



Conectamos para
un futuro mejor

Informe Integrado Vodafone en España 2018-19





Índice

Introducción

1

Vodafone en España

2

Análisis del Entorno

3

Análisis de Riesgos

4

Estrategia

5

Desempeño

6

Gobierno Corporativo

7

Elaboración del Informe

8

Informe de Revisión Independiente



Introducción

Mensaje del
Presidente y Consejero
Delegado

Creación de Valor

Perfil y Objetivo
del Informe

Mensaje del Presidente y Consejero Delegado



António Coimbra

Me complace darles la bienvenida al Informe Integrado de Vodafone correspondiente a nuestro ejercicio 2018-19 (del 1 de abril 2018 al 31 de marzo 2019), que presenta de forma agregada la información financiera y no-financiera más relevante de la compañía en relación a su estrategia, el cumplimiento de los objetivos de negocio y su contribución al desarrollo sostenible.

Nuestra Visión

En Vodafone siempre hemos tenido muy presentes las posibilidades que generan las nuevas tecnologías de la comunicación para fomentar la innovación e impulsar la transformación digital, que son elementos claves en la evolución que está produciéndose en la sociedad. En este contexto, nuestro propósito de compañía es muy claro: conectar a las personas, mejorar su vida hoy y construir un futuro mejor para ciudadanos, empresas y administraciones.

Impulso del nuevo marco estratégico

En este ejercicio hemos puesto en marcha un nuevo marco estratégico que responde a nuestra visión del negocio a futuro y dirige todas nuestras actividades como compañía. La nueva estrategia se apalanca en tres pilares fundamentales. El primero es avanzar en los procesos de digitalización con el objetivo de mejorar la interacción y experiencia de nuestros Clientes. El segundo es la apuesta por ser plenamente competitivos en todos los segmentos en un entorno de mercado cambiante y

complejo. Y el tercero, como resultado de los anteriores, nos obliga a transformar la organización para responder de una forma más sencilla y ágil a las expectativas de los Clientes. Todo ello sustentado por las mejores redes de nueva generación ultrarrápidas (NGN), un elemento de diferenciación (con el aval independiente de la consultora P3 Communications) y liderazgo de Vodafone España, en términos de cobertura, innovación y rendimiento.

Hitos relevantes dentro de la estrategia

En el contexto de la nueva estrategia se han presentado importantes iniciativas. El lanzamiento de Vodafone bit, la primera tarifa 100% digital del mercado, que permite dar respuesta al creciente número de Clientes que demandan una interacción totalmente digital (desde la contratación al servicio de atención). La racionalización del portfolio de tarifas que busca la máxima simplificación en términos de gestión operativa y de contratación por parte de los Clientes. Asimismo, la redefinición de la oferta de contenidos de televisión que dota a los Clientes de una mayor capacidad de elección, o los acuerdos de compartición de redes que nos permiten seguir contando con la mejor red móvil y la más extensa red de fibra de la forma más eficiente.

Durante el ejercicio nos hemos visto obligados a tomar decisiones especialmente complejas. El objetivo de revertir la evolución negativa del negocio y diseñar un modelo organizativo alineado con la nueva estrategia, mucho más ágil y preparado para competir en el actual contexto de mercado, ha motivado un Procedimiento de Despido Colectivo en nuestra compañía, un proceso dolorosamente necesario para ajustar la organización al nuevo modelo operativo y, a la vez, proteger la capacidad de inversión requerida para asegurar el futuro de la compañía.

Así como la decisión de no participar en la subasta de los derechos del fútbol por su impacto extremadamente negativo en las cuentas de la compañía, falta de rentabilidad debida a la asimetría de las condiciones regulatorias del negocio mayorista de contenidos premium que penaliza fuertemente a nuestra empresa frente a las demás. Este giro de posicionamiento estratégico en los contenidos de TV premium ha sido acompañado por un refuerzo de los partnerships estratégicos con las mejores empresas productoras y agregadoras de contenidos para proporcionar a nuestros Clientes la mejor oferta de cine y series.

Apuesta clara por la Excelencia y liderazgo en Red

En relación a nuestra apuesta por la Excelencia de Red y a nuestro compromiso de liderazgo en las redes de nueva generación, en este ejercicio hemos sido la primera operadora del mundo en completar la primera llamada 5G entre dos "smartphones". Durante el ejercicio 2018-19, Vodafone ha sido además pionera en arrancar el despliegue de una red 5G precomercial en nuestro país: en julio de 2018 adquirimos, en la subasta convocada por el Ministerio de Economía y Empresa, 90 MHz contiguos de espectro en la banda de 3,7 GHz, lo que nos permitió instalar los primeros nodos 5G NSA (Non-Stand Alone) en Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Bilbao y Valencia. Todo ello en paralelo con el crecimiento de nuestra red 4G, que llega ya a más de 5.900 municipios y al 98,1% de la población.

Por lo que respecta a nuestra red de fibra, en este ejercicio hemos concluido la actualización del 100% de nuestra red de HFC a Docsis 3.1, lo que permite ofrecer velocidades de 1 Gbps en toda la red, y llegamos con nuestra oferta de fibra, a través de despliegues propios, compartidos o mediante acuerdos mayoristas, a 22,4 millones de unidades inmobiliarias, la cobertura NGN más extensa de España.

El Internet de las Cosas sigue siendo también una de nuestras principales apuestas. Disponemos de una red NB-IoT segura para conectar dispositivos, ofrecemos soluciones en la nube para almacenar la información y herramientas de "Big Data" para analizarla, así como nuestra propuesta "V by Vodafone", un IoT para Clientes particulares que permite conectar y gestionar una amplia gama de dispositivos inteligentes en el hogar y en movilidad.

Responsabilidad y compromiso con el Desarrollo Sostenible

Por otra parte, en Vodafone asumimos nuestra responsabilidad en el papel que como empresa tenemos en la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, ya que además de un motor económico, somos un agente del cambio, tanto a través del fomento del comportamiento ético y responsable en nuestras propias actividades y nuestra cadena de valor, como a través de los beneficios sociales y ambientales asociados a nuestra tecnología, productos y servicios.

Al mismo tiempo, somos conscientes de que la magnitud de los retos sociales y ambientales a los que se enfrenta la sociedad hace imprescindible la colaboración conjunta con otros agentes, tales como Administraciones Públicas, entidades

del tercer sector, etc. Por ello, Vodafone ha incorporado a su estrategia empresarial los principales acuerdos suscritos nacional e internacionalmente, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o los Principios del Pacto Mundial, iniciativa de la cual Vodafone es firmante y en este Informe renovamos nuestro compromiso con el cumplimiento de sus 10 Principios.

En este sentido, en este Informe se resumen las principales actuaciones y resultados relacionados con el compromiso de Vodafone con el desarrollo sostenible. Así, nuestra contribución económica directa en el ejercicio 2018-19 ha sido de 5.042 millones de euros y la indirecta, generada a través de las organizaciones de nuestra cadena de valor, ha alcanzado los 1.208 millones de euros. Por lo que respecta a nuestra contribución social, Vodafone generó 35.224 empleos directos e indirectos y la Fundación Vodafone España destinó 4,1 millones euros a innovación y proyectos sociales. En cuanto a nuestra contribución medioambiental, en este ejercicio hemos logrado evitar directa e indirectamente la emisión de 681.023 toneladas de CO₂.

En definitiva, somos conscientes de que operamos en un sector complejo y en constante cambio, que al mismo tiempo es tremendamente estratégico por su contribución al desarrollo de nuestro país y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, en el que es necesario dar respuesta inmediata y satisfactoria a las nuevas demandas del mercado, para lo cual es fundamental saber transformarse y aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, como el "Big Data", la Inteligencia Artificial, las redes de nueva generación, IoT, etc. Estamos viviendo un cambio de era con un proceso muy acelerado de transformación digital de la sociedad y de la economía, del cual no solo formamos parte sino que queremos ser el principal impulsor tecnológico de dicha transformación, conectando a particulares y empresas para un futuro apasionante.

Este Informe Integrado Anual del ejercicio 2018-19 pretende ser un fiel reflejo de todo ello y espero sinceramente que resulte de su interés.

António Coimbra
Presidente y Consejero Delegado



Alcance del Informe

- > El presente Informe muestra de forma agregada toda **la información y datos (financieros y no-financieros)** del negocio de **Vodafone en España**. En consecuencia, todas las referencias hechas a "Vodafone" se entenderán realizadas indistintamente a las sociedades que integran el Grupo Vodafone en España. A este respecto en el Cap. 1: "Vodafone en España", se describe la Estructura Societaria de la Compañía.
- > En el presente Informe se publican los datos correspondientes a **las sociedades del Grupo Vodafone en España**.
- > Al ser el primer año en el que se reportan los datos separados de las sociedades Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., no se pueden incluir sus respectivas tendencias.
- > En cumplimiento con la Ley 11/2018 se dispone de los **Estados de Información No Financiera y de Diversidad de las sociedades Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U.** en la web corporativa.
- > Las **Cuentas Anuales** que se incluyen en el Capítulo 9 son las auditadas externamente y corresponden a las dos principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España (**GRI 102-45**):
 - Vodafone España, S.A.U.
 - Vodafone Ono, S.A.U.

En lo que respecta a la Información No Financiera de Vodafone, se ofrece información adicional en nuestra web www.vodafone.es/sostenibilidad

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

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 tenido en cuenta los siguientes **criterios**:

- > El Marco definido por el International Integrated Reporting Council (IIRC) en su "<IR> Framework".
- > Los Estándares establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).
- > Los Principios de la norma AA1000 AP de AccountAbility.
- > Los 10 Principios establecidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en 2015 por la ONU.
- > La Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de Información No Financiera y Diversidad.

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

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción **Exhaustiva** de los **Estándares GRI**. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la revisión externa por parte de KPMG. Además, el Informe ha sido sometido al servicio "**Materiality Disclosure Service**" de GRI. Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el Índice de Contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



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



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

Significado de símbolos incluidos en este informe:



Información complementaria que se encuentra dentro del Capítulo N del Informe



Información adicional que se encuentra en la web de Vodafone

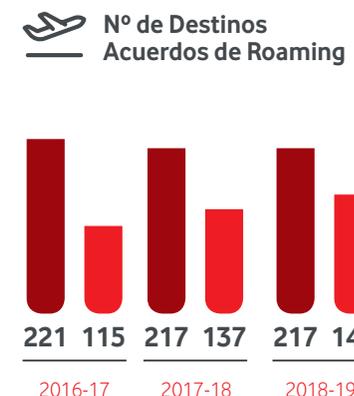
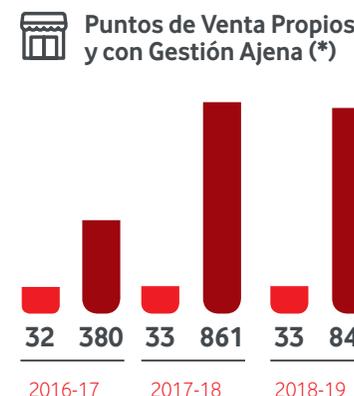
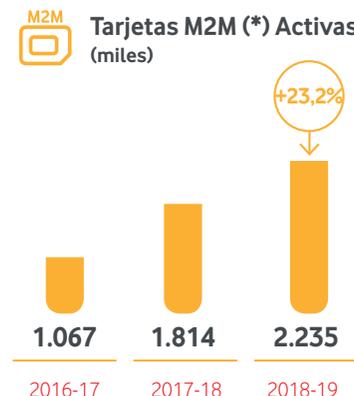
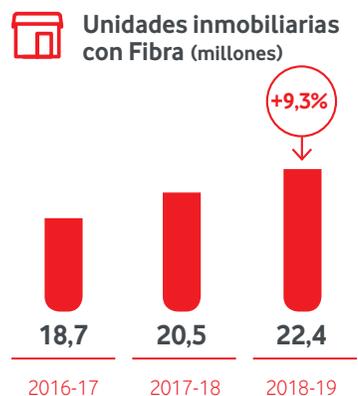
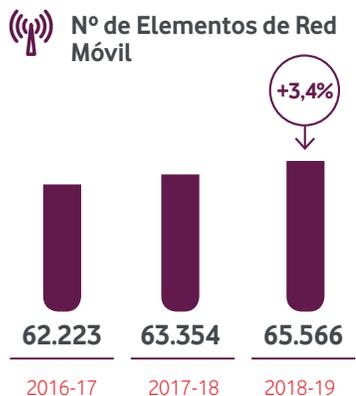
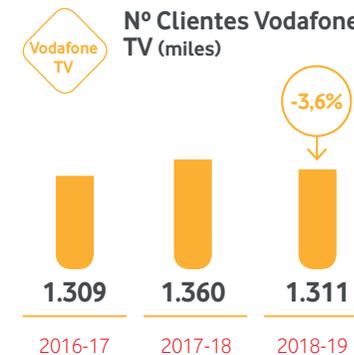
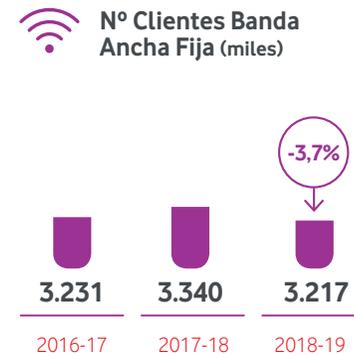
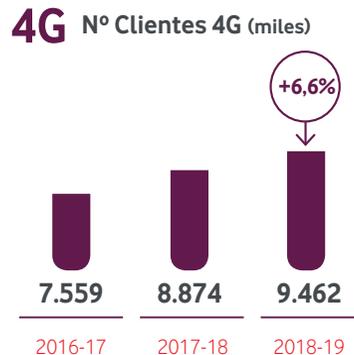
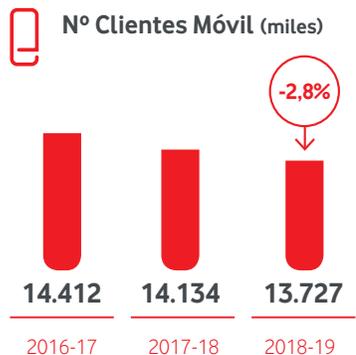


Información que se encuentra en Internet

Creación de Valor

Principales Indicadores

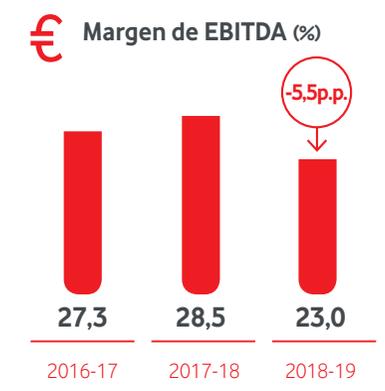
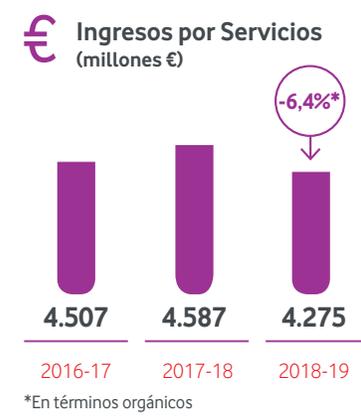
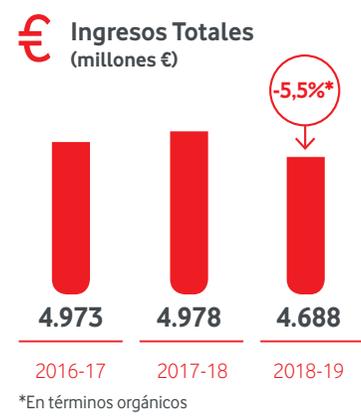
Se resumen a continuación las evoluciones de los principales Indicadores representativos de la Creación de Valor de Vodafone en España aplicando el "Modelo de Capitales" del "<IR> Framework" del IIRC.



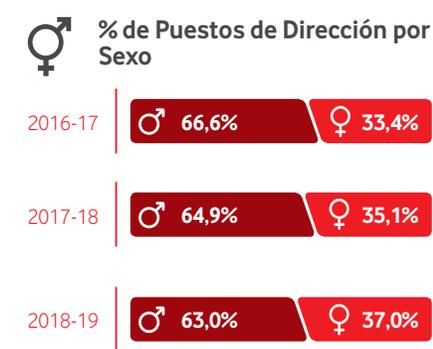
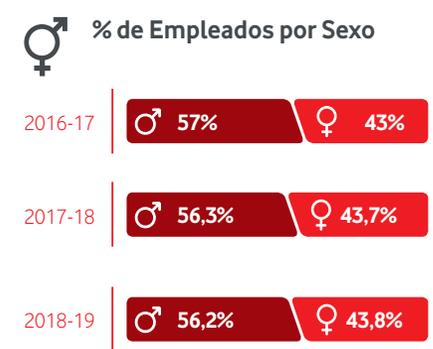
(*) Conexiones "Máquina a Máquina".

(*) Además existen 163 espacios de Gestión Ajena dentro de las Grandes Superficies y El Corte Inglés.

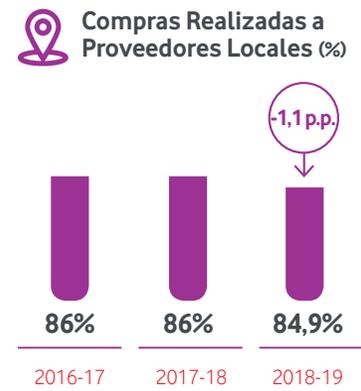
 FINANCIEROS



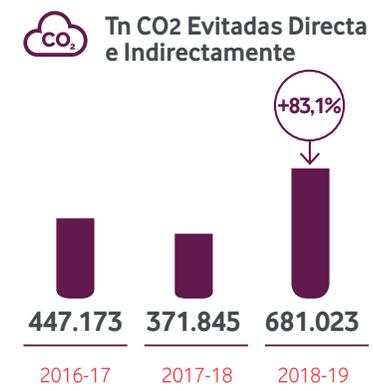
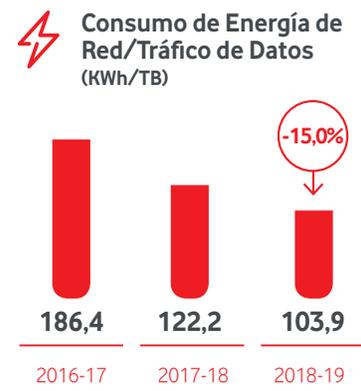
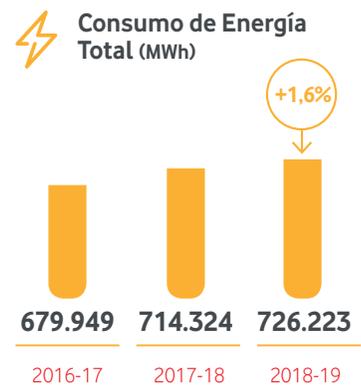
 INTELLECTUALES Y HUMANOS



 SOCIAL



 MEDIOAMBIENTALES





1

Vodafone en
España

1.1

La Compañía

1.2

Resultados
Financieros

1.3

Contribución
al país

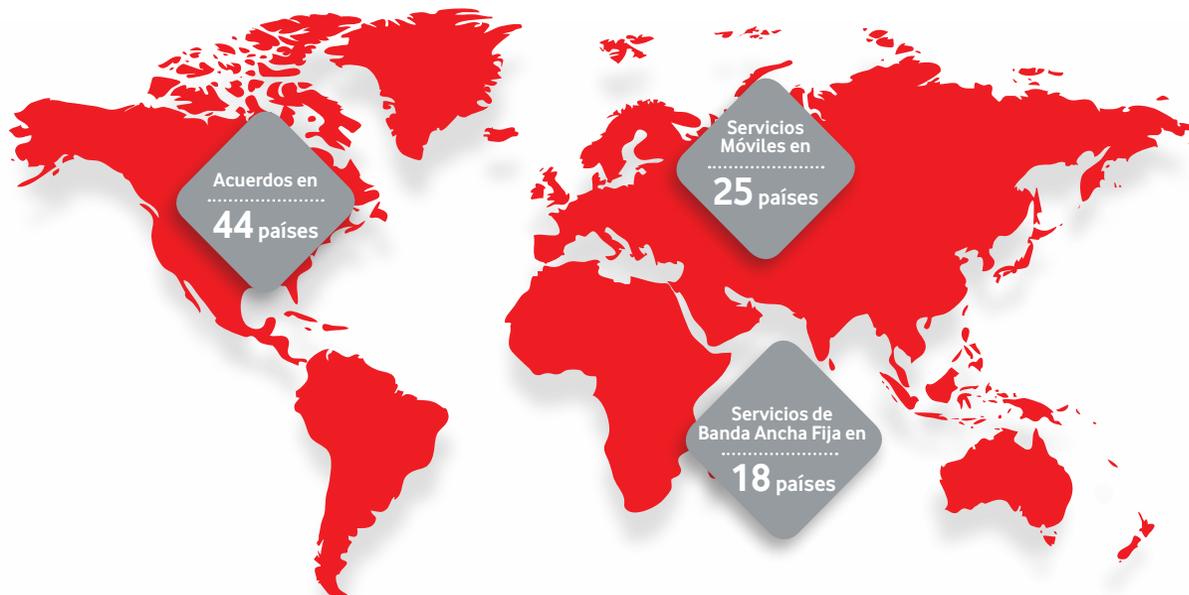
> 1.1 La Compañía

> 1.1.1 Grupo Vodafone

El Grupo Vodafone es una de las compañías de telecomunicaciones más grandes del mundo por ingresos, proporcionando servicios de voz, mensajería y datos de comunicaciones móviles y fijas. Vodafone proporciona servicios móviles en 25 países -y tiene acuerdos en otros 44 más- y servicios de banda ancha fija en 18 países. Los Clientes de Vodafone en España se benefician de la experiencia y capacidad de esta empresa líder mundial, que ayuda a sus Clientes -individuos, empresas y comunidades- a estar mejor conectados. 

| Principales datos a 31 de marzo 2019 | 2018-19 | 2017-18 | Δ % |
|--------------------------------------|---------|---------|--------|
| Ingresos Totales (millones €) | 43.666 | 46.571 | -6,2 |
| Ingresos por Servicios (millones €) | 39.220 | 41.066 | -4,5 |
| EBITDA (millones €) | 14.139 | 14.737 | -4,1 |
| Free Cash Flow (millones €) | 5.443 | 5.417 | +0,5 |
| Beneficio ajustado por acción (ct €) | 5,26 | 11,59 | -54,6 |
| Nº Clientes (*) (millones) | 650 | -- | -- |
| Nº medio Empleados | 92.005 | 103.564 | -11,2% |

(*) Se incluyen todos los Clientes de las "joint ventures" y asociadas.



> 1.1 La Compañía

> 1.1.2 Estructura Societaria de Vodafone en España (GRI 102-45)

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

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

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

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

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

La estructura societaria a 31 de marzo de 2019 de las compañías del Grupo Vodafone en España se resume en el siguiente cuadro:



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

Dado que no se realiza una consolidación contable en España y con objeto de simplificar la información anexa a este Informe, al mismo se adjuntan únicamente las Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2019 de las dos principales compañías operadoras, **Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono, S.A.U.**, siendo las únicas del Grupo Vodafone en España a las cuales aplica la nueva **Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad**.

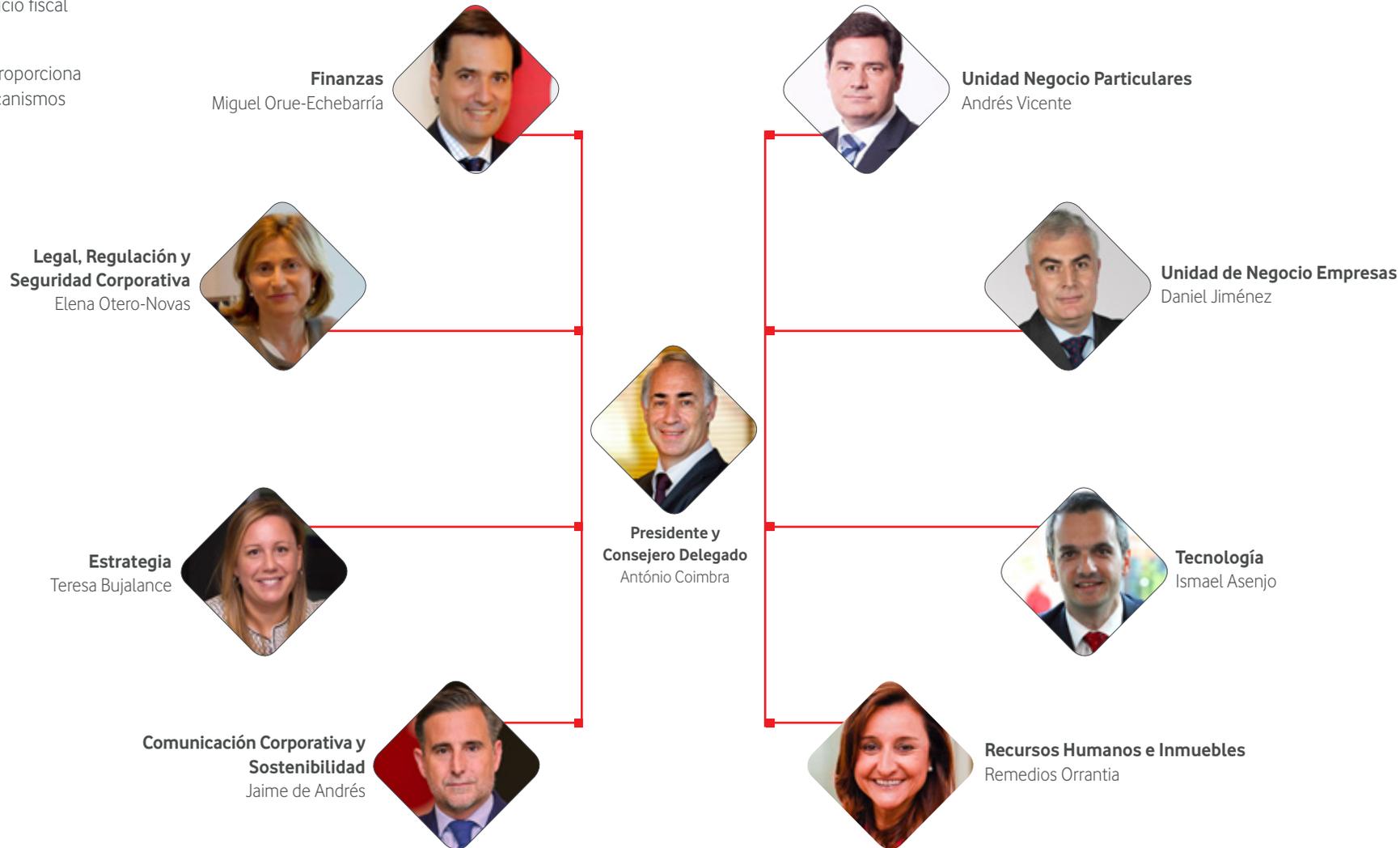
Toda la **Información Financiera** del negocio de Vodafone en España contenida en el presente Informe Integrado se muestra de manera agregada. **La Información No Financiera y de Diversidad** requerida por la Ley 11/2018 se muestra tanto de forma agregada con los datos de todas las Sociedades del Grupo Vodafone en España, como desglosada por las dos Compañías del Grupo afectadas por dicha Ley.

> 1.1 La Compañía

> 1.1.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa expuesta a continuación es la correspondiente a la existente al final del ejercicio fiscal 2018-19.

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



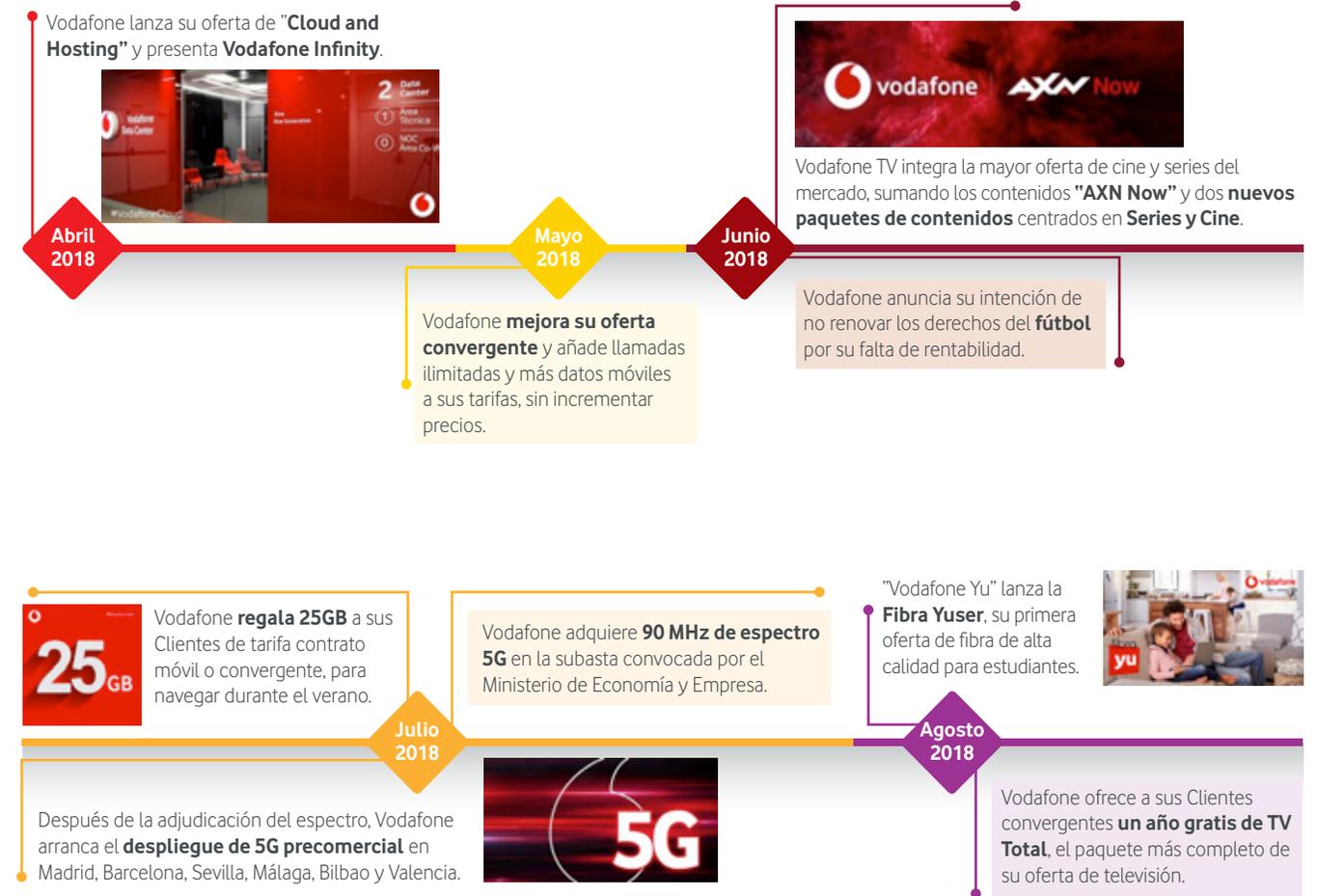
> 1.1 La Compañía

> 1.1.4 Hitos y Lanzamientos 2018-19

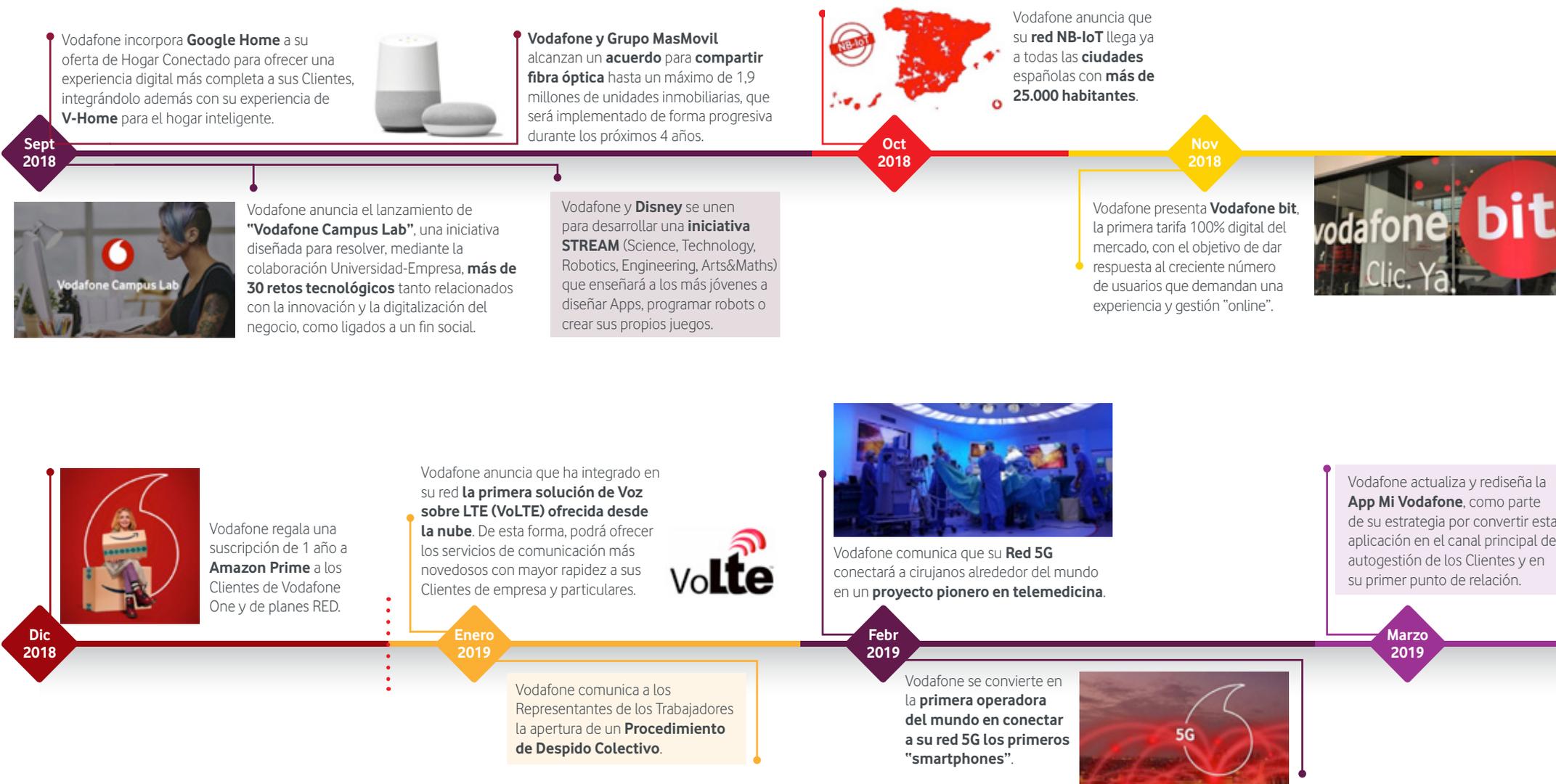
◇ Historia de Vodafone en España



◇ Hitos y Lanzamientos 2018-19



◇ Hitos y Lanzamientos 2018-19



> 1.1 La Compañía

> 1.1.5 Modelo de Negocio

◇ Unidad de Negocio Empresas (Vodafone Business)

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

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



1.

El “**portfolio**” de soluciones digitales más avanzado, flexible e innovador, para dar respuesta a las necesidades de comunicación de los Clientes (empresas, profesionales autónomos e instituciones públicas) basadas en tecnología “Cloud & Hosting”, Internet of Things, Big Data, etc., y todo ello garantizando siempre la máxima seguridad.



2.

Liderazgo en tecnologías móviles, ofreciendo la mejor Red de Voz y Datos de España con conectividad 4G y próximamente 5G.



3.

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



4.

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

Ecosistema de Innovación

Para ayudar a las empresas y Administraciones Públicas a afrontar con éxito la era digital, ofrecemos a nuestros Clientes un amplio Ecosistema de Innovación, compuesto por los 6 elementos siguientes:

Observatorio Vodafone de la Empresa



Un espacio “online” de contenidos audiovisuales, interesantes estudios y análisis, como el mayor estudio público sobre el “Estado de Digitalización de la Empresa y la Administración Pública”, que tiene el objetivo de explorar las grandes oportunidades que ofrece

la revolución digital y guiar a las empresas, profesionales autónomos e instituciones públicas en su proceso de digitalización, recogiendo las preocupaciones de profesionales y empresas en esta materia, y trasladándolas a los mejores expertos digitales, de forma que puedan aportar su experiencia. Además, estos contenidos cuentan con el respaldo de importantes socios de referencia mundial como Google y socios académicos, como el Massachusetts Institute of Technology o la Harvard Academy.



+ de **3,5** millones de visitas (acumulado)

+ de

47 millones de visualizaciones de vídeos (acumulado)

Vodafone Business University



Sesiones formativas donde ayudamos a directivos de todos los sectores a conocer, de la mano de expertos y empresas referentes en su

sector, cómo las nuevas tecnologías y tendencias pueden impactar en su negocio, como GDPR y Digital Workplace. Estas dinámicas cuentan con la participación de socios como Google, Fortinet, EDEM, IDC, Samsung o The Valley, entre otros.

+ de **400**

altos ejecutivos han asistido a las sesiones de Vodafone Business University

Vodafone Lab



Un espacio diferencial de colaboración, co-creación e innovación, donde descubrir junto a socios, Clientes y empleados, las nuevas posibilidades de la tecnología. Disponemos de las mejores herramientas, socios y

metodologías para asegurar que el conocimiento y las ideas generadas se transforman en propuestas que cubran las necesidades de los Clientes actuales y futuros.

Media de **7**

acciones/eventos semanales y de 2 sesiones semanales de “design thinking” con Clientes

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

Lanzadas actividades en sectores de: Turismo, Banca, Retail, e Industria.

◇ Unidad de Negocio Empresas (Vodafone Business)

Ecosistema de Innovación

Business Experience Center (BEC)

Centro de demostración donde se puede experimentar en primera persona las tecnologías y soluciones que Vodafone pone a disposición de las empresas y Administraciones Públicas, enfocado a proporcionar conocimiento sobre las tendencias más representativas de cada sector, explorar nuevos modelos de negocio con los Clientes e identificar proyectos que ayuden a acometer sus procesos de digitalización.



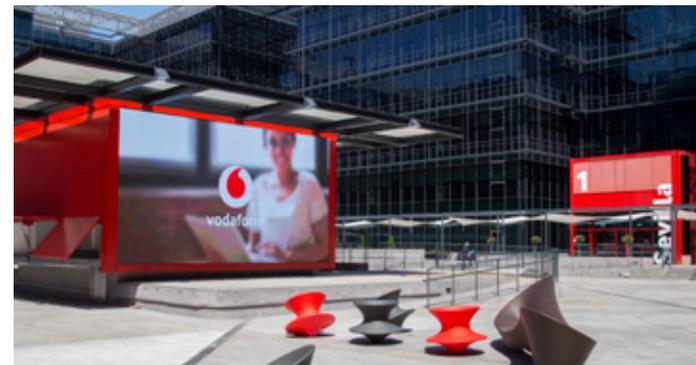
Vodafone Data Center

Esta infraestructura cuenta con servicios técnicos y de vigilancia 24 horas al día, todos los días de la semana. En este espacio los Clientes pueden alojar sus datos con toda seguridad y se les acompaña en la creación de una infraestructura "Cloud" que les permita evolucionar y escalar con éxito sus estrategias de "Big Data", "Internet of Things" y otras soluciones de digitalización.



Vodafone Plaza

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



◇ Unidad de Negocio Particulares

Desde la Unidad de Negocio de Particulares se proporciona a **los Clientes residenciales** productos y servicios de comunicaciones unificadas, así como las últimas novedades del mercado, asociadas a nuestro liderazgo en innovación, con el objetivo de asegurar el mejor servicio y la mejor experiencia para ellos. 

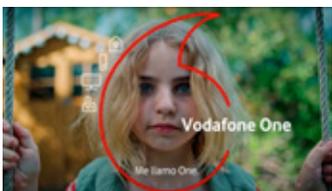
A continuación se resumen los principales productos y servicios para Clientes residenciales, estructurados en las tres marcas de Vodafone en España: Vodafone, Vodafone bit y Lowi.

Vodafone

Vodafone ha sido, por cuarto año consecutivo, designada como la **Mejor Red Móvil** según el estudio elaborado por la consultora P3 Communications y la revista Connect, destacando por tiempos de establecimiento más cortos, la mejor calidad de voz y descargas de archivos a mayor velocidad. 

Paquetes One

Móvil + Fibra Simétrica + Fijo, para disfrutar de la mejor conexión, tanto dentro como fuera de casa.



Vodafone TV

> La mayor oferta de cine y series con más de 50.000 contenidos bajo demanda y todas las funcionalidades: controlar la emisión del directo, disfrutar del contenido de los últimos 7 días bajo demanda, grabaciones en la nube con 350 horas disponibles, buscador y recomendador inteligente.

> El mayor catálogo de **series bajo demanda, incluyendo:**

- **FOXNOW:** todas las temporadas completas de las series de FOX bajo demanda solo en Vodafone TV.
- **AXN NOW:** más de 1.000 horas de temporadas completas, como The Good Doctor, Chicago Fire, etc.
- **HBO España:** permite a nuestros Clientes disfrutar de los últimos estrenos en simultáneo con EE.UU. y de las temporadas completas de Juego de Tronos, Westworld, Los Soprano, y muchas más.
- **Netflix:** ofrece a nuestros Clientes sus series, películas y documentales favoritos, cuando y donde desean.

> El mayor catálogo de **cine**, con **Filmin** (en exclusiva) con 10.000 contenidos de cine independiente y europeo, cine de estreno en videoclub, y estrenos con cine de primera ventana.

> Con la mejor **calidad 4K**, y disponible en todos los dispositivos: PC, tablet, móvil, Chromecast y Smart TVs.



V by Vodafone

Conecta lo que más importa a nuestros Clientes para proporcionarles tranquilidad.



V-Home

Hogar conectado e inteligente. Permite a nuestros Clientes monitorizar todo lo que ocurre en su hogar, esté donde esté.



V-Camera

Para vigilar los espacios que más importan a nuestros Clientes a través de conexión inalámbrica.



V-Pet

Permite a nuestros Clientes saber siempre dónde y cómo se encuentra su mascota.



V-Bag

Facilita a nuestros Clientes saber dónde está su bolso, maleta o mochila.



V-Auto

Permite la localización del vehículo de nuestros Clientes y hacer viajes más seguros con la asistencia rápida en caso de emergencia.



V-SOS Band

Permite a nuestros Clientes estar siempre cerca de sus mayores para ganar en tranquilidad.



V-Kids Watch

Para que nuestros Clientes puedan saber dónde están sus hijos en todo momento y comunicarse con ellos directamente.

Smartphones

El mejor catálogo de teléfonos móviles al mejor precio.

- Lanzamiento en el ejercicio 2018-19 de la **campaña "Lo tenemos"** ofreciendo todo lo último en "Smartphones".
- **Pago a Plazos** sin intereses.
- **Seguro móvil** con las coberturas más completas y **servicio de reparación** con préstamo de móvil de sustitución.
- **Re-estrena:** permite obtener un nuevo móvil o tablet a un precio menor, entregando el actual.
- **Expertos en Tiendas:** al servicio de Cliente para resolver cualquier duda y configurar o actualizar su "Smartphone".



◇ Unidad de Negocio Particulares

Vodafone bit

Para contratar Fibra y Movil de forma sencilla.



> Tarifas 100% digitales, con dos opciones de servicios:

- Móvil con 25GB y llamadas ilimitadas.
- Fibra óptica con 100 Mbps simétricos y Móvil con 25 GB y llamadas ilimitadas.

> Sencillo. Sin complicaciones. Precio final, sin sorpresas.

> Lo imprescindible. Sin opciones infinitas. Sin extras. Sin promociones.

> Rápido y digital. Atención personalizada de forma rápida y cómoda en el Asistente bit 100% digital.

> Con la Red Vodafone.

Lowi

La Compañía "low cost" que hace la vida más sencilla a nuestros Clientes. Fibra y tarifas móviles sin permanencia.



> Más gigas. Mejor precio.

> Acumula los datos y minutos que no se gasta.

> Oferta de terminales.

> Permite recibir y compartir datos con familiares/amigos en cualquier momento del mes.

> WeLowi. Permite obtener beneficios a nuestros Clientes por cada familiar/amigo al que recomiende y se haga Cliente de Lowi.

> Router WIFI e instalación gratuita si se permanece más de 3 meses.

> Nuevos canales de distribución.

◇ Asociaciones a las que pertenece Vodafone

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

Pagos realizados por Vodafone España, S.A.U. a las Asociaciones Sectoriales: 629.027€

Pagos realizados por Vodafone Ono, S.A.U. a las Asociaciones Sectoriales: 34.776€

◇ Principales Reconocimientos a Vodafone en 2018-19

> La red móvil de Vodafone es la **Mejor Red en Voz y Datos**, por cuarto año consecutivo, según el estudio independiente Mobile Benchmark de la consultora P3 Communications y la revista Connect.

> Premio ADSLZone a:

- Mejor OMV (Lowi)
- Mejor estrategia de terminales
- Mejor red móvil 4G

> Vodafone España premiada en el **Adobe Summit Europeo** por la personalización a través de la tecnología DMP que permite crear una experiencia de compra única y memorable para el Cliente.

> Mención de Honor en los **HPE-IAPP Privacy Innovation Awards** a la solución de **Big Data** de Vodafone Analytics.

> Vodafone **líder** en el ranking de las **compañías mejor valoradas de telefonía móvil e internet** según la opinión de los usuarios, por la App de Reputación Lybandi.

> **Primer puesto** en la lista de los **Best WorkPlaces 2018** en la categoría de más de 1.000 empleados, según el Instituto Great Place to Work.

> Premio al **mejor Plan Estratégico de Diversidad e Inclusión en los II Premios de Diversidad e Inclusión** otorgados por Fundación Adecco y el Club de Excelencia en Sostenibilidad.

> Vodafone entre las **top 30 empresas en España** comprometidas con **buenas prácticas en Diversidad y Género**, ranking realizado por Factor W.

> Vodafone **entre las tres primeras empresas** clasificadas en los resultados del MEPS2 en **Seguridad y Salud Laboral**.

> Reconocida como empresa **Top Employers 2018**.

> Premio **"Employee Engagement"** otorgado por la consultora Korn Ferry, reconociendo la implicación en la generación de involucración entre sus profesionales.

> Premio **Autelsi 2018** en la categoría de **Innovación Tecnológica**, para la Mejora de la Productividad por el proyecto "Smartbuilding App".

> Premio **EXPANSIÓN** a la **Innovación en Recursos Humanos** por su Aplicación de Inteligencia Colectiva (Zapiens).

> 1.2 Resultados Financieros

> 1.2.1 Información Consolidada

A continuación se resumen las principales magnitudes financieras⁽¹⁾ y operativas a lo largo del ejercicio 2018-19, con la comparativa respecto al ejercicio precedente.

| Principales Magnitudes Financieras y Operativas | 31-03-2019 | 31-03-2018 |
|---|------------|------------|
| Ingresos Totales (millones €) | 4.688 | 4.978 |
| Ingresos por Servicios (millones €) | 4.275 | 4.587 |
| EBITDA (millones €) | 1.079 | 1.420 |
| Margen de EBITDA (%) | 23.0% | 28,5% |
| Inversiones (Millones €) | 813 | 863 |
| Clientes Móvil (miles) | 13.727 | 14.134 |
| Clientes Móvil Contrato (miles) | 11.429 | 11.544 |
| Clientes Móvil 4G | 9.462 | 8.874 |
| Clientes Banda Ancha Fija (miles) | 3.217 | 3.340 |
| Clientes Fibra (NGA) (miles) | 2.872 | 2.731 |
| Clientes TV (miles) | 1.311 | 1.360 |

> 1.2.2 Base de Clientes

◇ Cartera Móvil Contrato

Vodafone en España ha cerrado el ejercicio 2018-19 con una **Base Clientes Móvil** de **13,7 millones**, de los que 11,4 millones son de Contrato, lo que supone una disminución de 115.000 Clientes de Contrato respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, en el último trimestre fiscal se ha empezado a observar una recuperación en la Base de Clientes de Móvil y, además, es preciso destacar que la mayoría de las bajas netas estaban relacionadas con segundas líneas sin cuota mensual, en muchos casos sin uso y, por tanto, de muy bajo valor.

