

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 Extel 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 Circulo 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.