-16, encuadradas en el binomio "Intervención Social-Nuevas Tecnologías", se han centrado en la evolución e internacionalización de la teleasistencia fija-móvil y de los servicios de videoatención, así como revisión y definición del Plan Estratégico 2020.



MOBILE WORLD CONGRESS 2016

Durante el MWC 2016, la Fundación Vodafone España presentó:

- Los tres proyectos ganadores de sus 9º Premios de Innovación
- Tres proyectos basados en las plataformas Mefacilyta y aMiAlcance:
 - **Mefacilyta Ictus**: terapia ocupacional para pacientes con Ictus, realizado con la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron - Institut de Recerca (VHIR).
 - **Mefacilyta para educación y ocio**: juegos adaptados y cuentos creativos, realizado con la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios y la Confederación ASPACE.
 - Dentro de aMiAlcance: **EVA Facial Mouse**.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

1. www.youtube.com/watch?v=bjro9Gt3nCM
2. www.fundaciontecsos.es

www.fundacionvodafone.es/publicacion/discapacidad-integracion-y-el-papel-de-las-tic

VODAFONE INSTANT NETWORK

En febrero 2016, la Fundación del Grupo Vodafone anunció el traslado a Barcelona de la sede de Instant Network, una iniciativa global que tiene como objetivo llevar conectividad a los lugares más desfavorecidos y a afectados por catástrofes naturales y crisis humanitarias.

En la iniciativa Instant Network participan empleados voluntarios procedentes de todas las operadoras del Grupo Vodafone en el mundo y de los cuales, cinco pertenecen a Vodafone España.



Proyectos de Instant Network

Instant Network es una solución que ofrece desde 2011 conexión móvil inmediata en situaciones de catástrofe y emergencias, estando diseñada especialmente para dar soporte a las organizaciones que prestan ayuda a poblaciones afectadas por desastres naturales. De esta forma, se ha desplegado en los lugares más afectados por las catástrofes de Filipinas, Vanuatu o Nepal.

Por otra parte, como variantes de Instant Network, se han desarrollado otras dos soluciones específicas:

- **Instant Classroom:** la "escuela digital en una caja" que puede instalarse en pocos minutos para ofrecer a los niños y jóvenes en campos de refugiados la oportunidad de continuar su educación. Estas unidades pueden operar sin necesidad de conexión a Internet o a la corriente eléctrica y ya se ha utilizado en campos de refugiados de Kenia, Tanzania, República Democrática del Congo y Sudán del Sur.
- **Instant Charge:** Cargador de terminales de forma segura. Se realizó un despliegue especial en los principales centros de acogida y oficinas de registro de refugiados en Grecia. De esta forma, los desplazados pueden tener acceso a datos móviles y batería de forma gratuita. Adicionalmente, en estos puntos de carga se ha desplegado WiFi vía satélite.

OTRAS COLABORACIONES Y ACTUACIONES

En este ejercicio se celebró la XV Edición del **Premio Vodafone de Periodismo** y los ganadores fueron:

- "Premio a un profesional de la comunicación": Rebeca Arroyo, de Europa Press.
- "Premio on-line", ex-aequo: Ignacio del Castillo, de Technoestrategias, y José Manuel Nieves, de ABC digital.
- "Premio a la Trayectoria", ex-aequo: a la UNED y a la UOC. 



PREMIOS RECIBIDOS POR LA FUNDACIÓN VODAFONE ESPAÑA DURANTE EL EJERCICIO 2015-16

- Premio de la Universidad Jaime I
- Premio Trébol, de DOWN España
- Premio Discapnet, al proyecto @STIC
- Premio Discapnet a Vodafone y Fundación Vodafone España
- Premio COGAMI
- Premio de Fundación PRODIS
- Reconocimiento SIForAGE Prize, al proyecto enred@te
- Premio "Madrid Accesible" a la app Accessibility Plus Eurotaxi
- Premios Vitales 2016

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- **Sociedad**
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES Y ACCESIBILIDAD



Diversidad
e Igualdad

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALES

En Vodafone apostamos por una comunicación accesible y sin barreras que al mismo tiempo contribuya a reducir la brecha digital.

Vodafone, a través de sus productos y servicios, vela por cubrir las necesidades de todas las personas, incluidas aquellas con necesidades especiales, vulnerables o en riesgo de exclusión, para dar respuesta a los aspectos relacionados con las diferentes capacidades físicas, visuales, auditivas e intelectuales.  ¹

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

SOLUCIONES PARA PERSONAS MAYORES

• Vodafone Fácil

Para cubrir la necesidad de un número muy importante de personas que todavía utilizan el móvil principalmente para hablar y estar localizados, se dispone de 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 lo necesita y por tanto, paga por el uso que realiza.

Este tipo de tarifa está pensada especialmente para personas mayores que buscan la sencillez en la tarifa y el teléfono.

Junto con la tarifa Vodafone Fácil se pueden adquirir una serie de teléfonos sencillos y económicos que cubren distintas necesidades:



- **Doro 508:** Teléfono adaptado a las necesidades de personas mayores, con discapacidad auditiva o con alguna discapacidad visual leve. Dispone de letras grandes, botón de emergencia y una pantalla nítida en color con un sonido mejorado.



- **Alcatel 20.00:** Se trata de un terminal compacto y ligero que, gracias a sus características técnicas, da respuesta a las exigencias de seguridad y uso de las personas mayores.

• Vodafone Fácil "Smartphone"



Cada vez son más las personas mayores que se inician en el mundo de internet y para ello Vodafone les ofrece la tarifa Vodafone Fácil "Smartphone" que les permite, de una manera muy sencilla, combinar en una misma tarifa datos para navegar y precio por minuto.

Esta tarifa se puede adquirir en modalidad de solo SIM o con un teléfono diseñado especialmente para que las personas mayores puedan hablar y navegar de una manera muy sencilla. El Smartphone elegido por Vodafone es el **Doro Liberto 820 Mini**, muy fácil de usar, accesible, con pantalla de gran nitidez y voz en alta definición, compatible con audífonos e iconos grandes y configurables.

• Teleasistencia Móvil



Este producto es fruto de la colaboración entre Cruz Roja y Vodafone. Apoya principalmente a las personas mayores y a las personas con discapacidad ante situaciones de riesgo de emergencia sociosanitaria en los desplazamientos fuera de su domicilio.

Consiste en la atención telefónica permanente, las 24 horas del día, y permite atender a las personas en cualquier lugar, ante cualquier eventualidad o emergencia, a través de una aplicación instalada por Cruz Roja en un dispositivo "Smartphone" Vodafone.

SERVICIOS PARA ENTIDADES NO LUCRATIVAS (ENL)

Mensajes Solidarios

Los Mensajes Solidarios permiten a los clientes de móvil realizar donaciones a ENLs (Entidades sin Ánimo de Lucro) mediante el envío de mensajes SMS.

Vodafone pone a disposición de las ENL, de forma gratuita, el número solidario propio **28052**. De esta forma, los clientes que lo deseen pueden colaborar enviando mensajes a dicho número con la palabra clave que identifica a la ENL elegida.  ²

Durante el ejercicio 2015-16 han sido destacables por su impacto las siguientes campañas de mensajes solidarios:

- NEPAL, a favor de Cruz Roja Española, Unicef y Save the Children.
- REFUGIADOS, a favor de Cruz Roja Española y ACNUR.
- DIA DEL NIÑO, a favor de Unicef.

MÁS DE **307.000€** recaudados a través de Mensajes Solidarios en 2015-16



1. www.vodafoneparatodos.com

2. <http://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/sostenibilidad-y-calidad/sostenibilidad/sociedades-sostenibles/colaboraciones-con-ongs/>

Programa Dono

A través del Programa Dono, realizado en colaboración con Ilunion Consultoría, Vodafone realiza donaciones de servicios de voz y datos a ENLs.

Durante el ejercicio 2015-16 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 participantes en esta campaña.



ACCESIBILIDAD

Con objeto de normalizar los entornos para todas las personas, Vodafone ha implantado un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (según UNE 170.001) en sus tiendas propias. Es decir, Vodafone además de ofrecer productos y servicios que permitan acceder a la tecnología disponible, desea que la adquisición o la solicitud de información sobre dichos productos y servicios se realice en entornos accesibles, incluyendo la web y las tiendas propias.

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

Vodafone fue la primera empresa en nuestro país en obtener en 2010 dicha certificación para una red comercial de tiendas, y desde entonces se renueva anualmente la Certificación de Accesibilidad Universal de las tiendas propias superando satisfactoriamente las correspondientes auditorías de una entidad externa acreditada.

Las principales actuaciones llevadas a cabo por Vodafone en sus tiendas propias orientadas a lograr su Accesibilidad Universal son:

- Mejora de accesos, mediante puertas de apertura automática, rampas, elevadores salva-escaleras, señalización y timbres para los casos en los que, por ejemplo, un usuario de silla de ruedas, no pueda entrar autónomamente en la tienda.
- En el interior de las tiendas se ha mejorado la deambulación interior, es decir, el espacio de maniobra. También se ha mejorado el contraste de algunos elementos de la tienda para mejorar su identificación visual y se han creado zonas de venta lenta donde los clientes pueden sentarse mientras son atendidos por los comerciales. Estos espacios son muy útiles para personas mayores, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad, etc.
- En la zona de atención comercial se ha mejorado el acceso al mostrador, ofreciendo un acceso a altura adecuada para usuarios con silla de ruedas. Además, para las personas con audífono, las tiendas disponen de bucle magnético, que permite evitar las interferencias que se pueden generar con el audífono. Para las personas con limitación visual, se ha mejorado con criterios de accesibilidad la rotulación y los textos informativos en el interior de la tienda: se ha cuidado el tamaño y el tipo de las letras utilizados, el contraste entre los textos y el fondo donde se ubican, y se ha facilitado el alcance visual de los carteles y dispositivos.

Asimismo, ponemos a disposición de los clientes el servicio de ayuda personalizada por parte de los comerciales.

Por otra parte, durante el ejercicio 2015-16 destacan las siguientes actuaciones específicas en materia de Accesibilidad Universal de las tiendas propias:

- Se ha puesto en marcha en cuatro tiendas propias un piloto de Servicio de Vídeo en Lengua de Signos (SVISUAL).
- Se está llevando a cabo el rediseño del curso sobre Atención a Personas con Discapacidad y Productos Sociales, incluido en la plataforma de formación a comerciales. Además, se está trabajando en un módulo sobre accesibilidad, para ser incluido en los cursos presenciales que se imparten como bienvenida a los comerciales de tienda.
- Se ha incluido en la web de Vodafone la relación de tiendas accesibles. 

► WEB ACCESIBLE

Durante el ejercicio 2015-16 se ha trabajado en la renovación y mantenimiento del certificado WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web otorgado por ILUNION para las páginas de nuestra web. 

Este certificado se otorga por el cumplimiento cualitativo del 100% de los 61 criterios de conformidad evaluados.

A lo largo del ejercicio 2016-17, dada la dinamicidad de nuestra web, se seguirá trabajando para mantener el citado certificado y, por tanto, el cumplimiento de la Norma UNE 139803:2012: "Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web".

-  1. <http://www.vodafone.es/c/conocenos/es/vodafone-espana/localiza-tu-tienda/tiendas-accesibles/>
2. www.vodafone.es

 **97%**
de tiendas propias con
certificado de accesibilidad



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

EMPLEABILIDAD JÓVENES



Empleabilidad
jóvenes

Dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone se establecen actuaciones destinadas a aprovechar el potencial transformador de nuestra tecnología, productos y servicios para mejorar la "Empleabilidad de los jóvenes".

Entre las actividades desarrolladas en este ámbito durante el ejercicio 2015-16 destacan:

PROGRAMA MINERVA

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

El principal objetivo de Minerva es apoyar a los emprendedores convirtiendo sus ideas en negocios reales, y también a empresas que necesiten hacer despegar sus productos y servicios con mayores probabilidades de éxito.

Hasta la fecha, se han realizado tres convocatorias en las que se han impulsado más de 40 "start-ups".

Una vez realizada cada convocatoria se analizan las solicitudes presentadas y se seleccionan los participantes.



El apoyo a través del Programa Minerva se traduce en cinco áreas, dentro de un plan de trabajo personalizado:

- Formación y mentorización en materia de negocio.
- Comunicación y ventas para definir una estrategia comercial.
- Cheque Minerva canjeable por recursos como contratación de personal, servicios "cloud", etc.
- Un espacio de networking en el "Vodafone Smart Center" de Vodafone o una plaza en alguno de los más de 200 Centros de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de Andalucía Emprende.
- Apoyo a la difusión y visibilidad de las nuevas empresas y la posibilidad de obtener financiación para el desarrollo de la actividad.

En febrero 2016 se presentó la cuarta convocatoria y el plazo de recepción de solicitudes acabó en marzo 2016, estando previsto que la solución y desarrollo de los correspondientes proyectos se realice en el ejercicio 2016-17.

"FAST FORWARD"

Durante el ejercicio 2015-16 Vodafone lanzó la iniciativa "Fast Forward", un programa de sesiones formativas y motivadoras dirigido a profesionales, autónomos y Pymes, donde se ofrecen herramientas y ejemplos prácticos para aumentar su rendimiento en Internet a través de las Nuevas Tecnologías.

"Fast Forward" es un "roadshow" que ha recorrido 14 ciudades españolas y en el que prestigiosos ponentes nacionales han puesto al servicio de los asistentes sus conocimientos en temas de gran importancia para las empresas como: e-commerce, consejos para la internacionalización, presencia en redes sociales, posicionamiento web, sistemas de gestión, fidelización, etc. El objetivo es situar Internet y las soluciones avanzadas de conectividad como el epicentro de desarrollo de muchas herramientas y habilidades que pueden adquirir durante las jornadas.

"DISCOVER GRADUATE PROGRAMME"

Es un programa del Grupo Vodafone que permite brindar la oportunidad de formar parte del equipo Vodafone a los mejores licenciados de cada país.

Vodafone ofrece a los seleccionados contrato indefinido y un plan de desarrollo de 24 meses que aporta a los candidatos las competencias necesarias para acelerar sus carreras profesionales.

Objetivos del Programa:

- Atraer a los mejores recién licenciados.

- Identificar Talento joven y desarrollarlo ofreciendo oportunidades profesionales y formando en las competencias clave que faciliten el éxito dentro de la organización.

- Garantizar el relevo generacional.

- Posicionar a Vodafone como una compañía que apuesta por el talento joven.

Durante el ejercicio 2015-16 se incorporaron a Vodafone España 30 "graduates".



<https://www.programaminerva.es/minerva/>



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

MÁS DE
1.500
asistentes a las sesiones "Fast
Forward" de la edición de 2015-16

Fast Forward
Sessions



OTRAS ACTUACIONES PARA LA EMPLEABILIDAD DE JÓVENES

En el campo de empleabilidad de los jóvenes, durante el ejercicio 2015-16 se han llevado a cabo otras iniciativas como:

- Junto con Universia y otras compañías, Vodafone se ha adscrito al movimiento **"Employment Club"**. Su objetivo es mejorar las competencias profesionales de nuestros jóvenes y así reducir la tasa de desempleo juvenil. Dentro de los talleres desarrollados por Vodafone se han formado unos 150 jóvenes.
- Por tercer año consecutivo, Vodafone ha participado en **"Jumping Talent"**, una forma divertida de facilitar el acceso a los jóvenes al mercado laboral. Este es un evento anual organizado por Universia y Trabajando.com en el que participan 12 grandes empresas de nuestro país para captar el mejor talento universitario (Accenture, Amadeus, Banco Santander,...). Mediante un proceso de selección divertido y ameno, los participantes tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades para conseguir destacar y llamar la atención de los seleccionadores. En la última edición se recibieron 5.400 CVs, 339 superaron el proceso de selección y 96 fueron finalistas a la jornada "Jumping Talent" en la que se hacen diferentes pruebas y un concurso.
- Para atender al colectivo de los más jóvenes y fomentar a los más emprendedores, Vodafone ha participado en **"Junior Achievement"** con iniciativas como "MiniEmpresas". En la X Competición Nacional de Miniempresas, participaron 900 miniempresas (5.200 personas aproximadamente) de las cuales, a la final nacional llegaron 21 miniempresas.
- Además, Vodafone participa regularmente en "stands" de Ferias de Empleo realizando **talleres de Empleabilidad Juvenil**.

LIBERTADES Y DERECHOS DIGITALES

USO RESPONSABLE DE LAS TIC POR MENORES

Los focos de actuación de Vodafone en materia de Uso Seguro y Responsable de las TIC por menores se encuadran en dos líneas de trabajo complementarias:

- Ofrecer **herramientas** para que los menores puedan comunicarse y navegar dentro de un entorno seguro.
- Promover la **educación y concienciación** en el uso responsable de la tecnología.

El enfoque de Vodafone en esta materia se basa en que para lograr el uso seguro y responsable de las TIC por menores es necesaria la colaboración de los diferentes agentes implicados: operadores, padres/madres, educadores, entidades del Tercer Sector especializadas en este campo, Administraciones Públicas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.

HERRAMIENTAS VODAFONE

Secure Net

Secure Net es una herramienta desarrollada por Vodafone que tiene un doble objetivo: por una parte permite disfrutar de forma segura de la navegación y descarga de Apps y por otra parte, posibilita que los menores disfruten de su vida digital de forma segura y con el correspondiente permiso paterno/materno.

Así, Secure Net protege los dispositivos y la privacidad de los clientes contra virus o webs no seguras y además, permite filtrar contenidos y gestionar el tiempo de conexión a Internet de los más pequeños.

Secure Net se caracteriza por su comodidad y sencillez ya que:

- No requiere instalaciones, al funcionar sobre la propia red de Vodafone.
- Funciona con todos los dispositivos Vodafone conectados.
- Sus configuraciones son fáciles de gestionar.
- No consume batería, ni datos.



EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

Programa "Be Strong Online"

Durante el ejercicio 2015-16 Vodafone ha lanzado este programa con el objetivo de ayudar a los usuarios más jóvenes a hacer un uso seguro y responsable del mundo digital. Este programa contempla un conjunto de iniciativas para dar respuesta a diferentes temas relacionados con la vida digital de los más jóvenes (ciberacoso, privacidad, seguridad de la información, juegos, huella digital, redes sociales, apps,...).

Las iniciativas van enfocadas tanto a los jóvenes como a sus padres, así como a los colegios y organizaciones de todo tipo dedicadas a fomentar el uso seguro y responsable de la tecnología por menores.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Vodafone ha realizado una encuesta sobre ciberacoso con la empresa especializada YouGov a 5000 jóvenes de entre 13 y 18 años en 11 países; en España participaron 500 jóvenes en la encuesta. Los principales resultados de la encuesta indican que:

- Más del 50% de todos los encuestados en el mundo dicen que el ciberacoso es peor que el acoso cara a cara. En concreto, en España un 53%.
- En España, un 8% de jóvenes indican que han sufrido ciberacoso. Es el porcentaje más bajo entre todos los países del estudio, con un 18% de media.
- Por otra parte, el 63% de los jóvenes españoles conoce o ha oído que alguien ha sido acosado "online".

