



05 **Gestión sostenible** de la cadena de valor

Grupos de Interés
Medio Ambiente
Gestión de la seguridad de la información



- 01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
- 02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
- 03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
- 04 Modelo de gobierno
- 05 Gestión sostenible de la cadena de valor**
- 06 Bases para la elaboración del Informe
- 07 Anexos

Grupos de Interés

Mapa de grupos de interés de Cellnex



Gestión de personas

En 2017, año caracterizado por el crecimiento del Grupo debido principalmente a nuevas adquisiciones en Europa, Cellnex se enfrenta al reto de integrar las nuevas sociedades en el modelo organizativo del grupo, especialmente en el ámbito de la gestión de personas.

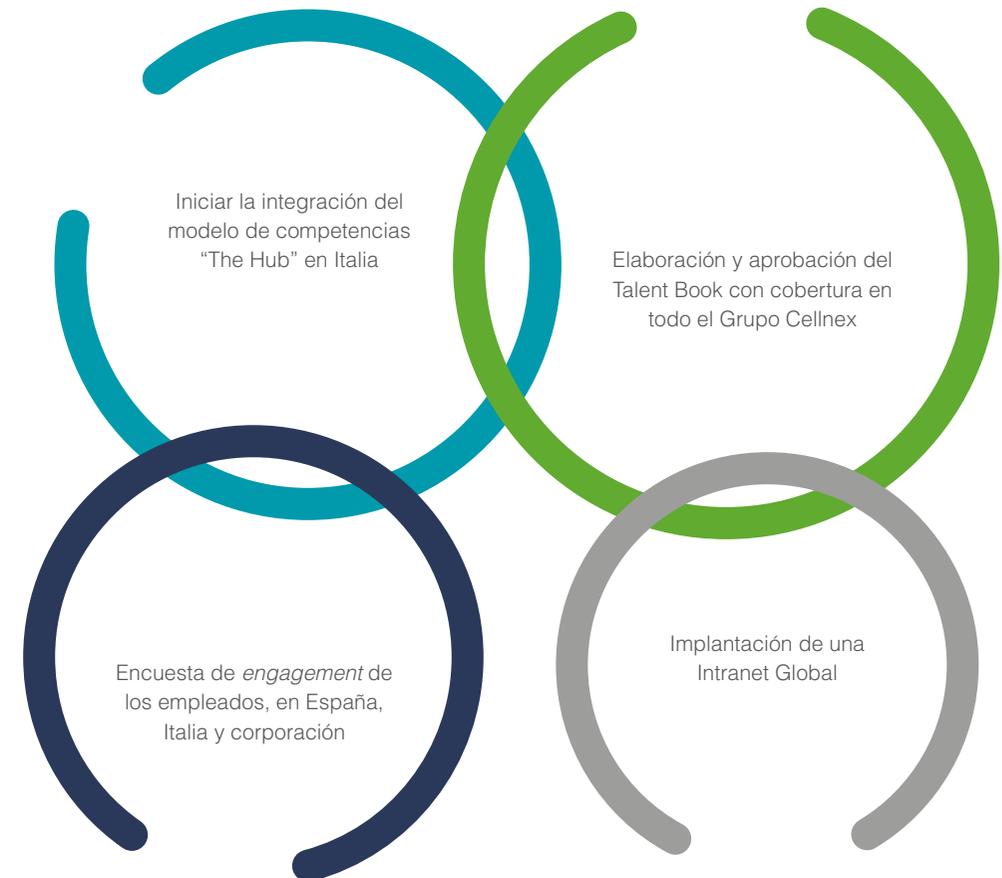
En el marco de la nueva visión organizativa del Grupo y para dar respuesta a dicho reto, en 2017 se ha implantado el proyecto de cambio de gestión de la organización llamado "**Change Management**" cuyo objetivo es asegurar el traspaso de las responsabilidades y proporcionar acompañamiento en el proceso de transformación. Como resultado de este proyecto, se han identificado los puestos de trabajo afectados por el cambio y se ha realizado un acompañamiento y seguimiento de la evolución de cada una de las personas implicadas. Además, se han realizado roadshows en todos los países para explicar la visión organizativa y los cambios organizacionales. Con el objetivo de evaluar la percepción y satisfacción de los empleados en la gestión del proyecto **Change Management**, en 2018 se realizará una encuesta a todos los empleados afectados.

En este contexto europeo, durante 2017 se ha aprobado una política de **asignaciones internacionales** que permite enmarcar la situación del trabajador desplazado durante el periodo de tiempo que dure el proyecto internacional. Con esta política se quiere dar una oportunidad de desarrollo profesional al trabajador, a la vez que se asegura una serie de garantías durante su estancia y regreso, no solo relacionadas con complementos y beneficios económicos, sino también en materia fiscal, laboral y de Seguridad Social.

Asimismo, durante 2017 se ha elaborado el **programa onboarding** el cual se implementará a lo largo de 2018, con el objetivo de acelerar el proceso de adaptación e integración de las nuevas personas que se incorporan en la organización.

En línea con esta visión, Cellnex Italia está trabajando para alcanzar en 2018 la Certificación SA8000 Social Accountability. El objetivo de esta certificación es asegurar la diversidad, la igualdad de oportunidades entre todos los miembros que forman el equipo de personas en Italia.

Objetivos 2018



El equipo de Cellnex

El equipo humano de Cellnex está formado por 1.403 personas, con una distribución geográfica muy diversa representada por el 86% de las personas en España, el 9% en Italia, el 1% en Francia, el 2% en Holanda, el 1% en Reino Unido y el 1% en Suiza. La plantilla se caracteriza por una presencia mayoritaria de hombres, alineada con la situación del sector donde hay una marcada presencia masculina. El 100% de los directivos de Cellnex España proceden de la comunidad local.

Por este motivo, Cellnex busca la diversidad en su plantilla y dando respuesta al objetivo que estableció en 2016, la compañía ha **iniciado en España la actualización de su Plan de Igualdad**, con el objetivo de ir incrementando progresivamente una mayor presencia de mujeres en la compañía, en todos los cargos y responsabilidades, garantizando la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y previniendo el acoso sexual, y la discriminación por razón de sexo tanto indirecta como directa. Concretamente, en 2017 se ha finalizado la fase de diagnóstico que ha permitido evaluar el grado de desarrollo de la igualdad de oportunidades en Cellnex y en 2018 se formalizará el nuevo Plan de Igualdad de la compañía.

Igualmente, dando respuesta al objetivo establecido en 2016, durante 2017 se ha elaborado en España un Plan de Movilidad para impulsar una movilidad más sostenible y segura en el ámbito de la organización que permita conseguir los siguientes objetivos:

- Menor impacto de la movilidad, reduciendo los km anuales realizados.
- Mayor seguridad, reduciendo los índices de accidentalidad en la movilidad in itinere.
- Optimización de los recursos.

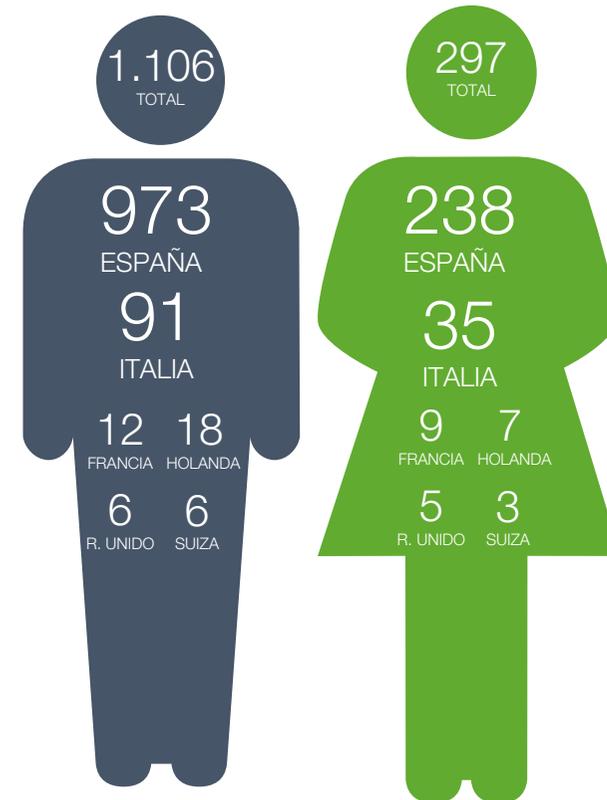
Concretamente durante 2017 se ha realizado una encuesta a los empleados de las oficinas de Barcelona y Madrid sobre movilidad y se han analizado los resultados. Está previsto que en 2018 se formalice y apruebe la estrategia integral de movilidad.

En 2017, la tasa de rotación de la plantilla en España se ha mantenido en niveles estables de 2%.



VER DETALLE EN ANEXO III.

Equipo Grupo Cellnex



NUEVAS CONTRATACIONES EN ESPAÑA

162

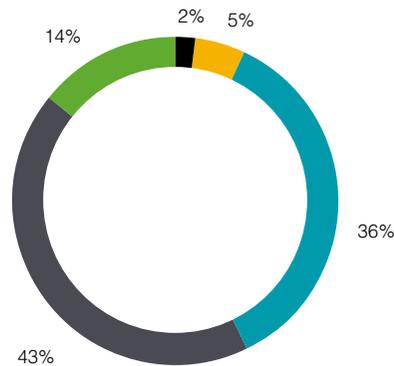
Apuesta por el liderazgo y el desarrollo del talento

La gestión del equipo humano y el desarrollo de su talento es uno de los pilares estratégicos para Cellnex. Durante el ejercicio 2016, el grupo Cellnex Telecom implantó un modelo de "gestión del talento" alineado con la estrategia de negocio en España. 2017 ha sido un año de continuidad de este modelo, el cual ha permitido contar con indicadores de talento e indicadores de mejora y desarrollo, que han facilitado la comparabilidad entre periodos, minimizando la subjetividad de la valoración de las personas.