Respecto al número **Clientes de Móvil con dispositivo y tarifa 4G**, este experimentó un crecimiento de más de 588.000 a lo largo del ejercicio fiscal, hasta alcanzar los 9,5 millones.

En este ejercicio Vodafone ha reforzado su apuesta por contar con la mejor red móvil. Así, por cuarto año consecutivo Vodafone cuenta con la **mejor red móvil de voz y datos del mercado español**, según el estudio de la consultora P3 Communications y la revista de telecomunicaciones Connect.

Además, Vodafone ha seguido liderando la introducción en España de la **nueva tecnología 5G**:

- > En julio de 2018, desplegó la primera red precomercial 5G "Non-Stand Alone" (NSA) en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Málaga y Bilbao.
- > En febrero de 2019, realizó la primera llamada del mundo entre "smartphones 5G", un año después de ser también la primera en completar una llamada 5G sobre el nuevo estándar NSA.

◇ Cartera Banda Ancha Fija

En cuanto a la **Banda Ancha Fija**, Vodafone cerró el ejercicio 2018-19 con una Base Clientes Fijo de 3,2 millones y el número de **Clientes de Fibra** ascienden a 2,9 millones, con un incremento de 141.000 Clientes en el conjunto del ejercicio, lo que supone un aumento del 5%.

Este gran avance ha sido posible gracias a la expansión de la Huella de Fibra de Vodafone en todo el país, que alcanza a 22,4 millones de unidades inmobiliarias, de las que 10,3 millones corresponden a despliegues propios o compartidos, y el resto mediante acuerdos mayoristas. Además, en 2018, Vodafone concluyó la actualización del 100% de su red HFC a Docsis 3.1, lo que permite ofrecer velocidades de 1 Gbps en toda la red.

◇ Cartera Vodafone TV

El número de **Clientes Vodafone TV** cerró el ejercicio con 1,3 millones, 49.000 menos que a cierre del ejercicio anterior. A este respecto es preciso destacar que en el último trimestre se ha empezado a observar una recuperación en la base de Clientes de TV, al haberse producido un aumento de 36.000 Clientes respecto al cierre del trimestre anterior.

En junio de 2018, Vodafone anunció su intención de no renovar los derechos del fútbol por su falta de rentabilidad; a los elevados precios de los derechos se añadía, en el caso de Vodafone, un modelo regulatorio de fijación de los precios mayoristas que claramente le penalizaba frente a sus competidores.

Ese mismo mes, Vodafone reforzó su oferta televisiva de cine y series con la inclusión de AXN Now, y el lanzamiento de nuevos paquetes específicos de Series y Cine. La incorporación de nuevos contenidos coincidió con la disponibilidad de nuevas funcionalidades en su plataforma Vodafone TV.

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

> 1.2 Resultados Financieros

> 1.2.3 Facturación e Ingresos por Servicios

Vodafone cerró el ejercicio 2018-19 con 4.688 millones de € de **Ingresos Totales** y 4.275 millones de **Ingresos por Servicios**, lo que supone una disminución del 6,4% frente al anterior ejercicio en términos orgánicos (un 5,3% excluyendo el impacto de las tarifas de terminación móvil).

La caída de Ingresos se debe principalmente al reposicionamiento de precios realizada en mayo 2018, orientado a ganar en competitividad, y a la decisión de no renovar los derechos del fútbol por su falta de rentabilidad, debida a la asimetría de las condiciones regulatorias del negocio mayorista de contenidos "premium". Ambas decisiones llevaron en los trimestres siguientes a una fuerte batalla comercial que se reflejó en agresivos descuentos promocionales en todo el sector.

Por líneas de actividad, cabe destacar el fuerte crecimiento de los nuevos negocios de empresa (IoT, IPVPN, "Cloud&Hosting", Big Data), cuyos ingresos se incrementaron un 20,8% en el último trimestre, respecto al mismo periodo del año anterior, y un 15% en el conjunto del año.

> 1.2.4 Costes

Los costes del ejercicio 2018-19 son ligeramente más elevados que los del ejercicio anterior, con el siguiente desglose:

- > Los Costes de Interconexión y de Acceso, que se mantienen relativamente alineados con los del ejercicio anterior ya que el incremento en los Costes de Acceso motivado por el incremento de Clientes en la huella del operador incumbente se ve prácticamente compensado por la reducción de los Costes de Interconexión, principalmente por la bajada en el precio regulado de terminación móvil.
- > Los Costes Directos, que han crecido respecto al ejercicio anterior, principalmente por el incremento de los Costes de Regulación, parcialmente compensado por menores Costes de Contenidos.
- > Los Costes Comerciales, que consideran el efecto neto de ingresos y costes asociados a la Adquisición y la Retención de Clientes, han aumentado fundamentalmente en el negocio móvil por el incremento en los subsidios de terminales como consecuencia de la fuerte batalla promocional.
- > Los Costes Operativos también se han reducido respecto al ejercicio anterior, siguiendo la tendencia de otros ejercicios en la búsqueda de la eficiencia en costes en todas las áreas de la Compañía.

> 1.2.5 EBITDA

El descenso del EBITDA se debió a la reducción del ARPU, y a una menor base de Clientes, así como a mayores Costes Comerciales relacionados con la fuerte batalla promocional. Los Costes de Contenidos se redujeron modestamente en el ejercicio por compromisos adquiridos hasta el final de la temporada de fútbol en curso, y caerán de forma sustancial en el ejercicio 2019-20.

> 1.2.6 Avances Estratégicos

En este ejercicio, Vodafone ha lanzado importantes iniciativas estratégicas orientadas a preparar a la Compañía para competir con éxito en todos los segmentos de Clientes. La nueva estrategia responde a:

- I) La voluntad de ser **plenamente competitivos** en un nuevo entorno de mercado en el que tienen un peso creciente las ofertas de bajo y medio valor, y en el que no se renuncia a seguir reforzando la oferta a los Clientes de alto valor.
- II) La evolución tecnológica y la necesidad de **desplegar de forma más eficiente las redes de nueva generación**.
- III) La necesidad, por un lado, de avanzar en la **digitalización de la Compañía** para impulsar la interacción digital con nuestros Clientes y, por otro, de asesorar y acompañar a nuestros **Clientes** empresariales en su propia digitalización.
- IV) Las expectativas de los Clientes, que exigen mayor **sencillez y agilidad** en la relación con ellos.

A lo largo de este ejercicio, Vodafone ha hecho una apuesta continua por mejorar su propuesta a los Clientes. En mayo de 2018, Vodafone dio el primer paso, mejorando su oferta convergente y añadiendo llamadas ilimitadas y más datos móviles a sus tarifas sin incrementar precios.

Desde entonces, Vodafone ha cambiado el paradigma comercial:

- > **Presentando Vodafone bit:** la primera familia de precios 100% digital del mercado, diseñada para atender la creciente demanda de sencillez e interacción digital.
- > **Lanzando Vodafone Tarifas Ilimitadas**, los primeros planes de precios, tanto móviles como convergentes, con voz y datos móviles ilimitados.
- > **Rediseñando la oferta de Vodafone TV:** en junio de 2018, Vodafone anunció su intención de abandonar el fútbol. Ese mismo mes, Vodafone presentó paquetes específicos de Cine y Series, y posteriormente ha revolucionado su oferta televisiva, lanzando los paquetes temáticos, que permiten a cada Cliente contratar solo aquello que quiere ver (Series, Cine, Documentales o Infantil).
- > Finalmente, Vodafone, en colaboración con Amazon, ofreció las pasadas Navidades el servicio de **Amazon Prime** gratuito durante un año a todos los nuevos y antiguos Clientes para premiar su fidelidad y atraer nuevas altas.

> 1.2 Resultados Financieros

> 1.2.6 Avances Estratégicos

Por otro lado, en el marco del refuerzo de Vodafone por contar con la huella de fibra más extensa, se ha llevado a cabo la **ampliación de los acuerdos entre Vodafone y Orange para la compartición de redes fijas y móviles**.

El objetivo de este acuerdo es promover un modelo de inversión sostenible en España que permita acelerar la llegada de las redes NGA (incluyendo nuevas tecnologías como 5G) a los Clientes ubicados en áreas geográficas más extensas y de una forma más eficiente.

- > En **telefonía móvil**, el acuerdo extiende las anteriores áreas de compartición (localidades entre 1.000 y 25.000 habitantes) a ciudades de hasta 175.000 habitantes (23 poblaciones quedan, por tanto, excluidas) y alcanzará a 14.800 emplazamientos. La compartición activa se extenderá al futuro despliegue de 5G. Se espera que este acuerdo genere para Vodafone unos ahorros acumulados en CAPEX y OPEX en los próximos 10 años de al menos 600 millones €.
- > En **banda ancha fija**, el acuerdo amplía los acuerdos ya existentes entre ambas compañías, facilitándose mutuamente el acceso a nuevas áreas geográficas a través de acuerdos mayoristas y de compartición. El nuevo acuerdo mayorista permitirá a Vodafone llevar sus ofertas de fibra y servicios convergentes a 1 millón de unidades inmobiliarias adicionales sobre la red de Orange, hasta alcanzar 23 millones de unidades inmobiliarias. Asimismo, ambas compañías tendrán acceso a los futuros despliegues de las redes banda ancha fija ultrarrápida de la otra parte.

> 1.2.7 Lanzamientos Pioneros en la Red de Vodafone

En línea con su objetivo de transformación digital, Vodafone realizó en febrero de 2019 la **primera llamada del mundo entre "Smartphones" 5G**, un año después de haber sido también la primera operadora en el mundo en completar una llamada 5G sobre el nuevo estándar 5G-NSA.

Por otro lado, el proyecto **piloto de 5G** presentado por Vodafone al concurso organizado por la empresa pública Red.es ha resultado uno de los elegidos y se desarrollará próximamente en Andalucía. Este proyecto contará con financiación pública de hasta 20 millones de €.

Vodafone presentó en el Mobile World Congress de 2019 el **Super Wifi**, cuyo lanzamiento en nuestro mercado está previsto para antes de finales de abril 2019. Esta nueva tecnología consta de varios extensores que se comunican entre sí, creando una gran red de cobertura en el hogar. A través de una plataforma que monitoriza y optimiza la señal, se puede, entre otras funcionalidades, gestionar los dispositivos que se encuentran conectados a esa red y el uso que hacen de la misma. Así se evita que haya puntos dentro del domicilio en los que se pierda calidad de la señal.

Vodafone, en su firme compromiso por dar un excelente servicio a sus Clientes, ha incluido en este ejercicio nuevas funcionalidades y mejoras en su App de autogestión **Mi Vodafone**. Desde la misma, se pueden consultar, de manera fácil y sencilla, funciones tales como el consumo de datos y minutos, las facturas o la velocidad de la red fija y móvil. También se pueden contratar nuevos productos o servicios y, además, incluye una sección con ventajas y descuentos exclusivos para Clientes.

> 1.2.8 Transformación Digital en la Relación con el Cliente

El proceso de **digitalización de la Compañía** ha llevado a la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, como **Agile**, que permiten acortar el tiempo de desarrollo de nuevos servicios, realizarlo de forma más eficiente e integrar el "feedback" continuo de los Clientes.

Además, Vodafone está liderando la introducción de servicios que ayudan a los Clientes en su transformación digital. Para los **Clientes residenciales** ha lanzado los dispositivos **V by Vodafone**, y ha integrado su gestión con la nueva generación de altavoces inteligentes.

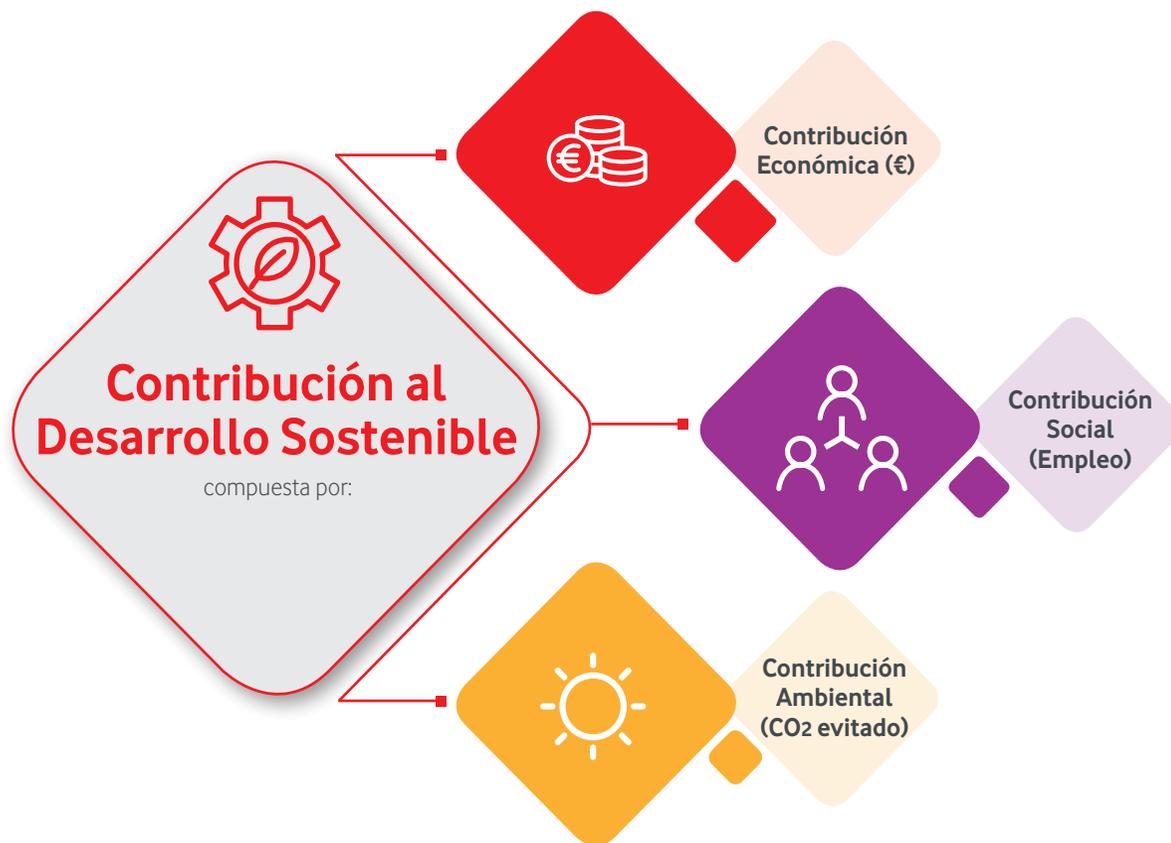
En el segmento empresarial, Vodafone ofrece una completa gama de servicios alrededor de tecnologías como IoT, Inteligencia Artificial, "Cloud&Hosting" o Big Data que ayudan a los **Clientes empresariales** en su digitalización. En concreto en 2018 Vodafone lideró en nuestro mercado el crecimiento en conexiones IoT, superando a cierre de marzo de 2019 los 2,2 millones de conexiones, lo que supone un aumento del 23% respecto al ejercicio anterior.

> 1.3 Contribución al país

Vodafone juega un papel relevante en el desarrollo sostenible del país, contribuyendo al crecimiento económico, al progreso social y a la protección del medioambiente.

Al mismo tiempo, al ser un facilitador de la transformación digital, Vodafone actúa como motor de crecimiento del país incrementando la competitividad y la productividad de las organizaciones.

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



> 1.3 Contribución al país

> 1.3.1 Contribución al Desarrollo Sostenible

De acuerdo con la metodología de cálculo empleada por Vodafone, cada una de las Contribuciones Económica, Social y Ambiental al Desarrollo Sostenible se pueden desglosar a su vez en:

Contribuciones Directas: generadas directamente por las actividades de la Compañía en las Personas, Empresas y Administraciones Públicas.



Contribuciones Indirectas: generadas por las organizaciones de nuestra Cadena de Valor (proveedores, distribuidores, etc.) en las Personas, Empresas y Administraciones Públicas.

◇ Contribución Económica.

Contribución Económica Directa

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

Se indican a continuación las Contribuciones Económicas Directas de Vodafone en España, así como de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

Contribución Económica Directa Vodafone en España:
5.042 millones €



Personas: 482 millones €

- Sueldos y Salarios de Empleados Directos: **234 millones €**
- Otros Gastos de Empleados Directos: **179 millones €**
- Opciones y Acciones de Empleados Directos: **2 millones €**
- Contribuciones a Planes de Pensiones de Empleados Directos: **7 millones €**
- Alquileres: **60 millones €**



Empresas: 4.276 millones €

- Adquisición de Productos y Servicios a Proveedores Locales: **2.985 millones €**
- Adquisiciones Inmovilizado Material e Inmaterial: **1.058 millones €**
- Intereses: **5 millones €**
- Alquileres: **228 millones €**

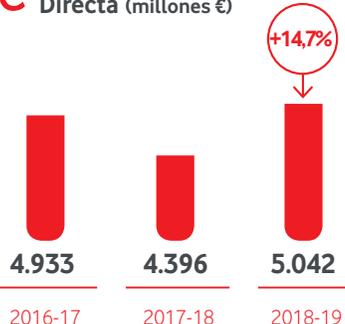


Administraciones Públicas: 284 millones €

- Tasas e Impuestos: **197 millones €**
- Seguridad Social: **77 millones €**
- Alquileres: **10 millones €**

Vodafone en España ha recibido **67.000 € de la Administración** en concepto de subvenciones

€ Contribución Económica Directa (millones €)



Contribución Económica Directa Vodafone España, S.A.U.:
3.802 millones €

Personas: 332 millones €

- Sueldos y Salarios de Empleados Directos: **163 millones €**
- Otros Gastos de Empleados Directos: **110 millones €**
- Opciones y Acciones de Empleados Directos: **2 millones €**
- Contribuciones a Planes de Pensiones de Empleados Directos: **5 millones €**
- Alquileres: **52 millones €**

Empresas: 3.241 millones €

- Adquisición de Productos y Servicios a Proveedores Locales: **2.346 millones €**
- Adquisiciones Inmovilizado Material e Inmaterial: **707 millones €**
- Intereses: **2 millones €**
- Alquileres: **186 millones €**

Administraciones Públicas: 229 millones €

- Tasas e Impuestos: **169 millones €**
- Seguridad Social: **51 millones €**
- Alquileres: **9 millones €**

- **Impuestos sobre Beneficios pagados: 0€** (no ha habido beneficios durante el ejercicio 2018-19)
- **Subvenciones públicas recibidas: 64.000€**

Contribución Económica Directa Vodafone Ono, S.A.U.:
1.139 millones €

Personas: 74 millones €

- Sueldos y Salarios de Empleados Directos: **63 millones €**
- Otros Gastos de Empleados Directos: **62 millones €**
- Opciones y Acciones de Empleados Directos: **0,3 millones €**
- Contribuciones a Planes de Pensiones de Empleados Directos: **2 millones €**
- Alquileres: **7 millones €**

Empresas: 956 millones €

- Adquisición de Productos y Servicios a Proveedores Locales: **560 millones €**
- Adquisiciones Inmovilizado Material e Inmaterial: **352 millones €**
- Intereses: **3 millones €**
- Alquileres: **41 millones €**

Administraciones Públicas: 49 millones €

- Tasas e Impuestos: **26 millones €**
- Seguridad Social: **22 millones €**
- Alquileres: **1 millón €**

- **Impuestos sobre Beneficios pagados: 0€** (no ha habido beneficios durante el ejercicio 2018-19)
- **Subvenciones públicas recibidas: 3.000€**

◇ Contribución Económica

Contribución Económica Indirecta

Vodafone contribuye de forma indirecta a la economía del país a través de las organizaciones de su Cadena de Valor (Proveedores, Distribuidores, etc.).

Se indican a continuación las Contribuciones Económicas Indirectas del conjunto de las Sociedades de Vodafone en España, y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



Personas: 757 millones €

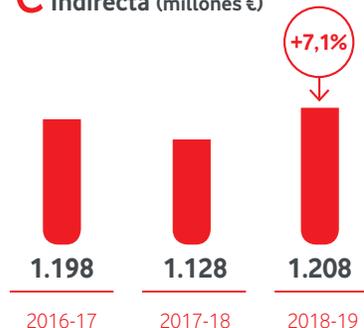
- Sueldos y Salarios de Empleados Indirectos: 757 millones €



Administraciones Públicas: 451 millones €

- IVA + IGIC + IPSI: 347 millones €
- IRPF pagado por Empleados Directos: 88 millones €
- Seguridad Social pagada por Empleados Directos: 16 millones €

€ Contribución Económica Indirecta (millones €)



◇ Contribución Social

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

Se indican a continuación las Contribuciones Sociales en términos de Empleo (Directo e Indirecto) del conjunto de Sociedades de Vodafone en España y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, así como la Contribución al Desarrollo Social de la Fundación Vodafone España.

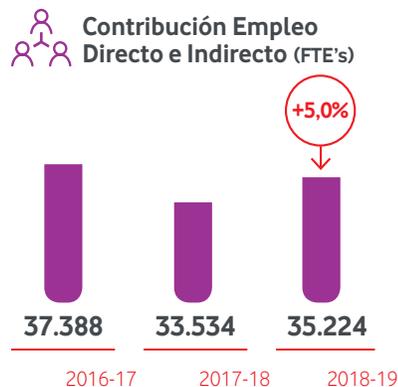
Empleo Directo e Indirecto



• **Empleo Directo: 5.028 FTE**

• **Empleo Indirecto: 30.196 FTE**

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



Desarrollo Social



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

◇ Contribución Ambiental

El compromiso de Vodafone con el Desarrollo Sostenible conlleva también controlar y minimizar los impactos de su actividad en el medioambiente.

Se indican a continuación las Contribuciones Ambientales Directas e Indirectas del conjunto de las Sociedades de Vodafone en España y de cada una de las dos Sociedades afectadas por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



Contribución Ambiental Directa

Vodafone contribuye a minimizar de forma directa sus emisiones de CO₂ a través de iniciativas orientadas a aumentar la Eficiencia Energética de sus instalaciones y a mejorar la Gestión de la Movilidad.

Eficiencia Energética: 160 Tn CO₂ evitadas

- Red: -37 Tn CO₂ evitadas (aumento de emisiones)
- Oficinas: 211 Tn CO₂ evitadas
- Tiendas: -14 Tn CO₂ evitadas (aumento de emisiones)

Gestión de la Movilidad: 2.908 Tn CO₂ evitadas

- Videoconferencias: 2.439 Tn CO₂ evitadas
- Flota: 416 Tn CO₂ evitadas
- Lanzaderas: 53 Tn CO₂ evitadas

Contribución Ambiental Directa Vodafone en España:
3.068 Tn CO₂ evitadas

Contribución Ambiental Directa Vodafone España, S.A.U.¹
2.485 Tn CO₂ evitadas

Contribución Ambiental Directa Vodafone Ono, S.A.U.²
583 Tn CO₂ evitadas



Contribución Ambiental Indirecta

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

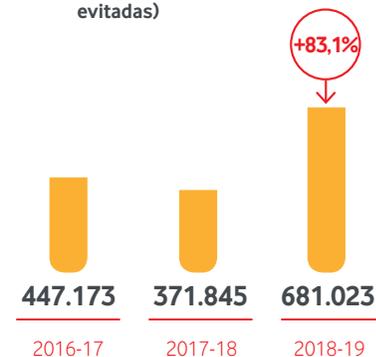
Contribución Ambiental Indirecta Vodafone en España:
677.955 Tn CO₂ evitadas

Contribución Ambiental Indirecta Vodafone España, S.A.U.
677.955 Tn CO₂ evitadas

No existe Contribución Ambiental Indirecta por Vodafone Ono S.A.U., ya que la Contribución Ambiental Indirecta se calcula a través de las soluciones IoT (comercializadas por Vodafone España S.A.U.) y las actividades de Vodafone Ono S.A.U. están centradas en comunicaciones fijas.

Contribución Ambiental Directa e Indirecta Vodafone en España: 681.023 Tn CO₂

Contribución Ambiental Directa e Indirecta (Tn CO₂ evitadas)



Contribución Ambiental Directa e Indirecta Vodafone España, S.A.U.¹
680.440 Tn CO₂ evitadas

¹ Cálculo estimado en base al número de Clientes de móvil (13.727 k).

² Cálculo estimado en base al número de Clientes de banda ancha fija (3.217 k).

> 1.3 Contribución al país

> 1.3.2 Contribución a la Digitalización

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

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

Indicadores que componen el DESI

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



El acceso a los servicios de Banda Ancha Fija (BAF) y Móvil (BAM), es una condición necesaria para la competitividad del país y de sus organizaciones. Este indicador mide tanto el despliegue de las infraestructuras de banda ancha, como su calidad.

| | Subindicadores | Aportación Vodafone en 2018 |
|---------------------------------|---|---|
| Banda Ancha Móvil | Cobertura de Banda Ancha Móvil 4G | 11,8 millones de líneas de BAM |
| | Implantación de BAM | 98,1% (y con 4G+ en más de 1.350 municipios) |
| Banda Ancha Fija | Cobertura de Banda Ancha Fija (% hogares) | 96% de hogares (*) |
| | Implantación de BAF (% hogares) | 3,2 millones de hogares con acceso de BAF |
| Banda Ancha Rápida | Cobertura Banda Ancha de acceso de nueva generación (NGA) | 85% |
| | Implantación de Banda Ancha Ultrarrápida (con \geq 30Mbps) | 2,9 millones de hogares |
| Banda Ancha Ultrarrápida | Cobertura de Banda Ancha Ultrarrápida (% de hogares con capacidad FTTP o Docsis 3.0) | 22,4 millones (*) |
| | Implantación de Banda Ancha Ultrarrápida (con conexión de Banda Ancha \geq 100Mbps) | 2,04 millones de hogares |

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



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

| | Subindicadores | Aportación Vodafone en 2018 |
|------------------------------|---|--|
| Habilidades Básicas | Usuarios de Internet (% individuos). | <ul style="list-style-type: none"> • Formación en TIC para personas mayores: >219.000 mayores desde 2014-15. • Formación en TIC para personas con discapacidad: >20.000 desde 2014-15. • Vodafone Youth Experience Week: >500 jóvenes en el ejercicio 2018-19. • “Code like a girl”: Programación para chicas. 171 chicas en el ejercicio 2018-19. • Sesiones de Formación “Fast Forward”. 7 sesiones en el ejercicio 2018-19. • Digitalización Empleados: 100% de empleados utilizando herramientas digitales. |
| | Competencias Digitales Básicas (% individuos). | |
| Habilidades Avanzadas | Especialistas en TIC (% individuos empleados). | |
| | Graduados “Science, Technology, Engineering, Mathematics” (STEM) (entre 22-29 años, por cada 1.000 personas). | |

> 1.3 Contribución al país > 1.3.2 Contribución a la Digitalización



3. Uso de Internet por la Sociedad

La dimensión del Uso de Internet por la Sociedad mide las distintas actividades realizadas por ciudadanos que ya están "online". Estas actividades van desde el consumo de Contenido "online" (vídeos, música, juegos, etc.) hasta actividades de Comunicación y de Transacciones tales como compras y banca "online".

| | Subindicadores | Aportación Vodafone en 2018 |
|----------------------|--|--|
| Contenidos | Noticias "Online" (% personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Tienda Online. |
| | Juego o descarga de juegos, música, imágenes o películas (% de personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Nueva App Mi Vodafone. |
| | Vídeo bajo Demanda (% de personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Vodafone TV (Vídeo bajo demanda, NETFLIX, HBO): 1,3 millones Clientes. |
| Comunicación | Llamadas de vídeo (% de personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Vodafone Pass (música, vídeo, RRSS, mapas) en todas las tarifas. |
| | Redes Sociales (% de personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Cientes particulares con e-factura: 86%. |
| Transacciones | Servicios bancarios (% de personas que ha utilizado Internet en los 3 últimos meses). | • Más de 266 mil menciones en Redes Sociales durante 2018-19. |
| | Compras "online" (% usuarios Internet en último año). | • 8,5 millones de interacciones en Redes Sociales durante 2018-19. |
| | | • Soluciones para aumentar la accesibilidad en colectivos vulnerables (Comunidad Conectados por la Accesibilidad, Apps Accesibles). |
| | | • Fomento del Disfrute Seguro y Responsable de la tecnología por menores: BeStrong Online, SecureNet (5 millones Clientes de Secure Net). |



4. Integración de la Tecnología Digital

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

| | Subindicadores | Aportación Vodafone en 2018 |
|-----------------------------------|--|---|
| Digitalización de Empresas | Intercambio electrónico de información (% empresas). | • Tarjetas SIM para IoT: >2 Millones. |
| | Radio Frequency Identification - RFID (% empresas). | • Clientes Empresa con e-factura: 79%. |
| | Redes Sociales (% empresas). | • Videokonferencias internas: >96.000 (Vodafone desde 2014-15). |
| | Facturas electrónicas (% empresas). | • Programa "Minerva": 380 puestos de trabajo apoyados. |
| Comercio Electrónico | "Cloud&Hosting" (% empresas). | • CIO Forum: 180 asistentes de Empresas y AAPP en 2018-19. |
| | PYMES que realizan ventas "online" (% Pymes). | • Observatorio Vodafone de la Empresa: |
| | Volumen de negocio del Comercio Electrónico (% volumen negocio Pymes). | - Test Digitalización. |
| | Venta transfronteriza "online" (% Pymes). | - I Estudio sobre el Estado de Digitalización de las Empresas españolas. |
| | | - Contenidos: vídeos de casos de éxito y entrevistas a expertos. |
| | | - Blogs, Redes Sociales. |
| | | • Soluciones de Transformación Digital: |
| | | - IoT: de consumo (V by Vodafone) y de uso empresarial (Contadores Inteligentes). |
| | | - Big Data: Vodafone Analytics. |
| | | - NFC: para uso en logística y permisos de accesos a instalaciones. |



5. Servicios Públicos Digitales

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

| | Subindicadores | Aportación Vodafone en 2018 |
|-----------------------------------|---|--|
| Administración Electrónica | Usuarios de la e-Administración. | • Soluciones y servicios para AAPP. |
| | Formularios precumplimentados. | • Big Data: Vodafone Analytics para AAPP. |
| | Grado de finalización de servicios "online". | • Vodafone Smart Center. |
| e-Health | Datos abiertos. | • Smart Cities. |
| | Servicios públicos "online" para empresas. | |
| | Individuos que usan servicios sanitarios "online" sin ir al hospital. | |



2

.....

Análisis del Entorno

2.1

.....

Situación y Tendencias del Sector

2.2

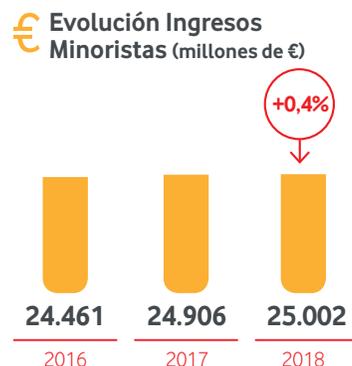
.....

Novedades Legislativas y Regulatorias

2.1 Situación y Tendencias del Sector*

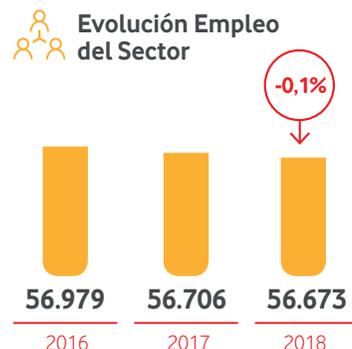
2.1.1 Ingresos y Empleo

Los **ingresos minoristas** del sector en 2018 (25.002 millones €), fueron muy similares a los de los 4 años anteriores, con un ligero repunte del 2,8% en los últimos 4 años, lo que demuestra un estancamiento del sector.



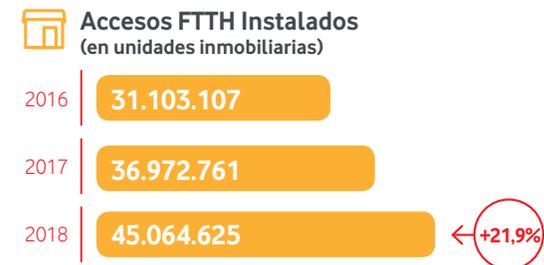
Los **Servicios de Voz**, tanto fija como móvil, continuaron con su senda descendente de ingresos (un 7,5% y 6,5%, respectivamente). Sin embargo, y a diferencia de otros años, el **Servicio de Banda Ancha Fija** redujo sus ingresos un 1,4% (frente al crecimiento del 6,6% del año anterior) y los **Servicios Audiovisuales** apenas crecieron un 0,2% (frente al crecimiento del 7,1% del año anterior). Como en los últimos años, el **Servicio de Banda Ancha Móvil** siguió creciendo a un muy buen ritmo, 11,7%.

Respecto al **empleo** del sector, este se ha estabilizado en el entorno de 57.000 empleados, con cifras similares a las de los dos últimos años.



2.1.2 Infraestructuras

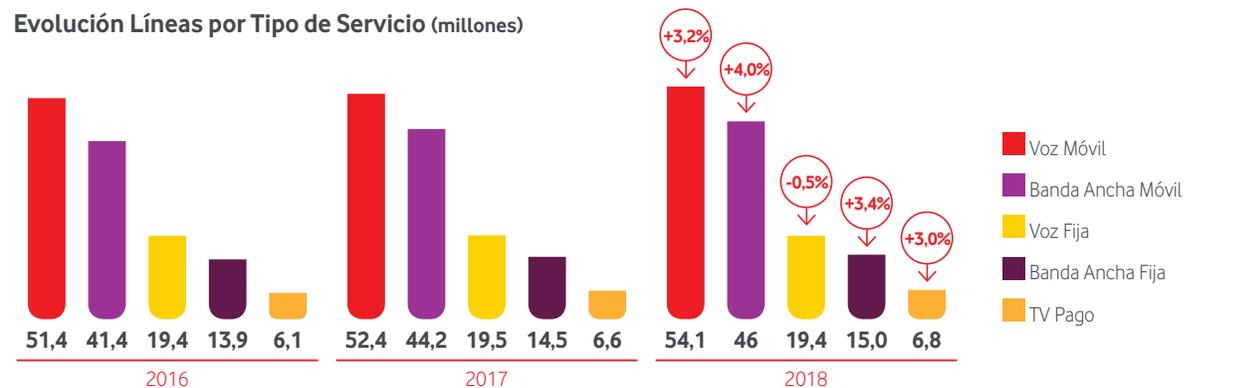
En el año 2018 ha continuado el despliegue de accesos de Fibra Óptica Hasta el Hogar o **FTTH** (Fiber To The Home), alcanzándose la cifra de 45,1 millones de unidades inmobiliarias, frente a los 37 millones del año anterior. Conjuntamente con el resto de tecnologías, principalmente **HFC** (Hybrid Fiber Coaxial), ha propiciado que el número de accesos instalados de Redes de Nueva Generación o **NGAs** (New Generation Access), casi haya alcanzado la cifra de 56 millones de unidades inmobiliarias.



2.1.3 Evolución de Líneas

A diferencia de los últimos años, la evolución de las líneas de los diferentes servicios presenta un comportamiento muy homogéneo, con incrementos similares excepto en el caso de las líneas de voz fija que descienden ligeramente.

Evolución Líneas por Tipo de Servicio (millones)



- El número de líneas de **Voz Fija** (19,4 millones) se mantiene respecto al año anterior, con una ligera bajada del 0,5%. Destaca el hecho de que se haya batido un nuevo récord anual de portabilidades, con 2,3 millones de líneas portadas.

- El número de líneas de **Voz Móvil** (54,1 millones) crece un 3,2%, situándose la penetración en 116 líneas por cada 100 habitantes. Es de destacar que en el 2018 se han portado 7,5 millones de líneas, un millón más que el año anterior, lo que constituye un nuevo récord anual de portabilidades móviles.

- Por otro lado, se produce un crecimiento en el número de líneas de **Banda Ancha Móvil** (un 4,0% hasta alcanzar los 46 millones), en el número de líneas de **Banda Ancha Fija** (un 3,4% hasta alcanzar los 15 millones) y en los servicios de **Televisión de Pago** (un 3,0% hasta 6,8 millones).

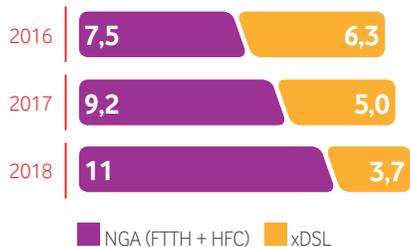
*Los datos han sido extraídos del informe de la CNMC correspondiente al IV Trimestre de 2018.

> 2.1 Situación y Tendencias del Sector > 2.1.3 Evolución de Líneas

Respecto al mercado de **Banda Ancha Fija**, ya sólo quedan 3,7 millones de accesos de **xDSL** de los 9,6 millones que marcaron el récord en dic-13. Estos 3,7 millones representan una cuarta parte del total de accesos de Banda Ancha Fija.

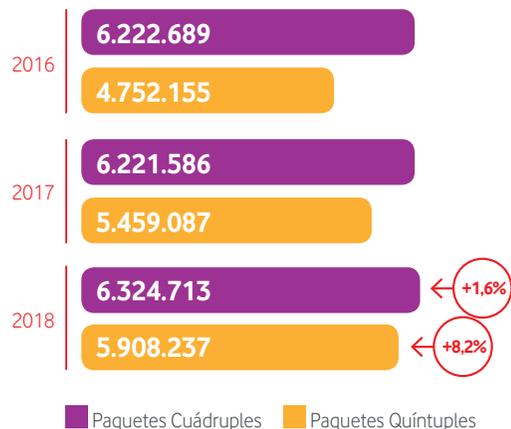
Como consecuencia de este trasvase de Clientes a accesos NGAs, las conexiones de Banda Ancha Fija tienen cada vez una mayor velocidad contratada. Así, un 59% de las líneas tienen una velocidad superior o igual a 100 Mbps (frente al 28% del año anterior).

Evolución Líneas de Banda Ancha Fija por Tecnología (millones)

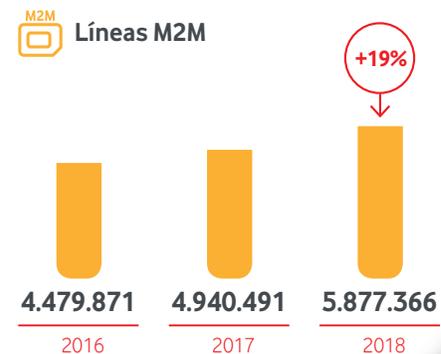


En lo que respecta a la **contratación empaquetada**, los paquetes quíntuples o con cinco servicios (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil + TV de Pago) alcanzaron 5,9 millones de contrataciones, frente a 5,5 millones del año anterior. Año tras año, el número de paquetes quíntuples se acerca al número de paquetes cuádruples (Voz Fija + Banda Ancha Fija + Voz Móvil + Banda Ancha Móvil), los cuales crecieron ligeramente en el año 2018 hasta los 6,3 millones.

Empaquetamientos Cuádruples y Quíntuples



Como último dato destacable, cabe señalar que sigue aumentando el número de líneas **M2M** ("Machine to Machine"). A finales del 2018 se alcanzó la cifra récord de 5,9 millones de líneas, 937.000 más que el año anterior.



2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias

2.2.1 En España

Espectro Radioeléctrico

A) Subasta de Espectro en la Banda de 3600 – 3800 MHz.

El Ministerio de Economía y Empresa convocó una subasta para la adjudicación de concesiones de uso privativo del dominio público radioeléctrico en la banda de 3600 – 3800 MHz, mediante la Orden ETU/531/2018 de 25 de mayo. La banda 3600 -3800 MHz ha sido identificada como la **banda principal** para la introducción de **servicios basados en 5G** en Europa. Por ello, la licitación de esta banda ha sido considerada como algo prioritario dentro del **Plan Nacional 5G**, publicado en diciembre de 2017.

El resumen de los resultados de la subasta de espectro, la cual tendrá una vigencia de 20 años, es el siguiente:

| Licitador ganador | Ancho de banda adjudicado |
|-----------------------------------|---------------------------|
| VODAFONE ESPAÑA S.A.U. | 90 MHz |
| ORANGE ESPAGNE S.A.U. | 60 MHz |
| TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. | 50 MHz |
| TOTAL | 200 MHz |

B) Hoja de Ruta del proceso de Autorización de la Banda de 700 MHz. Segundo Dividendo Digital.

Como parte del Plan Nacional 5G, en julio de 2018, el Ministerio de Economía y Empresa publicó la Hoja de Ruta del proceso de Autorización de la Banda de frecuencias de 700 MHz para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas de banda ancha inalámbrica.

La Hoja de Ruta establece el procedimiento para la liberación de la banda de frecuencias actualmente utilizadas para la prestación de servicios de Televisión Digital Terrestre (TDT), para su utilización para la prestación de servicios de comunicaciones móviles antes del 30 de junio de 2020, dentro del calendario establecido en la normativa comunitaria.

Entre los hitos más relevantes del calendario está la aprobación de un nuevo Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre de modo que se mantengan las capacidades del servicio y la oferta existente de canales de televisión.

Se desarrollará en un futuro la licitación de esta banda para su efectiva utilización por los servicios de comunicaciones electrónicas, en particular para los servicios 5G, con la adjudicación de las licencias para poder ser utilizadas antes del 30 de junio de 2020.

Vodafone utilizará este espectro, junto con los 20 MHz TDD ("Time Division Duplex") de los que ya dispone en la banda de 2.600 MHz, para desplegar servicios 5G, ofreciendo velocidades superiores al Gbps y una menor latencia. De este modo, se mejorarán las aplicaciones en vehículos, máquinas conectadas, sistemas industriales automatizados y realidad virtual y aumentada.



C) Obligación de Cobertura asociada a la Banda de 800 MHz.

Los operadores Vodafone España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., y France Telecom España, S.A.U., como adjudicatarios de espectro en la banda de 800 MHz tienen la obligación de completar conjuntamente, antes del 1 de enero de 2020, las ofertas proporcionadas con otras tecnologías o en otras bandas de frecuencias, con el fin de alcanzar una cobertura que permita el acceso a una velocidad de 30 Mbps o superior, al menos, al 90% de los ciudadanos de poblaciones de menos de 5.000 habitantes.

Para concretar esta obligación, se aprobó la Orden ECE/1166/2018, de 29 de octubre, con el Plan para proporcionar esta cobertura a ejecutar por los operadores titulares de concesiones demaniales en la banda de 800 MHz. Este Plan establece los requisitos técnicos que han de cumplirse, así como el seguimiento de las actuaciones y el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos.

Tal y como estaba previsto en la Orden, los operadores presentaron un Plan de Actuaciones Conjunto, así como sus correspondientes Planes Individuales para el cumplimiento de la obligación y fueron aprobados por la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

> 2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias

> 2.2.1 En España

◇ Oferta de Interconexión de Referencia de Acceso (OIR-A)

Con fecha 28 de diciembre de 2018 se publicaron en el Boletín Oficial del Estado (BOE) sendos anuncios de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para hacer públicas las resoluciones de fecha 18 de diciembre de 2018 en relación a las Ofertas de Interconexión de Referencia de Acceso (OIR-A) para tecnologías TDM (Time Division Multiplexing) e IP (Internet Protocol). Estas ofertas de interconexión se derivan de las obligaciones impuestas a Telefónica como operador con Poder Significativo de Mercado (PSM) en el mercado mayorista de acceso y origen de llamadas en redes fijas (denominado "Mercado 2/2007").

Para la OIR-A TDM se eliminan los distintos niveles de interconexión, fijando una arquitectura de interconexión de 21 puntos equivalente a la existente para la interconexión de terminación. De la misma forma la OIR-A IP se basa en una arquitectura de interconexión equivalente al servicio de terminación con un único punto de interconexión redundado a nivel nacional.

La CNMC fija un "glide-path" (senda de descenso) de precios idénticos en ambas ofertas y el mismo precio de facturación y coste de acuerdo a los valores que se detallan a continuación:

| Año | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| Precio/minuto (tiempo medido en segundos) (céntimos de €) | | | |
| Intranodal | 0,5104 | 0,4327 | 0,3268 |
| Precio por llamada (céntimos de €) | | | |
| Servicio de Facturación y Gestión de Cobro | 0,9067 | | |

Las características de la OIR-A IP están en línea con la oferta de terminación ya publicada.

Vodafone considera acertado que exista coherencia entre las arquitecturas de los servicios de interconexión de terminación y acceso. En opinión de Vodafone, en este trámite podría haberse aprovechado como una buena oportunidad para formar un grupo de trabajo con los operadores y depurar aspectos técnicos de la interconexión IP buscando el mayor consenso. Asimismo, Vodafone considera que los precios fijados deberían haber sido mayores para retribuir convenientemente los servicios prestados y valora positivamente que exista una senda para el descenso del precio.

◇ Numeración para IoT ("Internet of Things")

Mediante el acuerdo del Consejo de 17 de septiembre de 2018, la CNMC dio respuesta a la consulta de Alai Operador de Comunicaciones Electrónicas sobre la aplicación del Marco Regulatorio de Comunicaciones Electrónicas a los proveedores de servicios de IoT/M2M que emplean tarjetas SIM globales.

La CNMC respondió que los proveedores de servicios IoT/M2M deben cumplir siempre con el marco regulatorio. El operador que preste el servicio de conectividad debe estar registrado para el mismo y cumplir sus obligaciones. Es posible el uso de numeración extranjera para la prestación de estos servicios siempre que se respeten todos los derechos de los usuarios; en el caso de prestación de servicios de telefonía habría que garantizar la portabilidad.

Vodafone es el primer proveedor global de soluciones IoT y su oferta de SIM global está perfectamente enmarcada en los parámetros que la CNMC indica en su respuesta a la consulta. Vodafone destaca su apuesta por la innovación y por la responsabilidad en la actuación dentro de un sector regulado.



2.2 Novedades Legislativas y Regulatorias

2.2.2 En Europa

◇ Directiva Europea de Servicios de Pago (DSP2)

El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre Servicios de Pago en el mercado interior.

La Directiva Europea de Servicios de Pago (DSP2) brinda una oportunidad para poder ofrecer nuevos Servicios de Pago Digital además de los ya ofertados por bancos y demás operadores tradicionales. Por otro lado, permite generar una mayor seguridad y confianza en los consumidores dentro de la Unión Europea. Por todo ello, esta nueva Directiva se asienta en tres pilares fundamentales: mayor seguridad y transparencia, mayor competencia, y mayor armonización.

En lo que a **Vodafone** atañe, la nueva Directiva se aplica tanto a la compra de bienes digitales (música, juegos...) como a la compra de "ticketing" a través de medios digitales (en lo concerniente a transporte, aparcamiento, entretenimiento y espectáculos). No obstante, la Directiva recoge una exclusión para un determinado umbral de cantidad monetaria: 300 € al mes o 50 € por operación. Además, esta exclusión se aplica a toda aquella donación realizada en el marco de una actividad benéfica. Por tanto, Vodafone no tendrá que pedir permiso de Servicios de Pago por estos importes incorporados a la factura telefónica. Sin embargo, Vodafone tiene la obligación de realizar un informe anual en el que se verifique que, en ningún caso, se han sobrepasado estos límites.