Los tipos de ciberacoso que han sufrido los jóvenes encuestados (total encuesta) son de diferentes tipologías: por apariencia/ imagen, por razones de sexo, por homofobia, por racismo o por clasismo.

Por otra parte, en la encuesta realizada por YouGov, un 75% de los jóvenes indicó su predisposición a usar un emoticono diseñado para mostrar apoyo/comprensión a alguien que sufre ciberacoso.

Por este motivo, Vodafone ha colaborado con Dacher Keltner, profesor de Psicología de la Universidad de Berkeley que participó en la creación de los personajes y perfiles de la película de Pixar "Inside Out" (Del Revés), y con Matt Jones, dibujante de los personajes protagonistas de la película, en el diseño de una serie de emoticonos que ayudan a los jóvenes a mostrar apoyo y comprensión a un ciberacosado.

Vodafone ha puesto en marcha una campaña para difundir los emoticonos de apoyo a los ciberacosados, para que los usuarios conozcan los emoticonos y les sirvan como una herramienta más para mostrar su comprensión y cercanía con las personas acosadas que conocen.



La campaña incluía además la donación de 14 céntimos de euro por cada "Retweet" en Twitter o por cada "Me Gusta" en Facebook de la campaña con la imagen de los emoticonos de Vodafone que han elegido los jóvenes encuestados. Cada país eligió la asociación a la que donar el importe recaudado. En el caso de España, el dinero recaudado con la campaña de tweets/emoticonos/#BeStrong fue destinado a la organización "PantallasAmigas", especializada en el fomento del uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías por menores.



Dentro del programa de difusión de la campaña, Vodafone ha colaborado con la Administración Pública participando en diversas jornadas.

Programa Cibermentores

El programa Cibermentores, realizado como piloto en dos Institutos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad de Madrid, se encuadra en el programa "Be Strong Online" de Vodafone ya desarrollado de forma exitosa en UK, el cual incluye varias estrategias educativas a lo largo de las cuatro fases de las que consta:

- Una primera fase, realizada por PantallasAmigas, en las que se proporciona formación a alumnos de 4º ESO y 1º de Bachillerato, y se realiza la presentación del programa Cibermentores para que los alumnos interesados puedan confirmar su participación.
- Una segunda fase, en que se realiza una formación más específica a los Cibermentores que han confirmado su interés en participar.
- En la tercera fase, los Cibermentores realizan sesiones teóricas y prácticas con alumnos del último ciclo de Primaria o primer ciclo de la ESO.
- En la cuarta fase se realiza la evaluación del proyecto.



Día de Internet Segura

Durante el ejercicio 2015-16 Vodafone colaboró nuevamente en el "Día Internacional de Internet Segura" ("Safer Internet Day" – SID), un evento que se celebra en febrero de cada año para promover un uso más seguro y responsable de la tecnología, los "smartphones" e Internet, especialmente entre niños, niñas y jóvenes de todo el mundo.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

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. Desde Vodafone gestionamos la seguridad de la información y las comunicaciones de nuestros clientes, y tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma ISO 27001.



Principios Generales de Privacidad

El Grupo Vodafone ha establecido unos Principios Generales de Privacidad, que representan los valores en los que creemos y el modo en el que nos comprometemos a tratar la información personal de nuestros clientes y empleados:

Respeto

Valoramos la privacidad porque la gente valora su propia privacidad. Este principio va más allá del mero cumplimiento de la normativa; se trata de construir una cultura basada en el respeto a la privacidad y que justifique la confianza depositada en nosotros.

Transparencia y Honestidad

Comunicamos de forma clara cualquier acción que pueda tener impacto en la privacidad, nos aseguramos de que nuestras acciones sean reflejo de nuestras palabras, y estamos abiertos a cualquier comentario al respecto.

Elección

Damos a las personas la oportunidad de tomar decisiones simples y coherentes sobre su privacidad.

Privacidad a medida

El respeto por la privacidad es un componente clave en el diseño, desarrollo y lanzamiento de nuestros productos y servicios.

Equilibrio

Cuando se nos pide que busquemos el equilibrio entre la privacidad y otros deberes necesarios en toda sociedad libre y segura, trabajamos para minimizar el impacto en privacidad.

Leyes y Principios

Cumplimos con la normativa de privacidad y trabajamos con administraciones, reguladores y expertos en la materia para establecer mejores y más coherentes normas y principios de privacidad.

Responsabilidad

Asumimos el deber de cumplir con estos principios tanto internamente, como en nuestras relaciones con terceros.



Privacidad y "Big Data"

El desarrollo tecnológico trae consigo nuevas tendencias como el "Big Data". A este respecto, Vodafone se compromete a tratar con total transparencia y cautela los datos que se recogen de nuestros clientes.

Según encuesta realizada por el Grupo Vodafone entre agosto y septiembre de 2015 a más de 8.000 ciudadanos europeos en 8 países distintos, los clientes apoyan que el uso agregado de datos se comparta siempre y cuando se utilice con un beneficio o fin social. Así:

- El 53% de los encuestados aprueba el hecho de que los datos se compartan con el objetivo de mejorar su salud o la de terceros.
- El 68% afirma que están a favor de que dichos datos se utilicen para optimizar el gasto energético en los edificios.

- Un 55% está de acuerdo en compartir los datos desde sus vehículos para recibir informes personalizados de tráfico.

En general, lo que la mayoría desaprueba es la venta de sus datos a terceros, sobre todo con fines publicitarios y/o comerciales.

Además, los encuestados solicitan sencillez y claridad en las comunicaciones de términos y condiciones, transparencia en la forma en la que se recogen y conservan los datos, y evitar la letra pequeña, permitiendo que cada usuario pueda configurar sus condiciones de privacidad.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Durante el ejercicio 2015-16 el hecho más relevante en el campo de la privacidad, ha sido la **Anulación del "Safe Harbor Agreement" (SHA):**

El SHA surgió en 1998, cuando EEUU y la UE acordaron un marco de "puerto seguro" que permitía a las empresas firmantes de EEUU transferir datos a través del Atlántico, siempre que cumpliesen con una serie de principios de privacidad.

El 6 de octubre de 2015 el Tribunal de Justicia de la UE, TJUE, dictó una sentencia, histórica, donde anula el SHA, fundamentando tal decisión en tres motivos:

- Las autoridades públicas de Estados Unidos pueden incumplir acuerdos del SHA por exigencias de seguridad nacional, interés público y cumplimiento de la ley de EEUU.
- Pueden conservar datos europeos sin límite en EEUU.
- Se vulnera la tutela judicial efectiva porque no se pueden ni corregir datos, ni suprimirlos.

La consecuencia principal de la sentencia es que todos los tratamientos de datos de usuarios europeos basadas en el SHA son ilegales, teniendo tanto efectos retroactivos, como de cara a futuro. Por este motivo, UE y EEUU están trabajando actualmente en establecer un nuevo marco legal que sustituya al SHA y que cubra todas aquellas deficiencias puestas de manifiesto por parte del TJUE.

El 14 de abril de 2016 se aprobó el **Reglamento General de Protección de Datos**, que entra en vigor a los 20 días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea. Este Reglamento, que será de obligado cumplimiento a los dos años desde la citada publicación (2018), será de aplicación en todos los países miembros de la Unión Europea e introduce novedades relevantes en relación, por ejemplo, con el consentimiento, transferencias internacionales, obligaciones de los responsables y encargados del tratamiento, multas y sanciones, privacidad desde el diseño, derechos para los particulares, etc. Actualmente, y dado lo reciente de su aprobación, estamos analizando en detalle el Reglamento para fijar un plan de acción con el fin de adecuarnos lo antes posible a las novedades previstas en el mismo.

Durante el ejercicio 2015-16 no se ha recibido ninguna sanción de la AEPD cuya causa raíz haya sido alguna fuga de datos. No obstante, se han impuesto 11 sanciones con un importe significativo (3 de 100.000€ y 8 de 50.000€) por las siguientes causas:

- 3 expedientes por venta de cartera a un tercero de una deuda cuya venta no procedía.
- 2 por inclusión de clientes de forma errónea en ficheros de solvencia.
- 1 por requerir el pago de una deuda que ya no existía.
- 4 por no disponer del contrato (en papel o grabación) que acredita la relación contractual con el cliente.
- 1 por alta fraudulenta en los servicios de Internet y teléfono.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- **Sociedad**
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



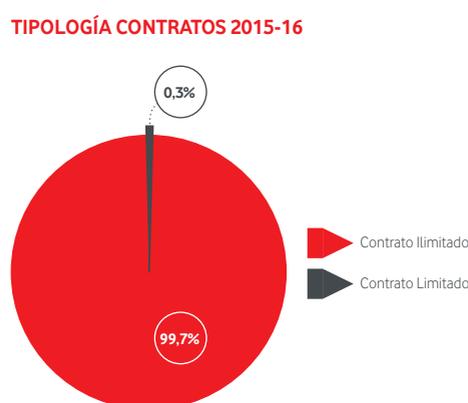
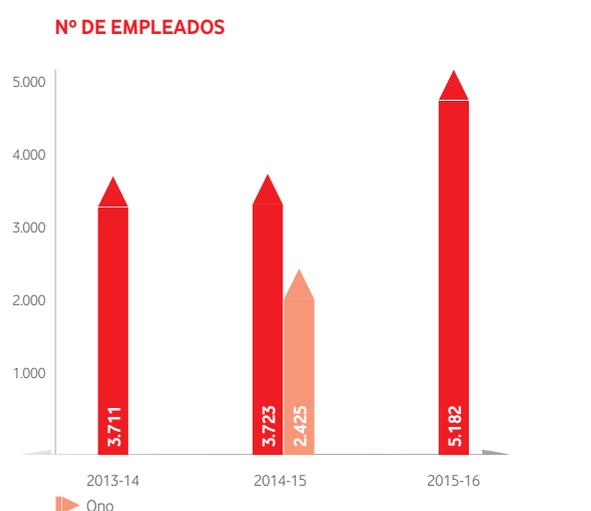
NUESTRA GESTIÓN 2015-16: Empleados



El ejercicio 2015-16 ha sido especialmente complejo en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos puesto que la compañía acordó con los representantes legales de Vodafone España y de Ono un plan de integración y reorganización, con sendos procesos de Despido Colectivo.

Entre los motivos que justificaban los procedimientos de Despido Colectivo se incluían las redundancias generadas por la integración de los procesos de ambas organizaciones, y la caída de ingresos y de EBITDA en los últimos años acompañada de una fuerte inversión en redes de nueva generación, que exigían mayores niveles de eficiencia y competitividad.

La profesionalidad de nuestros empleados y el compromiso de la Dirección para conducir los procesos con la máxima transparencia, sensibilidad y respeto hacia las personas afectadas, concluyó en la firma de un acuerdo con la mayoría de los representantes de los trabajadores sobre las condiciones de los Despidos Colectivos y las medidas de armonización de las condiciones laborales de los profesionales de Vodafone España y Ono.



% TIPOLOGÍA DE CONTRATOS POR SEXO

Tipo de contrato	Femenino	Masculino
Contrato ilimitado	40,9%	58,8%
Contrato limitado	0,3%	0,0%
Total general	41,2%	58,8%

Nº E ÍNDICE DE CONTRATACIONES POR EDAD Y SEXO (*)

Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 30 AÑOS	45	47	92
30-50 AÑOS	82	133	215
> 50 AÑOS	4	20	24
Total general	131	200	331

(*) Incluye reingresos

Nº Y TASA DE ROTACIÓN (VOLUNTARIA) POR EDAD Y SEXO

Edad	Femenino	Masculino	Total general
< 30 AÑOS	8,8%	9,6%	24
30-50 AÑOS	5,1%	3,7%	108
> 50 AÑOS	2,2%	2,4%	7
Total general	5,4%	3,9%	139

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

RELACIONES LABORALES



Como se ha comentado anteriormente, a consecuencia del proceso de integración de las estructuras organizativas y procesos de Vodafone España y Ono, durante el ejercicio 2015-16 ha sido necesario poner en marcha sendos procedimientos de Despido Colectivo, para acomodar la estructura de la compañía a la nueva realidad resultante de la integración.

Los dos procedimientos de Despido Colectivo se fundamentaron en causas productivas, económicas y organizativas, y tras el pertinente período de consultas, ambos concluyeron con acuerdo con la mayoría de la Representación Legal de los Trabajadores. Tras el acuerdo alcanzado, ambos procedimientos fueron impugnados ante la Audiencia Nacional, pretendiéndose por parte del impugnante, la declaración de nulidad de los mismos.

Con fecha 18 de enero de 2016 la Audiencia Nacional declaró la existencia de las causas alegadas por la compañía y encontró fundamentada la decisión empresarial, fallando dicha sentencia que ambos procedimientos son ajustados a derecho.

Además de alcanzar un acuerdo en lo relativo a los procesos de Despidos Colectivos, la compañía y la mayoría de la Representación Legal de los Trabajadores también acordaron la armonización y mejora de las condiciones laborales de los trabajadores tanto de Vodafone España como de Ono en aspectos muy relevantes, como la política de ayudas familiares, los seguros de salud, la jornada laboral, los planes de pensiones, y los seguros de vida y accidentes.

Como consecuencia del acuerdo de armonización y mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de Vodafone España y Ono, a partir del 1 de abril de 2016 los empleados de ambas compañías disfrutarán de los siguientes beneficios sociales:

- **Seguro de Salud:** Vodafone España y Ono pagan el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos. Además, asumen el 50 % del coste de la póliza de sus familiares.
- **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 1.500 €.
- **Jornada Intensiva de Verano:** Desde el 1 de julio al 31 de agosto.

En junio de 2015 se celebraron las segundas elecciones sindicales de Vodafone España. Del resultado de las mencionadas elecciones sindicales, la Representación Legal de los Trabajadores de Vodafone España ha pasado a estar formada por 106 representantes que se reparten por los diferentes centros de trabajo que la compañía tiene por todo el país.

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

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 15 días, la cual es escrupulosamente respetada en cualquiera de estos supuestos.

EN TORNO AL **60%**
DE LAS EXTINGCIONES PRODUCIDAS EN EL
PROCEDIMIENTO DE DESPIDO COLECTIVO
FUERON ADSCRIPCIONES VOLUNTARIAS

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

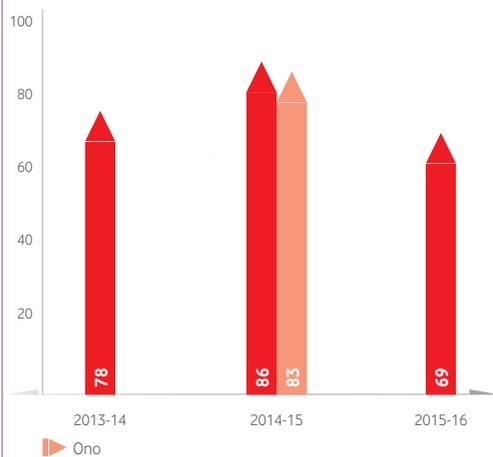
Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Anualmente se realiza la **"People Survey"** (encuesta de clima laboral). Durante este ejercicio, la encuesta coincidió con el arranque de la implementación del ERE y por tanto con un contexto de lógica incertidumbre, lo que ha condicionado los resultados de los principales indicadores de la encuesta.

ÍNDICE SATISFACCIÓN EMPLEADOS (%)



"People Plan"

El "People Plan" se construye entre todas las Áreas de Vodafone y tiene dos funciones fundamentales:

- Responder a las necesidades identificadas después de la "People Survey" (Simplicidad, Colaboración y Eficiencia).
- Lograr los objetivos de compañía en el nuevo ciclo a tres años que comienza.

A este respecto, necesitamos que nuestro **ADN** de empleados esté preparado para el cumplimiento de los objetivos de compañía:

- Queremos ser **"Agile"**: Trabajamos para mejorar la simplicidad en los procesos, facilitar la colaboración entre equipos y la eficiencia.
- Introducirnos en el mundo **Digital**: Pensamos en digital y estamos preparados para el futuro. Formaremos a los empleados en nuevas herramientas y entornos digitales, e impulsaremos el móvil como principal canal de comunicación.
- Estar **"eNged"** con Vodafone y por Vodafone: Queremos hacer de Vodafone la mejor organización con los mejores profesionales, una compañía que va más allá con sus profesionales, y profesionales que están más comprometidos con la Compañía.

Reforzar nuestro ADN (Agile, Digital, eNged) nos sitúa en las mejores condiciones para implementar nuestra estrategia, ofreciendo la mejor Experiencia de Cliente y ayudando en su "Digital Journey".

GESTION DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Para Vodafone, la diversidad, tanto de género, capacidades físicas, generacional o de nacionalidad, aporta un gran valor, siendo importante contar con personas con gran flexibilidad, que sean capaces de afrontar el dinamismo del mercado actual y construir una plantilla heterogénea capaz de trabajar en equipo.



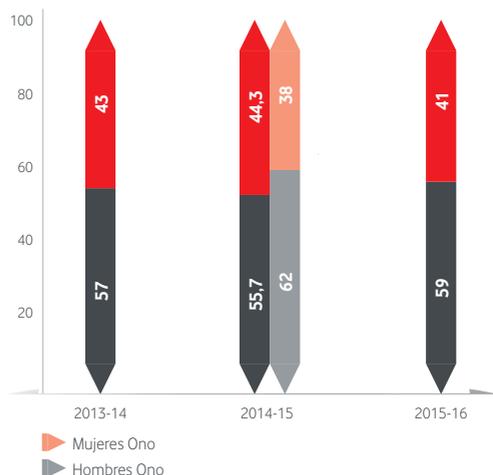
Diversidad e Igualdad

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.

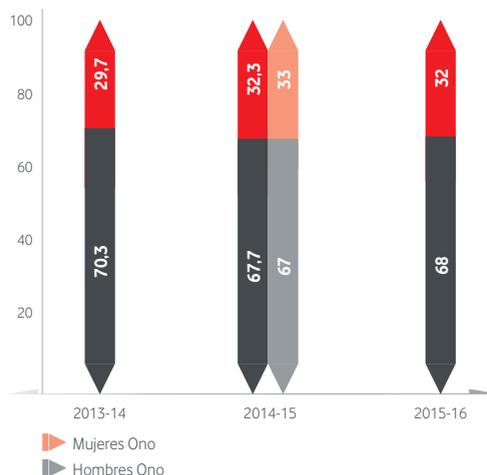
A la hora de establecer el salario de cada empleado se tienen en cuenta aspectos tales como las responsabilidades del puesto, el potencial del candidato, la equidad interna dentro de la organización y la competitividad externa con puestos de similares características según los datos de mercado.