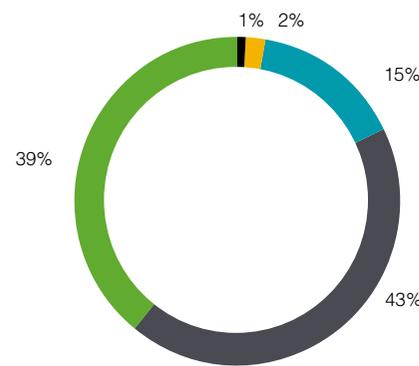
En este sentido, a través de la herramienta de gestión del talento "The Hub", la empresa ha seguido realizando los Diálogos de Desarrollo con todos los empleados, consistentes en un espacio de diálogo entre los colaboradores y sus responsables en relación al desarrollo individual del colaborador para finalmente definir sus PDI (Planes de Desarrollo Individual). Igualmente, se ha llevado a cabo una formación específica para managers cuyo objetivo es mejorar y dotar de herramientas a los managers durante la realización de los diálogos de desarrollo y de los PDI. Adicionalmente, la empresa ha puesto a disposición de todos los empleados la posibilidad de realizar formación sobre el desarrollo de los PDI y ha atendido todas las solicitudes recibidas al respecto.

A finales de 2016 se realizó una encuesta a los empleados para conocer su opinión sobre el modelo de "gestión del talento" y concretamente sobre la herramienta "The Hub" y los Diálogos de Desarrollo. Los resultados fueron muy positivos y sirvieron además para actualizar el proceso y modificar la herramienta "The Hub", adecuándola a las necesidades de los usuarios.

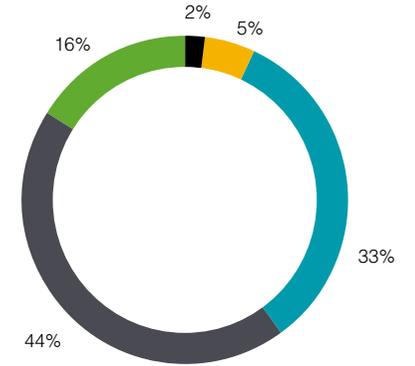
Valoración de la herramienta "The Hub"



Valoración de los diálogos de desarrollo con el responsable inmediato



Valoración del proceso Diálogos del Desarrollo



Estos cambios se han llevado a cabo durante el 2017, siendo el siguiente esquema el resultado:



Como segunda valoración del modelo de "gestión de talento", a principios de 2018 se realizará una nueva encuesta a los trabajadores para valorar directamente a sus managers en el contexto de los diálogos de desarrollo, con el objetivo de valorar su implicación y dedicación. Los resultados de la encuesta servirán para valorar los objetivos personales de cada uno de los managers sobre esta función, así como para detectar posibles actuaciones de mejora.

Está previsto iniciar la integración de este modelo de desarrollo del talento en los diferentes países, empezando por Italia a lo largo de 2018.

- 01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
- 02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
- 03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
- 04 Modelo de gobierno
- 05 Gestión sostenible de la cadena de valor**
- 06 Bases para la elaboración del Informe
- 07 Anexos

Formación 2017

Cellnex basa su modelo de desarrollo en el enfoque “70/20/10”, un modelo de desarrollo donde cada uno se hace responsable de su propio desarrollo y es responsabilidad del mánager su acompañamiento y de la organización facilitar los medios para que se produzca.

En 2017 han sido impartidas formaciones técnicas asociadas al conocimiento “core” de la Dirección de cada colaborador y formaciones transversales como por ejemplo gestión de proyectos, idiomas, ofimática, competencias y Prevención de Riesgos Laborales. La formación se imparte de forma presencial, online y “blended”, así como a través de proveedores externos y/o formadores internos.

En 2017 la plantilla de Cellnex España e Italia ha recibido 44.824 horas de formación de las cuales 5.058 se han basado en formación relacionada con la Seguridad en el puesto de trabajo.

Horas de formación

	2016	2017
España	43.501	40.452
Italia	2.852	4.372
Total	46.353	44.824

Nota: Ver detalle en Anexo III

Itinerarios formativos 2017

En 2017 en España se han realizado nuevas ediciones del itinerario de liderazgo, iniciado en 2015, destinado a managers. El objetivo de esta formación ha sido capacitar a los nuevos managers en el ámbito de la gestión de personas adquiriendo unas habilidades y herramientas que favorezcan el cambio de liderazgo. Además, se ha mantenido el modelo de gestión del talento para el 100% de la plantilla de Cellnex España.

Las formaciones de liderazgo realizadas en Italia en 2017 también han ido destinadas a managers y responsables de equipo. El objetivo de estas formaciones es el de aportar las herramientas necesarias para que todos ellos dispongan de las habilidades y conocimientos requeridos en sus puestos de trabajo.

Además, en 2017 se han desarrollado varias actividades de formación para las diferentes categorías de trabajo. En Cellnex Italia se ha empezado en 2017 un proyecto sobre “responsabilidad” de altos directivos y mandos intermedios con el objetivo de difundir un lenguaje común de comunicación capaz de simplificar y apoyar la relación interna. Este proyecto continuará en 2018 con el fin de extender el lenguaje de “responsabilidad” también entre otros niveles de organización. En 2017 se han llevado a cabo cursos de gestión de proyectos

con el objetivo de potenciar nuevos recursos en la gestión de proyectos transversales y apoyar la integración de empresas. Además, se ha promovido el proyecto “El cliente primero” con sesiones de formación con el fin de acercar a los técnicos a un nuevo rol de “Administrador de activos” potenciando nuevas habilidades como la comunicación, la negociación, la responsabilidad, la gestión del tiempo, ventas y orientación comercial.

También durante el 2017 en España, por una parte, se ha seguido con las sesiones de coaching dirigidas a los Directores, Gerentes y Jefes de Unidad que previamente pasaron por el proceso de management audit en 2016 y, por otra parte, se ha abierto otra evaluación de competencias de liderazgo a un nuevo colectivo, consistente en una valoración externa (management audit) incluyendo un feedback de los resultados. Este colectivo pasará en 2018 a recibir sesiones de coaching.

- 01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
- 02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
- 03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
- 04 Modelo de gobierno
- 05 Gestión sostenible de la cadena de valor**
- 06 Bases para la elaboración del Informe
- 07 Anexos

Programas específicos de formación

Itinerario de liderazgo	El objetivo de esta formación ha sido capacitar a los nuevos 27 managers en el ámbito de la gestión de personas adquiriendo unas habilidades y herramientas que favorezcan el cambio de liderazgo.
Itinerario para los gestores de proyectos	<p>El programa, que se inicia con una evaluación para poder acceder a él. Consiste en 4 módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Proyectos • Gestión y control de Recursos externos • Eficacia personal y gestión del propio tiempo • Habilidades y competencias personales <p>Una vez finalizada la formación, se ofrece la posibilidad de acceder al examen oficial de Gestión de Proyectos el PMP (Project Management Program), el certificado internacionalmente reconocido que valida la competencia para actuar en el papel de un gestor de proyecto, liderando y dirigiendo proyectos y equipos. Para ayudarles a alcanzar el éxito en este examen, los Gestores acceden a un curso previo de preparación del examen que incluye, además de sesiones presenciales, el acceso a una herramienta on-line, y a una tutoría para la resolución de dudas y para obtener apoyo en la preparación final del examen oficial.</p>
Itinerarios para formadores internos	Este proyecto tiene como objetivo capacitar a los formadores en su rol de Formador Interno.
Idiomas	Subvenciones de idiomas incluido dentro del programa de subvenciones para formación en Cellnex.



Dirección por Objetivos

En Cellnex Telecom se considera la Dirección por Objetivos (DPO) como un incentivo para estimular la contribución y creación adicional de valor de forma sistemática, asegurando una alineación global de esfuerzos para lograr los resultados de grupo esperados en el mercado.

Este conjunto de objetivos despliega la estrategia prioritaria de grupo en cada país y combina de forma coherente objetivos cruzados entre distintas áreas que recogen los proyectos principales del año en curso para apoyar la estrategia de negocio. El Modelo está implantado a todos los niveles y perfiles de la compañía y, mientras que durante 2017 no ha habido ningún cambio significativo, está prevista una actualización para 2018.

Un objetivo es la expresión de una meta a alcanzar durante el año en curso. Este objetivo puede ser establecido por el responsable jerárquico inmediato, o tratarse de un objetivo funcional asignado y evaluado por un área transversal (recursos, finanzas, etc.) según se detalla en el Modelo Relacional de Cellnex Telecom.

Cada empleado puede tener diferentes tipos de objetivos en un mismo período:

- Objetivos de Grupo/País
- Objetivos de Dirección
- Objetivos individuales

El peso o importancia de cada tipología varía en función de la posición organizativa o perfil laboral de cada empleado de Cellnex Telecom.

Apuesta por el bienestar y salud en el trabajo

Cellnex vela por el bienestar en sus instalaciones, buscando la implantación de las mejores medidas de **seguridad y salud** y asegurando el cumplimiento con las normas en esta materia en todas sus instalaciones. Con el fin de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de riesgos laborales y su integración en todos los departamentos y procesos de la compañía, Cellnex España y las empresas que la componen están certificadas según la norma OHSAS 18001:2007 por la entidad auditora TÜV Rheinland. En 2018, se prevé certificar Cellnex Italia y las empresas que la componen están certificadas según la norma OHSAS 18001:2007 por la entidad auditora DNV GL Business Assurance.

Cellnex dispone también de acuerdos de Coordinación de Actividades Empresariales con sus clientes a través de los cuales se definen los procesos de auditoría que la compañía hace a sus clientes. Estos procesos de auditoría buscan cumplir con la normativa vigente en materia de riesgos laborales; la RD171/2004 (Real Decreto que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales) y la LPRL 31/1955 (Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

La compañía dispone de un OSS propietario bajo el cual realiza un exhaustivo control de los accesos a sus centros, garantizando así el estricto cumplimiento de la política PRL y de la operativa de acceso por parte de clientes y sus contratistas.

