



**Extender nuestro compromiso
a la cadena de valor**



Extender nuestro compromiso a la cadena de valor

Hitos de 2020



Clientes



Proveedores

100%

de las **reclamaciones** de usuarios recibidas se han resuelto.

Encuestas de satisfacción de los clientes

España

95%

Italia

79%

Países Bajos

78%

Modelo Global de Atención al Cliente

Días de la Conectividad de Cellnex

Renovación de la certificación ISO 270001 de Cellnex para el ISMS

Ariba

Implantación de la herramienta

2.630

proveedores locales

~400

proveedores seleccionados para una evaluación de ASG

435

proveedores evaluados en ASG

Principales retos para 2021



Identificación de proveedores críticos desde la perspectiva de negocio y de ASG a partir de 2022.

100%

de proveedores críticos homologados en criterios de ASG a partir de 2023.

80%

de proveedores críticos auditados a partir de 2025.



Código de Conducta para clientes y formación y sensibilización en RSC en 2025.



Código de Conducta para proveedores y formación y sensibilización en RSC en 2021.

Alinear los procesos existentes según las normas del **Instituto Nacional de Normas y Tecnología (NIST)** en 2025.



Compromiso de Cellnex ante la COVID-19



Cellnex ha logrado prestar **servicio sin interrupciones a sus clientes** durante la pandemia de la COVID-19.



Cellnex ha llevado a cabo distintas iniciativas y ha prestado **apoyo financiero**, con el objeto de garantizar las relaciones con sus **proveedores de acuerdo al Plan de Contingencia**.

Clientes

Pensamos usando la razón, actuamos con nuestro corazón. Primero, pensamos en las acciones que tenemos que tomar conscientemente, por nuestra propia seguridad y la de los demás. En segundo lugar, actuamos con el corazón para brindar servicios que lleguen a los clientes que los necesitan, y es gratificante poder hacer nuestro aporte, sabiendo que afecta a miles de personas.

Javier Mingo, Gerente de Operaciones del Territorio Central

75%

De las quejas de usuario recibidas fueron resueltas

Cellnex ha sido capaz de prestar

Servicio ininterrumpido

Durante la pandemia de Covid-19

Los clientes son uno de los grupos de interés más relevantes para la empresa, y se considera que es fundamental la conexión continua con ellos para que el modelo Cellnex funcione satisfactoriamente.

Para ello, Cellnex se marca el objetivo de garantizar que se utilicen las mejores prácticas en la prestación de sus servicios. Todos los productos y servicios se revisan continuamente para mejorar los impactos en la salud y seguridad tanto de los empleados dedicados a su instalación y operación, como del posible impacto en los clientes.

Asimismo, la empresa mantiene un diálogo constante y cercano a través de reuniones y sesiones de formación o seminarios web con los clientes para que conozcan las buenas prácticas de Cellnex y con ello mejore su involucración.

Además, Cellnex ofrece distintos canales de comunicación con los clientes, como los recogidos en los informes del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Para garantizar una relación personal y estable con los clientes, Cellnex se focaliza en segmentos de mercado concretos, potenciando la función del gestor de cuentas que cuida todos los aspectos de la relación con los clientes prestando un servicio integral y personalizado orientado a su satisfacción general.

Cellnex continuó con la gestión de reclamaciones en el marco del Procedimiento de Gestión de Reclamaciones. Se entiende por reclamación la expresión formal de una inconformidad o insatisfacción con el servicio recibido por parte de un cliente, un usuario o la sociedad.

- Reclamación de cliente: Reclamación presentada directamente por el cliente con el que Cellnex tiene una relación contractual.
- Reclamación de usuario: Reclamación presentada por el usuario final, recibida directamente o derivada de un cliente externo.
- Reclamación de la sociedad: Denuncia procedente de un grupo de usuarios que pueden estar representados por órganos de la Administración Pública y organismos privados (organizaciones de antenas, comunidades de vecinos, etc.).