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.

% DE EMPLEADOS POR SEXO



% DE PUESTOS DE DIRECCIÓN POR SEXO



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



% DE EMPLEADOS POR SEXO Y POR EDAD

	Femenino	Masculino
< 30 AÑOS	3%	2%
30-50 AÑOS	36%	52%
> 50 AÑOS	2%	5%
Total	41%	59%

% DE CARGOS DE DIRECCIÓN POR SEXO

	Femenino	Masculino
DIRECTOR	0,4%	1,2%
HEAD OF	3,0%	9,7%
MANAGER/TEAM LEADER	28,1%	57,5%
Total	31,5%	68,5%

% DE CARGOS DE DIRECCIÓN POR EDAD

	< 30 años	30-50 años	> 50 años
DIRECTOR	0%	1%	1%
HEAD OF	0%	10%	3%
MANAGER/TEAM LEADER	0%	78%	8%
Total	0%	88%	12%

Nº DE EMPLEADOS, POR SEXO, CON DERECHO A BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, Y % QUE EJERCIERON ESTE DERECHO

	nº personas con derecho	% ejercieron derecho
Femenino	127	100%
Masculino	135	98%
Total general	262	99%

Nº DE EMPLEADOS, POR SEXO, 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

Nº reingresos por baja maternidad/paternidad:	29	Nº personas que siguen activos después de reingreso:	21
---	----	--	----

Acciones contra la Violencia de Género

En julio 2015, Vodafone se adhirió al programa **"Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género"** impulsada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a la plantilla.

En Vodafone llevamos tiempo trabajando para combatir esta lacra, desde distintos ámbitos:

Teleasistencia Móvil, servicio puesto en marcha desde hace más de diez años por la Fundación Vodafone España y Cruz Roja Española, a través de la Fundación TECSOS, y que permite a la víctima estar en contacto permanente con las centrales de atención de alarma de Cruz Roja, por medio de telefonía móvil.

El **Plan de Igualdad de Vodafone**, recoge un protocolo de actuación que ofrece a los empleados que puedan ser víctimas de violencia de género, asesoramiento legal, no contabilización de ausencias y retrasos, posibilidad de reordenación del tiempo de trabajo, derecho preferente a una vacante en otro centro de trabajo e implicación de Recursos Humanos en la búsqueda de una solución al caso concreto.

Todas las víctimas tienen a su disposición el **016** para cualquier emergencia en violencia de género. Tanto Vodafone como el resto de operadoras no recogen estas llamadas en la factura. Además, como acción hacia nuestros clientes en el ejercicio 2015-16, se hizo explícita en la factura de Vodafone la no aparición del 016 en el registro de llamadas.



Por otra parte, a través de la Intranet de Vodafone se incidió en realizar denuncia mediante el siguiente epígrafe: "Si tienes sospecha de que en tu entorno laboral alguien pudiera estar sufriendo este problema, puedes solicitar la ayuda de la compañía poniéndote en contacto con..."

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

HeForShe

Es un movimiento solidario de las Naciones Unidas por la igualdad de género, que pretende que los hombres se comprometan a emprender acciones contra todas las formas de violencia y discriminación que afrontan las mujeres y niñas.

Con relación a esta iniciativa, el Grupo Vodafone, a través del objetivo transformacional de Diversidad e Igualdad de su Marco Estratégico de Empresa Sostenible, se compromete a:

- Incrementar la representación de las mujeres en posiciones de liderazgo dentro de la compañía en un 30 % para el 2020.
- Expandir el acceso al móvil como una herramienta para el empoderamiento de las mujeres.
- Llevar la educación móvil a las niñas refugiadas en los países donde opera el Grupo Vodafone.

En Noviembre 2015 Vodafone lanzó en España el movimiento "HeForShe", realizando una campaña de comunicación interna y dedicando un día de nuestra Semana de la Mujer (7-11 Marzo de 2016) para su difusión más intensiva. Además, durante esa semana se han entregado los premios "Women in Red" como acto de reconocimiento hacia las mujeres que más han promovido la igualdad durante este año y se ha realizado una sesión a todos los mandos sobre "Sesgos inconscientes", para potenciar un estilo de liderazgo más inclusivo.



Por otra parte, dentro del movimiento "HeForShe" Vodafone ha lanzado en España campañas internas de sensibilización con la igualdad de género, ha promovido sesiones de "SpeedNetwork" entre mujeres, y ha participado en formaciones promovidas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, dando la oportunidad al colectivo femenino de la compañía de incrementar sus competencias profesionales.

En lo relativo a **diversidad física, sensorial o intelectual**, Vodafone cumple con la Ley General de Discapacidad tanto a través de empleo directo como de medidas alternativas. Además, durante el ejercicio 2015-16 se ha realizado un taller con los mandos para eliminar sesgos en la gestión e incorporación de personas con discapacidad a la plantilla.

Por lo que respecta a la creación de **empleo de jóvenes** se han incorporado 61 recién titulados a la compañía y se ha facilitado el acceso al mundo de la empresa a través de nuestro **Programa de Becas**.

73 BECARIOS
media del ejercicio 2015-16

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



FORMACIÓN Y DESARROLLO



Durante el ejercicio 2015 -16, desde el punto de vista de Formación y Desarrollo, se ha puesto foco en la mejora de las capacidades de nuestros empleados para ayudar en la transformación de la compañía y contribuir al negocio a través de la Excelencia en la Experiencia de Cliente.

En el ámbito de la transformación, se han desarrollado numerosas iniciativas formativas que han ayudado al proceso de cambio buscado por la compañía, resumiendo a continuación algunas de las más relevantes:

Programa de Digitalización.

Este programa ha sido creado con el objetivo de mejorar las capacidades digitales en nuestra organización, y así promover la innovación en el entorno digital. Los participantes en este programa recibieron formación focalizada en el ciclo de vida del cliente, consistente en contenidos globales que permiten adquirir las competencias específicas para comprender el ecosistema digital. Hasta la fecha, cerca de 200 empleados han participado en este programa que seguirá en marcha durante el próximo año fiscal para acompañar en el proceso de transformación digital.

"Rapid Gym"

A través de esta iniciativa formativa los empleados han tenido ocasión de desarrollar aquellas competencias clave para su trabajo diario: comunicación, innovación, gestión del tiempo y negociación. Todo ello a través de un programa formativo que incluía sesiones presenciales, medios audiovisuales, "masterclass", etc.

Por tercer año consecutivo, se ha continuado con el programa de "Mentoring" donde se ha incrementado el número de empleados que han recibido el apoyo de un mentor en su desarrollo profesional; en este programa, a su vez, se capacita a los mentores para obtener el título de "International Coach Certification". Este programa continúa siendo uno de los mejor valorados, tanto desde el punto de vista del "Mentor" como de los "Mentees". Durante el ejercicio 2015-16 han participado 88 mentores y 339 "mentees".



Se ha extendido el programa de liderazgo "Leadership Essentials" a todos los mandos de la organización, permitiendo así el alineamiento en cuanto a la cultura de liderazgo en Vodafone. Adicionalmente, y con el objetivo de acompañar a nuestros mandos durante la transformación de la compañía, se ha lanzado el programa "Engage your team" en el cual se desarrollaron habilidades de "coaching" y gestión de equipos, buscando el impacto directo en el incremento del compromiso de los empleados con la organización y mejorar las capacidades de liderazgo de nuestros mandos.



Se ha ampliado el alcance del Programa de Certificación PMP (Project Management Professional), en el que han participado 120 empleados y se ha añadido un nuevo módulo formativo impartido por personal interno experto en la metodología de proyectos, lo que nos ha permitido extender en mayor medida el conocimiento en gestión de proyectos dentro de la organización.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

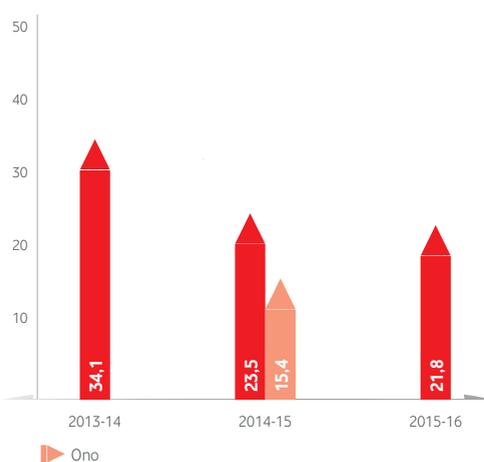
7. CUENTAS ANUALES

Formación relacionada con "Experiencia de Cliente"

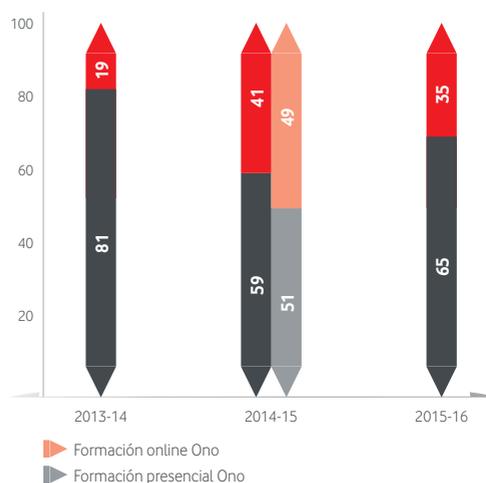
Durante el ejercicio 2015-16 destacan los siguientes proyectos de formación en este campo:

- El lanzamiento de la oferta convergente **Vodafone One** supuso la creación de una marca y de un producto competitivo y de calidad en el mercado de las telecomunicaciones. Por este motivo, desde el área de formación se contribuyó en el diseño, planificación y despliegue del contenido, y en la difusión de la nueva estrategia comercial a todo el personal que trabaja en y para la marca Vodafone.
- **Escuelas de ventas:** se han creado diferentes itinerarios formativos en función del perfil, con el objetivo de homogeneizar los conocimientos y competencias de nuestra fuerza de ventas.
- Se ha dado continuidad a la conversión del modelo de tienda tradicional de Vodafone, a un modelo de **"tienda 2.0"**. Para ello, se han desarrollado iniciativas formativas para llevar a los empleados de las tiendas este nuevo concepto y forma de actuar con nuestros clientes.

Nº HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO



FORMACIÓN ONLINE VS PRESENCIAL (%)



HORAS DE FORMACIÓN POR COLECTIVO

	2013-14	2014-15		2015-16
DIRECTOR	22,9	13,5	9,0	21,9
MANDOS INTERMEDIOS	31,3	28,3	16,5	19,1
ESPECIALISTAS	35,4	23,5	13,7	22,3
		Vodafone España	Ono	

ALUMNOS POR COLECTIVO Y SEXO

	Femenino	Masculino
DIRECTOR	45%	55%
MANDOS INTERMEDIOS	32%	68%
ESPECIALISTAS	45%	55%
Total	43%	57%

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 futuras funciones en la compañía. De acuerdo con este sistema, todos los empleados deben tener objetivos concretos, realistas, alcanzables y medibles. Durante el ejercicio 2015-16 han participado en el proceso de evaluación del desempeño el 100% de los empleados de Vodafone.

Durante este ejercicio se ha puesto foco en la simplificación del proceso en cuanto al uso de herramientas para el registro de la información. En paralelo, se ha formado a los mandos de la compañía en la identificación del potencial de desarrollo con el fin de poner más foco en el crecimiento de las personas. El proceso de evaluación se ha implantado igual para todo el colectivo de Vodafone España y Ono.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

PREVENCIÓN Y SALUD

Con motivo de la compra de Ono por Vodafone España, se pusieron en marcha diferentes actuaciones para alinear las culturas de ambas compañías en materia de Prevención y Salud de las personas, como los Sistemas de Gestión que cada una tenía para conseguirlo. Así, durante el ejercicio 2015-16 en el ámbito de la Prevención y la Salud se ha avanzado tanto en la integración de los equipos de prevención, como en los Sistemas de Gestión. Destaca especialmente el proyecto puesto en marcha en el área de Tecnología para alinear la forma de trabajar.

Durante el ejercicio se han mantenido vigentes los Planes de Seguridad y Salud con todos los proveedores de alto riesgo. El ejercicio 2015-16 ha finalizado con 87 servicios con actividades de riesgo asociadas (trabajo en altura, riesgo eléctrico, espacios enterrados u obras de construcción). Estas actividades han sido identificadas y se han auditado 69. Las auditorías se desarrollan de manera semestral y nos permite confirmar que se está produciendo una mejora significativa en la gestión de Prevención y Salud de los proveedores.



Comité de Seguridad y Salud de Tecnología

Frecuencia: Mes y medio (aprox).

Asistentes: Despliegue de Red, Operaciones Tecnología, Compras, Recursos Humanos, Operaciones Clientes.

Objetivo: Acordar el plan de trabajo, impulsar su desarrollo y hacer seguimiento de las acciones en marcha para asegurar su ejecución. Pretende fundamentalmente alinear los trabajos de Vodafone España y Ono, detectando las mejores prácticas y aportando mejoras en los puntos débiles.

ACCIDENTALIDAD

El cambio de tendencia en los indicadores de accidentalidad en la red ha sido consecuencia de la ampliación de los servicios de mantenimiento prestados por los empleados.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

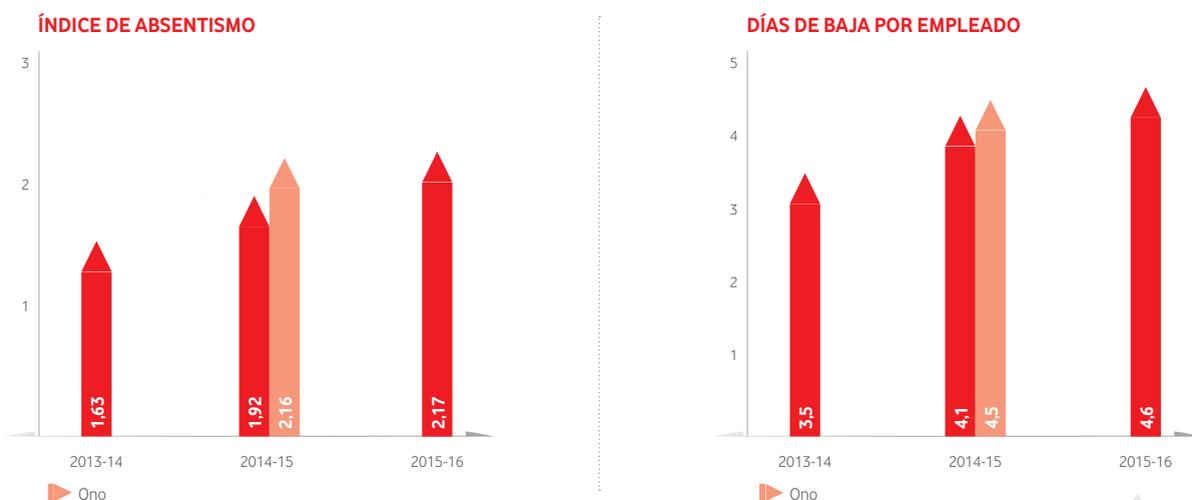
Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ABSENTISMO



SALUD Y BIENESTAR

EL SERVICIO DE SALUD ES UTILIZADO POR EL **71,5%** DE LOS EMPLEADOS QUE TIENEN ACCESO DIRECTO AL SERVICIO EN SUS OFICINAS

12.524 ACTOS MÉDICOS REALIZADOS DURANTE EL EJERCICIO 2015-16

MÁS DE **2.500** RECONOCIMIENTOS MÉDICOS VOLUNTARIOS DURANTE EL EJERCICIO 2015-16

COMUNICACIÓN INTERNA

La misión de la Comunicación Interna es acercar al empleado la información sobre la estrategia y la oferta de la compañía, hacer que se sienta parte fundamental del negocio, y aumentar su nivel de compromiso. Entre los principales canales de comunicación interna utilizados durante el ejercicio 2015-16 destacan:

▶ CANALES DE COMUNICACIÓN ONLINE:

- "Vodafone HUB" (Intranet): Potencia a diario la comunicación hacia y entre empleados, con un entorno 2.0 y bidireccional. Cada empleado puede personalizar su perfil y comentar las noticias.
- "Vodafone Circle" y "Workspace": Plataformas de foros de discusión y grupos de trabajo. Además, en 2016 se ha lanzado "Yammer", una herramienta que permite una alta interacción entre empleados.
- "Snap Comms": Permite dirigirse a los empleados mediante alertas y/o "Pop ups" al ordenador, logrando una alta efectividad en la lectura y recepción por parte de los empleados.
- Pantallas en la sede principal en todas las plantas y cafeterías con contenido informativo para los empleados.
- Boletín para los Managers, en el que se refleja la evolución del negocio, las principales acciones de "Management" e información para comunicar a los equipos.
- Otros canales: SMS, mails, boletines semanales, cartelería, vídeos y herramienta propia de vídeo (Vodafone Tube), etc.

▶ CANALES DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL:

- Mensualmente el CEO tiene una reunión de estrategia con los top 100 líderes de la organización que es retransmitida en "streaming" para todos los empleados.
- Sesiones específicas presenciales y "online" en las que el CEO y miembros del Comité de Dirección explican la estrategia y objetivos, responden a sus preguntas e inquietudes.
- El CEO mantiene reuniones periódicas en todas las sedes territoriales de la compañía para conocer el clima de la organización y exponer en primera persona la estrategia y objetivos de la compañía.
- Eventos y acciones para aumentar la motivación de los empleados, como por ejemplo el Club Vodafone, con 2000 socios: Jornadas de puertas abiertas, fiestas de reyes para niños, deportes, comunidades, ofertas específicas, etc.
- Eventos y campañas internas de presentación de nuevos productos y servicios. Así, por ejemplo, el lanzamiento de "Vodafone One", contó con un evento en Vodafone Plaza y con presencia de miembros del Comité Ejecutivo en todas las regiones para comunicar de primera mano este importante lanzamiento.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

ACCIÓN SOCIAL A TRAVÉS DE LOS EMPLEADOS

La acción social a través de nuestros empleados (también conocida habitualmente como Voluntariado Corporativo) es una herramienta clave de la estrategia de inversión de Vodafone en la comunidad. Es un conjunto de actividades promovidas y apoyadas por la empresa que tienen como finalidad la involucración y participación voluntaria de sus empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro propuestos por la compañía.

Vodafone pone a disposición de todos los empleados 8 horas anuales para desarrollar este tipo de actividad.

Durante el ejercicio 2015-16, Vodafone participó en la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo a través de una actividad desarrollada con la **Fundación Global Nature**, consistente en la **Adecuación de un invernadero y de un vivero** para producción de planta acuática amenazada en el Parque Regional Sureste (Madrid).