Cellnex España cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, formado por 14 miembros, donde son tratados temas de prevención que afectan a la compañía en su conjunto. Además, dispone de dos Comités de Seguridad y Salud, para las sedes de Barcelona y Madrid, en los cuales son tratados temas específicos de los edificios corporativos.

En 2017 se han celebrado 4 comités de seguridad y Salud, en los cuales se encuentran representados el 97,7% de la plantilla de España. Igualmente, se dispone de un buzón de correo electrónico del Servicio de Prevención Mancomunado y una aplicación en la intranet corporativa para que cualquier trabajador de Cellnex pueda comunicar aquellas situaciones en que se pudieran poner en riesgo la seguridad de los trabajadores.

Paralelamente, en Cellnex Italia se cuenta con canales de comunicación directa entre el Departamento de Recursos Humanos y el personal para poder comunicar situaciones en que se pudieran poner en riesgo la seguridad y la prevención de riesgos ocupacionales,

y cuenta con procedimiento de actuación definidos ante la recepción de comunicaciones.

Asimismo, a fin de garantizar un entorno de trabajo saludable, en el que todo el personal de la compañía conozca las medidas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, la compañía proporciona información y formación en Prevención de Riesgos Laborales al 100% de la plantilla. En 2017 en Cellnex España fueron impartidas 4.990 horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales y seguridad en el trabajo.

En materia de comunicación y sensibilización respecto, durante el 2017 se ha adaptado al nuevo diseño organizativo la señalización de la red de emplazamientos distribuidos por el territorio nacional.

Además, en 2017 se ha avanzado en el proyecto de **modelo de Empresa Saludable**. Este modelo establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones internacionales existente sobre empresa saludables y que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.

Durante 2017 se han llevado a cabo distintas iniciativas piloto, para valorar el grado de aceptación de la plantilla y seguir avanzando en este sentido durante 2018. Entre ellas, destacan las iniciativas organizadas en el marco de la celebración del día mundial de la Seguridad y la Salud en el trabajo, cuyo objetivo es promover la prevención de las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, así como la creación y la promoción de una cultura de seguridad y salud que ayude a reducir los riesgos en el entorno de trabajo:

- Reparto de una pieza de fruta en las oficinas en España.
- Promoción del consumo de productos “wellness” por parte del proveedor de vending de las oficinas en España, Ibervending, a través del incremento de la oferta de productos más sanos y menos calóricos y el reparto de cajas de fruta un día.
- Dentro del Programa Wellnes de Cellnex, se realizó una Charla sobre Alimentación Saludable por una especialista en Enfermería del Trabajo y Máster en Nutrición y Salud en las oficinas de España.



- 01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
- 02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
- 03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
- 04 Modelo de gobierno
- 05 Gestión sostenible de la cadena de valor**
- 06 Bases para la elaboración del Informe
- 07 Anexos

Accionistas

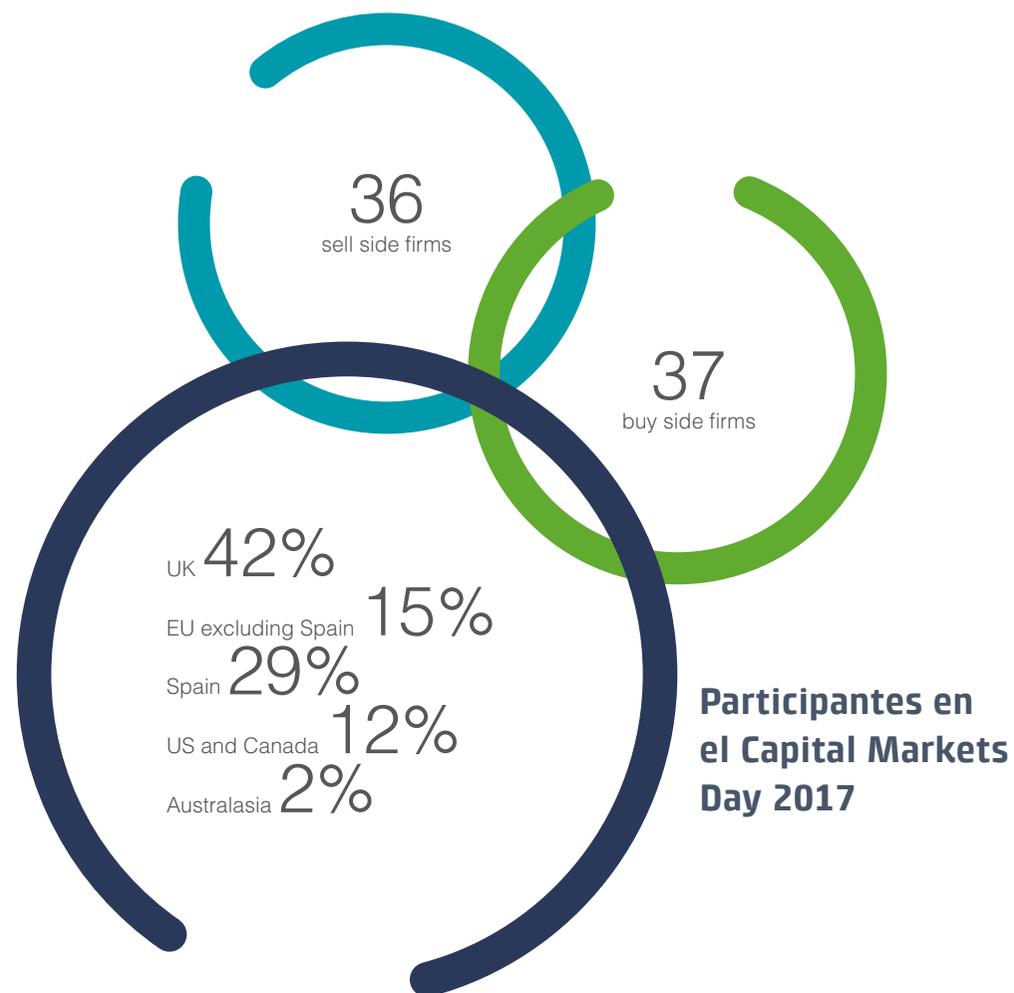
Cellnex trabaja para mantener la confianza de los inversores y cumplir sus expectativas. Para ello, en 2017, se ha creado la **Dirección de Relación con Inversores**, exclusivamente dedicada a vehicular y facilitar toda la información financiera a accionistas y analistas, como herramienta clave para dar a conocer el valor real y potencialidad de la compañía, así como sus oportunidades de crecimiento. La persona encargada de esta nueva dirección es **Juan José Gaitán, el cual ha sido reconocido por Extel 2017**, encuesta líder en la comunidad inversora que se realiza a nivel europeo.

En 2017, la actividad de la **Dirección de Relación con Inversores** ha sido intensa, habiendo contactado más de 300 accionistas y mantenido reuniones en 13 países diferentes. Durante 2017, 31 brókeres han cubierto activamente el valor, emitiendo recomendaciones de inversión sobre Cellnex.

Teniendo en cuenta el buen comienzo del 2018, el objetivo es mejorar el reconocimiento internacional de la función de Investor Relations y potenciar nuevas iniciativas.

Igualmente, el 14 noviembre de 2017 se celebró en las oficinas de Barcelona el **“Capital Markets Day 2017”**, un encuentro en el que además de presentar los resultados del tercer trimestre del año 2017, analistas e inversores tuvieron la oportunidad de conocer de la mano del equipo directivo de Cellnex los detalles de la evolución de la compañía y perspectivas futuras.

Durante las mismas fechas, Cellnex participó en el evento **Morgan Stanley European Technology, Media & Telecom Conference** donde más de 160 empresas y más de 600 inversores se reunieron en Barcelona para debatir sobre los últimos desarrollos y tendencias para los sectores de tecnología, comunicación y telecomunicaciones.



Clientes

Cellnex Telecom ha definido un modelo de relación con sus clientes basado en la proximidad, transparencia y en la búsqueda de la mejora constante.

Uno de los factores clave de este modelo es la continua interacción con el cliente a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio, desde la gestión comercial hasta la atención a incidencias, reporting y posibles consultas y quejas durante la provisión, operación y mantenimiento. Es por ello que la interlocución con el cliente se realiza desde aquellas áreas especializadas en las diferentes fases y aspectos del servicio, dando respuesta a las necesidades del cliente en cada momento.

Con el objetivo de asegurar una relación personal y estable con los clientes, ha sido definida la figura del gestor de cuentas, representando la persona de la compañía que mantiene la relación con el cliente externo y tiene como objetivo ofrecer un servicio personalizado a tiempo real y mejorando la satisfacción del cliente de forma global.

En España, en 2017 no se han registrado quejas de cliente. Mientras en Italia, en 2017 se han registrado 7 quejas mediante contacto directo y 8 mediante buzón, pero todas han sido resueltas o tratadas.

Como parte de la efectiva gestión de los sucesos significativos e incidencias, existen distintas guías y planes de continuidad del negocio tendentes a asegurar que los servicios críticos se puedan seguir prestando en caso de fallo en algún sistema, bien mediante la protección del mismo o por redundancia.

En España, en caso de fallo en sistemas redundados, la conmutación se realiza automáticamente. Los Centros de Control desde donde se opera y supervisa la red están 24 horas los 365 días del año. Los equipos que soportan la prestación de los principales servicios, están tele controlados de forma que, desde los Centros de Control y en caso necesario, se puede forzar las maniobras requeridas para la correcta prestación del servicio. También se dispone de Unidades Operativas en todas las provincias de España de forma que, en caso necesario, acuda un técnico cualificado al lugar de la avería para darle solución dentro del tiempo acordado en los niveles de servicio. Debido a que la empresa presta sus servicios y opera la red las 24 horas durante los 365 días del año en todos sus emplazamientos, no existen ni sitios ni periodos de inactividad.

