



4

**Gestión sostenible de la
cadena de valor**

Cultura, liderazgo y fomento de personal

“

Because the only way of growing as a company is doing it together as a team.

Tobías Martínez
CEO

Visto el proceso de transformación que atraviesa la empresa, consideramos que uno de los pilares más importantes del mismo son las personas que forman parte de Cellnex. Es por ello que “Cultura corporativa: Creciendo juntos” es uno de los proyectos de transformación, cuyo objetivo principal es promover una cultura común en Cellnex.

Compartimos un compromiso común en pro de una Cultura Corporativa:

COMPARTIMOS
UN OBJETIVO

Transformamos
vidas ayudando a las
personas conectarse
y a relacionarse con el
mundo

TENEMOS UNA VISIÓN

Ser una empresa
mundial, un negocio
integrado y una
organización de
liderazgo

JUNTOS
UN SOLO EQUIPO. UNA SOLA CELLNEX

Sistematiza el modelo
industrial, ser ágiles y
rentables reaccionando
más rápidamente a
las necesidades de los
clientes

COMPARTIMOS UN PLAN

Liderar oportunidades
esenciales de
crecimiento y pasar de
«TowerCo» a «InfraCo»

TENEMOS UNA ESTRATEGIA

NUESTRA CULTURA EN ACCIÓN

Como punto de partida, en 2019 se presentó el estudio de cultura con el objetivo de alinear e integrar la Cultura organizativa (la Actual y la Aspiracional) con la estrategia global de Cellnex.

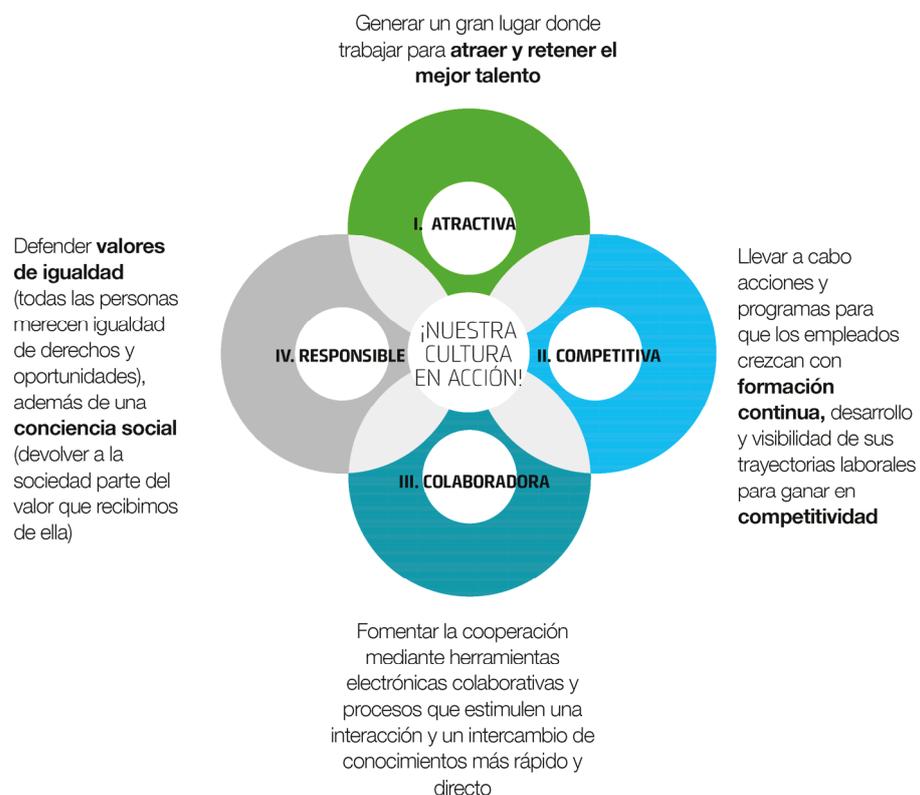
Los objetivos específicos son:

- Definir y validar el Modelo Cultural Global Aspiracional, principalmente a través del equipo de gestión.
- Conocer los modelos culturales actuales de Cellnex.
- Diseñar la Hoja de ruta de aplicación para alinear e integrar el Modelo cultural (análisis de brechas, diseño de hoja de ruta, comunicación y liderazgo).
- Implantación de las acciones definidas en la Hoja de ruta.

En 2019 se realizó una encuesta entre el 40 % de la plantilla de Cellnex, con el 71 % de participación de los empleados. Los resultados muestran el orgullo de pertenencia al Grupo, entusiasmo por participar en un proyecto exitoso, así como satisfacción profesional y personal por la posibilidad de desarrollo en esta compañía. También se indicaron puntos de mejora que han servido para redefinir y reforzar nuestra estrategia de personas.

Durante este año las palancas de cambio han sido identificadas con la administración y a través de un equipo de trabajo el diseño del mapa de ruta de la implementación ha sido iniciado.

En este contexto, estamos trabajando para desarrollar y desplegar una Cultura corporativa basada en los ejes culturales que mejor definen a la empresa y a nuestros empleados.



Nuestra cultura corporativa se organiza en torno a cuatro ejes culturales:

I. Atractiva

En primer lugar, trabajamos para conformar un excelente entorno para trabajar, fortaleciendo nuestra marca y selección de personal, facilitando la movilidad y construyendo nuevos espacios que fomenten una cultura organizativa integrada y alineada.

Para fortalecer nuestra marca, estamos impulsando nuestra presencia externa, tanto física como en las redes sociales, y gestionamos un grupo de jóvenes talentos con el objetivo de atraer talento externo y generar orgullo de pertenecer a Cellnex.

En cuanto a contratación, nos interesa tanto la "experiencia contrastada" (fichajes con experiencia) como la "reserva de talento" (savía nueva). Además, el proceso de selección y contratación se fundamenta en valores, habilidades y capacidades, y las habilidades blandas se valoran al mismo nivel (o incluso más) que las duras.

Además, facilitamos la movilidad de nuestros empleados publicando en la intranet todas las vacantes disponibles y ofrecemos cargos internacionales a los empleados según las necesidades de cada país.

Por último, se han diseñado nuevas oficinas adaptadas a las últimas tendencias. Reflejan nuestra entidad corporativa y mejoran el valor y la presencia de nuestra marca.

II. Competitiva

También hemos creado acciones específicas sobre programas de retribución y formación, como el modelo de aprendizaje 70:20:10, el Cellnex Corporate Master o la Cellnex Corporate Leadership School. Aunque no se trata solo de formación, sino que también creamos otros proyectos para que el lugar de trabajo resulte estimulante, como por ejemplo la Igualación de los puestos de trabajo, la Gestión por objetivos o los Diálogos del desarrollo.

"Necesitamos tu talento. Tu esfuerzo. Tu compromiso para llegar más lejos. Porque como equipo somos mejores, más fuertes, más eficientes y más ágiles. El secreto es el trabajo en equipo. La clave es trabajar juntos para lograr grandes objetivos. Creemos en las personas. Creemos en ti."

Igualación de los puestos de trabajo

En 2019 se puso en marcha la Igualación del trabajo con el objetivo de identificar, evaluar y elaborar un catálogo único de cargos en Cellnex a nivel de grupo. Este proyecto ofrece un marco y un lenguaje global, facilitando la gestión profesional, la rotación interna, la movilidad del talento dentro del grupo y el despliegue de políticas competitivas de remuneración, al tiempo que satisface necesidades comerciales: atraer, motivar y retener el talento esencial.

Se aborda la definición de roles y categorías profesionales uniformes a partir de tres trayectorias profesionales (gerencia, aportación clave, comercial). Esto nos permite diseñar una Progresión laboral que define las competencias y aptitudes requeridas para cada cargo, así como la remuneración según el mercado.

- Unificación de los cargos del catálogo: hemos partido de más de 300 entradas en distintos idiomas y has hemos diferenciado por país hasta obtener 190 en inglés y que sean compartidas por todo el grupo Cellnex.
- Definición de la misión y las funciones de estos 190 cargos catalogados
- Definición de 3 trayectorias profesionales y 13 roles/categorías profesionales
- Asignación de los nuevos cargos a más de 1.500 empleados de todo el grupo Cellnex.

Gracias al despliegue de la Igualación de los puestos de trabajo en la Corporación podremos extraer lecciones y mejores prácticas a través de los comentarios del colectivo corporativo, lo que nos ayudará a implantarlo con mayores garantías de éxito en los demás países. Para 2020 todos los países del Grupo Cellnex habrán adoptado el nuevo catálogo de cargos siguiendo la Igualación de los puestos de trabajo y tendrán un perfil laboral correspondiente a todos los puestos catalogados. A partir de ese momento, colaboraremos con ellos para poner en práctica la Progresión laboral definida por la Corporación.

III. Colaborativa

Asimismo, hemos facilitados herramientas informáticas colaborativas a los empleados en función de sus necesidades que han sido pensadas para mejorar su experiencia y cooperación. En este sentido, tenemos una nueva intranet en el centro de "Digital Workplace", en My Compensa (el portal de prestaciones para los empleados) y en The Hub (el portal en línea de gestión de talento).

Digital Workplace

Durante 2019 hemos trabajado en la definición y conceptualización del programa Digital Workplace, entendido como el nuevo entorno comunicativo que sustenta y facilita información, ayuda a motivar y a integrar a los colaboradores del Grupo Cellnex y nos permite ser más ágiles, productivos y colaborativos.

El proyecto de desarrollo e implantación de Digital Workplace se llevará a cabo entre 2019 y 2020.

Este año se ha priorizado el despliegue de la línea del trabajo de comunicación, puesto que se prevén resultados rápidos. Esto nos ha permitido colmar la laguna más importante: contar con un solo canal donde podamos conectarnos todos en cualquier lugar, en cualquier momento o desde cualquier dispositivo antes de finales de 2019.

El proyecto para desarrollar y poner en marcha la línea de comunicación se presentó en menos de 6 meses para todas las unidades de negocio del Grupo Cellnex y ha servido para acelerar la transformación de todos los proyectos en los que estamos inmersos.

IV. Responsable

Por último, estamos elaborando programas que fomentan los valores sociales. Por ejemplo, hemos creado el Programa de Equidad, Diversidad e Inclusión para 2019-2022 y el Consejo de Administración aprobó la Política de Equidad, Diversidad e Inclusión. Además, estamos participando en el programa de inserción de personas desfavorecidas en colaboración con FutureWay y somos socios corporativos de United Way Foundation.



La comunicación interna entre los diferentes países también se ha visto fortalecida gracias al Plan Estratégico de Comunicación Interna y el Plan de Acción Global de Comunicación Interna o la Reunión de Coordinación Global - Ampliada.

Plan Estratégico de Comunicación Interna

El entorno de crecimiento nos ha obligado a definir el Plan Estratégico de Comunicación Interna en 2019. Es un plan que define la visión, la misión y los principios de la función de comunicación interna y de los flujos de trabajo en los que nos centraremos en 2019-2021. El papel de la función de comunicación interna se entiende como estratégico, integrador y nos permite acompañar a nuestros colaboradores en el proyecto Cellnex.

Todos los proyectos y las necesidades de comunicación de la empresa se han alineado con los objetivos estratégicos a través de una línea gráfica y un relato inspirador que nos interpela a todos los que formamos parte de Cellnex. Aportar esta coherencia nos permite poner el talento individual a disposición del grupo, aumentando la eficiencia, el orgullo de pertenencia y la cohesión.

Reunión de Coordinación Global - Ampliada

En el mes de abril celebramos la Reunión de Coordinación Global, en la que se dan cita el equipo directivo y los cargos estratégicos del grupo Cellnex con el objetivo de compartir hitos, desafíos y objetivos. Lograr la cohesión del equipo directivo, afianzar una cultura común y reforzar el espíritu de pertenencia gracias a un discurso inspirador y mucha ilusión. Crecer juntos es el lema que se decidió que nos acompañaría durante ese encuentro y será el mensaje clave que enmarcará los proyectos que estamos poniendo en marcha para conseguir una cultura integrada y alineada.

Más de 80 ejecutivos y gerentes que representan la principal estructura de gestión del grupo Cellnex. Nivel de satisfacción general de 4,73/5.

Plan de Acción de Comunicación Interna Global

El uso del Plan de acción de comunicación interna global permite informar o concienciar sobre distintos temas de relieve, tanto porque proporcionan información sobre el progreso de los diferentes proyectos y la propia empresa como porque sensibilizan para mejorar el comportamiento en distintas áreas, además de generar orgullo de pertenencia y crear comunidad. Por ejemplo: Diversidad, My Compensa, Bienestar, Movilidad, Medio ambiente, RGPD, seguridad de la información, optimización de 365 herramientas, proyecto social-voluntario corporativo, Concurso de fotografía de vacaciones, celebraciones navideñas.

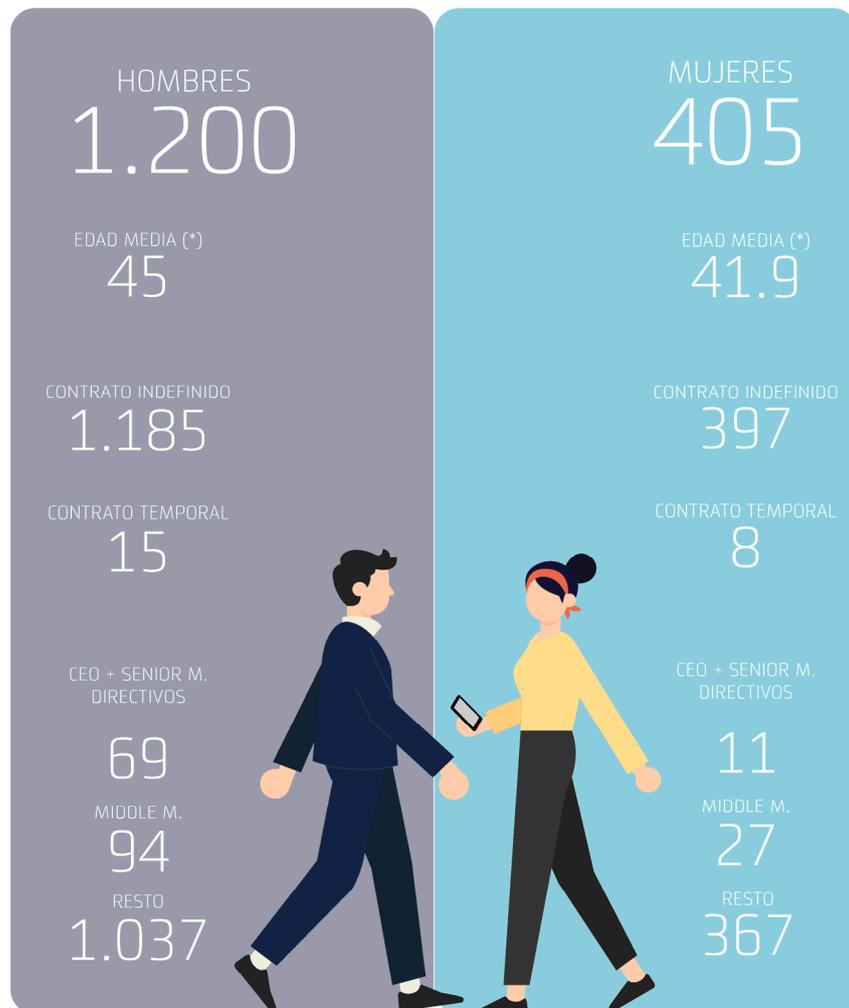
Gestión de personal

El equipo de Cellnex está formado por 1.605 personas, repartidas geográficamente por España (75 %), Italia (9 %), Francia (6%), Holanda (6 %), Reino Unido (1 %), Suiza (2 %) e Irlanda (1%). Este equipo multidisciplinar es esencial para contar con un proyecto empresarial de éxito, que es lo que permite que Cellnex Telecom sea uno de los principales operadores de infraestructuras para telecomunicaciones de Europa.