Como en años anteriores, se organizó un **Mercado Solidario de Frutas y Verduras** en Vodafone Plaza, a favor de la **Fundación Rais**, dedicada a la integración de personas sin hogar, en el que los empleados colaboraron vendiendo y/o comprando frutas y verduras.



Además, Vodafone participó en **"The Global Biking Initiative"**, un evento que se celebra anualmente y en el que participaron 400 ciclistas de más de 20 países, tanto empleados del Grupo Vodafone como de otras empresas del sector. Este evento da la oportunidad a los aficionados al ciclismo a contribuir a acciones solidarias mientras recorren largas distancias en bicicleta. Este ejercicio tuvo lugar del 7 al 13 de junio; el recorrido empezó en Venecia y terminó en Stuttgart: 7 jornadas de ruta en bicicleta por Europa, en el que Vodafone España colaboró mediante la inscripción de 20 empleados. La Fundación Vodafone España apoyó con la correspondiente donación a la **Asociación de Sordociegos de Castilla y León**, para la dotación y la formación en herramientas tecnológicas.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- **Empleados**
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

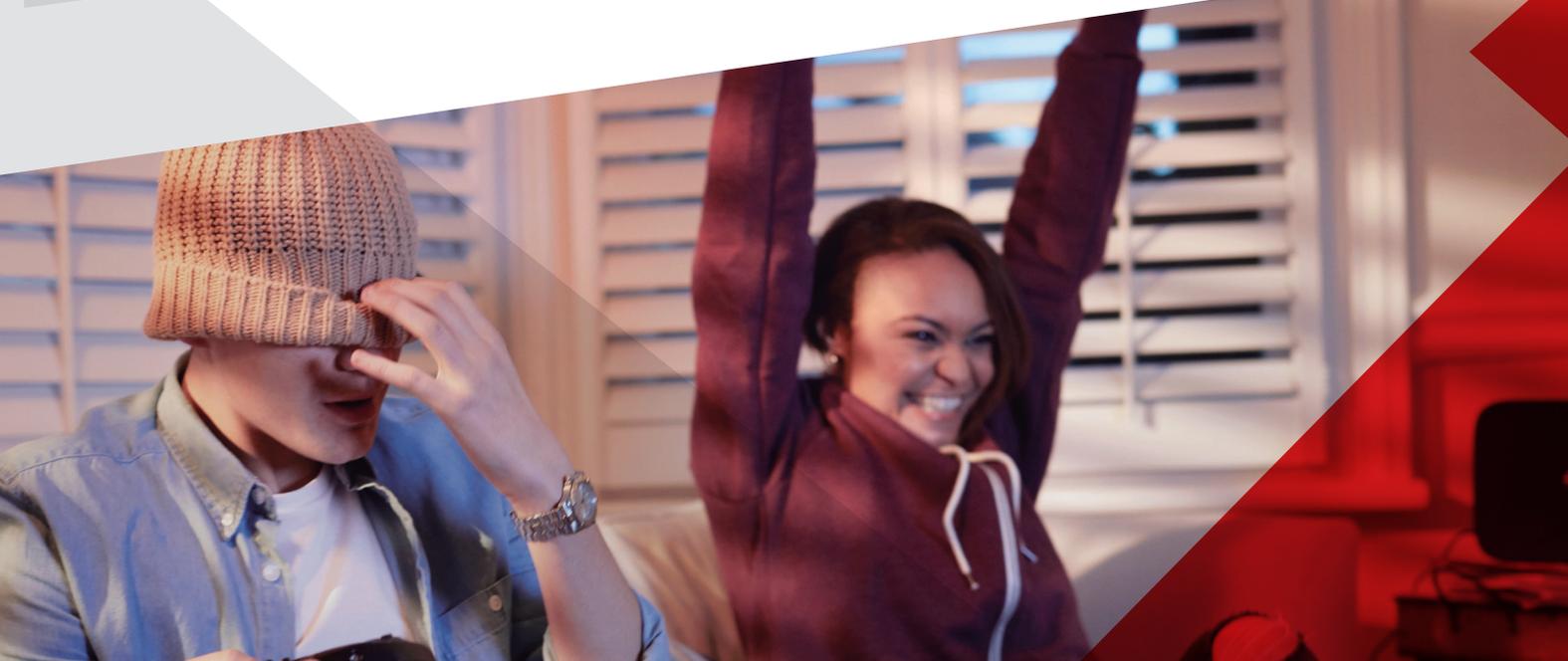
Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



NUESTRA GESTIÓN 2015-16: Proveedores



Vodafone fomenta entre sus proveedores que mantengan elevados estándares éticos, laborales y ambientales, y colabora con ellos para ayudarles a conseguir estos objetivos.

Pretendemos que nuestros proveedores cumplan estándares similares a los que nos marcamos para nosotros mismos y, por ello, les involucramos en el cumplimiento de nuestro Código de Compras Éticas (CCE) que, al formar parte de las cláusulas de los contratos, es de obligado cumplimiento. Todos los proveedores de Vodafone están adheridos al CCE.

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN EL CÓDIGO DE COMPRAS ÉTICAS

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Evitar la mano de obra infantil | 6. Evitar Prácticas Disciplinarias |
| 2. Impedir trabajos forzados | 7. Horarios de trabajo |
| 3. Salud, Seguridad y Bienestar | 8. Sueldos |
| 4. Libertad de Asociación | 9. Conductas individuales |
| 5. No discriminación | 10. Medio Ambiente |

Durante el ejercicio 2015-16 todos los empleados del departamento de Compras/SCM ("Supply Chain Management") han completado con éxito el curso "online" de Compras Éticas.

5.235 millones €
EN LA COMPRA DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS EN 2015-16 (*)

84% del importe de las
compras totales **SE REALIZA A
PROVEEDORES LOCALES**

PROGRAMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

De acuerdo con los procedimientos del Programa de Gestión de Proveedores (SPM: "Supplier Performance Management"), una vez cualificados éstos, se seleccionan aquellos que serán evaluados en cada ejercicio, tanto local como globalmente:

1. Cualificación

Los proveedores que desean trabajar con Vodafone deben cualificarse a través de una herramienta específica. Durante el ejercicio 2015-16 se han cualificado 41 nuevos proveedores.

2. Evaluación

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

- **Evaluaciones Globales:** Se han evaluado 20 proveedores en la última ronda de evaluación de proveedores globales que tuvo lugar en octubre 2015 con un resultado medio de NPS ("Net Promoter Score") de 66 puntos.

- **Evaluaciones Locales:** Se han evaluado 46 proveedores en la última ronda de evaluación de proveedores locales que tuvo lugar en febrero 2016 con un resultado medio de NPS de 73 puntos. Este resultado es superior al resultado de la última Evaluación Global y nos sitúa a 2 puntos de nuestro objetivo de trabajar con proveedores que tengan un NPS superior a 75 puntos.

Evaluación local proveedores:

73 PUNTOS EN NPS

3. Auditorías

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

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

(*) Incluye Adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial.

ACTUACIONES REALIZADAS 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 2015-16 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Todos los proveedores de alto riesgo de Vodafone tienen un plan de prevención de riesgos laborales en vigor para poder realizar actividades de riesgo.
- SCM organizó dos foros de Seguridad y Salud durante el ejercicio fiscal 2015-16 con proveedores que prestan servicios de obra civil e instalación de ADSL y fibra a nuestros clientes particulares. En estos foros se les informó de nuestras políticas y procedimientos en materia de Prevención de Riesgos Laborales y de la importancia que da Vodafone a la Seguridad y Salud en su cadena de suministros.



OTRAS ACTUACIONES REALIZADAS

INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS Y PROCESOS

Durante el ejercicio 2015-16 ha sido especialmente relevante la integración de los sistemas y procesos de Ono en la organización de SCM de Vodafone. Aunque la integración organizativa de los departamentos de Compras de ambas compañías se realizó durante el ejercicio 2014-15, la integración de los procesos y las herramientas ha finalizado durante el ejercicio 2015-16.

RACIONALIZACIÓN DE LA BASE DE PROVEEDORES

El objetivo principal ha sido racionalizar la base de proveedores de compras de Vodafone España y Ono, teniendo como partida 72 proveedores comunes de los 723 de Vodafone España y 629 de Ono.

A 31 de marzo de 2016 la cifra finalmente alcanzada es de **1.035 proveedores**, de los cuales 189 son finalmente proveedores comunes.

PROGRAMA "COMMERCIAL CONTRACT MANAGEMENT"

Durante el ejercicio 2015-16 se ha implementado en los principales contratos con nuestros proveedores de Red el programa "Commercial Contract Management". Este programa tiene como objetivo maximizar el valor de los contratos desde que se firman hasta que se extinguen. Consiste en llevar un seguimiento no solo de los niveles de servicio del contrato, sino también de los derechos y obligaciones de ambas partes y los riesgos asociados al mismo. El seguimiento se realiza en base a una metodología definida que permite comparar el desempeño de los proveedores de una misma categoría de producto/servicio.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Dentro de los proyectos de simplificación y mejora de procesos, durante el ejercicio 2015-16 se ha ido implementando la Facturación Electrónica en las plataformas del Grupo Vodafone, estando en estos momentos operativas para 500 proveedores tanto de Vodafone España como de Ono.

FIRMA ELECTRÓNICA EN LOS CONTRATOS (E_SIGNATURE)

La firma electrónica ha sido implementada en todos los contratos globales durante este ejercicio.

Gestión de los minerales conflictivos en la cadena de suministro

Si bien Vodafone no fabrica ningún producto, es consciente de los riesgos que pueden estar asociados con los procesos de extracción, comercio, manipulación y explotación de algunas materias primas y minerales frecuentemente utilizados en la fabricación los productos electrónicos (incluidos los teléfonos móviles).

Algunos minerales como la columbita-tantalita (coltan), casiterita, wolframita y oro, utilizados por los fabricantes, en el caso de proceder de áreas conflictivas, podrían estar generando ingresos para grupos armados, abusos de los derechos humanos, el medio ambiente, etc. Son lo que llamamos "minerales conflictivos"

Vodafone considera que las actividades mineras que alimentan los conflictos son inaceptables. Nuestra Política Global sobre Minerales Conflictivos establece nuestra posición en este tema y una serie de requisitos para los suministradores de nuestros productos electrónicos, como la implantación de procesos de "due diligence" en la cadena de suministros que determinen su origen.

En este sentido, también apoyamos las iniciativas de la industria como la CFSI (Conflict-Free Sourcing Initiative), que están mejorando progresivamente la transparencia en las cadenas de suministro de minerales y luchando contra los abusos sobre los derechos humanos relacionados con la extracción de minerales conflictivos. 

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



NUESTRA GESTIÓN 2015-16: Medio Ambiente

Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental, certificado de acuerdo con la última versión de la norma ISO 14001:2015, orientado a minimizar nuestro impacto en el medio ambiente y a mejorar continuamente nuestro comportamiento ambiental.

Este Sistema de Gestión, se basa en una gestión ambiental estratégica de nuestro negocio, teniendo en cuenta el contexto en el que nos movemos y los riesgos y oportunidades que dicho contexto nos puede plantear. A este respecto, se resumen a continuación algunos de los principales Aspectos Ambientales de nuestro Sistema de Gestión:

- La rápida evolución de la tecnología hace que tengamos que realizar actualizaciones constantes en nuestros productos y servicios, incluyendo la instalación de nuevas redes y equipos de telecomunicación, que suponen la necesidad de una rápida adaptación de nuestro despliegue para asegurar la Excelencia en la Experiencia de Cliente.



Innovación y
Energía

Esta rápida evolución hace también que los fabricantes de terminales desarrollen nuevos modelos continuamente, lo que puede influir en un aumento de los residuos generados por nuestros clientes debido al cambio de dispositivo. Por todo ello, desde Vodafone hemos establecido sistemas que permiten minimizar la generación de este tipo de residuos, y en el caso de que se produzcan, facilitamos su adecuado tratamiento, en el marco del concepto de la **Economía Circular**.

- La existencia de **normativa específica para nuestro sector** establece el marco en el que debemos movernos y nos impulsa, por una parte, a ser más competitivos en el mercado de las telecomunicaciones, fomentando, por ejemplo, acuerdos de compartición de emplazamientos de nuestras instalaciones de red o simplificaciones en las tramitaciones administrativas, y por otra parte, nos proporciona mecanismos para asegurar el correcto uso del espectro radioeléctrico y el aseguramiento de la calidad de nuestros servicios.
- **Consumo de Recursos para fabricación de equipos.** Vodafone no fabrica ningún tipo de equipo, sino que los adquiere a través de proveedores. Los materiales necesarios para la fabricación de equipos de telecomunicaciones incluyen algunos recursos limitados. El acceso a estos recursos valiosos y escasos puede dar lugar a impactos de tipo ambiental y social en el entorno de la organización, que son controlados y gestionados adecuadamente para que no supongan un impedimento para el desarrollo normal de nuestra actividad.
- **Consumo de Energía Eléctrica para el funcionamiento de la red.** La energía eléctrica es un recurso indispensable para el funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones y nos aseguramos de que hacemos un uso adecuado y eficiente de la misma, con el fin de controlar y reducir las emisiones de CO2 asociadas a su generación; por eso, disponemos de planes específicos para la gestión y mejora de nuestra eficiencia energética.
- **Despliegue Responsable de la Red.** El impacto visual de nuestras instalaciones y potenciales inconvenientes derivados del despliegue de nuestra red, podrían suponer alguna incidencia en la expansión de nuestro negocio, por lo que adoptamos medidas para gestionar ese despliegue de forma responsable, fomentamos los acuerdos de compartición y controlamos nuestros procesos.
- **Campos Electromagnéticos.** Las emisiones electromagnéticas son un tema que preocupa a una parte de la sociedad y en algunos casos puede generar alarma social que perjudique al correcto despliegue y funcionamiento de nuestro negocio. Por ello, nos aseguramos que cumplimos e informamos de forma transparente sobre nuestras actuaciones y cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales en esta materia.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES





Cluster de Cambio Climático de Forética

El cambio climático es uno de los mayores desafíos a los se enfrenta, hoy en día, la humanidad. Se trata de un fenómeno que puede tener grandes y graves implicaciones, por lo que exige una acción inmediata y una respuesta global. Al mismo tiempo, es una oportunidad, para las empresas y ciudadanos para revisar nuestro modelo de actuación y hacerlo más sostenible.

Vodafone forma parte, junto con 35 grandes empresas de España, del "Clúster de Cambio Climático" que coordina Forética, (Representante en España del World Business Council for Sustainable Development, WBCSD).

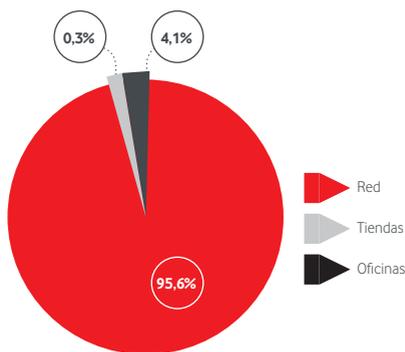
Este Cluster pretende profundizar, entre otros aspectos, en el concepto, aplicación e implicaciones del precio de carbono ("carbon pricing"), analizar el vínculo entre biodiversidad y cambio climático, dialogar con los principales líderes de opinión a nivel institucional y empresarial en esta materia, y promover la formación en prevención del cambio climático.

A través del Clúster de Cambio Climático se trasladarán al contexto español las principales tendencias y conversaciones a nivel mundial en materia de cambio climático desde la perspectiva empresarial, se contribuirá a la generación de conocimiento, se colaborará con las administraciones públicas y líderes de opinión, y se desarrollará una posición de liderazgo como punto de referencia español en materia de cambio climático.

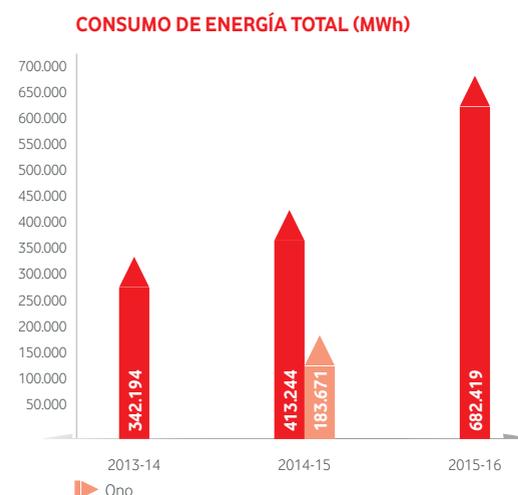
CONSUMO DE ENERGÍA

Más del 95% del consumo de energía de Vodafone procede del funcionamiento de nuestra red.

DISTRIBUCIÓN CONSUMO ENERGÍA 2015-16



• Evolución Consumo Absoluto de Energía por todas las operaciones (MWh)



• Evolución Emisiones Totales CO2

	2013-14	2014-15	2015-16
Alcance 1*	7.830	8.741	7.495
Alcance 2	75.297	152.544	175.983
Alcance 3	1.495	2.029	1.509
TOTAL	84.622	163.314	184.987

* Alcances según lo especificado por la iniciativa "Green House Gas, GHG, Protocol"

El incremento en el consumo de energía en los ejercicios 2014-15 y 2015-16 viene derivado fundamentalmente del intenso despliegue de red realizado durante los dos últimos ejercicios (Programa Spring). 📖

• Evolución Consumo Absoluto de Energía Total por Fuentes Primarias (GJ)¹

	2013-14	2014-15		2015-16
Energía Indirecta (Alcance 2)				
Procedente de la Red Eléctrica	1.204.755	1.460.483	659.823	2.436.688
Energía Directa (Alcance 1)				
Eólico-Solar	2.209	2.385	0	1.653
Diesel	14.997	14.694	102	11.156
Gas Natural	9.936	10.115	1.290	7.210
TOTAL	1.231.897	1.487.677	661.215	2.456.707

Vodafone España Ono

📖 Ver Cap. 4: "Resultados Financieros".

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CONSUMO DE ENERGÍA EN LA RED

Durante el ejercicio 2015-16 se han continuado implantando en la red de Vodafone diversas medidas de eficiencia energética.