Con la prestación de nuevos servicios de red, como los servicios de Smart cities e IoT, Cellnex está empezando a experimentar un cambio en la tipología de clientes. Concretamente, los nuevos servicios conllevan la gestión de

un mayor número de clientes y actores, de diversos sectores y geográficamente dispares. Este nuevo escenario implica un cambio en el modelo de gestión de los clientes, que requiere de la implantación de nuevos canales de comunicación, más allá del gestor de cuentas, la web o el email. En este nuevo escenario cobra especial relevancia la presencia de Cellnex en foros, conferencias y eventos en los que Cellnex participa activamente.

Así mismo, Cellnex dispone de diferentes canales adicionales de comunicación con sus clientes, como los establecidos en los Informes de SLA (acuerdos de servicio, Service-level agreement), o los estudios bienales de percepción de la satisfacción de los clientes, cuyos resultados cristalizan en planes de actuación y mejora.

Estos estudios han sido establecidos con los objetivos específicos que se detallan a continuación:

- Disponer de una completa radiografía de la percepción global de la compañía por parte de los clientes.
- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes desagregando y parametrizando los niveles globales de satisfacción en las diferentes dimensiones y atributos objetos del estudio.

- Disponer del mapa de indicadores de clientes con los servicios proporcionados por la compañía por cada actividad y segmentado por zonas de negocio y tipología de clientes.
- Determinar los índices de Recomendación y Fidelización de la compañía enmarcados por cada servicio, actividad, zona de negocio y tipo de cliente.
- Determinar los puntos críticos y puntos fuertes y dotarse de un Plan de Acción resultante del Estudio de Satisfacción del Cliente Externo.

Zero Outage

El grupo Deutsche Telecom lanzó hace pocos años un programa de certificación de sus proveedores con el ánimo de mejorar el servicio al cliente final. En todo el mundo hay unas 60 compañías hoy en día certificadas, y el proceso de homologación se rige por unos criterios muy rigurosos en la gestión extremo a extremo del servicio de conectividad para transmisión de datos que redunde en una mejora de la calidad final de cara a los clientes de este grupo alemán.

En España ha sido la compañía del grupo alemán T-Systems la promotora del proceso de certificación con Cellnex Telecom que, una vez alcanzada, potencia la relación entre ambas compañías al existir un marco de relación previo y estable. Se evoluciona a un modelo de partnership entre ambas sociedades.

Cellnex inició a mediados de 2017 el proceso de certificación. T-Systems ha estado monitorizando desde entonces la calidad ofrecida en los servicios de conectividad para datos prestados, sujetos a rigurosos niveles de continuidad. Para dar respuesta a los requerimientos que forman parte del programa y alcanzar la homologación, se han mantenido reuniones periódicas con responsables de T-Systems, se ha formado a los operadores de los centros de control, se han introducido mejoras en los procesos de gestión de incidencias y en los aplicativos de escalados, etc.

En diciembre de 2017 el Grupo ha recibido la notificación de dicha certificación y ésta tiene una vigencia anual renovable. En España, de acuerdo a la información disponible vigente, son únicamente dos las empresas actualmente certificadas en este tipo de actividad, entre las que figura Cellnex.

La expectativa para Cellnex es que este partnership con T-Systems y el grupo Deutsche Telecom genere nuevas oportunidades de colaboración, que ayudarán sin duda a hacer crecer la línea de negocio de servicios de conectividad del Grupo y supone un reconocimiento a la labor y calidad de los servicios prestados por Cellnex.

Estudio de Satisfacción 2017

La encuesta de satisfacción de clientes en Cellnex España se realiza de forma bial. En 2017 se ha actualizado dicha encuesta, con unos resultados muy positivos logrando índices de satisfacción del 92% del total de clientes de Cellnex Telecom que quedan satisfechos o muy satisfechos con el servicio ofrecido por la compañía.

Cellnex Italia ha elaborado en 2017 un cuestionario como paso previo a la encuesta de clientes que se realizará en 2018 con el objetivo de medir el grado de satisfacción con el desempeño y la calidad servicio de la compañía. En el cuestionario se pregunta a los clientes de Cellnex Italia por su relación con la compañía, el proceso de venta, la gestión de Cellnex del proyecto, el servicio post venta, el servicio administrativo, la satisfacción general y la satisfacción en general respecto otros competidores en el mercado.

Compromiso con el cliente

Los procedimientos de trabajo y gestión con clientes de Cellnex se definen a través de los valores de responsabilidad y compromiso, reflejándose en la fijación e información sobre los precios, buscando en todo momento la comunicación y proximidad con todos ellos.

En el ámbito del servicio portador de difusión de la señal de televisión, Cellnex España está obligada a ofrecer a terceros operadores los servicios de acceso a su red nacional según se recoge en la Resolución de 30 de abril de 2013 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Dentro de las obligaciones requeridas en dicha resolución, se encuentra la publicación de una Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de acceso suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio regulado. A fin de cumplir con dicha obligación, Cellnex España elaboró, por primera vez en octubre de 2009, la ORAC (Oferta de Referencia para el Acceso a los Centros emisores de Cellnex, S.A). La ORAC recoge la descripción de centros y servicios, procedimientos para su provisión, condiciones técnicas y precios para la provisión del servicio de mayorista de acceso que permitirá a los operadores autorizados el acceso a los centros de difusión de la red nacional de Cellnex en condiciones transparentes, objetivas, no discriminatorias y orientadas a costes. Esta información es actualizada periódicamente.

Proveedores

Cellnex dispone de un modelo de gestión de proveedores basado en la colaboración y mejora conjunta. Este modelo tiene como objetivo la implantación de procedimientos de compra más eficientes y encontrar soluciones tecnológicas que redunden en mejoras, tanto a nivel de gestión interna, como en la prestación de los servicios a sus clientes. Cabe destacar que el modelo se rige por el uso de buenas prácticas en los procesos de compra que lleva a cabo.

Los proveedores de Cellnex deben conocer las políticas corporativas y velar por el cumplimiento de cada una de ellas. Cellnex pone a disposición de los proveedores, mediante la publicación en su web corporativa, las políticas relativas a calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información, responsabilidad corporativa e I+D+i, así como el código ético. Los proveedores deben cumplir con los requisitos especificados en las mismas en el desarrollo de su trabajo, y dar a conocer dichas normas y requisitos a todo su personal contratado y subcontratado.

En 2017, Cellnex ha elaborado una Política de Compras, la cual establece y promueve una guía de actuación en el proceso de compras más allá del precio, la calidad del producto y/o servicio, interviniendo también en aspectos

sociales, éticos, medioambientales, de privacidad y mejora continua en el desempeño de los proveedores del Grupo Cellnex.

Cellnex apuesta por la generación de valor local a través de la contratación del 98,8% de los proveedores locales en el caso de Italia, y del 93,8% en España. Siempre que es posible se prioriza la compra de bienes y servicios a proveedores locales, entendiendo el criterio localidad a nivel país.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, Cellnex Telecom establece unos requisitos de coordinación entre la compañía y sus suministradores de obras y servicios, con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de Prevención Riesgos Laborales y demás normativa que la complementa. Concretamente, cuenta con unas guías específicas para aquellos proveedores que accedan a las instalaciones de la compañía, principalmente proveedores dedicados a proyectos de provisión y mantenimiento, y a servicios de cubicación. Igualmente, Cellnex informa a los proveedores de los requisitos ambientales para obras a los que debe dar cumplimiento para evitar la generación de impactos ambientales negativos durante el desarrollo de sus trabajos. En caso de que se produjesen, éste deberá aplicar las medidas correctivas necesarias para subsanarlos.



01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
04 Modelo de gobierno
05 Gestión sostenible de la cadena de valor
06 Bases para la elaboración del Informe
07 Anexos



Evaluación, selección y seguimiento de proveedores

A fin de garantizar la alineación y cumplimiento de las Políticas y valores corporativos por parte de los proveedores, las sociedades de Cellnex realizan un procedimiento de evaluación y selección de proveedores.

En el caso de Cellnex España e Italia, se dispone de un sistema de evaluación, selección y seguimiento de proveedores donde se incluye un procedimiento interno en el cual se detallan los criterios y fases a seguir para ser proveedor de Cellnex.

- En una primera fase, se evalúa el desempeño de los proveedores con criterios de calidad y plazo, obteniendo una clasificación por niveles en función del resultado. Para aquellos proveedores con resultado no satisfactorio, siempre y cuando la relación comercial se quiera continuar, se establece un plan de acción para corregir y adecuar su nivel de servicio al requerido por Cellnex. En caso de que un proveedor no mejore su resultado y no consiga las mejoras pertinentes, se puede llegar a rescindir las relaciones comerciales con el mismo. Esta fase de evaluación se extiende a todos aquellos países que cuenten con el sistema financiero SAP como España e Italia y cómo será el caso de Francia en 2018.

- En una segunda fase, Cellnex España evalúa el desempeño de los proveedores en términos de Responsabilidad Social Corporativa incluyendo temas sobre ética, respecto al medio ambiente y relaciones laborales. El objetivo de esta evaluación es conocer mejor a los proveedores a los que se realiza el mayor porcentaje de compra de la compañía, en el ámbito de sostenibilidad. El universo de proveedores consultados en España ha sido de 286 y se han detectado 8 incidencias relacionadas con impactos sociales negativos como la superación del número de horas extras, la interpretación de la norma entre la Seguridad Social e Inspección de Trabajo y la diferencia de cotización en trabajadores cedidos. En 2018, está previsto implantar esta segunda fase en Cellnex Italia y Francia.

En 2017, Cellnex España ha incorporado una cláusula específica informativa del Código Ético de la compañía en las condiciones generales de pedido. En 2018, esta cláusula se hará extensiva a todos los países que cuenten con el sistema financiero SAP. En esta línea, en 2018 se prevé una revisión de las condiciones generales de contratación en las que añadirá más ampliamente información relacionada con el Código Ético y el Canal Ético.

Administración Pública y órganos reguladores

Cellnex tiene una estrecha relación con las diferentes administraciones públicas tanto en España, como en el ámbito europeo.