◇ Mercado Europeo de Telecomunicaciones

A) Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas

El 17 de diciembre de 2018 fue publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) la Directiva por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, el cual viene a refundir en una sola Directiva las cuatro Directivas que hasta ahora conformaban el marco regulatorio de referencia de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas dentro de la Unión Europea (Directivas 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE y 2002/22/CE).

Las medidas incorporadas en el Código van encaminadas a incentivar la inversión en las redes de banda ancha de alta velocidad, a aportar un enfoque más coherente a escala del mercado interior sobre la política y la gestión del espectro radioeléctrico, a proporcionar las condiciones para evitar la fragmentación normativa entre los Estados Miembros y promover la coherencia en la aplicación de las normas, a garantizar una protección eficaz de los consumidores, así como a ofrecer un marco regulador institucional más eficaz. Se establece una estructura del mercado adaptado a la nueva realidad, en el que la prestación de servicios de comunicaciones ya no está necesariamente unida a la provisión de una red. La convergencia de los sectores de telecomunicaciones y tecnologías de la información supone que todos los servicios y las redes de comunicaciones electrónicas estarán sometidos, en la medida de lo posible, a un único marco regulador de referencia.

B) Normativa de Precios de Llamadas Internacionales

Conjuntamente con el Código de Comunicaciones, en diciembre de 2018 se aprobó en el DOUE el Reglamento 2018/1971 por el que se establecen el nuevo marco del Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE) y la Agencia de apoyo al ORECE (Oficina del ORECE). En este mismo Reglamento se incluyó una modificación del Reglamento de la UE 2015/2120 por el que se establecían medidas en relación con el precio al por menor para el servicio de "roaming". Con la modificación aprobada, se amplían las comunicaciones intracomunitarias reguladas, fijándose precios máximos para las llamadas internacionales entre países de la UE.

Los límites fijados establecen que los operadores tendrán que fijar unas tarifas máximas en los precios a los Clientes para las comunicaciones intracomunitarias que no podrán superar 0,19€ por minuto de llamada y 0,06€ por SMS. Este nuevo paso en la regulación de las tarifas minoristas se ha justificado a la luz de los resultados que, en opinión del Parlamento y el Consejo Europeo, ha tenido la regulación de los precios de los servicios de "roaming" dentro de la Unión Europea.

La regulación de los nuevos precios entra en vigor a partir del 15 de mayo de 2019 durante un periodo inicial de 5 años.

C) Eurorate: Tarifas Únicas para La Terminación en Redes Fijas y Móviles

La Comisión Europea ha puesto en marcha un proyecto para la elaboración de un modelo de costes que proporcione como resultado los costes de prestación de los servicios mayoristas de itinerancia internacional ("roaming") y de tarifas de terminación mayorista móvil y fijo dentro del espacio europeo, y teniendo en cuenta posibles peculiaridades de la realidad nacional en cada país. El proyecto se enmarca dentro del nuevo Código Europeo de Comunicaciones.

En el caso de que la Comisión Europea establezca una senda de tarifas únicas de terminación en interconexión móvil y fija para todos los Estados Miembros, utilizará el resultado de este modelo para la fijación de la misma. La toma de esta decisión podría extenderse hasta finales de 2020. La Comisión Europea ya estableció una tarifa única para la tarifa mayorista en servicios de itinerancia internacional ("roaming") con la aprobación en junio de 2007 del Reglamento relativo a la itinerancia en redes móviles.



3
.....
**Análisis de
Riesgos**

3.1
.....
Modelo de Gestión
de Riesgos

3.2
.....
Principales Riesgos
y Medidas de
Mitigación

> 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos

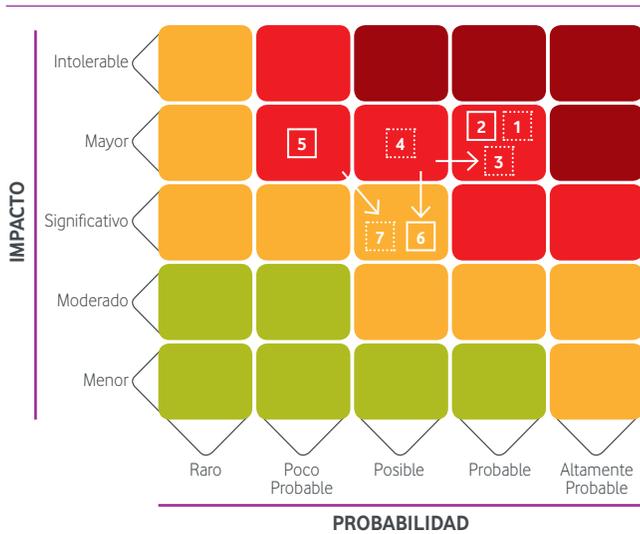
El modelo de Gestión de Riesgos de Vodafone en España se enmarca dentro de la Metodología desarrollada por el Grupo Vodafone. Bajo este contexto, Vodafone identifica anualmente los Principales Riesgos que puedan afectar al cumplimiento de sus objetivos estratégicos con impacto en Clientes, en el negocio y en la reputación corporativa. A cada Riesgo Principal identificado se le asigna un Responsable directo a nivel de Director.

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



3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

Riesgos Ejercicio Fiscal 2018-19



Alcance revisado vs. ejercicio fiscal 2017-18
 Alcance sin cambios vs. ejercicio fiscal 2017-18

1. Agresividad de competidores en los segmentos "Low-End" y "Mid-level" incluido líder del mercado.
2. Ciberataques y Seguridad de la Información.
3. Tasas de Administraciones Públicas y Regulatorias.
4. Fallo en la entrega del Programa de Transformación Digital.
5. Fallo en infraestructura de TI y/o de Red.
6. Programa de Transformación "One Way".
7. Licitaciones del Espectro (Subasta 700MHz, Plan 5G).

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

Principales Riesgos Estratégicos de Vodafone

| Riesgo Principal | Categoría de Riesgo |
|---|-------------------------------------|
| 1 — Agresividad de competidores en los segmentos "Low-End" y "Mid-level", incluido líder del mercado. | Estratégico y Comercial. |
| 2 — Ciberataques y Seguridad de la Información. | Resiliencia de Negocio y Seguridad. |
| 3 — Tasas de Administraciones Públicas y Regulatorias. | Financiero. |
| 4 — Fallo en la entrega del Programa de Transformación Digital. | Estratégico y Comercial. |
| 5 — Fallo en Infraestructura de TI y/o de Red. | Resiliencia de Negocio y Seguridad. |
| 6 — Programa de Transformación "One Way". | Estratégico y Comercial. |
| 7 — Licitaciones del Espectro (subasta 700 MHz, Plan 5G). | Legal y Regulatorio. |



> 3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

1 Agresividad de competidores en los segmentos "Low-End" y "Mid-Level" incluido líder del mercado

> Descripción

La competencia continúa teniendo un elevado nivel de agresividad basada en el precio, sobre todo en el segmento Móvil "Low-End" Convergente y ampliándose al segmento "Mid-Level" por el lanzamiento de nuevos productos. Esta tendencia está teniendo cada vez mayor relevancia en el mercado de las telecomunicaciones.

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

> Medidas de Mitigación

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

2 Ciberataques y Seguridad de la Información

> Descripción

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

La "General Data Protection Regulation" (GDPR) junto con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), proporcionan 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. Vodafone podría ser objeto de intervenciones regulatorias si no cumple con los requerimientos de ambas regulaciones. El nivel de preparación de nuestra organización está mejorando de año en año (cumplimiento con GDPR, programas de mejora a nivel de Grupo Vodafone, etc.) aunque la amenaza de un ciberataque o robo de datos personales/confidenciales está aumentando tanto en cantidad como en complejidad.

> Medidas de Mitigación

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

3 Tasas de Administraciones Públicas y Regulatorias

> Descripción

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

> Medidas de Mitigación

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

> 3.2 Principales Riesgos y Medidas de Mitigación

| | |
|--|---|
| <p>4 Fallo en la entrega del Programa de Transformación Digital</p> <p>> Descripción</p> <p>Un fallo en el Programa tendría un impacto relevante competitivo al no estar a la par con el mercado en la entrega de una Experiencia Digital convincente para nuestros Clientes. Adicionalmente, no disponer de mecanismos ni capacidades de entregar nuevas Experiencias Digitales a nuestros Clientes podría implicar dejar desatendida una amenaza competitiva.</p> | <p>> Medidas de Mitigación</p> <p>Aplicar mecanismos de gestión a través de un programa específico interno para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Transformación Digital, compuesto por: Oficina de Programa, Comités de Dirección y Decisión periódicos, y por el Acelerador Digital, asegurando los recursos y estructura organizativa necesaria.</p> |
| <p>5 Fallo en Infraestructura de TI y/o de Red</p> <p>> Descripción</p> <p>Como operador de telecomunicaciones, dependemos de la estabilidad de nuestras redes y sistemas informáticos. Fallos prolongados (no malintencionados) en la Infraestructura de Red y/o de TI pueden resultar en una interrupción del servicio y como consecuencia en una pérdida de ingresos y en multas económicas, además de dañar nuestra Reputación.</p> | <p>> Medidas de Mitigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de Planes de Continuidad de Negocio y de recuperación de desastres para mitigar su ocurrencia y duración. • Inversión en el mantenimiento, robustez y perfeccionamiento de nuestras redes de forma continua, como consecuencia de mejoras detectadas tras incidencias graves. • Transmisión propia en todas las rutas críticas de nuestra red para reducir la dependencia de terceros. • Inversiones para asegurar una capacidad suficiente y redundancia adecuada allí donde se justifique por su impacto en caso de indisponibilidad. |
| <p>6 Programa de Transformación "One Way"</p> <p>> Descripción</p> <p>Un fallo en el desarrollo, en la implementación y consolidación del Programa de Transformación de los Sistemas Informáticos y de los Procesos de Negocio (Programa "One Way") podría causar una pérdida relevante en la oportunidad de diferenciación de nuestros productos y servicios, en la productividad de canales de venta y de gestión de Clientes, así como en la mejora de la eficiencia organizativa. Un retraso de este Programa tendría impacto en ahorro de costes y en la digitalización de la empresa. La migración de los Clientes se está realizando asegurando altos niveles de calidad y resiliencia.</p> | <p>> Medidas de Mitigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la metodología "Agile" para optimizar la duración del desarrollo e implementación, asegurando niveles de calidad exigentes. • La calidad de los entregables se reafirma aplicando una metodología específica de pruebas "extremo-a-extremo". • La revisión constante de prioridades del Programa a nivel de gestión y dirección concentra los recursos en las tareas más prioritarias de cada momento. • Los cambios en el Programa son analizados y aprobados por un proceso oficial interno. • Implantación del Plan Estratégico de Migración y seguimiento a través de la Oficina de Aseguramiento. • Análisis y revisión continua de interdependencias con el Programa de Transformación Digital. |
| <p>7 Licitaciones del Espectro (subasta 700 MHz, Plan 5G)</p> <p>> Descripción</p> <p>La no consecución de reglas competitivas y económicas favorables en la Subasta del Espectro de 2020 y/o no ganar el espectro deseado en la banda de 700 MHz (y potencialmente de 1,4 GHz y 2,6 GHz) al precio razonable, conllevaría para Vodafone un impacto negativo sustancial en nuestra estrategia innovadora de evolución hacia 5G, así como un alto impacto financiero.</p> | <p>> Medidas de Mitigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión con el Ministerio de Economía y Empresa. • Coordinación con las áreas de Tecnología y de Relaciones Institucionales del Grupo Vodafone. • Diseño y ejecución de la estrategia del proceso de Licitación del Espectro. |



4

.....
Estrategia

4.1

.....
Estrategia Grupo
Vodafone

4.2

.....
Estrategia de
Vodafone
en España

4.3

.....
Empresa Sostenible

4.1 Estrategia Grupo Vodafone

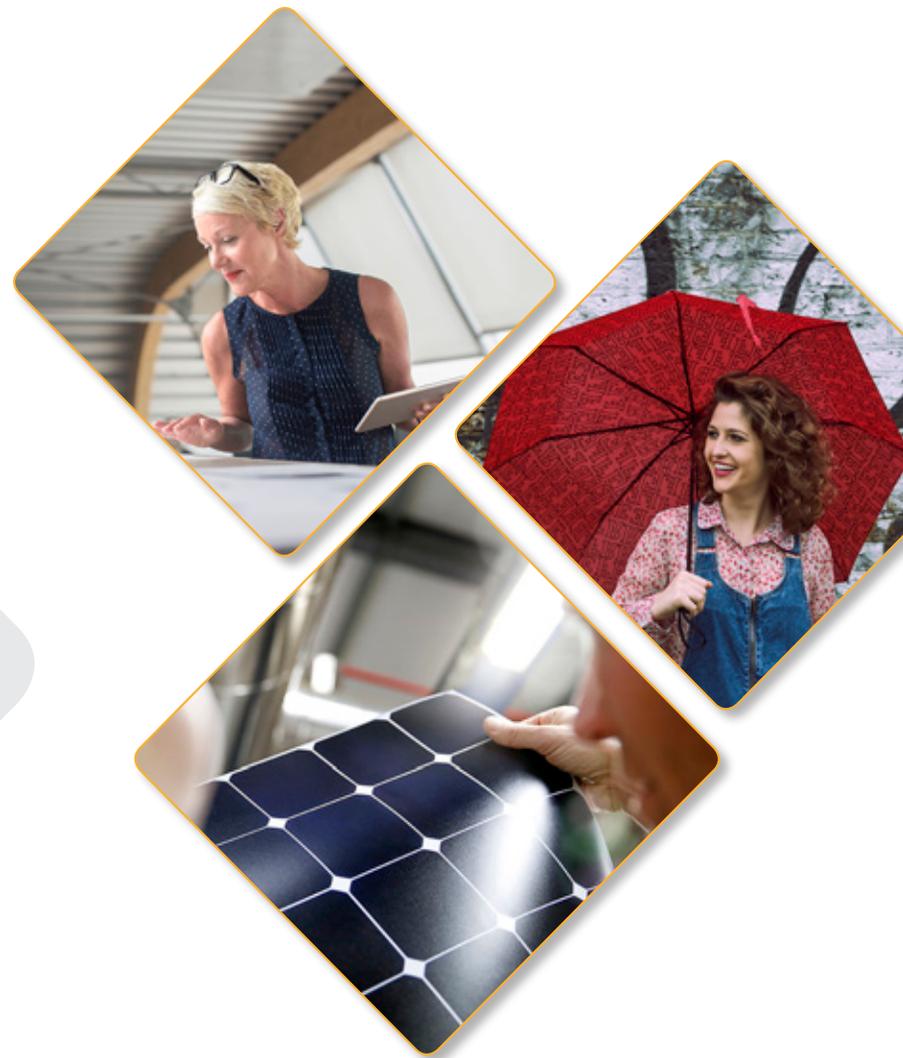
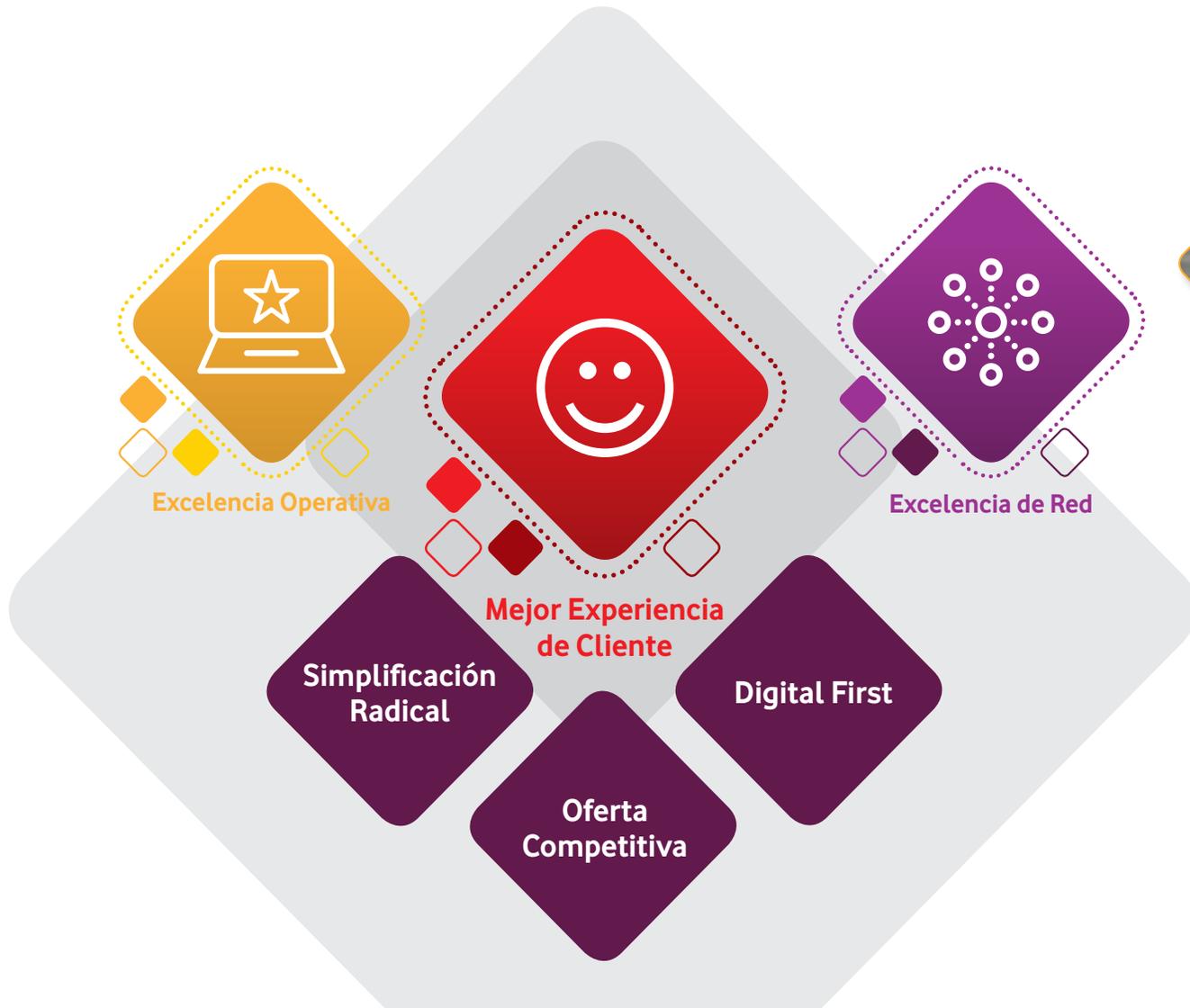
El Grupo Vodafone ha definido su Propósito de Compañía, basado en 3 Pilares, y por otra parte ha establecido su Estrategia de Negocio, los cuales se esquematizan a continuación:



> 4.2 Estrategia de Vodafone en España

Durante el ejercicio 2018-19 Vodafone en España ha reposicionado su Estrategia para competir con éxito en un entorno distinto, estableciendo los siguientes pilares estratégicos:

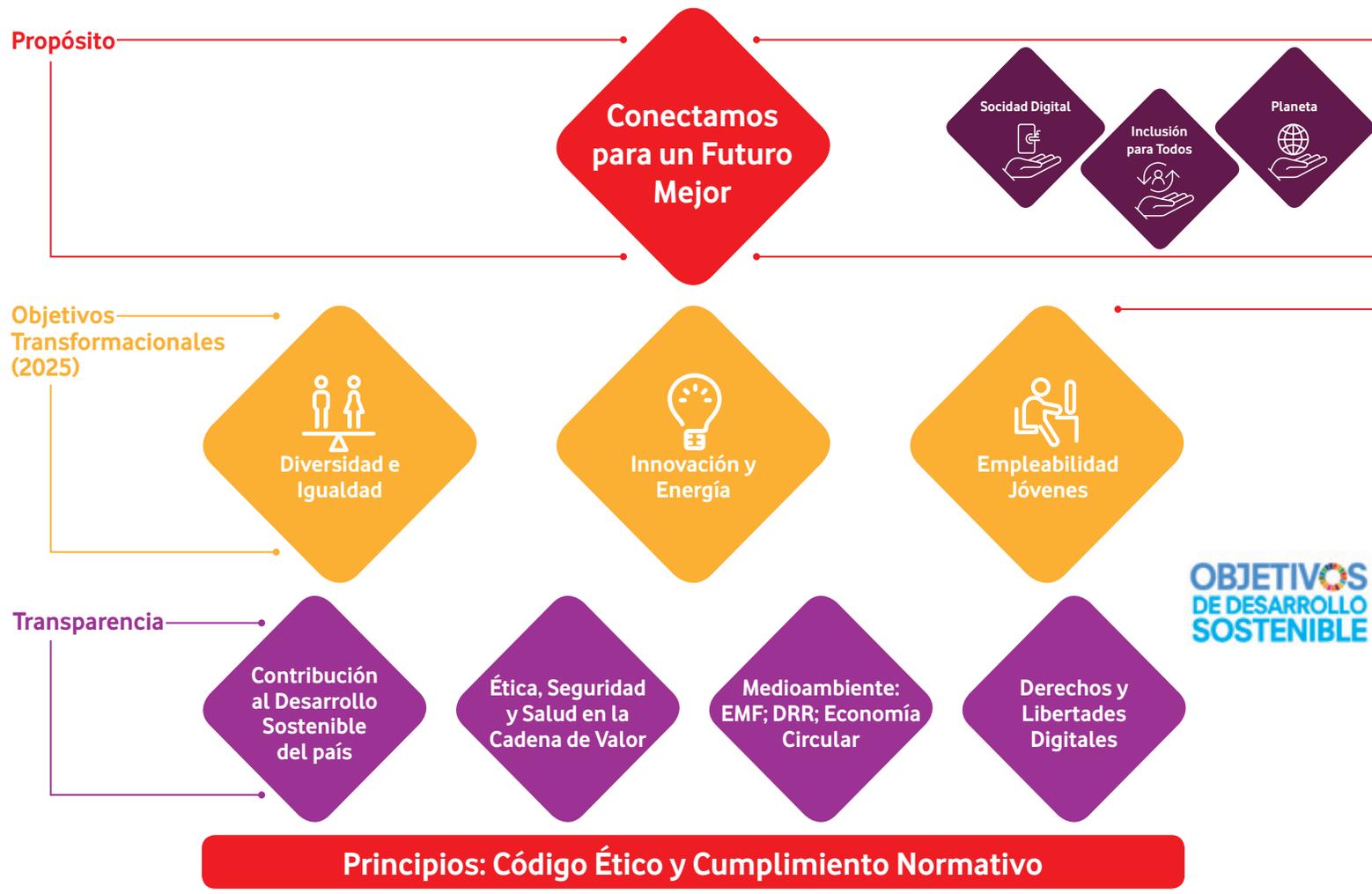
The Digital Tech Comms Company



> 4.3 Empresa Sostenible

> 4.3.1 Marco Estratégico de Empresa Sostenible

Vodafone ha establecido su Marco Estratégico de Empresa Sostenible, vigente para el período 2015-20, y que está alineado tanto con el Propósito y Estrategia de Negocio de la Compañía, como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



En el Marco Estratégico de Empresa Sostenible se contemplan un conjunto de iniciativas agrupadas en dos líneas generales de actuación:

> Las iniciativas orientadas a abordar, a través de la **Transparencia**, las áreas identificadas como de potencial riesgo reputacional o de mayor interés de la sociedad sobre nuestras actividades, con el fin de demostrar un comportamiento responsable en las mismas.

> Las iniciativas destinadas a aprovechar el potencial **Transformador** de nuestra tecnología, productos y servicios para generar beneficios socio-económicos para nuestros Clientes y la sociedad en general. En este ámbito se han establecido tres objetivos transformacionales a largo plazo (2025).

La definición de las iniciativas que forman parte del Marco Estratégico de Empresa Sostenible se realiza a través de una metodología propia de identificación y priorización de Grupos de Interés y sus respectivas expectativas, y que se plasman en la correspondiente Matriz de Materialidad, tal y como se describe en los apartados siguientes.

4.3 Empresa Sostenible

4.3.2 Diálogo con Grupos de Interés

La comunicación con nuestros Grupos de Interés es fundamental para entender los temas más relevantes para ellos. Vodafone ha realizado la identificación y priorización de los diferentes Grupos de Interés y de sus respectivas expectativas en relación con nuestras actividades. Para la priorización de los GI se considera tanto la relación y priorización de GI establecida por el Grupo Vodafone como estudios específicos realizados por Vodafone en España. En la tabla siguiente se resume el modelo de relación con nuestros principales Grupos de Interés.

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

| Grupo de Interés (GRI 102-40) | ¿Por qué es importante para Vodafone? (GRI 102-42) | ¿Qué temas son relevantes? (GRI 102-44) | ¿Cómo nos comunicamos? (GRI 102-43) |
|---|---|--|---|
| Creadores de Conocimiento (Universidades, Escuelas de Negocio, etc.) | Nuestra relación con los Creadores de Conocimiento nos permite identificar Temas Emergentes y Tendencias del mercado. | <ul style="list-style-type: none"> > Acción Social. > Empleados. > Medioambiente y Cambio Climático. | <ul style="list-style-type: none"> > Proveedores. > TIC y Sostenibilidad. |
| Proveedores y Aliados Estratégicos | Nuestros Proveedores y Aliados Estratégicos tienen un impacto en nuestra capacidad de proveer productos y servicios. Nuestro compromiso con ellos contribuye a la continuidad y viabilidad del negocio. | <ul style="list-style-type: none"> > Servicio al Cliente/Reclamaciones. > Acción Social. > Privacidad y Protección de Datos. > Publicidad Responsable. | <ul style="list-style-type: none"> > Proveedores. > Disfrute Seguro y Responsable de las TIC. > TIC y Sostenibilidad. |
| Propietarios y Comunidades de Vecinos | Sin la colaboración de los Propietarios y las Comunidades de Vecinos donde ubicamos nuestras instalaciones de red, no podríamos realizar un despliegue eficiente de nuestra red. | <ul style="list-style-type: none"> > Medioambiente y Cambio Climático. | <ul style="list-style-type: none"> > Despliegue Responsable Red. |

A continuación se indican, como ejemplos, canales de comunicación específicos con Creadores de Opinión (DigitalES, CNMC, Foro de Gobernanza de Internet), con Empleados, Redes Sociales o el Centro de Atención al Propietario.

◊ Asociación sectorial DigitalES

Vodafone forma parte de la patronal sectorial de las compañías líderes en tecnología e innovación, DigitalES, desde su fundación. Entre las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2018-19, destacan:

DigitalES Summit 2018, inaugurado por la Ministra de Economía y Empresa, donde se abordó el impacto de la digitalización desde diferentes perspectivas. El Presidente y Consejero Delegado de Vodafone, António Coimbra, compartió mesa de debate con los máximos representantes de nuestros principales competidores.

Jornada sobre Tributación del Sector Digital, para analizar los principales gravámenes a los que están sujetas las empresas tecnológicas y de telecomunicaciones, así como las propuestas de un nuevo marco fiscal que asegure su sostenibilidad. En la jornada participó la Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa de Vodafone.



Encuentro con el Ministro de Ciencia e Innovación, donde se compartieron las líneas estratégicas por las que apuesta el sector y las recomendaciones para el impulso del I+D+i en nuestro país.



Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

El 23 de enero de 2019 la Dirección de Telecomunicaciones de la CNMC asistió a una jornada de trabajo en la sede de nuestra Compañía en Madrid, donde visitaron el Business Experience Center. Además, se compartió con ellos la visión de Vodafone sobre el mercado en relación con las Administraciones Públicas y se les mostró algunos de los productos más innovadores destinados al mercado residencial.

Foro de la Gobernanza de Internet

Vodafone colaboró en la organización de las Jornadas Anuales del Foro de la Gobernanza de Internet en España, celebradas los días 29 y 30 de octubre de 2018, centrándose su debate en el desarrollo de la Sociedad Digital y, en particular, de la Inteligencia Artificial.

En estas Jornadas Anuales intervinieron la Directora de "Data Science Research" del Grupo Vodafone y la Directora de la Fundación Vodafone España.



Comunicación Interna

Los principales objetivos de Comunicación Interna en Vodafone son informar a los empleados de aquellos temas que les afectan como profesionales de la Compañía, y lograr que aumente su nivel de compromiso con esta. Los principales canales de comunicación utilizados durante el ejercicio 2018-19 han sido:

Canales de Comunicación "online":

Vodafone News: esta App es el principal canal de Comunicación Interna para todos los empleados del Grupo Vodafone. Dispone de una versión móvil que se sincroniza con la versión de escritorio en el portátil, y que permite a los empleados estar informados. Se divide en diferentes canales (Empresas, Personas, Particulares, Global, Externa...) a los que los empleados pueden suscribirse para recibir todas las noticias. También, a través de Vodafone News, los empleados pueden proponer temas y compartir en sus redes sociales las noticias que se le proponen desde Comunicación Interna.



El Semanal: es la "newsletter" semanal que recoge las principales noticias y comunicaciones de cada semana. Es el canal más leído por los empleados y sirve como resumen, repaso y actualización de noticias.

"Landing Page" (Escritorio): esta herramienta de comunicación recoge enlaces, herramientas, noticias y utilidades de diferentes entornos de Vodafone. Todos los empleados tienen acceso a esta herramienta en su escritorio y tienen a un solo "click" todo lo que les puede ser necesario para su trabajo diario o para estar informados.



HUB (Intranet): donde se alojan las principales guías, contenidos, políticas y servicios para el empleado.

Workplace by Facebook: es la red social corporativa. Permite el diálogo entre todos los empleados de la Compañía, incluidos los mandos locales e internacionales, informando sobre novedades y/o dando respuesta a los comentarios, sugerencias o dudas de los empleados.

Otros canales de Comunicación Interna "online": pantallas en todas las sedes, mails, newsletters, SMS, vídeos, Vodafone Tube (herramienta propia de videostreaming), etc.

◇ Comunicación Interna

Canales de Comunicación Presencial:

FoCO: reunión en la que el Presidente y Consejero Delegado expone los avances de la estrategia y de los objetivos de la Compañía, y es retransmitida en "streaming" para todos los empleados. 

Sesiones presenciales de áreas: con retransmisión "online" en las que los miembros del Comité Ejecutivo explican la estrategia y objetivos, y responden a las preguntas de los asistentes.

"Roadshow" de Estrategia: a comienzos de cada ejercicio fiscal, el Presidente y Consejero Delegado visita todas las sedes de la Compañía para conocer el clima organizativo y exponer en primera persona la estrategia y objetivos.

Eventos y acciones de motivación y celebración: algunos ejemplos son la celebración de Navidad, "afterworks", o las acciones del Club Vodafone que cuenta con más de 2.000 empleados socios (fiesta de verano, fiesta de Reyes, deportes, comunidades...).



Presentación de nuevos productos y servicios: para dar a conocer a los empleados las novedades que se lanzan a los Clientes (terminales, canales de televisión, tarifas...).

Reuniones de seguimiento de áreas: al igual que el Presidente y Consejero Delegado, los miembros del Comité Ejecutivo mantienen periódicamente en las sedes de las diferentes regiones reuniones de seguimiento del negocio donde comparten con los empleados la estrategia, los objetivos y la esencia de marca.

Desayunos con equipos: el Presidente y Consejero Delegado y la Directora de RRHH desayunan mensualmente con equipos, y tras ellos, se desplazan a otras zonas de trabajo para conversar informalmente con los empleados, sobre la actividad que realizan y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos, así como de otros aspectos de relevancia que les afecten.

Videos:



Pioneros 



Bazaar Agile 

◇ Redes Sociales

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

Tiempo de primera respuesta: **1:34h**
(reducción del **7%** respecto al ejercicio anterior)

Incremento de **+de 4,5** millones de interacciones respecto al ejercicio anterior



Durante el ejercicio 2018-19 se ha doblado nuestra presencia digital alcanzando las **266 mil** menciones



◇ Centro de Atención al Propietario

Los propietarios de emplazamientos donde se ubican instalaciones de nuestra red pueden contactar con Vodafone a través del número puesto a su disposición con el fin de que nos puedan trasladar cualquier consulta o incidencia: **607 100 101**.

Media mensual de llamadas recibidas durante el ejercicio 2018-19: **1.970**



> 4.3 Empresa Sostenible

> 4.3.3 Análisis de Materialidad

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

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

Matriz de Materialidad



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

| Temas | Referencia Informe |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Servicio al Cliente /Reclamaciones | Cientes. Págs. 69 a 72 |
| 2. Privacidad y Protección de Datos | Sociedad. Pág. 97 |
| 3. Claridad Precios y Tarifas | Cientes. Págs. 61 y 62 |
| 4. Despliegue Responsable de Red/ EMF | Excelencia de Red. Pág. 114 |
| 5. Acción Social | Sociedad. Págs. 87 a 94 |
| 6. TIC y Sostenibilidad | Cientes. Págs. 63 a 65 |
| 7. Empleados | Empleados. Págs. 74 a 86 |
| 8. Empleabilidad Jóvenes | Sociedad. Págs. 95 y 96 |
| 9. Medioambiente y Cambio Climático | Medioambiente. Págs. 101 a 110 |
| 10. Publicidad Responsable | Cientes. Pág. 69 |
| 11. Uso Seguro y Responsable | Sociedad. Pág. 98 |
| 12. Proveedores | Proveedores. Págs. 99 y 100 |
| 13. Diversidad e Igualdad | Empleados. Págs. 78 y 79 |
| 14. Consumo de Materiales y Residuos | Medioambiente. Pág. 106 |

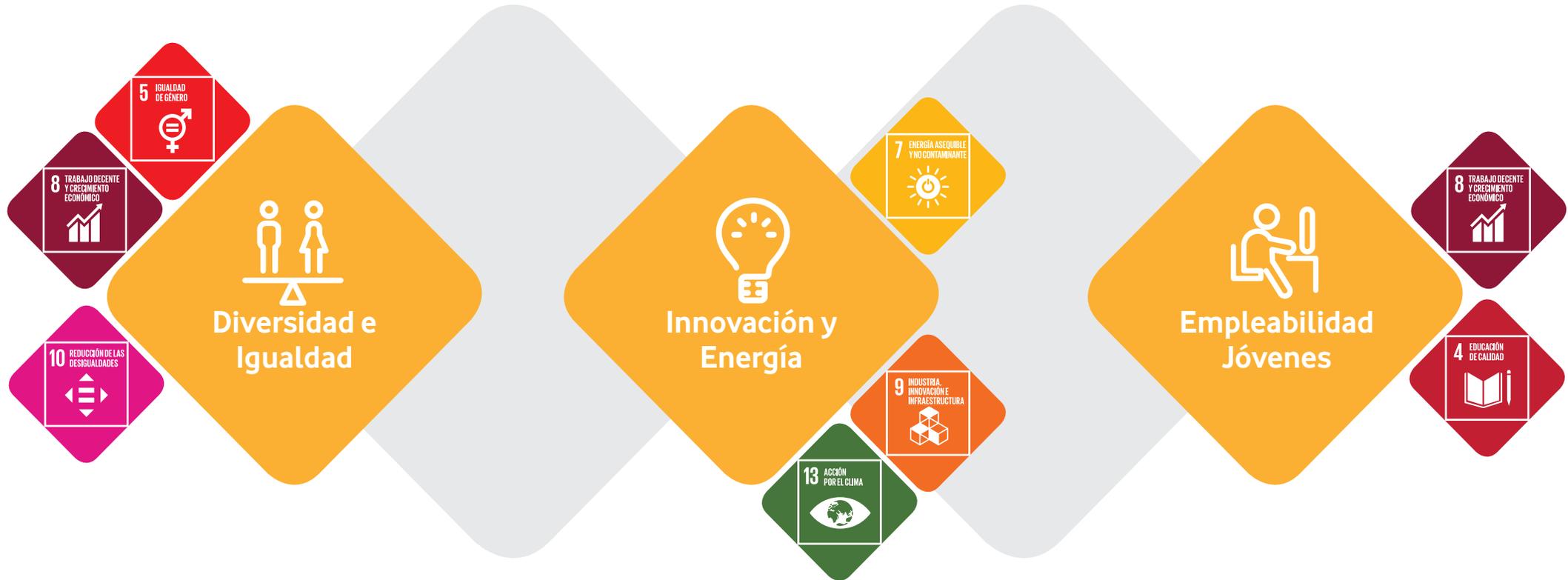
> 4.3 Empresa Sostenible

> 4.3.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

Mediante las iniciativas establecidas dentro del Marco Estratégico de Empresa Sostenible Vodafone contribuye a la consecución de aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (acordados por la ONU en septiembre de 2015) que están más directamente relacionados con nuestra actividad.

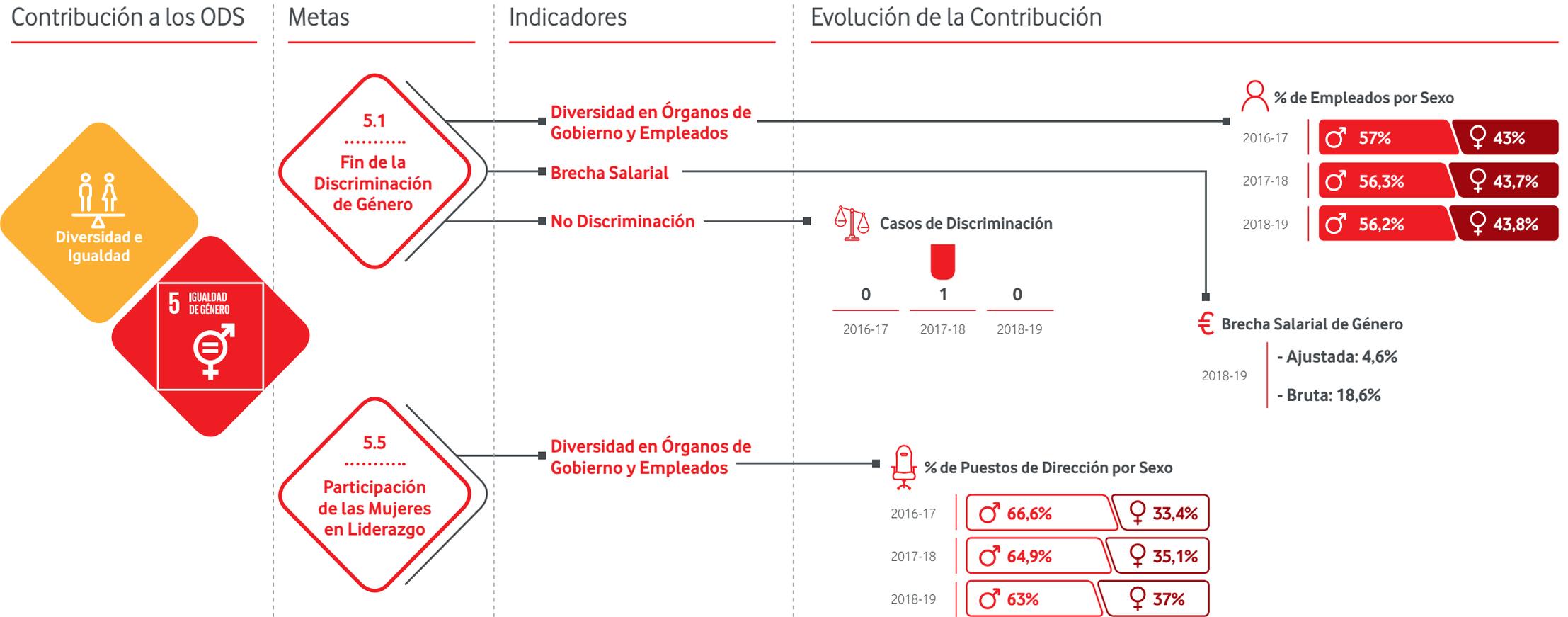
Tras un análisis previo y considerándose principalmente las iniciativas incluidas en los Objetivos Transformacionales de nuestro Marco Estratégico de Empresa Sostenible, se han definido los **ODS prioritarios** a los que se contribuye Vodafone:

◇ Contribución de Vodafone a los ODS y sus Metas



> 4.3 Empresa Sostenible > 4.3.4 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

Identificados los ODS prioritarios, durante el ejercicio 2018-19 Vodafone ha revisado cada una de las **metas** de estos ODS prioritarios considerando aquellas metas a las que se contribuye de forma más específica, y se han seleccionado los indicadores más adecuados para mostrar la evolución de la contribución de Vodafone a cada uno de los ODS y a las metas correspondientes¹.



¹ "SDG Compass. La Guía para la Acción Empresarial en los ODS" (UN Global Compact, GRI, WBCSD)
 "SDG Compass. Linking the SDGs and GRI" (UN Global Compact, GRI, WBCSD)
 "Business Reporting on the SDGs. Integrating the SDGs into Corporate Reporting: A Practical Guide" (UN Global Compact, GRI)
 "Business Reporting on the SDGs. An Analysis of the Goals and Targets" (UN Global Compact, GRI)

Contribución a los ODS



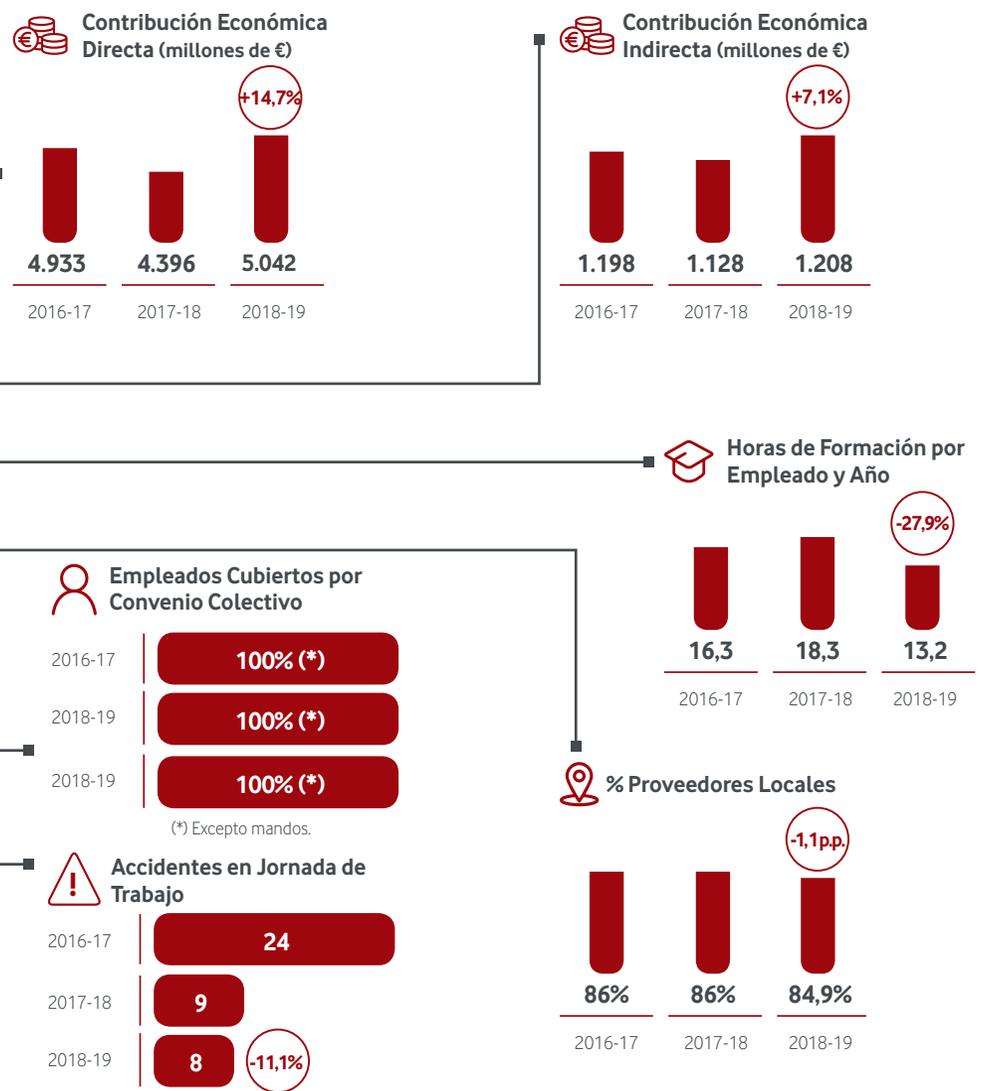
Metas



Indicadores

- Valor Económico Directo generado y distribuido
- Impacto Económico Indirecto
- Formación y Educación
- Proporción de Gasto en Proveedores Locales
- Representación de los Trabajadores en Comités de Salud y Seguridad
- Accidentes de Trabajo

Evolución de la Contribución



Contribución a los ODS



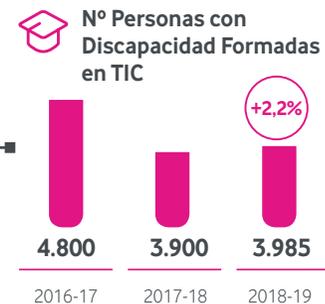
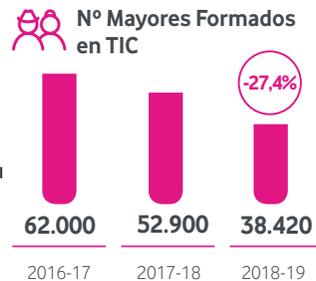
Metas



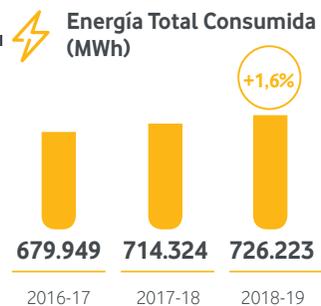
Indicadores

Inclusión de Colectivos Desfavorecidos

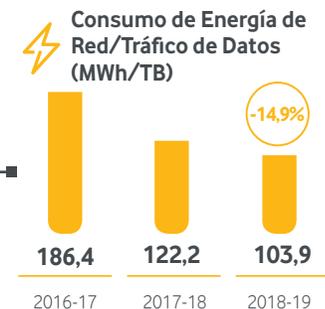
Contribución a los ODS



Consumo de Energía No Renovable dentro de la Organización



Intensidad Energética

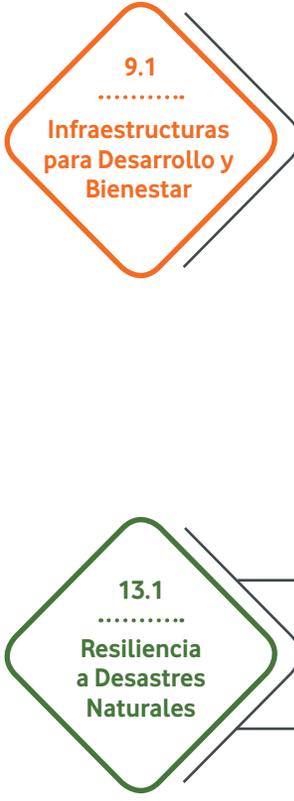
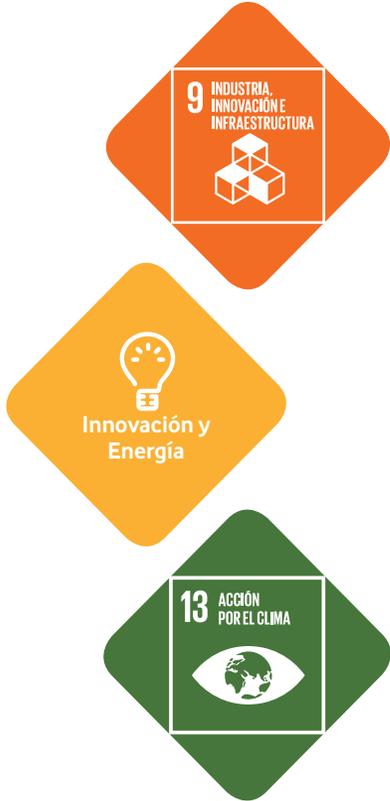


Contribución a los ODS

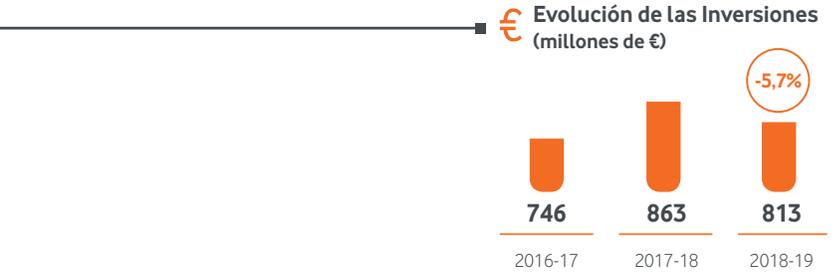
Metas

Indicadores

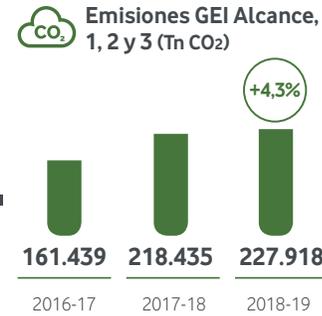
Evolución de la Contribución



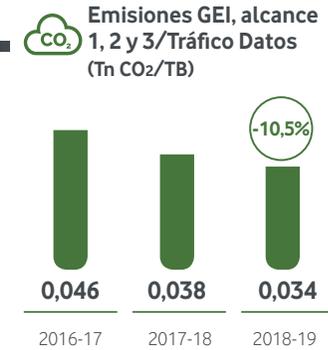
■ **Inversiones en Infraestructura**



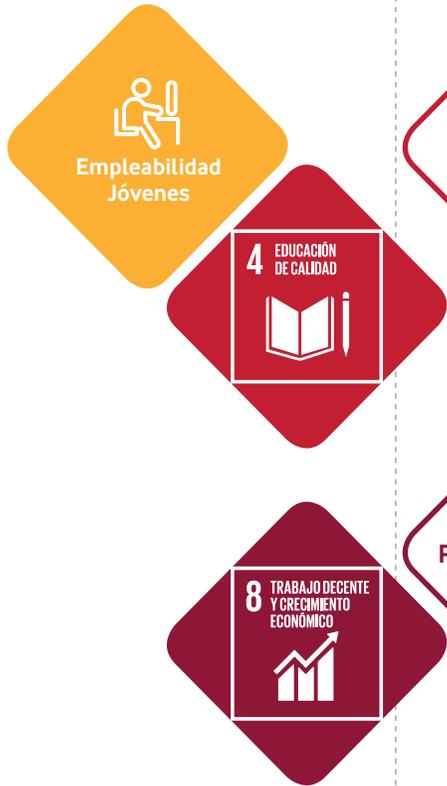
■ **Emisiones GEI**



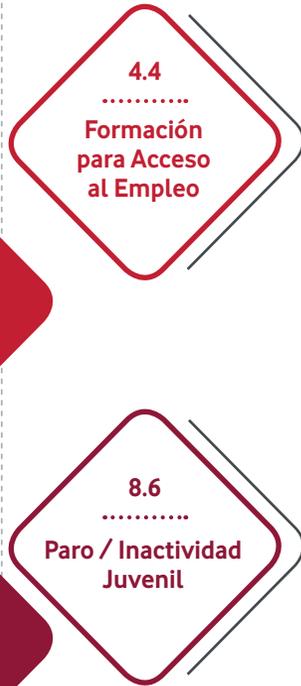
■ **Intensidad de las Emisiones**



Contribución a los ODS



Metas



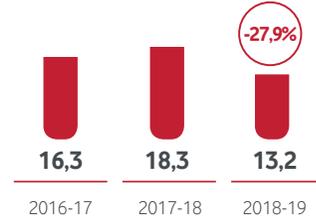
Indicadores

Formación y Educación

Nuevas Contrataciones de Empleados

Evolución de la Contribución

Horas de Formación por Empleado y Año



Contrataciones por Edad y Género

| | Rango Edad | Masculino | Femenino | Total |
|---------|--------------|------------|------------|------------|
| 2016-17 | < 30 años | 58 | 95 | 153 |
| | 30-50 años | 134 | 96 | 230 |
| | > 50 años | 4 | 1 | 5 |
| | Total | 196 | 192 | 388 |
| 2017-18 | < 30 años | 63 | 69 | 132 |
| | 30-50 años | 142 | 105 | 247 |
| | > 50 años | 6 | 4 | 10 |
| | Total | 211 | 178 | 389 |
| 2018-19 | < 30 años | 86 | 61 | 147 |
| | 31-45 años | 120 | 50 | 170 |
| | > 45 años(*) | 4 | 5 | 9 |
| | Total | 210 | 116 | 326 |

(*) Dada la reducida proporción de empleados mayores de 50 años, desde este ejercicio se presentan los datos segmentados para mayores de 45 años.