Destaca especialmente el Plan de Actuación en la Red de Centros "CORE" para la mejora de la eficiencia en climatización. El proyecto se ha centrado en la aplicación masiva de mejoras de eficiencia energética en 67 Centros de Procesos de Datos repartidos por el territorio del país y se prevén ahorros anuales del 80% con respecto al consumo actual en climatización. Las principales medidas implantadas han sido:

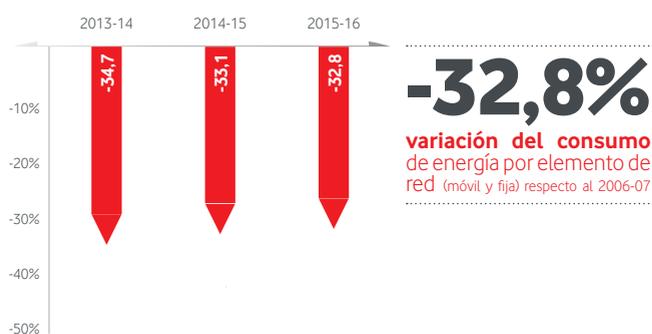
- Realización de un estudio energético, bastidor a bastidor, en los 67 Centros de Datos sobre los que posteriormente se ha actuado, superando los 5.000 bastidores con equipamiento electrónico. Para cada uno de ellos se ha implementado una solución tipo adaptándola al entorno en que se encontraba.
- La implementación de pasillos fríos mediante la colocación de cerramientos flexibles de PVC y sellado de aberturas que provocaban pérdidas de carga en zonas innecesarias y disminución de los caudales de aire disponibles.

- Diseño e implantación de equipos de "free cooling" directo integrados en el sistema de gestión del centro para coordinar su funcionamiento con el del resto de equipos de climatización.
- Sustitución de los tradicionales sistemas de humectación por electrodos por nuevos equipos diseñados "ad hoc" con una reducción del 90% del consumo en humectación.

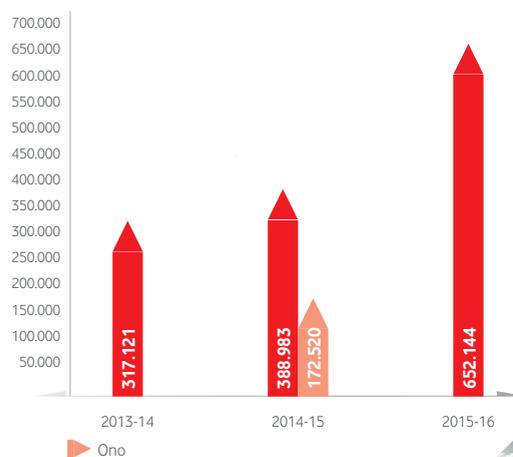


Con relación al ejercicio 2006-07, la reducción del consumo de energía por elemento de red (móvil y fija) es del 32,8%. Continuamos en el proceso para avanzar hacia el objetivo de reducir el consumo de energía por elemento de red en un 50% para el 2020 con relación a los datos del ejercicio 2006-07 que se toman como referencia. El ligero retroceso en el ritmo de disminución del consumo de energía por elemento de red es consecuencia tanto del notable aumento de nuestras instalaciones de red móvil (Proyecto "Spring") y fija (compra de Ono por Vodafone España), como de que la mayor parte de las medidas de eficiencia ya estaban implantadas. Por ello, está previsto desarrollar nuevos planes en los próximos ejercicios con el fin de continuar mejorando la eficiencia energética.

CONSUMO DE ENERGÍA/ELEMENTO DE RED RESPECTO 2006-07 (%)



CONSUMO DE ENERGÍA EN LA RED (MWh)



- Evolución Consumo de Energía en la Red por Fuentes Primarias (GJ)¹

	2013-14	2014-15		2015-16
Energía Indirecta (Alcance 2)	1.124.453	1.383.323	621.070	2.335.018
Energía Directa (Alcance 1)	17.183	17.017	0	12.699
TOTAL	1.141.636	1.400.340	621.070	2.347.717

Vodafone España Ono

¹ 1KWh = 3,6 MJ



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



CONSUMO DE RECURSOS EN OFICINAS Y TIENDAS

Durante el ejercicio 2015-16 y como resultado de la estrategia de diseño y construcción sostenible puesta en marcha desde las fases iniciales del proyecto hasta la implantación, se ha obtenido la **Certificación Leed Oro para la Sede Central "Vodafone Plaza"**.

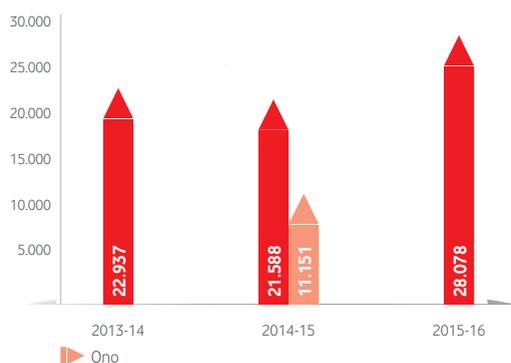
Las áreas analizadas han sido:

- Emplazamiento Sostenible
- Eficiencia en el uso del agua
- Energía y atmósfera
- Materiales y recursos
- Calidad del ambiente interior
- Innovación en el diseño



Por otra parte, se han realizado **adecuaciones en centros de trabajo**, yendo hacia un modelo de espacio flexible, renovando las instalaciones con equipos más eficientes y, en algunos casos donde se mantenían dos centros de trabajo, se han integrado las plantillas de Vodafone España y Ono.

CONSUMO ENERGÍA OFICINAS (MWh)



• Evolución Consumo de Energía en Oficinas por Fuentes Primarias (GJ)¹

	2013-14	2014-15		2015-16
Energía Indirecta (Alcance 2)	72.616	67.539	38.752	93.760
Energía Directa (Alcance 1)	9.958	10.177	1.392	7.320
TOTAL	82.574	77.716	40.144	101.080

Vodafone España Ono

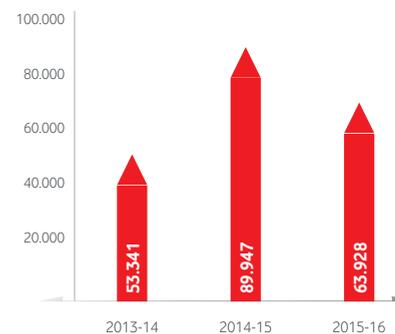
• Plan de Gestión Sostenible del Agua en Vodafone Plaza

En cumplimiento de la Ordenanza del Ayuntamiento de Madrid relativa a la Gestión y Uso Eficiente del Agua, se han establecido las líneas de acción para la mejora continua en este aspecto ambiental.

Por otra parte, se ha realizado la instalación de sistema de limpieza por tanque estanco, en las cocinas de Vodafone Plaza. Este sistema consiste en una variedad de depósitos de acero inoxidable de distintos tamaños que contienen un agente limpiador anticorrosivo, inocuo y respetuoso con el medio ambiente.

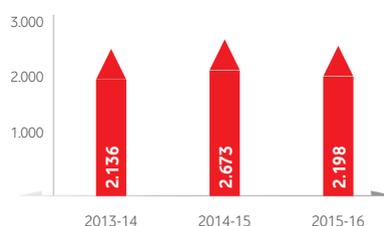
Estas actuaciones han contribuido a un importante descenso del consumo de agua después del incremento sufrido en el ejercicio 2014-15 como consecuencia de la integración de Ono.

CONSUMO DE AGUA (m³)



• Consumo en Tiendas

CONSUMO ENERGÍA TIENDAS (MWh)



	2013-14	2014-15	2015-16
Energía Indirecta (Alcance 2) (GJ)¹	7.689	9.621	7.910

No se produce consumo de energía directa (Alcance 1)

¹ 1kWh = 3,6 MJ

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

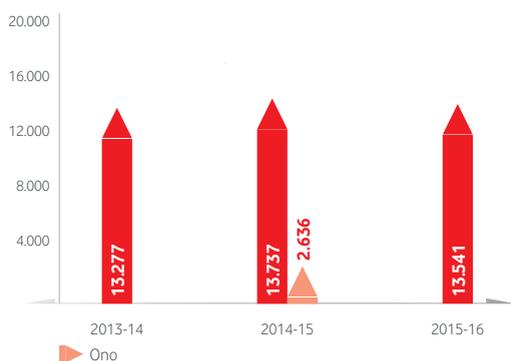
OTROS CONSUMOS

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

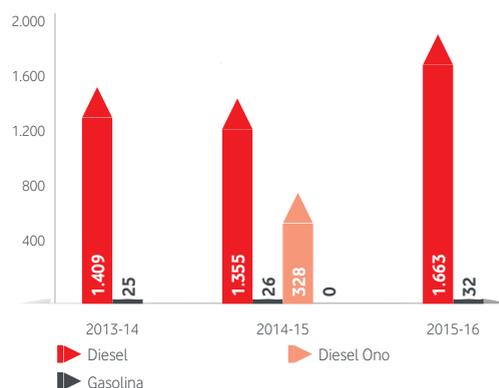
	2013-14	2014-15	2015-16
Nº Videoconferencias Nacionales	2.368	1.582	3.568
Nº Videoconferencias Internacionales	10.297	13.556	16.005
Estimación ahorro emisiones CO ₂ (Tn)	1.524	1.953	2.366

(*) 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 o internacional (según corresponda) de una persona. Por otra parte, basándose en distintas fuentes, se considera un viaje de ida y vuelta nacional, como media, un vuelo que realiza una persona entre Madrid-Barcelona y que supone la emisión de unos 140 Kg de CO₂, y que este valor se puede multiplicar por cuatro (como media) en un viaje de ida y vuelta internacional.

KM VOLADOS POR LOS EMPLEADOS (X 1000)



CONSUMO FLOTA DE VEHÍCULOS (Miles litros)



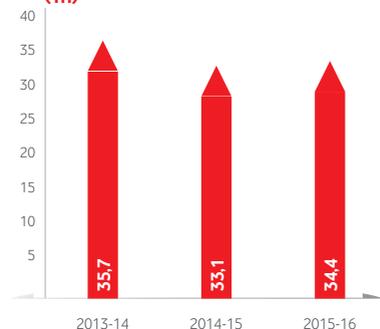
RESIDUOS

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

Así, por medio de nuestros Sistemas de Reutilización y Reciclaje hemos recogido durante el ejercicio 2015-16 más de 144.000 terminales.

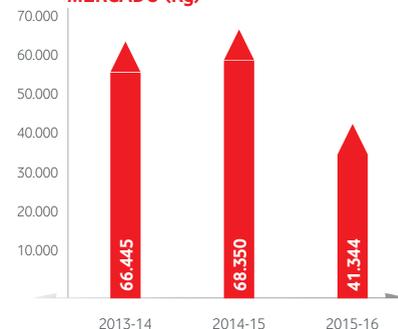
Por otra parte, durante el ejercicio 2015-16 hemos consumido 34,4 Tn de papel de oficina, el 100% con Certificado de Gestión Forestal Sostenible para contribuir a la conservación del medio ambiente.

CONSUMO DE PAPEL EN OFICINAS (Tn)



En la gráfica adjunta se muestra la evolución de las cantidades de embalajes puestos en el mercado (según declaración anual a Ecoembes).

EMBALAJES PUESTOS EN EL MERCADO (Kg)



La disminución significativa en 2015-16 es consecuencia de una menor utilización del papel-cartón en los envases.

MÁS DE

144.000

terminales recogidos para reutilización y reciclaje en 2015-16

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

DESPLIEGUE RESPONSABLE DE RED

Para ampliar y mejorar la cobertura de nuestra red y tratar de reducir el impacto de nuestras instalaciones en el medio ambiente, en Vodafone desarrollamos políticas e implantamos acciones para realizar un Despliegue Responsable de Red.

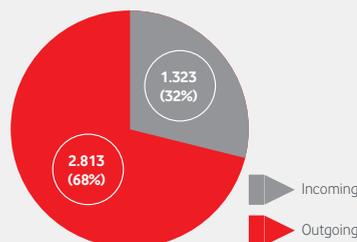
Como se ha indicado en este Informe, el ejercicio 2015-16 se ha continuado ampliando nuestra red para mejorar la experiencia de nuestros clientes, apalancados sobre el desarrollo del "Proyecto Spring". 

A este respecto, y con el fin de minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, la **compartición de infraestructuras** ha supuesto una componente importante de nuestro despliegue del ejercicio fiscal 2015-16. El gráfico adjunto muestra el nivel de comparticiones realizadas, observándose que sobre el total de permisos de instalación facilitados en nuestra relación con otras operadoras, Vodafone ha obtenido más permisos de instalación (68%) de los que otros operadores nos han solicitado (32%).

La Política de Despliegue de Vodafone durante el ejercicio fiscal 2015-16 se ha centrado en:

- El despliegue de la nueva tecnología 4G en emplazamientos existentes de las principales ciudades y zonas turísticas, siendo de especial relevancia el inicio del encendido de nodos en la banda de 800 MHz.
- 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.

A pesar de la notable actividad de despliegue de red, el ejercicio 2015-16 solo se han recibido tres sanciones administrativas derivadas de temas medioambientales, por un importe total de 13.500€.



Centro de Atención al Propietario

Los propietarios de emplazamientos pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición con el fin de trasladarnos cualquier consulta o incidencia:

607 100 101

Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2015-16: **1.859**

EMISIONES RADIOELÉCTRICAS Y SALUD

El Real Decreto 1066/2001 asume los criterios de protección sanitaria frente a campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas establecidos en la Recomendación del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea, de 12 de julio de 1999, y es de aplicación a las estaciones radioeléctricas que prestan servicios de radiocomunicación. Bajo estos criterios, establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, las restricciones a las emisiones radioeléctricas y las medidas de protección sanitaria frente a las emisiones radioeléctricas.

En cumplimiento del citado Real Decreto se han realizado durante el primer trimestre de 2016 la certificación anual de nuestra red de estaciones. Para ello, se han efectuado mediciones del nivel de emisiones de radiofrecuencia en más de 9.400 estaciones, estando los niveles de emisión del 100% de nuestras estaciones bases por debajo de los límites establecidos en el Reglamento aprobado por el mencionado Real Decreto.

En cuanto a las novedades normativas, la Resolución de 4 de noviembre de 2015 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

(SETSI), establece que ha de presentarse Certificación Sustitutiva de la inspección previa en todas las estaciones radioeléctricas que emitan en la banda de frecuencias de 790-862 MHz (banda de 800 MHz) durante un periodo de seis meses, con objeto de simplificar los trámites administrativos y facilitar el despliegue.

A este respecto, durante el ejercicio 2015-16, Vodafone ha desplegado estaciones radioeléctricas en la banda de 800 MHz en más de 4.000 emplazamientos, todos ya en servicio tras la correspondiente Autorización de Puesta en Servicio o Puesta en Servicio con la citada Certificación Sustitutiva.

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

100% DE LAS ESTACIONES BASE mantienen niveles de emisión inferiores a los límites establecidos en el Real Decreto 1066/2001



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Ética y Gobierno Corporativo

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

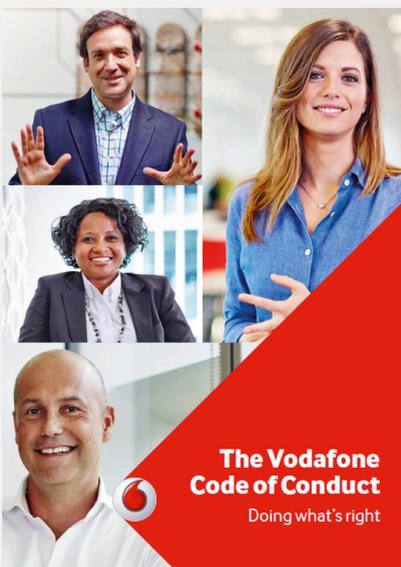
Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CÓDIGOS ÉTICOS

CÓDIGO DE CONDUCTA



“Para que una empresa sea admirada, no solo debe ocuparse de los resultados económicos y de los logros alcanzados, sino también de actuar de un modo responsable, ético y conforme a la ley”.

(Vittorio Colao. Consejero Delegado del Grupo Vodafone).

El Código de Conducta es el documento principal que rige nuestras políticas generales de compañía y describe los requisitos que debe cumplir cada persona que trabaje con y para Vodafone. Este Código establece los denominados 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 oportunos.

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 confidencialidad comercial.

7 Clientes

Valoramos la confianza que nos otorgan nuestros clientes y velaremos por la seguridad de la información que se nos proporciona.

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 Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Speak Up!

De acuerdo con nuestros Valores Corporativos,  uno de nuestros objetivos es ser una compañía que transmita confianza y, para ello, debemos garantizar que se dispone de canales para informar sobre las actuaciones que no se realicen de una forma ética y responsable.

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

"Speak Up" permite al empleado tomar partido si observa en su trabajo alguna situación o comportamiento inadecuado, pudiendo reportar cualquier potencial mala práctica a través de un proceso claro y sencillo. Este sistema le brinda a la compañía la oportunidad de investigar y actuar ante cualquier tipo de situación que sea comunicada por este medio.

Speak Up!

De esta forma, cualquier caso de potencial mala práctica o comportamiento poco ético puede ser reportado 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.
- Violación de datos personales.
- 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.

A lo largo del ejercicio 2015-16 se han realizado diversas iniciativas de comunicación y sensibilización del Código de Conducta y del sistema "Speak up", fundamentalmente a través de nuestra Intranet.

Por lo que respecta al Derecho de la Competencia, durante el ejercicio 2015-16, Vodafone no ha recibido sanción alguna por infracción de la normativa, nacional o comunitaria, de defensa de la competencia. Además, durante el ejercicio 2015-16 no ha habido ninguna notificación relativa a discriminación.

ACCIONES CONTRA EL FRAUDE Y CORRUPCIÓN

Trimestralmente se informa al Grupo Vodafone de la totalidad de incidentes y acciones de fraude y corrupción que se hayan podido producir en el periodo.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE VODAFONE ESPAÑA

Formado por representantes de:

- Auditoría Interna
- Operaciones Comerciales
- Asesoría Jurídica
- Finanzas
- Unidad de Negocio de Empresas
- Unidad de Negocio de Particulares
- Recursos Humanos
- Tecnología
- Seguridad Corporativa

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 EEUU 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. Durante el ejercicio 2015-16 no se han registrado incidentes de corrupción en Vodafone.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



OTROS CÓDIGOS ÉTICOS



Con el fin de asegurar todos los asuntos relativos a la integridad de la compañía, Vodafone está adherida voluntariamente a diferentes Códigos de Conducta como los que se mencionan a continuación:

Código de Buenas Prácticas Tributarias

Vodafone está adherida desde el ejercicio 2011-12 al Código de Buenas Prácticas Tributarias, promovido en el seno del Foro de Grandes Empresas. 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 propias empresas, y la aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas.

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.
- Ha suscrito el Código Deontológico en las Operaciones de Televenta, en el que se recogen 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 concurrencia 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 está adscrito a este Código establecido en el ámbito de la AOPM (Asociación de Operadores para la 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 está adherida desde su creación en 2007 a este Código por el que se compromete a fomentar un uso seguro y responsable entre los menores de edad cuando estos accedan a contenidos a través del móvil. ¹

"Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content"

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, como empresa filial del Grupo Vodafone, tiene implantados los mecanismos para cumplir con este Código.