Dado el carácter de Operador con peso significativo en el mercado (PSM) mayorista del servicio portador de difusión de la señal de televisión en España, Cellnex está regulado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en el servicio de acceso mayorista a sus centros emisores.

Por otro lado, en lo referido a seguridad, medio ambiente y construcción, las competencias se reparten entre la administración autonómica y la local.

Por último, la internacionalización de Cellnex y la realidad de un sector fuertemente ligado a la globalidad, provoca que sea más trascendente el ámbito europeo de administración y regulación. La Comisión Europea y el Parlamento Europeo, junto con los principales agentes del sector de las Telecomunicaciones, participan en la definición del marco regulatorio y en la creación de las políticas en el ámbito europeo. En este terreno, Cellnex desarrolla un papel activo en defensa de las posiciones del sector, especialmente en lo referido a la reserva del espectro radioeléctrico para los servicios de radiodifusión audiovisual.



Participación de Cellnex en iniciativas relevantes

Actuación y participación de Cellnex en asociaciones relevantes del Sector

En 2017, Cellnex ha seguido participando en iniciativas sectoriales. A continuación, se detallan las asociaciones a las que Cellnex pertenece:

Asociaciones

- Unión Europea de Radiodifusión (UER/EBU)
- Digital Video Broadcasting (DVB)
- TCCA (antes Tetra MOU association)
- DIGITALES
- Federación Nacional de Instaladores de Telecomunicaciones (FENITEL)
- Asociación Española de Empresas de Televisión Interactiva (AEDETI)
- Broadcast Network Europe (BNE)
- The European Wireless Infrastructure Association (EWIA)
- European Internet Foundation
- Factor Humà
- HbbTV Association
- Asociación empresarios y directivos Aragón (ADEA)
- Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI)
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
- Cámara de Comercio e Industria Italiana para España (CCIS)
- Confederación Empresarial de usuarios de seguridad y servicios (CEUSS)
- European Telecommunications Standard Institute (ETSI)
- European Innovation Partnership on Smart Cities and Communities (EIP-SCC)
- AIOTI Alliance
- SmartCat Challenge
- IoT Catalan Alliance
- Clúster audiovisual de Catalunya
- Cátedra RTVE
- Global Compact
- ENERTIC
- Cambra de Comerç de Barcelona
- Asociación de empresas de infraestructuras, equipamientos y servicios públicos (CCIES)
- BARCELONA GLOBAL
- Instituto Auditores Internos
- Asociación Emisores Españoles
- Cámara de España
- COCEF Camara de comercio de españa en francia

Cellnex es socio fundador y miembro activo de:

- Broadcast Networks Europe (BNE): agrupación de radiodifusores y operadores de toda Europa, con objetivo de desarrollo del ecosistema tecnológico del Audiovisual.
- EWIA (European Wireless Infrastructure Association): asociación de Infraestructuras Inalámbricas Europeas cuyo objetivo es apoyar a sus miembros en el desarrollo y eclosión en Europa de los operadores independientes de infraestructuras de telecomunicaciones y representar los intereses de la industria en materia de políticas públicas en la Unión Europea.

Forums

- Foro de la TV Digital
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
- Fundación Círculo de Tecnologías para la Defensa y la Seguridad
- European Conference of Postal and telecommunications Administrations - The Electronic Communications Committee (CEPT-ECC)
- CEOE
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones (COIT)
- Mobile Infrastructure Panel
- TowerXchange
- Digi-CONNECT
- Foro de la Radio Digital
- IBC
- CITY PROTOCOL Society
- CTN178

Plataformas Tecnológicas

- Networked & Electronic Media" (NEM) (Plataforma europea de tecnologías audiovisuales en red)
- e-nem (Plataforma española de tecnologías audiovisuales en red)
- E-isi (Plataforma española de Comunicaciones por Satélite)
- e-mov (Plataforma española de Comunicaciones Inalámbricas)
- Es. Internet (Plataforma Tecnológica de la industria española)

Universidades y Centros de formación

- Escola de Noves Teconologies Interactives- Universitat de Barcelona
- ESADE
- Barcelona Graduate School of Economics
- IESE

Fundaciones

- EURECAT
- i2CAT
- SERES, fundación

Igualmente, Cellnex ha participado en las siguientes jornadas de relevancia internacional:

Smart City Expo

Cellnex ha participado en una nueva edición del Smart City Expo & World Congress, el encuentro sobre ciudades inteligentes de mayor relevancia a nivel mundial.

En esta ocasión, Cellnex se ha centrado en responder a uno de los principales desafíos de la sociedad de hoy en día: crear territorios innovadores capaces de encontrar un equilibrio entre desarrollo social, la sostenibilidad ambiental y la competitividad económica.

La red SIGFOX orientada a servicios Internet of Things (IoT) y la plataforma Smart Brain han protagonizado la presencia de Cellnex en la Smart City Expo & World Congress.

Asimismo, el director de Innovación y Estrategia de Producto, Óscar Pallarols, en el marco de la sesión "Rethinking urban infraestructura in the digital age" ha hablado sobre la visión de Cellnex en relación al futuro de la conectividad que vendrá de la mano del despliegue de redes 5G y su efecto disruptivo en las infraestructuras urbanas, la sociedad y la economía.

Jornadas Salón Profesional de la Tecnología Audiovisual

Cellnex ha participado un año más en el Salón Profesional de la Tecnología Audiovisual (Bit Broadcast). En esta ocasión, se presentaron los últimos avances en la investigación del sector audiovisual, que recogen hábitos de uso, eficiencia de espectro y nuevos servicios para el espectador.

Cellnex trabaja activamente en el desarrollo de estándares que permitan la llegada de estos nuevos servicios a través de múltiples dispositivos.

Mobile World Congress MWC-2017

Cellnex Telecom ha participado en una nueva edición del Mobile World Congress (MWC), el evento mundial por excelencia en la industria del móvil. En esta ocasión, la compañía ha presentado sus soluciones y tecnología para responder a la alta demanda de conectividad móvil en espacios de gran concentración de usuarios (centros comerciales, estadios, líneas de metro, centros de ciudad, etc.). Estas soluciones de compartición de infraestructuras multi-operador contribuyen al desarrollo de servicios de conectividad móvil con altos índices de eficiencia.

Jornada Regulación y Competencia

Cellnex ha participado en la jornada "Regulación y Competencia" organizada por IESE en colaboración con Cellnex, donde más de 120 profesionales del sector de las telecomunicaciones se reunieron para hablar sobre regulación y competencia en el mercado de las telecomunicaciones. En la jornada, de carácter anual, asistieron ponentes de la CNMC, expertos académico, Administraciones Públicas, representantes de la industria automóvil, entre otros. Por parte de Cellnex participó Josep Ventosa, Director de Estrategia del Grupo, como ponente en la mesa redonda sobre "la compartición de infraestructuras".

Jornadas de Interoperabilidad

Cellnex ha organizado las "Jornadas de Interoperabilidad" de la TDT Híbrida, en la que radiodifusores y fabricantes de televisores se unieron para garantizar que las aplicaciones interactivas de los radiodifusores funcionasen correctamente en televisores de todas las marcas.

Premios y reconocimientos relevantes de Cellnex en 2017

- **Premio Faro del Mediterráneo**, otorgado por la Cámara de Comercio Italiana, reconoce a todas las empresas españolas e italianas que han contribuido a lo largo de los años a fortalecer los lazos entre España e Italia, destacando entre ellas la trayectoria de dos empresas que hayan favorecido y promovido la actividad cultural, económica y comercial.
- **Premio Empresa del Año de la Asociación de Ingenieros de Telecomunicaciones de La Rioja**, entregado en el evento organizado de los X Premios de la Noche de las Telecomunicaciones, por ser el único proveedor con cobertura nacional de servicios de radiodifusión en España y en La Rioja que presta servicios de TDT nacional y autonómica para proveer el servicios de difusión a toda la población, además de la difusión de FM nacionales y autonómicas y también por ser el principal operador independiente europeo de infraestructuras de telecomunicaciones inalámbricas.
- **Premios del Instituto de Estudios Financieros (IEF)** a la Excelencia Financiera en Comunicación, otorgado al Director de Asuntos Públicos y Corporativos, Toni Brunet, en reconocimiento a su trayectoria en el mundo de la comunicación económica y financiera.
- **Premio Empresa del Año en Francia**, entregado por la Cámara de Comercio de España en Francia (COCEF), en el marco de la XVIII edición de los Trofeos de la COCEF celebrada en París. Mediante este galardón la COCEF ha querido reconocer "el compromiso y la apuesta de Cellnex por el mercado francés, además de reforzar la colaboración y cooperación económicas y empresariales entre Francia y España".
- **Mención Honorífica del Premio Llotja** a la mejor información sobre sociedades mercantiles a los accionistas y al mercado, otorgado por la Cámara de Comercio de Barcelona.

Adhesión a iniciativas de Responsabilidad Corporativa

Año tras año, Cellnex muestra su compromiso con la sociedad adhiriéndose y manteniendo numerosas iniciativas en materia de Responsabilidad Social Corporativa. A continuación, se detallan las iniciativas más relevantes de 2017.

La compañía ha colaborado con la **Fundación Seres**, la cual persigue "la construcción de una sociedad más sana, más fuerte y con empresas competitivas perdurables en el tiempo". La fundación tiene como fin favorecer y promover actuaciones empresariales de carácter estratégico que contribuyan a la mejora global de la realidad social. Cellnex ha firmado un convenio con dicha fundación a través del cual se compromete a:

- Colaborar con Fundación Seres para que se consolide como una entidad innovadora y de referencia.
- Divulgar la colaboración entre ambas entidades en todas aquellas iniciativas de comunicación que lo permitan.

- Compartir sus conocimientos en buenas prácticas en materia social para ponerlos a disposición de toda la sociedad, de forma que Fundación Seres pueda convertirse en una plataforma de transmisión e intercambio de actuaciones sociales de las empresas.
- Participar en los encuentros entre socios y otras entidades con fines sociales.