En 2020, hubo cuatro reclamaciones de usuarios en Cellnex España y nueve en Cellnex Italia (16 en 2019), de las cuales el 100% (100% en 2019) se tramitaron y resolvieron según los procedimientos de la compañía antes de final de año.

En 2020 la relación con los clientes ha sido especialmente importante, ya que durante la pandemia de COVID-19 los servicios de Cellnex se han considerado esenciales. En el Grupo Cellnex el objetivo principal ha sido responder a situaciones de crisis garantizando la prestación de servicios críticos. A este fin se formó un Comité de Riesgo Global y una serie de comités de riesgo locales, y se pasó a elaborar un informe diario sobre la situación de los servicios. Además, desde el principio se elaboró un plan global de contingencia para garantizar la continuidad de los servicios críticos en los ocho países europeos en los que opera.

Además, Cellnex ha trabajado arduamente para preservar la seguridad y disponibilidad de sus servicios sin interrupciones 24/7, asegurando al mismo tiempo la aplicación de las medidas de protección más estrictas para los empleados, minimizando todas las operaciones de control, mantenimiento o intervención sobre el terreno debido a incidentes de la red, riesgos de contagio y la propagación de la enfermedad. Se ha realizado el seguimiento y la operativa de las redes en remoto satisfactoriamente.

85% de los clientes

se sintieron satisfechos con la gestión de Cellnex durante COVID-19

Una nueva

Área de ventas y marketing global

Fue creado para enriquecer las oportunidades en todo el país

Relación de Cellnex con los clientes durante la crisis de la COVID-19



La crisis provocada por la COVID-19 ha modificado el paradigma de las telecomunicaciones, y lo ha hecho a niveles sin precedentes, puesto que tanto los ciudadanos como las empresas han recurrido a la tecnología para seguir con sus actividades cotidianas. Cellnex ha mostrado su compromiso con sus clientes mediante distintas iniciativas, por ejemplo, una ampliación gratuita de la capacidad de datos para sus clientes dada la necesidad de las familias.

En España, Cellnex ha ayudado a sus clientes con planes de contingencia. Por ejemplo, la compañía ayudó en la creación de hospitales de campaña prestando conectividad (los hospitales de campaña de IFEMA y el Hospital de Sabadell).

Además, en la encuesta global que se ha realizado a los clientes de Cellnex España, se les preguntó sobre la gestión que Cellnex ha llevado a cabo durante la pandemia. La mayoría de clientes encuestados apunta que no han observado ningún cambio en el servicio recibido y considera que el servicio ha sido tan satisfactorio como antes de la situación generada por el COVID-19. El 85% de los clientes se sienten muy satisfechos o satisfechos con la gestión de la compañía durante este período.

Asimismo, Cellnex Italia colaboró con operadores de telecomunicaciones para mejorar la conectividad móvil para pacientes de COVID del hospital Niguarda (Milán) y la ofrecieron gratuitamente durante la fase de mayor emergencia pandémica.

En Francia, para fomentar la continuidad de las instalaciones, se han ampliado dos las franquicias (crédito de 1,5 millones al cliente principal).

Cellnex trabaja para seguir mejorando su relación con los clientes, desarrollando nuevas infraestructuras que ofrezcan cobertura para sus servicios de forma eficiente y fiable. Para ello se ha constituido un nuevo departamento de Marketing y Ventas Globales con el fin de enriquecer las oportunidades internacionales, mejorar el enfoque comercial en todos los países, introducir nuevos productos y servicios para distintos segmentos, generar más propuestas de valor, facilitar materiales y materiales de apoyo para aumentar las ventas y ampliar las buenas prácticas a todos los comerciales. Además, la implantación de la herramienta Salesforce en todos los países permite homogeneizar y estandarizar el proceso de ventas y coordinar y conocer mejor el proceso comercial.