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

Vodafone 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. ²

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



1. Ver Cap.4: "Sociedad: Uso Responsable de las TIC".
2. Ver Cap. 4: "Nuestra Gestión 2015-16. Medio Ambiente".

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Vodafone está comprometida con el cumplimiento de todas aquellas normas, leyes y políticas que son de aplicación en los distintos ámbitos de su actividad.

Transparencia en Vodafone

Según el Informe de 2015 realizado por Transparencia Internacional (TI) sobre cómo informan las mayores empresas de telecomunicaciones del mundo acerca de sus finanzas y sus acciones contra la corrupción, situó a Vodafone como la 3ª en el ranking de las 35 compañías más grandes del mundo. Vodafone aprobó en las tres categorías del estudio: Programas Anticorrupción, Transparencia Organizativa e Información país por país.



“DOING WHAT’S RIGHT” (HACER LO CORRECTO)

Vodafone España se rige por las políticas internas, normas y procedimientos que conforman el marco normativo del Grupo Vodafone. Como se ha indicado anteriormente en este capítulo, a la cabeza de este marco normativo se encuentra el Código de Conducta de Vodafone.

Para el desarrollo de 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 aplicables directamente a todas las compañías del Grupo, sus consejeros y empleados. Existe una Unidad de Cumplimiento Normativo en la compañía (“Compliance”) cuya misión es la de fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta y las Políticas de Vodafone, velar por su coordinación y aplicación, y resolver cualesquiera consultas o dudas que se planteen en relación con su contenido.

Por su parte, Vodafone España dispone también de Normas y Procedimientos locales en desarrollo y aplicación de las Políticas del Grupo.

El respeto por parte de nuestros empleados de la Ley, los Principios de Negocio de nuestro Código de Conducta y el conjunto de Políticas, Normas y Procedimientos internos de Vodafone, es a lo que llamamos “hacer lo correcto” (“Doing What’s Right”), así como todas las acciones desarrolladas a lo largo del año por la Unidad de Cumplimiento Normativo, Comunicación Interna, Recursos Humanos y demás áreas de la compañía que están encaminadas al conocimiento y cumplimiento de nuestras Políticas internas (tales como cursos de formación, campañas de concienciación, etc.).

► FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El Consejo de Administración, como máximo órgano de dirección y representación, tiene asumido el más firme compromiso de que la compañía cumpla la Ley, el Código de Conducta y Políticas internas de Vodafone, respete los buenos usos y prácticas del sector, y observe los principios de Responsabilidad Corporativa.

En consecuencia, el Consejo de Administración ejerce la supervisión general y seguimiento del Código de Conducta, las políticas corporativas y directrices generales que se establecen desde el Grupo Vodafone, confiando a los miembros del Comité Ejecutivo, al área de Compliance y demás responsables, la difusión e implementación de dichas políticas y directrices.

Así, las funciones de coordinación, impulso y control del programa general de cumplimiento normativo de la compañía se llevan a cabo por el Secretario del Consejo de Administración y Director del Área de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, que ocupa el cargo de “Compliance Officer” de Vodafone, a quien reporta la Unidad de Cumplimiento Normativo (“Compliance”). El “Compliance Officer” reporta de forma periódica al Comité de Auditoría y Riesgos sobre el cumplimiento del programa de Compliance y, en particular, sobre los planes de acción derivados del proceso anual de revisión de políticas (PCR). Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo presenta anualmente un informe al Consejero Delegado de Vodafone España con los resultados del PCR y los temas más relevantes acaecidos en el año en materia de cumplimiento normativo.

Las funciones de la Unidad de Cumplimiento Normativo de Vodafone España se desarrollan en coordinación con el equipo de “Compliance” del Grupo Vodafone y los responsables de las Políticas internas, tanto de Vodafone España como de la matriz.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INTERNAS

La implantación, seguimiento y control de las Políticas internas de Vodafone se lleva a cabo por los responsables designados para cada una de ellas, bajo la supervisión y coordinación del "Compliance Officer" de la compañía.

Por su parte, la Unidad de Cumplimiento Normativo realiza una revisión con carácter anual de las Políticas clave mediante la evaluación de la efectividad de los principales controles asociados a cada una de ellas. Estas revisiones se hacen a través de un Proceso Anual de Revisión de Políticas ("Policy Compliance Review" – PCR), así como a través de revisiones puntuales y en profundidad de determinadas Políticas ("Deep Dives"). Los resultados de esta revisión se plasman, también de forma anual, en un informe que se presenta al Consejero Delegado de Vodafone España y a la Unidad de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone. Así, durante el ejercicio 2015-16 se han verificado un total de 54 controles asociados a las Políticas de Competencia, Anti-Corrupción, Privacidad, Seguridad de la Información, Seguridad Tecnológica, Gestión de Crisis, Speak Up, Sanciones y Control de las Exportaciones, Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia (EMF), Prevención y Salud, y Resiliencia de la Red.

Adicionalmente a las revisiones llevadas a cabo de forma continuada a lo largo del año por los responsables de las políticas y una vez al año por la Unidad de Cumplimiento Normativo, el control de las políticas se completa con las auditorías llevadas a cabo por el departamento de Auditoría Interna conforme al plan de auditoría aprobado.

PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

De forma complementaria al programa general de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone, desde el año 2010 Vodafone España tiene implantado 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, se revisa la efectividad de los controles existentes y se impulsan en su caso las medidas necesarias para reforzar los ya existentes.

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 España, y garantiza la correcta segregación de funciones.

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.

AUDITORÍA INTERNA

El departamento de Auditoría Interna evalúa de manera independiente la eficacia de los Sistemas de Control Interno con base en un Plan anual definido, considerando prácticas de buen gobierno y un análisis de riesgo local y del Grupo Vodafone.

Este departamento también es responsable del seguimiento de las oportunidades de mejora que resultan de las auditorías, hasta su implantación.

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 del inversor en la información financiera.

Conforme a ello, durante el ejercicio 2015-16 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. Asimismo, el Auditor Externo de Vodafone ha emitido un informe favorable que certifica que no se han identificado deficiencias significativas en el Sistema de Control Interno de Vodafone España.



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

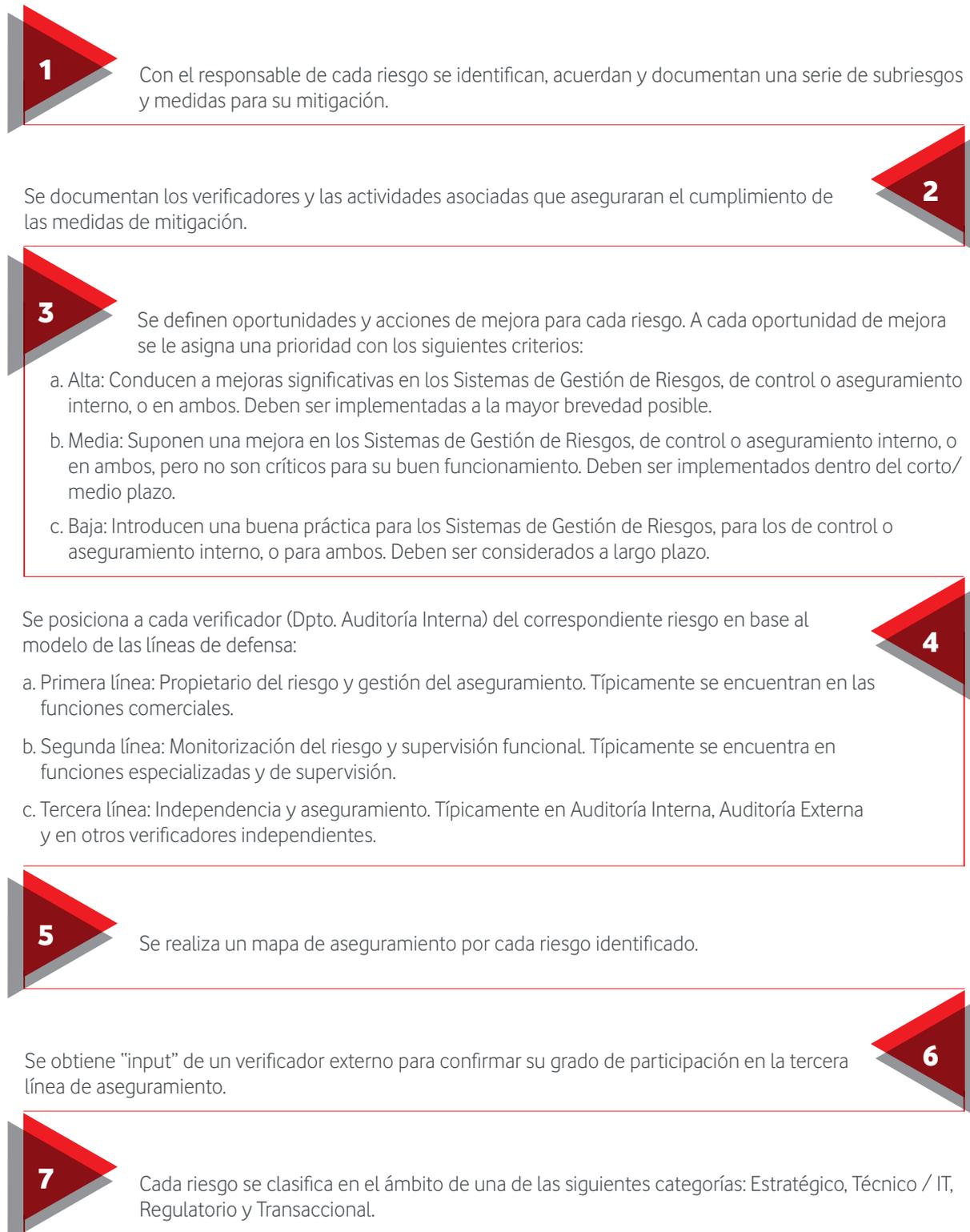
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

GESTIÓN DE RIESGOS

El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone España se enmarca dentro de una metodología confeccionada por el Grupo Vodafone. Bajo este contexto, Vodafone España identifica anualmente los principales riesgos con impacto en clientes, en el negocio y en la reputación corporativa. A cada riesgo identificado se le asigna un responsable directo a nivel de Director.

Identificados los principales riesgos, se llevan a cabo las siguientes acciones de cara a su gestión y tratamiento:



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



RIESGOS IDENTIFICADOS EN VODAFONE

RIESGO	TIPO DE RIESGO
1 Privacidad de la información de los clientes	Estratégico / Regulatorio
2 Fallo en infraestructura de IT o de Red	Técnico / IT
3 Ataques malintencionados a la infraestructura de IT o de Red	Técnico / IT

RIESGO

1 Privacidad de la información de los clientes

2 Fallo en infraestructura de IT o de Red

3 Ataques malintencionados a la infraestructura de IT o de Red

Descripción

Nuestra habilidad para proteger la información sensible de clientes es fundamental para generar confianza con nuestros clientes y reputación. 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 de 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 ley.

Como operadora de telecomunicaciones, dependemos de la estabilidad de nuestras redes. Fallos en la infraestructura de red o de IT (no malintencionados, es decir, causados por el fin de vida útil, desastres naturales o debidos a incidentes meteorológicos) pueden resultar en una interrupción del servicio, dañando nuestra reputación y, como consecuencia, en una pérdida de ingresos y en multas económicas.

Un ciberataque a nuestra infraestructura de red podría suponer que dejásemos sin servicio a nuestros clientes, dañando seriamente nuestra reputación y, por tanto, en la pérdida de ingresos y en la posibilidad de multas económicas.

Medidas de mitigación

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

- > Disposición de Planes de Continuidad de Negocio y de recuperación de desastres.
- > Inversión en mantenimiento y mejora de nuestras redes de forma continua.
- > Transmisión propia en todas las rutas críticas de nuestra red para reducir la dependencia de equipos.
- > Inversiones para asegurar una capacidad de redundancia adecuada cuando sea posible.
- > Contratación de seguros que cubran incidencias graves en nuestras redes.

- > Disponemos de una comunidad global de seguridad consolidada, en la que los equipos de seguridad del Grupo Vodafone trabajan junto con los equipos de Vodafone España.
- > Colaboramos estrechamente con una gran variedad de grupos de interés entre los que destacan organismos oficiales, grupos empresariales y proveedores.
- > Evaluamos continuamente nuestras políticas, procedimientos y estándares de seguridad adaptándolos e invirtiendo en nuevos controles en caso de necesidad.
- > Anualmente se realizan programas de seguridad para identificar y llevar a cabo actividades adicionales enfocadas en fortalecer nuestro entorno de control. El objetivo es asegurar que la infraestructura crítica se mejore reduciendo la probabilidad de un acceso no autorizado o cualquier otro ataque.
- > Minimizamos el riesgo de ataques malintencionados a nuestra infraestructura mediante nuestro Centro de Operaciones de Seguridad global.
- > Realización de auditorías regulares para el análisis de vulnerabilidades y programas de "hacking" ético.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

RIESGOS IDENTIFICADOS EN VODAFONE

RIESGO	TIPO DE RIESGO
4 Regulación y legislación adversa	Estratégico / Regulatorio
5 Acceso a contenidos "premium"	Estratégico / Regulatorio
6 Cobertura de fibra en zonas de relevancia	Estratégico / Regulatorio

RIESGO	4 Regulación y legislación adversa	5 Acceso a contenidos "premium"	6 Cobertura de fibra en zonas de relevancia
Descripción	El mercado de las telecomunicaciones está expuesto a posibles cambios en la legislación o regulación vigente que pueden impactar en el negocio. Además, modificaciones en las leyes fiscales o la publicación de nuevas leyes más estrictas pueden exponer a Vodafone a una carga fiscal adicional o afectar al valor en libros de los activos, impactando en los resultados de la compañía.	Una oferta competitiva de servicios convergentes precisa cada vez más de un acceso a los contenidos más demandados, es decir, deportes o series de TV. Esta situación puede implicar: <ul style="list-style-type: none"> - Erosión de los márgenes debido al excesivo coste de adquisición de los contenidos y su bajo precio de venta. - Pérdida de cuota de mercado en caso de no ofrecer esos contenidos. 	No disponer de una oferta de fibra en ciertas zonas podría dificultar competir eficazmente o bien requeriría de inversiones adicionales para asegurar una huella lo más eficaz y rentable posible.
Medidas de mitigación	<ul style="list-style-type: none"> > Participar de manera activa en cualquier cambio regulatorio y/o legislativo. > Realizar una planificación detallada de escenarios de manera continua. > Considerar acciones legales, si es necesario, para asegurar el cumplimiento de la legislación entre competidores. > Diálogo regular con asociaciones que representan a los operadores de telecomunicaciones y otros organismos de la industria para entender las situaciones políticas subyacentes. > Mantener un compromiso constructivo y robusto con las autoridades fiscales y los representantes gubernamentales pertinentes. > Consultar a asesores y abogados para obtener opinión sobre la legislación y normas fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> > Análisis del coste del ofrecimiento de contenidos "premium". > Informe diario con información sobre el número total de nuevos clientes y cartera de clientes para monitorizar el comportamiento de los contenidos de televisión. > Identificar socios potenciales con el fin de obtener nuevos contenidos y evitar la exclusividad en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> > Conseguir acuerdos con mayoristas en zonas reguladas. > Analizar bajo qué circunstancias es más rentable vender a través de un mayorista. > Priorizar el despliegue en áreas no reguladas y en las que Vodafone no dispone de cobertura actualmente. > Hacer más atractiva la oferta de ADSL para poder ofrecer esta tecnología en zonas en las que no está disponible la fibra.

Informe Anual
Vodafone España
2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

GOBIERNO CORPORATIVO



COMPOSICIÓN DEL CONSEJO Y COMISIONES EXISTENTES

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.), es la siguiente:

CONSEJO DE VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.:

Consejero	D. Francisco Román	D. António Coimbra	D. Miguel Orúe-Echebarría
Cargo en el Consejo	Presidente	Consejero Delegado	Consejero
Cargo en la organización	Presidente	Consejero Delegado	Director Financiero
Fecha primer nombramiento	20 de marzo de 2003	27 de agosto de 2012	26 de marzo de 2009
Tipo de Consejero	No ejecutivo	Ejecutivo	Ejecutivo

CONSEJO DE VODAFONE ONO, S.A.U.:

Consejero	D. António Coimbra	D. Miguel Orúe-Echebarría	D. Pedro Peña Jiménez
Cargo en el Consejo	Presidente y Consejero Delegado	Consejero	Consejero
Cargo en la organización	Consejero Delegado	Director Financiero	Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa
Fecha primer nombramiento	23 de julio de 2014	23 de julio de 2014	23 de julio de 2014
Tipo de Consejero	Ejecutivo	Ejecutivo	Ejecutivo

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.

El Consejo de Vodafone España, S.A.U. está compuesto por tres miembros, que ocupan los cargos de Presidente, Consejero Delegado y Director Financiero de la compañía. En línea con la organización del resto de sociedades del Grupo Vodafone, se trata de un Consejo compuesto por el mínimo legal de miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

La Presidencia del Consejo es una Presidencia no ejecutiva. En consecuencia, las características del cargo de Presidente son representativas ante todo tipo de organismos e instituciones. Asimismo, canaliza las relaciones de la compañía con la Fundación Vodafone España.

El Consejero Delegado tiene delegadas todas las facultades y atribuciones del Consejo de Administración, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables. Su relación con el Consejo está basada en los principios de confianza y transparencia, de forma que el Consejo tiene conocimiento pleno de las decisiones adoptadas por el Consejero Delegado en el ejercicio de sus facultades delegadas.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Por su parte, D. Miguel Orúe-Echebarría ocupa el puesto de Director Financiero dentro del organigrama de la compañía. Por consiguiente, ninguno de los miembros del Consejo de Administración de Vodafone España S.A.U. tiene carácter de externo.

El Consejo de Administración de Vodafone Ono S.A.U., por su parte, está también compuesto de tres miembros, quienes ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero y Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa. A diferencia del Consejo de Vodafone España, S.A.U., en el de Vodafone Ono, S.A.U. el cargo de Presidente y Consejero Delegado lo ocupa la misma persona, D. António Coimbra, sin que exista por tanto una Presidencia no ejecutiva. Por lo demás, las normas que rigen la composición y funcionamiento de ambos consejos son idénticas.

Así, los miembros de los Consejos de Administración de Vodafone España S.A. U. y Vodafone Ono, S.A.U. cumplen todas las pautas legales y de organización interna establecidas para evitar las situaciones de conflicto de intereses, existiendo la obligación de comunicar estas situaciones, si se produjeran, al Consejo de Administración a través de su Presidente o su Secretario. En todo caso, los Consejeros que pudieran encontrarse en una situación de conflicto de intereses se abstendrán de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que puedan hallarse interesados personalmente. Por otra parte, la compañía cuenta con una Política interna sobre Conflicto de Intereses, aplicable a los miembros del Consejo, en la que se impone la obligación de comunicar a Vodafone España S.A.U. y/o Vodafone Ono S.A.U. cualquier situación de conflicto potencial de intereses.