Cellnex ha colaborado en 2017 con **Fundación Logística Justa**, entidad que trabaja en pro de la igualdad de oportunidades para los colectivos en riesgo de exclusión social y laboral. Mediante esta colaboración Cellnex participa del compromiso de la fundación con el consumo responsable y el desarrollo de una logística social, mediante la importación de productos de comercio justo y de económica social.

Cellnex colabora con la **fundación AMPANS** a través de la contratación del subministro de lotes de Navidad de la compañía. La fundación AMPANS es una entidad del Bages que trabaja para promover la educación, la calidad de vida y la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual, y también enfermedad mental y otros colectivos en riesgo de exclusión, creando y gestionando centros, servicios, programas, soportes y actividades empresariales con criterios de excelencia.

- 01 Entrevista al Presidente y al Consejero Delegado
- 02 Cellnex 2017: hitos y magnitudes clave
- 03 Liderando el sector de infraestructuras de telecomunicaciones móviles
- 04 Modelo de gobierno
- 05 Gestión sostenible de la cadena de valor**
- 06 Bases para la elaboración del Informe
- 07 Anexos

En las jornadas para la promoción del desarrollo sostenible promovidas por la **International Academy for Social Economic Development (AISES)** celebradas en 2017, Cellnex participó activamente mediante la participación del Consejero Delegado de Galata SPA. Las Jornadas celebradas este año tenían como objetivo debatir la apuesta por el crecimiento sostenible a través del “Sharing Economy, Smart Technologies and Social Innovation”.

En 2017, Cellnex ha firmado un convenio de colaboración con IESE para establecerse como empresa Patrono del IESE, y define su colaboración en distintos proyectos dinamizados por el Centro Sector Público-Sector Privado de la escuela de Negocios. Gracias a las empresas patrono, el IESE es capaz de mejorar su misión educativa en el ámbito de la dirección y de hacer proyectos futuros una realidad.

Cellnex ha participado en 2017 en el **Carbon Disclosure Project (CDP)**, una de las organizaciones más reconocidas en materia de cambio climático destinada a valorar la calidad de la información –y de los sistemas de reporte de la misma–, facilitada por compañías privadas o por el sector público en el campo de la sostenibilidad y el medio ambiente. En este sentido Cellnex obtuvo una letra B, manteniendo la misma puntuación que en 2016, cuando fue premiada a la mejor empresa recién

incorporada española 2016 en los premios Climate Leadership, organizados por el CDP.

Cellnex se adhirió en noviembre de 2015 al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** como expresión de su compromiso con la internalización del concepto de responsabilidad corporativa en su estrategia operativa y cultura organizativa.

United Nations Global Compact es una iniciativa internacional y voluntaria que integra a más de 8.000 empresas e instituciones de 135 países. Con este acuerdo, Cellnex asume el compromiso

de impulsar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial basadas en los 10 principios clave impulsados por Naciones Unidas, los cuales se centran en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades de negocio de las compañías. El compromiso de Cellnex con el United Nations Global Compact forma parte de su programa de Responsabilidad Corporativa (RC) y se ha visto materializado en noviembre de 2016 con la entrega de la primera COP, Communication of Progress, por parte de Cellnex.

Cellnex se ha incorporado al índice de sostenibilidad **FTSE4Good**, que reconoce las buenas prácticas de las empresas cotizadas en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. La compañía ha obtenido una puntuación de 4,5 sobre 5 en prácticas de gobierno corporativo y de 4 sobre 5 en factores sociales, dos de las tres principales áreas del análisis que ha motivado el ingreso de la empresa en el citado selectivo internacional. En el aspecto social, Cellnex Telecom obtiene la máxima puntuación posible (5 sobre 5) en estándares laborales y 4 puntos sobre 5 posibles en los aspectos sociales vinculados a la cadena de suministro. En términos de gestión empresarial, el factor en el que más sobresale, la compañía destaca especialmente en medidas contra la corrupción (5 sobre 5) y gobierno corporativo (4 sobre 5).

Cellnex ha ingresado en el índice de sostenibilidad **“Standard Ethics”**, una calificación “EE-”, que equivale a un nivel adecuado por su buen cumplimiento en lo que se refiere a gobierno, sostenibilidad y responsabilidad social.



Contribución social

Cellnex colabora con organizaciones no gubernamentales a través de acciones de voluntariado corporativo, donaciones y en el desarrollo de proyectos de manera conjunta. En 2017, Cellnex ha comenzado a elaborar un manual de patrocinios alineados con los ejes estratégicos de la compañía, que será aprobado en 2018.

Una red social de empleados solidarios: voluntarios

En 2015 se creó la iniciativa Voluntarios Cellnex, una red social de voluntarios que puedan aportar sus ideas, habilidades, conocimientos y su tiempo para el desarrollo de proyectos solidarios.



Las principales acciones de 2017 son las siguientes:

- **Euro Solidario:** iniciativa que permite reunir micro donaciones de 1 euro mensual bajo el lema "Los pequeños gestos mueven el mundo". Como resultado de la campaña de 2016, se entregó un cheque por valor de 10.350 euros a la Obra social del Hospital de Sant Joan de Déu.
- **Colaboración con el Banco de Alimentos:** recogida de latas de conservas y legumbres cocidas para dar respuesta a los casos de pobreza energética cada vez más comunes en España.
- **Recogida de ilusiones 2017:** campaña solidaria para niños y adolescentes que consiste en la recogida de juguetes y aportaciones económicas para los colectivos infantiles y juveniles que más lo necesitan durante las fiestas de Navidad. En 2017 se recogieron más de 1.300 kilos de alimentos y las donaciones de los trabajadores valoradas en 570 euros fueron destinadas a la fundación Juvanteny para la ayuda a adolescentes en riesgo de exclusión social.
- **Tapones para una nueva vida:** colaboración con la Fundación SEUR para la recogida de tapones y entrega a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud.

Donaciones

En 2017 Cellnex ha continuado colaborando con organizaciones no gubernamentales a través de su partida presupuestaria específica para obsequios navideños. Concretamente, Cellnex ha dedicado este año 2017 su donación corporativa a los fondos de emergencia gestionados por ACNUR (Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados) y Medici Senze Frontiere, delegación Italiana de Médicos Sin Fronteras. Estas organizaciones realizan su labor de apoyo a la población en aquellas zonas afectadas por desastres naturales o que sufren un conflicto armado.

Iniciativas

• Colaboración con la investigación sobre el impacto de los campos electromagnéticos sobre la salud

Cellnex participa en diferentes actividades relacionadas con la evaluación, gestión y comunicación de posibles riesgos derivados de la exposición a los campos electromagnéticos sobre la salud. Entre las actividades de 2017 destacan la participación en la elaboración de informes, acciones de divulgación y formación, acciones institucionales, entrevistas en medios y reuniones de trabajo entre otras.

• Colaboración con el Marató de TV3

Cellnex colabora históricamente con la Fundació La Marató de TV3. Como en años anteriores, la compañía ha prestado su apoyo económico y personal. El Director General de Cellnex España ha acudido a atender llamadas al centro de llamadas situado en la sede de Montjuic.

• Telemaraton solidario mirame tv

Cellnex ha colaborado con la cadena local Mirame TV en el desarrollo de su gala solidaria mediante la prestación de servicios audiovisuales que permiten la llegada de la señas de esta gala a los hogares de Santa Cruz de Tenerife.

• 2ª nit solidaria amb la recerca

Cellnex ha colaborado económicamente en el desarrollo de este evento, organizado por la Asociación Empresarial de L'Hospitalet y Bajo Llobregat, (AEBALL) que en esta ocasión recaudaba fondos para la Fundació Institut d'Investigació Biomèdica del Hospital de Bellvitge.

• Participación en el Hub de Innovación de la ciudad de Barcelona

El compromiso de Cellnex con la innovación, la transferencia de conocimiento y la emprendedora, se expresa por ejemplo en su colaboración en un proyecto de start up's donde los participantes han presentado proyectos para fomentar el desarrollo de la ciudad de Barcelona como un Hub de Innovación de relevancia global.

• Participación en el fondo "Caixa Capital TIC II FCR" para el fomento de la innovación

Cellnex Telecom ha participado en el fondo "venture capital" gestionado por Caixa Capital Risc, "Caixa Capital TIC II FCR". Se trata de un vehículo inversor creado en agosto de 2014 para acompañar el crecimiento y maduración de empresas innovadoras en producto y en modelo de negocio, caracterizada por la cualificación y compromiso de los equipos de gestión y con el foco en tecnologías TIC y proyectos en

entornos digitales y movilidad. Dicho fondo tiene una vida prevista de 10 años con un tamaño total de 29,7 millones. Cellnex, por su parte, se ha comprometido a aportar 600 mil euros, de los cuales a 31 de diciembre de 2017 se han desembolsado 294 mil euros. Un 81% de los proyectos financiados se centran en TIC, concretamente en modelos B2B, mientras que el 19% restante son modelos de negocio digitales orientados al consumidor final.

Mesa del Tercer Sector Social

Cellnex Telecom y cuatro fundaciones integradas en la Mesa del Tercer Sector Social (fundación "Família i Benestar Social", fundación "Iniciativa Social", la fundación privada "Hàbitat 3 Tercer Sector Social" y la fundación privada "Foments de l'Habitatge Social") han firmado en 2017 un convenio de colaboración para llevar a cabo **un proyecto en el ámbito de la vivienda social a través de la aplicación de las tecnologías de sensorización y conectividad vinculadas a la Internet de las cosas (IoT)**. Mediante dicho acuerdo de colaboración, Cellnex equipará 6 viviendas, destinadas a **colectivos en riesgo de exclusión social**, con varios sensores que permitirán recoger y monitorizar datos, fundamentalmente en relación con los consumos y la eficiencia energética en esos hogares, pero también la detección de temperaturas y otros indicadores que faciliten la tutela de dichos hogares «conectados». Para las fundaciones que gestionen estas viviendas Cellnex también configurará la plataforma de IoT necesaria para el almacenado y la monitorización de los datos a distancia, así como el cuadro de mando a partir del cual se podrá procesar la información y generar indicadores. Mediante los sensores —y la mencionada plataforma de IoT— las entidades podrán anticipar cualquier situación anómala o de riesgo, **optimizar el uso de los recursos y tomar decisiones sobre posibles actuaciones** en función de los parámetros obtenidos.