Además, como parte del Plan Director de ASG, se pondrán en marcha una serie de acciones para ampliar nuestro compromiso en cuestiones de ASG a nuestra cadena de valor. En este sentido, la compañía impartirá formación y actividades de sensibilización sobre RSC a los clientes.

En los próximos años se elaborará un Código de Conducta específico para los clientes. Este Código incluirá temas como condiciones laborales, derechos humanos, anticorrupción y soborno, etc., para asegurar el cumplimiento en asuntos ASG.

Cellnex también organiza actividades que buscan acercarse al cliente. Por ejemplo, los «Cellnex Connectivity Days», una iniciativa completamente nueva que aspira a reunir una amplia gama de actores de las telecomunicaciones para debatir sobre los temas más urgentes del sector y su impacto en la sociedad. El máximo objetivo de estas actividades es posicionar a Cellnex como actor clave en aquellos mercados en los que la conciencia de la marca sigue siendo débil y, al mismo tiempo, suponen una ocasión única para el networking.

Extender nuestro compromiso a la cadena de valor

En 2020, debido a la naturaleza de la COVID-19 y con miras a mantener la proximidad con clientes y grupos de interés, Cellnex se ha visto obligado a rediseñar estas jornadas dedicadas a la conectividad adaptándolas a Internet. En estas sesiones, tanto Cellnex como sus colaboradores han tenido la oportunidad de debatir directamente con líderes y expertos del sector. Los seminarios web celebrados son los siguientes, todos ellos disponibles en YouTube:

- Abril de 2020: Soluciones de conectividad para interiores.
- Mayo de 2020: La próxima generación de redes móviles.
- Octubre de 2020: El impacto de las tecnologías inteligentes y el IoT en la era post-COVID.
- Noviembre de 2020: Impulsar la eficiencia operativa con redes privadas.



Cellnex Irlanda: un año en el negocio

Para celebrar el primer aniversario de Cellnex Irlanda en el grupo, se celebró un seminario web. Ponentes de Dublín y Barcelona compartieron una visión general de los planes de Cellnex Irlanda y comentaron algunos de los temas más destacados, como las infraestructuras y redes de próxima generación o el enfoque de diversificación de Cellnex.

Además de poner en su conocimiento los planes de la empresa, Cellnex Irlanda realizó un donativo en nombre de todos los participantes en el seminario a dos entidades sociales irlandesas.

Modelo global de atención al cliente

Cellnex tiene como objetivo la máxima

Satisfacción de sus clientes

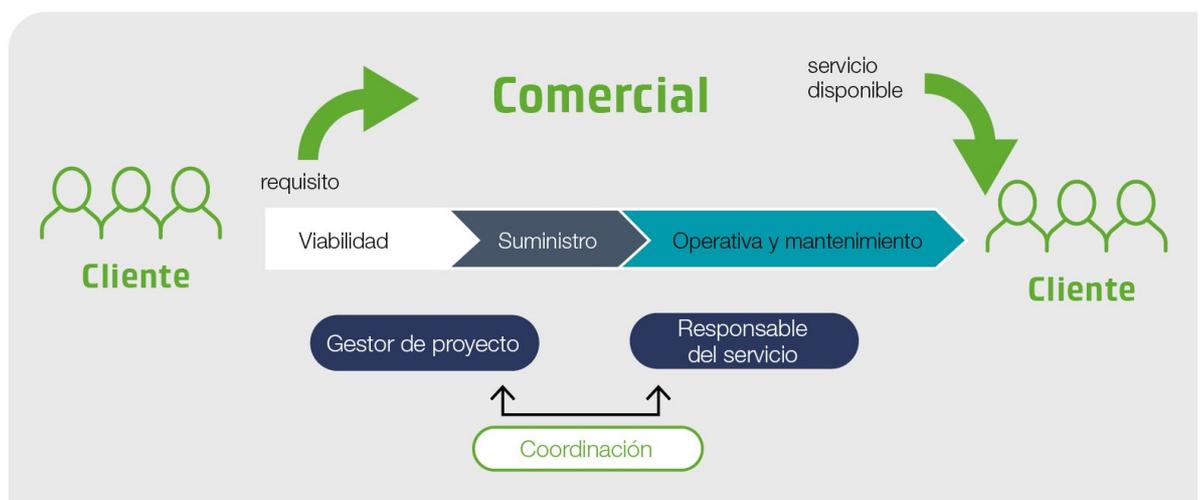
La Atención al Cliente es una prioridad estratégica y un compromiso transversal que debe estar presente en cada una de las acciones de Cellnex Telecom para crear valor sostenible distribuido a todos los grupos de interés.