El **Comité Ejecutivo** de Vodafone España y Vodafone Ono (un órgano integrado de ambas compañías) 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 9 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.

Los miembros del Comité Ejecutivo de Vodafone España y Vodafone Ono a 31 de marzo de 2016 son:

Miembros del Comité Ejecutivo	Cargo en el organigrama de la compañía
D. António Coimbra	Consejero Delegado
D. Andrés Vicente	Director de la Unidad de Negocio de Empresas
D. Óscar Vilda	Director de la Unidad de Negocio de Particulares
D. Miguel Orúe-Echebarría	Director Financiero
D. Babak Fouladi	Director de Tecnología
D ^a Patricia Ferruz	Directora de Marca, Experiencia de Cliente y Transformación
D. Paulo Neves	Director de Operaciones Comerciales
D ^a Remedios Orrantia	Directora de Recursos Humanos
D. Pedro Peña	Director de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa

Por su parte, el **Comité de Auditoría y Riesgos** de Vodafone España y Vodafone Ono es un órgano regional dependiente del Grupo Vodafone (la Presidencia la ocupa siempre una persona independiente y ajena a la organización de Vodafone España), que tiene como función principal la supervisión del entorno de control de la compañía. Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, de forma regular:

D^a. Barbara Cavaleri
 D. António Coimbra
 D. Miguel Orúe-Echebarría
 D. Pedro Peña

Excepcionalmente pueden asistir otros directivos y empleados de la compañía.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

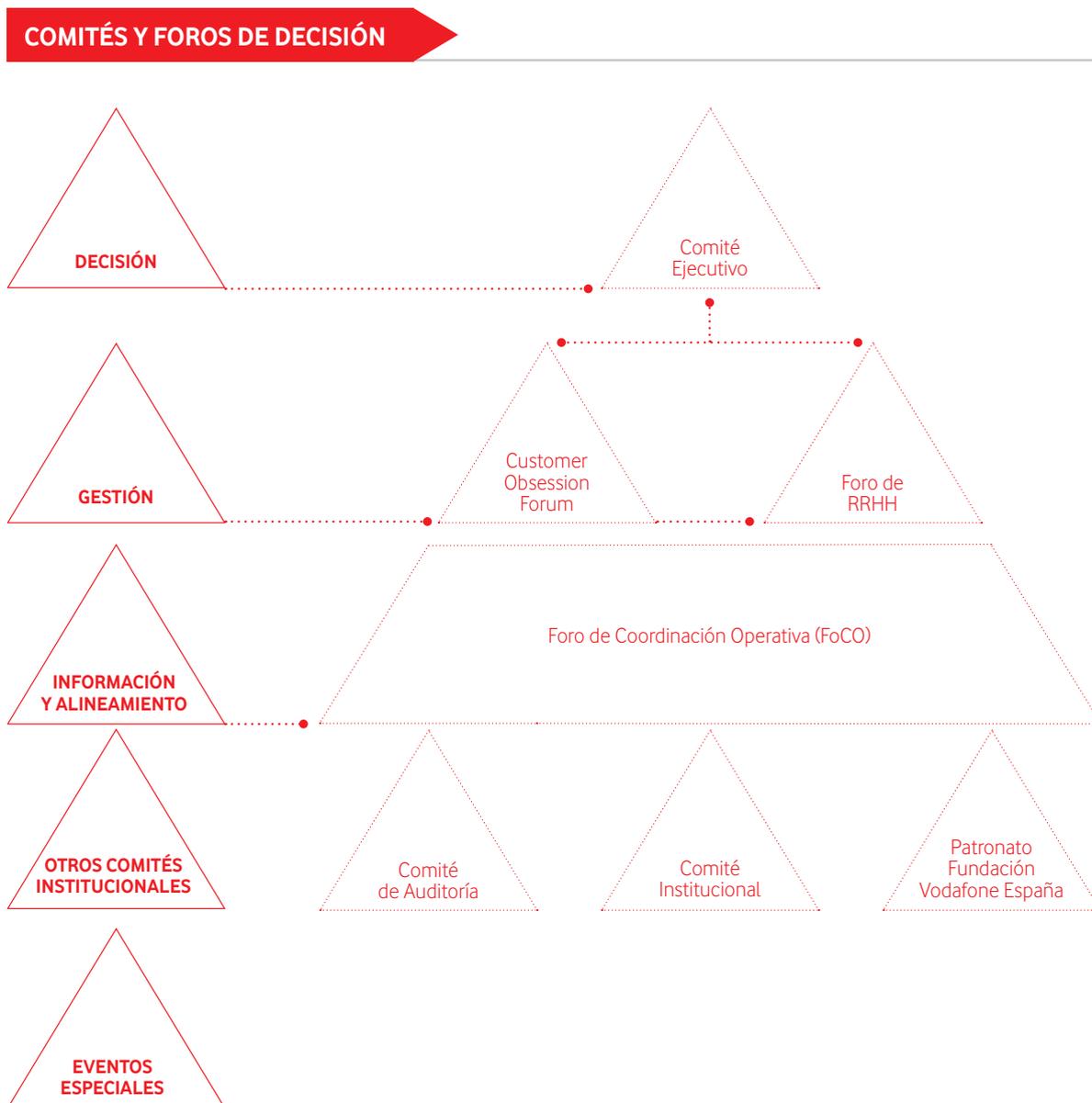
Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Comité Ejecutivo

Órgano de máximo nivel de toma de decisiones

Frecuencia Semanal

Asistentes CEO, Alta Dirección

Una de cada cuatro reuniones del Comité Ejecutivo se lleva a cabo en Regiones

Foro de RRHH

Generación y Seguimiento de iniciativas RRHH

Sponsor CEO

Líder Dtora. Recursos Humanos

Frecuencia Trimestral

Otros Asistentes Dtor. Comunicación, 2 Dtors. Regionales, 4 empleados

Reporte Trimestral al Comité Ejecutivo

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 Dtora. Marca

Frecuencia Mensual

Otros Asistentes Dtors. Generales de las Unidades de Negocio, Dtors. Marketing, Dtors. Gestión Valor del Cliente, Dtor. Comunicación, Dtora. Marca, Dtora. Experiencia de Cliente y Transformación, Agencias (solo Marca)

Reporte mensual 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 (web, TV)
Asistentes	2ª parte: Alta Dirección y Directores

Comité de Auditoría y Riesgos

Control interno que permite la identificación de áreas de mejora de la compañía

Asistentes	Chairman (Finance - Grupo Vodafone), CEO, Dtor. Financiero, Dtor. Legal, Regulación y Seguridad Corporativa
Frecuencia	Al menos dos al año

Comité Institucional

Coordinación de todas las Relaciones Institucionales de la compañía

Asistentes	Presidente, CEO, Dtor. Unidad Negocio Empresas, Dtor. Legal, Regulación y Seguridad Corporativa, Dtor. Comunicación, Dtor. Fundación, Dtor. Estrategia, Dtora. Marca
Frecuencia	Mensual

Eventos Especiales "Roadshows"

Revisión y seguimiento de objetivos de compañía

Sponsor	CEO
Líder	Dtor. Comunicación
Frecuencia	Anual (por regiones)

Patronato Fundación Vodafone

Comité de gestión y representación de la Fundación

Asistentes	Dtor. Fundación, miembros internos (Presidente, Dtor. Financiero, Dtor. Comunicación) y externos (representantes de Ministerios y otros organismos)
Frecuencia	2 - 3 al año

MECANISMOS DE LOS EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

- Los empleados de Vodafone pueden seguir mensualmente en directo a través de "streaming", las sesiones públicas de los Foros de Coordinación Operativa (FoCO) para estar al corriente de la evolución del negocio y de la estrategia de la compañía.
- Para desarrollar una cultura de innovación que ayude a Vodafone a ser líder en el mercado se ha puesto en marcha un programa denominado "Innova", cuyo principal objetivo es recopilar e implementar las ideas más innovadoras que aportan los empleados.
- Asimismo, para trasladar cualquier recomendación o indicación a los órganos de gobierno de la compañía, los empleados pueden contactar con sus mandos directos o con el área de Recursos Humanos. Estas recomendaciones pueden ser trasladadas, entre otros sistemas, durante el proceso anual de evaluación y medición de desempeño ("Performance Dialogue"). 
- Con el objetivo de ser una compañía reputada y admirada, Vodafone pone a disposición de los empleados "Speak Up", una herramienta con la que se posibilita informar sobre cualquier actividad que potencialmente no esté alineada con el Código de Conducta. Todos los casos reportados son tratados con absoluta confidencialidad (Ver pág. 89).
- Por último, para conocer las expectativas y percepciones de los empleados, Vodafone realiza una encuesta anual ("People Survey"), en la que se abordan los diferentes temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos. 

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN ("Senior Leadership Team"-SLT)



La política de remuneración de los Directivos ("Senior Leadership Team" – SLT) se basa en el principio de "pago por rendimiento" en función de los resultados obtenidos por nuestra compañía. Este principio asegura que nuestros Directivos solo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio de Vodafone han sido los esperados por nuestros accionistas y otros Grupos de Interés.

En el siguiente cuadro se detalla y explica los principales componentes que configuran el paquete retributivo de los miembros del SLT de Vodafone en España.

Componente	Objetivo y alineamiento con la estrategia	Descripción
Salario base	Atraer y retener al mejor talento Directivo.	<p>Los salarios son revisados anualmente. Los criterios que se tienen en cuenta en el proceso de revisión salarial son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de experiencia, capacitación y responsabilidades del Directivo, los resultados de negocio alcanzados por la compañía, el entorno macro-económico y las condiciones del mercado. Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad.
Beneficios sociales	Reforzar la retención del talento Directivo y asegurar la competitividad del paquete retributivo de nuestro equipo Directivo con respecto a nuestros mercados de referencia.	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone. Participación en un Plan de Previsión específico para los miembros del Comité de Dirección. Coche de compañía. Seguro de salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar. Seguros de vida y accidentes.
Retribución variable a corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el año fiscal. Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del año fiscal. 	<ul style="list-style-type: none"> Los niveles de los "bonus" anuales y los indicadores para evaluar los resultados alcanzados son revisados anualmente para asegurar su alineamiento con nuestra estrategia y las mejores prácticas de mercado. Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de "bonus" son retadores, se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados.
Retribución variable a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico plurianual. Reforzar el alineamiento del equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas. Retener el talento Directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de concesión de acciones anuales con un "vesting" (*) trienal y ligado a la permanencia del Directivo en la empresa y el comportamiento del "Free Cash Flow" de la compañía. Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de "bonus" son retadores se analiza el comportamiento e histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados. Los miembros del Comité de Dirección deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la compañía.

Durante el ejercicio 2015-16 no ha habido revisión salarial en la retribución fija del equipo Directivo de Vodafone España.

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para la Alta Dirección, se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

(*) Vesting: Plazo de tiempo en el cual las acciones no pueden ser ejercitadas y por tanto no pueden ser vendidas.



Elaboración y Revisión del Informe

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DEL INFORME

Para la elaboración de este Informe se han considerado las siguientes Guías y Normas establecidas a nivel internacional:

a

Las establecidas por el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como No-Financiera, en lo relativo a:

Directrices del IIRC

Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2015-16

Enfoque estratégico y orientación futura	Información sobre la Estrategia de la compañía
Conectividad de la información	Información sobre actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental
Relaciones con los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Materialidad y Concisión de la Información	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Fiabilidad de la información	Verificación de la información por Auditores Externos
Consistencia y comparabilidad	Información presentada 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, así como en cuanto a los Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos: **(GRI: G4-18)**

Principios de G4

Reflejo en el Informe Integrado Vodafone España 2015-16

Contenido

Calidad

Participación de los Grupos de Interés	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Contexto de Sostenibilidad	Información sobre actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental
Materialidad	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Exhaustividad	Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal
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 Integrado Vodafone España 2015-16

Inclusividad	Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas
Relevancia	Información sobre los Aspectos considerados Materiales
Capacidad de Respuesta	Información sobre actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

CONTENIDOS SEGÚN IIRC

A continuación se esquematiza dónde se puede encontrar en el presente Informe cada uno de los contenidos solicitados por el IIRC:

Contenidos solicitados IIRC	Capítulo del Informe 2015-16	Pág. Informe 2015-16
Descripción de la organización y del entorno	Quiénes Somos	12
	Indicadores Clave	07
	Organización de Vodafone España	13
	Análisis del Sector	21 a 24
Gobierno Corporativo	Cumplimiento Normativo	91 y 92
	Gobierno Corporativo	96 a 100
Modelo de Negocio	Vodafone en España 2015-16	14 y 15
	Contribución de Vodafone al país	38 a 43
	Empresa Sostenible	29 y 30
Riesgos y Oportunidades	Gestión de Riesgos	93 a 95
Estrategia y Asignación de Recursos	Estrategia	25 a 28
	Vodafone en España 2015-16. Objetivos	18 y 19
Desempeño	Resultados Financieros	35 a 37
	Clientes	44 a 56
	Sociedad	57 a 68
	Empleados	69 a 78
	Proveedores	79 y 80
Perspectivas futuras	Medio Ambiente	81 a 86
	Análisis del Sector	21 a 24
	Vodafone en España 2015-16. Objetivos	18 y 19
Bases de preparación y presentación	Alcance y Criterios del Informe	6
	Empresa Sostenible	29 y 30
	Principios de Elaboración del Informe	102 a 106

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

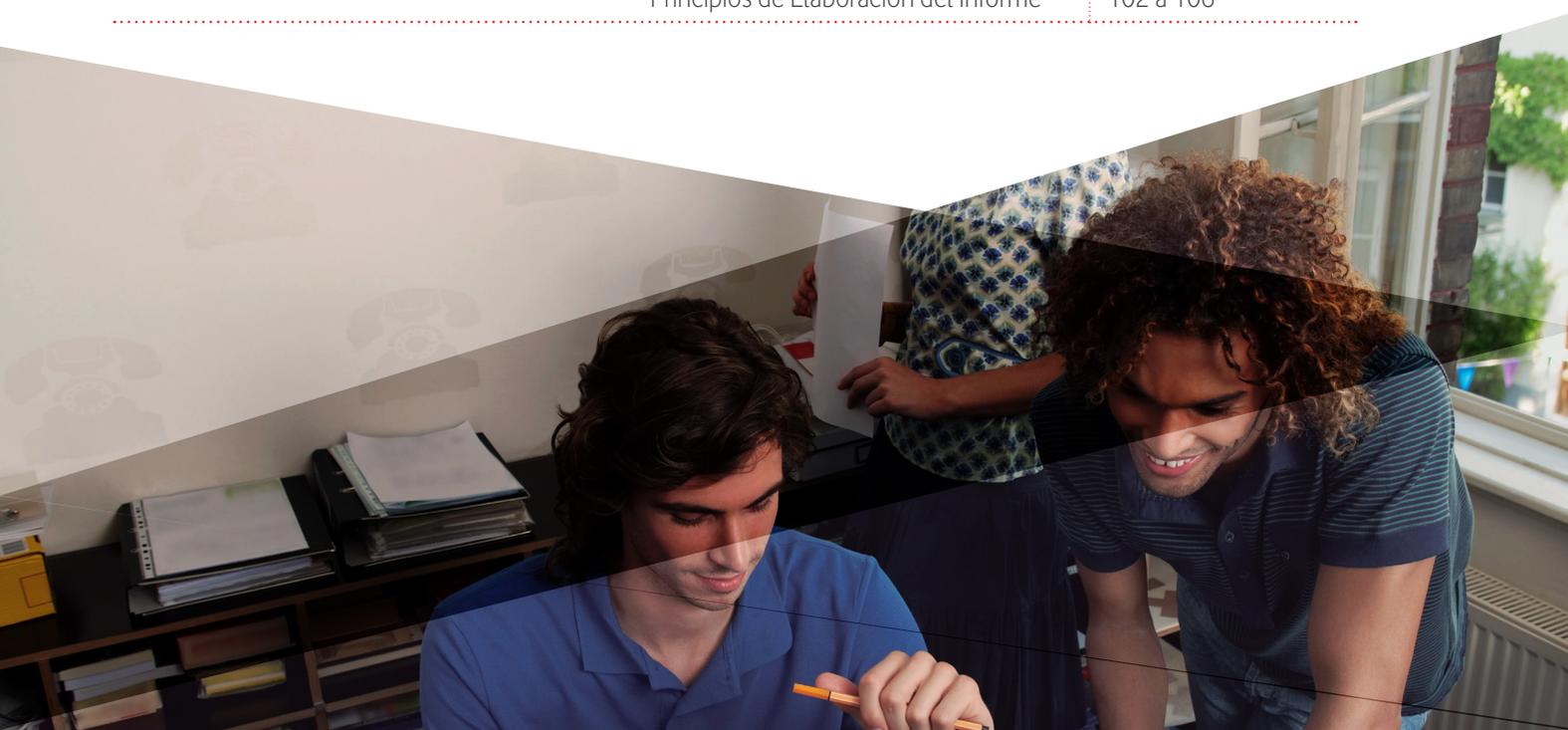
5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SEGÚN GRI

Para realizar la **identificación de los Aspectos Materiales** se consideran las siguientes fuentes de información: **(GRI: G4-18)**

- El listado general de Aspectos definidos por GRI 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".