La plantilla es predominantemente masculina, que es un reflejo de la situación actual del sector.

En 2019 la plantilla de Cellnex Francia, Cellnex Holanda y Cellnex Suiza ha incrementado considerablemente al finalizar su proceso de formalización del equipo. En concreto, la plantilla en estos países ha aumentado un 238%, 181% y 56%, respectivamente.

En 2019 la tasa de rotación en Cellnex es 4,68 %.



Equidad, inclusión, diversidad e integración

Logros importantes de 2019	Retos más destacados para 2020
Creación del Programa de Equidad, Diversidad e Inclusión para el período 2019-2022.	Puesta en marcha y seguimiento de las acciones definidas en el programa 2020.
Aprobación de la Política de Equidad, Diversidad e Inclusión.	Aplicación de la gobernanza de la diversidad. Revisión de las acciones específicas del Programa de Equidad, Diversidad e Inclusión e introducción de mejoras.
Creación y análisis de las pruebas piloto sobre teletrabajo para poner ampliarlos a todos los empleados.	Ampliación del teletrabajo a un mayor número de empleados y a otros países.
Colaborar con Futureway en temas de inclusión para tratar de incorporar a estudiantes en riesgo de exclusión social.	

En Cellnex pensamos que la equidad, la diversidad y la inclusión no son tan solo elementos relacionados con la responsabilidad social corporativa que tenemos como empresa de cara a todos nuestros grupos de interés, sino como un componente esencial para mejorar la competitividad y el talento de nuestros empleados. Es por ello que nos comprometemos firmemente con la equidad, la diversidad y la inclusión, y hemos definido una estrategia global integral en este campo para 2019-2022 acorde con nuestra cultura y nuestros valores corporativos.

En la actualidad estamos invirtiendo esfuerzos para que la diversidad forme parte de nuestro negocio. Sin embargo, para nosotros no basta con mostrar un compromiso, sino que queremos entender y administrar la diversidad. En 2019 llevamos a cabo un diagnóstico inicial sobre diversidad e inclusión que nos permitió analizar el contexto nacional e internacional, el marco normativo, las iniciativas y los premios, y elaboramos una evaluación comparativa que incluía empresas del sector de telecomunicaciones y de otros sectores punteros de este campo, además de examinar el punto de partida en el que se encuentra la empresa.



Fruto de este análisis, hemos preparado una Política de Equidad, Diversidad e Inclusión que fija las directrices y líneas de acción del área de Diversidad, Igualdad e Inclusión para todo el Grupo Cellnex. Esta política persigue la creación de un clima que permita la diversidad en todos estos aspectos: género, edad, orientación sexual, cultura, raza, religión, ideología, educación, talento, condición social, cualidad individual, estilo de trabajo, discapacidad, necesidades especiales o cualquier otra circunstancia de sus trabajadores; y, al mismo tiempo, el rechazo de cualquier tipo de discriminación por estos motivos que obstaculice el crecimiento de la Compañía o que afecte la selección, retención, perfeccionamiento y bienestar de su personal. La Política de Equidad, Diversidad e Inclusión ha sido aprobada por el Consejo de Administración.

También hemos elaborado un Programa de Equidad, Diversidad e Inclusión, en el que se definen las líneas de acción, los compromisos y líneas estratégicas. En Cellnex entendemos la diversidad en un sentido amplio y, por lo tanto, consideramos que nuestro programa debe ir más allá de la diversidad de género e incluir otros tipos de diversidades, como la diversidad generacional, afectivo-sexual, cultural o funcional, con el objetivo de integrar la diversidad de la sociedad en la que vivimos y cada uno con sus talentos diversos. En la siguiente infografía se pueden observar los compromisos y líneas estratégicas acordados para cada una de las líneas de acción.



Por último, hemos diseñado un Plan de acción en el que se han definido 90 acciones específicas, se ha establecido un calendario de implantación para los próximos cuatro años y se ha diseñado una herramienta de seguimiento para el Plan de acción, con definición de objetivos y KPI.

En el caso de España, durante este año se ha llevado a cabo el Plan de Diversidad, se han puesto en práctica algunas de las medidas previstas y está previsto alinear este plan con el Plan de Diversidad global. Entre las medidas llevadas a cabo este año, destacan las siguientes:

- Definición del proyecto y plan de acción para 2019.
- Definición de objetivos y ejes de acción (formación, sensibilización, selección y contratación, y flexibilidad y conciliación) junto con sus KPI.
- Adhesión a la Carta de la Diversidad.
- Formación para el Comité de Dirección y gerentes de primer nivel.
- Formación en Gestión de personal y organizaciones. Formación para el Comité de Igualdad.
- Formación por Internet para gerentes (sobre inclusión).

Asimismo, durante 2019 en Cellnex Corporativo se han llevado a cabo varias sesiones sobre diversidad cultural, con el objetivo de mejorar la sensibilización intercultural dentro de la organización. En este sentido, se han organizado dos cursos de formación en diversidad cultural dirigido a todos los empleados y un taller especial para el departamento de Recursos Humanos. También se han realizado dos sesiones de sensibilización cultural tanto en Cellnex Corporativo como en Cellnex España, además de una formación específica para los trabajadores internacionales y sus familiares. En total, se han impartido 28 horas de formación y han participado 140 empleados.

También estamos trabajando en Italia para mejorar la distribución de género dentro de la empresa. Por ello el plan de contratación contempla la oportunidad de aumentar el porcentaje de mujeres. En la actualidad, 2 de cada 4 coordinadores de los equipos operativos son mujeres.

En 2018 la compañía siguió trabajando en la renovación del Plan de Igualdad, que debe aplicarse a las filiales españolas Retevisión y Tradia, que se inició en 2017 con la fase de diagnóstico en la que se realizó una evaluación del grado de desarrollo de la igualdad de oportunidades en Cellnex realizada por un externo independiente. En base a los resultados obtenidos, durante 2018 Cellnex elaboró y formalizó el Segundo Plan de Igualdad de la compañía, con una duración de cuatro años.

Este plan tiene como objetivo general aumentar 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 género, tanto indirecta como directa.

Entre los objetivos concretos del Plan de Igualdad se incluye

Dar continuidad a los objetivos iniciados en el plan de Igualdad de 2010.

Incidir en la potenciación de la contratación de mujeres en las áreas en las que están menos representadas.

Sensibilización de la Plantilla en materia de igualdad a través de formación y empleo de la comunicación.

Potenciar la utilización de las medidas conciliadoras de manera más paritaria.

Las acciones recogidas en este Plan de Igualdad se centran en varios ámbitos que abarcan casi toda la empresa, como por ejemplo selección, formación, sensibilización y conciliación laboral.

Igualmente, está previsto realizar una evaluación anual del Plan de Igualdad por parte de la Comisión de Seguimiento y Evaluación a fin de evaluar el cumplimiento de las medidas adoptadas en el Plan, valorar la adecuación de las medidas descritas y verificar su coherencia con los objetivos propuestos inicialmente.

En 2020 se actualizarán los planes de Retevisión y Tradia y se definirá un nuevo plan de igualdad para Cellnex Telecom para dar cobertura a todos los empleados de la compañía en España a este respecto.

Cellnex continúa avanzando en materia de flexibilidad y conciliación laboral gracias al teletrabajo, en especial en España e Italia. En este sentido, empleados de Cellnex Países Bajo, Suiza y Reino Unido tienen derecho a disfrutar del trabajo a distancia mientras que su superior se lo autorice. En otras compañías, como Cellnex Italia o Cellnex Francia, el trabajo a distancia está permitido dos veces por semana.

En Cellnex España empezamos a pilotar el proyecto en 2018 con 40 empleados durante 3-4 meses y, visto su éxito, en 2019 seguimos adelante con el proyecto de teletrabajo, aumentando el número de plazas en 150 para Cellnex Telecom y España.

Asimismo, Cellnex España ha creado una política de desconexión digital para garantizar el derecho de nuestro personal a la confidencialidad en el entorno digital y la desconexión prevista en el Estatuto de los Trabajadores, a fin de proteger la salud y la seguridad de nuestro personal.

Atraer, captar y retener talento

Hitos importantes en 2019	Retos más destacados para 2020
Consolidar y dar seguimiento al proyecto Ignición, reforzar las iniciativas de adquisición de talento y optimizar y normalizar la contratación e identificación de potencial en los distintos países.	Desplegar el plan de acción 2020 del proyecto Ignición, centrándose en dar visibilidad interna y externa al programa mediante un plan de comunicación.
Redefinir el proceso de incorporación y crear y desplegar los módulos de contratación e incorporación, así como desarrollar este último en Italia, Francia y Suiza.	Crear y desplegar los módulos de contratación e incorporación en los países de reciente integración (Irlanda).
Continuar con el proyecto y ampliar el mapa de talentos a todos los cargos intermedios.	Aplicar el proceso de Revisión de talentos en otros países.

Desarrollar el proyecto Rueda, que fomenta oportunidades de movilidad y crea grupos de talentos disponibles para su asignación por proyectos.

Revisar y actualizar el proyecto Rueda.

Como parte de su esfuerzo por llegar a ser una referencia en materia de contratación y retención de talento, a lo largo de 2019 Cellnex ha desarrollado una serie de iniciativas para publicitar su imagen como fuente de empleo, mejorar el proceso de identificación y atracción de talento joven, y retener y cultivar el talento ya presente en la empresa.

Se ha llevado a cabo un análisis y una definición de la estrategia y el alcance del proyecto Employer Branding en Cellnex para:

- Promover nuestra presencia externa por vía de nuestros colaboradores ofreciendo criterios y directrices.
- Dar visibilidad externa a las acciones que llevamos a cabo en el ámbito del personal en Cellnex para aumentar tanto nuestra imagen de marca como el orgullo de pertenencia.

Hemos publicado también la página "Únete a nosotros" en nuestra web externa y la página de Company Life en LinkedIn.

En este sentido, continuamos con el proyecto Ignición para identificar un grupo de jóvenes talentos (becarios) y detectar y retener el talento en la empresa. Este proyecto nos permite extraer valor a la gestión de becarios como fuente de contratación estratégica. En este programa se potencia la diversidad e igualdad de género desde el mismo proceso de selección.

En 2019-2020 el proyecto ha establecido una serie de acciones y objetivos divididos en tres áreas:

- Employer Branding: El objetivo es posicionar a Cellnex como una empresa en la que la gente aspira a trabajar y aumentar la presencia del Grupo en el sector universitario.
- Experiencia del empleado: Se busca optimizar el proceso de selección e incorporación de jóvenes talentos para formarlos a lo largo de su trayectoria en la empresa.
- Orientación al alto rendimiento: El objetivo es unificar el talento joven para identificar a los mejores y crear un grupo de candidatos para cubrir futuras vacantes en la empresa.

Además, uno de los objetivos transversales del proyecto es promover la diversidad de género para aumentar el porcentaje de mujeres ingenieras, ya que más adelante pueden ser contratadas por la empresa, ya sea interna o externamente.

Durante 2020 queremos poner en marcha el Plan de acción 2020 del proyecto Ignición y dar visibilidad interna y externa al programa con un plan de comunicación.

En 2018 presentamos el programa de incorporación, que tiene como objetivo agilizar el proceso de adaptación e integración de las personas que ingresen por primera vez a la organización. Durante 2019 se ha redefinido el programa de incorporación de nuevos empleados y becarios, poniendo mayor énfasis en las actividades realizadas en las áreas de recursos y organización. Los niveles de satisfacción de los nuevos empleados han sido de 5,6 sobre 6.

A lo largo del año hemos seguido con el proceso de Revisión de Talento en España y en la Corporación; se trata de un proyecto para elaborar un mapa que identifique, retenga y desarrolle el talento. Debido a las cifras de personal que trabaja en España, hemos ampliado el mapa a los cargos intermedios de la plantilla. Este programa nos permite diseñar un mapa de talentos y elaborar un plan de desarrollo específico (PDI) según las distintas necesidades.

Asimismo, podemos contar con programas específicos por colectivos, como la formación para empleados de alto potencial o el programa de desarrollo de talentos (identificación de competencias y *coaching*), o un plan de mejora del rendimiento para los empleados de bajo rendimiento, a raíz del programa de mejora continua de la empresa. En 2020 se presentará el proceso de Revisión de Talento a nivel de Grupo a fin de evaluar el rendimiento y el potencial de crecimiento a partir de la situación actual.

Además, hemos definido planes de sucesión para el primer nivel de gerencia y en 2020 intentaremos ampliarlos a los demás niveles.

A finales de 2018 se presentó el proyecto Rueda de movilidad interna para dar preferencia a las candidaturas de los empleados de la empresa, ya que todos los cargos se comunican internamente a nivel global antes de ofertarse externamente. El proyecto Rueda tiene como objetivo promover y reforzar varios aspectos del área de Recursos Humanos trabajando en una serie de palancas. En 2019 se ha revisado y actualizado la política de movilidad de Cellnex en función de las nuevas tendencias del mercado.

Formación

Hitos importantes en 2019	Retos más destacados para 2020
Ampliar los Diálogos de Desarrollo a los demás países.	Incluir más países en el proceso de Diálogos de Desarrollo (Irlanda).
Presentar la primera edición del Cellnex Master en colaboración con EADA (con 20 profesionales de todos los países).	Arrancar la segunda edición, incorporando las acciones de mejora identificadas durante la primera edición.
Analizar los perfiles comerciales actuales y ofrecer formación en países y líneas comerciales.	
Definir el Programa de Liderazgo para garantizar que todos los gerentes tengan las mismas herramientas de formación y desarrollo.	Aplicar a nivel global itinerarios de liderazgo por niveles organizativos definidos en el Programa de Liderazgo.
Analizar y definir la estrategia y el alcance del proyecto Employer Branding.	
En el marco del proyecto Trinity se han llevado a cabo dos programas relacionados con el desarrollo de equipos de negocios: Línea de Negocio (Business Line) y Comercial Nacional (Country Commercial).	
Crear el programa "Train to Grow!", un taller específico para insistir en el trabajo realizado por formadores internos en España.	Dar continuidad al programa "Train to Grow!".

La formación es una pieza fundamental del desarrollo, siguiendo el modelo 70-20-10 de Cellnex. Así pues, todos los años definimos los tipos de formación alineada con las necesidades estratégicas de la organización y que determinarán las principales directrices.

En Cellnex Telecom hemos iniciado los Diálogos de Desarrollo, un espacio de diálogo entre compañeros de trabajo y sus gerentes en el que el gerente habla sobre el progreso de su colaborador, se valoran sus competencias, se definen los objetivos de desarrollo y se establece un plan para lograr estos objetivos según el modelo 70/20/10. Para reforzar estos diálogos y convertirlos en una función gerencial, en 2019 el 100 % de los gerentes del Grupo Cellnex recibieron formación en Evaluación del rendimiento: lograr objetivos desarrollando colaboradores".

Este proyecto se presentó a nivel de la Corporación y en España en 2017 y posteriormente en 2018 se incorporó Italia. Asimismo, se celebraron sesiones de formación abiertas para empleados y nuevos gerentes. Este año, siguiendo en esta línea, intentaremos ampliar el proceso a Francia, los Holanda, Suiza y el Reino Unido. En 2020 los países más recientes, como Irlanda, se incorporarán al proceso de Diálogos de Desarrollo.

Del mismo modo, Cellnex Italia ha hecho público un proyecto de observación de puestos de trabajo para gerentes, personal clave y encargados de procesos, a fin de desarrollar actividades de trabajo conjunto para compartir puntos de vista, saber qué están desarrollando otros departamentos en la empresa, conocer otros contenidos, etc.