Gestión ambiental responsable

Cellnex dispone de una Política Ambiental, basada en el respeto al medio ambiente, la protección de la biodiversidad, la utilización de energías renovables, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la contribución al desarrollo sostenible, mediante el uso eficiente de los recursos, así como promoviendo actuaciones preventivas y de movilidad.

Así, además de basar su actividad en los principios de sostenibilidad y responsabilidad, Cellnex ha definido como uno de los pilares básicos del Plan Director de RC, el Desarrollo Sostenible del Negocio. Esta formalización implica el compromiso por parte de la compañía con la sostenibilidad, la preservación del medio ambiente y la eficiencia a través de la fijación de metas, y más específicamente a través de la puesta en marcha de acciones y programas específicos para todas las sociedades del Grupo.

El pilar **Desarrollo Sostenible del Negocio** está definido en base a las siguientes metas, cada una de las cuales se compone de varias acciones concretas:

- 1) **Equiparar el nivel de gestión ambiental** de Cellnex en España al resto de las empresas del grupo Cellnex;
- 2) **Promover la Eficiencia Energética**, incrementando, en la medida de lo posible, el uso de energía renovable, así como impulsando la implantación de medidas de eficiencia en las instalaciones de la compañía;
- 3) **Apostar por la movilidad sostenible**;
- 4) **Desarrollar un marco de gestión de carbono en** España, que incluya las perspectivas estratégicas a trabajar y centrado en un conjunto de actuaciones que, enmarcadas en diferentes líneas de gestión, se deberán aprobar, dotar e implantar para conseguir los objetivos de gestión de carbono establecidos;
- 5) **Minimizar los riesgos y potenciar las oportunidades de negocio** derivados del cambio climático identificados en relación a la actividad de Cellnex Telecom en España;
- 6) **Reducir progresivamente la huella de carbono** en España e Italia;
- 7) **Proteger y respetar los ecosistemas** afectados por la actividad de Cellnex;
- 8) **Promover la cultura sostenible dentro de la organización de Cellnex**; medir y comunicar el desempeño ambiental, así como reportarlo anualmente en organismos internacionales (CDP, GRI, DJSI, UNGC, FSTE, etc.).

Dentro de los objetivos ambientales de la organización definidos durante 2017, se establecieron 26 metas dirigidas a mejorar o paliar impactos ambientales. Del total, se han implementado 16, y el resto están casi implementados o en trámites de su finalización.

Seguimiento y gestión de los principales riesgos, oportunidades e impactos ambientales

En el marco del sistema de gestión ambiental implantado y certificado, Cellnex España periódicamente actualiza la identificación y evaluación de sus aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, relacionados con la actividad de la compañía y sus impactos ambientales derivados, así como los criterios de significancia.

De estas evaluaciones se extraen los impactos más significativos para los cuales se establece un sistema de monitorización y actuaciones asociadas a la mitigación de los mismos.

Según el tipo de impacto se llevan a cabo actuaciones de eficiencia y gestión, relacionados con **la energía y la biodiversidad respectivamente, entre otros.**

Durante 2017, se ha reforzado la comunicación y sensibilización en materia ambiental. Concretamente se ha realizado una campaña de **adaptación de la cartelería** al nuevo diseño organizativo, centrada en algunos temas concretos como la carga y descarga de gasoil y la actuación en situaciones de emergencia, la identificación con nuevos carteles de los Puntos de almacenamiento de residuos, para los centros que se han sido declarado como pequeños productores de residuos por las Administraciones y demás temas relacionados con los principales aspectos ambientales de Cellnex España.



Energía

Cellnex monitoriza el consumo energético dentro de la organización con el fin de alcanzar la máxima eficiencia y el menor impacto posible sobre el medio ambiente y por consiguiente la sociedad. Cellnex se atribuye como consumo energético interno la energía consumida en todos sus centros operativos y oficinas.

El consumo de electricidad de la compañía en 2017 ha sido de 249.462.592 kWh en España y de 228.397.315 kWh en Italia. La intensidad del consumo de energía eléctrica de Cellnex en España es de 55.179 kWh por establecimiento (teniendo cuenta únicamente aquellos establecimientos de los cuales se dispone de datos de facturación).

Cellnex España dispone de instalaciones de generación fotovoltaica en los propios emplazamientos, que han supuesto una generación de 68.744 kWh en 2017.

Distribución del consumo eléctrico por país



Evolución del consumo de gasóleo por país (kWh)

	2016	2017
España	9.497.843	8.968.860
Italia	3.480.186	3.494.767
Total	12.978.029	12.463.627

Evolución del consumo de gas natural por país (kWh)

	2017
España	13.413
Italia	0
Total	13.413

Eficiencia energética

Durante 2017, Cellnex ha seguido trabajando para obtener procedimientos más eficientes y llevar a cabo iniciativas que reduzcan el consumo energético. Este objetivo se centra principalmente en la mejora de los equipos e implantación de tecnologías que aporten eficiencia, aplicada en dos enfoques diferentes: productos y servicios prestados por la compañía y oficinas y centros propios de Cellnex.

Los proyectos más relevantes en 2017 han sido:

- Instalación de ventiladores de pared y de techo en centros On Tower con aire acondicionado compacto.
- Implementación de varios proyectos específicos en la Torre de Collserola para lograr un ahorro en su consumo energético como: instalación de un filtro solar en todas las superficies acristaladas para mejorar los cerramientos, sustitución del sistema actual de iluminación (fluorescencia) por iluminación led, instalación de sistemas de monitorización y control térmico y registradores para el accionamiento automático del clima y registro de consumos de los equipos y traslado de transformadores a salas que no precisen climatización.

- Sustitución de transformadores separadores por protecciones pasivas sin pérdidas contra tensiones transitorias y permanentes en algunos centros de Cellnex.

Además, Alticom se ha convertido en uno de los proveedores de Data Centers más sostenibles de Holanda gracias a las medidas de eficiencia energética implementadas en los sistemas de refrigeración.

Los proyectos de eficiencia energética han permitido evitar 100.773 kWh, que representan un total de 35,2 Tn eq CO₂ en 2017.

Huella de carbono

Cellnex ha realizado un gran y continuado esfuerzo para el despliegue de políticas y prácticas que cumplan con los compromisos en materia de sostenibilidad y medioambiente. La Política Ambiental de Cellnex está basada en el respeto al medio ambiente, la protección de la biodiversidad, la utilización de energías renovables, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la contribución al desarrollo sostenible. Estos principios son ineludibles en toda la actividad de la organización. La empresa se asegura la consecución de los mismos mediante el uso eficiente de los recursos y la promoción de las actuaciones preventivas y de movilidad. Durante 2017 Cellnex España ha actualizado su política ambiental en base a lo anterior. En el marco de esta política se ha iniciado el **Plan de Gestión de Carbono de Cellnex en España**, que definirá las actuaciones concretas y su priorización temporal cuya elaboración se basará en tres fases. Durante 2017 se han abordado las dos primeras fases, consistentes en la realización de un diagnóstico inicial y análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático en la actividad de Cellnex, y el comienzo de la definición y elaboración del Plan de Gestión de Carbono de Cellnex. Durante 2018, se tiene previsto finalizar la definición del Plan y la presentación y aprobación por parte de la Dirección, y calendario de implantación.

Como cada año, Cellnex ha medido y **verificado por un tercero independiente la huella de carbono de su negocio en España e Italia**. Esta iniciativa permite conocer el impacto de la compañía en el cambio climático y representa un punto de partida para la gestión y reducción de sus emisiones.

En 2017, las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) de Cellnex España e Italia han sido calculadas atendiendo al enfoque de control financiero. La compañía ha notificado todas las emisiones de GEI atribuibles a las operaciones sobre las que ejerce control. En el caso de Cellnex España: Tradia, Retevisión, Ontower y Cellnex corporativo y; en Cellnex Italia: Galata y TowerCo.

Los límites operacionales siguen los siguientes criterios:

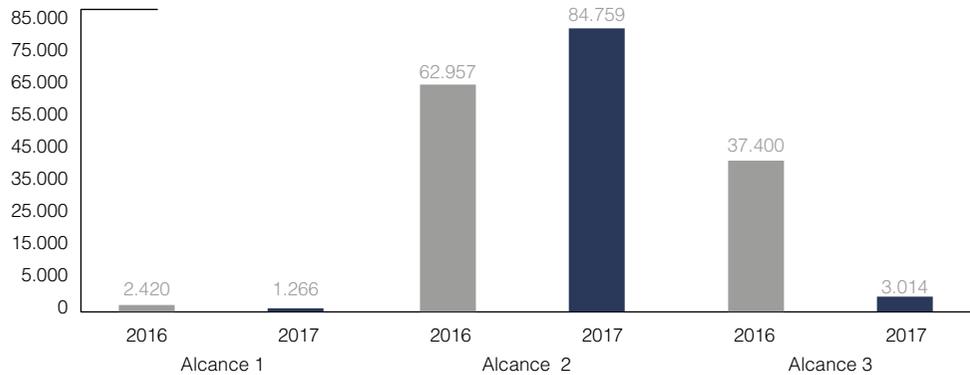
- Alcance 1: considera las emisiones de GEI que están directamente controladas por Cellnex.
- Alcance 2: considera las emisiones indirectas de GEI que están asociadas al consumo de electricidad de las propias instalaciones de Cellnex.
- Alcance 3: considera las emisiones indirectas de GEI que son consecuencia de las actividades de la organización, pero que

se generan en fuentes propiedad o bajo el control de otra organización. Para el cálculo de las emisiones de alcance 3 se han tenido en cuenta las siguientes categorías definidas en el "Corporate Accounting and Reporting standard (scope 3)":