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Difusión y Formación

Vodafone está comprometida con la difusión de los ODS tanto externa como internamente:

- Participando activamente en numerosos eventos y grupos de trabajo relacionados con los ODS y en cursos de formación con diferentes organizaciones.
- Mediante la adhesión a la campaña "Companies4SDG", se involucra a nuestros empleados a través de módulos formativos y de sensibilización, para que adopten un papel activo en la consecución de los ODS, aplicando hábitos sostenibles en su actividad diaria profesional y personal.

Durante el ejercicio 2018-19 se ha lanzado a los empleados el itinerario completo de los módulos formativos de la campaña.

La comunicación de esta formación (incluida en Vodafone University) se ha realizado tanto a través del Boletín "El Semanal", como de la herramienta colaborativa "Workplace" y de los comunicados de Vodafone University.



> 4.3 Empresa Sostenible

> 4.3.5 Ética



◇ Código de Conducta y Principios de Negocio

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

- 1 Conducta Individual:** debemos comportarnos con honestidad, integridad y equidad en nuestras actividades, tanto externas como internas.
- 6 Comunicaciones:** nos comunicaremos de modo abierto y transparente con nuestros Grupos de Interés, respetando los límites marcados por la confidencialidad comercial.
- 2 Cumplimiento de la Ley:** cumpliremos con las disposiciones de la legislación nacional e internacional vigente y con los principios y normas aplicables.
- 7 Clientes:** valoramos la confianza que nos otorgan nuestros Clientes y velaremos por la seguridad de la información que nos proporcionan.
- 3 Salud y Seguridad:** protegeremos la salud y el bienestar de nuestros Clientes, empleados, socios y de las comunidades en las que operamos.
- 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.
- 4 Integridad Financiera:** ofreceremos la mayor rentabilidad posible a largo plazo a nuestros accionistas, basando nuestras decisiones en criterios económicos, sociales y ambientales.
- 9 Comunidades y Sociedad:** establecemos relaciones con las comunidades locales, con el propósito de comprender y dar respuesta a las inquietudes que puedan tener.
- 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.
- 10 Medioambiente:** nos comprometemos a salvaguardar el medioambiente, reduciendo al mínimo nuestro uso de recursos limitados y la liberación de emisiones nocivas al medioambiente.

◇ Otros Códigos Éticos

Vodafone se ha adherido voluntariamente a diferentes Códigos Éticos de Conducta, tales como los que se mencionan a continuación:

1. Código de Buenas Prácticas Tributarias

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

2. Código Deontológico en las Operaciones de Televenta

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

3. Código de Buenas Prácticas de Cancelación de Portabilidad Móvil

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

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

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

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

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

◇ Programa Anticorrupción

Vodafone tiene una **Política de Tolerancia Cero ante el Soborno y la Corrupción** y establece un conjunto de reglas y pautas claras de conducta, tendentes a evitar prácticas corruptas propias en el negocio de la Compañía. Su finalidad no es únicamente evitar el incumplimiento de las leyes anti-corrupción, sino cualquier conducta poco aceptable o que pueda dañar la reputación de la Compañía. Por eso, esta Política aplica no solo a todos los empleados de Vodafone, sino a todas sus contratas, proveedores y colaboradores.

Sin perjuicio de todos aquellos elementos que configuran el Programa de "Compliance" de Vodafone, a continuación se señalan los elementos esenciales de dicha Política:

- El **Compromiso de la Dirección** para asegurar el respeto de las normas nacionales e internacionales contra la corrupción y garantizar que la actividad de la Compañía resulte en todo momento transparente y profesional.
- Mantenimiento de un **Registro de Regalos y Hospitalidades**, no sólo como elemento de control sino también de transparencia. La Política Anti-Corrupción de Vodafone establece los límites económicos para los regalos y atenciones corporativas, así como los procesos de aprobación requeridos.
- Planes de formación y campañas de sensibilización y comunicación en el marco del **Programa "Doing What's Right"**. En lo que respecta a la formación "online" sobre Anti-Corrupción, iniciada en el ejercicio 2017-18, ha sido completada por un 96% de la plantilla.
- Procesos de **Evaluación de los Riesgos** específicos ("Anti-bribery Risk Assessment"), que permiten identificar e implementar controles apropiados basados en los riesgos de cada área de negocio y de revisión de la Política Anti-Corrupción, en el marco del proceso periódico de Revisión de Políticas ("Policy Compliance Review"), realizándose con carácter alternativo, cada dos años.

El **96%** de los empleados ha completado la formación online sobre Anticorrupción

En lo relativo a la **lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**, desde Vodafone tomamos medidas sólidas de prevención, detección y notificación. Además, hay establecidos sistemas basados en el riesgo y controles implementados en los productos financieros que incluyen, entre otros, actuar con la diligencia debida, disponer de listados de jurisdicciones y personas sancionadas económicamente, monitorización de las transacciones, notificaciones de actividad sospechosa y monitorización de cumplimiento normativo, todo ello para asegurar que se cumplen las obligaciones normativas establecidas.

◇ 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 actuar si observa en su trabajo alguna situación o comportamiento inadecuado, pudiendo reportar cualquier potencial mala práctica a través de un proceso claro y sencillo. Este sistema le brinda

a la Compañía la oportunidad de investigar y actuar ante cualquier tipo de situación que sea comunicada por este medio; esto incluye casos de acoso o intimidación, posibles conflictos de intereses, riesgos para la salud y seguridad de empleados o Clientes, potenciales violaciones de Derechos Humanos, o cuestiones medioambientales de relevancia.

Durante el ejercicio 2018-19 a través del canal Speak Up solo se reportó un caso sobre tema de corrupción correspondiente a Vodafone España S.A.U. (ninguno en Vodafone Ono S.A.U.). La investigación determinó que no había evidencias de corrupción en los hechos analizados. Por otra parte, tampoco se reportó ningún caso sobre discriminación ni violación de Derechos Humanos.



◇ Acciones contra el Fraude y la Corrupción

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

Incidentes de Fraude y Corrupción. Casos 2018-19:

Vodafone España, S.A.U.
0

Vodafone Ono, S.A.U.
0



◇ Código de Compras Éticas

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

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

◇ Política de Minerales Conflictivos

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

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

Aunque Vodafone no fabrica productos, ni importa minerales, somos conscientes de estos riesgos, por lo que disponemos de una **Política sobre Minerales Conflictivos** aplicable a todos los productos que adquirimos. Esta Política establece los controles necesarios para abordar el riesgo del potencial impacto adverso que puede estar asociado a la extracción, comercio, manipulación y exportación de minerales procedentes de zonas afectadas por conflictos. Esta Política establece además una serie de requisitos para nuestros proveedores de productos electrónicos (“due diligences” en su cadena de suministros para determinar el origen) y establece muy claramente nuestra posición en la lucha contra los abusos sobre los Derechos Humanos relacionados con la extracción de minerales conflictivos. En este sentido, Vodafone apoya las iniciativas de la industria como la **RMI (“Responsible Minerals Initiative”)** que están mejorando progresivamente la transparencia en las cadenas de suministro de minerales.

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



◇ Vodafone y los Derechos Humanos

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

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

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

◇ Derechos Laborales

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

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

◇ Derechos Civiles y Políticos

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

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

◇ Derechos del Niño

Muchos de nuestros Clientes tienen familias con menores. Existe una preocupación creciente respecto a la sexualización de los jóvenes a través de los medios digitales o al acceso a contenidos inadecuados.

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

◇ Derechos Económicos, Sociales y Culturales

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

- > Tal y como se establece en nuestro Código de Conducta, Vodafone tiene un enfoque de Tolerancia Cero ante el Soborno y la Corrupción.



Denuncias Recibidas por Vulneración de Derechos Humanos 2018-19:

Vodafone España, S.A.U.

0

Vodafone Ono, S.A.U.

0



5.1

Mejor Experiencia
de Cliente

5

Desempeño

5.2

Excelencia
Operativa

5.3

Excelencia
de Red



**Mejor Experiencia
de Cliente**



5.1 Mejor Experiencia de Cliente

5.1.1 Clientes



En el marco del objetivo de "Mantener una Experiencia de Cliente diferenciadora" el principal foco en la Gestión de Clientes para el ejercicio 2018-19 ha sido "Perseguir la Excelencia en la Experiencia de Cliente en todos los canales, y especialmente en la Atención Digital, potenciando la personalización".

Con este objetivo, la Gestión de Clientes se ha centrado en establecer y dar continuidad a las iniciativas establecidas en cada uno de los puntos de la Estrategia de Vodafone.



Oferta Competitiva

Claridad en Precios y Tarifas

Tarifas de Contrato

Las Tarifas de Contrato más destacadas se aglutinan alrededor de los dos principales segmentos de mercado: "Vodafone Family" y "Mobile Value".

Vodafone Family



Es la propuesta dirigida a los Clientes que disponen de conectividad fija en casa y que adicionalmente desean disponer de otros servicios (móvil, IoT, etc.). En función del perfil y de las necesidades de este tipo de Clientes, se han desarrollado productos y servicios que se adaptan a sus necesidades específicas, con el foco en el hogar y las familias.

Durante el ejercicio 2018-19, **Vodafone One** se ha consolidado como la oferta convergente, aportando los beneficios de la conectividad fija y móvil y la televisión de Vodafone. Para ello, se han lanzado varias campañas:

- > Al inicio del ejercicio, **mejorando precios y datos.**
- > Verano 2018: todos los Clientes de Vodafone One pudieron disponer de **la mayor oferta de cine y series.**
- > Septiembre 2018: **un año de Vodafone TV gratis con HBO incluido.**
- > Navidad 2018: un año de **Amazon Prime gratis.**

"Mobile Value"

Esta propuesta está dirigida a aquellos Clientes en los que el móvil es esencial en su día a día, por lo que buscan tarifas móviles completas, que garanticen una buena experiencia y una alta calidad de conexión.

Durante el ejercicio 2018-19, destacan las siguientes promociones y lanzamientos:

- > **Aumento de minutos y datos.**
- > Ampliación de la oferta de **Vodafone Pass**, para navegación ilimitada por las aplicaciones que más usan los Clientes.
- > Verano 2018: **Music Pass gratis.**
- > Mejora de la **oferta de Roaming**. La tarifa "Viaje Mundo" por los países de la zona 2 ha pasado de 200 MB a 2GB. Se ha añadido un buscador de países para que, de forma sencilla, puedan encontrar los precios de los países a los que viajan y lo que incluye su tarifa.
- > Navidad 2018: un año de **Amazon Prime gratis.**

› 5.1 Mejor Experiencia de Cliente › 5.1.1 Clientes



Mejor Experiencia de Cliente

◊ Oferta Competitiva

Claridad en Precios y Tarifas

Vodafone y Tarifas de Prepago

Vodafone yu

Es la propuesta de Vodafone dirigida al segmento joven. Para atender a las necesidades de comunicación que tienen los jóvenes, durante el ejercicio fiscal 2018-19 Vodafone yu ha lanzado diferentes promociones:

- ◊ **Promoción Triple de Gigas**, para todos los Clientes de forma automática al renovar su cuota o a los que se diesen de alta.
- ◊ **Promociones Vodafone Pass**: Durante el verano de 2018, Social Pass (Gigas ilimitados en las Apps de RRSS) gratuito para los Clientes Yuser, y Music Pass (Gigas ilimitados en las Apps de música) para los Clientes Súper Yuser y Mega Yuser.
- ◊ En Navidad de 2018, **10GB extra** para disfrutar durante 15 días, para todos los Clientes de forma automática al renovar su cuota o a los que se diesen de alta en el periodo.
- ◊ Durante el periodo de rebajas de invierno de 2018, se realizó la promoción de todos los **Vodafone Pass por 1€**.

En septiembre 2de 018 se lanzó **Fibra Yuser**, con 120Mbps de velocidad, sin permanencia, con posibilidad de desconexión temporal sin coste durante el verano, y con 6 meses de HBO España incluido.

Durante el ejercicio fiscal 2018-19 se ha continuado apostando por **Yu Generation** con el objetivo de ayudar a los jóvenes a estar mejor preparados para su futuro. Las distintas propuestas que se incluyen dentro de Yu Generation son:

- ◊ **Future Jobs Finder**: una herramienta para ayudar a los jóvenes a encontrar trabajo y mejorar sus habilidades digitales 
- ◊ **Vodafone yu Talent**: el programa de becas de Vodafone.
- ◊ **Colaborador Yuser**: un concurso donde el ganador disfruta de una beca en el programa de radio "Yu no te pierdas nada".
- ◊ **Vodafone Yu Music Talent**: el concurso de bandas de música número 1 a nivel nacional.
- ◊ **Vodafone Yu Vídeo Talent**: lanzado durante el ejercicio 2018-19, premia la mejor idea creativa para realizar y participar en la producción del videoclip de la banda ganadora del Vodafone Yu Music Talent.

Otras Tarifas de Prepago

- › **Mi País**: dirigida a aquellos Clientes que necesitan estar en contacto con otros países y hacer llamadas internacionales.
- › **Vodafone in Spain**: dirigida a los turistas que visitan nuestro país, con comunicaciones adaptadas y en inglés.
- › **Vodafone Fácil**: Esta tarifa está diseñada especialmente para personas mayores que buscan la sencillez en la tarifa y el teléfono. Se trata de una tarifa de precio por minuto, que no tiene cuotas ni compromisos añadidos.

Lowi

Los Clientes de Lowi son consumidores de servicios de telecomunicaciones que no son proclives a las compañías tradicionales, las grandes ofertas paquetizadas y servicios extras que no utilizan. Son Clientes muy sensibles al precio y promociones, y buscan principalmente:

- › Una conexión telefónica y de internet barata, fácil de gestionar y sin ataduras ni costes ocultos.
- › Claridad y simplicidad en los productos, precios y facturas.
- › Una oferta adaptada a sus necesidades y sin servicios extras que no utilizan.
- › Un servicio móvil que les permita estar conectados a través de llamadas y datos, y que puedan gestionar en función de las necesidades del momento.
- › Una fibra que les permita conectarse desde casa de manera rápida, sin cortes y con varios dispositivos conectados al mismo tiempo.

Durante el ejercicio 2018-19 destacan las siguientes novedades en la propuesta de Lowi:

- › Verano 2018:
- Promoción **60 Gigas para todos**.



Campaña "**Back to School**", con oferta convergente.

- › Noviembre de 2018:
Campaña "**Black Friday**", con oferta de financiación de "Smartphone".

Mejora en datos y precios.

- › Navidad de 2018: **25 Gigas para todos**.
- › Marzo de 2019:
mejora en datos y precios.





Mejor Experiencia de Cliente

Oferta Competitiva

Internet de las cosas (IoT)

Las soluciones IoT, basadas en conexiones "Máquina a Máquina" (M2M), conectan objetos, convirtiéndolos en recursos "inteligentes" que se pueden comunicar con personas, aplicaciones y entre ellos. Permiten que coches, edificios o máquinas interactúen en relación a su entorno y situación.

El Grupo Vodafone se ha posicionado, por 5º año consecutivo, como líder de servicios gestionados M2M a nivel mundial en el "Cuadrante Mágico Gartner", colocándose en lo más alto y avanzando en el "Cuadrante de Líderes" por su capacidad de ejecución y su visión integral.

Figure 1. Magic Quadrant for Managed M2M Services, Worldwide



Source: Gartner (December 2018)

+2 millones de tarjetas SIMs locales y globales activas para IoT

+23% de incremento de tarjetas SIMs IoT para Empresas, respecto al ejercicio anterior

IoT para Empresas y Administraciones Públicas. Casos de Éxito

Las soluciones IoT están transformando el mundo de los negocios y de las Administraciones Públicas.

El uso de **IoT** por las **empresas** aporta, entre otros, los siguientes **beneficios**:

- > Ayuda a gestionar de una forma eficiente la comunicación entre los recursos (máquinas o personas). El 50% de las empresas consultadas en el "Barómetro Vodafone IoT" consideran que sus costes se han visto reducidos en un 20%.
- > Aumenta la satisfacción de los Clientes. Según el "Barómetro Vodafone IoT", el 44% de las empresas que usan IoT manifiesta que uno de los beneficios es la "mejora de la Experiencia del Cliente o del usuario".

Las **soluciones IoT** de Vodafone tienen presencia en todos los **sectores de negocio**, destacando:

- > Sector Seguridad: 100.000 nuevas conexiones en 2018-19.
- > Sector Teleasistencia: 85.000 nuevas conexiones en 2018-19.
- > Sector Banca y Finanzas (medios de pago): crecimiento de 50.000 conexiones durante el ejercicio 2018-19.

Plataforma Vodafone Smart Cities

"Vodafone Smart Cities" es una solución en la nube para la operación y gestión de ciudades inteligentes. El núcleo de la solución es una plataforma inteligente específicamente diseñada para operar servicios "Smart Cities". Consta de una serie de capas que ejecutan la inteligencia necesaria para monitorizar indicadores y analizar los datos, generando la información resultante en diferentes formatos, dependiendo de a quién vaya dirigida: gestores, operarios, ciudadanos o desarrolladores.

Toda la información se almacena en la plataforma y se gestiona de una manera abierta, con el fin de que pueda ser reutilizable por diferentes aplicaciones dentro de la propia ciudad.

En la plataforma "Vodafone Smart Cities", se implementa la inteligencia necesaria para mejorar la gestión de los servicios urbanos, generando a partir de los datos información útil para la gestión municipal.

Gracias al despliegue de la solución Vodafone Smart Cities se consiguen ciudades eficientes, sostenibles y a la vanguardia del resto de Administraciones Públicas, mejorando así la imagen que tienen los ciudadanos de su municipio, los cuales se integran de forma activa en la gestión de su localidad.



Mejor Experiencia de Cliente

Oferta Competitiva

Internet de las cosas (IoT)

Se muestran a continuación algunos ejemplos de Casos de Éxito de la aplicación de las Soluciones IoT de Vodafone por parte de Empresas y Administraciones Públicas.

Plataforma Vodafone Smartcities

Lalín

Vodafone está desarrollando el proyecto de "Smart City" de la ciudad de Lalín (Pontevedra) a través de la implantación de sistemas de información digital, sistemas de control de estacionamiento, redes públicas wifi y una plataforma de gestión central. Todos los servicios se comunican con la plataforma VSC (Vodafone Smart Cities) a través de la red IP de Vodafone, utilizando la mejor solución en cada caso.

Teleasistencia Sociosanitaria

Assda (Junta de Andalucía)

Vodafone es la adjudicataria del primer proyecto que se lanza en España sobre monitorización de la movilidad de mayores al amparo de la Ley de Dependencia. En total, 20.000 usuarios estarán localizados vía GPS y tendrán garantizada la comunicación en todo momento mediante las SIM Globales de Vodafone que ofrecen una mejor cobertura conectándose al operador que precise, lo que resulta especialmente útil y valorado en entornos rurales.



Asistencia Sociosanitaria

Vincles (Ayuntamiento de Barcelona)

El objetivo del programa Vincles es reducir la brecha digital que sufren especialmente las personas mayores y mejorar la habilidad con respecto al uso de las nuevas tecnologías como canal de comunicación con el entorno. El programa se articula a través de una App móvil, Vincles BCN, que los usuarios utilizan mediante tablets IoT de Vodafone que les proporcionan los servicios municipales. En total, se entregan 3.000 tabletas con comunicaciones Vodafone a personas mayores de 65 años, de diferentes barrios de la ciudad de Barcelona.

Gestión de Recursos

Gandía

El Ayuntamiento de Gandía, Go-Aigua (la plataforma tecnológica de Global Omnium) y Vodafone hacen posible que la ciudad sea la primera ciudad europea que íntegramente monitoriza, controla y gestiona su consumo de agua a través de la red de comunicaciones Narrow Band IoT (NB-IoT) de Vodafone. Este proyecto consiste en el despliegue de dispositivos conectados a los contadores de agua por parte de Go-Aigua que comunican con la red NB-IoT de Vodafone y proporcionan la información de los consumos de los contadores de los ciudadanos, comercios e industrias.



Otro de los sectores en los que más están creciendo las soluciones IoT de Vodafone es el sector del automóvil, donde ya cuenta con acuerdos con algunos de los principales fabricantes que operan en España. Es el caso de Lexus, en cuyos nuevos modelos Vodafone incorpora una solución de "Connected Car" que dota de conectividad a los vehículos de cara a ofrecer diferentes servicios a los usuarios, que van desde una solución de "Wifi in the Car", permitir enviar rutas al navegador desde un "Smartphone", información de tráfico "online" en tiempo real, etc.



Mejor Experiencia de Cliente

Oferta Competitiva

Internet de las cosas (IoT)

IoT para Clientes Particulares

El uso de IoT para Clientes Particulares se realiza a través de la propuesta **"V by Vodafone"** que permite a los Clientes conectar y gestionar una amplia gama de dispositivos inteligentes. Incluye 5 categorías de productos:



"V-Home by Vodafone", permite a los Clientes monitorizar su hogar y saber lo que ocurre en todo momento y desde cualquier lugar.



"V-Auto by Vodafone", dispositivo que permite añadir las tecnologías IoT de Vodafone a la mayoría de los vehículos europeos fabricados desde 2002.



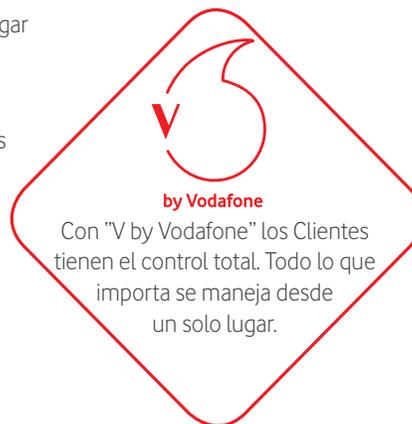
"V-Camera by Vodafone", cámara de monitorización diseñada para lugares en los que no existe conexión inalámbrica.



"V-Pet by Vodafone", localizador GPS para mascotas que permite además monitorizar su actividad.



"V-Bag by Vodafone", localizador GPS avanzado para maletas, bolsas y mochilas.



Además, durante el ejercicio 2018-19 se han añadido nuevos productos conectados a través de "V by Vodafone":



V-Kids Watch, reloj inteligente para niños de entre 6 y 10 años que incluye varias funciones como el botón SOS, zonas de localización y seguridad, mensajes de voz, etc.



V-SOS Band, brazalete especialmente útil para personas mayores, que incluye un botón SOS y funciones de detección de caídas para poder enviar notificaciones a familiares en caso de necesitar ayuda.



Big Data

Las técnicas de "Big Data" convierten datos brutos en tendencias y predicciones para mejorar la toma de decisiones de negocio, impactando de forma positiva en la satisfacción del Cliente y el beneficio financiero.

"Vodafone Analytics" es la herramienta de "Big Data" de Vodafone, que consiste en una plataforma "end to end" que ofrece respuestas a preguntas de negocio mediante el uso de "Big Data" y el análisis de datos de telecomunicaciones en base a la geolocalización de usuarios.

MTV Music Week Bizkaia



Vodafone, como socio tecnológico de la MTV Music Week Bizkaia, instaló sensores IoT en diferentes emplazamientos para la óptima gestión y organización del evento, y desarrolló una App específica que mostraba el calendario de conciertos y artistas, acceso a contenidos de los mismos, información turística de Bizkaia, etc.

Además, mediante una serie de sensores 4G y NB-IoT se realizó un seguimiento en tiempo real de información clave como gestión de residuos, temperatura y humedad del ambiente, nivel sonoro del entorno, mapas de calor para calcular la afluencia de gente, eficiencia energética, seguimiento de servicios asistenciales, ...

En las semanas previas, mediante la solución "Vodafone Analytics", se generó un cuadro de mando con información agregada basada en "Big Data" con los datos de afluencia a distintos puntos de la ciudad, el análisis de los orígenes de los asistentes y su perfil (sociodemográfico, residentes vs turistas, etc.).

Durante esa semana se generaron métricas en tiempo real, de la información recogida a través de los sensores implantados en los diferentes emplazamientos y una vez concluidos los eventos, se crearon datos recogidos en este cuadro de mando de tres ventanas temporales diferentes para poder comparar la información recogida antes, durante y después de los eventos.

> 5.1 Mejor Experiencia de Cliente > 5.1.1 Clientes



Mejor Experiencia de Cliente

◆ **Oferta Competitiva**

Plataformas de Contenidos

Como complemento a la oferta de productos y servicios, Vodafone produce contenidos de valor y utilidad para distintos públicos objetivos:

1. El Futuro es Apasionante

"El Futuro es Apasionante" tiene el objetivo de difundir toda aquella innovación que será una realidad en el ámbito de la ciencia, la medicina, la robótica, las telecomunicaciones, el transporte, la carrera espacial, la educación o la sostenibilidad.

Es un formato audiovisual que potencia el conocimiento, integrando en cada tema abordado el uso del formato vídeo-reportaje, entrevistas con protagonistas de cualquier parte del mundo que lideran el talento más inspirador en su campo, e infografías dinámicas.

"El Futuro es Apasionante" es la plataforma audiovisual de contenido divulgativo más exitosa de nuestro país. ▶



+ de **360** millones de visualizaciones de "El Futuro es Apasionante"

+ de **1,3** millones de seguidores de "El Futuro es Apasionante" en sus perfiles de YouTube, Facebook, Instagram y Twitter.

2. Vodafone yu

Es una plataforma de contenidos lanzada en 2012 y dirigida al público joven (14-25 años) que se sustenta sobre cuatro pilares básicos:

- > El programa de radio en directo **yu No Te Pierdas Nada**, en "Los 40", conducido por el presentador Dani Mateo, en el que diariamente se repasa, en un tono desenfadado, la actualidad y las novedades más importantes del mundo de la música y el entretenimiento.
- > **yuTUBERS live!**: "shows" gratuitos y en vivo, en los que "celebrities" afines al público adolescente se enfrentan en divertidos retos e interactúan con el público asistente.
- > **Vodafone yu Music Shows**: conciertos gratuitos para Clientes de Vodafone realizados a lo largo de toda la geografía del país, y **Vodafone yu Music Talent**, el mayor y más importante concurso de bandas noveles de toda España.
- > **Eventos Experienciales**: que abarcan desde vivir una experiencia de cine inmersivo (vodafoneyuwhatamovie.es) hasta jugar a videojuegos en una plataforma suspendida a 50m de altura (#yuVertigo).

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



+ de **715.000** seguidores de Vodafone yu en Redes Sociales

3. Observatorio Vodafone de la Empresa

Es una plataforma de contenido audiovisual creada en junio de 2017 para ayudar a los empresarios y emprendedores a afrontar la transformación digital de sus empresas o negocios. ▶

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

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

Los contenidos se difunden a través de las principales cabeceras informativas nacionales y regionales.



+ de **80** millones de visualizaciones acumuladas de los contenidos del Observatorio Vodafone de la Empresa



Mejor Experiencia de Cliente

◆ Oferta Competitiva

Plataformas de Contenidos

4. El Poder de la Red

Con el fin de dar a conocer y poner en valor la calidad y potencia de la red de Vodafone, se ha desarrollado "El Poder de la Red", una plataforma digital que se apoya en el talento cinematográfico español.

Se compone de dos cortometrajes escritos por Daniel Sánchez Arévalo que cuentan una historia en la que la Red de Vodafone es indispensable para el desarrollo de la misma: Brigi (julio 2018) dirigido por Daniel Sanchez Arévalo, y DETOX (octubre 2018), dirigido por Daniel Monzón.



+ de **3**

millones de visualizaciones de los cortometrajes de "El Poder de la Red"

5. eSports Vodafone

A través de esta plataforma de contenidos creada en 2016, Vodafone quiere inspirar y ayudar a los aficionados a los deportes electrónicos a que alcancen su mejor nivel como jugadores.

Desde el 1 de abril de 2018 Vodafone patrocina Vodafone Giants, el club de eSports más antiguo (10 años) y laureado de España.

Además, se producen contenidos formativos y de entretenimiento, y se trata toda la actualidad específicamente enfocada a la comunidad de jugadores. Dichos contenidos se emiten a través del canal de Twitch y las redes sociales de eSports Vodafone y en los programas MGZ! y +QGAMERS del canal de televisión MTV.



+ de **42**

millones de visualizaciones acumuladas de los contenidos de eSports Vodafone





Mejor Experiencia de Cliente

Oferta Competitiva

Buenas Prácticas con Clientes

Vodafone y Emilio Moro crean la primera bodega que usará "Big Data"

Ambas empresas colaboran para que Emilio Moro sea la primera bodega española en utilizar Inteligencia Artificial y "Big Data". Funciona con el proyecto "Sensing4Farming" de Vodafone junto a las empresas Qampo y DigitalGlobe, una tecnología ligada al Internet de las Cosas. Bodegas Emilio Moro recibió el Premio Autelsi 2019 en la categoría de Innovación Tecnológica para la Mejora de la Productividad.



Gandía, primer municipio europeo en monitorizar íntegramente su agua a través de la tecnología NB-IoT

El Ayuntamiento de Gandía, Go-Aigua (la plataforma tecnológica de Global Omnium) y Vodafone hacen posible que la ciudad se convierta en un referente tecnológico para las Administraciones Públicas. Gandía monitorizará, controlará y gestionará su consumo de agua a través de la red de comunicaciones Narrow Band IoT (NB-IoT) de Vodafone, una tecnología puntera que hace posible conectar los contadores que se encuentran en zonas subterráneas y en los interiores de edificios con poca o nula cobertura, donde las redes de comunicaciones habituales no llegan.



Madrid, Telectura Inteligente de Contadores de Agua con la nueva tecnología NB-IoT

Vodafone, Contazara y Canal de Isabel II anunciaron la puesta en marcha de un proyecto de Telectura Inteligente de Contadores de Agua en Madrid con tecnología NB-IoT.

El proyecto consiste en el despliegue de 64 módulos de comunicaciones con los que se realiza la lectura horaria de cerca de 1.200 contadores distribuidos por distintas áreas geográficas del municipio de Madrid, incluidos lugares emblemáticos como el Real Jardín Botánico o el Museo del Prado.



La Red 5G de Vodafone conecta a Cirujanos alrededor del mundo en un proyecto pionero en Telemedicina

Este proyecto piloto se desarrolla en el marco de "Barcelona 5G", una iniciativa impulsada por la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona, Mobile World Capital Barcelona, la Fundación i2CAT, el Centro Tecnológico de Telecomunicaciones de Catalunya, Atos y la Universidad Politécnica de Catalunya para convertir la ciudad en un "Hub Digital" de 5G de referencia europea. Gracias a la tecnología 5G, un cirujano especialista guía, sin estar físicamente presente y en tiempo real, a otro cirujano que esté operando en cualquier quirófano el mundo. Así, es posible hacer una transferencia de conocimiento práctico en momentos críticos. La baja latencia que presentan las comunicaciones con 5G permite que la operación se transmita en tiempo real, sin retardos, algo clave para las intervenciones.



Las tecnologías IoT de Vodafone mejoran el rendimiento del piloto Isidre Esteve

Durante el MWC, Vodafone y el piloto Isidre Esteve presentaron las soluciones de conectividad que el deportista ha llevado implementadas durante la última competición del Dakar celebrada en Perú en enero de 2019:

- Cojín conectado, para evitar que la presión recaiga sobre una misma zona para poder estar mucho tiempo conduciendo y evitar úlceras.
- Textil wearable conectado, un dispositivo médico que mide las señales eléctricas del corazón durante cada etapa, pudiendo ser analizada en tiempo real por el cardiólogo.

La integración de estas soluciones tecnológicas se ha realizado tanto en la faceta profesional del piloto, como en su vida personal.



Logitravel se une a Vodafone para liderar la digitalización en el mundo de las agencias de viajes



Vodafone proporciona diferentes soluciones para Logitravel que hacen posible mejorar desde la conectividad hasta la productividad de los empleados o la seguridad de las webs que dispone el Grupo Logitravel, entre otras. Estas tecnologías permiten optimizar el tiempo y los costes, y revertir esa eficiencia en la mejora continua de la experiencia de usuario.

JLL refuerza su estrategia de Big Data gracias a la incorporación de los datos de "Vodafone Analytics"



Esta multinacional ha confiado en Vodafone para incorporar más información y datos a los modelos internos que usa para el asesoramiento que ofrece a sus Clientes, de forma que les permita tomar la mejor decisión a la hora de realizar sus inversiones inmobiliarias. Los datos que ofrece Vodafone Analytics junto con otras fuentes de datos externas e internas, aplicados a modelos matemáticos, permiten detectar patrones de movimiento de personas y ayudan a prever comportamientos futuros que hacen posible planificar acciones para ganar eficiencia en los negocios.



Mejor Experiencia de Cliente

Oferta Competitiva

Reclamaciones

Vodafone ha continuado poniendo especial énfasis en las Reclamaciones, tanto en su gestión, como en el análisis de la causa raíz, modificando procesos, procedimientos e identificando incidencias.

Vodafone pone a disposición de sus Clientes un canal directo para comunicar incidencias.

Durante el ejercicio 2018-19 han **aumentado las reclamaciones oficiales en un 23%**, motivado principalmente por la necesidad de adaptar nuevos procesos, reglas de negocio y las herramientas de gestión de Clientes. Como consecuencia de este aumento, **se desarrollaron más de 125 acciones de mejora**, de las cuales ya están totalmente **implantadas el 71%**.

Algunas Acciones de Mejora:

- "Welcome 24 horas": confirmación con el Cliente de los productos contratados.
- "Welcome primera factura": contacto con el Cliente una vez se genera su primera factura.

Organismos Oficiales de Consumo

Por otra parte, se continúa con el contacto directo con las Juntas Arbitrales, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Asociaciones de Consumidores, así como el Ministerio de Economía y Empresa, a través del servicio de **Mediación**, un canal telefónico exclusivo para la atención a los Organismos Oficiales de Consumo, con el que se potencia la resolución en fase de mediación, acortando el tiempo de resolución y mejorando la satisfacción del Cliente.

Se trata de un servicio pionero y diferencial, con una gran valoración por parte de los Organismos Oficiales de Consumo.

28.000 consultas/mediaciones gestionadas durante 2018-19

Reclamaciones Vodafone España, S.A.U. (*)
Reclamaciones Clientes Residenciales Telefonía Móvil: 3,67%
 reclamaciones/cartera Clientes.

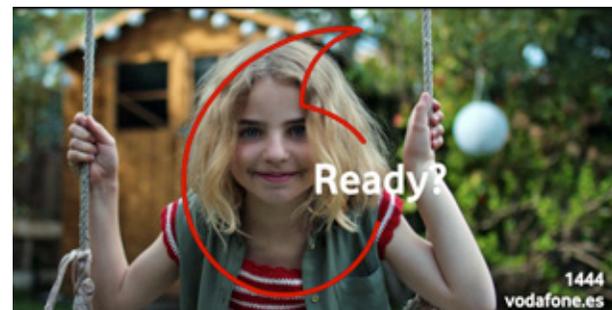
Reclamaciones Vodafone Ono, S.A.U. (*)
Reclamaciones Clientes Residenciales Telefonía Fija: 6,18%
 reclamaciones/cartera Clientes.

(*) Según datos aportados a la SEAD (Secretaría de Estado para el Avance Digital).

Publicidad Responsable

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

Durante el ejercicio 2018-19, la comunicación comercial de Vodafone ha puesto foco en Vodafone One, actuando una niña como centro de la historia.



Para la producción de estos anuncios se ha respetado escrupulosamente toda la normativa aplicable a la contratación de menores de 16 años en espectáculos públicos de la Comunidad de Madrid (donde se rodaron las campañas).

Aunque Vodafone es una de las empresas con más presencia publicitaria, durante el ejercicio 2018-19 solo se ha recibido una resolución desfavorable. Esta ha sido por parte del Ayuntamiento de Valencia (15.000€) y causada por el incumplimiento relativo a la publicación de precios de terminales.

Por otra parte, por lo que respecta a prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, Vodafone no ha recibido sanción alguna durante el ejercicio 2018-19.

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 de nuestros Clientes y cobrar por dichos servicios.

Durante el ejercicio 2018-19 se ha realizado la revisión de los servicios SMS Premium para garantizar que cumplen la regulación existente y los estándares de calidad de Vodafone, por lo tanto, el servicio que prestan a nuestros Clientes es un servicio que cumple con los requisitos de calidad, transparencia y fiabilidad exigidos.





Mejor Experiencia de Cliente

◇ Digital First

Vodafone bit

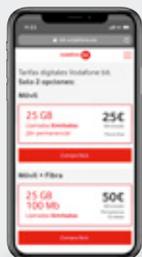
La primera tarifa 100% digital del mercado

Durante el ejercicio 2018-19 se produjo el lanzamiento de "Vodafone bit" para dar respuesta al creciente número de usuarios que demandan una experiencia y gestión "online". Vodafone bit incluye dos elementos diferenciales:

- Una nueva web con tienda "online" y Atención al Cliente exclusivamente digital.
- Planes de precios muy sencillos.

La contratación de estas tarifas se hace de forma totalmente digital y la interacción con el Cliente es directa y sencilla a través del "Asistente bit" en la App, pudiendo resolver sus dudas sin necesidad de llamar o acudir a una tienda.

vodafone bit
Clic. Ya.

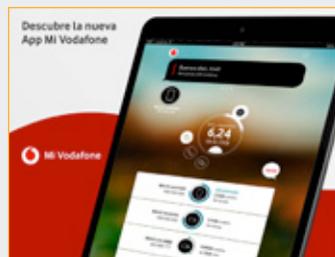


App Mi Vodafone

Nueva versión de la App

Dentro de la transformación digital, y unido a la evolución de la unificación de Clientes particulares en un solo sistema de gestión, el hito más importante ha sido el lanzamiento de la nueva versión de la App móvil Mi Vodafone.

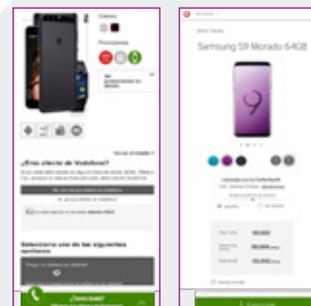
Con un diseño más sencillo e intuitivo, la nueva versión de la App de Atención a Clientes pretende constituirse en el canal más importante de comunicación con Vodafone, en horario 24x7 y con altos niveles de transaccionalidad.



Tienda online

Se está desarrollando una nueva Tienda online, centrando la experiencia en el usuario y en el concepto "mobile first", para optimizar la usabilidad en una pantalla "Smartphone".

Además, durante el ejercicio 2018-19 se ha estrenado nuevo catálogo de terminales, donde, con la incorporación de las nuevas tarifas simplificadas de terminales, el usuario puede obtener toda la información del terminal, (marca, modelo, capacidad, color, tarifa más adecuada a su perfil, coste total...) en una sola pantalla, sin tener que navegar por multitud de páginas para encontrar la información.



> 5.1 Mejor Experiencia de Cliente > 5.1.1 Clientes

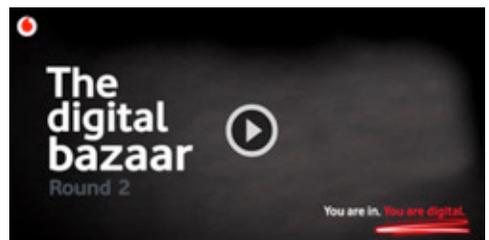


Mejor Experiencia de Cliente

◇ Digital First

Acelerador Digital

- > Como facilitador de la Transformación Digital se apuesta por la filosofía **Agile**. En octubre, celebramos en nuestra sede de Madrid la PAM (People Agile Management), con 300 asistentes acreditados.
- > Se están ampliando los **espacios colaborativos** tanto físicos como digitales:
 - @Workplace by Facebook.
 - Newsletter Digital Vodafone.
 - Zapiens (App de Gestión de Conocimiento a la que hemos incorporado varios módulos formativos sobre Transformación Digital, Marketing Digital y Agile).
- > El funcionamiento se lleva a cabo mediante **equipos multifuncionales**. A cierre de ejercicio se encuentran trabajando en el Acelerador Digital un total de 31 equipos.
- > Se han llevado a cabo dos **"Digital Bazaar"** dando a conocer los avances conseguidos por los equipos **Agile**.



Redes Sociales

Durante este ejercicio Vodafone ha incrementado su presencia digital, aumentando el volumen de menciones en Redes Sociales en un 19% respecto al ejercicio anterior, lo que ha implicado una mayor visibilidad de la marca Vodafone en las diferentes plataformas digitales de contenidos.



Factura Electrónica



Cita Previa en Tiendas Físicas

Desde mayo de 2018 los Clientes ya pueden solicitar Cita Previa a través del localizador de nuestra web, eligiendo tienda, fecha y hora para los servicios de atención de nuestros expertos tecnológicos: Apptualizador y Asesor de Negocios, así como para solicitar cualquier información comercial o contratar cualquier producto.

Vodafone se ha convertido así en la primera empresa de telecomunicaciones que ofrece este servicio para todas las gestiones en tienda, mejorando la satisfacción, notoriedad y reputación de marca.





Mejor Experiencia de Cliente

◇ Simplificación Radical

Dentro de las iniciativas para simplificar nuestros procesos es preciso destacar las siguientes:

— Unificación de Sistemas "One Way"

Durante este ejercicio se ha completado la unificación de los Clientes Particulares y Microempresa en un mismo sistema de información, bajo la iniciativa "One Way". Esto permite la unificación y simplificación de los procesos de venta y atención, así como la mejora en los tiempos de proceso y la eficiencia de los mismos.

— Atención Telefónica Personalizada

Se ha ampliado el alcance de esta iniciativa, ya implantada en el segmento PYME, a nuevos segmentos de Clientes. Ahora más de 500.000 Clientes particulares cuentan con un equipo de agentes fijo asignado de forma continua para resolver sus dudas o incidencias.



— Iniciativa UCI

Gestión prioritaria para Clientes que expresan tener una incidencia recurrente, proporcionándose un contacto proactivo desde Vodafone y con seguimiento intensivo del caso.

— Factura Predecible

Con el objetivo de evitar sorpresas en la factura, se han desarrollado diversas acciones para anticiparnos con comunicaciones proactivas sobre variaciones sustanciales de la factura. Actuaciones como el chequeo proactivo, las comunicaciones de fin de descuentos, o el acceso a la factura interactiva en Mi Vodafone, han contribuido de forma significativa a mejorar la percepción de nuestros Clientes.