En 2019 se ha definido el modelo de liderazgo de Cellnex con el objetivo de garantizar que todos los gerentes de la compañía tengan las mismas herramientas para su formación y desarrollo. Se han diseñado una serie de acciones para este colectivo:

- Rincón del liderazgo: Acceso único para todos los gerentes a sus herramientas de liderazgo, como la Escuela de Liderazgo, paneles de control de su desarrollo, así como información sobre sus equipos y la Comunidad de Liderazgo.
- Escuela de liderazgo: Acciones para el desarrollo del liderazgo en Cellnex:
 - Mentor de Harvard: Acceso a una gran cantidad de herramientas para el desarrollo individual, de equipo y de negocios con el respaldo de expertos de primera categoría de Harvard Business Publishing.
 - Itinerarios de liderazgo: itinerarios de liderazgo por niveles organizativos que se pondrán en práctica en 2020.
 - Acceso a solicitudes de coaching.

El programa también permite el acceso a una Guía de desarrollo de competencias que aporta ideas de acciones para el desarrollo de la franja 70, según el modelo de desarrollo 70/20/10. En 2020 se pondrán en marcha en todo el mundo los itinerarios de liderazgo por niveles organizativos definidos en el Modelo de liderazgo.

En 2019 presentamos dentro del área de talento y liderazgo la primera edición del Cellnex Master, en colaboración con EADA Business School. El programa está adaptado a las necesidades de Cellnex, partiendo del título de máster que la escuela oferta en abierto. Los participantes serán seleccionados entre los distintos países en los que está presente Cellnex y el programa tendrá una duración de año y medio. En este primer año han participado 20 empleados procedentes de todos los países.



Los profesionales que han participado en el máster han cursado un total de 370 horas de formación, divididas en 192 horas de presencia, 6 horas de tutoría para proyecto, 8 horas de ensayo de la presentación del proyecto, 4 horas de presentación del proyecto y un cálculo de unas 160 horas de trabajo individual y en equipo.

El programa tendrá en cuenta un tipo de aprendizaje práctico, en el que el participante tendrá un papel activo: aprender con la práctica, en lugar de aprender escuchando. Arrancará una segunda edición en 2020 que incorporará las acciones de mejora identificadas durante la primera edición.

Además, y fruto del rediseño del Modelo comercial motivado por el proyecto Trinity, se han creado una serie de roles asociados con el proceso de venta consultivo y la gestión de cuentas (por ejemplo, KAM, Product Champion, etc.), que a su vez llevó a definir los perfiles asociados con cada uno de ellos.

En este sentido, en 2019 se ofertaron dos programas relacionados con el desarrollo de equipos de negocios:

- Línea de negocio e innovación. Presentación de un cuestionario de competencia con comentarios particulares y formación en dos líneas: trabajo en equipo y empatía, y planificación y organización.
- Comerciales nacionales: publicación de un cuestionario de competencia para analizar el perfil de ventas de cada uno (orientación Hunter / Farmer) para ayudar a los gerentes a desarrollar sus equipos y formación en ventas consultivas y gestión de ventas.

Cellnex España y la Corporación siguieron aplicando su formación de liderazgo que comenzó en 2016 mediante dos tipos de acciones: formaciones para nuevos gerentes y sesiones de coaching para gerentes de distintos niveles con el objetivo de formarles en el ámbito de la gestión de personal para favorecer su alineación con el Modelo de liderazgo. Entre estos programas destaca como novedad el curso de formación Leading by feedback (L2) y Performance Appraisal, dentro del itinerario de liderazgo de la empresa.

También seguimos impartiendo sesiones de formación técnica asociadas al conocimiento básico del departamento de cada socio, como charlas de innovación o formación transversal, como gestión de proyectos, idiomas, certificación interna de gestores de proyecto, Programa de Comunicación Intercultural o habilidades y prevención de riesgos laborales. La formación se imparte de forma presencial, por Internet y en formato combinado, así como a través de proveedores externos y/o formadores internos. En otros países, como Italia y los Holanda, también se imparten cursos de formación a los empleados.

Cellnex Francia asigna una gran importancia al desarrollo de conocimientos y habilidades de sus colaboradores. En 2019 la compañía inauguró la Universidad Cellnex para compartir las mejores prácticas y la experiencia individual, ahondar en el conocimiento de nuestra línea y estrategia de negocios, descubrir cada profesión de Cellnex y formar para adquirir nuevas habilidades o desarrollarlas.

Igualmente, en 2018 se dio continuidad a los itinerarios específicos dirigidos a gestores de proyectos, formadores internos y gerentes, que ya se estaban llevando a cabo dentro del plan de formación de los empleados.

Para lograr una mayor eficiencia en la gestión de la formación, se ha establecido un nuevo sistema de detección de necesidades de formación para 2020. Se trata de un sistema que permite clarificar al directivo y a los gerentes las necesidades de formación de cada empleado, los programas de desarrollo impartidos, los disponibles y el presupuesto para cada uno (asignación de recursos).

Somos también conscientes de que aproximadamente el 50% de la formación en Cellnex es interna, es decir, la imparten los propios trabajadores, que son voluntarios. Por ello hemos creado el programa Train to Grow!, un taller específico para valorar a dichos colaboradores. Este programa proseguirá a lo largo de 2020. También se ha hecho un

esfuerzo especial para sensibilizar y educar sobre la diversidad, la importancia estratégica para la empresa y el papel del gerente inclusivo.

En esta línea, Cellnex Italia ha puesto en marcha una serie de iniciativas dirigidas al desarrollo profesional y gerencial, como por ejemplo un proyecto de *mentoring* para planes de desarrollo de Recursos Humanos para respaldar la gestión del cambio, el crecimiento profesional y la cultura a fin de difundir o acompañar actividades para personal clave y sustentar así el crecimiento profesional y gerencial.

En 2019 la plantilla de Cellnex España, Italia, Francia, Holanda y Reino Unido recibió más de 54.317,51 horas de formación (34,4 por empleado), de las cuales 10.127,25 fue formación relacionada con la seguridad en el trabajo.

HORAS DE FORMACIÓN

	2017	2018	2019
Corporación	-	5.722	5.994
España	40.452	39.722	40.38
Italia	4.372	6.682	5.826
Francia	-	1.190	1.008
Holanda			798
UK			81
Suiza			231
Total	44.824	53.316	54.318

Ver detalle en Anexo IV.



Retribución y compensación

Hitos importantes en 2019	Retos más destacados para 2020
Finalizar la política retributiva y definir las bandas salariales, y ampliarla al resto de los países de Cellnex.	
Adaptar y poner en marcha el Portal de prestaciones para empleados My Compensa en España, Francia, Suiza e Italia.	Poner en marcha My Compensa para todos los empleados del resto de los países.
Cumplir los requisitos legales españoles para el registro laboral y las políticas de desconexión laboral.	Evaluar las medidas implantadas e introducir mejoras.

Para alcanzar su objetivo de maximizar la retención de talento, Cellnex ha desarrollado varias líneas de acción, como por ejemplo un análisis de los aspectos de retribución y compensación para optimizar su competitividad en el mercado de las telecomunicaciones.

En este contexto, en 2018 definimos cargos y perfiles asociados para todos los puestos de la empresa, y en paralelo iniciamos un estudio de remuneración de cada uno, cotejándolos entre sí y marcando una referencia de mercado. El objetivo consiste en establecer una serie de niveles salariales competitivos para cada una de las escalas profesionales y definir una política de remuneración unificada que atraiga y retenga aún más el talento. En 2019, la política de remuneración y la definición de los tramos salariales (remuneración por objetivos) se ampliaron al resto de los países con la idea de comparar las distintas empresas del sector por cargo y país.

Paralelamente, hemos puesto en marcha un portal de prestaciones para empleados, My Compensa, para reunir en un mismo lugar todos los aspectos relativos a la remuneración, retribución y prestaciones sociales que Cellnex ofrece a sus empleados para que sea más fácil acceder a esta información y administrarla libremente. El portal está disponible en España, Francia, Suiza e Italia.

Hoy por hoy, los empleados disfrutan de una serie de prestaciones económicas y sociales, como seguros de vida y accidentes, planes de pensiones y seguros de salud.

Del mismo modo, todos los empleados de Cellnex Telecom suelen tener horarios flexibles, por lo que pueden elegir cuándo empieza su jornada laboral, dentro de un margen de varias horas, siempre que al final del día hayan trabajado el número de horas establecido por acuerdo y contrato. Asimismo, todos los empleados del Grupo pueden tomarse las vacaciones estipuladas por el acuerdo durante todo el año, habiéndolas pactado con antelación con el jefe de su departamento. Todos los empleados que hayan solicitado una reducción de su horario laboral podrán gozar de ese derecho. Al final de 2019, los procedimientos relacionados con las medidas desconexión laboral y tiempo de registro fueron presentadas a los representantes sindicales, cumpliendo así con los requisitos legales. Ambos documentos han sido signados en enero de 2020.

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 en todos los niveles, asegurando una alineación global de esfuerzos para lograr los resultados de grupo esperados en el mercado.

Esta política se basa en la definición de objetivos comunes por grupo, país, área, así como objetivos individuales para determinados colectivos. Esta definición y evaluación se llevan a cabo anualmente y en una escala de consecución de hasta el 125 %. El conjunto de objetivos despliega la estrategia prioritaria del grupo en cada país y combina de manera

uniforme objetivos cruzados entre distintas áreas que abarcan los proyectos principales del año en curso para sustentar la estrategia de negocio. El objetivo para 2019 ha sido ampliar dicha política a todos los países del grupo.

Además de ampliarla a todo el grupo Cellnex, y en el marco de la mejora continua, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Auditoría de objetivos individuales de todos los empleados del grupo Cellnex para analizar su cumplimiento según la definición SMART.
 - 1.556 objetivos auditados
 - 72,50 % de los objetivos individuales se consideran SMART
- Incremento del peso de los objetivos del grupo respecto a los directores nacionales para alinear este colectivo con la consecución de los objetivos del grupo.
 - 35 directores
 - 10 % del peso de los objetivos del grupo a este colectivo

En 2020, las mejoras introducidas en 2019 se consolidarán y la auditoría de los objetivos individuales proseguirá, buscando la trazabilidad de estos objetivos con el manual de misiones y funciones de las distintas áreas. De esta forma, nos aseguramos de que los objetivos definidos vayan a una con la estrategia de la empresa.

Salud y seguridad en el trabajo

SALUD LABORAL

79%

de la plantilla queda
cubierta por un Comité
de Seguridad y Salud

Cellnex vela por el bienestar de todas las personas que trabajan en sus instalaciones, incorporando las mejores prácticas de seguridad y salud y asegurando el cumplimiento normativo en esta materia.

La compañía cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales que marca las directrices de actuación en esta materia y establece que es responsabilidad de la Dirección integrar e implantar la Prevención de Riesgos Laborales a lo largo de toda la organización. Igualmente, esta política se implanta y desarrolla a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, basado en la gestión por procesos y la mejora continua, garantizando su eficacia y eficiencia. Otras compañías, como Cellnex Italia y Francia también tienen sistema de gestión de prevención de riesgo ocupacional.

En 2019 Cellnex España obtuvo la certificación ISO 45001, una nueva norma internacional que sustituye la OSHAS 18001: 2007. La certificación 45001 representa un paso más en la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, ya que presenta un alcance mayor que el de la norma OHSAS 18001. Con respecto a este punto, cabe destacar de la ISO 45001 la determinación de factores internos y externos que pueden afectar el negocio de la compañía e introducir nuevos riesgos. También exige tomar medidas para abordar los riesgos y las oportunidades que puedan afectar la capacidad del sistema para alcanzar los resultados esperados o que puedan afectar la satisfacción del cliente.

Durante este año, Cellnex Italia ha logrado y mantenido el certificado SA8000 y ISO45001 y ha creado un nuevo comité llamado "Equipo de Actuación Social" que organiza reuniones por lo menos dos veces por año o más si reciben quejas a discutir y resolver. Los temas discutidos por el Equipo de Actuación Social están relacionados con "la responsabilidad social de la compañía" (SA8000) y "salud y seguridad en el puesto de trabajo" (ISO45001).

Además, el compromiso y la participación de la alta directiva en el liderazgo del sistema de gestión adquieren un protagonismo claro, mientras que al mismo tiempo, todas las personas de la organización tienen la obligación de conocer sus responsabilidades para trabajar juntos y alcanzar los objetivos de salud y seguridad laboral.

La ISO 45001 incluye como acciones necesarias el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño en materia de seguridad y salud en el trabajo. En el contexto de la norma, se han realizado observaciones del entorno laboral a fin de detectar situaciones potencialmente peligrosas y, de esta forma, anticipar incidentes futuros. El desarrollo de esta iniciativa supone una mejora en la salud y seguridad laboral, algo que tan solo es posible lograr en procesos maduros como el de Cellnex.

Asimismo, Cellnex dispone de acuerdos de Coordinación de Actividades Empresariales con sus clientes a través de los cuales se definen los procesos de auditoría que la compañía aplica a sus clientes. Estos procesos de auditoría están pensados para cumplir con la normativa vigente en materia de riesgos laborales; el RD1711/2004 (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 31/1995 (Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

Igualmente, la compañía dispone de un sistema de soporte a las operaciones (OSS) propio bajo el cual realiza un exhaustivo control de los accesos a sus centros, garantizando así el estricto cumplimiento de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y de la operativa de acceso por parte de clientes y contratistas.

Cellnex España cuenta con un **Comité Intercentros de Seguridad y Salud** en el que se tratan temas de prevención que afectan a la compañía en su conjunto, formado por 14 miembros, con paridad entre representantes sindicales y representantes de la Compañía. Además, dispone de dos Comités de Seguridad y Salud para las sedes de Barcelona y Madrid en los cuales se abordan temas específicos de los edificios corporativos. Durante el último año, el Comité Intercentros de Seguridad y Salud se ha reunido en cuatro ocasiones, tal y como exige la legislación. Asimismo, se dispone de un buzón de correo electrónico y una aplicación en la intranet corporativa para que cualquier trabajador de Cellnex pueda comunicar aquellas situaciones en las que se pudieran poner en riesgo la seguridad de los trabajadores.

Cellnex Italia también cuenta con un Comité de Salud y Seguridad compuesto por 11 miembros, 8 empleados internos y otras 3 personas externas que se involucran únicamente en caso de emergencia (el RSPP, el ASPP y el Doctor Competente). Los empleados internos proceden de todas las empresas pertenecientes a Cellnex Italia. Durante el 2019, el Comité de Salud y Seguridad se reunió dos veces.

Cellnex España cumple con sus obligaciones de prevención según el Real Decreto 39/1997 gracias a un Servicio de Prevención Conjunta. Actualmente, la mayoría de las empresas de Cellnex España ya están en el Servicio de Prevención Conjunta, solo faltan XOC y ZENON por incorporar, aunque se espera que se integren en 2020.

El Servicio de Prevención Conjunta de Cellnex ha estipulado todas las operaciones necesarias para cumplir con la normativa vigente sobre emisiones radioeléctricas, el Real Decreto 299/2016 y para definir métodos de trabajo para cualquier empleado que pueda estar expuesto a radiaciones no ionizantes en centros técnicos de telecomunicaciones. Este protocolo de trabajo abarca el conjunto de medidas preventivas y/o protectoras contra el riesgo, tanto en el enfoque, en el medio ambiente como en el individuo.

Asimismo, Cellnex Italia tiene un servicio de prevención externo (responsabile del servizio prevenzione e protezione), cumpliendo con la ley italiana. Este servicio es responsable para cada tema relacionado con la prevención y la protección. Cada año Cellnex Italia lleva a cabo un simulacro de evacuación y mantuvo reuniones con RSPP, RLS y los gerentes "empleados por la ley" (Datori di Lavoro) para comprobar el nivel de seguridad en la compañía (en todos los locales diferentes), para evaluar y empezar a improvisar acciones potenciales.

El grupo Cellnex tiene 12 acuerdos que cubren aspectos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, 4 acuerdos en Cellnex España y 8 en Cellnex Italia. En España, el 90,5% de la plantilla está cubierto por un Comité de Seguridad y Salud y en Italia el 100%.