Con el modelo global de atención al cliente, Cellnex se marca como objetivo generar un entorno de trabajo que les permita alcanzar los niveles más exigentes de satisfacción para sus clientes a través de una gestión de servicios basada en un enfoque por procesos y asistencia de servicio. Esto tan solo es posible recogiendo y analizando la experiencia del cliente para incorporar la información a los procesos de mejora continua, además de entender las necesidades y expectativas del cliente.

Cellnex ofrece un servicio óptimo a los clientes al comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras para planificar, diseñar y desarrollar servicios para lograr la máxima satisfacción del cliente.

Por ejemplo, Cellnex España maximiza la satisfacción y calidad de los servicios prestados a sus clientes poniendo a disposición los siguientes interlocutores:

- **Comercial:** Cada cliente tiene asignado un gestor de cuenta, cuya responsabilidad consiste en estar al corriente de todas las relaciones que Cellnex mantiene con sus clientes a fin de satisfacer sus necesidades e inquietudes desde una perspectiva global.
- **Gestor de proyecto:** Son los interlocutores con el cliente, junto con el gestor de cuenta, en la fase de viabilidad y prestación de un servicio. Tienen un papel importante en la satisfacción del cliente, ya que es el área que, gracias a un óptimo rendimiento a la hora de diseñar el servicio que se prestará, puede influir en la satisfacción del cliente.
- **Supervisor:** Son los principales interlocutores con el cliente, junto con el gestor de cuenta, en la fase de prestación del servicio. Son los responsables de asegurar la disponibilidad de los niveles de servicio, haciendo seguimiento y optimizando el servicio prestado.



En este sentido, en España la continuidad del servicio está garantizada gracias al proceso de Operación y Mantenimiento, según los parámetros de calidad contratados.

La estructura de operación y mantenimiento de la red, que gestiona Cellnex España, se basa en el soporte a las operaciones de mantenimiento por parte del Centro de Operaciones de Servicio (SOC) y los empleados de Cellnex sobre el terreno.

En otros territorios, como el Reino Unido, Portugal o Suiza, el volumen de clientes permite tener con ellos una relación personal y, por lo tanto, prestar un servicio más individualizado. Así pues, en las conversaciones habituales con los clientes se obtiene información útil, dado que cada cliente es gestionado por un gestor o un director de cuenta y algunos incluso disponen de un gestor de servicio que supervisa la relación de servicio.

En los Países Bajos, la relación con el cliente se establece mediante la celebración de un mínimo de dos reuniones anuales con ellos, además de llevarse a cabo un acto anual. También se elaboran planos de cuenta individuales para cada cliente y se realizan encuestas de satisfacción.

Encuesta de satisfacción de clientes

Cellnex realiza estudios para evaluar la satisfacción de sus clientes cuyo resultado alimenta los planes de acción y mejora. El análisis de la percepción del cliente pasa por la evaluación de la satisfacción del cliente con la empresa, sus principales actividades y los servicios que presta. Esta evaluación se fundamenta en encuestas de satisfacción del cliente, así como en la información obtenida a través de la gestión de reclamaciones que la empresa tramita.

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 distintas 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 para cada servicio, actividad, área de negocio y tipo de cliente.
- Determinar los puntos críticos y fortalezas y elaborar un plan de acción a partir del estudio de satisfacción del cliente externo.