Perfect Start E2E

Se continúa evolucionando en la Experiencia del Cliente desde el momento de la compra de un producto convergente Vodafone hasta la recepción de su primera factura. Conseguir que etapas sensibles en este proceso como la verificación de los productos contratados, la instalación física en el domicilio del Cliente o la portabilidad de sus líneas se desarrollen de una forma "perfecta" constituyen el objetivo de esta iniciativa.

Los avances más importantes en este ámbito son:

- > A nivel global, reforzar todos los procesos para reducir el porcentaje de Clientes descontentos con su entrada en Vodafone.
- > Importantes mejoras en la gestión de Clientes con incidencias en el servicio tras el proceso de portabilidad móvil. Actuaciones como la mejora en los procesos logísticos o la posibilidad de obtener una tarjeta SIM en tienda en caso de retraso, han contribuido significativamente a esta mejora.
- > Instalación de fibra realizada íntegramente por técnicos de Vodafone en líneas subarrendadas a otras compañías (tecnología NEBA) en el 90% de los casos. Esto permite la gestión integral de incidencias, así como una reducción significativa de los plazos de instalación.

Plazo medio de instalación:

-4 días para HFC

-7 días para NEBA

- > Avances en la digitalización del proceso de alta: localización en tiempo real del técnico instalador, confirmación de la cita por mensajería instantánea o autodiagnóstico del rendimiento del WiFi en el hogar son algunas mejoras implantadas durante este ejercicio.

La puesta en marcha de estas iniciativas ha supuesto una evolución muy positiva del TNPS (nivel de Satisfacción del Cliente con las interacciones que realiza Vodafone):

TNPS global de atención: 14,5%
de incremento respecto al ejercicio anterior

Próximos Objetivos

- Disponer de Operaciones Excelentes como base para una Experiencia de Cliente Excelente. **Marzo 2022**
- Ofrecer una Experiencia Digital integrada en todas nuestras proposiciones y formas de trabajo. **Marzo 2022**
- Disponer de una Oferta siempre Competitiva en todos los segmentos. **Marzo 2022**
- Fomentar la Sencillez tanto internamente como en la relación con nuestros Clientes. **Marzo 2022**
- Continuar con la evolución de la iniciativa "Perfect Start E2E", especialmente a través de los canales digitales. **Marzo 2020**
- Continuar la revisión de los actuales servicios SMS Premium para garantizar que todos cumplen los requisitos establecidos por Vodafone. **Marzo 2020**



Excelencia Operativa

> 5.2 Excelencia Operativa

> 5.2.1 Empleados



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2017-18

| | Grado de Cumplimiento |
|--|---|
| ■ Continuar aumentando el equilibrio de género en la Compañía, especialmente en puestos de gestión. Continuo | En Proceso |
| ■ Continuar trabajando por la empleabilidad de los jóvenes, especialmente en relación con las vocaciones STEM. Continuo | En Proceso |
| ■ Implementación del Plan de Extinciones Individuales de Mutuo Acuerdo (PEIMA). Marzo 2019 | 100% <input checked="" type="checkbox"/> |
| ■ Desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo mediante metodologías "Agile". Continuo | En Proceso |
| ■ Desarrollo de las capacidades digitales de la organización. Continuo | En Proceso |

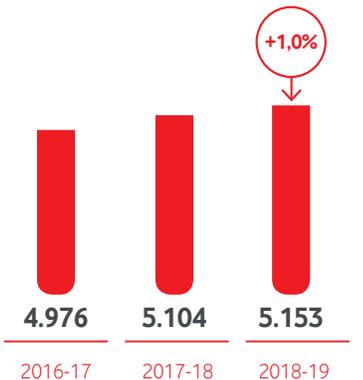


El ejercicio 2018-19 ha sido especialmente complejo debido a las circunstancias económicas y de organización del trabajo. Estamos observando una notable evolución en las expectativas de los Clientes, que requieren cambios radicales en la forma en la que se presta el servicio, con una relación más ágil, sencilla e inmediata. Todo ello nos obliga a buscar un modelo organizativo más simplificado y que refuerce la coordinación y sinergias entre los equipos.

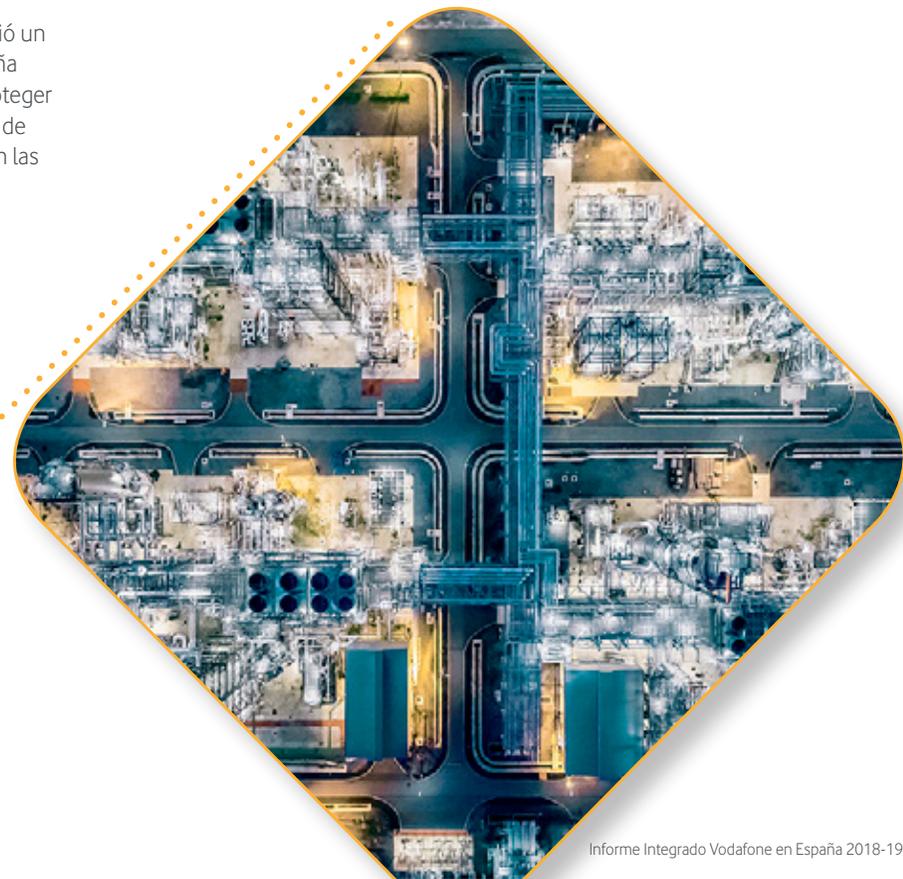
En base a estas circunstancias, en enero de 2019 se anunció un Procedimiento de Despido Colectivo de Vodafone en España que persigue revertir la negativa evolución del negocio, proteger la capacidad de inversión necesaria para asegurar el futuro de la Compañía y diseñar una organización mejor alineada con las expectativas de nuestros Clientes y más competitiva.

◇ Plantilla

Nº de Empleados Vodafone en España



Nº Empleados 2018-19





Excelencia Operativa

◇ **Cultura Corporativa**

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





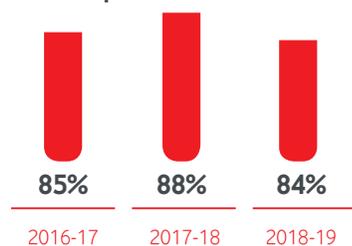
Excelencia Operativa

◇ "People Survey"

La "People Survey" es la encuesta de clima laboral que, cada año, nos permite conocer la opinión de nuestros empleados sobre nuestros valores, el avance de la estrategia y la consistencia en nuestra forma de actuar.

A partir de la "People Survey" se elabora cada ejercicio el "People Plan" de la Compañía.

Índice Satisfacción Empleados



People Plan

Este ejercicio los resultados obtenidos en la "People Survey" demuestran el esfuerzo realizado por todos para mejorar los indicadores de los dos pilares en los que la Compañía se había centrado: "**Speed**" y "**Simplicity**". El "People Plan" del próximo ejercicio se centrará en mejorar la percepción de nuestros empleados sobre los productos y servicios que se ofrecen a nuestros Clientes (**eNPS**).

◇ Relaciones Laborales

El 15 de julio de 2016 se firmó el **I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España** que estará en vigor hasta el 31 de diciembre de 2019 y que es de aplicación en todo el territorio estatal para la totalidad de los empleados (excepto para aquellos con relación laboral de carácter especial y los que ocupen puestos incluidos en la estructura jerárquica de la empresa). En el Convenio Colectivo, artículo 30 sobre Protección y Salud en la Empresa, se incluyen aspectos relativos a la Salud y Seguridad adicionales al pago de las pólizas a empleados y al coste de los actos médicos. (**GRI 102-41**)

Durante el último trimestre del ejercicio 2019-20 comenzará la negociación del nuevo Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España. Adicionalmente a lo largo de este ejercicio se deberán implementar las últimas reformas legislativas relativas a la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo, al registro diario de jornada y a la garantía de derechos digitales relacionados con los criterios de utilización de dispositivos digitales y el **derecho a la desconexión**.

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

Durante el ejercicio fiscal 2018-19 es preciso destacar las siguientes circunstancias:

Plan de Extinciones Individuales de Mutuo Acuerdo (PEIMA)

Tras haber firmado en febrero de 2018 un acuerdo con la mayoría de la Representación Legal de los Trabajadores para articular un **Plan Extinciones Individuales de Mutuo Acuerdo (PEIMA)** que permitía a los empleados nacidos con anterioridad al 1 de julio de 1963 y con una antigüedad superior a 10 años, extinguir sus contratos de trabajo de forma voluntaria, a lo largo de este año fiscal se han gestionado y formalizado los acuerdos de extinción con los empleados adheridos al mencionado Plan.

Las **condiciones del Plan** fueron las siguientes:

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

EL **73,9%** del colectivo afectado se adhirió al PEIMA

Negociación e implementación Despido Colectivo en Grupo Vodafone en España

Con la finalidad de revertir la negativa evolución del negocio, reforzar su sostenibilidad, proteger la capacidad de inversión necesaria para asegurar el futuro de la Compañía y diseñar una organización más competitiva y mejor alineada con las expectativas de nuestros Clientes, el 24 de enero de 2019 Vodafone en España promovió un **Procedimiento de Despido Colectivo** por causas económicas, productivas y organizativas. El 22 de febrero de 2019 y tras las negociaciones llevadas a cabo en el periodo de consultas, se alcanzó un acuerdo con el 100% de la Comisión Representativa de los Trabajadores sobre las medidas laborales de aplicación a la plantilla de la empresa, entre las que se encontraba la extinción de hasta un máximo de 1.101 contratos de trabajo por causas objetivas.

En virtud del acuerdo, la adscripción al despido colectivo podía ser voluntaria y forzosa, abonándose en cualquier caso indemnizaciones brutas de 50 días de salario por año trabajado (prorrateándose por meses los periodos de tiempo inferiores a un año), con un máximo de 33 mensualidades.

Para los empleados con salario fijo igual o inferior a 28.000€ brutos anuales y con al menos 5 años de antigüedad, se ofrecía un complemento indemnizatorio de 6.000 euros.

Los empleados nacidos antes de 1964 y con 10 o más años de antigüedad, podían acogerse a Planes de Rentas netas consistentes en el 85% del salario fijo neto más el 50% neto del target del salario variable, junto con el pago del Convenio Especial con la Seguridad Social.

Además, los empleados nacidos en 1965 con 10 o más años de antigüedad, podrán adherirse voluntariamente al ERE en el año 2020 con las mismas condiciones del plan de rentas netas.

A la fecha de cierre del presente Informe el Procedimiento de Despido Colectivo estaba en proceso de implementación, a la espera de recibir las solicitudes de adscripciones voluntarias por los empleados que cumplían las condiciones del Plan de Rentas, así como de determinar el alcance final de empleados afectados.



Excelencia Operativa

◆ Relaciones Laborales

Beneficios Sociales

En el marco del I Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España los empleados disfrutan de un amplio conjunto de beneficios sociales, entre los cuales destacan:

- **Seguro de Salud.** Vodafone paga el 100% de la póliza del empleado, así como el 100% del coste de los actos médicos. Además, asume el 50% del coste de la póliza de sus familiares directos.
- **Seguro de Vida y Seguro de Accidentes.** Cubre tres veces el salario fijo anual en caso de fallecimiento o invalidez.
- **Plan de Pensiones.** El empleado realiza aportaciones para su Plan y la empresa duplica esa cantidad hasta un máximo del 4% del salario bruto del empleado.
- **Tickets Restaurante.** Se establece un límite máximo anual de 1.500 €.
- **Jornada Intensiva de Verano.** Desde el 1 de julio al 31 de agosto.
- **Permiso previo a maternidad.** Posibilidad de disfrutar de un permiso retribuido 15 días antes de la fecha prevista de alumbramiento.
- **Lactancia.** Aquellos empleados que disfruten de un permiso de maternidad durante, al menos, 10 semanas y que se reincorporen al trabajo antes de que el menor cumpla 1 año, podrán optar por:
 - a) Acumular el periodo de lactancia en un total de 26 días naturales de permiso.
 - b) Reducir la jornada, trabajando 30 horas a la semana durante los 6 meses siguientes a la reincorporación, sin reducción salarial.
- **Excedencia por cuidado de menor de 4 años.** Se amplía un año la duración contemplada por la legislación.
- **Ayuda por Familia Numerosa.** Aquellos empleados que reúnan la consideración de familia numerosa, percibirán una ayuda mensual de 30,23 € por hijo.
- **Ayuda a hijos con discapacidad.** Se dispone de una ayuda mensual de 145,33€ por hijo con discapacidad hasta que éste cumpla los 26 años de edad.
- **Fondo Social y Asistencial.** Este fondo se ha creado para servir de ayuda económica a empleados que, en circunstancias excepcionales y por motivo de graves patologías y/o tratamientos quirúrgicos o médicos especiales, requieran o precisen de la misma.





Excelencia Operativa

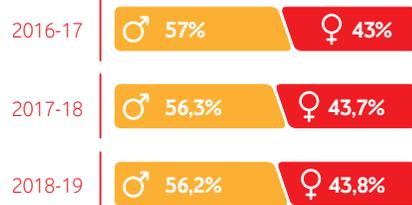
◇ Diversidad e Inclusión

La Diversidad e Inclusión es uno de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible.

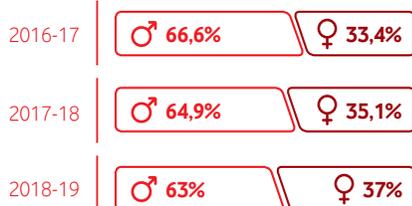
La Visión de Diversidad e Inclusión en Vodafone es conseguir una empresa diversa e inclusiva en todos los colectivos, en la que todos los empleados se sientan comprometidos, incluidos en la cultura y no discriminados por factores individuales o colectivos.



♀ % de Empleados por Sexo



👤 Evolución % de Puestos de Dirección por Sexo



Entre las iniciativas para el fomento de la Diversidad en Vodafone destacan:

1 Comité de Diversidad

El Comité de Diversidad, tiene por misión conocer de primera mano las iniciativas de diversidad, darles visibilidad en la organización, dar feedback y mejoras sobre las iniciativas, participar en las acciones de comunicación, participar en los foros y animar a las personas a involucrarse en los mismos.

2 Colectivo LGBTI+

Durante el ejercicio 2018-19 destacan las siguientes actuaciones relativas a este colectivo:

- > Liderazgo de un **estudio internacional** sobre la realidad del colectivo al que se dio visibilidad externa durante el Orgullo 2018.
- > **Networking** periódico con empresas, compartiendo buenas prácticas.
- > Inclusión de comunicaciones en las **redes sociales** para apalancar nuestro impacto en la sociedad.
- > Comunicación en la **web Vodafone** de testimonios de los diferentes pilares de diversidad y concretamente uno de LGBTI+
- > Creación de un **canal Support** para ayudar y orientar a las personas con contactos internos de la empresa que les puedan ayudar en situaciones diversas.
- > Inclusión del colectivo en la **Encuesta de Clima** ("People Survey") con preguntas específicas de orientación sexual, identidad de género, transexualidad etc... Con dos finalidades:
 - Crear conciencia y normalización del colectivo.
 - Darle visibilidad y seguimiento del mismo.
- > **Posicionamiento corporativo** como empresa LGBTI+.
- > **Grupo de Formación** para los diferentes representantes LGBTI+ en los diferentes países, donde se han formado diferentes grupos de trabajo, uno de ellos destinado a la visibilidad del colectivo de lesbianas en la Compañía, en la que se quiere impulsar su visibilidad y donde Vodafone en España trabaja activamente.
- > **"Unconscious Bias"** (Sesgos Inconscientes). Formación para Mandos, con un alcance de más de 400 empleados, donde se dedica un apartado específico al colectivo LGBTI+.
- > Programa **LGBTI+ Ninjas**. Sesiones de coaching a directivos para impulsar la inclusión del colectivo LGBTI+.
- > A lo largo del ejercicio se celebran los **"Momentos de la verdad"**. Son fechas concretas del calendario, especialmente importantes para el colectivo y en el que tanto interna como externamente mostramos nuestro apoyo incondicional al colectivo, teniendo gran repercusión en empleados, Clientes y comunidades donde operamos. Se celebran Spirit Day, Idahot Day, Trans Day y Pride.

3 Discapacidad

Vodafone cumple con los requisitos de la legislación con relación a la cuota de reserva de empleo de personas con discapacidad tanto a través de empleo directo como de la aplicación de las medidas alternativas, con compras a centros especiales de empleo y/o donaciones a favor de organizaciones dedicadas al fomento de la formación y del empleo de personas con discapacidad.

Por lo que respecta al empleo directo de personas con discapacidad, en el ejercicio 2018-19 se ha continuado con la contratación de personas con discapacidad intelectual y el afloramiento de certificados de discapacidad.

1,24% personas con discapacidad en Vodafone en España

1,09% personas con discapacidad en Vodafone España, S.A.U.

1,47% personas con discapacidad en Vodafone Ono, S.A.U.

4 Diversidad Generacional

En el marco de la Diversidad Generacional destacan las actuaciones realizadas para aumentar la empleabilidad de los jóvenes , así como el fomento de programas como Janus orientados a reconocer y fomentar la proyección profesional de aquellos empleados con más experiencia en la Compañía.



Excelencia Operativa

◇ Diversidad e Inclusión

Brecha Salarial

En Vodafone estamos comprometidos con la igualdad y por ello estamos convencidos de la necesidad de disminuir la Brecha Salarial existente en función del género, categoría profesional y edad.

Los cálculos de la Brecha Salarial hacen referencia a la Compensación Total, incluyendo: Salario Bruto Anual, Variable Objetivo Anualizado, Incentivos a Largo Plazo, Retribución en Especie y Aportaciones a Planes de Previsión Social. Además, en dichos cálculos se consideran dos tipos de Brecha Salarial: la Ajustada y la Bruta, tal y como se describen a continuación.

□ Brecha Salarial Ajustada

La Brecha Salarial Ajustada es la que se calcula considerando todos aquellos aspectos que comparan a hombres y mujeres en una situación similar. Además del género de los empleados, esta comparativa considera algunos de los factores claves correlativos a la retribución del puesto (categoría profesional y rol, edad, antigüedad en la Compañía). La Brecha Salarial Ajustada de todas las Sociedades de Vodafone en España se sitúa en un 4,65%. Por otra parte, se observa que en los tramos de edad más jóvenes la Brecha Salarial Ajustada es cada vez menor e incluso en algunos casos existe brecha de género a favor del género femenino . Nuestro compromiso es obviamente tratar de reducir esta brecha a cero.

□ Brecha Salarial Bruta

La Brecha Salarial Bruta es la que se calcula obteniendo la diferencia total promedio entre la Compensación Total de hombres y de mujeres. Consideramos que este dato obvia aspectos clave a la hora de hacer la comparativa. Aspectos clave tales como la categoría profesional y rol, antigüedad y edad de cada empleado. El cálculo de Brecha Salarial Bruta de todas las sociedades de Vodafone en España se sitúa en el 18,60%.



Brecha Salarial Bruta Vodafone en España: **18,60%**

Brecha Salarial Bruta Vodafone España, S.A.U.: **19,72%**

Brecha Salarial Bruta Vodafone Ono, S.A.U.: **18,69%**

Brecha Salarial Ajustada Vodafone en España: **4,65%**

Brecha Salarial Ajustada Vodafone España, S.A.U.: **4,15%**

Brecha Salarial Ajustada Vodafone Ono, S.A.U.: **6,40%**



Excelencia Operativa

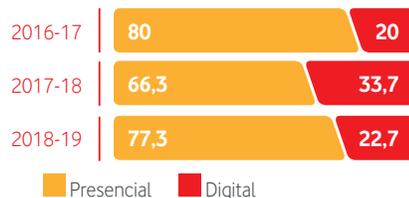
Formación y Desarrollo

La Compañía sigue apostando por la Formación y el Desarrollo de su plantilla como uno de los pilares para el cumplimiento de su estrategia de negocio, y así lo demuestra el crecimiento del número total de horas de formación por empleado, así como el fomento de la formación digital que cada vez tiene mayor peso específico.

Nº de Horas de Formación por Empleado



Formación Digital vs Presencial (%)



"Performance Development" (Evaluación del Desempeño)

Durante el ejercicio 2018-19 han participado en el proceso de Evaluación del desempeño el 100% de los empleados de Vodafone.

Durante el ejercicio 2018-19 destacan las siguientes actividades llevadas a cabo en el ámbito de la Formación y Desarrollo de los empleados:

Perfect Day One

En Vodafone deseamos atraer al mejor talento y proporcionar un entorno de trabajo innovador y atractivo. La experiencia de incorporación de empleados e integración digital, 'Perfect Day One', brinda una excelente primera experiencia a todo nuevo empleado que empieza a trabajar con nosotros.

Innovación y Transformación Digital

Como parte de la estrategia de Transformación Digital y profesional de nuestros empleados destacan las siguientes iniciativas de formación:

- **Agile:** esta iniciativa se refiere a la transformación de la Compañía basada en el marco de trabajo "Scrum". Se ha implantado un programa de incorporación de más de 20 equipos, así como un proceso de formación de empleados que serán los componentes de una escuela interna de "Scrum Master". Además, se ha realizado la difusión de programas de cambio de mentalidad, cultural y adquisición de nuevos hábitos y comportamientos para toda la Compañía.

+ de **20** equipos incorporados a metodología Agile

- **Data Scientist:** proceso de formación de 20 empleados que, a través de un programa de 8 semanas, han adquirido las capacidades, habilidades y herramientas necesarias para llegar a transformar su carrera y desarrollo profesional como "Data Scientist".

20 empleados formados como "Data Scientist"

- **Inteligencia Colectiva Vodafone:** gracias a un "chatbot" con Inteligencia Artificial (Zapiens) gestionamos el conocimiento de la Compañía para conectar personas con preguntas, y personas con respuestas (nuestros expertos). Generamos comunidades de aprendizaje entre empleados, asegurando que el conocimiento se comparta y se mantenga en la organización.



- **Hub Realidad Virtual:** con relación a las actividades de Seguridad y Salud de los empleados, se ha creado un "espacio virtual" donde los empleados de Vodafone pueden realizar entrenamientos y experimentar en primera persona las medidas de seguridad necesarias para asegurar que los trabajos en altura se realizan adecuadamente.

Mentoring

Por séptimo año consecutivo se ha continuado con el Programa de Mentoring, en el que los empleados (141 en programa) reciben el apoyo de un mentor (114) en su desarrollo profesional del nuevo talento.

Se han organizado dos "Mentor Days" para consolidar la comunidad de conocimiento de nuestros mentores. De esta forma queremos potenciar el conocimiento horizontal y vertical como un mecanismo de creación, desarrollo y retención del talento interno. Durante este ejercicio 2018-19 se ha certificado a nuestros primeros (12) mentores por la ICF (International Coaching Federation).

114 mentores y 141 "mentees" en el ejercicio 2018-19
12 mentores certificados por la "International Coaching Federation" (ICF) en el ejercicio 2018-19

Janus

Este programa está dirigido al talento más senior con un desempeño excelente. Vodafone reconoce la labor de estos profesionales en el pasado y mantiene su nivel de compromiso en el futuro, capacitándoles mediante el autoconocimiento y reconocimiento, e implicándoles en el desarrollo de terceros.

Se ha lanzado en este ejercicio la segunda edición como resultado de la gran acogida de este programa durante el ejercicio anterior.

Formación a las Áreas de Negocio

Se continúa apoyando a las diferentes áreas de negocio con una serie de programas de aprendizaje, diseñados en base a un detallado proceso de detección de necesidades:

- **Programa Tech2020:** centrado en tecnologías Cloud, Volte y 5G.
- **Vodafone Way of Selling Coaching:** dirigido a empleados líderes de equipo Ejecutivos de Ventas Corporate.
- **Marketing Digital Essential y Digital Business:** dos programas dirigidos al colectivo de Marketing para el desarrollo de competencias digitales específicas.



Excelencia Operativa

◇ Seguridad y Salud

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, que aplica a todos los empleados, ha iniciado un nuevo ciclo cuyo objetivo es consolidar la madurez alcanzada en el ciclo anterior.

Durante el ejercicio 2018-19 los pilares de dicho Sistema han sido:

- > Continuar ofreciendo a los empleados propuestas de Salud y Bienestar. En concreto, se ha continuado el desarrollo de la Estrategia de Salud y Bienestar **¡Salúdate!** manifestándose cambios, en los hábitos de consumo alimenticios:
 - En máquinas de “vending” ha aumentado el consumo de productos más saludables.
 - En los desayunos crece el número de “desayunos mediterráneos”.
- > Se ha realizado una campaña de **promoción de hábitos ergonómicos** en el puesto de trabajo mediante la difusión de mensajes en formato tipo “meme” a través de las redes sociales corporativas y pantallas de información. Para realizar la campaña se ha contado con la participación activa de empleados de la Compañía.
- > Se han lanzado diversas iniciativas para fomentar el **“equilibrio digital”** de los empleados relacionadas con temas tales como:
 - “Dieta Digital”: contempla la gestión de uso, control de alertas para evitar interrupciones continuas, etc...
 - “Infoxicación”: el tiempo que hace perder, y en ocasiones la tensión que produce, manejar múltiples informaciones de forma innecesaria y cuyas fuentes más de una vez son dudosas.
 - Mantener el carácter personal para cierto tipo de comunicaciones (feedback a colaboradores, seguimiento de objetivos, ...).
 - La necesidad de que los mandos traten con sus equipos si deben o no responder a mensajes o correos que les pudiesen llegar fuera de la jornada laboral, para evitar que un colaborador se sienta obligado a contestarlos sin que en la mayoría de los casos haya sido requerido por su mando.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud ha sido auditado externamente (con carácter voluntario) por Audelco y en sus conclusiones se indica que “se mantiene la opinión favorable sobre el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud (concedido distintivo de Excelencia Preventiva en 2017)”.

Durante el ejercicio 2018-19 no se ha registrado ningún caso de enfermedad profesional.

+ de **100** contratos que tienen asociados actividades de riesgo

+ de **79.000** actividades de riesgo realizadas, de las que se han auditado más de 6 mil por parte de Vodafone y más de 25 mil han sido auditadas por las propias contratas.



Próximos Objetivos

- Implementación de la nueva Estructura Organizativa de la Compañía. **Mayo 2019**
- Promoción y celebración de Elecciones Sindicales en el Grupo Vodafone en España. **Junio 2019**
- Negociación nuevo Convenio Colectivo del Grupo Vodafone en España. **Enero 2020**
- Continuar aumentando el Equilibrio de Género en la Compañía, especialmente en Puestos de Gestión. **En proceso**
- Disminuir la Brecha Salarial Ajustada. **Marzo 2020**
- Continuar trabajando por la Empleabilidad de los Jóvenes, especialmente en relación con las vocaciones STEM. **En proceso**
- Establecer una Política en temas de Violencia de Género para ayudar a las mujeres afectadas de la Compañía, y formar a líderes para la gestión del problema. **Marzo 2020**



Excelencia Operativa

Tablas y Gráficos de Evolución¹

Empleo

1 N° y Distribución de Empleados por Sexo, Edad y Categoría Profesional 2018-19

Vodafone en España

| | Masculino | | Femenino | | Total |
|--------------|------------|-------|--------------------|-------|---------------|
| | Nº | % | Nº | % | |
| Nº Empleados | 2.895 | 56,2% | 2.258 | 43,8% | 5.153 |
| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años |
| Masculino | 154 | | 1.470 | | 1.271 |
| Femenino | 172 | | 1.233 | | 853 |
| Total | 326 | | 2.703 | | 2.124 |
| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas |
| Masculino | 68 | | 411 | | 2.416 |
| Femenino | 34 | | 245 | | 1.979 |
| Total | 102 | | 656 | | 4.395 |

Vodafone España, S.A.U.

| | Masculino | | Femenino | | Total |
|--------------|------------|-------|--------------------|-------|---------------|
| | Nº | % | Nº | % | |
| Nº Empleados | 1.922 | 55,1% | 1.564 | 44,9% | 3.486 |
| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años |
| Masculino | 147 | | 1.042 | | 733 |
| Femenino | 157 | | 886 | | 521 |
| Total | 304 | | 1.928 | | 1.254 |
| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas |
| Masculino | 61 | | 293 | | 1.568 |
| Femenino | 27 | | 184 | | 1.353 |
| Total | 88 | | 477 | | 2.921 |

Vodafone Ono, S.A.U.

| | Masculino | | Femenino | | Total |
|--------------|-----------|-------|--------------------|-------|---------------|
| | Nº | % | Nº | % | |
| Nº Empleados | 878 | 61,5% | 550 | 38,5% | 1.428 |
| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años |
| Masculino | 2 | | 380 | | 496 |
| Femenino | 8 | | 277 | | 265 |
| Total | 10 | | 657 | | 761 |
| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas |
| Masculino | 6 | | 102 | | 770 |
| Femenino | 4 | | 44 | | 502 |
| Total | 10 | | 146 | | 1.272 |

2 % Niveles de Gestión por Sexo 2018-19

| | Dirección | Mandos Intermedios | Total |
|-----------|-----------|--------------------|------------|
| Masculino | 67% | 63% | 63% |
| Femenino | 33% | 37% | 37% |

| | Dirección | Mandos Intermedios | Total |
|-----------|-----------|--------------------|------------|
| Masculino | 69% | 61% | 63% |
| Femenino | 31% | 39% | 37% |

| | Dirección | Mandos Intermedios | Total |
|-----------|-----------|--------------------|------------|
| Masculino | 60% | 70% | 69% |
| Femenino | 40% | 30% | 31% |

3 Tipología de Contratos 2018-19

| | Masculino | | Femenino | | Total | |
|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 99% | 2.872 | 100% | 2.247 | 99% | 5.119 |
| Temporal | 1% | 23 | 0% | 11 | 1% | 34 |
| Total | 100% | 2.895 | 100% | 2.258 | 100% | 5.153 |

| | Masculino | | Femenino | | Total | |
|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 99% | 1.899 | 99% | 1.553 | 99% | 3.452 |
| Temporal | 1% | 23 | 1% | 11 | 1% | 34 |
| Total | 100% | 1.922 | 100% | 1.564 | 100% | 3.486 |

| | Masculino | | Femenino | | Total | |
|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 100% | 878 | 100% | 550 | 100% | 1.428 |
| Temporal | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Total | 100% | 878 | 100% | 550 | 100% | 1.428 |

| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años | |
|--------------|-------------|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 94% | 306 | 99% | 2.689 | 100% | 2.124 |
| Temporal | 6% | 20 | 1% | 14 | 0% | 0 |
| Total | 100% | 326 | 100% | 2.703 | 100% | 2.124 |

| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años | |
|--------------|-------------|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 93% | 284 | 99% | 1.914 | 100% | 1.254 |
| Temporal | 7% | 20 | 1% | 14 | 0% | 0 |
| Total | 100% | 304 | 100% | 1.928 | 100% | 1.254 |

| | ≤ 30 años | | 31 - 45 años | | > 45 años | |
|--------------|-------------|-----------|--------------|------------|-------------|------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 100% | 10 | 100% | 657 | 100% | 761 |
| Temporal | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Total | 100% | 10 | 100% | 657 | 100% | 761 |

| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas | |
|--------------|-------------|------------|--------------------|------------|---------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 100% | 102 | 100% | 656 | 99% | 4.361 |
| Temporal | 0% | - | 0% | - | 1% | 34 |
| Total | 100% | 102 | 100% | 656 | 100% | 4.395 |

| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas | |
|--------------|-------------|-----------|--------------------|------------|---------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 100% | 88 | 100% | 477 | 99% | 2.887 |
| Temporal | 0% | - | 0% | - | 1% | 34 |
| Total | 100% | 88 | 100% | 477 | 100% | 2.921 |

| | Dirección | | Mandos Intermedios | | Especialistas | |
|--------------|-------------|-----------|--------------------|------------|---------------|--------------|
| | % | Total | % | Total | % | Total |
| Indefinido | 100% | 10 | 100% | 146 | 100% | 1.272 |
| Temporal | 0% | - | 0% | - | 0% | - |
| Total | 100% | 10 | 100% | 146 | 100% | 1.272 |

¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.



Excelencia Operativa

◇ Tablas y Gráficos de Evolución¹ / Empleo

4 Tasa de Rotación por Sexo, Edad y Categoría Profesional 2018-19

Vodafone en España

| | Masculino | Femenino | Total |
|----------------|------------|--------------------|---------------|
| % Voluntaria | 4% | 4% | 4% |
| % Involuntaria | 2% | 1% | 2% |
| Total | 6% | 5% | 5% |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| % Voluntaria | 13% | 5% | 1% |
| % Involuntaria | 1% | 1% | 2% |
| Total | 15% | 6% | 3% |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| % Voluntaria | 4% | 3% | 4% |
| % Involuntaria | 7% | 2% | 1% |
| Total | 11% | 5% | 5% |

Vodafone España, S.A.U.

| | Masculino | Femenino | Total |
|----------------|------------|--------------------|---------------|
| % Voluntaria | 5% | 4% | 5% |
| % Involuntaria | 2% | 1% | 2% |
| Total | 7% | 6% | 6% |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| % Voluntaria | 14% | 5% | 1% |
| % Involuntaria | 1% | 1% | 2% |
| Total | 15% | 7% | 3% |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| % Voluntaria | 4% | 3% | 5% |
| % Involuntaria | 5% | 1% | 2% |
| Total | 8% | 5% | 7% |

Vodafone Ono, S.A.U.

| | Masculino | Femenino | Total |
|----------------|------------|--------------------|---------------|
| % Voluntaria | 1% | 2% | 2% |
| % Involuntaria | 2% | 1% | 1% |
| Total | 3% | 3% | 3% |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| % Voluntaria | 0% | 3% | 0% |
| % Involuntaria | 0% | 1% | 2% |
| Total | 0% | 3% | 2% |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| % Voluntaria | 0% | 2% | 1% |
| % Involuntaria | 20% | 3% | 1% |
| Total | 20% | 5% | 2% |

5 N° Despidos por Edad, Sexo y Categoría profesional 2018-19

Vodafone en España

| | Masculino | Femenino | Total |
|-------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° Despidos | 55 | 28 | 83 |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| N° Despidos | 5 | 42 | 36 |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| N° Despidos | 7 | 11 | 65 |

Vodafone España, S.A.U.

| | Masculino | Femenino | Total |
|-------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° Despidos | 38 | 21 | 59 |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| N° Despidos | 5 | 33 | 21 |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| N° Despidos | 4 | 7 | 48 |

Vodafone Ono, S.A.U.

| | Masculino | Femenino | Total |
|-------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° Despidos | 16 | 5 | 21 |
| | ≤ 30 años | 31 - 45 años | > 45 años |
| N° Despidos | 0 | 7 | 14 |
| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
| N° Despidos | 2 | 4 | 15 |

6 Remuneración Media por Sexo, Edad y Categoría Profesional 2018-19

Vodafone en España

| | Dirección | Mandos intermedios | Especialistas | |
|------------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | Tec. Especialista | Tec. Generalista |
| ≤ 30 años | | 67.307 | 38.901 | 29.384 |
| Femenino | | 67.307 | 38.927 | 30.664 |
| Masculino | | | 38.876 | 27.889 |
| 31-45 años | 196.221 | 84.439 | 48.705 | 34.143 |
| Femenino | 187.574 | 81.432 | 47.997 | 33.115 |
| Masculino | 203.047 | 86.828 | 49.147 | 35.490 |
| >45 años | 206.646 | 91.690 | 53.772 | 37.603 |
| Femenino | 191.909 | 88.107 | 51.527 | 35.620 |
| Masculino | 211.909 | 92.810 | 54.637 | 41.112 |

Vodafone España, S.A.U.

| | Dirección | Mandos intermedios | Especialistas | |
|------------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | Tec. Especialista | Tec. Generalista |
| ≤ 30 años | | 67.307 | 39.068 | 29.364 |
| Femenino | | 67.307 | 39.238 | 30.699 |
| Masculino | | | 38.909 | 27.803 |
| 31-45 años | 198.583 | 84.661 | 50.104 | 34.015 |
| Femenino | 191.513 | 81.345 | 49.159 | 33.105 |
| Masculino | 203.047 | 87.473 | 50.709 | 35.182 |
| >45 años | 205.782 | 91.943 | 55.072 | 38.050 |
| Femenino | 193.136 | 87.292 | 53.020 | 35.989 |
| Masculino | 209.756 | 93.279 | 55.988 | 42.414 |

Vodafone Ono, S.A.U.

| | Dirección | Mandos intermedios | Especialistas | |
|------------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | Tec. Especialista | Tec. Generalista |
| ≤ 30 años | | | 36.236 | 21.032 |
| Femenino | | | 35.887 | |
| Masculino | | | 37.280 | 21.032 |
| 31-45 años | 170.414 | 84.766 | 45.463 | 34.174 |
| Femenino | 170.414 | 88.129 | 45.012 | 32.477 |
| Masculino | | 83.696 | 45.713 | 36.764 |
| >45 años | 214.175 | 92.879 | 52.209 | 36.764 |
| Femenino | 186.463 | 90.305 | 49.517 | 33.827 |
| Masculino | 228.031 | 93.815 | 53.031 | 40.147 |

¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.

> 5.2 Excelencia Operativa > 5.2.1 Empleados



Excelencia Operativa

◇ **Tablas y Gráficos de Evolución¹ / Empleo**

7 Tipología de Jornada Laboral por Sexo y Edad (*)

Vodafone en España

| | Masculino | Femenino | Total |
|-----------------|-----------|--------------|-----------|
| Jornada Parcial | 30 | 34 | 64 |
| ≤ 30 años | | 31 - 45 años | > 45 años |
| Jornada Parcial | 27 | 34 | 3 |

Vodafone España, S.A.U.

| | Masculino | Femenino | Total |
|-----------------|-----------|--------------|-----------|
| Jornada Parcial | 30 | 34 | 64 |
| ≤ 30 años | | 31 - 45 años | > 45 años |
| Jornada Parcial | 27 | 34 | 3 |

(*) Todas las jornadas parciales corresponden exclusivamente a personal de Vodafone España S.A.U y su Categoría Profesional es la de Especialistas. Las jornadas parciales son de 24 horas y en ellas no se consideran las reducciones de jornada (debido a cuidado de menores, personas dependientes, etc.).

8 N° de Altas por Edad y Sexo 2018-19

Vodafone en España

| Rango Edad | Masculino | Femenino | Total | % |
|--------------|------------|------------|------------|----|
| ≤ 30 años | 86 | 61 | 147 | 45 |
| 31 - 45 años | 119 | 50 | 169 | 52 |
| >45 años | 5 | 5 | 10 | 3 |
| Total | 210 | 116 | 326 | |

9 N° de Empleados que han tenido derecho y disfrutado el Permiso de Maternidad/Paternidad durante 2018-19

Vodafone en España

| | Masculino | Femenino | Total |
|--|-----------|----------|------------|
| | 177 | 124 | 301 |

10 N° de Empleados que han regresado al trabajo (a 31 de marzo de 2019) después de terminar el Permiso de Maternidad/Paternidad

Vodafone en España

| | Activo | Baja | Total |
|--------------|------------|-----------|------------|
| Masculino | 160 | 17 | 177 |
| Femenino | 118 | 6 | 124 |
| Total | 278 | 23 | 301 |

Tablas y Gráficos de Evolución / Formación

Vodafone en España

N° Horas de Formación por Empleado: 13,2

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° de Horas de Formación | 6,2 | 13,8 | 13,3 |

| | Masculino | Femenino |
|--------------------------|-----------|----------|
| N° de Horas de Formación | 13,8 | 12,4 |

| N° Alumnos por Categoría Profesional y Sexo | Masculino | Femenino | Total |
|---|------------|------------|------------------|
| Director | 67% | 33% | 94 |
| Mandos Intermedios | 63% | 37% | 656 |
| Especialistas | 55% | 45% | 4.392 |
| Total | 56% | 44% | 5.142 (*) |

N° de Horas Totales Vodafone en España

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------|--------------|--------------------|-----------------|
| Online | 173,3 | 1.826,6 | 13.445,6 |
| Presencial | 408,3 | 7.234,6 | 44.839,5 |
| Total | 581,6 | 9.061,2 | 58.285,0 |

Vodafone España, S.A.U.

N° Horas de Formación por Empleado: 14,1

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° de Horas de Formación | 6,0 | 14,2 | 14,3 |

| | Masculino | Femenino |
|--------------------------|-----------|----------|
| N° de Horas de Formación | 15,2 | 12,8 |

| N° Alumnos por Categoría Profesional y Sexo | Masculino | Femenino | Total |
|---|------------|------------|--------------|
| Director | 70% | 30% | 81 |
| Mandos Intermedios | 61% | 39% | 477 |
| Especialistas | 54% | 46% | 2.918 |
| Total | 55% | 45% | 3.476 |

N° de Horas Totales Vodafone España, S.A.U.

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------|--------------|--------------------|-----------------|
| Online | 151,5 | 1.405,6 | 10.162,7 |
| Presencial | 334,3 | 5.376,1 | 31.576,5 |
| Total | 485,8 | 6.781,7 | 41.739,1 |

Vodafone Ono, S.A.U.

N° Horas de Formación por Empleado: 10,2

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------------------|-----------|--------------------|---------------|
| N° de Horas de Formación | 9,5 | 9,8 | 10,3 |

| | Masculino | Femenino |
|--------------------------|-----------|----------|
| N° de Horas de Formación | 10,3 | 10,2 |

| N° Alumnos por Categoría Profesional y Sexo | Masculino | Femenino | Total |
|---|------------|------------|--------------|
| Director | 56% | 44% | 9 |
| Mandos Intermedios | 70% | 30% | 146 |
| Especialistas | 61% | 39% | 1.272 |
| Total | 61% | 39% | 1.427 |

N° de Horas Totales Vodafone Ono, S.A.U.

| | Dirección | Mandos Intermedios | Especialistas |
|--------------|-------------|--------------------|-----------------|
| Online | 13,8 | 351,6 | 2.883,7 |
| Presencial | 72,0 | 1077,0 | 10.199,0 |
| Total | 85,8 | 1.428,6 | 13.082,7 |

1 Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.

(*) No se incluyen 11 empleados expatriados.

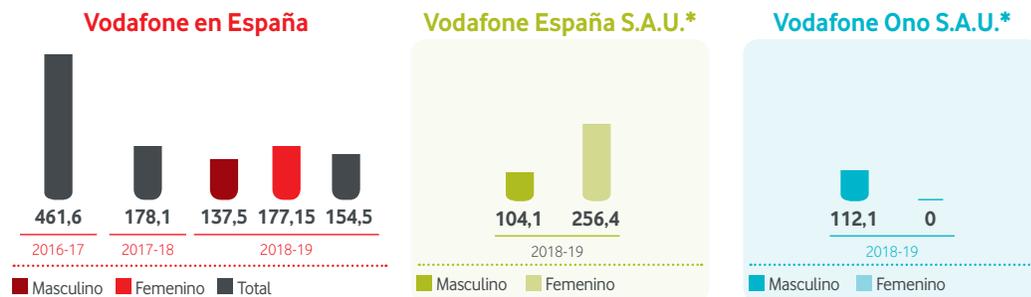
> 5.2 Excelencia Operativa > 5.2.1 Empleados



Excelencia Operativa

◇ **Tablas y Gráficos de Evolución¹ / Seguridad y Salud**

1 Índice de Incidencia: accidentes en jornada de trabajo con baja X 100.000/Nº empleados.



2 Índice de Frecuencia: accidentes en jornada de trabajo con baja X 1.000.000/Nº empleados X Nº medio de horas efectuadas anualmente por empleado.



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



4 Accidentes en Jornada de Trabajo



5 Accidentes de Tráfico "in itinere"



6 Jornadas Perdidas por Accidentes de Trabajo



¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.
* Estimado en base al nº de empleados.

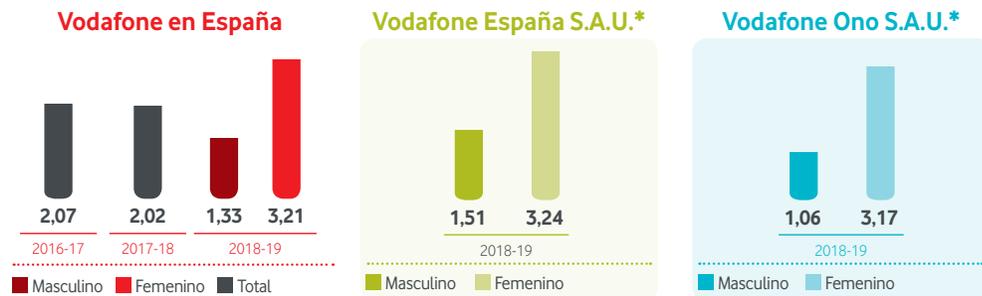
> 5.2 Excelencia Operativa > 5.2.1 Empleados



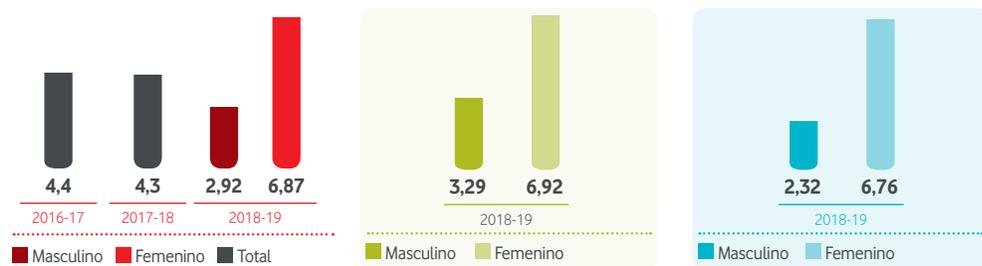
Excelencia Operativa

◇ **Tablas y Gráficos de Evolución¹ / Seguridad y Salud**

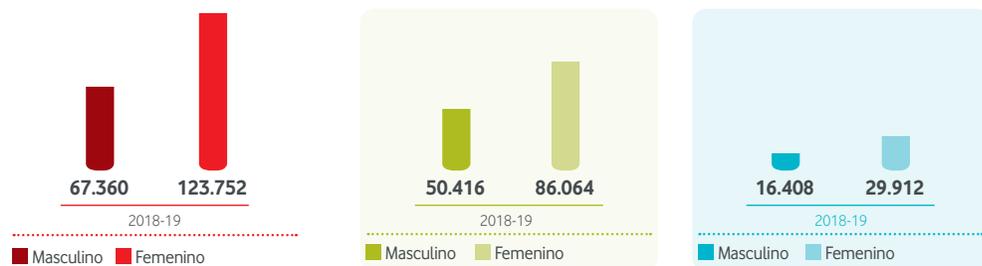
7 Índice de Absentismo (por enfermedad)



8 Días de Baja por Empleado (Plantilla media: promedio mensual de empleados a cierre de cada mes.)



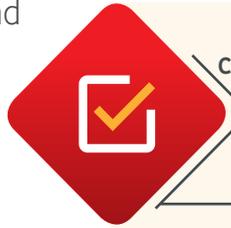
9 N° de Horas Perdidas (absentismo) por Enfermedad



¹ Los datos de Vodafone en España corresponden al conjunto de las Sociedades en España, motivo por el cual son diferentes de la simple agregación de datos de Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U., que son las Sociedades afectadas por la Ley 11/2018.
* Estimado en base al n° de empleados.