A fin de garantizar un entorno de trabajo seguro, en el que todo el personal de la compañía conozca las medidas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, Cellnex España proporciona información y formación en Prevención de Riesgos Laborales al 100 % de la plantilla. Durante 2019 se ha promovido la formación en este campo. Por ello las actividades de formación y sensibilización se han reorganizado por área y el enfoque formativo se ha substituido por otro más pedagógico que alienta a los trabajadores a ser proactivos, implicándolos en la prevención en el trabajo.

También son dignas de mención las iniciativas de formación en salud y seguridad de Cellnex Italia y Holanda. Cellnex Italia llevó a cabo todas las actividades de formación en 2019 involucrando a los empleados en primeros auxilios, salida de incendios, riesgos eléctricos, desfibrilación (BLS/D) y en Cellnex Holanda regularmente forman a los empleados en cómo evitar riesgos.

La compañía realiza numerosas campañas de comunicación con el fin de concienciar a los trabajadores sobre la importancia de la seguridad laboral. Además, se ofrece a los empleados documentos informativos sobre los procedimientos de trabajos en altura y el uso de equipos de protección individual (EPI) y se imparten charlas informativas para solventar cuestiones que surjan en el trabajo diario. Además de estos documentos, la intranet brinda acceso a todos los procedimientos, guías, etc., que abarcan todos los aspectos del trabajo realizado por el personal de Cellnex España, tanto técnico como de oficina.

Por otro lado, también se ha optimizado el proceso de gestión de la información de seguridad laboral aplicable a los centros de trabajo de Cellnex, mejorando así la información disponible de cada centro en los sistemas y permitiendo una mayor accesibilidad y agilidad de la información a clientes y proveedores.

Uno de los proyectos más destacados de este ámbito es Cosmos Mobile, una aplicación innovadora para prevenir riesgos laborales que ofrece información en tiempo real sobre la ubicación de los técnicos y el estado del emplazamiento, lo que nos permite mejorar la seguridad de los empleados y maximizar la eficiencia y la calidad de las operaciones.

Además, y de conformidad con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en 2018 se realizó una evaluación de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de Cellnex en España, con la colaboración de la empresa Norprevención-Ibersys. Tras la fase de consulta inicial mediante cuestionario (tasa de respuesta del 62 %) y un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados, se generó un diagnóstico de la situación actual de los diversos factores de riesgo. Una vez evaluados los riesgos psicosociales en 2018, en 2019 Cellnex España ha creado una comisión de trabajo para aplicar medidas preventivas y correctivas.

Plan de Movilidad

En 2018 se aprobó y se puso en marcha el Plan de Movilidad de Cellnex España. Sus objetivos principales son reducir los accidentes *en itinere*, concienciar sobre la prevención de accidentes de tráfico y mejorar la movilidad de los trabajadores, socios, proveedores y clientes. Con estas medidas se pretende obtener beneficios relacionados con la mejora de la salud, ahorros en el consumo energético, una reducción de emisiones contaminantes y un incremento de la productividad y competitividad.

Vale la pena señalar en este sentido que la Autoridad Metropolitana de Transporte del área de Barcelona ha creado el sello PDE (Plan de Desplazamientos Empresariales). En 2019 las oficinas de Cellnex situadas en la zona de libre comercio han recibido este sello como resultado de la preparación y presentación de nuestro plan de movilidad para este centro de trabajo.

Además, en línea con el Plan de Movilidad aprobado en 2018, Cellnex España está trabajando para optimizar una movilidad más sostenible y segura gracias a distintas iniciativas, como el teletrabajo.

Plan de Movilidad: acciones emprendidas y acciones futuras

Acciones tomadas en 2019	Acciones a tomar en 2020
Formación 4x4 y Seguridad Vial	Formación 4x4 y Seguridad Vial
Formación en línea	Cursos de sensibilización para cargos intermedios
Campañas de sensibilización sobre seguridad vial	Conferencias de sensibilización en locales de profesionales afectados por accidentes de tráfico
	Fomento del teletrabajo

Formación en salud y seguridad

En 2019 en el grupo Cellnex se impartieron 10.127 horas (5.937 en 2018) de formación en prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

SALUD LABORAL

10.127

horas de formación en
prevención de riesgos
laborales y seguridad
laboral

Formación impartida en 2019
Formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales
Lucha contra incendios
Manipulación de cargas
Operaciones de mantenimiento en equipos de acoplamiento de ondas portadoras
Plan de autoprotección
Primeros auxilios
Recursos de prevención
Riesgo eléctrico
Trabajos en altura
Trabajos en instalaciones de telecomunicaciones

Accidentabilidad

Cellnex controla continuamente la seguridad en el trabajo y trabaja para minimizar los riesgos y reducir los incidentes y accidentes tanto de sus colaboradores como de cualquier persona presente en sus instalaciones.

	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia de accidentes (AFR)	1,26	2,17
Índice de gravedad del accidente	0,011	0,067
Incidencia de enfermedades profesionales	0	0

Los índices de frecuencia y gravedad han sido calculados para Cellnex España dado que es el único país en el que se han producido accidentes. Por lo tanto, para el cálculo se ha tenido en cuenta el número de horas trabajadas de España y no a nivel Grupo.

Gestión sostenible de la
cadena de valor

	Hombres	Mujeres
Se cae en la misma planta	0	1
Se cae en otra planta	0	0
Se golpea contra un objeto	0	0
Sobreesfuerzo/mala postura	1	0
Accidente de tráfico/ <i>in itinere</i>	1	0
Total	2	1

Empresa saludable

Este año, Cellnex España ha seguido trabajando en el ámbito de **modelo de empresa saludable**. Este modelo establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones internacionales existentes sobre empresas saludables y que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores.

En 2018 Cellnex obtuvo la adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Dicha declaración es un documento de consenso elaborado por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP) en el que se establecen los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores. Las empresas adheridas se comprometen a poner en práctica los principios en materia de salud y seguridad a las estrategias empresariales, promoverlos y difundirlos.

Durante 2019 la compañía ha seguido alentando la promoción de hábitos de vida saludables con el proyecto "Click into Wellness", que tiene como objetivo promover y proteger la salud y el bienestar de todos los trabajadores que forman parte del Grupo Cellnex. En 2019 las actividades se han centrado en fomentar patrones y hábitos de alimentación saludable, con formación en línea y en persona, así como talleres de demostraciones culinarias. Para 2020 está previsto que la iniciativa se centre en promover la actividad física y el deporte.



Asimismo, en 2019 hemos seguido avanzando en este ámbito con una serie de iniciativas, como son:

- Campañas de promoción periódicas:
 - Control de la tensión arterial, prevención de la gripe y promoción de la donación de sangre.
 - Campaña de prevención del glaucoma: la unidad móvil del Instituto Oftalmológico Tres Torres efectuó revisiones completas del sistema ocular a los empleados que lo solicitaron de las oficinas del Parc Logístic de Barcelona y en las instalaciones del Instituto Oftalmológico para el personal de Madrid.
- Integración de la vigilancia en salud (epidemiología) para diseñar campañas específicas relacionadas con la higiene postural, la alimentación, la gestión del estrés, la prevención del cáncer, etc.
- Celebración del Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el trabajo, fomentando el consumo de productos frescos de máquinas expendedoras en las oficinas del Parc Logístic de Barcelona.
- Organización de sesiones informativas sobre "Alimentación emocional y estrés" por parte de la Unidad de Gestión Preventiva, dentro del proyecto "Click into Wellness".
- Servicio corporativo de medicina y fisioterapia.
- Promoción de la práctica deportiva entre los colaboradores del grupo que trabajan en las oficinas centrales.

Por otro lado, en Cellnex Italia han designado al "Doctor Competente", cumpliendo con la ley. Con este apoyo, enumeraron el "Protocolo Médico" oficial para cada perfil de trabajo de la compañía. En cada "protocolo médico" hay una lista de controles médicos para que sean realizadas por cada empleado, relacionados con los riesgos ocupacionales asociados con el trabajo, y la duración de la validez del examen médico.

En Cellnex Holanda, están organizando una investigación médica preventiva para todos aquellos empleados que quieran formar parte de ella, para darles una oportunidad de comprobar su salud física y mental.

Aportar valor a la sociedad

Clientes

Cellnex Telecom utiliza 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 del modelo de negocio es el continuo acompañamiento del 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 única con el cliente se realiza a través de su responsable comercial, que involucra a las áreas especializadas necesarias según la fase y características del servicio, con el fin de ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades del cliente en cada momento.

Con el objetivo de garantizar una relación personal y estable con los clientes, Cellnex apuesta por la orientación de su fuerza comercial por segmentos de mercado, potenciando la figura del gestor de cuenta, cuya misión es la relación íntegra especializada con el cliente, ofreciéndole un servicio integral y personalizado con vistas a su satisfacción global.

En 2019 Cellnex España ha seguido gestionando las quejas de los usuarios de acuerdo con el Procedimiento de gestión de reclamaciones. De especial importancia ha sido el segundo dividendo digital, que consiste en todas las cuotas necesarias en las redes de TDT para liberar la banda de 700 MHz para servicios de telecomunicaciones móviles (telefonía móvil y datos), así como las primeras aplicaciones de redes 5G. Este proyecto del segundo dividendo digital finalizará en 2020 y por el momento ha requerido una intensa coordinación con la Administración española y con los clientes de difusión audiovisual.

En 2019, en Cellnex España se han gestionado 12 quejas de usuarios relacionadas con la TDT y en Italia se han gestionado 4. Todas ellas han sido tratadas y resueltas según los procedimientos de la compañía antes del cierre del ejercicio.

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 2019 España también ha consolidado la integración de los distintos recursos dedicados a garantizar la supervisión y el rendimiento de la red en un solo Centro de Operaciones de Red (NOC). Esto ha mejorado la detección de incidentes de red y su solución.

El NOC opera y supervisa la red 24 horas, los 365 días del año, mediante dos niveles de atención al cliente: un primer nivel con amplia visión general, que permite mejorar el nivel de atención objetivo y percibido por los clientes, y un segundo nivel organizado por tecnologías, con profundos conocimientos de cada una de ellas, que garantizará la eficiencia en la detección proactiva y resolución de incidencias y problemas. Los equipos que sustentan la prestación de los servicios principales están telecontrolados, de forma que, desde el NOC y en caso de ser necesario, se pueden forzar las maniobras requeridas para la correcta prestación del servicio. Además, se dispone de unidades técnicas en todas las provincias de España para que, en caso necesario, acuda un técnico cualificado al lugar de la avería y ofrezca una 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 DAS, las *smart cities* o el IoT, Cellnex está experimentando 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, el web o el correo electrónico. En este nuevo escenario cobra especial relevancia la presencia de Cellnex en foros, congresos y actos en los que Cellnex participa activamente.

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

Estos estudios se han llevado a cabo 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.

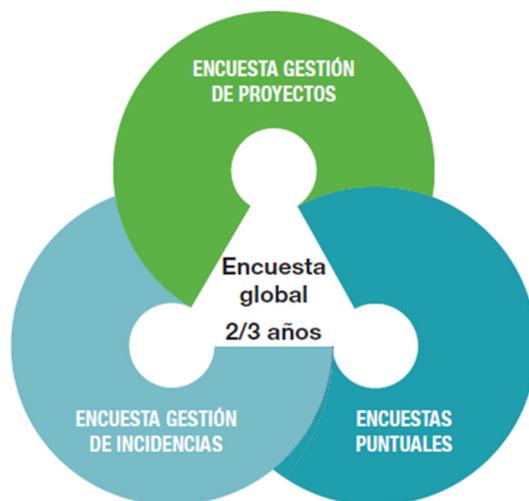
Encuesta de satisfacción de clientes

Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente en Cellnex España, realizada en 2017, fueron muy positivos, logrando índices de satisfacción del 92 % del total de los clientes de Cellnex Telecom que quedan satisfechos o muy satisfechos con el servicio ofrecido por la compañía. En base a los resultados de la encuesta de 2017 de los clientes más importantes, Cellnex ha identificado iniciativas concretas por cliente y ha ideado y puesto en marcha un Plan de Acción individualizado con el fin de fortalecer la relación de la compañía con los mismos. Dicho plan viene acompañado de un proceso de seguimiento y evaluación que pretende fijar un proceso de mejora continua.

En 2019 se desarrolló un nuevo modelo para medir la satisfacción del cliente. Se trata de un modelo que recoge distintas medidas de satisfacción del cliente con el fin de conocer la satisfacción del cliente en todas las etapas del proceso.

También se ha diseñado teniendo en cuenta que los interlocutores proceden ya sea del cliente o de Cellnex, en función de la etapa del proceso, por lo que contar con mediciones diferentes nos permite llegar a un mayor número de interlocutores.

Con este nuevo modelo se obtienen comentarios concretos sobre proyectos/servicios y, con mucha más frecuencia, se lleva a cabo una gestión más ágil de los planes de acción, al recibir los resultados directamente de los gestores de clientes/proyectos y reducir el coste de subcontratación al ampliar el tiempo dedicado a realizar la encuesta mundial.



Con este nuevo modelo se obtienen comentarios concretos sobre proyectos/servicios y, con mucha más frecuencia, se lleva a cabo una gestión más ágil de los planes de acción, al recibir los resultados directamente de los gestores de clientes/proyectos y reducir el coste de subcontratación al ampliar el tiempo dedicado a realizar la encuesta mundial.

Además, Cellnex Italia ha incorporado la encuesta anual de satisfacción del cliente como práctica estándar. La encuesta formula preguntas a los clientes sobre su relación con la empresa, el proceso de ventas, la gestión de proyectos de Cellnex, su servicio posventa, servicio administrativo, satisfacción general y satisfacción general respecto a otros competidores del mercado. En 2019 Cellnex Italia tuvo un 70 % de participación de los clientes.

Por otro lado, Cellnex Holanda realizará la siguiente encuesta de satisfacción de consumidores en 2020, incluyendo Towerlink, Shere y Alticom.

Zero Outage

El Grupo Deutsche Telekom renovó la certificación de 'Proveedor de cero interrupciones' de Cellnex Telecom por tercer año consecutivo vía Rainer Anton Offermann, director de Infraestructura de Producción SuperSquad y Habilitación de Servicios dentro de la unidad de Deutsche Telekom Technik GmbH. Esta certificación forma parte del programa mundial de la compañía alemana para seleccionar y certificar proveedores clave de servicios de conectividad en cada país con el objetivo de trabajar conjuntamente como socios para mejorar el servicio prestado al cliente final.

Este programa fija los estándares de calidad del Grupo alemán para sus clientes en base a la excelencia operativa, la seguridad y estabilidad de los sistemas, la monitorización de los componentes críticos y la reducción/resolución de incidencias con una disponibilidad 24/7 (24 horas al día, 7 días a la semana), por parte de sus proveedores claves.

Cellnex trabaja para Deutsche Telekom en España desde 2015, prestando servicios de conectividad a T-Systems. Esta empresa del Grupo alemán ha sido la encargada de llevar a cabo el proceso de homologación y certificación de Cellnex a partir de los criterios y niveles de calidad fijados por Deutsche Telekom.

Proveedores

PROVEEDORES LOCALES

91 %

En España

94 %

En Italia

87 %

En Francia

95 %

En Suiza

98 %

En Holanda

73 %

En Reino Unido

Cellnex cuenta con 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.

En Cellnex es imprescindible que los proveedores conozcan las políticas corporativas y velen por el cumplimiento de cada una de ellas. A través de la web corporativa de Cellnex, estos pueden acceder a las políticas relativas a compras, calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información, responsabilidad corporativa e I+D+i, así como nuestro Código Ético. Los proveedores deben cumplir con los requisitos específicos de las mismas en el desarrollo de su trabajo, y dar a conocer las normas y requisitos a todo su personal contratado y subcontratado.