Cellnex realiza

Encuestas de satisfacción al cliente

Para conocer la opinión sobre sus servicios

En 2019 se desarrolló un nuevo modelo para medir la satisfacción del cliente en Cellnex España. 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. 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. El 95% de los clientes están “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio prestado por Cellnex España, según el Estudio de Satisfacción del segundo semestre de 2020.

Para medir la satisfacción del cliente se realizan las siguientes acciones:

- Registro y análisis de reclamaciones siguiendo procedimiento de gestión de reclamaciones.
- Evaluación de la percepción de los clientes a través de varios tipos de encuestas, sobre la satisfacción y fidelización de Cellnex, las principales actividades de la compañía y los servicios prestados.

La evaluación de la percepción del cliente a través de encuestas permite a Cellnex España detectar aquellos puntos en los que los clientes no están satisfechos con los servicios prestados y/o la atención recibida. Para ello, se realizan distintos tipos de encuestas en función del aspecto o la fase del servicio prestado:

- Gestión de proyectos. Su objetivo es medir la satisfacción del proceso de gestión del proyecto, desde la oferta, la prestación, el seguimiento hasta la entrega del proyecto.
- Gestión de incidentes. Su objetivo es medir la satisfacción del cliente en la gestión de una incidencia: proactividad, seguimiento y comunicación durante todo el proceso.
- Encuestas de servicio a ciertos grupos de clientes (CAC, operadores fijos, etc.). Su objetivo es hacer un seguimiento de la evolución de la satisfacción general de los clientes que durante el año presentan varias solicitudes de servicio de forma recurrente.
- Encuestas globales bienales, en las que se analizan todos los servicios prestados y los procesos en los que interactúa el cliente.

Anualmente, se analiza la información disponible de la gestión de reclamaciones a partir de los datos obtenidos en las encuestas a clientes, que permiten el análisis de la percepción del cliente y, a su vez, diseñar acciones asociadas para los clientes y acciones relativas a los procesos y los servicios.

En Cellnex Reino Unido miden la satisfacción de los clientes por medio de las encuestas, entendida en términos de velocidad de acceso al emplazamiento y calidad de la respuesta, velocidad entregada y gestión de proveedores, además de comunicaciones deficientes. En estos casos, se preparan planes de desarrollo de servicio que se ponen en práctica a fin de mejorar el servicio prestado a los clientes.

La encuesta de satisfacción del cliente se lleva a cabo en todos los países en los que opera Cellnex Telecom.

Encuesta de satisfacción del cliente en los Países Bajos



El 16 de enero de 2020, los clientes de Cellnex Países Bajos recibieron una invitación por correo electrónico a participar en la encuesta de satisfacción de cliente, en la que por primera vez se incluyeron a los clientes de TIS de Shere y Towerlink. Para mantener la continuidad de la información, en la medida de lo posible se intentó conservar el cuestionario de años anteriores, pero se agregó una serie de preguntas para clientes de TIS. Según los resultados, un 78% de todos los encuestados se mostró en general muy satisfechos con Cellnex NL.

Encuesta de satisfacción del cliente en el Reino Unido



En Cellnex Reino Unido se utiliza el sistema Net Promoter Score (NPS) y, para 2020, la encuesta anual de satisfacción del cliente mostró una mejora del compromiso con un NPS de +17, destacando mejoras significativas en materia de transparencia, flexibilidad comercial y cumplimiento operativo.

Encuesta de satisfacción del cliente en Italia



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. Los resultados mostraron que el 79% de todos los encuestados están satisfechos con Cellnex Italia.

Encuesta de satisfacción del cliente en España



En 2020 los resultados de Net Promoter Score (NPS) para España indicaron un 59% de satisfacción (un 44% en 2017).

Gestión de la seguridad de la información

La seguridad, ya sea física o informática, es un tema importante para Cellnex por lo que la Compañía realiza múltiples actividades para evitar y mitigar cualquier posible amenaza que pueda afectar su servicio.