> 5.2 Excelencia Operativa

> 5.2.2 Sociedad



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2017-18

- | | Grado de Cumplimiento |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la Transformación Digital con soluciones TIC Accesibles (plataformas y Apps) que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad y personas mayores, de las que se beneficien más de 50.000 personas. Marzo 2019 | 100% <input checked="" type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> Mantener el nivel de accesibilidad conseguido en el 100% de tiendas propias e incorporar criterios de accesibilidad a las nuevas tiendas propias. Marzo 2019 | 100% <input checked="" type="checkbox"/> |



◇ Fundación Vodafone España

Durante el ejercicio 2018-19 se han desarrollado tres líneas de actuación "**Connecting for Good**" (C4G) dirigidas al desarrollo, la promoción y el uso de las TIC para mejorar la integración social y laboral, y la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las personas mayores.



Fundación Vodafone España



4,1 millones € destinados por la Fundación Vodafone España a sus fines sociales en 2018-19

168.350 beneficiarios de las soluciones TIC Accesibles durante el ejercicio 2018-19

10 convenios marcos en vigor con colaboradores estratégicos

En el ejercicio 2018-19 la Fundación Vodafone España compartió la primera posición con otras 5 fundaciones dentro del Ranking de Transparencia del Informe "Construir Confianza 2018. X Informe de Transparencia y Buen Gobierno en la web de las Fundaciones españolas" elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia, manteniendo un año más el puesto como **la Fundación tecnológica más transparente**.



> 5.2 Excelencia Operativa > 5.2.2 Sociedad



Excelencia Operativa

◇ **Fundación Vodafone España**

1. Transformación Digital Accesible

Se incluye en esta categoría el desarrollo de soluciones innovadoras para, a través de la tecnología, contribuir a una participación más activa de las personas con discapacidad y personas mayores en nuestra sociedad. La actividad se ha llevado a cabo a través de distintos programas:

- 1.1 > **La Comunidad "Conectados por la Accesibilidad"**
- 1.2 > **Proyectos de I+D+i Europeos y Nacionales**
- 1.3 > **Apps Accesibles**
- 1.4 > **Acciones externas para la promoción de la Innovación Social**

1.1 Comunidad "Conectados por la Accesibilidad" (#conecta2xaccessibilidad)

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

Proyectos y Partners

Los proyectos de transformación digital desarrollados por la Comunidad pueden consultarse en  y están siendo realizados en colaboración con organizaciones como:

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

10.990 usuarios de Conectados por la Accesibilidad, pertenecientes a **138** entidades durante 2018-19



Mefacilyta

En el marco de la comunidad "Conectados por la Accesibilidad", Mefacilyta es la plataforma base sobre la que se ha desarrollado el **proyecto europeo DeskTop**, que este ejercicio 2018-19 ha recibido la valoración de "Good Practice Example" con una valoración de 97/100.

Su continuación **LETITBE Project** ha comenzado durante este año contando también con la financiación de la Comisión Europea a través de Erasmus+. LETITBE Project también está soportado por Mefacilyta y se centra en introducir técnicas de "gamificación" dentro de los procesos educativos que realizan las personas con discapacidad cognitiva en Europa.

1.2 Convocatorias de I+D+i Europeas y Nacionales

■ **Activage**

Se trata de un Proyecto Europeo Horizonte 2020 de envejecimiento activo y saludable, iniciado en 2017 y que tiene el objetivo de mejorar el empoderamiento de los mayores y aumentar su autonomía.

Pretende responder a las necesidades de los cuidadores, los proveedores de servicios y las instituciones mediante 9 pilotos innovadores en 7 países de Europa, basados en la tecnología del Internet de las Cosas (IoT).

El proyecto ACTIVAGE, coordinado por Medtronic, cuenta con 50 socios e implicará a 10.000 usuarios y a más de 43.000 dispositivos IoT en toda Europa. En este ejercicio fiscal, se han iniciado los pilotos, uno de ellos en Galicia con 700 usuarios, en el que participan la Fundación Vodafone España, Televés, Cruz Roja Española, Universidad Politécnica de Valencia y el Servicio Gallego de Salud. 



■ **SmartAssist**

Es un proyecto de I+D en el que participan Televés (coordinador), Fundación TECSOS, Universidad Politécnica de Valencia y Fundación Vodafone España. Tiene por objetivo ofrecer, a través de la tecnología, soluciones efectivas que faciliten el día a día de las personas con discapacidad, de los mayores que precisan cuidados o de personas con necesidades especiales y sus cuidadores. Está financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad, a través de la convocatoria Retos-Colaboración dentro del Programa Estatal de Investigación, Desarrollo e Innovación Orientada a los Retos de la Sociedad. En el piloto han participado 25 personas mayores y con discapacidad desde octubre de 2018 hasta abril de 2019.



> 5.2 Excelencia Operativa > 5.2.2 Sociedad



Excelencia Operativa

◇ Fundación Vodafone España

1. Transformación Digital Accesible

1.3 Apps Accesibles

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

Durante el ejercicio 2018-19 se han desarrollado las siguientes Apps Accesibles:

84.000 descargas de Apps Accesibles de Fundación Vodafone España en 2018-19

La App Eva Facial Mouse ha contado con más de **1.265.000** descargas durante el ejercicio 2018-19

5 nuevas Apps desarrolladas durante el ejercicio 2018-19

ListenAll

Aplicación de reconocimiento de voz, capaz de transcribir una conversación sin cortes, la edición de texto, y su posterior envío y compartición. La App está destinada a ofrecer una forma de acceder a contenido hablado a las personas con discapacidad auditiva.



Medicamento Accesible

App que permite la consulta de información actualizada sobre los medicamentos, mediante la captura del código de barras presente en su empaquetado habitual, y de un modo totalmente accesible para garantizar la comprensión de la misma independientemente de la diversidad funcional del usuario. En esta última versión promovida por Fundación ONCE y el Consejo General del Colegio Oficial de Farmacéuticos, se han incluido nuevos servicios como la incorporación de un sistema de alertas personalizadas en función del perfil del usuario y de los medicamentos que tenga almacenados en la sección "Mis medicinas".

Mínimo

Es un soporte visual para el entrenamiento de la discriminación auditiva que se basa en la oposición de parejas mínimas, es decir, palabras que difieren en un solo fonema. "Mínimo", que ha sido desarrollada por APTENT con la colaboración de la Fundación Dales la Palabra, está pensado como un soporte complementario que permite entrenar la audición en cualquier momento o lugar y sin necesidad de un interlocutor físico. Se adapta el programa de entrenamiento a las necesidades específicas del usuario y permite hacer un seguimiento de los avances para evaluar el progreso antes de continuar con ejercicios más difíciles.



Text2sign

Aplicación web y móvil promovida por la Fundación CNSE y dirigida a personas sordas, permite enviar textos de difícil comprensión y un equipo de intérpretes traducirán este texto a lengua de signos española en formato vídeo. Se pueden adjuntar textos en varios formatos, como una imagen, un documento Word o un documento con extensión PDF, y le es devuelto al usuario traducido a lengua de signos.



Tur4all

En colaboración con PREDIF, en TUR4all se publican recursos turísticos analizados por expertos en accesibilidad e incluidos por usuarios a través de un cuestionario de evaluación.





Excelencia Operativa

◇ Fundación Vodafone España

1. Transformación Digital Accesible

1.4 Acciones externas para la promoción de la Innovación Social

■ Premios Vodafone "Connecting for Good" a la Innovación

En este ejercicio se ha completado la XII edición, otorgándose los premios a los proyectos que, a juicio del jurado, han destacado por su innovación en tecnologías accesibles para mejorar la calidad de vida de grupos vulnerables. Los proyectos seleccionados han sido:

- MJN-Seras
- Showleap

Además, el jurado ha decidido reconocer en la categoría "Premio a la Trayectoria en el uso de las TIC" a la **Orden Hospitalaria San Juan de Dios**.

Al cierre del ejercicio se ha convocado la XIII Edición de estos Premios



■ Fundación TECSOS

Esta Fundación ha sido creada por Cruz Roja Española y Fundación Vodafone España para afrontar las necesidades de las personas vulnerables y dar respuestas sociales mediante la innovación tecnológica a través de las TIC de manera responsable. Durante el ejercicio 2018-19, además de la participación en Activage y Smartassist, ha

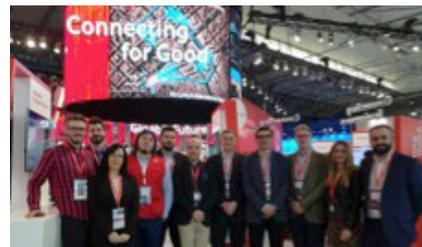
consolidado el proyecto **Orientatech**, que ofrece información técnica y social detallada sobre productos de tecnología para necesidades sociales.

Por otra parte, se ha lanzado **EntamAR**, una iniciativa de Realidad Aumentada para el entretenimiento de niños hospitalizados, dentro del programa de Cruz Roja Juventud.

■ Mobile World Congress (MWC) 2019

La Fundación Vodafone España presentó en el stand de Vodafone tres proyectos:

- Los dos ganadores de la XII Edición de los Premios Vodafone de Innovación:
 - Showleap
 - MJN Seras
- La iniciativa de **TECSOS "EntamAR"**.



2. Formación en TIC para la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad

Se han desarrollado 20 programas enfocados a la inserción laboral de personas con discapacidad. Estos programas se realizan en colaboración con entidades representativas de estos colectivos; entre otras:

- > Down España
- > Fundación Prodis
- > Fundación CNSE
- > Fundación Hospital de Paraplégicos
- > COGAMI-COCEMFE AEERC
- > Federación ASPAYM
- > ASPAYM Madrid
- > Fundación del Lesionado Medular



3.985 personas con discapacidad formadas en 2018-19





Excelencia Operativa

◇ **Fundación Vodafone España**

3. Transformación Digital para Personas Mayores

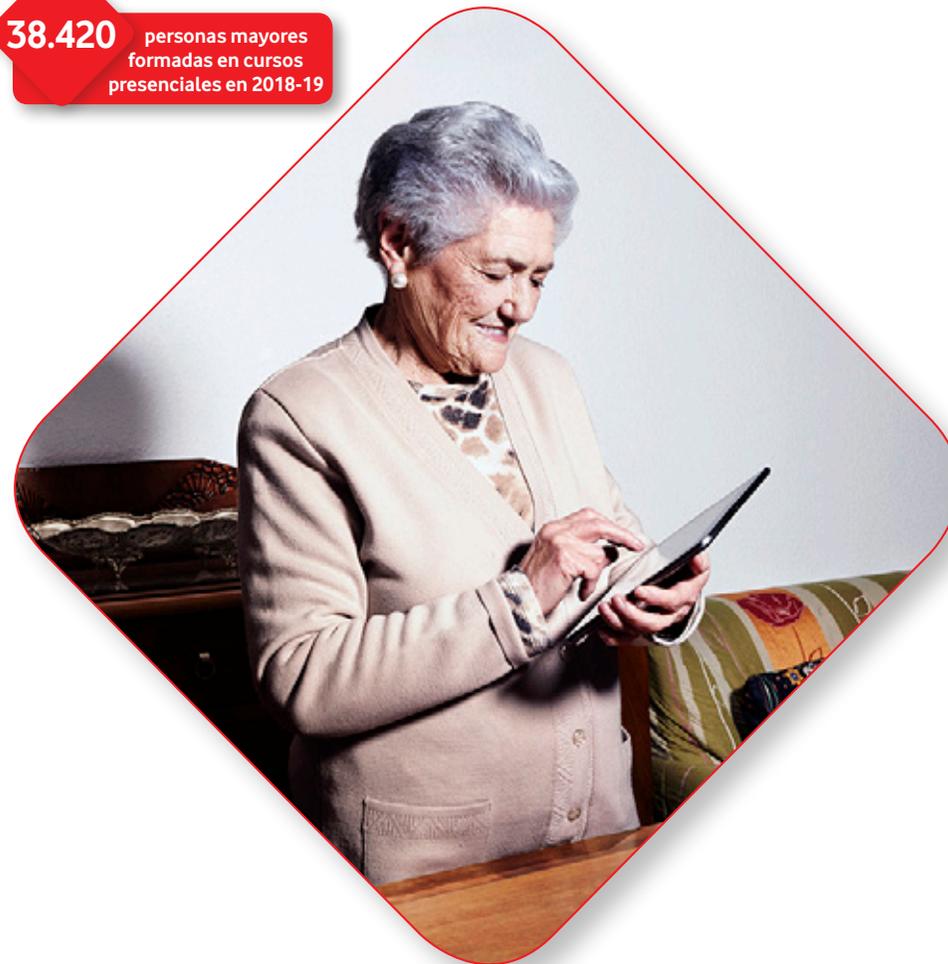
Estos programas acercan las TIC a personas mayores para ayudarles a incrementar su conectividad social, facilitarles un mayor acceso y desenvolvimiento en los servicios administrativos y de ocio, así como para disminuir su soledad, mejorar su autoestima y su funcionamiento cognitivo. **#mayoresconecta2**

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

Los cursos han sido desarrollados en colaboración con :

- | | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------------|---------------|
| > Cruz Roja Española | > ATEGAL | > Almanatura | > JOVESOLIDES |
| > CEOMA | > Fundación Updea | > Fundación Pere Tarres | |
| > FASUNEX | > CEU-SENIORIBUS | > SECOT | |
| > CONFEMAC | > UDP | > Gabinete Literario | |

38.420 personas mayores formadas en cursos presenciales en 2018-19





Excelencia Operativa

◇ Actuaciones a favor de Colectivos Desfavorecidos

Voluntariado

A través del Programa de Voluntariado Corporativo de Vodafone se ofrece a los empleados la oportunidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables y de la sociedad en general. El Programa está estructurado en dos Tipos de Voluntariado y cuatro Categorías de actividades.

Tipos de Voluntariado

Corporativo

- La empresa proporciona 24 horas laborales al año a todos los empleados.
- Las actividades se realizan a través de convocatorias específicas lanzadas por la Compañía o mediante propuestas e iniciativas de los empleados.

Individual

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

Voluntariado Corporativo

Se indican a continuación algunos ejemplos de iniciativas de Voluntariado Corporativo desarrolladas en el ejercicio 2018-19:

Club de Subtituladores

Durante la Semana Internacional de Voluntariado, Vodafone volvió a lanzar esta iniciativa de la Fundación Vodafone España entre sus empleados en la sede central para fomentar el subtitulado de contenidos audiovisuales para que personas sordas o con dificultades auditivas tengan las mismas oportunidades a la hora de acceder a dichos contenidos.

Cruz Roja: almacén Logístico y Recogida de Juguetes

En octubre de 2018, Voluntarios de Vodafone colaboraron con Cruz Roja Española en labores de clasificación de ropa en su Almacén Logístico de Leganés, para ser posteriormente distribuida a las personas que más lo necesitan. También se participó en los meses de noviembre y diciembre en su campaña de recogida de juguetes nuevos.



Banco de Alimentos

Empleados de Vodafone participaron un año más como voluntarios en supermercados en la Gran Recogida del Banco de Alimentos, en Madrid y en Vigo. Además, posteriormente se participó en las labores de clasificación de dichos alimentos en el almacén.

Categorías de Voluntariado

- Actividades Socio-Deportivas.
- Actividades Medioambientales.
- Actividades Tecnológico-Sociales.
- Actividades relativas a Diversidad e Inclusión de Colectivos Vulnerables.

1.217

horas dedicadas a iniciativas de Voluntariado y Acción Social durante 2018-19

Durante el ejercicio 2018-19 se ha lanzado internamente el "Sharepoint de Voluntariado", en el que se incluye toda la información sobre el programa y se anuncian y difunden todas las iniciativas que lanza la Compañía.





Excelencia Operativa

Actuaciones a favor de Colectivos Desfavorecidos

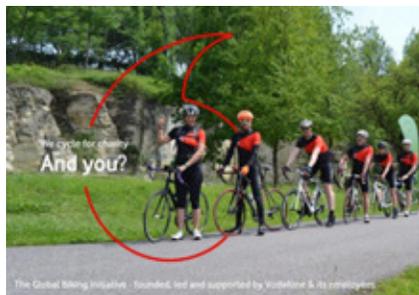
Voluntariado Corporativo

Mercadillo Solidario de Navidad

En el mes de diciembre se organiza en la sede central de Vodafone un Mercadillo Solidario en el que participan los empleados como voluntarios y cuya recaudación se destina a diferentes ONGs. Este año las ONGs beneficiarias fueron:

- **Fundación ANDE:** para la atención a personas con Discapacidad Intelectual.
- **Fundación Juan XXIII:** para la atención e integración laboral de personas con Discapacidad Intelectual.
- **Avanza ONG:** Ayuda a familias con grave situación socio-económica.

Global Biking Initiative (GBI)



Europe 2018 el recorrido comenzó en Goteborg y finalizó en Hamburgo, y en él participaron 20 voluntarios de Vodafone en España apoyando al Proyecto de Subtitulación de Vídeos de la Fundación Vodafone España.

Vodafone ha colaborado un año más en esta iniciativa internacional en la que participan tanto empleados de Vodafone como de otras empresas del sector. GBI da la oportunidad a los amantes del ciclismo a contribuir en acciones solidarias mientras recorren largas distancias en bicicleta. En la edición de GBI

Programa Vodafone Instant Network

Esta es una iniciativa del Grupo Vodafone que tienen como objetivo proporcionar redes de conexión móvil inmediata en situaciones de emergencia, cargadores instantáneos, así como "escuelas digitales en una caja" para ofrecer a los niños y jóvenes en campos de refugiados la oportunidad de continuar su educación.

Durante el ejercicio 2018-19 voluntarios de Vodafone en España colaboraron en la emergencia que se produjo en Indonesia en octubre de 2018, por el terremoto y posterior tsunami. También han participado durante todo el ejercicio en el Campamento de Refugiados de Kakuma, en Kenya.

Otras Colaboraciones

- Durante el ejercicio 2018-19 junto con "Tu Despensa" se lanzó una plataforma para la Recogida de Alimentos Infantiles a favor del Banco de Alimentos de Madrid: Ver
- Como en años anteriores, Vodafone participó en la Campaña de WWF "La Hora del Planeta" del 30 de marzo 2019.

Servicios para Entidades No Lucrativas (ENL)

Mensajes Solidarios

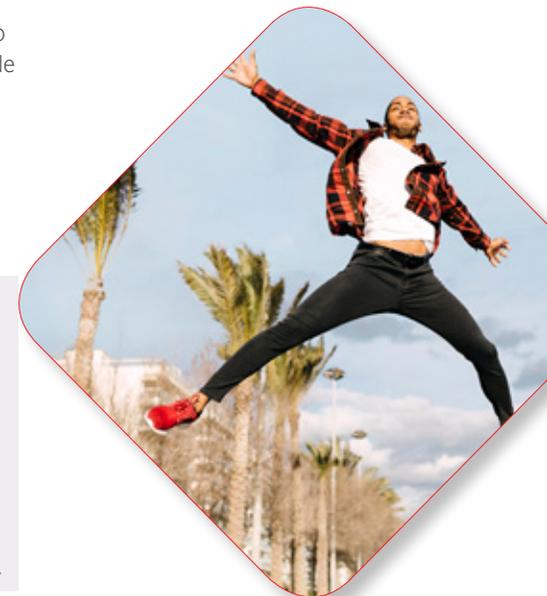
Los Mensajes Solidarios permiten a nuestros Clientes de móvil realizar donaciones a favor de Entidades No Lucrativas (ENL) mediante el envío de mensajes SMS.

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

+ de **318.000€** recaudados a través de Mensajes Solidarios en 2018-19

Durante el ejercicio 2018-19 han destacado por su impacto las siguientes campañas de mensajes solidarios:

- Día Mundial del refugiado a favor de ACNUR.
- Campaña a favor de Fundación Aladina.
- Campaña a favor de Cruz Roja y Save the Children con motivo del tsunami en Indonesia.
- Campaña a favor de Rais Fundación para las personas sin hogar.





Excelencia Operativa

◇ Actuaciones a favor de Colectivos Desfavorecidos

Accesibilidad

Tiendas Vodafone Accesibles



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

Durante el ejercicio 2018-19 se han incorporado 3 nuevas tiendas propias al conjunto de Tiendas Accesibles, las cuales cuentan con un alto

nivel de accesibilidad, tanto en el entorno como en la atención de los comerciales. Actualmente nuestras 33 Tiendas Propias (el 100%) cuenta con el Certificado de Accesibilidad Universal.

En cuanto a productos para la accesibilidad, nuestras tiendas cuentan desde este ejercicio con los nuevos productos de localización V-SOS Band, V-Kids Watch y V-Camera, destinados a personas mayores y a niños.



100%

de tiendas propias con Certificado de Accesibilidad Universal

Formación

Por otra parte, más del 75% de los comerciales de Tiendas Propias ha recibido formación en accesibilidad y atención a Clientes con discapacidad a través de la plataforma "Vodafone University". Todas las tiendas cuentan con más del 90% de la plantilla formados, con lo que se garantiza siempre la atención a dicho colectivo de Clientes en todos los horarios de apertura.

Web Accesible

Durante el ejercicio 2018-19 se ha trabajado en la renovación y mantenimiento del certificado WCAG 2.0 Nivel AA/WAI de Accesibilidad Web otorgado por ILUNION para las páginas de nuestra web.

A lo largo del ejercicio 2019-20, dada la dinamicidad de la web, se seguirá trabajando para mantener el citado certificado y, por tanto, el cumplimiento de la Norma UNE 139803:2012 "Requisitos de Accesibilidad para Contenidos en la Web".

Además, el próximo ejercicio se trabajará para que también nuestras aplicaciones móviles nativas cumplan con dicha norma, reforzando así el compromiso social de Vodafone en materia de accesibilidad.





Excelencia Operativa

◇ Actuaciones para la Empleabilidad de los Jóvenes y el Emprendimiento

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



Discover Graduate Programme

Es un programa que permite brindar la oportunidad de formar parte del equipo Vodafone al mejor talento joven del país. Vodafone ofrece a los seleccionados contratos indefinidos y un plan de desarrollo de 24 meses que aporta a estos nuevos empleados las competencias necesarias para acelerar sus carreras profesionales.

52 "Graduates" contratados en el ejercicio 2018-19. El 50% ha sido talento femenino

Becas Vodafone yu Talent

Bajo el contexto de la Marca Vodafone Yu como oferta comercial para los más jóvenes, estos estudiantes tienen la oportunidad de colaborar en las actividades del negocio durante 9 meses a jornada parcial, compatibilizando esta experiencia con sus estudios universitarios.

58 estudiantes en prácticas en las Becas Vodafone Yu Talent durante el ejercicio 2018-19, de las cuales el 43% eran mujeres

Vodafone Youth Experience

Vodafone facilita a estudiantes de 4º de ESO y Bachillerato la experiencia de conocer una empresa como Vodafone para ayudarles a decidir cómo desean enfocar su futuro académico.

Vodafone contacta, a través de sus empleados, con institutos cercanos a sus sedes, invitando a que grupos de estudiantes nos visiten cada año.

Durante dos días visitan Vodafone y participan en actividades con nosotros, como si fuesen un empleado más. Este ejercicio participaron un total de 510 estudiantes.

+ de 500 estudiantes participaron en la Vodafone Youth Experience durante el ejercicio 2018-19

Future Jobs Finder

"Future Jobs Finder" es una herramienta que permite a los jóvenes analizar su perfil digital, así como acceder a ofertas de empleo y a contenidos de formación "online" acordes con su perfil.

La herramienta ofrece, en primer lugar, una serie de pruebas psicométricas rápidas diseñadas para identificar las aptitudes e intereses de cada individuo y luego asignarlos a la categoría de trabajo más apropiada en la economía digital. En un segundo paso, la herramienta presenta las oportunidades de trabajo específicas para la ubicación elegida, incluidas las oportunidades que ofrece Vodafone.

Esta iniciativa responde al enorme reto que supone el elevado desempleo juvenil en un entorno en el que la rápida transformación digital demanda nuevas capacidades profesionales. A este respecto, es preciso tener en cuenta que la Comisión Europea estima que alrededor de 500.000 empleos digitales en toda la Unión Europea permanecerán vacantes para 2020.

+ de 31.400 jóvenes han completado el test en la aplicación de Future Jobs Finder durante el ejercicio 2018-19

Programa "Codelikeagirl"

En el futuro cada vez serán más necesarias las capacidades tecnológicas y la programación es una base de conocimiento que puede aumentar las posibilidades laborales y económicas futuras.

En la actualidad se están perdiendo vocaciones tecnológicas especialmente en el colectivo de las chicas jóvenes que, por unos motivos u otros, tienden a elegir otras carreras y orientaciones laborales.

En el programa "Codelikeagirl" de Vodafone se tratan diferentes tecnologías para construir una página web y también se abordan otros temas de interés para el colectivo, como son su capacidad de trabajo en equipo, comunicación, habilidades para presentar y defender el proyecto, se les proporciona herramientas de autoconocimiento y carrera profesional y se introducen dinámicas y presentaciones para dar seguridad, empoderar y desmitificar las carreras tecnológicas para el colectivo femenino.



171 chicas formadas en el programa Codelikeagirl durante 2018-19





Excelencia Operativa

Actuaciones para la Empleabilidad de los Jóvenes y el Emprendimiento



Empleabilidad Jóvenes

Vodafone Campus Lab

Vodafone Campus Lab es la experiencia de aprendizaje para desarrollar la capacidad e innovación de los jóvenes universitarios. Es un programa de formación "online" donde jóvenes de diferentes disciplinas trabajan en equipo para crear soluciones a Retos de Innovación planteados por Vodafone.



Existen tres modalidades de Vodafone Campus Lab:

- 1. Plataforma Abierta de Innovación.** Han participado 23 equipos con 171 alumnos. A los que no pasan a la siguiente fase les hemos otorgado un Certificado vía Blockchain de su experiencia en Campus Lab. Los equipos de mayor éxito harán un prototipado en Fab Lab hasta la elección del equipo ganador (con presentación en Vodafone Lab); este se llevará el premio para el desarrollo de su proyecto empresarial.
- 2. Ayudas para Proyectos de Investigación.** De las 14 propuestas inicialmente escogidas para los 3 concursos abiertos de investigación con una dotación de 50.000 euros cada uno, se han seleccionado 3 Universidades (Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Universidad Carlos III de Madrid y Universidad Politécnica de Valencia) para el desarrollo de tres proyectos.
- 3. Becas de Doctorado y Proyectos de Fin de Master.** Se han cubierto 10 becas para estudiantes de fin de Master interesados en colaborar en Retos de Investigación.

Fast Forward

Es un programa de sesiones formativas dirigido a emprendedores, profesionales autónomos y pymes, en las que a través de reconocidos expertos se explica la forma de sacar el máximo rendimiento a la digitalización de sus negocios con casos prácticos. Estas jornadas se realizan en diferentes ciudades, son abiertas y gratuitas para todos los asistentes y también se pueden seguir en "streaming".

Fast Forward Sessions

7 sesiones Fast Forward realizadas durante el ejercicio 2018-19

3.871 impactos en medios durante el ejercicio 2018-19

Programa de Emprendimiento "Vodafone Connecting for Good Galicia"

Este programa organizado por Vodafone a través de la Fundación Vodafone España con el apoyo de la Xunta de Galicia, tiene como finalidad apoyar a aquellos emprendedores que contribuyan a la innovación social a través del impulso y uso de las tecnologías de la información y comunicación en Galicia.

Los proyectos que acceden al programa pueden convertirse en negocios reales con mayores garantías de éxito y de poder contribuir a resolver los retos recogidos en la Agenda Digital de Galicia 2020.

En el ejercicio fiscal 2018-19 se ha completado la segunda edición y se encuentra en desarrollo la tercera con seis nuevos proyectos emprendedores: Atlante Medical, CropDeal, Feedcoo, FisisAdvisor, myOpen y Quiero un abuelo.

Minerva

Minerva es un Programa de Emprendimiento, promovido por la Junta de Andalucía y Vodafone, para el impulso de proyectos empresariales del sector tecnológico en la región andaluza. El principal objetivo de Minerva es apoyar a emprendedores y ayudar a sus proyectos empresariales a crecer para que se conviertan en negocios estables. Con esta premisa, el Programa Minerva apoya firmemente la creación de empleo en Andalucía gracias al fomento del emprendimiento y pretende aportar densidad al tejido empresarial de la región. Para ello se abren convocatorias de carácter anual y en cada programa se seleccionan un máximo de 30 proyectos entre las candidaturas presentadas. Los participantes seleccionados en cada convocatoria entran en un completo programa de emprendimiento con el objetivo de acelerar el desarrollo de su proyecto empresarial.



380 puestos de trabajo apoyados en Andalucía mediante el Programa Minerva

CIO Forum

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



180 asistentes de empresas y Administraciones Públicas al CIO Forum



Excelencia Operativa

◇ Libertades y Derechos Digitales

Privacidad

Para la Gestión de la Seguridad de la Información y las Comunicaciones de nuestros Clientes, Vodafone tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la norma ISO 27001.

La entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en mayo de 2018 ha supuesto una revisión de todas las Políticas de Protección de Datos del Grupo Vodafone en España con el fin de garantizar el máximo nivel de seguridad y privacidad de los datos personales que tratamos (Clientes, empleados, potenciales Clientes...).

Vodafone continúa trabajando en el Programa Global de Adaptación al RGPD, con la colaboración del Grupo Vodafone, habiendo finalizado las principales iniciativas identificadas.



Visión y Principios de Privacidad de Vodafone

Se reconoce a Vodafone como un garante de confianza de la Privacidad de sus Clientes y empleados, así como por su enfoque innovador, justo, responsable y proactivo en materia de Privacidad. Nuestros **Objetivos** son:

- Ser abiertos y transparentes sobre la forma en que tratamos los datos personales, ofrecer soluciones justas con respecto al tratamiento de dichos datos, y gestionar los datos de carácter personal de forma responsable, ofreciendo servicios a nuestros Clientes y empleados.
- Conseguir una ventaja competitiva y gestionar los riesgos de privacidad a través de un programa global en materia de privacidad, demostrable, coherente y maduro de alcance mundial.
- Crear oportunidades y ventajas estratégicas a través del ofrecimiento de productos que incorporan la Privacidad desde el Diseño y estrategias relacionadas con la Privacidad Inteligente que persiguen alcanzar un equilibrio adecuado entre la Privacidad y los objetivos empresariales.
- Poner en práctica la Privacidad a través del liderazgo y la influencia en la sociedad, la industria, los gobiernos y los organismos reguladores.

Los **Principios de Privacidad** de Vodafone son:

- **Responsabilidad:** somos responsables en el cumplimiento de estos Principios y se encuentran extendidos en toda la organización y en nuestra forma de trabajar cuando nos relacionamos con nuestros socios y proveedores. Tenemos asignadas responsabilidades sobre el cumplimiento de la Normativa en materia de Privacidad y ponemos todos nuestros esfuerzos en cumplir con estos Principios.
- **Equidad y Legalidad:** cumplimos con la legislación vigente en materia de Privacidad y actuamos con integridad y equidad. Trabajamos con gobiernos, organismos reguladores, políticos y expertos con el fin de contribuir a mejorar las leyes y Normas de Privacidad de mayor relevancia.
- **Franqueza y Honestidad:** comunicamos con claridad las acciones que realizamos que pudieran tener impacto en materia de Privacidad, nos aseguramos de que nuestras acciones reflejan nuestros compromisos y somos receptivos a los comentarios que se realicen sobre nuestras acciones.
- **Elección y Acceso:** proporcionamos a las personas la posibilidad de tomar decisiones ya sean sencillas o de mayor relevancia en materia de Privacidad y les facilitamos el ejercicio de sus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, en caso de que proceda.

Expedientes y Requerimientos relativos a Privacidad durante el ejercicio 2018-19

Vodafone España

- **Expedientes Sancionadores: 38**
- **Requerimientos de Información: 375**

Los costes asociados a los Expedientes Sancionadores son de 1,1 millón €.

Vodafone España S.A.U.

- **Expedientes Sancionadores: 35**
- **Requerimientos de Información: 323**

Vodafone Ono S.A.U.

- **Expedientes Sancionadores: 3**
- **Requerimientos de Información: 43**



Excelencia Operativa

◇ Libertades y Derechos Digitales

Disfrute Seguro y Responsable de las TIC por Menores

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por los menores de edad conlleva innumerables beneficios y ventajas para ellos. Al mismo tiempo, es preciso ser conscientes de que niños, niñas y adolescentes necesitan un proceso de acompañamiento y educación por parte de los diferentes agentes educativos para lograr que los menores disfruten de las nuevas tecnologías de una forma segura, saludable y responsable.

El Marco Estratégico de Empresa Sostenible de Vodafone  incluye, entre sus áreas prioritarias de actuación, el fomento y respeto de los Derechos y Libertades Digitales, y entre estos se encuentra el Disfrute Seguro y Responsable de nuestra tecnología, productos y servicios por los menores.

Para lograr este objetivo, Vodafone viene desarrollando desde hace años un conjunto de actividades que se clasifican en dos líneas de actuación complementarias:

- > Proporcionar **herramientas** a nuestros Clientes para que los menores a su cargo puedan disfrutar de una forma segura de los beneficios de nuestra tecnología, productos y servicios.
- > Fomentar la **educación y concienciación** para favorecer el disfrute seguro y responsable de la tecnología.

● Herramientas Vodafone



Secure Net es un servicio de seguridad que protege a los usuarios mientras navegan en la red móvil de Vodafone. Con Secure Net navegar sin riesgos es posible ya que identifica todo tipo de virus y webs maliciosas, protegiendo al usuario de los peligros existentes en Internet.

Debemos ser conscientes de la gran variedad de ataques que pueden afectar a la seguridad y a los datos personales.

Este ejercicio ha sido el del repunte de las páginas de "phising", mensajes y páginas web que se hacen pasar por compañías muy conocidas, ofreciendo descuentos y oportunidades únicas con el único propósito de recopilar los datos personales del Cliente.

Cabe destacar que cada vez son más los menores que poseen móvil o tienen acceso a Internet a edades muy tempranas. Por ello, Secure Net incluye herramientas de protección familiar para proteger los dispositivos de los más pequeños, permitiendo a los padres y madres decidir a qué webs o categorías de contenidos pueden acceder sus hijos. También es posible gestionar el tiempo de acceso a Internet, definiendo horarios de conexión o desconexión para que duerman o hagan los deberes sin interrupciones.

2.500

millones de Ciberamenazas bloqueadas por Secure Net durante el ejercicio 2018-19

5

millones de Clientes protegidos por Secure Net

● Educación y Concienciación



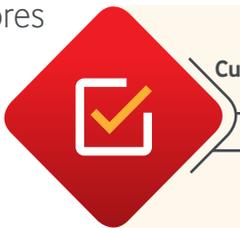
Vodafone ayuda a los menores y a sus familias a utilizar el mundo digital de una forma segura y responsable. La iniciativa más destacada es el Programa **"Be Strong Online"**, una iniciativa del Grupo Vodafone que contempla el desarrollo y publicación de un conjunto de módulos informativos orientados tanto a promover el disfrute seguro y saludable de las nuevas tecnologías, como a fomentar la ciudadanía responsable entre los menores. 

Próximos Objetivos

- Promover el desarrollo de programas innovadores, escalables y sostenibles que contribuyan a fomentar las **competencias digitales y mejorar la experiencia digital de colectivos vulnerables**, especialmente **niños y jóvenes en riesgo de exclusión**, y contribuir a mejorar sus oportunidades en la Sociedad Digital. **Marzo 2020**
- Crear un **HUB Digital** para el desarrollo de **proyectos de innovación tecnológica** que aborden retos identificados por el tercer sector, con el objetivo de demostrar e incorporar cómo las nuevas tecnologías pueden ayudar a resolverlos. **Marzo 2020**
- **Beneficiar a más de 2 millones de personas** directa o indirectamente con los programas desarrollados por la Fundación Vodafone España. **Marzo 2020**
- Mantener el nivel de **accesibilidad** conseguido en el 100% de nuestras **tiendas propias**, con el 100% de las tiendas con personal formado en Atención a Clientes con Discapacidad. **Marzo 2020**
- Continuar trabajando por la **Empleabilidad de los Jóvenes**, especialmente en relación con las vocaciones STEM. **Marzo 2020**
- Extender la protección de **Secure Net** al hogar, incluyendo en un solo servicio la cobertura móvil y la del wifi del hogar del Cliente. **Marzo 2020**

5.2 Excelencia Operativa

5.2.3 Proveedores



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2017-18

- Implantación de nuevas herramientas para la Gestión de las Compras. **Marzo 2019** 100%
- Continuar con las actuaciones para asegurar el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud entre nuestros proveedores, poniendo especial foco en los procesos de Seguridad y Salud en la homologación de nuevos servicios a prestar. **Continuo** 100%

Grado de Cumplimiento



Excelencia Operativa

Todos los proveedores de Vodafone en España están **adheridos** a nuestro **Código de Compras Éticas** y son **evaluados** dentro del ámbito de la **Política Anti-Corrupción**.

Aspectos contemplados en el Código de Compras Éticas

- Evitar la Mano de Obra Infantil
- Evitar Prácticas Disciplinarias
- Impedir Trabajos Forzosos
- Horarios de Trabajo
- Salud, Seguridad y Bienestar
- Sueldos
- Libertad de Asociación
- Conductas Individuales
- No Discriminación
- Medioambiente

Política Anticorrupción de Vodafone

Vodafone tiene una Política de Tolerancia Cero con relación al Soborno y a la Corrupción.
 "Nunca ofrecemos, prometemos, damos, pedimos o aceptamos nada de valor ni ninguna ventaja para influir de manera inapropiada, animar o agradecer a alguien el haber hecho algo..."

Homologación y Evaluación de Proveedores

En la homologación previa de proveedores se consideran aspectos tanto sociales como medioambientales.

Periódicamente se realiza una evaluación de 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:

Durante el ejercicio 2018-19 todos los empleados del departamento de Compras de Vodafone en España han completado con éxito el Curso "online" de Compras Éticas, así como el recordatorio de la Política Anti-Corrupción. En este sentido es preciso destacar que no se ha recibido ninguna información relativa al incumplimiento de algún punto de dicho Código o de la Política.

4.945

millones de € en la compra de productos y servicios en 2018-19 (*)

(*) Incluye Adquisiciones de Inmovilizado Material e Inmaterial.

84,9%

del importe de las compras totales se realiza a Proveedores Locales

% de Compras realizadas a Proveedores Locales(*)

82,4%

Vodafone España, S.A.U.

96,1%

Vodafone Ono, S.A.U.

(*) Estimado en base al total de Compras realizadas.

> **Evaluaciones Globales:** en abril de 2018 se evaluaron un total de 28 proveedores, con un resultado medio de NPS de 73 puntos, ligeramente más bajo que en el ejercicio anterior y solo a dos puntos del valor objetivo marcado para todas las operadoras del Grupo Vodafone.

2016-17

72 puntos

2017-18

76 puntos

2018-19

73 puntos

NPS Evaluaciones Globales:

> **Evaluaciones Locales:** también en abril de 2018 se evaluaron localmente un total de 68 proveedores, obteniéndose un NPS medio de 75 puntos, mejorando en 1 punto la anterior evaluación y alcanzando el objetivo marcado por el Grupo Vodafone.

2016-17

74 puntos

2017-18

74 puntos

2018-19

75 puntos

NPS Evaluaciones Locales:

Por otra parte, durante el mes de enero de 2019, el departamento de Compras participó en la auditoría externa para la revisión del certificado de nuestro Sistema de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 , siendo el resultado plenamente satisfactorio.



Excelencia Operativa

Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)

En mayo de 2018 finalizó la adaptación de todos los contratos y relaciones con terceras partes a la nueva reglamentación europea relativa a protección de datos de carácter personal y a su libre circulación, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, que incrementa la protección de los datos de Clientes, empleados y terceras partes e introduce nuevas obligaciones en la gestión de dichos datos, aumentando sustancialmente las sanciones en caso de incumplimiento.

Nuevas Herramientas para la Gestión de las Compras

SAP-ARIBA

A través de esta nueva plataforma de Compras se realizan y envían la mayoría de pedidos, conectándose los procesos de negociación, solicitud y emisión de pedidos, así como la recepción de los mismos con una visibilidad total por parte de los proveedores.

Desde octubre de 2018 se ha instalado el envío de pedidos de Compras desde "Ariba" a los proveedores, así como la conexión Online de todos nuestros proveedores a esta plataforma.

Network Stock Solutions (NSS)

En el ejercicio 2017-18 se iniciaron los trabajos para el desarrollo de una nueva plataforma de realización de pedidos de Equipamiento de Red. En abril de 2018 finalizaron estos trabajos, consiguiéndose sinergias de control y una mayor optimización de compras en los pedidos de Red.

Actuaciones en Materia de Seguridad y Salud para Proveedores

- Para asegurar el cumplimiento de la **Política de Seguridad y Salud** se ha incrementado su divulgación entre los proveedores, llevándose a cabo diversas actuaciones entre las que destacan:
 - **Realización de visitas a proveedores.** Este ejercicio se visitó al operador logístico que gestiona el servicio de almacenamiento, manipulación y transporte. También se visitaron varios Centros "Core".
 - **Forum con COPS** ("Customer Operations"). Además de compartir ideas de innovación, digitalización y buenas prácticas, se insistió en los planes de Seguridad y Salud.
 - Para asegurar el **cumplimiento por parte de las contratadas**, periódicamente se solicita la actualización de los DocAc (Documento de Acreditación de proveedores), así como los reportes de autocontroles y subcontratación que permiten conocer la política seguida en los niveles de subcontratación de empresas.
 - Por otra parte, se han comunicado las **Políticas de Formación Telco** (consensuadas con las empresas del sector) a las empresas de alto riesgo en Seguridad y Salud, armonizando de esta forma la gestión de todas las subcontratas dentro de la Política de Prevención de Riesgos Laborales.
- Durante el ejercicio 2018-19 no se ha producido ningún accidente laboral significativo que afecte a personal de proveedores



Próximos Objetivos

- Incorporación de la Facturación Electrónica en la Gestión de las Compras. **Marzo 2020**
- Creación, consolidación y seguimiento del "ranking" actualizado de proveedores según su comportamiento en el ámbito de la Prevención de Riesgos. **Marzo 2020**

5.2 Excelencia Operativa

5.2.4 Medioambiente



Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2017-18

| | Grado de Cumplimiento |
|---|---|
| ■ Reducir el consumo de energía por elemento de red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07. Marzo 2020 | En progreso |
| ■ Contribuir a que el ratio de emisiones de CO2 evitadas a nuestros Clientes sea al menos el doble de las emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo de energía. Marzo 2019 | 100% <input checked="" type="checkbox"/> |
| ■ Extender el uso de la "App Smart Building" a otras sedes territoriales. Marzo 2019 | 100% <input checked="" type="checkbox"/> |
| ■ Implantar la sustitución de materiales de plástico de un solo uso para restauración por otros materiales menos perjudiciales para el medioambiente. Marzo 2020 | En progreso |



◇ Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad

Sistema de Gestión Ambiental

El compromiso de Vodafone con el medioambiente implica desarrollar nuestras actividades de forma responsable, minimizando la huella ambiental de nuestras operaciones y fomentando la economía circular. Para ello, se han establecido una serie de iniciativas que nos permiten disminuir el consumo energético, nuestras emisiones, nuestros residuos y el consumo de recursos. En definitiva, ser más eficientes y respetuosos con el medioambiente.



Vodafone España dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (certificado de acuerdo a la norma ISO 14001) que establece la estructura organizativa y los recursos tanto humanos como económicos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y que permite controlar y gestionar nuestros impactos ambientales significativos: consumo energético, gestión de residuos, emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, consumo de agua, etc. La

Política Ambiental de Vodafone está aprobada por el Consejero Delegado, pero es un tema transversal en la Compañía, que involucra tanto a áreas

operativas y de gestión, como a áreas de negocio. El Sistema de Gestión Ambiental establece una metodología para la identificación y análisis de nuestros aspectos ambientales que incluye los riesgos y oportunidades.

En cuanto a las medidas de prevención ante las consecuencias del cambio climático, por un lado nuestra estrategia contempla una serie de medidas para mitigar los riesgos relacionados con nuestro consumo energético y por otro, tenemos establecidas las medidas correctoras y preventivas a adoptar ante la posibilidad de inundaciones en nuestros emplazamientos. En nuestras cuentas anuales se reflejan las inversiones y gastos destinados a la protección y mejora del medioambiente. No se dispone de provisión ni garantías específicas para riesgos ambientales.

Nuestro objetivo es reducir el impacto ambiental de nuestros productos y servicios, y que estos, a su vez, ayuden a nuestros Clientes a ser más sostenibles. Al mismo tiempo, trabajamos con nuestros proveedores en el concepto de Economía Circular para reducir y minimizar el consumo y el desperdicio de recursos naturales, tales como materias primas, energía o agua. Y este enfoque lo aplicamos tanto a nuestras propias actividades como a las de nuestra cadena de valor.





Excelencia Operativa

Sistema de Gestión de Calidad

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

- > Diseño y desarrollo de servicios de telecomunicaciones y de valor añadido.
- > Planificación, despliegue, construcción, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones.
- > Gestión del servicio de atención a Clientes, así como las altas, bajas, portabilidad, gestión de cuentas y recobros.
- > Fidelización, retención de Clientes y postventa de terminales.
- > Facturación a Clientes.
- > Preventa y puesta en servicio de productos y servicios de telecomunicaciones (para Clientes grandes empresas y Administraciones Públicas).

Una entidad externa acreditada certifica la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad, comprobando mediante auditoría anual, el adecuado nivel de control de los procesos a través de la aplicación de mediciones constantes y la implantación de mejoras continuas, orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los Clientes.

Adicionalmente, Vodafone cumple con los requisitos que se establecen en la Orden Calidad IET/1090/2014, de 16 de junio, que regula las cuestiones sobre Calidad de Servicio y Calidad de Facturación relativas a los servicios de telecomunicaciones. A este respecto, las cuestiones sobre Calidad de Facturación se encuentran integradas dentro del ámbito de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.



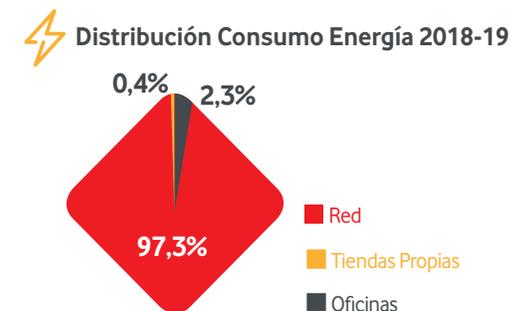
Consumo de Energía



Uno de los Objetivos Transformacionales del Marco Estratégico de Empresa Sostenible se refiere a la implantación de iniciativas de Innovación y Energía para conseguir por una parte reducir la contribución al Cambio Climático de las actividades de Vodafone (a través de actuaciones tanto de eficiencia energética en nuestras instalaciones, como de fomento del uso de energías renovables) y por otra ayudar a otros sectores a reducir su contribución al Cambio Climático (a través del uso de nuestros productos y servicios, especialmente las soluciones IoT). En este capítulo se abordan las iniciativas desarrolladas en las dos líneas de actuación citadas.