Cellnex cuenta con una Política de Compras que promueve una guía de actuación en el proceso de compras más allá del precio y 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.

En 2019 Cellnex ha adquirido una herramienta informática que se pondrá en marcha en 2020 y permitirá a Cellnex tener un Portal de Proveedores (Portal) común para todos los países, lo que proporcionará un único punto de contacto con los proveedores, ayudará a normalizar y digitalizar procesos, mejorar la gestión de contactos con proveedores y poder solicitar información adicional a los proveedores para mejorar. "Portal" es una herramienta escalable aplicable a todos los países.

Cellnex España ha incrementado los contratos con proveedores locales hasta un 95% para actividades de mantenimiento y despliegue de redes relacionadas con infraestructuras. La política actual para la sección de proveedores ha sido considerada como un valor agregado debido a la proximidad local y al conocimiento de su personal.

Los proveedores de Cellnex realizan tareas y técnicas de mantenimiento importantes que contribuyen a que Cellnex brinde servicios de alta calidad a sus clientes. Además, Cellnex apuesta por la generación de valor local a través de la contratación del 91 % de los nuevos proveedores locales, en el caso de España, del 94 % en Italia, del 87 % en Francia, 95 % en el caso de Suiza, 98% en Holanda y 73% en Reino Unido. Siempre que sea posible, la prioridad de Cellnex es asignar la provisión de bienes y servicios a proveedores locales (los términos locales se aplican a los proveedores que se encuentran en el mismo país donde se realiza la entrega de bienes o la prestación de servicios).

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, Cellnex Telecom establece unos requisitos de coordinación entre la compañía y sus proveedores 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. 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 cobubicación de clientes. Asimismo, Cellnex informa a sus proveedores de los requisitos medioambientales de las obras. Tienen la obligación de cumplirlos para evitar causar

afectaciones ambientales mientras realizan su trabajo. En caso de que ocurran, deberán ponerse en práctica medidas correctivas para resolverlas.

Cellnex se compromete encarecidamente con la prevención de la corrupción y, en términos de cadena de suministro, afecta a los proveedores. Por esta razón, Cellnex participa en un proceso de auditoría para conocer su posición y programar las acciones correctas, de ser necesario, para evitar cualquier problema en este frente.

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.

Cellnex dispone de un sistema de evaluación, selección y seguimiento de proveedores que 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 un 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 abarca todos los países de Cellnex que tienen un sistema ERP para compras, como la Corporación, Cellnex España, Cellnex Italia, Cellnex Francia, Cellnex Suiza y Cellnex Holanda, para el año en curso.
- Además, se realiza una evaluación de los principales proveedores en términos de responsabilidad social corporativa. El alcance de los proveedores participantes de dicha evaluación se actualizó en 2019 a fin de alinearlos, cuanto sea posible, con los criterios utilizados para definir el alcance de los proveedores que participan en la cadena de suministro de CDP. Además, el método para llevar a cabo la encuesta de RSC para proveedores se ha modernizado gracias a una herramienta de encuesta de a fin de aumentar la participación y así poder recopilar información de un mayor número de proveedores y obtener suficiente masa crítica para emprender acciones para la mejora continua. La encuesta incluye aspectos laborales, de prevención de riesgos, sociales, ambientales, de calidad y de derechos humanos. La encuesta también exige explícitamente que los proveedores acepten el Código Ético de Cellnex y recomienda que se aseguren de que sus subcontratistas lo respeten y lo apliquen.

Junto con la encuesta, Cellnex ha informado a sus proveedores que está en proceso de certificación (Certificación SA8000) y ha enviado su política de Responsabilidad Social Corporativa, así como los requisitos de la norma SA 8000 para que sus proveedores conozcan el compromiso de Cellnex con la Responsabilidad Social Corporativa. Cellnex Italia también ha obtenido las certificaciones ISO9001, SA8000, ISO45001. En 2019 Cellnex España ha evaluado a 98 proveedores en función de criterios ambientales y 100 proveedores en función de criterios sociales. Igualmente, 229 proveedores han sido evaluados en criterios sociales en Cellnex Italia, 2 en Cellnex Francia, 3 en Cellnex Suiza y han sido evaluados en función de criterios ambientales 229 proveedores en Cellnex Italia, 3 en Cellnex Francia y 3 en Cellnex Suiza. A principios de 2020 desarrollaremos el análisis exhaustivo de las respuestas y, en caso necesario, se acordarán las acciones oportunas a adoptar con cada proveedor.

En relación a la evaluación de nuevos principales proveedores, en España fueron evaluados un 89%, en Italia un 83%, en Francia un 9%, y en Suiza un 18%.

Como parte de la divulgación y comunicación de la Compañía de su Código Ético, se incluye una cláusula informativa específica sobre este Código en las condiciones generales para las órdenes de compra en Cellnex España, Italia, Francia, Suiza y Holanda.

Por segundo año consecutivo, se ha presentado el cuestionario sobre la cadena de suministro de CPD a nuestros proveedores, mejorando el índice de respuestas hasta el 37%. En este cuestionario, los proveedores de la compañía comunican datos sobre sus emisiones y conducta ambiental para evaluar sus esfuerzos de cara a combatir el cambio climático. Estas acciones llevadas a cabo por la compañía durante 2019 con el fin de reducir las emisiones de gases contaminantes y gestionar los riesgos climáticos en toda su cadena de suministro han recibido el reconocimiento de CDP, ya que la organización ha designado a Cellnex Telecom como **"Líder en implicación de proveedores"** en todo el mundo. Solo 160 empresas a nivel mundial, apenas el 3% de una muestra de más de 4.800, han merecido esa distinción. De este modo, CDP reconoce el compromiso con la lucha contra el cambio climático que el operador ha sabido motivar entre sus proveedores.



Accionistas

Cellnex trabaja continuamente para mantener la confianza de los inversores y cumplir sus expectativas. Para ello, desde 2015, el Grupo cuenta con el **Departamento 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 el potencial de la compañía, así como sus oportunidades de crecimiento. Durante este año se ha confirmado que los inversores confían en la visión a largo plazo de la compañía, así como en el perfil industrial que ofrece Cellnex. Se trata de un modelo atractivo para nuestros inversores y tiene la confianza de la mayoría de nuestros analistas, ya que más del 55% tiene una recomendación de compra en Cellnex (lo cual es un porcentaje muy significativo, teniendo en cuenta que en 2019 la participación se revalorizó en un 94%). Esto se logró en 2019 gracias a la mayor cantidad de corredores que siguen a la compañía (actualmente 29).

La persona encargada de este departamento es Juan José Gaitán, que en 2017 fue reconocido por Exel 2017, en la encuesta líder europea de la comunidad inversora, y en 2018 ocupó el segundo puesto en la categoría Best IR Professional Telecommunication Services por la destacada revista *Institutional Investor Magazine*.

Durante 2019, hemos continuado desarrollando un trabajo continuo de comunicación con los inversores y el apoyo a los analistas financieros que siguen a la compañía, cada vez más intenso debido a la mayor importancia que el mercado ha atribuido a la empresa.

Cabe subrayar las más de 700 reuniones presenciales que se han realizado con inversores durante el año, más de 400 reuniones telefónicas y la participación en más de 40 conferencias sectoriales, donde se han comunicado todos los elementos relevantes, como las ampliaciones de capital, las nuevas transacciones de fusiones y adquisiciones o el posicionamiento estratégico de Cellnex.

Administración Pública y organismos reguladores

Cellnex Telecom mantiene 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 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 la administración y la regulación. La Comisión Europea y el Parlamento Europeo, junto con los principales agentes del sector de las telecomunicaciones, participan en la definición del marco normativo y en la creación de las políticas en el ámbito europeo. En este terreno, Cellnex mantiene un papel activo en defensa de las posiciones del sector.

Participación de Cellnex en iniciativas relevantes

Actuación y participación de Cellnex en asociaciones relevantes del sector

En 2019 Cellnex ha seguido participando en iniciativas relacionadas con la actividad del sector. A continuación se detallan las asociaciones a las que Cellnex pertenece:

Participación de Cellnex en iniciativas relevantes

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

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)

Fundaciones

- EURECAT
- i2CAT
- SERES, fundación
- fundación Portolà

Universidades y Centros de formación

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

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
- 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)
- 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
- GSMA
- AIOTI (Agrupación Europea de la IoT)
- Instituto de Oficiales de Cumplimiento (IOC)
- Foro Conecta Digital
- Camara de Comercio España
- Cámara de Comercio de Francia en Cataluña (CCI)

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)
- Mobile Infrastructure Panel
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones (COIT)
- TowerXchange
- Digi-CONNECT
- Foro de la Radio Digital
- Foro de la Radio Híbrida
- CTN178

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

TowerXchange Meetup 2019

Por cuarto año consecutivo, Cellnex participó en el TowerXchange Meetup 2019, uno de los encuentros internacionales más importantes del sector de la infraestructura de telecomunicaciones. TowerXchange es un grupo de expertos que imparte conferencias, coloquios y charlas. El último Meetup reunió a más de 250 líderes del sector.

Mobile World Congress MWC-2019

Un año más, Cellnex Telecom participa en una nueva edición del Mobile World Congress, el punto de encuentro mundial para el sector de la comunicación móvil, en el que la operadora participa ininterrumpidamente desde hace 13 años.

En esta ocasión, la compañía presentó sus últimas soluciones en materia de "conectividad inteligente", especialmente centrada en el ecosistema de infraestructuras que servirá de base para el despliegue del 5G, así como los casos de uso más relevantes en los que está trabajando relativos a este tipo de tecnología, como el vehículo conectado, el IoT y el programa piloto de gestión de emergencias con drones.

Congreso Smart Cities for Smart Citizens

Cellnex participó en el Congreso Smart Cities for Smart Citizens, promovido por Valencia Marina, en el que José Antonio Aranda, director de Innovación y Estrategia de Producto de Cellnex, participó en el programa de conferencias compartiendo la visión de la compañía sobre el proceso de transformación digital en relación con el despliegue de la tecnología 5G.

Conferencias mundiales de radiocomunicaciones (WRC)

En octubre-noviembre de 2019 se celebraron las conferencias mundiales de radiocomunicaciones (CMR) organizadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que reúnen a administraciones de todo el mundo cada tres o cuatro años para revisar y, si es necesario, modificar el Reglamento de Radiocomunicaciones. En estas conferencias se toman decisiones sobre el espectro de radiofrecuencia, como es el caso de un tratado internacional, que afectan al desarrollo de las telecomunicaciones.

Cellnex participa activamente en el proceso de la UIT, defendiendo sus intereses. En este sentido, según los resultados esperados del WRC, en los próximos años (2019-2023) se prevé un período intensivo en términos de estudio e investigación.

Premios y reconocimientos relevantes de Cellnex en 2019

- Hemos sido galardonados con la designación especial de "Most Honoured Company", según el *ranking All-Europe Executive Team* de 2019, elaborado por Institutional Investor. De las más de 1.200 empresas nominadas, solo 125 recibieron esta distinción, obteniendo al menos dos de los primeros puestos en las principales categorías de investigación.
- Cellnex recibió el premio "ECM Deal of the Year in Iberia" por los 600 millones de bonos convertibles. Este premio es un reconocimiento integral por los logros cosechados en los mercados de capitales y reconoce la excelencia de Cellnex en toda la región EMEA.

FTSE4GOOD

4,4

puntos sobre 5

5/5

en Gobernanza y
Cambio Climático

- La Conselleria d'Interior de la Generalitat de Catalunya distinguió a Gabriel Sevilla, director de Seguridad Corporativa de Cellnex, con la mención de honor en Private Security por la colaboración directa de todo el equipo con distintas áreas y unidades de los Mossos de Esquadra.
- Cellnex mejora su puntuación de sostenibilidad FTSE4Good, con una calificación general (ESG, Medio Ambiente, Gobierno Social y Corporativo) de 4,4 sobre 5, en comparación con el 3,9 sobre 5 registrado en 2018, y supera con creces el promedio del selectivo en el sector de las telecomunicaciones, situado en un 2,9 sobre 5.
- Cellnex ha sido seleccionado, junto con Ferrovial y ACS, como candidato al premio Empresa del año 2019 de los Influentials Awards. Esta categoría galardona a las empresas por su modelo de negocio innovador y su contribución al desarrollo social y económico. Cellnex fue seleccionada por duplicar su valor bursátil en 2019, convirtiéndose en la empresa española con los mejores resultados comparativos de todo el parqué y por posicionarse como una de las mejores empresas europeas en el despliegue de la tecnología 5G.

Participación de Cellnex en índices e iniciativas de sostenibilidad

CDP (anteriormente Carbon Disclosure Projects)

Una vez más, Cellnex ha participado 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 empresas privadas o por el sector público en el campo de la sostenibilidad y el medio ambiente.

Este año Cellnex ha recibido la calificación "A", la más alta asignada por el CDP. Tan solo un 12 % de las más de 8.400 empresas y organizaciones analizadas en todo el mundo –178 en total– forman parte de la "Lista A". De las 90 empresas españolas analizadas, son 7 las que obtienen la máxima calificación otorgada por el CDP.

La clasificación de Cellnex ha aumentado de 'B' a 'A' en reconocimiento de su puesta en marcha de las mejores prácticas en la lucha contra el cambio climático en 2019, sobre todo en relación con el Gobierno Corporativo, el impacto de su actividad y planificación financiera, la gestión de riesgos ambientales y el cálculo y la verificación de emisiones.

Además, CDP ha designado a Cellnex Telecom como "Líder en implicación de proveedores" en todo el mundo. Solo 160 empresas a nivel mundial, apenas el 3 % de una muestra de más de 4.800, han merecido esa distinción. CDP reconoce la estrategia de la compañía para reducir las emisiones contaminantes y la gestión del clima en toda su cadena de suministro.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

Desde noviembre de 2015 Cellnex Telecom está adherido 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, que se centran en las áreas de derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades de negocio de las empresas. El compromiso de Cellnex con el Pacto Mundial de Naciones Unidas forma parte de su programa de Responsabilidad Corporativa (RC).



FTSE4Good

Cellnex forma parte del índice de sostenibilidad FTSE4Good, que reconoce las buenas prácticas de las empresas cotizadas en aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Este año, la puntuación total de Cellnex es un 50 % más alta en comparación con el promedio del sector: ha alcanzado 4,4 puntos sobre 5. La empresa obtiene la puntuación máxima en los ejes de Gobernanza y Cambio climático (5/5).

Standard Ethics

Cellnex ha participado en el índice de sostenibilidad Standard Ethics desde 2017, obteniendo este año un "EE-", la misma clasificación que el año pasado, que es equivalente a un nivel adecuado para el buen cumplimiento de la gobernanza, la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Sustainalytics

Por tercer año consecutivo, Cellnex ha sido evaluada por Sustainalytics, una empresa de investigación y calificación ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG) para inversores de todo el mundo. Este año, la puntuación media obtenida ha sido de 70 puntos, lo que representa una mejora respecto a los 67 puntos que obtuvo en 2018, permitiendo alcanzar la 23ª posición (de 96), comparado con la 29ª posición del año anterior. En las áreas social y ambiental, Cellnex se sitúa en la media del sector, mientras que destaca su posición líder en temas de gobierno.

Dow Jones Sustainability Index

En 2017, Cellnex participó por primera vez en el índice DJSI y obtuvo unos buenos resultados, situándose por encima de la media del sector en las tres dimensiones evaluadas: económica, ambiental y social.

Un año más, Cellnex ha sido invitado a participar en el Dow Jones Sustainability Index, siendo uno de los pocos operadores de telecomunicaciones a nivel mundial. En 2019, la puntuación total de Cellnex ha mejorado en un 5%, llevándolo a 60 puntos. En concreto, la puntuación mejoró en la dimensión ambiental (+13) y social (+5).