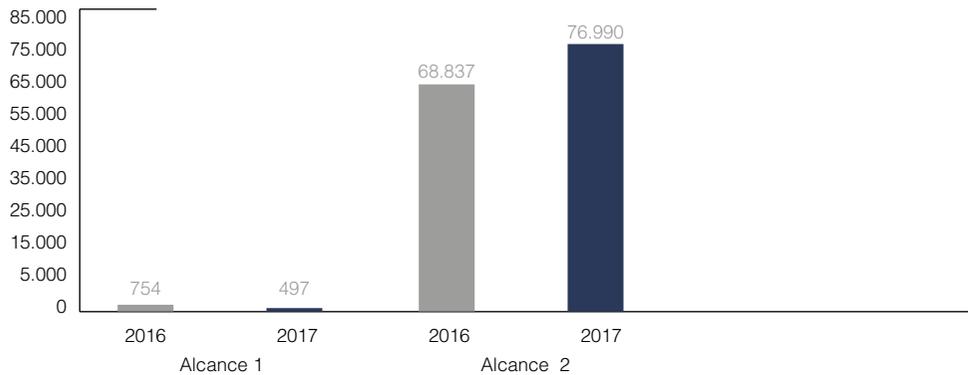
- a) Adquisición de bienes y servicios: emisiones derivadas del consumo de agua y del consumo de papel.
- b) Transporte y distribución Upstream realizado por terceros: derivados de los desplazamientos realizados por terceros pagados por Cellnex por carretera, avión y/o marítimos.
- c) Generación de residuos: emisiones vinculadas a la gestión de las fracciones de residuos que tienen una contribución mayor al 1%.
- d) Viajes corporativos: asociados a los viajes relacionados en avión, teniendo en cuenta las características de los vuelos relacionados por la plantilla de Cellnex.
- e) Fin de vida de los productos vendidos: gestión de los residuos una vez finalizada la vida útil del producto, y que suponen como mínimo 1% del total siempre que la suma de los no incluidos no supere el 5% del total.



EMISIONES CELLNEX ESPAÑA (t. CO₂ e)⁽²⁾



EMISIONES CELLNEX ITALIA (t. CO₂ e)⁽¹⁾



(1) En Cellnex Italia las emisiones de alcance 3 no han sido calculadas.

(2) La diferencia entre las emisiones de alcance 2 y 3 reportadas en Cellnex España en 2016 y 2017 se debe a un cambio de criterio en el cálculo de las emisiones GEI que ha pasado de un enfoque operacional a financiero. Ver detalle en Anexo IV.

Como parte de la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero, en **2017 Cellnex en España ha compensado 2.420 tCO₂** a través de la compra, en el mercado voluntario, de 2.420 créditos de carbono VER (Verified Emissions Reductions) del Proyecto Blumenthal desarrollado en Alemania, con el estándar Verified Carbon Standard (VCS), con el fin de alcanzar la **neutralidad en las emisiones del Alcance 1 de la huella de carbono.**

Desde un punto de vista de **comunicación y sensibilización**, se han realizado diversas comunicaciones de las acciones llevadas a cabo:

- Publicación del informe de huella de carbono de la compañía en la web corporativa de Cellnex.
- Inscripción en el Registro Huella de la Oficina Española de Cambio Climático, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Adhesión al Programa de Acuerdos Voluntarios de la Generalitat de Catalunya para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Se trata de una herramienta impulsada por la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC) para aquellas empresas que buscan un compromiso voluntario para reducir sus emisiones de GEI, más allá de lo que obliga la normativa.



Consultar los datos de la adhesión en: www.gencat.cat/canviclimatic
Código de adhesión:

- Publicación de la retirada de los créditos de carbono del proyecto seleccionado en el Market Environmental Registry o equivalente como garantía de la compensación realizada.
- Participación en la coproducción junto con el Ayuntamiento de Barcelona del Plan Clima de Barcelona, que aglutina todas las acciones en curso y previstas relacionadas con el cambio climático en la ciudad. Cellnex elabora propuestas a nivel de compañía y participa en el debate del conjunto de propuestas recibidas por los participantes.

Biodiversidad

Como parte de la evaluación y monitorización de los aspectos e impactos ambientales de Cellnex, la organización ha identificado la **pérdida de la biodiversidad, así como el impacto ambiental asociado sobre seres vivos y especies naturales** como impactos significativos. Como impactos indirectos Cellnex ha identificado asegurar la correcta gestión final de los residuos asociados a los proveedores, así como asegurar las responsabilidades ambientales de los proveedores para evitar impactar y afectar en la biodiversidad dentro de las instalaciones. Con el objetivo de velar por la preservación de la biodiversidad, Cellnex gestiona sus instalaciones con el fin de minimizar cualquier tipo de impacto ambiental.

Para una correcta gestión de los impactos es imprescindible contar con un diagnóstico de presencia de la actividad de Cellnex en zonas con mayor vulnerabilidad. Concretamente, en España un 57,5% de los emplazamientos se encuentran dentro de áreas protegidas, mientras que en Italia esta presencia es del 19,6%. Igualmente, se ha identificado que las tareas de mantenimiento son las actividades con un mayor impacto ambiental potencial. Dado que las actividades de mantenimiento se realizan a

través de empresas subcontratadas, Cellnex exige a los proveedores la aplicación de las mejores prácticas en materia de operaciones ambientalmente seguras.

Durante 2017, se ha reforzado la mitigación de la pérdida de biodiversidad a través de la elaboración de nueva cartelería sobre la **identificación de los centros con Nidificación de Aves** para conocer si un centro tiene esta afectación y recordar las medidas preventivas a tener en cuenta.

Programa DaMA

Cellnex dispone de la herramienta DaMA (Servidor de Datos de Medio Ambiente) que permite visualizar datos geográficos, así como la identificación de áreas declaradas de protección de la Biodiversidad, información que también se encuentra en la base de datos AQUA sites. El servidor permite también consultar la información ambiental relacionada con los emplazamientos de Cellnex España.

Emisiones electromagnéticas

Cellnex Telecom da respuesta al cumplimiento legal asociado a las emisiones electromagnéticas tanto para el público en general como para sus trabajadores. En aquellos centros técnicos donde hay presencia de personal de manera permanente realiza mediciones periódicas, de acuerdo con la norma RD 299/2016. En cuanto al público en general vela por el cumplimiento del RD 1066/2001 en todos los emplazamientos en España.

La situación presente en Italia presenta un marco normativo más estricto, con unos niveles de limitación inferiores a España. Así mismo, Cellnex Italia trabaja hacia el aseguramiento de su cumplimiento.





“ Desde 2015 la compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001

Gestión de la seguridad de la información

Cellnex cuenta con una política de seguridad de la información que recoge el compromiso de la compañía en esta materia, los pasos necesarios para identificar y proteger los activos de información, así como asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables. Igualmente, desde 2015 la compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma ISO 27001.

En el marco de este Sistema de Gestión se ha elaborado un mapa de información a partir del cual se han identificado y evaluado los riesgos, con el fin de aplicar medidas de mitigación de los mismos en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

En cuanto a los datos personales gestionados por la compañía, incluidos los de cliente, Cellnex aplica la normativa europea GDPR (General Data Protection Regulation). Se realizan análisis específicos de las aplicaciones de datos de los clientes, así como medidas de seguridad a cada una de estas aplicaciones, en función de los riesgos identificados, en base a las tres dimensiones anteriormente comentadas: confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Durante 2017, Cellnex ha seguido avanzando en esta materia, llevando a cabo nuevos proyectos:

- Implantación de medidas de mitigación de los riesgos en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, como resultado del mapa de riesgos elaborado en 2016 en el marco del Plan de Prevención de Fugas.
- Elaboración de un Plan Director de Seguridad de la Información basado en 9 programas de Seguridad que han sido implantados en 2017.
- Elaboración de un análisis específico de las aplicaciones destinadas a clientes y aplicación de medidas de seguridad en cada una de ellas, de acuerdo a los riesgos identificados en materia de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Realización de campañas de concienciación dirigidas a todos los empleados de Cellnex y específicas para Dirección, para reforzar mensajes de buenas prácticas de seguridad de la información.

En este sentido, en 2017 no ha habido ni en España ni en Italia ninguna filtración, robo o pérdida de información en ningún caso, así como tampoco se ha recibido ninguna reclamación en relación a la seguridad de la información y protección de datos. En el caso de Cellnex Italia, como mejora en este campo de actuación, se han añadido cláusulas legales de privacidad y protección de datos en cada contrato.

Programas del Plan Director de Seguridad

 Programa	Objetivo del programa
 · Información del Consejo	· Prevención de fuga de datos y protección de la información utilizada por el Consejo de Cellnex.
 · Movilidad	· Establecer controles de seguridad y aplicarlos de manera homogénea en las diferentes tecnologías de dispositivos móviles/portátiles.
 · Control de acceso	· Clasificar la información e implementar medidas de seguridad para su manejo (encriptación, acceso
 · Formación y concienciación	· Reforzar los mensajes de ciberseguridad como parte de la campaña anual de concienciación sobre ciberseguridad realizada por Cellnex.
 · Cumplimiento legal	· Análisis del impacto legal de nuevas leyes y regulaciones aplicables a los sistemas de Cellnex.
 · Gobierno Corporativo · Seguridad Tecnológica	· Mejora continua de los procesos y de la infraestructura IT para asegurar la seguridad ante las amenazas existentes y futuras de Cellnex.
 · Internacional	· Definición y desarrollo de un Marco Común de Ciberseguridad (Políticas y Infraestructura IT) para la corporación de Cellnex y sus unidades de negocio.
 · Continuidad del negocio	· Mejora continua de los procesos del negocio (Análisis de impacto, Plan de Recuperación de Desastres, etc.).