El consumo de energía por Vodafone se produce principalmente en sus instalaciones de:

- **Red:**
 - Estaciones Base y nodos que envían y reciben señales de radiofrecuencia.
 - Centros de Conmutación y de Datos para direccionar las llamadas y captar la información, tanto de los servicios de telefonía móvil como de telefonía fija.
- **Oficinas.**
- **Tiendas propias.**



Proyecto SmartNet

Vodafone España ha colaborado con Endesa en el proyecto europeo **SmartNet**. El objetivo de este proyecto es crear un **modelo de mercado energético más flexible, así como mejorar tanto la eficiencia como la estabilidad de la red eléctrica**.

A través de un piloto en Barcelona, Vodafone ha puesto al servicio de SmartNet 20 BTS's, con sus baterías y dispositivos ML4G, con el fin de ayudar en la gestión de la demanda energética en casos de congestión de la red. A petición de la empresa distribuidora, estos repetidores se desconectan de la red y utilizan sus baterías, ayudando así a descongestionar, cuando es necesario, la red de la ciudad de Barcelona y al mismo tiempo ayudan a estabilizar la red a nivel del operador de sistema.





Excelencia Operativa

Consumo de Energía

Consumo de Energía en la Red

Más del 97% del consumo de energía de Vodafone España procede del funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones.

Nuestros servicios de telecomunicaciones se ofrecen a través de una red de instalaciones y equipos que envían y reciben llamadas y datos. Estas instalaciones y equipos crecen y se actualizan continuamente para poder alcanzar mayores niveles de calidad y cobertura para nuestros Clientes.

El Grupo Vodafone ha establecido los siguientes **objetivos para 2025**:



Para cumplir con estos objetivos, se han establecido las siguientes pautas de actuación:

1. Optimizar el consumo de energía (Eficiencia Energética).
2. Comprar parte de la electricidad que consumimos a través de Acuerdos de Compra de Energía de Origen Renovable (Power Purchase Agreements, PPA).
3. Compra de Certificados de Garantía de Origen de la electricidad (CER, Certificados de Energía Eléctrica de origen Renovable).

Entre las actuaciones relacionadas con la **Eficiencia Energética** desarrolladas durante el ejercicio 2018-19 destacan:

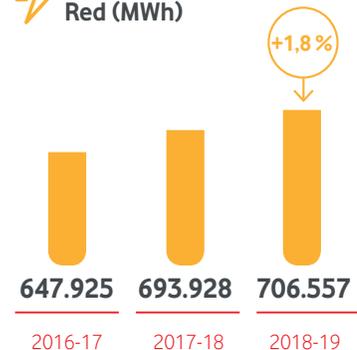
- **El apagado de equipos en centros CORE** (Centros de Conmutación, Centros de Datos, etc.) **y la Revisión de Equipos en Desuso para su apagado y desinstalación.**

La mejora de la eficiencia energética viene tanto del apagado de los equipos como de la retirada de la infraestructura asociada (bastidores, cableados, etc) que permite mejorar la distribución de la climatización en las salas de equipos.

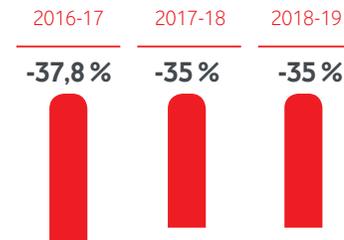
- **Plan de instalación de "Free Cooling" en centros de CORE fijo.**

Se ha actuado sobre 20 centros CORE de la red de fijo, haciendo un diseño e implantación específicos para cada centro. Esto, unido al aprovechamiento de la experiencia de control de aire adquirida en el proyecto similar desarrollado en la red de acceso móvil de años anteriores, ha permitido optimizar el número de horas de "free cooling" aplicadas en estos centros.

Consumo de Energía en la Red (MWh)



Variación del Consumo de Energía de Red por Elemento de Red respecto a 2006-07 (%)



En Vodafone somos conscientes de que las **Compras Sostenibles** constituyen un importante vector por el que las empresas pueden demostrar su compromiso con un desarrollo socio-económico más respetuoso con el medioambiente. Por eso, con el fin de que el aumento de la demanda y el crecimiento del negocio no den como resultado un aumento porcentual similar en el consumo de electricidad, este ejercicio Vodafone ha lanzado el **programa SCM Energy Matters**, para hacer de la **eficiencia energética** una prioridad al comprar productos y servicios de alto consumo energético. Así se trabaja con nuestros proveedores para garantizar que los equipos de red 5G cumplan con nuestros estándares técnicos de eficiencia energética y cuenten con las más modernas funciones de gestión de energía.

También hemos revisado los planes de desarrollo de productos y servicios de nuestros proveedores para garantizar que tengan en cuenta nuestros requisitos de eficiencia energética y estamos evaluando las tecnologías emergentes que pueden ayudarnos a mejorar la eficiencia energética o aumentar nuestra utilización de energías renovables.

Por último, hemos incorporado la **optimización de la potencia** en las especificaciones de diseño de la nueva infraestructura para garantizar que cada generación de equipos sea más eficiente energéticamente.

En líneas generales, se está definiendo la hoja de ruta hasta marzo de 2025 para cumplir los objetivos de que **el 100% de la electricidad consumida sea de origen renovable** y de **reducir al 50% las emisiones de CO2**.



Excelencia Operativa

Consumo de Energía

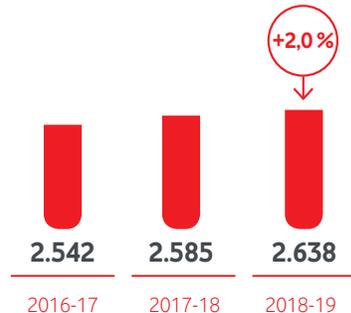
Consumo de Energía en Oficinas y Tiendas Propias

El consumo de energía en nuestras Oficinas y Tiendas Propias supone alrededor del 3% de nuestro consumo total de energía.

Consumo de Energía Oficinas (MWh)



Consumo de Energía en Tiendas (MWh)



Entre las actuaciones realizadas en Oficinas durante el ejercicio 2018-19 para aumentar la eficiencia energética, destacan:

- La instalación en la sede de Vodafone Plaza de alumbrado led en las zonas de parking y en los baños, con detección de presencia en los núcleos del sótano y la instalación de relojes horarios en alumbrado de vestíbulos.
- Se han remodelado las sedes regionales de Jerez y La Coruña con alumbrado Led y la instalación de sistemas de climatización con calificación energética A+.



Por otra parte, durante el ejercicio 2018-19 se ha extendido el uso de la App "Smart Building" a las sedes territoriales de Barcelona, Bilbao, Boecillo, A Coruña, Málaga, Sevilla y Valencia, y se ha puesto en marcha un piloto de carga para vehículos eléctricos en Vodafone Plaza y en el Centro de TV.





Excelencia Operativa

◇ Economía Circular

El papel principal de una operadora de telecomunicaciones en un modelo de Economía Circular es el de actuar como facilitador. Puesto que Vodafone no fabrica dispositivos, su oportunidad se centra en el desarrollo de modelos de negocio que faciliten y potencien la Economía Circular, proporcionando (en colaboración con sus proveedores) productos y servicios más innovadores y facilitando la reducción del impacto ambiental de los productos que usan nuestros Clientes.

En este sentido, también hemos incorporado algunos elementos del modelo de Economía Circular a los dispositivos y los servicios que comercializamos, basándonos en el **Principio de las tres "R"**: fomento de la Reducción de su generación, la Reutilización y por último, su Reciclaje, con iniciativas tales como:

- > En el momento de su homologación, tenemos en cuenta el cumplimiento, por parte de los fabricantes, de la **normativa nacional sobre aparatos eléctricos y electrónicos** (gestión de residuos y restricciones de determinadas sustancias peligrosas).
- > **El Servicio "SIM Only"** (sin dispositivo) de Vodafone permite a los Clientes utilizar nuestros servicios sin necesidad de adquirir un nuevo dispositivo, facilitando así que se alargue al máximo la vida de los dispositivos de los Clientes, lo cual reduce, por una parte, la generación de residuos y, por otra, contribuye a optimizar el consumo de recursos naturales empleados en su fabricación al evitar el uso de nuevos recursos.
- > **El Servicio de Reparación** es otro de los servicios que ofrece Vodafone para extender la vida de los dispositivos, de forma que cuando el dispositivo se ha estropeado, este servicio permite gestionar la reparación, aunque el equipo se encuentre fuera de garantía, siempre y cuando sea factible su reparación.

- > **La Recompra de Dispositivos** está a disposición de los Clientes cuando los equipos funcionan correctamente y los Clientes ya no desean seguir haciendo uso de los mismos. En este esquema les ofrecemos descuentos por los dispositivos a través de alianzas con empresas especializadas, facilitando así la reintroducción en el circuito económico de aquellos equipos que ya no se corresponden con las necesidades iniciales de los Clientes. Estos dispositivos, una vez reacondicionados, pueden ser reutilizados en países en desarrollo/emergentes, lo cual tiene beneficios tanto sociales ya que se facilita el acceso a la tecnología a un precio más asequible para estos mercados, como medioambientales puesto que se alarga la vida útil del dispositivo, se evitan residuos y no es necesario extraer nuevas materias primas para un nuevo equipo.

- > El **Reciclaje de Residuos** se aplica cuando los dispositivos no funcionan y pueden ser depositados en los contenedores que se encuentran en las tiendas propias de Vodafone, asegurando así su reciclado y la recuperación de sus materiales de una forma respetuosa con el medioambiente.
- > Los rápidos avances en el sector y la necesidad de ofrecer siempre a nuestros Clientes el mejor servicio, hace que tengamos que reemplazar con cierta frecuencia nuestros equipos de red. Estos cambios tecnológicos, por otra parte, nos permiten instalar en nuestra red equipos cada vez más eficientes energéticamente. Nos aseguramos que los **Residuos de Red** que se generan en estas operaciones son reutilizados siempre que sea posible, o bien reciclados y gestionados adecuadamente.

+
de
1.400.000 Dispositivos Recogidos para Reutilización y Reciclaje en 2018-19

100% de los residuos eléctricos generados en la red son gestionados por un gestor autorizado

Por otra parte, estamos convencidos de que el uso de soluciones basadas en el **Internet de las Cosas (IoT)** presenta oportunidades significativas para muchos sectores de la sociedad. De esta forma, los dispositivos inteligentes pueden proporcionar una gran cantidad de información sobre la ubicación, el estado y la disponibilidad de diversos tipos de activos, lo que permite crear un ciclo continuo y optimizar el uso de materiales.

Existen numerosos ejemplos de cómo los dispositivos inteligentes que utilizan soluciones IoT pueden facilitar la Economía Circular, tales como las soluciones relacionadas con la recogida de residuos, con la gestión eficiente del consumo de agua, los sistemas de mantenimiento inteligentes, etc.

El uso de estas soluciones por parte de nuestros Clientes, de acuerdo con el informe de Carbon Trust, ha evitado la emisión de 677.955 Toneladas de CO₂ .

Teniendo en cuenta que el total de nuestras emisiones del ejercicio 2018-19 han sido 227.918 Tn CO₂,  y que a través de soluciones IoT hemos contribuido a evitar 677.955 Tn de CO₂ a nuestros Clientes, el cumplimiento de nuestro objetivo de "Contribuir a que el ratio de emisiones de CO₂ evitadas a nuestros Clientes, sea al menos el doble de las emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo de energía" ha sido del 297%, con lo que se ha superado notablemente el citado objetivo.

677.955 toneladas de CO₂ evitadas por el uso de soluciones IoT en 2018-19



Excelencia Operativa

◇ Residuos y Otros Consumos

Envases y Papel

A través de nuestras **tiendas** ponemos en el mercado **bolsas de papel y otros tipos de envases comerciales** que declaramos en el Sistema Integrado de Gestión de Envases y Embalajes (Ecoembes). Este año hemos puesto en el mercado 92,5 Tn de papel y cartón, y 2,5 Tn de plástico.

En Vodafone España hemos consumido 20,2 Tn de **papel de oficina** en el ejercicio 2018-19. Además de fomentar entre nuestros empleados la reducción en su consumo, la adquisición de papel con certificación de gestión forestal sostenible contribuye significativamente a la conservación del medioambiente. Por eso, requerimos a nuestros proveedores de papel (tanto papel de oficina como bolsas) que éste sea **reciclado o procedente de fibras vírgenes de madera certificada** conforme a los sistemas PEFC, o FSC o equivalente, y que se haya obtenido a través de un **sistema limpio de producción**, ya sea ECF (Elementary Chlorine Free) o TCF (Totally Chlorine Free).

Todo el papel de oficina que se consume en Vodafone en España cumple con estos criterios.

También nos aseguramos de implantar sistemas para **minimizar, recoger y reciclar el papel que consumimos en oficinas** y fomentamos, a través de la implantación de herramientas digitales (ejemplo tarjeta de visita digital a través de App Smart Building) y de la concienciación a los empleados, la disminución en el consumo de este y otros recursos.

Otro de los aspectos destacables en cuanto al **consumo de papel** por nuestras operaciones se refiere a la **facturación** de los servicios a nuestros Clientes. Así, con el objetivo de reducir el consumo de papel en los procesos de facturación, fomentamos la factura electrónica entre nuestros Clientes.

El **86%** de los Clientes Residenciales disponen de factura electrónica

El **79%** de los Clientes Empresa disponen de factura electrónica

Plásticos

Durante el ejercicio 2018-19 se han implantado en nuestras **oficinas** iniciativas encaminadas a la **desaparición** de los elementos **plásticos de un solo uso**:

- Sustitución de bolsas de plástico por elementos de papel en las zonas de restauración.
- Reducción del 50% de las fuentes de agua con consumibles de plástico.
- Sustitución de vasos de plástico por cartón en zonas de "vending" y máquinas de bebidas calientes.
- Activada función en máquinas de "vending" de solicitud de producto sin vaso, usando taza propia.
- Sustitución de paletinas de plástico mezcladoras en máquinas de "vending" por consumibles de madera y eliminación de cucharillas de plástico en zonas de "vending".
- Retirada de envases monodosis plásticos de condimentos en cafetería.
- Uso de botellas de agua de cristal reutilizables en reuniones de menos de 20 personas.
- Entrega de botella de agua personal reutilizable en el "Welcome Pack" de acogida de empleados.
- Uso de vajilla biodegradable en servicio de restauración.

Además, seguimos avanzado con nuestros proveedores de servicios de restauración en la búsqueda de soluciones alternativas para la desaparición paulatina de cualquier elemento plástico de un solo uso.



Consumo de Agua

Aunque no es un aspecto significativo en nuestro negocio, también controlamos el consumo de agua, que captamos y vertemos en la red de saneamiento. En nuestras oficinas centrales en Madrid, hemos instalado depósitos para la captación y reutilización del agua de lluvia.

En cuanto a vertidos o derrames accidentales, no hemos tenido en este ejercicio ninguno relevante.

Contaminación Lumínica

En Vodafone utilizamos unos sistemas de iluminación sostenible para lograr una mayor calidad del ambiente, a la vez que fomentamos el ahorro y la eficiencia energética. Nuestras instalaciones de iluminación exterior están diseñadas para evitar en lo posible la **contaminación lumínica** al entorno, cumpliendo la normativa vigente en cada emplazamiento.



Excelencia Operativa

◇ Residuos y Otros Consumos

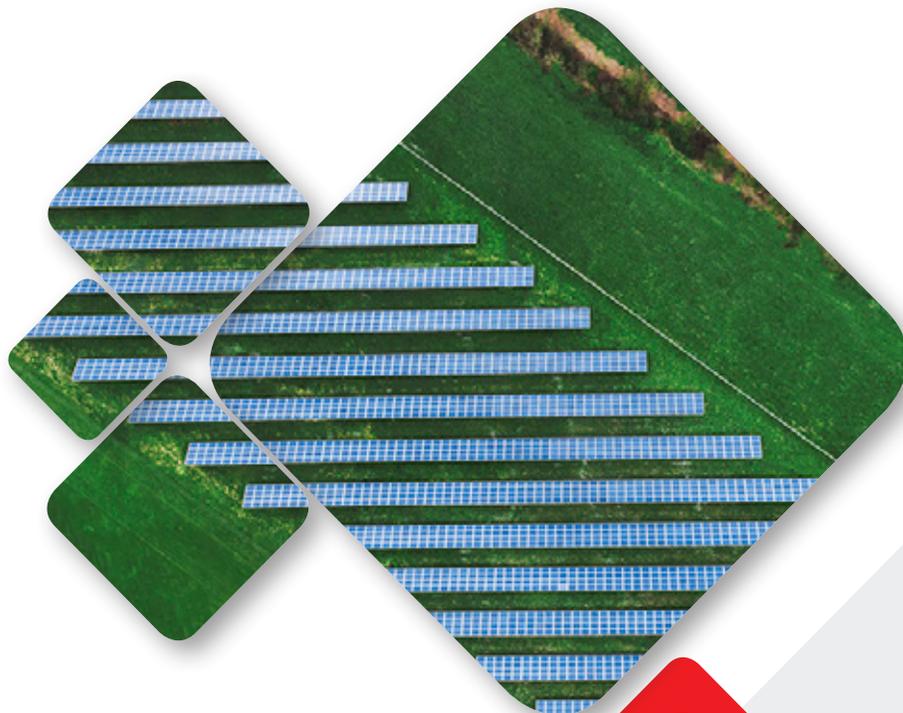
Proyecto “MadridAgrocomposta”

Para fomentar la concienciación de nuestro impacto medioambiental y el consumo sostenible, este ejercicio hemos continuado con nuestra **colaboración en el proyecto “MadridAgrocomposta”** (recogida y tratamiento de la fracción orgánica de los residuos generados en nuestro comedor de Vodafone Plaza para su uso como fertilizantes) y hemos creado un **Huerto Urbano en Vodafone Plaza** como punto de encuentro entre empleados preocupados por la ecología y el desarrollo sostenible, donde aprenden a cultivar frutas y verduras, fomentando una vida más sana y natural.



Gases Perjudiciales para la Capa de Ozono

Controlamos los gases que utilizamos en nuestros sistemas de climatización y de extinción de incendios, y prevenimos y registramos posibles fugas, con objeto de controlar su potencial de agotamiento del ozono (ODP) y el potencial de Calentamiento Global (GWP). En ese sentido, estamos llevando a cabo un plan de sustitución del gas Fe13 utilizado en algunos de nuestros sistemas de extinción de incendio, por gas NOVEC, con menor impacto ambiental.



Próximos Objetivos

- Reducir el Consumo de Energía de Red por Elemento de Red en un 50% respecto al ejercicio 2006-07. **Marzo 2020**
- 100% de la electricidad consumida, de origen renovable. **Marzo 2025**
- Reducir al 50% las emisiones de CO2 respecto al ejercicio 2016-17. **Marzo 2025**
- Seguir avanzando con los proveedores de servicios de restauración en la búsqueda de soluciones alternativas para la **desaparición paulatina de cualquier elemento plástico de un solo uso. Marzo 2020**



Excelencia Operativa

Tablas y Gráficos de Evolución

Consumo de Energía

1 Consumo de Energía Total (MWh)



2 Evolución Consumo de Energía Total por Fuentes Primarias (GJ)(*)

| Vodafone en España | | | |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2016-17 | 2017-18 | 2018-19 |
| Energía Indirecta (GJ) | | | |
| Procedente de la Red Eléctrica | 2.431.531 | 2.564.126 | 2.609.376 |
| Energía Directa (GJ) | | | |
| Eólico-Solar(**) | 552 | 16 | 16 |
| Diesel | 8.904 | 1.129 | 619 |
| Gas Natural | 6.829 | 6.294 | 4.394 |
| TOTAL | 2.447.816 | 2.571.566 | 2.614.404 |

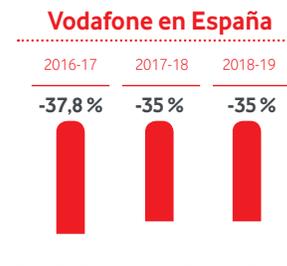
(*) 1MWh= 3,6 GJ

(**) Toda la Energía Eólico-Solar corresponde a Vodafone España S.A.U.

3 Consumo de Energía en la Red (MWh)



4 Variación del Consumo de Energía de Red por Elemento de Red respecto a 2006-07 (%)



5 Consumo de Energía en la Red por Tráfico de Datos (KWh/TB)



6 Consumo de Energía en Tiendas (MWh)



7 Consumo de Energía en Oficinas (MWh)



* Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U. y el 28% a Vodafone Ono S.A.U.



Excelencia Operativa

◇ Tablas y Gráficos de Evolución

Emisiones y Otros Consumos

8 Emisiones de CO2 Evitadas por el Uso de Videoconferencias (*) (Tn)

| Vodafone en España | | | |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|
| | 2016-17 | 2017-18 | 2018-19 |
| Nº Videoconferencias Nacionales | 4.666 | 5.678 | 8.625 |
| Nº Videoconferencias Internacionales | 15.059 | 11.959 | 15.268 |
| Ahorro Emisiones CO2 (Tn) | 2.272 | 1.873 | 2.439 |

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



9 Km Volados por Empleados (x1.000)



10 Consumo de Flota de Vehículos (miles de litros)



11 Emisiones Totales de CO2 (Tn)

| Vodafone en España | | | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2016-17 | 2017-18 | 2018-19 |
| Alcance 1 | 6.038 | 12.811 | 24.771 |
| Alcance 2 | 153.997 | 191.810 | 187.763 |
| Alcance 3 | 1.404 | 13.813 | 15.384 |
| TOTAL | 161.439 | 218.435 | 227.918 |



* Estimado en base al nº de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U. y el 28% a Vodafone Ono S.A.U.



Excelencia Operativa

◇ Tablas y Gráficos de Evolución

Emisiones y Otros Consumos

12 Consumo de Papel en Oficinas (Tn)



13 Papel Reciclado (Tn)

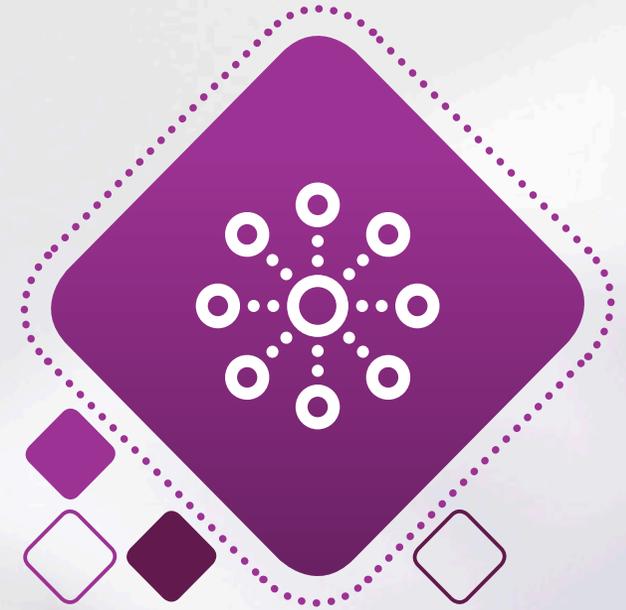


14 Consumo de Agua (m³)



* Estimado en base al n° de empleados. El 68% de los empleados de Vodafone en España pertenecen a Vodafone España S.A.U. y el 28% a Vodafone Ono S.A.U.





Excelencia de Red

> 5.3 Excelencia de Red

> 5.3.1 Principales magnitudes

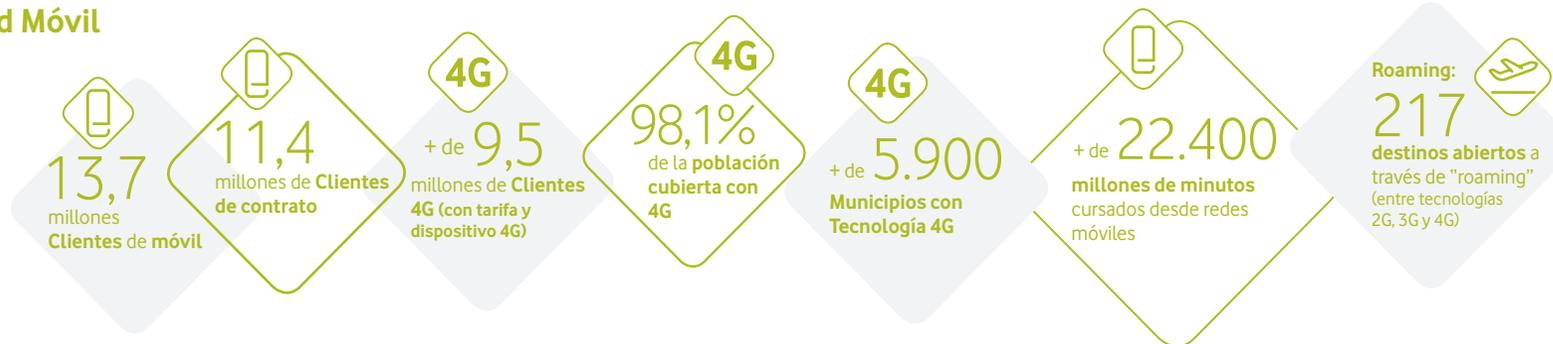


Cumplimiento de Objetivos del Informe Integrado 2017-18 **Grado de Cumplimiento**

■ Seguir impulsando la convergencia en el hogar.

Marzo 2020 **En progreso**

◇ Red Móvil



Durante el ejercicio fiscal 2018-19 hemos puesto en funcionamiento más de 1.250 nuevos nodos 4G de 800MHz. De esta forma, se ha alcanzado cobertura 4G en más de 5.900 municipios, entre los cuales se encuentran todos los de más de 5.000 habitantes, alcanzando la cota del 98,1% de población cubierta con la Red 4G. A 31 de marzo de 2019 el número de Ciudadanos 4G (con tarifa y dispositivo 4G) supera los 9,5 millones.

Vodafone está firmemente comprometida e involucrada en el desarrollo de la **tecnología 5G** en España y está participando en las actuaciones contempladas en el Plan Nacional 5G. Fruto de este compromiso de liderazgo en tecnologías móviles, Vodafone, fue **la primera operadora del mundo en conectar a su red 5G los primeros "Smartphones", y en completar la primera llamada 5G entre dos "Smartphones"**.

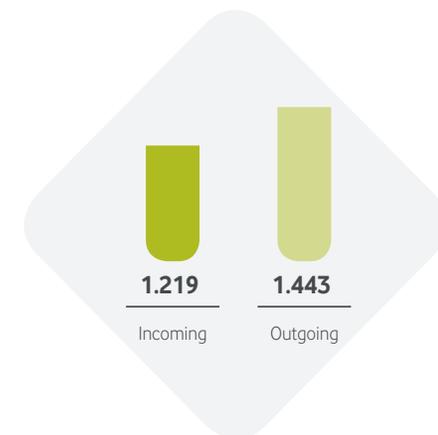


La Red Móvil de Vodafone ha sido reconocida por cuarto año consecutivo, como la Mejor Red Móvil en Voz y Datos del mercado español según el estudio independiente "Mobile Benchmark" de la consultora P3 Communications y la revista de telecomunicaciones

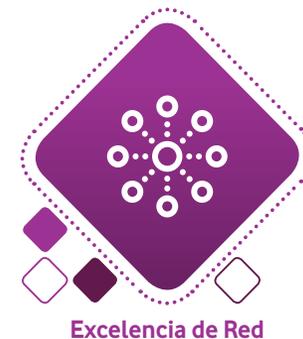
Connect.

Durante el ejercicio 2018-19 Vodafone también fue **pionera en arrancar el despliegue de una red 5G precomercial en España**. En julio de 2018 se instalaron los primeros nodos 5G NSA en zonas céntricas de Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Bilbao y Valencia. Este despliegue se inició tan solo días después de adquirir 90 MHz contiguos de espectro en la banda de 3,7 GHz.

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



El **62%** del despliegue en 2018-19 se realizó en **infraestructuras compartidas** Vodafone España, S.A.U.



> 5.3 Excelencia de Red > 5.3.1 Principales magnitudes



◆ Red Fija



Debido a la continua apuesta por la red de **fibra**, Vodafone ha alcanzado a 31 de marzo de 2019 los 22,4 millones de **unidades inmobiliarias** con esta tecnología.

Además, durante el ejercicio 2018-19 se han **elevado las velocidades** de nuestros Ciudadanos, subiendo a 100 Mbps todos aquellos contratos que tuviesen una velocidad menor y a 600 Mbps aquellos contratos con velocidades entre 100 y 300 Mbps.



> 5.3 Excelencia de Red



> 5.3.2 Calidad de Red

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

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

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

A partir de las mediciones de Recomendación y Satisfacción se verifican los resultados de las acciones de mejora implantadas.

Vodafone apuesta por la innovación, trabajando y beneficiándose en España de la primera solución **Big Data** del Grupo Vodafone orientada a la mejora de la Experiencia de Cliente. Esta solución, junto con la apuesta por el despliegue, capacidad y optimización de la red, nos permite seguir avanzando en la mejora de la calidad ofrecida y percibida por el Cliente.

Los procesos y sistemas de trabajo de Vodafone, incluyendo los procedimientos de supervisión y mejora de la Calidad cuentan desde 1997 con la certificación ISO9001.

La red de Vodafone ha sido designada, por cuarto año consecutivo, la mejor red móvil según el estudio elaborado por la consultora P3 Communications y la revista Connect, por sus tiempos de establecimiento más cortos, la mejor calidad de voz y la mejor velocidad de transmisión de datos.

Vodafone cumple con el Reglamento Técnico y de prestación de Servicio de Telecomunicación de Valor Añadido de Telefonía Móvil Automática. Como consecuencia realiza un reporte periódico de diversos parámetros de Calidad de Servicio acordados entre los operadores y la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD) 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 Economía y Empresa en su sección de Telecomunicaciones.

Por último, en lo que respecta al tema medioambiental, y aun teniendo en cuenta la notable actividad de despliegue de red, durante el ejercicio 2018-19 solo se han recibido 5 sanciones administrativas por estas causas, por un importe total de 960€.

> 5.3.3 Emisiones Radioeléctricas y Salud

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

En cumplimiento del citado Real Decreto y de la **Orden CTE/23/2002** que lo desarrolla, se ha realizado durante el primer trimestre de 2019 la certificación anual de la red de estaciones de Vodafone. Para ello, se han realizado mediciones del nivel de emisión de radiofrecuencia en cerca de 15.000 estaciones estando **los niveles de emisión del 100% de nuestras estaciones bases por debajo de los umbrales establecidos por el citado Real Decreto**.

Por otra parte, el **Real Decreto 123/2017** de 28 de marzo, aprobó el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico. Este Reglamento normaliza los diferentes **trámites administrativos** en función del tipo de estación y simplifica determinados procedimientos reforzando la presentación de Declaraciones

Responsables y Certificaciones, en sustitución del acto de reconocimiento técnico de las instalaciones por parte de la administración. Se incorporó a este Reglamento el procedimiento de control e inspección de los niveles únicos de emisión radioeléctrica tolerable y que no supongan un peligro para la salud pública, así como un título relativo a la protección del dominio público radioeléctrico. También mencionar el **Real Decreto 299/2016**, de 22 de julio, sobre la **protección de la salud y la seguridad de los trabajadores** contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos

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).

Cerca de **15.000** estaciones base certificadas

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

Próximos Objetivos

- Ofrecer la mejor conectividad, tanto en fijo como en móvil. **Marzo 2022**



6

.....
**Gobierno
Corporativo**

6.1

.....
**Cumplimiento
Normativo**

6.2

.....
**Consejos y
Comités**

6.1 Cumplimiento Normativo

6.1.1 Programa de Cumplimiento Normativo del Grupo Vodafone

Vodafone Group, Plc. tiene atribuida la competencia de diseñar el **Sistema de Gobierno Corporativo global** de todas sus filiales, siendo cada mercado el que asume las responsabilidades ejecutivas y el control diario asociado a dicho Sistema; en concreto asegurar, difundir e implementar el **Código de Conducta y las Políticas Corporativas**.



En este sentido, los Consejos de Administración  de Vodafone en España están comprometidos con el Cumplimiento Normativo y con el mantenimiento, desarrollo y supervisión del Código de Conducta y de las Políticas Corporativas, procurando la adecuación de los procedimientos internos locales tanto a los más altos estándares éticos, teniendo en cuenta las características y singularidades del mercado español, como a los Principios de Negocio del Grupo Vodafone.

6.1.2 Programa de Prevención de Riesgos Penales

De forma complementaria, Vodafone en España tiene implantado un **Programa de Prevención de Riesgos Penales (“Corporate Defense”)**, de carácter exclusivamente local, que tiene por objetivo proteger a la Compañía de la comisión de los delitos a los que está potencialmente expuesta. En el marco de este Programa, y sobre la base de un análisis de riesgos sujeto a actualización periódica, se revisa la efectividad de los controles de la Compañía y se impulsan en su caso las medidas necesarias para reforzar los ya existentes.

El **“Compliance Officer”** de la Compañía reporta regularmente al **Comité de Auditoría y Riesgos** de Vodafone en España los resultados tanto del Programa de Cumplimiento Normativo global como del Programa “Corporate Defense”, haciendo seguimiento de la revisión de riesgos y controles, así como de los planes de mejora acordados.

6.1.3 Políticas Corporativas

Vodafone cuenta con una amplia variedad de normas internas que son de obligado cumplimiento para todos sus consejeros, directivos y empleados. A la cabeza de este marco normativo se encuentra el **Código de Conducta de Vodafone**  el marco de referencia que recoge los **Principios Éticos y de Negocio** para el desarrollo de las actividades de Vodafone en España.

En desarrollo de los Principios Éticos y de Negocio enunciados en el Código de Conducta, el Grupo Vodafone tiene aprobadas un conjunto de **Políticas Corporativas** mediante las cuales se establecen los marcos de actuación y se definen los criterios mínimos para la gestión de las principales áreas y riesgos de la Compañía, tales como Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Marca, Seguridad, Privacidad, Conflicto de Intereses, Competencia, Anti-corrupción, etc.

Finalmente, Vodafone en España cuenta también con un conjunto de **Procedimientos Locales** que, de conformidad con las Políticas Corporativas, describen procesos, aspectos técnicos y planes de actuación dando cobertura a las distintas actividades y funciones propias de cada área de la Compañía.



6.1.4 Cultura de “Compliance”

La Compañía, apuesta por la existencia de una verdadera Cultura de Cumplimiento respecto a la normativa, y Tolerancia Cero a la comisión de actos ilícitos, como la única forma de hacer sostenible el modelo de Prevención.

Por ese motivo, Vodafone en España tiene implementados **planes de formación** que incluyen tanto formación general “online” y obligatoria cada 2 años para todos los empleados respecto a las Políticas Corporativas y el Código de Conducta, como formación presencial impartida a los colectivos de mayor afectación de acuerdo al objeto de la Política Corporativa en cuestión.

Del mismo modo, con el ánimo de reforzar la Cultura de “Compliance” se realizan **campañas de información y sensibilización** para transmitir regularmente a todos los empleados un mensaje claro del compromiso de Vodafone con la ética y el cumplimiento normativo.

Este programa de cultura, formación y sensibilización se denomina en la Compañía **“Hacer lo correcto” (“Doing What’s Right”, DWR)**, llevándose a cabo en colaboración por los departamentos de Comunicación Interna, Recursos Humanos y “Compliance” de Vodafone, quienes se encargan de su implantación, ejecución y seguimiento, con el apoyo y patrocinio de los Consejos de Administración y los miembros del Comité Ejecutivo.

Contar con un programa orientado a crear y mantener la Cultura de “Compliance” en Vodafone es esencial para conseguir que todos los empleados tengan un mayor conocimiento de los Principios Éticos, de Negocio y de Cumplimiento Normativo, siendo su resultado la minoración de los riesgos de la Compañía.



> 6.1 Cumplimiento Normativo

> 6.1.5 Herramientas de Prevención y Control

Vodafone asegura el cumplimiento de sus Políticas Corporativas por medio de una serie de programas, controles y herramientas que configuran las **Líneas de Defensa** de la Compañía. A continuación, y sin olvidar los ya mencionados Código de Conducta, Políticas Corporativas y Planes de Formación, se enumeran algunos de los controles y herramientas más relevantes:

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| <p>Canal "Speak Up"</p> <p>Es la denominación que tiene el canal ético de todo el Grupo Vodafone que se utiliza para comunicar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, legalidad y normas corporativas de la Compañía. Tienen acceso al mismo y, por tanto, pueden utilizarlo todos los empleados, así como colaboradores externos y proveedores, con una cobertura plena de 24 horas 365 días al año y plenas garantías de confidencialidad. </p> | <p>Grupo de "Triage"</p> <p>Es el comité con funciones de asesoramiento y propuesta que tiene por objeto analizar los casos de "Speak Up" reportados y definir los pasos a seguir para su investigación y resolución. Está formado por la Directora de Recursos Humanos y los responsables de Seguridad Corporativa y "Compliance".</p> | <p>"Due diligence"</p> <p>Evaluación de los proveedores con los que contrata Vodafone, documentada y basada en el análisis de la implementación en su organización de una estructura de "Compliance" y, por tanto, de la existencia de un Código de Conducta y demás Políticas Corporativas.</p> | <p>Auditoría Interna</p> <p>Se encarga de evaluar de manera independiente el entorno de control interno de la Compañía de acuerdo a un plan anual previamente definido basado en los principales riesgos locales y del Grupo Vodafone detectados. Adicionalmente, se realizan auditorías externas por parte de terceros independientes para temas puntuales.</p> | <p>Área de "Compliance"</p> <p>Se encarga de realizar la verificación anual de la eficacia del Programa de Cumplimiento Normativo y de "Corporate Defense", mediante la evaluación de la efectividad de los principales controles asociados, todo ello conforme a un plan anual aprobado por el Comité de Auditoría y Riesgos. Los resultados de esta verificación se recogen en un informe anual que se presenta al Consejero Delegado de Vodafone España y se remite a la matriz del Grupo Vodafone y, además, se presentan en el Comité de Auditoría y Riesgos.</p> | <p>Responsable Local de la Política ("Local Policy Owner")</p> <p>Es el responsable dentro de la Compañía de la adecuada implantación y monitorización de los controles que cada Política Corporativa y cada riesgo penal hay asociados en Vodafone en España.</p> |
|---|--|---|---|---|---|

> 6.1.6 SOX Compliance

En cumplimiento de la normativa **Sarbanes Oxley Act**, cuyo objetivo es asegurar el control interno de las empresas cotizadas en Estados Unidos y reforzar la confianza del inversor en la información financiera reportada, durante el ejercicio 2018-19, y para los Procesos de Negocio y los sistemas asociados, se ha confirmado la existencia de controles con el diseño adecuado para mitigar los riesgos financieros críticos y se ha auditado su correcta operativa a lo largo de todo el ejercicio fiscal para el Grupo Vodafone en España.

Además de esta auditoría realizada por el equipo interno de SOX ("Finance Operations"), como primera línea de defensa son los propios responsables de controles clave quienes, mediante la realización de un cuestionario de "Self Assessment", aseguran que sus controles son operados de forma efectiva y conforme a su diseño a lo largo del ejercicio, incluso en los periodos no revisados por el auditor.

El resultado de este análisis se ha reflejado en la Certificación de Procesos y de Compañía, siendo esta firmada por el CFO y el CEO al cierre de abril de 2019.

Asimismo, el Auditor Externo al finalizar su Auditoría SOX, emitió un Informe favorable certificando la efectividad del Sistema de Control Interno sobre el Reporte Financiero. Esta revisión complementa la auditoría estatutaria de la Compañía.



> 6.1 Cumplimiento Normativo

> 6.1.7 Otras Actividades de Control Interno

◇ **Matriz de Autorizaciones del Grupo Vodafone (“Delegation of Authorities”, DoA)**

El cumplimiento de la Política de Grupo sobre los límites de aprobación de gastos y compromisos con terceros en nombre de Vodafone en España, ha sido auditado internamente por el equipo de SOX y certificado por el Director de Finance Operations y el CFO para cada cierre de trimestre, mediante un cuestionario de “Self Assessment” reportado a Grupo, asegurando la correcta segregación de funciones y aprobación de compromisos durante todo el ejercicio.

◇ **Control de Independencia de Auditores Externos y Consultores**

En cumplimiento de la normativa vigente sobre independencia y de nuestras Políticas internas, se gestionan y controlan los diversos proyectos realizados por el actual Auditor Financiero, garantizando la ausencia de influencias e intereses que menoscaben su objetividad.



> 6.2 Consejos y Comités

> 6.2.1 Consejos de Administración

Los Consejos de Administración velan por la consecución del objeto social y procuran la protección de los intereses generales de la Compañía y la creación de valor en la misma.

Todas las Sociedades del Grupo Vodafone en España tienen un Consejo de Administración como órgano oficial que es el máximo órgano de representación y gestión de la Sociedad, teniendo algunas funciones reservadas por ley.

La composición de los Consejos de Administración de las principales compañías operadoras del Grupo Vodafone en España, es la siguiente:

◇ Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone España, S.A.U. está compuesto por tres miembros que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero, y Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa de la Compañía. En línea con la organización del resto de Consejos de Administración de las Sociedades del Grupo Vodafone, se trata de un Consejo compuesto por el mínimo legal de miembros, lo que le dota de mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

El cargo de Presidente y Consejero Delegado lo ocupa la misma persona, D. António Manuel da Costa Coimbra, sin que exista por tanto una Presidencia No Ejecutiva.

El Consejero Delegado tiene delegadas todas las facultades y atribuciones del Consejo de Administración, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables. Su relación con el Consejo de Administración está basada en los principios de confianza y transparencia, de forma que el Consejo de Administración tiene conocimiento pleno de las decisiones adoptadas por el Consejero Delegado en el ejercicio de sus facultades delegadas.

Ninguno de los miembros del Consejo de Administración de Vodafone España S.A.U. tiene carácter de externo.

| Consejero | Cargo en el Consejo de Administración | Cargo en la organización | Fecha primer nombramiento | Tipo de Consejero |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------|-------------------|
| D. António Coimbra | Presidente y Consejero | Consejero Delegado | 27 de agosto de 2012 | Ejecutivo |
| D. Miguel Orue-Echebarría | Vocal | Director Financiero | 26 de marzo de 2009 | Ejecutivo |
| D ^a Elena Otero-Novas | Vocal | Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa | 18 de diciembre de 2018 | Ejecutivo |

Secretaría Consejera: D^a Elena Otero-Novas
Vicesecretario No Consejero: D. Iván Simarro Vélez

◇ Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U.

El Consejo de Administración de Vodafone Ono, S.A.U., por su parte, está también compuesto por tres miembros, que ocupan los cargos de Consejero Delegado, Director Financiero, y Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa.

| Consejero | Cargo en el Consejo de Administración | Cargo en la organización | Fecha primer nombramiento | Tipo de Consejero |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------|-------------------|
| D. António Coimbra | Presidente y Consejero | Consejero Delegado | 23 de julio de 2014 | Ejecutivo |
| D. Miguel Orue-Echebarría | Vocal | Director Financiero | 23 de julio de 2014 | Ejecutivo |
| D ^a Elena Otero-Novas | Vocal | Directora de Legal, Regulación y Seguridad Corporativa | 27 de septiembre de 2017 | Ejecutivo |

Secretaría Consejera: D^a Elena Otero-Novas
Vicesecretario No Consejero: D. Iván Simarro Vélez

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. En caso de producirse este supuesto, se reflejaría en el correspondiente punto del orden del día del acta.

Anualmente, de cara a la formulación de las Cuentas Anuales, los miembros de los Consejos de Administración tienen la obligación de cumplimentar y firmar las cartas exigidas por el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, cuyo fin es la declaración o no por los mismos de conflictos de interés o transacciones vinculadas.

◇ **Comité de Auditoría y Riesgos**

El Comité de Auditoría y Riesgos de Vodafone en España es un órgano regional de control interno dependiente del Grupo Vodafone (la Presidencia la ocupa siempre una persona independiente y ajena a la organización de Vodafone en España), que tiene como función principal la supervisión del entorno de control de la compañía. El Comité de Auditoría y Riesgos se rige por su propia política ("Terms of Reference"), se reúne siempre que sea necesario y como mínimo tres veces al año. Y tiene como competencias principales el seguimiento del Plan Anual de Auditoría, así como de la implantación de las acciones de mejora, la supervisión de la integridad de los Sistemas de Control Interno de la compañía, de la Gestión de los Riesgos más relevantes de la compañía y el cumplimiento de las Políticas Internas.

Asisten a las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, de forma regular:

- D. John Connors (Presidente)
- D. António Coimbra
- D. Miguel Orue-Echevarría
- D^a Elena Otero-Novas

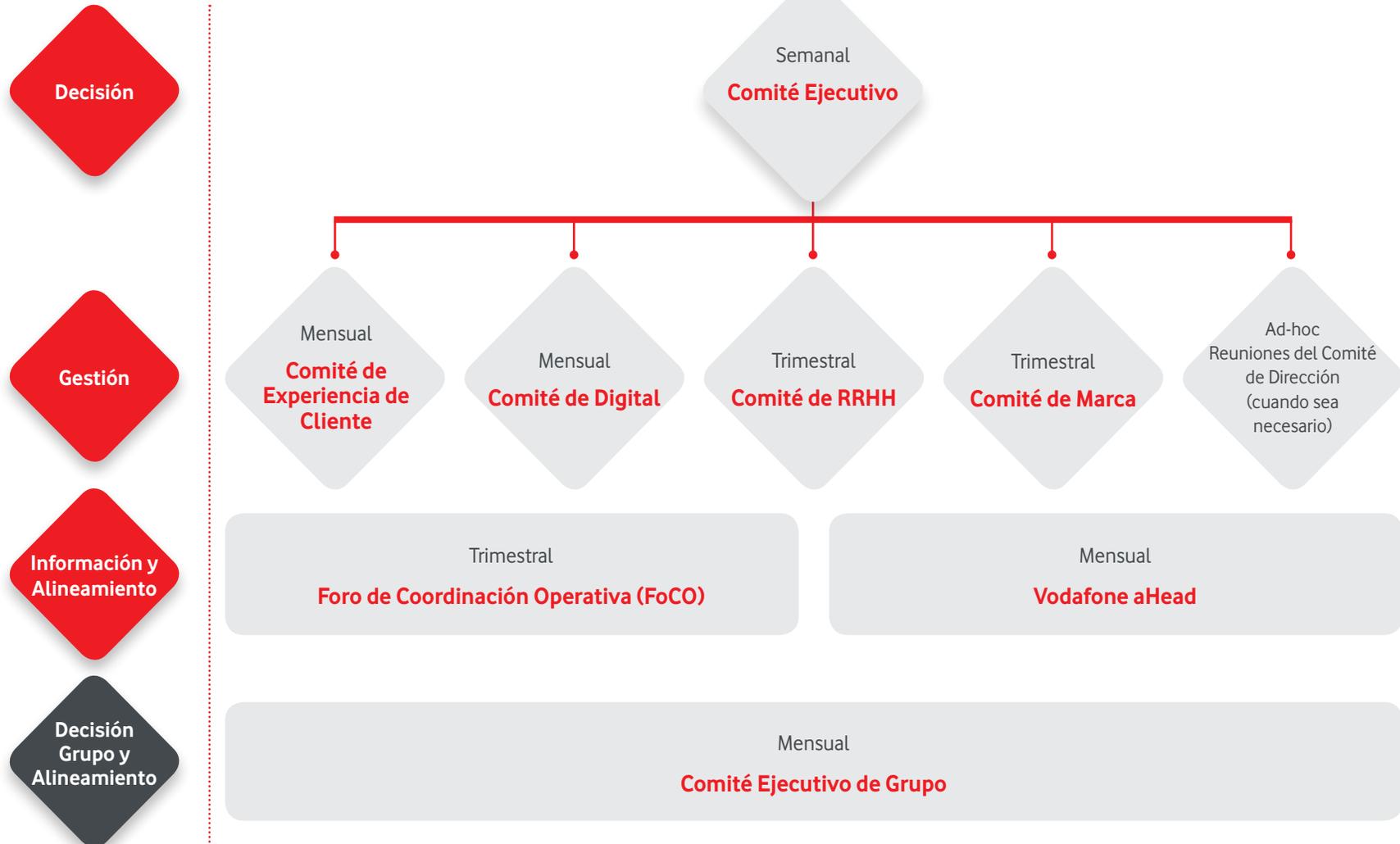
En función de los temas a tratar, pueden asistir otros directivos y empleados de la Compañía.