En la dimensión económica la puntuación se ha visto beneficiada por las mejoras aplicadas al área de Gestión de Riesgos, Innovación y Fiabilidad de la Red. En la dimensión social y ambiental, la puntuación ha disminuido ligeramente en comparación con 2017, lo que impulsa a Cellnex a seguir trabajando en las diferentes áreas.

Índice MSCI Europe

Cellnex se ha incorporado al índice MSCI Europe tras la revisión semestral del índice de mayo de 2019. En el pasado Cellnex había formado parte del índice MSCI Europe Small Cap. El anuncio llega después de la reciente adquisición por parte de la compañía de 10.700 emplazamientos en Francia, Italia y Suiza, conforme a su expansión estratégica por los mercados de Europa Central y Occidental. Recientemente la empresa también publicó resultados sólidos en el primer trimestre y una satisfactoria ampliación de capital social por valor de 1.200 millones de euros en marzo de 2019. MSCI es un proveedor líder de índices y análisis para la investigación, y el índice MSCI es de interés para varios fondos pasivos.

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 2019 Cellnex España presentó el Programa de proyectos sociales y voluntariado, una plataforma que incorpora todos los proyectos destinados a contribuir a la construcción de una sociedad más justa.

Otros países como Holanda o Italia también han desarrollado proyectos de ayuda social. Cellnex Holanda presentó la iniciativa "Media Parks of Broadcasting", proyecto en el que se ofertan entradas por valor de 5 euros para que los estudiantes fueran a visitar las torres un día de visitas. Cellnex Italia ha colaborado con distintas fundaciones que ayudan a niños que padecen distintas enfermedades y a entidades sanitarias, además de participar en acciones humanitarias. Por su lado, en Irlanda, Signal fue el principal patrocinador de la organización benéfica del Fondo contra el Cáncer Infantil en The Shelbourne Hotel para ayudar a Daisy Lodge.

Programa de proyectos sociales y voluntariado

En Cellnex contamos con un importante grupo de voluntarios que aportan sus ideas, habilidades, conocimientos y tiempo para el desarrollo de proyectos solidarios. Este año queríamos ir un paso más allá y crear una plataforma en la que, además de reconocer el trabajo de estos voluntarios, se promueva una mayor actividad de voluntariado corporativo y Cellnex se posicione como una empresa socialmente responsable aumentando su contribución social.

Con este programa se ha definido el objetivo de la acción social de Cellnex y se ha realizado una planificación estratégica de actividades sociales y proyectos de voluntariado para los próximos 3 años. También servirá como plataforma para la futura creación de la Fundación Cellnex.

El Programa de proyectos sociales y voluntariado de Cellnex nació con el propósito de mejorar el entorno social de la empresa ayudando a los jóvenes en situaciones vulnerables a prosperar a través de la educación y su incorporación al mundo del trabajo, fomentando la innovación y la tecnología.



El primer proyecto que se presenta, llamado "Cellnex Youth Challenge", es un proyecto educativo y de formación laboral en el que Cellnex y sus empleados trabajan codo con codo con el Institut La Mercè, ofreciendo apoyo a los estudiantes de telecomunicaciones de FP con motivación, tutorías, transmisión de conocimientos, experiencia y empleabilidad.

La iniciativa está pensada para varios cursos del centro. El programa abarca a todos los estudiantes de la línea de formación profesional en telecomunicaciones, con un total de 70 beneficiarios de la iniciativa en este primer curso.

El objetivo principal del proyecto es reducir la tasa de abandono escolar y promover el empleo juvenil, pero también contempla objetivos secundarios que se trabajan de manera transversal. Algunos ejemplos son el empoderamiento de los estudiantes, el uso de sus habilidades para emprender proyectos y la participación de voluntarios y profesores de la empresa para motivar a los estudiantes en su camino hacia la formación y el empleo. Este año 64 voluntarios participaron en la iniciativa.

Por otro lado, durante el mes de diciembre se lanzó una campaña solidaria en la que recolectamos alimentos, juguetes, libros y aportaciones económicas a nivel nacional para niños y adolescentes que los necesitan. Como en años anteriores, en Barcelona se seguirá colaborando con la Fundación Juvanteny y en Madrid, con la Fundación Madrina. Gracias a las aportaciones de los empleados, se han obtenido un total de 755 kg de comida, 847 euros en aportes económicos y dos furgonetas enteras de juguetes.

Donaciones

Un año más, Cellnex ha colaborado con organizaciones no gubernamentales mediante su partida presupuestaria específica para obsequios navideños. La donación corporativa del Grupo en 2019 fue otorgada a Unicef. La colaboración con Unicef en el proyecto "Por mí y por todos mis compañeras" a favor de la igualdad y contra la discriminación y la violencia de género se enmarca en el Plan de Diversidad e Inclusión del Grupo. En concreto, el proyecto se centra en aquellas niñas y mujeres que sufren exclusión en áreas como educación, salud, participación política y oportunidades económicas.

Además, en 2019 Cellnex Irlanda patrocinó un baile de disfraces. Este evento tiene como objetivo recaudar fondos para la fundación Cancer Fund for Children's Daisy Chain, una organización que construye instalaciones de descansos terapéuticos de corta duración para niños diagnosticados con cáncer y sus familiares. Gracias a las donaciones recibidas, están construyendo un segundo lodge en Mayo, que ofrecerá a 70 familias irlandesas el apoyo emocional que ellos necesitan mediante descansos terapéuticos de corta duración en Daisy Lodge.

Adhesión a iniciativas

Desde hace años, Cellnex muestra su compromiso con la sociedad adhiriéndose y manteniendo numerosas iniciativas en materia de Responsabilidad Corporativa. A continuación, se detallan las iniciativas más relevantes de 2019.

Fundación Seres

La compañía ha colaborado con la Fundación Seres, cuyo objetivo es "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 la Fundación Seres, divulgar la colaboración entre ambas entidades, compartir sus conocimientos en buenas prácticas en materia social y participar en los encuentros entre socios y otras entidades con fines sociales. En 2019, Cellnex donó 6.000€.

AMPANS

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 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.

La Hora del Planeta de WWF 2019

Por tercer año consecutivo, Cellnex se unió a la campaña de la Hora del Planeta de WWF 2019 y apagó las luces de las oficinas de Cellnex en Barcelona, Roma, Milán, París, Zúrich, Reeuwijk y Zmolle (Holanda) y Woking (Reino Unido) desde las 8:30 h a las 21:30 h el 30 de marzo. De esta forma, Cellnex muestra su preocupación por los efectos que el cambio climático está teniendo sobre las personas, la naturaleza y la economía del planeta y muestra su compromiso público de reducir sus emisiones de CO2. En 2019, Cellnex donó 500€.

Instalación de tomas de agua forestal

Desde 2008 Cellnex ha invertido en la instalación de tomas de agua forestal en sus centros a fin de poder ser utilizadas por los bomberos en caso de emergencia. Hasta ahora, Cellnex ha instalado tomas de agua en 23 de sus centros en toda España, con una inversión total de 153.425 € (6.973,86 € por toma).

Plan Clima de Barcelona

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.

Marató de TV3

Cellnex colabora con La Fundació La Marató de TV3 desde hace más de 10 años. La Fundació tiene como objetivo fomentar y promover la investigación biomédica y la sensibilización social en relación con enfermedades que todavía no tienen cura. En 2018 Cellnex realizó una aportación económica de 9.000 €. La recaudación total va destinada a la investigación para descubrir métodos nuevos de prevención, diagnóstico y tratamientos para las enfermedades minoritarias.

Colaboración con la Fundación BEST

Cellnex se ha comprometido este año con el proyecto Barcelona Engineering and Economic Studies como empresa patrón de la Fundación BEST. Este es un nuevo grado interuniversitario impulsado por La Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), la Universitat Pompeu Fabra (UPF), Barcelona Global y FemCat, que tiene como objetivo formar ingenieros con una alta capacitación, de forma que les permita encarar los retos de una sociedad en continua transformación y potenciar a los profesionales orientados al liderazgo de las empresas. En este sentido, Cellnex apadrinará 2 alumnos con un compromiso de 4 años y una aportación anual de 10.000 euros por alumno.

IESE

Desde 2017 Cellnex colabora con IESE como empresa patrocinadora y colabora en varios proyectos dinamizados por el Centro Sector Público-Sector Privado de la escuela de Negocios. En 2019, Cellnex patrocinó con una contribución de 35.000€.

Fundació Portolà

En 2019 Cellnex colaboró con la Fundación Portalà, una organización con una historia de casi 30 años apoyando la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual. Con 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.

Proyectos sociales

Mesa del Tercer Sector

Como parte del Proyecto m4Social, Cellnex Telecom firmó un acuerdo de colaboración en diciembre de 2017 con la Mesa del Tercer Sector para llevar a cabo un proyecto de vivienda social utilizando tecnologías de sensorización y conectividad asociadas al Internet de las cosas (IoT). En 2019 el número de unidades de vivienda social equipadas con varios sensores que permiten recopilar y monitorear datos relacionados con la eficiencia energética, la temperatura, la humedad y los niveles de CO2, entre otros indicadores, aumentará a 50, lo que ayudará a estas entidades sociales a hacer un mejor seguimiento y proteger estos hogares "conectados". Estos datos se almacenan en una plataforma IoT que proporciona Cellnex, que permite a las autoridades del sector de la vivienda anticipar situaciones o riesgos anómalos, optimizar el uso de recursos y tomar decisiones sobre posibles acciones de acuerdo con los parámetros obtenidos. También aprenden una nueva metodología de gestión, que además optimiza y hace que sus operaciones sean más eficientes.

Proyecto Casa Bloc

Este año Cellnex empezó a dar los pasos necesarios para colaborar en la ejecución del Proyecto Llar Casa Bloc, promovido por HÀBITAT3. Esta organización es una gestora de vivienda social promovida por el Tercer Sector Social de Cataluña para garantizar que toda la sociedad, especialmente los grupos más vulnerables, tengan una vivienda digna.

El proyecto Llar Casa Bloc tiene como objetivo remodelar la antigua residencia de la Casa Bloc para crear 17 hogares que albergarán a personas en situaciones vulnerables de la ciudad de Barcelona. La colaboración de Cellnex se concreta en la instalación de los elementos necesarios para una gestión integral del consumo de las casas y para proporcionarles la infraestructura de comunicación wifi.

Desarrollo sostenible del negocio

Gestión ambiental responsable

Cellnex fundamenta su actividad en los principios de sostenibilidad y responsabilidad, por lo que ha definido un Plan Estratégico de Sostenibilidad, que fue aprobado por el Comité Ejecutivo de Alta Dirección en 2019. El proyecto tiene como objetivo elevar el nivel de responsabilidad de la empresa en el campo de la sostenibilidad para intentar convertirse en líder en gestión ambiental. El plan también aspira a lograr un alto nivel de compromiso entre los distintos actores de la empresa que contribuya a aumentar su conciencia ambiental.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad tiene una vigencia de cinco años (2019-2023) y se ha elaborado en el marco del Plan Director de RC (2016-2020). El plan se integrará en el siguiente Plan Director de RC (2020-2025).

Forma parte de la actividad diaria de la empresa y está estructurado en torno a 11 líneas asociadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Para ello, realizamos un análisis de riesgos y oportunidades de la empresa e identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que Cellnex puede influir, a partir de la definición de tres objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad.

A partir de los objetivos corporativos, fijará objetivos específicos para diferentes geografías y se unificarán los sistemas y las normativas de gestión a nivel de Grupo en todo el mundo.

Como se muestra en la imagen de página siguiente, la primera línea estratégica del Plan consiste en la planificación y gestión de la sostenibilidad, para lo cual se elaborará un Plan de acción. El Plan de acción incluirá acciones más detalladas que faciliten la ejecución del Plan estratégico a la hora de planificar, comunicar, formar e implantar un sistema de gestión certificable.

Durante los próximos años, el desarrollo del Plan de Acción tiene como objetivo diseñar la puesta en marcha y la certificación futura de un sistema de gestión global integrado siguiendo normas internacionales (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, AS8000, con especial énfasis en la certificación energética ISO 50001) para todas las unidades de negocio.

Gestión sostenible de la
cadena de valor

Líneas	Objetivos	SDG
1 Planificación y gestión de la sostenibilidad	Desarrollar e implementar un Plan de gestión de la Sostenibilidad a modo de hoja de ruta de la organización, que contemple acciones concretas e indicadores de medición, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	  
2 Mitigación y adaptación al cambio climático	Llevar a cabo una estrategia integral de lucha contra el cambio climático, con una gestión sostenible de las emisiones y, en su caso, compensación de las mismas.	 
3 Gestión de la energía	Gestionar la energía y el consumo de agua de manera responsable, minimizando impactos y optimizando recursos.	  
4 Gestión responsable y circular de los recursos	Gestionar responsablemente las entradas y salidas de recursos de la organización (básicamente agua, materias primas y residuos) aplicando los principios de sostenibilidad.	  
5 Movilidad sostenible y segura	Conseguir que los desplazamientos realizados por y para CELLNEX sean lo más sostenibles posibles, incorporando el vector seguridad como criterio principal.	  
6 Espacios naturales y Biodiversidad	Preservar los espacios naturales en los que se desarrolla nuestra actividad, así como minimizar los impactos ambientales que puedan producirse.	 
7 Desarrollo productos y servicios sostenibles	Analizar la cartera existente de productos desde la perspectiva de la sostenibilidad y de la economía circular, e incorporar éstas como criterio a la hora de lanzar nuevos productos.	 
8 Gestión responsable de la cadena de suministro	Muchos de los impactos generados por nuestra empresa se producen fuera de la misma, a lo largo de nuestra cadena de suministro, por lo que también es necesario gestionarlos de forma responsable.	 
9 Medir los impactos en la sociedad y el planeta	Desarrollar sistemas de métricas de impacto en la sociedad y en el medio natural para explicitar el valor social generado y poder gestionarlo.	   
10 Reforzar las relaciones con los grupos de interés y la sociedad	Reforzar, de manera participativa e inclusiva, la relación con los grupos de interés para conocer sus expectativas y anticipar oportunidades y riesgos, desarrollando una batería de acciones estratégicas para afianzar la percepción positiva de la sociedad.	 
11 Comunicación de nuestra estrategia de sostenibilidad	Desarrollar un plan de comunicación hacia los grupos de interés (internos y externos), ajustado a sus expectativas y utilizando los canales más adecuados para optimizar el impacto.	

Por otro lado, Cellnex España 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 fomentando actuaciones preventivas y de movilidad.

PRINCIPALES ACCIONES EJECUTADAS EN 2019 / ACCIONES CLAVE FUTURAS QUE SE EJECUTARÁN EN 2020

	Principales acciones ejecutadas en 2019	Acciones clave futuras que se ejecutarán en 2020
1	Elaborar un plan de acción.	Planificar la implantación de un sistema ISO integrado mundial para su futura certificación.
2	Elaborar un Plan estratégico de gestión del carbono.	Incorporar a Irlanda y otras empresas adquiridas en el cálculo de la Huella de Carbono de Cellnex.
3	Trabajando en un Acuerdo de compra de energía verde en España.	Definir el modelo de gestión energética global, así como los planes de eficiencia energética de la compañía, alineados para una posible certificación ISO.
4	Valorizar prácticamente el 100% de los residuos generados directamente por nuestra actividad en España.	Elaborar un análisis de ciclo de vida. Realizar un análisis de escenarios climáticos siguiendo las recomendaciones de la TCFD.
5	Realizar estudios sobre movilidad sostenible y segura en España.	Trabajar en la elaboración de un Plan de desplazamiento y movilidad seguros y sostenibles.
6	Evaluar los emplazamientos adquiridos hasta el primer trimestre de 2019 (valorar si se trata de áreas naturales y/o protegidas y cuáles son las normativas aplicables).	Identificar espacios naturales y la normativa aplicable. Conservar la legislación del sistema de gestión. Elaborar el mapa de impacto ambiental.
7	Planificar posibles acciones.	Analizar el ciclo de vida de los productos/servicios principales.
8	Conservar la cadena de valor con proveedores de CDP Supply Chain. En 2019 se han incorporado proveedores de Francia, los Holanda y Suiza.	Incorporar criterios ambientales y sociales a los procesos de contratación. Conservar la cadena de valor con los proveedores de CDP Supply Chain y mantener o mejorar el índice actual.
9	Planificar acciones a partir de 2020.	Planificar un seguimiento sistemático de los ODS de la ONU.
10	Llevar a cabo acciones en coordinación con la Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos.	Planificar acciones con el área de RSC de la Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos y Públicos.
11	Llevar a cabo acciones en coordinación con la Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos.	Planificar acciones con el área de RSC de la Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos y Públicos.