Realizada esta identificación, en la tabla siguiente se establece la correlación entre los Aspectos Materiales según terminología GRI y los Aspectos Materiales según Vodafone, su Cobertura (Externa o Interna) y cuyos respectivos Enfoques de Gestión se describen en los diferentes apartados del presente Informe Anual: 

Categoría	GRI - G4	Aspecto Material Vodafone (GRI: G4-19)	Cobertura (GRI: G4-20; G4-21)	Enfoque de Gestión
Economía	Desempeño económico	Impacto Socio-económico de las TIC	Interna	Cap.4 Pág. 38 a 43
	Presencia en el mercado*	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Consecuencias económicas indirectas	Impacto Socio-económico de las TIC	Interna	Cap.4 Pág. 38 a 43
	Prácticas de adquisición	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
Medio Ambiente	Materiales	Residuos	Interna - Externa	Cap.4 Pág. 85
	Energía	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap.4 Pág. 82 a 85
	Agua	No Material	--	
	Biodiversidad	No Material	--	
	Emisiones*	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap.4 Pág. 82 a 85
	Efluentes y Residuos	No Material	--	
	Productos y servicios	No Material	--	
	Cumplimiento regulatorio	Despliegue Responsable de Red	Interna	Cap.4 Pág. 86
		Ética	Interna	Cap.4 Pág. 88 a 90
	Transporte*	Medio Ambiente y Cambio Climático	Interna	Cap.4 Pág. 82 a 85
	General	No Material	--	
	Evaluación ambiental de los proveedores	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
Mecanismos de reclamación en materia ambiental*	Despliegue Responsable de Red	Interna	Cap.4 Pág. 86	
Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Seguridad y Salud Ocupacional	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Capacitación y Educación	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales*	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
		Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
		Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Categoría	GRI - G4	Aspecto Material Vodafone (GRI: G4-19)	Cobertura (GRI: G4-20; G4-21)	Enfoque de Gestión
Derechos Humanos	Inversión	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
	No Discriminación	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Trabajo infantil	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
		Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Trabajo forzoso	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
		Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Medidas de seguridad	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
		Empleados	Interna	Cap.4 Pág. 69 a 78
	Derechos de la población indígena	No Material	--	
	Evaluación	No Material	--	
	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Proveedores	Externa	Cap.4 Pág. 79 y 80
	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos*	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
Sociedad	Comunidades Locales	Acción Social	Interna	Cap.4 Pág. 57 a 68
	Lucha contra la corrupción	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
	Política pública*	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
	Prácticas de competencia desleal	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
	Cumplimiento regulatorio	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Proveedores	Interna	Cap.4 Pág. 79 y 80
	Mecanismos de reclamación por impacto social*	Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90
	Responsabilidad sobre producto	Salud y seguridad de los clientes	Despliegue Responsable de Red	Interna
Uso Responsable de las TIC			Interna	Cap.4 Pág. 65 y 66
Etiquetado de los productos y servicios		Claridad Precios y tarifas	Interna	Cap.4 Pág. 50 y 51
Comunicaciones de marketing		Publicidad Responsable	Interna - Externa	Cap.4 Pág. 49
Privacidad de los clientes		Privacidad y Protección de Datos	Interna	Cap.4 Pág. 67 y 68
Cumplimiento regulatorio		Ética	Interna	Cap.5 Pág. 88 a 90

Para establecer el proceso de **priorización de estos Aspectos Materiales (GRI: G4-18)** se identifican los Grupos de Interés para los que es Relevante o Material el Aspecto en cuestión, construyéndose la **Matriz de Materialidad** que tiene en cuenta tanto la importancia de estos Aspectos para los Grupos de Interés, como la Influencia en el Negocio de cada uno de ellos. 

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 de Dirección a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.

(*) Aspecto considerado material en este Informe por primera vez. **(GRI: G4-23)**

 Ver Cap. 3: "Nuestra Estrategia".

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

Vodafone está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact). Esta es una iniciativa cuyo objetivo 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.

Principios	Políticas	Seguimiento y Medición		
		Inf. Integrado 2015-16	Pág.	Inf. Integrado 2015-16
1 "Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"	- Vodafone Empresa Sostenible - Código de Conducta - Uso Seguro y Responsable - Privacidad - Código de Compras Éticas - Evaluación Proveedores - Emisiones Radioeléctricas y Salud	29 a 33 88 65 y 66 67 y 68 79 79 86	- Matriz de Materialidad - Canal "Speak up!" - Formación sobre "Doing what's right" - Información y Concienciación en el Uso Seguro y Responsable	32 89 91 65 y 66
2 "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 - Política de no utilización de Minerales Conflictivos - Evaluación de Proveedores	88 79 80 79	- Canal "Speak up!" - Seguimiento y evaluación de proveedores	89 79
3 "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"	- Convenio Colectivo - Código de Conducta - Relaciones Laborales - Código de Compras Éticas	70 88 70 79	- Encuesta de Clima Laboral	71
4 "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 88 79	- Canal "Speak up!"	89
5 "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"	- Convenio Colectivo - Código de Conducta - Código de Compras Éticas	70 88 79	- Canal "Speak up!" - Empleados por edad y sexo	89 69
6 "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"	- Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades - Código de Conducta - Código de Compras Éticas	71 a 73 88 79	- Evolución Diversidad	71 y 72
7 "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"	- Código de Conducta - Sistema de Gestión Ambiental - Control de los impactos ambientales	88 81 81 a 85	- Evolución Impactos Ambientales	82 a 85
8 "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"	- Sistema de Gestión Ambiental - Control de los impactos ambientales	81 81 a 85	- Mantenimiento Sistema Gestión Ambiental	81
9 "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"	- Internet de las Cosas (IoT)	53 y 54	- Buenas Prácticas con Clientes	55 y 56
10 "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"	- Código de Conducta - Política anticorrupción y anti-soborno - Cumplimiento Normativo	88 89 91 y 92	- Actuaciones contra el fraude y corrupción	89

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

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 VODAFONE ESPAÑA 2015-16

A la Dirección de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone España o Vodafone)

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión de la información de sostenibilidad incluida en los capítulos 1 al 6 del Informe Integrado Vodafone España 2015-16 (en adelante, el Informe), y en el "Índice de contenidos GRI", que figura en el capítulo 6 "Elaboración y revisión del Informe".

El perímetro y criterios considerados por Vodafone España para la elaboración del Informe adjunto se encuentran definidos en el apartado "Alcance y criterios del Informe", incluido en el capítulo 1 "Introducción".

La preparación del Informe, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Vodafone, quien también es responsable 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 alcance de 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:

- 1) Entrevistas con la Dirección de Sostenibilidad y Calidad de Vodafone para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe. Asimismo, se han realizado entrevistas con el personal clave de otras Direcciones que participan en la elaboración y la definición de su contenido.
- 2) Revisión de los sistemas de reporte utilizados, los procesos para la elaboración del Informe y el seguimiento de las políticas, relaciones y compromisos adquiridos por Vodafone con sus grupos de interés.
- 3) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía GRI versión 4 (G4) y a los principios de la Norma AA1000 APS 2008.
- 4) Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cualitativa y cuantitativa de los indicadores incluidos en el "Índice de contenidos GRI", que figura en el capítulo 6 "Elaboración y revisión del Informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados.

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 Integrado Vodafone España 2015-16 y en el Índice de contenidos GRI, que figura en el capítulo 6, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants* (IFAC).

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión de la información de sostenibilidad incluida en el Informe y en el Índice de contenidos GRI, que figura en el capítulo 6, con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado de acuerdo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (GRI), versión 4 (G4), tal y como se indica en el mismo, habiéndose revisado la información contenida en el "Índice de contenidos GRI", incluido en el capítulo 6 "Elaboración y revisión del Informe".
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de información de sostenibilidad e indicadores revisados contengan errores significativos o que no hayan sido preparados de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por *AccountAbility*, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés y tiene definidos los canales de comunicación para conocer y entender sus expectativas.
 - ✓ **Relevancia:** Se identifican los aspectos clave a incluir en el Informe anualmente a través de la elaboración de una análisis de materialidad.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se 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

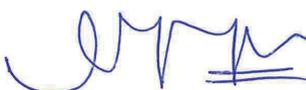
Hemos presentado a la Dirección de Sostenibilidad y Calidad de Vodafone nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS 2008 y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

A continuación, resumimos las observaciones más significativas:

- **Inclusividad:** Vodafone 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 identifica de forma periódica los asuntos materiales que se incluyen en el Informe. Se recomienda seguir avanzando en la identificación de los asuntos con mayor influencia en los grupos de interés y el negocio, de forma que se siga demostrando el compromiso de la compañía respecto a estos asuntos en su Programa de Sostenibilidad, que desarrolla su Marco Estratégico de Empresa Sostenible.
- **Capacidad de Respuesta:** Vodafone monitoriza en su Programa de Sostenibilidad los objetivos adoptados en el ejercicio, los objetivos a futuro, así como su grado de consecución. Se recomienda seguir incorporando las expectativas de los grupos de interés locales en ejercicios futuros, centrando esfuerzos en el seguimiento de los tres objetivos transformacionales a largo plazo en los ámbitos de "Diversidad e Igualdad", "Innovación y Energía" y "Empleabilidad Jóvenes".

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Vodafone España, S.A.U. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.




María del Tránsito Rodríguez Alonso
Socia
26 de julio de 2016

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

		Pág. Informe	Verf. Externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
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 esta con miras a abordar dicha cuestión.	4 y 5	✓107 y 108
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	93, 94 y 95	✓107 y 108
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la Organización.	6	✓107 y 108
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	14 y 15 y vodafone.es	✓107 y 108
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	116	✓107 y 108
G4-6	Indique en cuantos 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.	10 y 17	✓107 y 108
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	6	✓107 y 108
G4-8	Indique a qué mercados se sirve.	16 y 17	✓107 y 108
G4-9	Determine la escala de la organización.	7 y 8	✓107 y 108
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.	69, 71 y 72	✓107 y 108
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	70	✓107 y 108
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	79 y 80	✓107 y 108
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	✓107 y 108
G4-14	Indique como aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	93	✓107 y 108
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, 82, 102 y 106	✓107 y 108
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	17	✓107 y 108

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

		Pág. Informe	Verf. Externa
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	✓107 y 108
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.	102, 104 y 105	✓107 y 108
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	104 y 105	✓107 y 108
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	104 y 105	✓107 y 108
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	104 y 105	✓107 y 108
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	35	✓107 y 108
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	104 y 105	✓107 y 108

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	29	✓107 y 108
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	29	✓107 y 108
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.	29	✓107 y 108
G4-27	Señale que 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.	30 y 32	✓107 y 108

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.	6	✓107 y 108
G4-29	Fecha de la última memoria.	6	✓107 y 108
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	6	✓107 y 108
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	116	✓107 y 108
G4-32	a. Indique que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización.	6 y 107, 108, 109,	✓107 y 108
G4-33	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.	110, 111, 112, 113 y 114	

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

	Pág. Informe	Verf. Externa		Pág. Informe	Verf. Externa
PERFIL DE LA MEMORIA					
a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	6, 107 y 108	✓107 y 108	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.	99 ✓107 y 108
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.			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.	91 y 92 ✓107 y 108
c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.			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.	91 y 92 ✓107 y 108
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.			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.	93, 94 y 95 ✓107 y 108
GOBIERNO					
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.	13, 96, 97, 98 y 99	✓107 y 108	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.
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.	97, 98 y 99	✓107 y 108	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.
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.	96	✓107 y 108	G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno
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.	98 y 99	✓107 y 108	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.
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	96, 97, 98 y 99	✓107 y 108	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.
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.	96 y 97	✓107 y 108	G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.
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.	96 y 97	✓107 y 108		
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.	96 y 97	✓107 y 108		
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.	96 y 97	✓107 y 108		

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

		Pág. Informe	Verf. Externa
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.	100	✓107 y 108
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 relevante (1)	✓107 y 108
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.	100	✓107 y 108

ÉTICA E INTEGRIDAD

		Pág. Informe	Verf. Externa
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	88, 89 y 90	✓107 y 108
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.	89	✓107 y 108
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.	89	✓107 y 108

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

		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.	32, 104 y 105	✓107 y 108

INDICADORES

		Pág. Informe	Verf. Externa
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido.	39	✓107 y 108
G4-EC2	Señale que riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos y los gastos.	53, 54, 82, 83, 84 y 85	✓107 y 108
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	39 y 70	✓107 y 108
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	39	✓107 y 108
PRESENCIA EN EL MERCADO			
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	71	✓107 y 108
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	13	✓107 y 108

CATEGORÍA: ECONOMÍA

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

		Pág. Informe	Verf. Externa
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	7, 16 y 17	✓107 y 108
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	40	✓107 y 108
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
G4-EC9	Porcentaje de gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	79	✓107 y 108

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

		Pág. Informe	Verf. Externa
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			
MATERIALES			
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	85	✓107 y 108
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	85	✓107 y 108
ENERGÍA			
G4-EN3	Consumo energético interno.	82,83 y 84	✓107 y 108
G4-EN4	Consumo energético externo.	85	✓107 y 108
G4-EN5	Intensidad energética.	82,83 y 84	✓107 y 108
G4-EN6	Reducción del Consumo energético.	82,83 y 84	✓107 y 108
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	83	✓107 y 108
AGUA: Aspecto no material			
BIODIVERSIDAD: Aspecto no material			
EMISIONES			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	83	✓107 y 108
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	83	✓107 y 108
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	83 y 85	✓107 y 108
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	83	✓107 y 108
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	83	✓107 y 108
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No relevante (2)	✓107 y 108
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	No relevante (2)	✓107 y 108
EFLUENTES Y RESIDUOS: Aspecto no material			
PRODUCTOS Y SERVICIOS: Aspecto no material			
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	86	✓107 y 108
TRANSPORTE			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y del transporte personal.	85	✓107 y 108
GENERAL: Aspecto no material			
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	79	✓107 y 108
G4-EN33	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	79 y 80	✓107 y 108
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL			
G4-EN34	Nº de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	79 y 80	✓107 y 108

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL**Subcategoría: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**

		Pág. Informe	Verf. Externa
EMPLEO			
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	69	✓107 y 108
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	✓107 y 108
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	72	✓107 y 108
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	70	✓107 y 108
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
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	✓107 y 108
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.	76 y 77	✓107 y 108
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	76	✓107 y 108
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	76	✓107 y 108
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	75	✓107 y 108
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.	74 y 75	✓107 y 108
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	75	✓107 y 108
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
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.	71 y 72	✓107 y 108
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES			
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	✓107 y 108

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

		Pág. Informe	Verf. Externa
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
Subcategoría: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES			
G4-LA14	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	79	✓107 y 108
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	79	✓107 y 108
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES			
G4-LA16	Nº de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	89	✓107 y 108
Subcategoría: DERECHOS HUMANOS			
INVERSIÓN			
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.	79	✓107 y 108
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.	79	✓107 y 108
NO DISCRIMINACIÓN			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	89	✓107 y 108
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
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.	79	✓107 y 108
TRABAJO INFANTIL			
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.	79	✓107 y 108
TRABAJO FORZOSO			
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.	79	✓107 y 108
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
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.	79	✓107 y 108
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA: Aspecto no material			
EVALUACIÓN: Aspecto no material			

		Pág. Informe	Verf. Externa
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
Subcategoría: DERECHOS HUMANOS			
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	79	✓107 y 108
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	79	✓107 y 108
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-HR12	Nº de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	89	✓107 y 108
Subcategoría: SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	57, 58, 59 y 60	✓107 y 108
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	86	✓107 y 108
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	89	✓107 y 108
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	89	✓107 y 108
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	89	✓107 y 108
POLÍTICA PÚBLICA			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	El valor es 1	✓107 y 108
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	89	✓107 y 108
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	49, 68 y 86	✓107 y 108
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES:			
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	79	✓107 y 108
G4-SO9	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	79 y 80	✓107 y 108
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL			
G4-SO11	Nº de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	89	✓107 y 108

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente
Mensaje del Consejero Delegado
Alcance y Criterios del Informe
Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone
Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector
Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros
Contribución de Vodafone al país 2015-16
Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos
Cumplimiento Normativo
Gestión de Riesgos
Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe
Informe de Revisión Independiente
Índice de Contenidos GRI
Glosario

7. CUENTAS ANUALES

		Pág. Informe	Verf. Externa
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
Subcategoría: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	65, 66 y 86	✓107 y 108
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.	86	✓107 y 108
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
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.	86	✓107 y 108
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.	86	✓107 y 108
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	46	✓107 y 108
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA			
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	65	✓107 y 108
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	✓107 y 108
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	68	✓107 y 108
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
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	✓107 y 108

(1) La información no está disponible por imposibilidad técnica en el momento de publicación del informe.

(2) La información no se considera aplicable puesto que su relevancia es muy baja.

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES



GLOSARIO

3G/4G: Telefonía móvil de Tercera y Cuarta Generación

AA.PP.: Administraciones Públicas

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos

AMETIC: Asociación Multisectorial de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales

AOPM: Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil

ASPACE: Atención a la Parálisis Cerebral de España

ATEGAL: Aulas Tercera Edad de Galicia

C4G: Connecting for Good

CERMI: Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

CEOMA: Confederación Española de Organizaciones de Mayores

CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

COCEMFE: Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica

COGAMI: Confederación Gallega de Personas con Discapacidad

CONFEMAC: Confederación Estatal de Mayores Activos

CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas

DRR: Despliegue Responsable de Red

DSM: Digital Single Market (Mercado Único Digital)

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (Beneficios antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones)

EMF: Electro Magnetic Fields (Emisiones Radioeléctricas)

ENL: Entidad No Lucrativa

FCR: First Call Resolution (Resolución en Primer Contacto)

FEDACE: Federación de Asociaciones de Daño Cerebral Adquirido

FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias

FTE: Full Time Equivalent (Medida del Empleo a tiempo completo)

FTTH: Fiber to the Home (Fibra hasta el Hogar)

GRI: Global Reporting Initiative

GSM: Global System for Mobile communications

HFC: Hybrid Fiber Coaxial

HSDPA: High Speed Downlink Packet Access

IAE: Impuesto sobre Actividades Económicas

IGIC: Impuesto General Indirecto Canario

IIRC: International Integrated Reporting Council

IoT: Internet of Things (Internet de las Cosas)

IPSI: Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (en Ceuta y Melilla)

IVR: Interactive Voice Response (Atención al Cliente a través de Sistemas de Reconocimiento de Voz)

LEED: Leadership in Energy and Environmental Design

LSE: Lengua de Signos Española

LTE: Long Term Evolution

M2M: Machine to Machine (Conexiones "Máquina a Máquina")

NFC: Near Field Communication

NGA: Next Generation Access (Redes de Nueva Generación)

NPS: Net Promoter Score

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos

SETSI: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

SHA: Safe Harbor Agreement

SIM: Subscriber Identity Module

SLT: Senior Leadership Team

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

TJUE: Tribunal de Justicia de la Unión Europea

TSM: Telecom Single Market

UDP: Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España

UMTS: Universal Mobile Telecommunications Systems

UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia

VDSL: Very high bit-rate Digital Subscriber Line

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

Informe Anual Vodafone España 2015-16

1. INTRODUCCIÓN

Mensaje del Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Alcance y Criterios del Informe

Indicadores Clave 2015-16

2. NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Vodafone

Vodafone en España

3. NUESTRA ESTRATEGIA

Análisis del Sector

Estrategia

4. ACTIVIDADES Y RESULTADOS

Resultados Financieros

Contribución de Vodafone al país 2015-16

Nuestra Gestión 2015-16:

- Clientes
- Sociedad
- Empleados
- Proveedores
- Medio Ambiente

5. ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Códigos Éticos

Cumplimiento Normativo

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

6. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

Principios de Elaboración del Informe

Informe de Revisión Independiente

Índice de Contenidos GRI

Glosario

7. CUENTAS ANUALES

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