> 6.2 Consejos y Comités

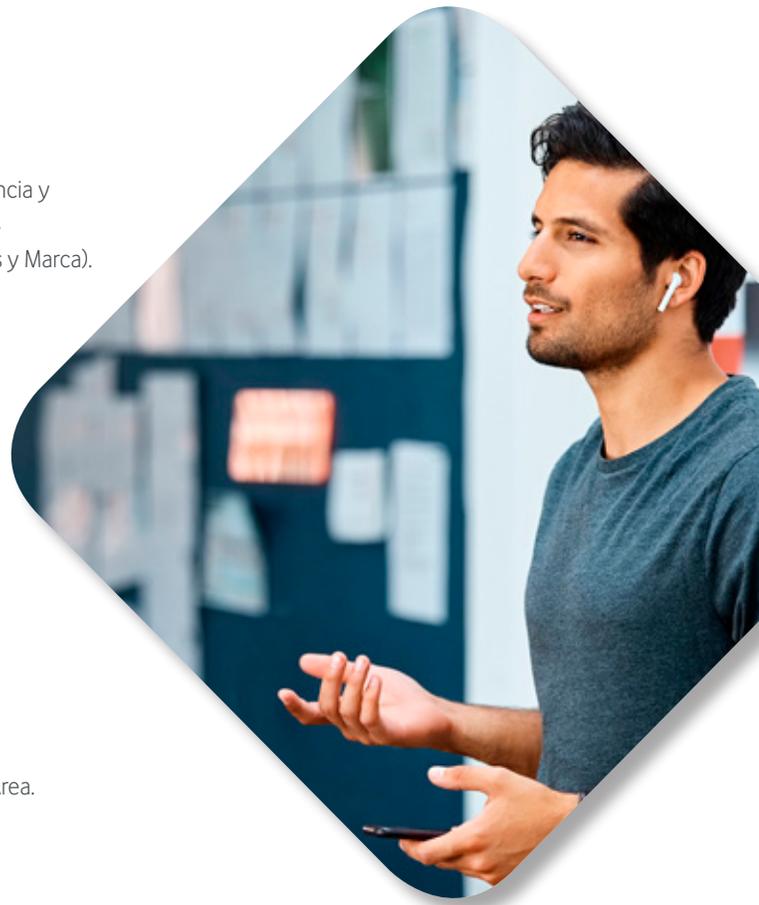
> 6.2.2 Comités y Foros de Decisión

A continuación se muestra la estructura de Comités y Foros de Decisión establecidos en Vodafone en España, los cuales se describen en este capítulo:





> 6.2 Consejos y Comités > 6.2.2 Comités y Foros de Decisión



> 6.2 Consejos y Comités

> 6.2.3 Otros Foros de Decisión

Patronato Fundación Vodafone España

Funciones: Es el máximo órgano de dirección y representación de la Fundación Vodafone España.

Asistentes: Miembros Internos de Vodafone (Presidente, Director Comunicación) + Miembros Externos (representantes de Ministerios gubernamentales y otros organismos).

Comité Reputacional

Funciones: Crear una reputación positiva de Vodafone tanto en el ámbito nacional como en las regiones, y aprobar todas las iniciativas reputacionales del trimestre.

Asistentes:

CEO + Directora General de RRHH e Inmuebles + Director General Financiero + Directora General Legal + Director General Unidad Negocio Empresas + Director de Comunicación + Directora de Marca + Director Despliegue de Red, Directora de la Fundación, Director de AA.PP.



6.2 Consejos y Comités

6.2.4 Mecanismos de los Empleados para Comunicar Sugerencias a los Órganos de Gobierno

Vodafone pone a disposición de los empleados numerosos mecanismos para que estos puedan trasladar recomendaciones, sugerencias o cualquier otro tipo de comentario a los Órganos de Gobierno de la Compañía, indicándose a continuación los más representativos:

- **Workplace by Facebook**, la red social corporativa, en la que participan todos los empleados de la Compañía. Es una versión de Facebook para corporaciones.
- **Foros de Coordinación Operativa (FoCOs)**, donde la Dirección comparte periódicamente con todos los empleados, de forma presencial y por "streaming", la evolución del negocio y de la estrategia corporativa. Se reserva un espacio para preguntas de empleados al final de la sesión.
- **Desayunos con el CEO** (y con miembros del Comité Ejecutivo, por Áreas): durante una hora, un equipo al completo desayuna con el CEO e intercambian impresiones y opiniones sobre su función, la Compañía o el entorno, entre otros aspectos.
- **Visitas del CEO y de la Directora General de RRHH e Inmuebles a puestos de trabajo:** un encuentro distendido con los equipos, una vez al mes, en cada ocasión en una ubicación distinta de las oficinas.
- **"Kick Off" de Compañía:** se celebra al comienzo del año fiscal y se presenta la estrategia para los próximos 12 meses. Se realizan dos sesiones: una para la primera línea directiva (unos 100 Directores), y posteriormente, otra para el resto de empleados de Vodafone, en la sede central y retransmitida en directo por "streaming". En estos encuentros hay siempre un tiempo dedicado a preguntas y respuestas con la Dirección.
- **"RoadShows":** se celebran tras los "Kick Off", y en ellos se comparte la estrategia en las diferentes sedes de Vodafone. En ellos, el CEO se desplaza a dichas sedes, se reúne con los empleados y establece un diálogo en el que se comentan temas estratégicos o asuntos propios de la región.
- **Comités Ejecutivos Regionales**, se celebran reuniones de seguimiento del negocio en las sedes territoriales. Al terminar los mismos, se realizan encuentros por áreas en los que la Dirección entabla conversación con los empleados que desarrollan su actividad en ese área y sede.
- **Webinars** que se celebran a lo largo del año sobre temas específicos y de interés general o por áreas. Los empleados pueden conectarse en directo y participar en la conversación.
- **"Performance Developments"**, reuniones individuales de los empleados con sus responsables directos en los que se puede trasladar cualquier recomendación. Son diálogos cuyo principal objetivo es realizar un seguimiento y evaluación del desempeño de los profesionales, y que se recomienda realizar cuatro veces al año. 
- A través del **responsable de RRHH de cada área**, cualquier empleado puede dirigirse a la Dirección de la Compañía para temas relacionados con aspectos personales o de desarrollo.
- Anualmente, a nivel global, se realiza la **"People Survey"** (Encuesta de Clima) de Vodafone dirigida a todos los empleados, para conocer sus expectativas y percepciones. La encuesta aborda temas relacionados con la gestión de los Recursos Humanos, actividades de negocio o temas de Responsabilidad Corporativa/Sostenibilidad. 
- **"Speak Up"**, Iniciativa global del Grupo Vodafone mediante la cual los empleados pueden informar sobre cualquier actividad que incumpla el Código de Conducta de la Compañía 



6.2 Consejos y Comités

6.2.5 Política de Remuneraciones de los Directivos Senior ("Senior Leadership Team"-SLT)

La Política de Remuneración de los Directivos Senior ("Senior Leadership Team" –SLT) se basa en el principio de "pago por rendimiento" en función de los resultados obtenidos por la Compañía. Este principio asegura que nuestros Directivos solo reciben cuantías significativas de retribución variable si los resultados de negocio han sido los esperados por nuestros accionistas y otros Grupos de Interés.

En el siguiente cuadro se detallan 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. | Los salarios son revisados anualmente. Los criterios que se tienen en cuenta en el proceso de revisión salarial son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de experiencia, capacitación y responsabilidades del Directivo, los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, el entorno macro-económico y las condiciones del mercado. • Estudios salariales de mercado con una muestra representativa sectorial de compañías similares a Vodafone en tamaño y complejidad. • Desempeño de los Directivos. |
| Beneficios sociales. | Reforzar la retención del talento Directivo y asegurar la competitividad del paquete retributivo de nuestro equipo Directivo con respecto a nuestros mercados de referencia. | <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Plan de Pensiones de Empleo de Vodafone en España. • Participación en un Plan de Previsión específico para el Equipo Directivo. • Vehículo de Empresa. • Seguro de Salud para el Directivo y los miembros de su unidad familiar. • Seguros de Vida y Accidentes. |
| Retribución variable a corto plazo. | <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el año fiscal. • Reforzar la comunicación de las prioridades estratégicas del año fiscal. | <ul style="list-style-type: none"> • Los niveles de los "bonus" anuales y los indicadores para evaluar los resultados alcanzados son revisados anualmente para asegurar su alineamiento con nuestra estrategia y las mejores prácticas de mercado. • Para asegurar que los objetivos y metas a alcanzar ligadas al pago de "bonus" son retadores, se analiza el comportamiento histórico de cumplimiento de los indicadores utilizados. • El pago de las cuantías que correspondan a los "bonus" anuales tiene en cuenta los resultados de negocio alcanzados por la Compañía, así como el desempeño individual del Directivo. |
| Retribución variable a largo plazo. | <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar y recompensar el cumplimiento de los objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico Plurianual. • Reforzar el alineamiento del equipo Directivo con los intereses de nuestros accionistas. • Retener el talento Directivo. | <ul style="list-style-type: none"> • Planes de concesión de acciones anuales con un "vesting" trienal ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa. • Planes de concesión de acciones anuales con un "vesting" trienal ligado a la permanencia del Directivo en la Empresa y al comportamiento del "Free Cash Flow" de la Compañía. • El número final de acciones a conceder tiene en cuenta el potencial y el nivel de desempeño de los Directivos. • Los miembros del equipo Directivo deben poseer la mitad de su salario base en acciones de la Compañía. |

*Vesting": Plazo de tiempo en el cual las acciones no pueden ser ejercitadas y por tanto no pueden ser vendidas.

En cuanto a la Política de Indemnizaciones por Despido para los miembros del SLT se aplica la legislación laboral vigente en cada caso concreto.

El incremento medio salarial de la Compañía en el ejercicio 2018-19 fue del 2%.

| | Femenino | Masculino |
|--|----------------|----------------|
| Remuneración Media de Directivos Senior (€) (*). | 618.459 | 676.059 |
| (*) Todos los SLT son empleados de Vodafone España S.A.U. El dato hace referencia a la Compensación Total (retribuciones totales percibidas con la consideración de retribución dineraria o en especie). | | |

7

Elaboración del Informe

7.1

Principios de
Elaboración del
Informe

7.2

Índice de
Contenidos

7.3

Glosario

7.1 Principios de Elaboración del Informe

Para la elaboración de este Informe se han considerado los siguientes estándares internacionales y la Ley Nacional 11/2018:

A Las Directrices establecidas por el **International Integrated Reporting Council (IIRC)** para la elaboración de informes que agrupen tanto Información Financiera como No-Financiera: **(GRI 102-46)**

| Directrices del IIRC | Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 |
|---|--|
| Enfoque estratégico y orientación futura. | Información sobre Estrategia. |
| 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. | Análisis de Materialidad. |
| Fiabilidad de la información. | Verificación de la información por Auditores Externos. |
| Consistencia y Comparabilidad. | Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores. |

B Los requisitos establecidos por los **Estándares GRI (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de Informes de Sostenibilidad, tanto en cuanto a los Principios de Contenido y Calidad de la información aportada, como a los Contenidos Básicos Generales y Contenidos Básicos Específicos: **(GRI 102-46)**

| | Principios de Estándares GRI | Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 |
|------------------|-------------------------------------|--|
| Contenido | Inclusión de los Grupos de Interés. | Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas. |
| | Contexto de Sostenibilidad. | Información sobre Actividades que permiten crear Valor Económico, Social y Ambiental. |
| | Materialidad. | Análisis de Materialidad. |
| | Exhaustividad. | Información sobre las actividades desarrolladas durante el ejercicio fiscal. |
| Calidad | Precisión. | Información recogida a través de los Sistemas de Información. |
| | Equilibrio. | Información sobre los Resultados obtenidos en los Aspectos Materiales. |
| | Claridad. | Información ordenada, esquematizada y sintetizada. |
| | Comparabilidad. | Información presentada de acuerdo a normas internacionales y comparando con ejercicios anteriores. |
| | Fiabilidad. | Verificación de la información por Auditores Externos. |
| | Puntualidad. | Publicación anual del Informe. |

C Los Principios establecidos por AccountAbility en su norma AA1000AP 2018, en cuanto a la información aportada:

| Principios de AA1000AP | Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 |
|------------------------|--|
| Inclusividad | Información sobre los Grupos de Interés y cómo se proporciona respuesta a sus expectativas |
| Relevancia | Información sobre los Aspectos considerados Materiales |
| Capacidad de Respuesta | Información sobre los resultados obtenidos en los Aspectos Materiales |
| Impacto | Información sobre cómo medimos y monitorizamos nuestros impactos directos e indirectos |

> 7.1 Principios de Elaboración del Informe

D

Los Principios del Pacto Mundial de la ONU (GRI 102-46)

Vodafone España está adherida desde 2012 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las empresas en temas de responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en Derechos Humanos, Laborales, Medioambientales y de Lucha Contra la Corrupción.

A través de este Informe, Vodafone España quiere evidenciar también su compromiso y los avances logrados en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial.

Por otra parte, en septiembre 2015 la Organización de las Naciones Unidas estableció los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** como la Agenda 2030 Global, afectando a gobiernos, empresas y entidades del tercer sector. A este respecto, Vodafone ha realizado un análisis de su contribución a los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible, estableciendo indicadores de seguimiento para mostrar su evolución. 

| Principios Pacto Mundial | Políticas | | | | Seguimiento y Medición | |
|--|--|---------------------------|--|----------------------|---|----------------------|
| | Informe Integrado 2018-19 | Pág. | Informe Integrado 2018-19 | Pág. | Informe Integrado 2018-19 | Pág. |
| Principio 1: "Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia" | <ul style="list-style-type: none"> > Vodafone Empresa Sostenible > Uso Seguro y Responsable > Código de Compras Éticas > Vodafone y Derechos Humanos | 43 98 57 y 99 58 | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Privacidad > Evaluación Proveedores | 55 97 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Matriz de Materialidad > Canal "Speak up!" > Formación sobre "Doing what's right" > Información y Concienciación en el Disfrute Seguro y Responsable | 48 56 56 98 |
| Principio 2: "Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos" | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Política de no utilización de Minerales Conflictivos | 55 57 | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Compras Éticas > Evaluación de Proveedores | 57 y 99 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Canal "Speak up!" > Seguimiento y evaluación de proveedores | 56 99 |
| Principio 3: "Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva" | <ul style="list-style-type: none"> > Convenio Colectivo > Relaciones Laborales | 76 76 y 77 | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Código de Compras Éticas | 55 57 y 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Encuesta de Clima Laboral | 76 |
| Principio 4: "Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción" | <ul style="list-style-type: none"> > Convenio Colectivo > Código de Conducta | 76 55 | <ul style="list-style-type: none"> > Relaciones Laborales > Código de Compras Éticas | 76 y 77 57 y 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Canal "Speak up!" | 56 |
| Principio 5: "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil" | <ul style="list-style-type: none"> > Convenio Colectivo > Código de Conducta | 76 55 | <ul style="list-style-type: none"> > Relaciones Laborales > Código de Compras Éticas | 76 y 77 57 y 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Canal "Speak up!" > Empleados por edad y sexo | 56 82 |
| Principio 6: "Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación" | <ul style="list-style-type: none"> > Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades > Convenio Colectivo | 78 y 79 76 | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Código de Compras Éticas | 55 57 y 99 | <ul style="list-style-type: none"> > Evolución Diversidad | 82 |
| Principio 7: "Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente" | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Emisiones Radioeléctricas y Salud | 55 114 | <ul style="list-style-type: none"> > Sistema de Gestión Medioambiental > Control de los impactos ambientales | 102 102 | <ul style="list-style-type: none"> > Evolución Impactos Ambientales | 108 y 109 |
| Principio 8: "Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental" | <ul style="list-style-type: none"> > Sistema de Gestión Medioambiental | 102 | <ul style="list-style-type: none"> > Control de los impactos ambientales | 102 | <ul style="list-style-type: none"> > Mantenimiento Sistema Gestión Ambiental | 102 |
| Principio 9: "Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente" | <ul style="list-style-type: none"> > Internet de las Cosas (IoT) | 63 a 65 | | | <ul style="list-style-type: none"> > Buenas Practicas con Clientes | 68 |
| Principio 10: "Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno" | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Conducta > Política Anticorrupción y Anti soborno | 55 56 | <ul style="list-style-type: none"> > Código de Compras Éticas > Gobierno Corporativo | 57 y 99 116 a 120 | <ul style="list-style-type: none"> > Actuaciones contra el fraude y corrupción | 56 |

E

Los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de Información No Financiera y Diversidad, aplicable a las sociedades Vodafone España S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U. (GRI 102-46)

| Requisitos Ley 11/2018 | Reflejo en el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 |
|--|--|
| Modelo de Negocio. | Modelo de Negocio. |
| Políticas de Riesgos. | Gestión de Riesgos. |
| Indicadores en base a marcos nacionales, europeos o internacionales. | Estándares GRI. |
| Información sobre los impactos. | Análisis de Materialidad. |
| Información sobre cuestiones medioambientales. | Desempeño en Medioambiente. |
| Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal. | Desempeño en Empleados. |
| Información sobre el respeto de los derechos humanos. | Gestión de los Derechos Humanos. |
| Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno. | Política Anti-corrupción. |
| Información sobre la sociedad. | Desempeño en Clientes, Sociedad y Proveedores. |



> 7.2 Índice de Contenidos

> 7.2.1 Contenidos según IIRC

Se esquematiza a continuación dónde se puede encontrar en el presente Informe cada uno de los contenidos requeridos por IIRC: **(GRI 102-46)**

| Contenidos requeridos IIRC | Págs. Informe 2018-19 | |
|---|--|-----------------------|
| Descripción de la Organización y del Entorno | Indicadores Clave 2018-19..... | 6 a 8 |
| | Principios de Negocio y Cultura Corporativa..... | 55 y 75 |
| | Estructura Organizativa..... | 12 |
| | Análisis del Entorno..... | 30 a 34 |
| Gobierno Corporativo | Cumplimiento Normativo..... | 116 a 118 |
| | Consejos de Administración y Comités..... | 119 a 124 |
| Modelo de Negocio | Modelo de Negocio..... | 15 a 18 |
| | Creación de Valor..... | 22 a 26 |
| | Marco Estratégico de Empresa Sostenible..... | 43 |
| Riesgos y Oportunidades | Gestión de Riesgos..... | 36 a 39 |
| Estrategia y Asignación de Recursos | Estrategia..... | 41 a 42 |
| | Modelo de Negocio: Indicadores Clave 2018-19 | 6 a 8 |
| Desempeño | Mejor Experiencia de Cliente..... | 61 a 72 |
| | Excelencia Operativa..... | 74 a 110 |
| | Excelencia de Red..... | 112 a 114 |
| Perspectivas Futuras | Análisis del Entorno..... | 30 a 34 |
| | Objetivos..... | 72, 81, 98, 100 y 107 |
| Bases de Preparación y Presentación | Perfil y Objetivo del Informe..... | 5 |
| | Marco Estratégico de Empresa Sostenible..... | 43 |
| | Principios de Elaboración del Informe..... | 128 y 129 |



7.2 Índice de Contenidos > 7.2.2 Análisis de Materialidad según Estándares GRI

Para realizar la **identificación de los Temas Materiales** se consideran las siguientes fuentes de información: **(GRI 102-46 y GRI 102-47)**

- > El listado general de temas definidos por los Estándares GRI.
- > El listado de temas establecido por el Grupo Vodafone.
- > El listado de temas establecido en ejercicios anteriores por Vodafone España.
- > Los temas identificados en el documento "Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?" de GRI.
- > Los Temas Materiales para el Sector de Telecomunicaciones identificados por "Sustainability Accounting Standard".

Realizada esta identificación, en la tabla adjunta se establece la correlación entre los Temas Materiales según terminología GRI y los Temas 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 Estándares Económicos GRI-200 | Estándares GRI | Tema Material Vodafone | Cobertura | Enfoque de Gestión |
|---|------------------------------------|------------------------|-----------|-------------------------|
| | 201-Desempeño económico | Creación de Valor | Interna | Cap. 1 págs. 22 a 26 |
| | 202-Presencia en el mercado | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 203-Impactos Económicos Indirectos | Creación de Valor | Interna | Cap. 1 págs. 22 a 26 |
| | 204-Prácticas de adquisición | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 205-Anticorrupción | Ética | Interna | Cap. 4 págs. 55 y 56 |
| | 206-Competencia Desleal | Ética | Interna | Cap. 4 págs. 55 y 56 |

| Categoría Estándares Ambientales GRI-300 | Estándares GRI | Tema Material Vodafone | Cobertura | Enfoque de Gestión |
|--|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | 301-Materiales | Consumo de Materiales y Residuos | Interna - Externa | Cap. 5.2 págs. 106 y 107 |
| | 302-Energía | Medioambiente y Cambio Climático | Interna | Cap. 5.2 págs. 102 a 104 |
| | 303-Agua | No Material | -- | -- |
| | 304-Biodiversidad | No Material | -- | -- |
| | 305-Emisiones | Medioambiente y Cambio Climático | Interna | Cap. 5.2 pág. 109 |
| | 306-Efluentes y Residuos | No Material | --- | -- |
| | 307-Cumplimiento Ambiental | Medioambiente y Cambio Climático | Interna | Cap. 5.2 pág. 102 |
| | 308-Evaluación ambiental de los proveedores | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 pág. 99 |

| Categoría Estándares Sociales GRI-400 | Estándares GRI | Tema Material Vodafone | Cobertura | Enfoque de Gestión |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|-----------|-------------------------|
| | 401-Empleo | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 402-Relaciones trabajador-empresa | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 403-Seguridad y Salud en el trabajo | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 404-Formación y Enseñanza | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 405-Diversidad e Igualdad de Oportunidades | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 406-No Discriminación | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | 407-Libertad de Asociación y Negociación Colectiva | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 408-Trabajo Infantil | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 409-Trabajo Forzoso u obligatorio | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 410-Prácticas en Materia de Seguridad | Empleados | Interna | Cap. 5.2 págs. 74 a 86 |
| | | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 411-Derechos de los Pueblos Indígenas | No Material | -- | -- |
| | 412-Evaluación de Derechos Humanos | Proveedores | Externa | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 413-Comunidades Locales | Acción Social | Interna | Cap. 5.2 págs. 87 a 98 |
| | 414-Evaluación social de los Proveedores | Proveedores | Interna | Cap. 5.2 págs. 99 y 100 |
| | 415-Política Pública | Cumplimiento Normativo | Interna | Cap. 6 págs. 116 a 118 |
| | 416-Salud y Seguridad de los Clientes | Despliegue Responsable de Red/EMF | Interna | Cap. 5.3 pág. 114 |
| | | Uso Responsable de las TIC | Interna | Cap. 5.2 pág. 98 |
| | 417-Marketing y Etiquetado | Claridad Precios y Tarifas | Interna | Cap. 5.1 págs. 61 y 62 |
| | 418-Privacidad de los Clientes | Privacidad y Protección de Datos | Interna | Cap. 5.2 pág. 97 |
| | 419-Cumplimiento Socioeconómico | Cumplimiento Normativo | Interna | Cap. 6 págs. 116 a 118 |

Para establecer el proceso de **priorización de estos Temas Materiales** se identifican los Grupos de Interés para los que es Relevante o Material el tema en cuestión, construyéndose la **Matriz de Materialidad** que tiene en cuenta tanto la importancia de estos temas para los Grupos de Interés, como su Influencia en el Negocio.

Los diferentes Temas Materiales forman parte del Marco Estratégico de Empresa Sostenible , cuya gestión y coordinación es efectuada por el Departamento de Sostenibilidad y Calidad, que informa periódicamente al Comité de Dirección a través del Director de Comunicación Corporativa, del cual depende.

> 7.2 Índice de Contenidos > 7.2.3 Índice de Contenidos GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el Índice de Contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|---|--|----------------------------------|----------------------|
| GRI 101: FUNDAMENTOS 2016 | | | |
| CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016) | | | |
| Perfil de la organización | 102-1 Nombre de la organización | 5 | |
| | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 13, 14 y vodafone.es | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | Contraportada | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | 10 | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | 11 | |
| | 102-6 Mercados servidos | 15, 17 | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | 6, 7 y 8 | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 12, 25, 82, 83 y 84 | |
| | 102-9 Cadena de suministro | 99, 100 | |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 12 | |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | 36, 37 | |
| | 102-12 Iniciativas externas | 5, 18, 128, 129, 130, 131 | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | 18 | |
| Estrategia | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4 | |
| | 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales | 37, 38, 39 | |
| Ética e Integridad | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | 55, 56 | |
| | 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 46, 56, 117 y 125 | |
| Gobernanza | 102-18 Estructura de gobernanza | 12, 119, 120, 121, 122, 123, 124 | |
| | 102-19 Delegación de autoridad | 121, 122, 123 | |
| | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 119, 120 | |
| | 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales | 121, 122, 123 | |
| | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | 119, 120, 121 | |
| | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | 119 | |
| | 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | 119 | |
| | 102-25 Conflictos de intereses | 119 | |
| | 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | 119 | |
| | 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | 119 | |
| | 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | 116, 117, 118 | |
| | 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 116, 117, 118 | |
| | 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 36, 37, 38, 39 | |
| | 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | 122, 123, 124 | |
| | 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 5 | |
| | 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas | 125 | |
| 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | 76, 77, 125 | | |
| 102-35 Políticas de remuneración | 126 | | |
| 102-36 Proceso para determinar la remuneración | 126 | | |
| 102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración | 126 | | |
| 102-38 Ratio de compensación total anual | 126 | | |
| 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual | 126 | | |

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|--|--|---|----------------------|
| CONTENIDOS GENERALES (GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016) | | | |
| Participación de los Grupos de Interés | 102-40 Lista de grupos de interés | 44, 45 | |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 76 | |
| | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 44, 45 | |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 44, 45 | |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 44, 45 | |
| Prácticas para la elaboración de Informes | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 5, 11 | |
| | 102-46 Definición de los Contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 128, 129, 130, 131 | |
| | 102-47 Lista de Temas Materiales | 131 | |
| | 102-48 Reexpresión de la información | Información no reexpresada | |
| | 102-49 Cambios en la elaboración de informes | Sin cambios en la elaboración del Informe | |
| | 102-50 Período objeto del informe | 5 | |
| | 102-51 Fecha del último informe | 5 | |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Anual | |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | contraportada | |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 5 | |
| | 102-55 Índice de contenidos GRI | 132, 133, 134, 135 | |
| | 102-56 Verificación externa | 141 y 142 | |
| CONTENIDOS TEMÁTICOS | | | |
| Desempeño Económico | | | |
| GRI 103: enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 201: desempeño Económico 2016 | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 23, 101 | |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 26, 102, 103, 104, 63 | |
| | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | 23, 76 | |
| | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | 22 | |
| Presencia en el Mercado | | | |
| GRI 103: enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 202: presencia en el mercado 2016 | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | 126 | |
| | 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local | 12 | |

> 7.2 Índice de Contenidos > 7.2.3 Índice de Contenidos GRI

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|---|---|------------------------|----------------------|
| CONTENIDOS TEMÁTICOS | | | |
| Impactos Económicos Indirectos | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 7, 112, 113 | |
| | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | 24 | |
| Prácticas de Adquisición | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | 99 | |
| Anticorrupción | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 55, 56 | |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 55, 116, 117 | |
| | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 56 | |
| Competencia Desleal | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 206: Competencia Desleal 2016 | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia | 69 | |
| Materiales | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 301: Materiales 2016 | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen | 106 | |
| | 301-2 Insumos reciclados utilizados | 106 | |
| | 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado | 106 | |
| Energía | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 103, 104, 108 | |
| | 302-2 Consumo energético fuera de la organización | 109 | |
| | 302-3 Intensidad energética | 108 | |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | 108 | |
| | 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | 103 | |

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|--|--|------------------------|----------------------|
| Emisiones | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 305: Emisiones 2016 | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 109 | |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | 109 | |
| | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | 109 | |
| | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | 108 | |
| | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI | 26, 109 | |
| | 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | No procede (2) | |
| | 305-7 Óxidos de Nitrógeno (NOX), óxidos de Azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire | No procede (2) | |
| Cumplimiento Ambiental | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | 113 | |
| Evaluación Ambiental de Proveedores | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016 | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 99 | |
| | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | 57, 99 | |
| Empleo | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 401: Empleo 2016 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 82, 83, 84 | |
| | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 76 | |
| | 401-3 Permiso parental | 84 | |
| Relaciones Trabajador-Empresa | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 402: Relación trabajador-empresa 2016 | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | 76 | |

(2) La relevancia de la información es muy baja

> 7.2 Índice de Contenidos > 7.2.3 Índice de Contenidos GRI

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|---|---|------------------------|----------------------|
| CONTENIDOS TEMÁTICOS | | | |
| Seguridad y Salud en el Trabajo | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 403: Seguridad y Salud en el trabajo 2018 | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 81 | |
| | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes | 81 | |
| | 403-3 Servicios de salud en el trabajo | 81 | |
| | 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 81 | |
| | 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 81 | |
| | 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores | 81 | |
| | 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales | 81 | |
| | 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo | 81, 100 | |
| | 403-9 Lesiones por accidente laboral | 85, 100 | |
| | 403-10 Dolencias y enfermedades laborales | 81 | |
| Formación y Enseñanza | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 84 | |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 80 | |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 80 | |
| Diversidad e Igualdad de Oportunidades | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 82 | |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 79, 83 | |
| No Discriminación | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 406: No discriminación 2016 | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 56 | |

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|---|--|--------------------------------|----------------------|
| Libertad de Asociación y Negociación Colectiva | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 | 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | 57, 99 | |
| Trabajo Infantil | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 408: Trabajo infantil 2016 | 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | 57, 99 | |
| Trabajo Forzoso u Obligatorio | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 | 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | 57, 99 | |
| Prácticas en Materia de Seguridad | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 | 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos | 56, 100 | |
| Evaluación de Derechos Humanos | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016 | 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | 54, 99 | |
| | 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | 99 | |
| Comunidades Locales | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 | |
| | 103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 | |
| | 103-3 Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 | |
| GRI 413: Comunidades locales 2016 | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94 | |
| | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales | 114 | |



> 7.2 Índice de Contenidos > 7.2.3 Índice de Contenidos GRI

| Estándar GRI | Contenidos | Pág./Respuesta directa | Verificación externa |
|---|------------|---|----------------------|
| CONTENIDOS TEMÁTICOS | | | |
| Evaluación Social de los Proveedores | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | 99 |
| | 414-2 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | 58, 99 |
| Política Pública | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 415: Política Pública 2016 | 415-1 | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos | El valor es 0 |
| Salud y Seguridad de los Clientes | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 416: Salud y seguridad de los Clientes 2016 | 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | 98, 114 |
| | 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la Salud y Seguridad de las categorías de productos y servicios | 114 |
| Marketing y Etiquetado | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 114 |
| | 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | 114 |
| | 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | 69 |
| Privacidad del Cliente | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 418: Privacidad del Cliente 2016 | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del Cliente y pérdida de datos del Cliente | 97 |
| Cumplimiento Socioeconómico | | | |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del Tema Material y su Cobertura | 131 |
| | 103-2 | Enfoque de Gestión y sus componentes | 48, 131 |
| | 103-3 | Evaluación del Enfoque de Gestión | 48, 131 |
| GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016 | 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 97 |



7.2 Índice de Contenidos > 7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018

Se establece a continuación el listado de contenidos de la Ley 11/2018 y su relación con los contenidos temáticos de los estándares GRI:

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|---|--|----------------------------------|
| Información general | | |
| Modelo de negocio | | |
| Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización). | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. 102-7 Tamaño de la organización. | 13, 14 y Vodafone.es 6, 7 y 8 |
| Presencia geográfica. | 102-3 Ubicación de la sede. 102-4 Ubicación de las operaciones. 102-6 Mercados servidos. | Contraportada 10 15 y 17 |
| Objetivos y estrategias de la organización. | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 41 y 42 |
| Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 37, 38 y 39 |
| General | | |
| Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI. | 5 |
| Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 5 |
| Cuestiones Medioambientales | | |
| Información general | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 48, 101 y 131 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. | 48, 108 a 110 y 131 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 37, 38 y 39 |
| Información detallada | | |
| Información general detallada | | |
| Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad. | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 37, 38, 39 y 114 |
| Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. | Ver en la página indicada. | 101 |
| Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. | Ver en la página indicada. | 101 |
| Sobre la aplicación del principio de precaución. | 102-11 Principio o enfoque de precaución. | 36 y 37 |
| Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 101 |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|---|---|---------------------------|
| Contaminación | | |
| Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 103 y 106 |
| Economía circular: prevención y gestión de residuos | | |
| Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos. | 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación. | 105 y 106 |
| Uso sostenible de los recursos | | |
| Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. | 303-1 Extracción de agua por fuente. | 106 y 110 |
| Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. | 106 y 110 |
| Consumo, directo e indirecto, de energía. | 302-1 Consumo energético dentro de la organización. | 103, 104 y 108 |
| Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 103 |
| Uso de energías renovables. | 302-1 Consumo energético dentro de la organización. | 103 |
| Cambio climático | | |
| Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce. | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2). | 109 |
| Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático. | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. | 26, 102, 103, 104 y 63 |
| Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 103 |
| Protección de la biodiversidad | | |
| Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | No material |
| Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | No material |
| Cuestiones sociales y relativas al personal | | |
| Información general | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 36, 37, 38 y 39 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. | 82, 83 y 84 |

7.2 Índice de Contenidos > 7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|---|---|--------------------|
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 56, 116, 117 y 118 |
| Información detallada | | |
| Empleo | | |
| Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.). | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados. | 82 |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores. | 82 |
| Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 83 |
| Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. | 83 |
| Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. | 79 |
| La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo. | 102-35 Política de remuneración. | 126 |
| Implantación de políticas de desconexión laboral. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 76 |
| Empleados con discapacidad. | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados. | 78 |
| Organización del trabajo. | | |
| Organización del tiempo de trabajo. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 76 y 77 |
| Número de horas de absentismo. | 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. | 86 |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 77 |
| Salud y seguridad. | | |
| Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | | 81 |
| Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo. | 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. | 85 y 86 |
| Relaciones sociales. | | |
| Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos. | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad. | 76 |
| Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva. | 76 |
| El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. | 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos. | 76 |
| Formación | | |
| Las políticas implementadas en el campo de la formación. | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. | 80 |
| La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales. | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado. | 84 |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | | |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 78 |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|--|---|------------------|
| Igualdad | | |
| Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 78 |
| Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 78 |
| La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. | 78 |
| Respeto a los derechos humanos | | |
| Información general | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 58 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. | 58 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 58 |
| Información detallada | | |
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos. | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. | 58 |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos. | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. | 58 |
| Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. | 58 |
| Lucha contra la corrupción y el soborno | | |
| Información general | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 56 y 117 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. | 56 |



> 7.2 Índice de Contenidos > 7.2.4 Relación de contenidos con la Ley 11/2018

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|--|--|------------------|
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 116 y 117 |
| Información detallada | | |
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas. 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. | 56, 116 y 117 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. | 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas. | 56 |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 87 |
| Información sobre la sociedad | | |
| Información general | | |
| Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 87 a 96 |
| Los resultados de esas políticas , debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. 103-3 Evaluación del enfoque de gestión. | 87 a 96 |
| Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo . | 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades. | 36 a 39 |
| Información detallada | | |
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | | |
| El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 23 a 25 |
| El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 87 a 91 |
| Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos. | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés. | 87 a 91 |
| Las acciones de asociación o patrocinio. | - | 18 |

| Información solicitada por la Ley 11/2018 (Estado de información no financiera) | Vinculación con contenidos GRI | Pág. del Informe |
|---|--|------------------|
| Subcontratación y proveedores | | |
| La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales. | 99 |
| Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales. | 99 |
| Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | 99 |
| Consumidores | | |
| Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | Ver en la página indicada. | 114 |
| Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas. | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés. 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados. 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. | 69 |
| Información fiscal | | |
| Los beneficios obtenidos país por país. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 23 |
| Los impuestos sobre beneficios pagados. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 23 |
| Las subvenciones públicas recibidas. | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes. | 23 |



> 7.3 Glosario

AAPP: Administraciones Públicas

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line

AMAP: Africa, Middle-East and Asia Pacific

ARPU: Average Revenue per User

ASPACE: Atención a la Parálisis Cerebral de toda España

ASPAYM: Asociación de Paraplégicos y Personas con Gran Discapacidad Física

ASSDA: Agencia de Servicios Sociales y Dependencia

ATEGAL: Asociación Cultural Gallega de Formación Permanente de Adultos

BAF: Banda Ancha Fija

BAM: Banda Ancha Móvil

CAC: Centro de Atención al Cliente

CEO : Chief Executive Officer

CEOMA: Confederación Española de Organizaciones de Mayores

CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas

COCEMFE: Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España

COGAMI: Confederación Gallega de Personas con Discapacidad

CONFEMAC: Confederación Estatal de Mayores Activos

CVM: Customer Value Management

DMP: Data Management Platform

DRR: Despliegue Responsable de Red

EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization

EMF: Electro Magnetic Fields (Campos electromagnéticos)

ENL: Entidad No Lucrativa

FASUNEX: Federación de Asociaciones de Alumnos y Antiguos Alumnos

FEDACE: Federación Española de Daño Cerebral

FTE: Full Time Equivalents

FTTH: Fiber To The Home

GB: Gigabyte

Gbps: Gigabit por segundo

GBI: Global Biking Initiative

GDPR: General Data Protection Regulation

GEI: Gas de Efecto Invernadero

GSM: Global System for Mobile communications

GRI: Global Reporting Initiative

HFC: Hybrid Fiber Coaxial

HSDPA: High Speed Downlink Packet Access

IAPP: Internacional Association of Privacy Professionals

IGIC: Impuesto General Indirecto Canario

IIRC: International Integrated Reporting Council

IoT: Internet of Things

IPSI: Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación

IPVPN: Internet Protocol Virtual Private Network

JOVESOLIDES: Asociación de Jóvenes hacia la Solidaridad y el Desarrollo

LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos

M2M: Machine to Machine

MEPS2: Monitor Empresarial de Excelencia en Prevención, Seguridad y Salud

NB-IoT: Narrow Band IoT

NEBA: Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha

NFC: Near-Field Communication

NGA: New Generation Access

NPS: Net Promoter Score

NSA: Non-Stand Alone

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OMV: Operador Movil Virtual

PREDIF: Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física

REDI: Red Empresarial por la Diversidad y la Inclusión

RRHH: Recursos Humanos

SAU: Sociedad Anónima Unipersonal

SEAD: Secretaría de Estado para el Avance Digital

SECOT: Senior Españoles para la Cooperación Técnica

SLT: Senior Leadership Team

STEM: Science, Technology, Engineering, and Mathematics

TB: Terabyte

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

T-NPS: Transactional Net Promoter Score

UDP: Unión Democrática de Pensionistas

UE: Unión Europea

UMTS: Universal Mobile Telecommunications System



8

.....

**Informe de Revisión
Independiente**



KPMG Asesores S.L.
 Pº. de la Castellana, 259 C
 28046 Madrid
 Tel +34 91 456 34 00
 Fax +34 91 555 01 32
 www.kpmg.es

Confidencial
 Vodafone España, S.A.U.
 Avenida de América, 115
 28042 Madrid

Nuestra ref: Vodafone_SMA_GRI_85C
 Jun19

A la atención del
 D. Jaime de Andrés

12 de junio de 2019

Estimados señores:

Revisión independiente del Informe Integrado de Vodafone en España 2018-19

De acuerdo con su petición y en relación con la revisión independiente del Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 (en adelante Vodafone) correspondiente al ejercicio anual terminado en 31 de marzo de 2019 (el Informe), les informamos que nos encontramos en proceso de finalización de los procedimientos de revisión, estando pendiente de completar los siguientes aspectos de nuestro trabajo:

- Revisión de la última versión del Informe Integrado de Vodafone en España y la correcta paginación del índice de contenidos GRI.
- Recepción de la Carta de Manifestaciones firmada por la Dirección de Vodafone.

Si concluimos satisfactoriamente los asuntos pendientes anteriormente mencionados, nuestro informe de revisión se redactaría en los siguientes términos:

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Vodafone en España

A la Dirección de Vodafone España, S.A.U.:

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos sido requeridos por Vodafone España, S.A.U. (en adelante la Sociedad) para realizar una revisión independiente de la información no financiera contenida en el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 (en adelante Vodafone) del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2019 (en adelante el Informe), en forma de:

- Una conclusión de seguridad razonable independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, la aplicación por Vodafone de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018) se ha realizado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto definidos en dicha Norma, así como según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG Network”), sociedad suiza. Documento clasificado: KPMG Confidencial

Reg. Merc. Madrid, 14.232, F. 03. Ins. 0. 11.01.2014 (SII). NIF: B-05400001



Vodafone España, S.A.U.
 Revisión independiente del Informe Integrado de Vodafone en España 2018-19
 12 de junio de 2019

- Una conclusión de seguridad limitada independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, no hay nada que nos haya llamado la atención y nos haga pensar que los indicadores contenidos en el apartado Índice de Contenidos GRI del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, y no se hayan presentado de forma adecuada, lo que incluye la fiabilidad de los datos y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Vodafone es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe para aquellos indicadores con un nivel de aseguramiento limitado, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), de la determinación de los objetivos de Vodafone en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se cobija la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para la permitir que preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado estén libres de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de aseguramiento razonable sobre la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), una revisión limitada sobre la preparación y presentación del resto de indicadores dentro del alcance de la revisión y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio que comprende desde abril de 2018 a marzo de 2019. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con 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) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICAJE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS (2008) de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 AP (2018), sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Vodafone_SMA_GRI_85C Jun19.docx Documento clasificado: KPMG Confidencial 2



Vodafone España, S.A.U.
 Revisión independiente del Informe Integrado de Vodafone en España 2018-19
 12 de junio de 2019

- Una conclusión de seguridad limitada independiente que indique que, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en la evidencia que hemos obtenido, no hay nada que nos haya llamado la atención y nos haga pensar que los indicadores contenidos en el apartado Índice de Contenidos GRI del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, y no se hayan presentado de forma adecuada, lo que incluye la fiabilidad de los datos y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Vodafone es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe para aquellos indicadores con un nivel de aseguramiento limitado, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), de la determinación de los objetivos de Vodafone en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se cobija la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para la permitir que preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado estén libres de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de aseguramiento razonable sobre la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), una revisión limitada sobre la preparación y presentación del resto de indicadores dentro del alcance de la revisión y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio que comprende desde abril de 2018 a marzo de 2019. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con 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) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICAJE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000AS (2008) de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 AP (2018), sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Vodafone_SMA_GRI_85C Jun19.docx Documento clasificado: KPMG Confidencial 2



Vodafone España, S.A.U.
 Revisión independiente del Informe Integrado de Vodafone en España 2018-19
 12 de junio de 2019

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

- En nuestra opinión, los procesos y procedimientos que cumplen los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), revisados con un nivel de aseguramiento razonable, se han preparado y presentado en todos los aspectos significativos de la Norma, aplicándose los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en los apartados GRI 102-43 y GRI 102-44 del Informe.
- En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores revisados con un nivel de aseguramiento limitado, no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 de Índice de contenidos GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Vodafone un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Vodafone ha recopilado, a través de canales específicos, las consultas a sus principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas sobre los asuntos relevantes para la compañía. Durante el ejercicio 2018-19, Vodafone ha continuado enviando sus cuestionarios a todos sus interlocutores de sus grupos de interés. En su propósito de seguir profundizando en las relaciones de la compañía con sus grupos de interés, se recomienda enriquecer el listado de asuntos materiales sobre los que se elabora la consulta periódica, de forma que puedan incorporarse temas emergentes derivados de su actividad.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Vodafone continúa elaborando de manera anual su análisis de materialidad para identificar, priorizar y validar aquellos asuntos más relevantes. La compañía dispone de un proceso definido para ponderar la relevancia de cada uno de los asuntos identificados por sus grupos de interés de forma que se tenga en cuenta la influencia e impacto en el negocio desde el punto de vista interno y externo. En este sentido, se recomienda seguir considerando el grado de relevancia de los asuntos materiales y su cobertura en los contenidos del Informe para garantizar que la compañía considere y da respuesta a aquellos asuntos que importan e impactan tanto dentro de la compañía como fuera de ella.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Vodafone da respuesta a los principales desafíos en materia de RSC y los vincula al desarrollo de programas para mejorar su desempeño a través de su Marco Estratégico de Empresa Sostenible. En ejercicios futuros, la compañía deberá continuar trabajando para informar sobre la medición y el control del desempeño de sus asuntos materiales, así como sobre la consecución de sus objetivos, que deberán estar priorizados y alineados con los intereses y expectativas de los grupos de interés de forma exhaustiva y equilibrada, a la vez que forme parte de la estrategia de comunicación de la compañía.

En cuanto al principio de IMPACTO

Vodafone dispone de herramientas que miden y monitorizan sus impactos directos e indirectos mediante su análisis de contribución al desarrollo sostenible, a través de su aportación económica, social, ambiental y digital. Cada una de estas contribuciones está desglosada por los impactos generados directamente por Vodafone, y los generados por su cadena de valor. Se recomienda mantener los avances en las metodologías de estimación del impacto indirecto, para que se adicien de forma más precisa y exhaustiva a la actividad de Vodafone en toda su cadena de valor.

Vodafone_2018_GRI_2019_120619.docx
Document classification: KPMG Confidential
4



Vodafone España, S.A.U.
 Revisión independiente del Informe Integrado de Vodafone en España 2018-19
 12 de junio de 2019

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Vodafone España, S.A.U. en relación con el Informe Integrado Vodafone en España 2018-19 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

Esta carta ha sido preparada a petición de la Dirección de Vodafone España, S.A.U. para la gestión del servicio de Materiality Disclosures Service ante Global Reporting Initiative (GRI), por lo que no debe ser utilizada para otro propósito ni distribuida fuera de este ámbito sin nuestra autorización previa.

Atentamente,



Ramón Pueyo Sordo

Vodafone_2018_GRI_2019_120619.docx
Document classification: KPMG Confidential
5

Para más información
visita nuestra web



Danos tu opinión

Te invitamos a que nos proporciones tu opinión sobre este Informe.

Para ello, puedes dirigirte a:

- > Vodafone España | Sostenibilidad y Calidad
Avenida de América, 115 - 28042 MADRID
- > O bien a través de nuestro buzón de correo:
sostenibilidad@vodafone.com