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

En el marco del sistema de gestión ambiental implantado y certificado, Cellnex España actualiza periódicamente la identificación y evaluación de sus aspectos, riesgos y oportunidades ambientales, relacionados con la actividad de la compañía y sus afectaciones ambientales derivadas, así como los criterios de importancia. De estas evaluaciones, se extraen los impactos más significativos, para los que se fija un seguimiento y se planifican actuaciones asociadas a su mitigación. En 2019 se han identificado los siguientes riesgos:

Riesgo	
 <p>Daños por fenómenos meteorológicos extremos (temperaturas extremas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de proyectos relacionados con el seguimiento de la información meteorológica. Entre ellos, destaca el proyecto ENERTIKA, que se centra en la gestión del consumo energético de los centros y torres de comunicación, mediante la colocación de sensores de temperatura en los mismos para la obtención de información meteorológica detallada (temperatura, humedad relativa, etc) y el proyecto R & D + i SOLARE2RF-Potenciación y refrigeración eficiente de sitios de radiofrecuencia. Implementación de proyectos piloto de refrigeración como los proyectos Free-Cooling en Italia y E
 <p>Daños por desastres naturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Medidas para garantizar la continuidad del servicio Monitorización del estado del territorio en las zonas con más riesgo de desastres naturales Evaluación del impacto de los desastres naturales Disponer de planes de emergencia Contratos de seguros que cubran estos desastres, etc.
 <p>Repercusiones por incumplimiento de acuerdos empresariales en el marco de la COP 21</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en proyectos de eficiencia energética y en reducción de emisiones (definidos en R18) Objetivos de reducción de energía y emisiones propios 2018 Proyecto de aumento de energía renovable para autoconsumo (Piloto del Proyecto Desigenia) Mantenimiento el Sistema de Gestión ambiental Estar al día con las regulaciones emergentes y el cumplimiento de los límites y requisitos establecidos Participación en la patronal del sector digital DigitalES. Inversión en equipos que trabajen a alta temperatura para minimizar las necesidades de refrigeración.
 <p>Control de emisiones de GEI de los sectores difusos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en proyectos de eficiencia energética y en reducción de emisiones (definidos en R18) Objetivos de reducción de energía y emisiones propios 2018 Proyecto de aumento de energía renovable para autoconsumo (Piloto del Proyecto Desigenia) Mantenimiento el Sistema de Gestión ambiental Estar al día con las regulaciones emergentes y el cumplimiento de los límites y requisitos establecidos Participación en la patronal del sector digital DigitalES
 <p>Repercusiones asociadas a la regulación de RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de actuaciones que puedan contribuir a la minimización de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, para reducir las emisiones asociadas a su tratamiento. (Procesos externalizados).
 <p>Incidencias por creación de nuevas Tasas y regulación en energía y combustibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actuaciones para promover el uso de energías renovables Proyecto de aumento de energía renovable para autoconsumo (Piloto del Proyecto Desigenia). Actuaciones para la compra de energía verde certificada Inversiones en proyectos de eficiencia energética (ver arriba) Acciones de seguimiento de los posibles cambios en la regulación eléctrica
 <p>Cambios en el comportamiento de los clientes e inversores: demanda de información ambiental sobre los servicios prestados</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo y publicación de nuestra huella de carbono (Objetivos 2018) Implementación de la herramienta online Clean CO2, una aplicación informática que permite el cálculo de la huella de carbono y la compensación de emisiones de las empresas del Grupo y también de los servicios que ofrece. Informes anuales del desempeño ambiental de Cellnex en índices de sostenibilidad y organizaciones internacionales, incluyendo Carbon Disclosure Project, Dow Jones Sustainability Index, Global Compact de las Naciones Unidas, FTSE Russell. Participación en el proyecto I + D + i GROWSMARTER (2015-2019), donde Cellnex Telecom asume el papel de socio de referencia en el campo de las TIC, contribuyendo al diseño e implementación de la infraestructura de telecomunicaciones en la Ciudad de Barcelona. Las medidas, los pilotos y las demostraciones se desarrollan en el ámbito de la eficiencia energética y la movilidad urbana sostenible.

Uso sostenible de los recursos

Dada la línea de negocios de Cellnex, en el campo medioambiental tan solo la energía se considera un asunto material. Cellnex controla el consumo energético dentro de la organización con el fin de alcanzar la máxima eficiencia y el menor impacto posible sobre el medioambiente y, por consiguiente, la sociedad.

El consumo de electricidad de Cellnex proviene principalmente del consumo eléctrico de los emplazamientos y, en menor medida, de las oficinas. En 2019 el consumo de electricidad total de la compañía ha sido de 563.003.094 kWh (460.972.053 kWh en 2018).

Cellnex se compromete a utilizar energías renovables, como lo confirma la práctica de Cellnex Holanda de comprar energía 100% verde, Cellnex Reino Unido tiene previsto comprar energía verde en 2020 y Cellnex Italia ha emitido una licitación para el proveedor de energía que prevé que el 30% de la energía provenga de fuentes verdes para 2021. Además, Cellnex Suiza disfruta de electricidad 100% renovable (agua y energía solar).

Cellnex España está trabajando en llegar a un acuerdo de compra de energía verde mediante la negociación de su PPA, que se ejecutaría a partir de 2020.

Cellnex España dispone de instalaciones de generación fotovoltaica para autoconsumo en los propios emplazamientos, que han supuesto una generación de 1.756.294 kWh en 2019, lo que contribuye a la reducción a 667,391 toneladas de CO2 equivalentes de la huella de carbono de la compañía.

Por otro lado, Cellnex Holanda ha reemplazado el tanque de petróleo por biodiesel, ha adquirido energía 100 % verde y ha obtenido su certificación.

REPARTO DEL CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Región	Consumo de electricidad (kWh)
España + Corporación	290.333.795
Italia	247.699.455
Francia	2.550.274
Holanda	22.372.368
UK	18.883
Suiza	28.319



CONSUMO DE GASOLINA POR PAÍS [KWH]

	2017	2018	2019
España	9.576	7.966	34.770
Italia	-	-	-
Francia	-	-	-
Suiza	-	-	-
Holanda	-	-	-
UK	-	-	-
Total	9.576	7.966	34.770

CONSUMO DE GAS NATURAL POR PAÍS [KWH]

	2017	2018	2019
España	11	9	10
Italia	-	-	-
Francia	-	-	-
Suiza	-	-	-
Holanda	-	-	1.062.034
UK	-	-	53.204
Total	11	9	1.115.248

CONSUMO DE GASÓLEO POR PAÍS [KWH]

	2017	2018	2019
España	1.783.846	2.022.536	2.187.968
Italia	1.908.753	2.568.292	3.637.404
Francia	-	-	-
Suiza	-	-	-
Holanda	-	-	497
UK	-	-	-
Total	3.692.598	4.590.828	5.825.869

PROYECTOS DE
EFICIENCIA ENERGÉTICA

667

de eq. de CO2 evitados

Eficiencia energética

En el marco del plan de Sostenibilidad Estratégica, Cellnex ha seguido trabajando para lograr procedimientos más eficientes y poner en práctica iniciativas para reducir el consumo de energía. Este objetivo se centra principalmente en la mejora de los equipos y el uso de tecnologías que aporten eficiencia, con dos enfoques distintos: productos y servicios prestados por la compañía, y oficinas y centros propios de Cellnex.

Una de las principales medidas de eficiencia energética aplicadas a los emplazamientos es la instalación de un tipo de sistema de refrigeración que permite disminuir el consumo energético con ayuda del aire del exterior para aclimatar de forma más eficiente que los sistemas tradicionales. Los sistemas de enfriamiento gratuito ya se han instalado en muchos emplazamientos de España, Italia y los Holanda. En Italia, el objetivo es instalar este sistema en 1.000 puntos para 2020, lo que equivale al 30% de todos los emplazamientos del país con potencial para ser instalado, mientras que Cellnex Holanda se centra en el 6% de la reducción de energía.

Por otro lado, este año Cellnex ha fijado criterios de eficiencia energética en nuevas oficinas de Roma y Zúrich. De hecho, las instalaciones de Zurich Minergie funcionan con electricidad 100% renovable (agua y energía solar). Siguiendo el ejemplo de las nuevas oficinas de 2019, Cellnex España fijará estos criterios para las nuevas sedes corporativas previstas para 2020.

Además, en Cellnex España se han tomado medidas para reducir el consumo de energía, como la renovación de sistemas de suministro de energía ininterrumpida (UPS) por otros más eficientes, la sustitución de luminarias y la modificación de tarifas, que sin reducir el consumo han logrado disminuir el coste asociado.

En 2020 Cellnex España definirá un modelo de gestión energética global, así como un plan de eficiencia energética para la empresa, de cara a una posible certificación ISO 50001.

Por otro lado, Cellnex Francia ha optado por una flota de vehículos 100 % híbridos que minimiza el daño al medio ambiente y a la salud humana.

En Cellnex España en 2019 los proyectos de eficiencia energética mencionados anteriormente permitieron ahorros de 1.756.294 KWh, lo que corresponde a 667,391 toneladas de equivalentes CO2.

Cabe destacar que Alticom, filial de Cellnex Holanda, fue nombrada por HIVOS (organización sin ánimo de lucro holandesa, dedicada a la contribución del desarrollo humano) en 2014, 2015 y por último este año 2018 como uno de los proveedores de centros de datos más sostenibles del país gracias a las medidas de eficiencia energética aplicadas.

He aquí otros proyectos relevantes que han conllevado ahorros energéticos en 2019:

- Cambio de baterías viejas, centrales eléctricas y rectificadores por otros más eficientes en Cellnex Italia. Las baterías sustituidas se han reutilizado para un proyecto de reciclaje.
- Obtención en diciembre de 2019 de la certificación ISO 14001 en Cellnex Italia.
- Instalaciones energéticas óptimas de Minergie con electricidad 100 % renovable (agua y energía solar) en Cellnex Suiza.
- Programas de desmantelamiento del Grupo Cellnex.
- Intercambio de infraestructuras en el Grupo Cellnex.

Huella de carbono y cambio climático

Como parte de la Política ambiental, en 2017 se realizó un diagnóstico inicial y un análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en las actividades de Cellnex España. Los resultados de esta primera fase se utilizaron para redactar el Plan de gestión de carbono de Cellnex España en 2017, que tiene por objetivo reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de la compañía y fija una serie de medidas y prioridades particulares para abordar el cambio climático. En 2019 este plan quedó integrado en el Plan estratégico de sostenibilidad.

Un año más, Cellnex ha cuantificado y verificado gracias a una entidad externa independiente la huella de carbono de su actividad, que 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. Desde el comienzo de Cellnex Telecom en 2015, la huella de carbono se calcula anualmente a nivel de grupo. Cada año, las distintas sociedades que adquiere Cellnex se integran en el cálculo de la huella de carbono.

Los campos de alcance 1, 2 y 3 han sido calculados para todos los países. En 2020 está previsto incorporar a Irlanda y las demás empresas adquiridas al cálculo de la huella de carbono de Cellnex.

En 2019 las emisiones de GEI de Cellnex España, Italia y Francia se han calculado desde el enfoque del control financiero.

El alcance operativo sigue los siguientes criterios:

Alcance 1: abarca las emisiones de GEI directamente controladas por Cellnex.

Alcance 2: abarca las emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de electricidad de las propias instalaciones de Cellnex.

Alcance 3: abarca las emisiones indirectas de GEI consecuencia de las actividades de la organización, pero que se generan en fuentes de 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 papel.
- b) Transporte y distribución aguas arriba 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 con una contribución superior al 1%.
- d) Viajes de empresa: asociados a los viajes relacionados en avión, dadas las características de los vuelos realizados por el personal de Cellnex.
- e) Fin de vida útil de los productos vendidos: gestión de los residuos una vez finalizada la vida útil del producto y que suponen como mínimo un 1% del total, siempre que la suma de los excluidos no supere el 5% del total.

Dando respuesta a la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero, **en 2019 Cellnex en España compensará 2.814 t de CO₂ a través de la compra**, en el mercado voluntario, de 2.814 créditos de carbono VER

del proyecto Mariposas desarrollado en Chile, conforme a la norma Verified Carbon Standard (VCS), con el fin de alcanzar la neutralidad en las emisiones de huella de carbono de la compañía en el Alcance 1.



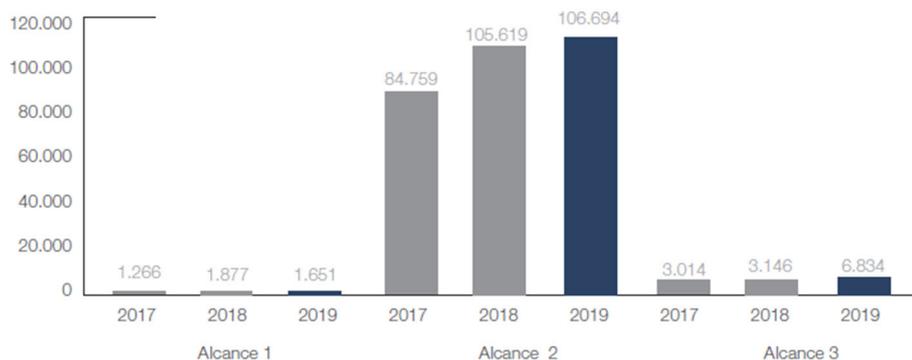
En octubre de 2019 (firma en julio), Cellnex se comprometió a fijar objetivo de reducción de emisiones de base científica de cara a los próximos 24 meses, que será reconocido por Science-Based Targets Initiative (SBTi, <https://sciencebasedtargets.org/>). Science-Based Targets Initiative, alineada con el acuerdo de París (COP 21, 2015), es una iniciativa conjunta de CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el World Resources Institute y WWF, que ayuda a las empresas a fijar objetivos de reducción de emisiones conforme al nivel de descarbonización exigido para que el aumento de la temperatura global no supere los 2 °C en comparación con las temperaturas preindustriales. Los objetivos se calculan utilizando metodologías basadas en el conocimiento científico y adaptándolos como práctica habitual. Los objetivos cuantitativos para 2025 y otros plazos temporales se definirán en el futuro, dependiendo de la disponibilidad de recursos para ejecutarlos.

En este mismo mes, Cellnex se ha unido a la iniciativa del Pacto Mundial "Ambición empresarial para el 1,5 °C". La iniciativa cuenta con la firma de más de un centenar de empresas a nivel mundial, de las cuales el 10 % son españolas. Delimita dos ámbitos de actuación: "Objetivos de 1,5 °C de base científica", adaptando sus emisiones de GEI de todas las áreas relevantes a escenarios de emisión de 1,5 °C, y "Compromiso de emisiones cero", marcando un objetivo público de cero emisiones para 2050. De esta manera, el Grupo intensifica y compromete a la empresa a fijar objetivos de base científica con vistas a contener el aumento de la temperatura global a 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales.

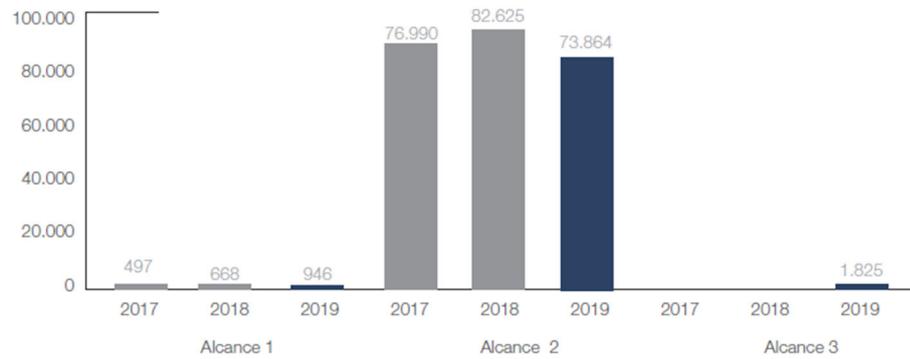
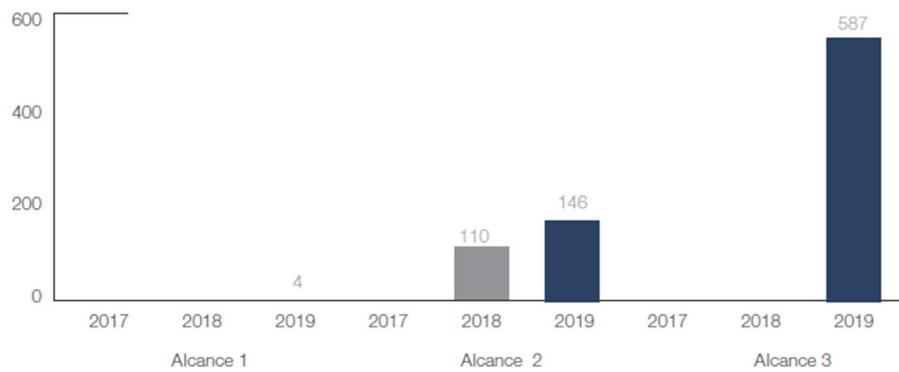


En diciembre, la Red Española del Pacto Mundial, junto con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Red Chilena y la Red Británica, celebraron un encuentro en el contexto de la COP25 en el que, además de presentar los compromisos del manifiesto, se hizo un reconocimiento público a las entidades españolas adheridas a Business Ambition for 1,5 °C.

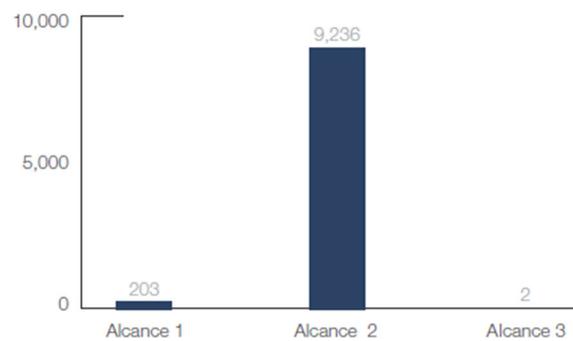
EMISIONES DE CELLNEX ESPAÑA (T DE EQ. DE CO₂)

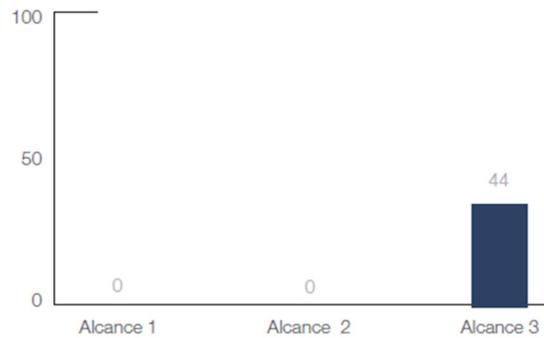
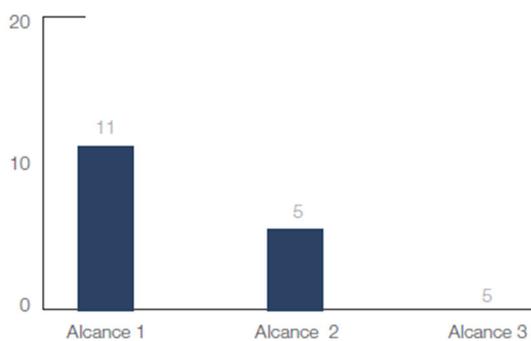


EMISIONES DE CELLNEX ITALIA (T DE EQ. DE CO2)

EMISIONES DE CELLNEX FRANCIA (T DE EQ. DE CO2) ⁽³⁾

EMISIONES DE CELLNEX PAISES BAJOS (T DE EQ. DE CO2)



EMISIONES DE CELLNEX SUIZA (T DE EQ. DE CO₂)EMISIONES DE CELLNEX REINO UNIDO (T DE EQ. DE CO₂)

Desde el 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 de Huella de Carbono 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.
- 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.



Además, Cellnex ha elaborado unas directrices de sostenibilidad. Esta herramienta ayudará a garantizar que los principios de sostenibilidad conserven su vigencia en las empresas que están a punto de ser adquiridas. Además, esta herramienta ayudará a medir nuestro posicionamiento en el mercado con respecto a otras empresas del sector.

Biodiversidad

A través de la evaluación y seguimiento de aspectos e impactos ambientales de Cellnex España, la organización ha identificado como uno de sus aspectos significativos la Afectación a la Biodiversidad, es decir, el impacto ambiental asociado a la pérdida de la biodiversidad de seres vivos y especies naturales. De hecho, una de las líneas estratégicas del Plan Estratégico para la Sostenibilidad es "Espacios naturales y biodiversidad".

Cellnex gestiona sus instalaciones con el fin de minimizar cualquier tipo de impacto ambiental que afecte a la biodiversidad en el desarrollo de sus actividades. En este sentido, se tiene en cuenta tanto la actividad de la propia compañía como la de sus proveedores, ya que las actividades de mantenimiento o servicios llevadas a cabo por estos últimos son las que pueden provocar mayor impacto ambiental. Cellnex trabaja junto con sus proveedores para asegurar su responsabilidad ambiental y su uso de las mejores prácticas, por ejemplo, gestionando correctamente los residuos y velando por la preservación de la biodiversidad.

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. Con este fin, Cellnex España usa el Inventario de Parques Naturales y Áreas de Protección de la Biodiversidad. Durante 2019, el inventario ha sido modificado debido a la actualización de las regulaciones en este área. En 2019 Cellnex España evaluó todos sus emplazamientos, incluidos los adquiridos hasta el primer trimestre de 2019, para evaluar si están situados en áreas protegidas, así como cualquier normativa aplicable. Este año, la superficie del área protegida afectada por la compañía es de 193.585,4 m².

Siguiendo el Plan Estratégico de Sostenibilidad, Cellnex elaborará un mapa de impactos ambientales en 2020. Además, seguiremos identificando espacios naturales y normativas aplicables.

Con el fin de controlar el impacto de la compañía sobre la avifauna, Cellnex España cuenta con cartelería informativa para **identificar centros con nidificación de avifauna** que permite conocer si un centro tiene esta afectación y recuerda al personal las medidas preventivas a tener en cuenta. En esta línea, en Cellnex Holanda, 16 de las 24 torres de Alticom se instalan cajas nido para halcones peregrinos para la protección de estos. Además, durante la época de reproducción, no se permite el trabajo en las plataformas que tienen cajas nido.

Asimismo, como medida preventiva esencial para la preservación del medio, anualmente Cellnex comunica a sus empleados el inicio de la campaña contra incendios forestales, en la que se limita el uso de maquinaria que pueda provocar este tipo de incidente dentro de las instalaciones de la compañía.

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 en el país, 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.

Cellnex está trabajando también con una nueva herramienta para gestionar los emplazamientos de todas las comunidades, que permitirá a cada país gestionar sus emplazamientos. Por el momento, el estudio ha sido completado para descubrir cuantos emplazamientos están situados en áreas protegidas en cada país.

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 el RD 299/2016. En cuanto al público en general, vela por el cumplimiento del RD 1066/2001 en todos los emplazamientos en España. En este sentido, la regulación italiana presenta un marco normativo más estricto y Cellnex Italia trabaja para asegurar su cumplimiento.

Cellnex colabora con grupos expertos en la investigación sobre el impacto de los campos electromagnéticos y participa en actividades relacionadas con la evaluación, gestión y comunicación de posibles riesgos derivados de su exposición para la salud. Concretamente, Cellnex colabora con una subdivisión en el departamento de la asociación DigitalES, Asociación Española para la Digitalización, formada principalmente por operadores de telecomunicaciones y Cellnex, que lleva a cabo actividades relacionadas con las emisiones radioeléctricas. Por un lado, se tratan temas de cumplimiento legal y propuestas de mejora, basándose en las recomendaciones de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). Por otro lado, también se estudia cómo afecta el dinamismo del 5G a nivel de emisión.

Cabe mencionar también que la exconsejera federal Doris Leuthard, directora del Departamento de Medioambiente, Transporte, Energía y Comunicaciones (DETEC) de Suiza, en otoño de 2018 decidió crear un grupo de trabajo para analizar las comunicaciones móviles y la radiación. Como nuevo agente independiente y con su modelo de infraestructura con visión de futuro, Cellnex Suiza forma parte de ese grupo y está ayudando a dar forma al desarrollo futuro de la red móvil. Como miembro, Cellnex puede, gracias a su conocimiento y experiencia, realizar una contribución considerable al grupo de trabajo creado.

Además, Cellnex está colaborando con grupos de investigación de ISGlobal (Parc de Recerca Biomèdica de Barcelona) dedicados al estudio de la epidemiología aportando información sobre las fuentes de emisión (televisión, radio...).

También, en Cellnex estamos trabajando en diferentes grupos, como nuestros empleados y proveedores, para explicare que es el 5G y las consecuencias de esta tecnología. Estas actividades de aumento de conciencia tienen como objetivo la mejora del conocimiento sobre este tema entre nuestras partes interesadas.

Gestión de la seguridad de la información

Logros importantes de 2019	Retos más destacados para 2020
Definición y despliegue del Plan de Seguridad Estratégica Global para la Ciberseguridad y la Seguridad Física.	Puesta en marcha de la Oficina de Seguridad Global y el servicio de inteligencia y vigilancia jurídica en todos los países integrados en 2019 (España, Francia, Italia, Holanda, Suiza y Reino Unido).
Establecimiento de un modelo de gobernanza de seguridad de la información.	Análisis y aplicación de una solución técnica de gestión de riesgos que permita la gestión automatizada de riesgos de seguridad global.
Certificación ISO 27001 en todos los países.	Implantación de un modelo de seguimiento de incidencias de seguridad en todos los países integrados en 2019.
	Implantación de una solución CASB para permitir la aplicación de políticas y el gobierno de aplicaciones en la nube.

El sector de las telecomunicaciones debe protegerse de una amplia variedad de diferentes tipos de amenazas para prestar un servicio estable y de alta calidad a sus clientes. Por esta razón, Cellnex ha puesto especial énfasis en el área de la seguridad, ya sea física o informática, con una gran cantidad de actividades destinadas a evitar y mitigar cualquier posible amenaza que pueda afectar su servicio.

Por lo tanto, este año hemos elaborado un Plan Estratégico de Seguridad Global para Ciberseguridad y Seguridad Física que permite prever incidencias de alto impacto, según los marcos de referencia. El Plan se aplica a todas las empresas que conforman el grupo Cellnex y abarca todos los aspectos de la seguridad corporativa, independientemente del tipo de amenaza, ya sea física, informática o híbrida. En lo relativo a este plan, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Evaluación Integral de Seguridad.
- Definición de un mapa de riesgos.
- Desarrollo de un plan de acción global.
- Aprobación de un presupuesto para tres años.

En primer lugar, analizamos la seguridad de la empresa en función de los marcos habituales (NIST Cybersecurity e ISO 27001) centrándonos en IT, OT y física, y cinco bloques de alto nivel, que abarcan distintas actividades de seguridad (identificar, proteger, detectar, responder y recuperar). Cada control ha sido evaluado considerando el nivel de madurez de las unidades de negocio, clasificados en cuatro categorías (No implementado, Parcialmente implementado, Extensamente implementado y Totalmente implementado).

Por otro lado, se ha definido un plan de acción global a tres años con el objetivo de mejorar el nivel de seguridad de Cellnex de acuerdo con el Comité de Riesgos. Este Plan ha definido 6 líneas estratégicas y 36 iniciativas, la mayoría de las cuales son acciones de la Corporación o de España, pero también hay proyectos en otros países. Para ello se ha establecido un umbral de madurez objetivo basado en la evaluación comparativa.



El Plan Estratégico de Seguridad Global para Ciberseguridad y Seguridad Física se ha formalizado en la Política de Seguridad de la Información, aplicable a todas las empresas que componen el grupo Cellnex, en línea con la norma ISO 27001.

Esta política fija una serie de pautas y líneas de acción para la Seguridad de la Información que regirán cómo deberá Cellnex administrar y proteger su información y servicios, así como su comunicación a partes interesadas y su despliegue en todas las empresas y áreas funcionales del Grupo.

El modelo de gobernanza de seguridad de la información también se ha definido y está estructurado de la siguiente manera:

- A nivel de grupo:
 - Director de Seguridad Global
 - Centro de Control de Seguridad
 - Oficina de Seguridad
- A nivel de país:
 - Ciberseguridad local (seguridad lógica)
 - Responsable de la seguridad física
 - Interfaz de usuario local

Fruto de estas acciones, en 2019 no hubo fugas de datos, robo ni pérdida en Cellnex, ni se recibieron quejas en relación con la seguridad de la información o la protección de datos.

En septiembre se obtuvo la certificación ISO 27001 para todos los países y todas las empresas. Esta normalización garantiza la aplicación del modelo industrial y la homogeneización de procesos a nivel global en un grupo tan diverso como es Cellnex, en el que se integran diferentes países y permite la mejora continua. Esta certificación también nos da acceso a ciertos mercados y clientes que la exigen para poder trabajar con ellos.

Para obtener la certificación ISO 27001, en 2019 se auditó la Corporación, España, Suiza e Italia. En 2020 se auditarán los Holanda y Francia, así como España y la Corporación, que siempre se auditarán debido a su volumen e importancia en el grupo Cellnex.

El progreso realizado en 2019 conlleva aumentar el nivel de madurez y reducir el nivel de riesgo asociado con la gestión de la información.

En cuanto a los datos personales gestionados por la compañía, el 25 de mayo de 2018 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), por lo que fueron necesarias varias modificaciones dentro del Grupo para su correcta adaptación. Uno de los principales cambios marcados por el RGPD fue la obligatoriedad de nombrar a un Encargado de Protección de Datos (EPO). En Cellnex estas tareas las realizará el director de Asuntos Jurídicos de la compañía, que informará periódicamente al Comité de Ética y Cumplimiento sobre el estado de la aplicación y el cumplimiento del RGPD en las empresas del Grupo. Gracias a la correcta aplicación de la antigua normativa europea y al sistema maduro y robusto con el que ya contaba la compañía, dicha adaptación ha sido rápida y efectiva.

Además, este año el despliegue de algunos proyectos ha empezado a garantizar la protección de la información y a evitar la fuga de lo que se considera más sensible, como por ejemplo:

- **Implantación de AIP (Azure Information Protection):** pensado para proteger la información, independientemente de si está alojada en Cellnex, la nube o ubicaciones de terceros.
- **MDM de reemplazo (Mobile Device Management):** permite la gestión avanzada de dispositivos móviles, asegurando que solo los dispositivos autorizados puedan acceder a la información corporativa.
- **Regularización de usuarios administradores:** permite acceder a la información con los permisos adecuados para su tratamiento.
- **Implantación de CASB (Cloud Access Security Broker):** permite gobernar el acceso a la información ubicada en nubes públicas.