En 2019 Cellnex elaboró 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 conformen 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.
- Elaboración de un plan de acción global.
- Aprobación de un presupuesto trianual.

Cellnex mejora continuamente su

Sistema de gestión de seguridad de la información

De conformidad con la ISO 27001

En 2020 Cellnex ha puesto en marcha el modelo de seguridad tal como viene definido en el Plan Estratégico de Seguridad Global, que prevé la instauración de una gestión integral de riesgos de seguridad, tanto física como lógica, con funciones bien definidas tanto a nivel corporativo como de país.

Un aspecto importante del Plan Estratégico fue el análisis de la seguridad de la empresa a partir de unos marcos estándar (seguridad cibernética NIST e ISO 27001). En septiembre de 2020 se llevó a cabo una auditoría interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para determinar si el sistema de gestión cumple con los requisitos definidos en ISO 27001. Entre las conclusiones de la auditoría sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentran:

- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) uniforme, coherente y bien estructurado.
- El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información permanece alerta con la incorporación de nuevas empresas/países.
- Buena definición del SGSI. Énfasis en la implantación en la sede corporativa y las unidades de negocio.
- Énfasis en la responsabilidad activa en materia de protección de datos y la concienciación de todos los empleados.

En noviembre de 2020 se llevó a cabo una auditoría externa del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para determinar si el sistema de gestión cumple con los requisitos definidos en ISO 27001.

El SGSI incluirá toda la información documentada que Cellnex considere necesaria para su eficacia. La información documentada se controlará para garantizar que esté disponible, sea adecuada para su uso y esté correctamente protegida (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, el uso indebido o la pérdida de integridad).

Cellnex ha

Renovado la certificación ISO 27001

Para ISMS

La certificación ISO 27001 de Cellnex para todo el grupo se renovó a raíz de la auditoría interna y externa del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información durante 2020., Corporativo, España, Países Bajos, Francia y Suiza fueron auditados en 2020, y luego de la rotación de auditorías, Corporativo, España, Reino Unido, Irlanda y Portugal serán auditados en 2021.

La Oficina de Seguridad Global se implementó para brindar soporte en Seguridad de la Información a nivel global y brinda los siguientes servicios:

- Información sobre amenazas y supervisión jurídica.
- Seguimiento continuo de vulnerabilidades.
- Mejora continua del seguimiento de incidencias de seguridad (Red Team).
- Actualización de la lista de amenazas y el mapa de riesgos de seguridad.
- Consultoría técnica y auditoría en materia de seguridad.

Las siguientes acciones también se implementaron en 2020 con respecto a la Gestión de la seguridad de la información:

- Análisis e implantación de una herramienta de gestión de riesgos que permite la gestión automatizada de los riesgos de seguridad a escala mundial.
- Despliegue de un modelo de supervisión de incidencias de seguridad en todos los países integrados.
- Implantación de Azure Information Protection (AIP) para información sensible.
- MDM (Mobile Device Management) de reemplazo para una gestión unificada de los dispositivos móviles.
- Regularización de usuarios administradores para garantizar que los usuarios accedan a la información con los permisos adecuados para su tratamiento.
- Implementación de CASB (Cloud Access Security Broker) para gobernar el acceso a la información ubicada en nubes.
- Despliegue de autenticación de dos factores (2FA) para reforzar el acceso a los recursos de la red.

Fruto de la campaña de sensibilización sobre la seguridad que inició el Departamento de Seguridad Global en julio de 2020, hasta abril de 2021 se impartirán en The Hub una serie de cursos virtuales de formación obligatorios. Estas jornadas tienen como objetivo concienciar sobre los peligros de los ciberataques a todos los empleados de Cellnex.

En relación con la gestión de los datos personales gestionados por la compañía, la entrada en vigor de la regulación generales de protección de datos (GDPR) el 25 de mayo de 2018, condujo a la compañía a implementar cambios significativos para asegurar el cumplimiento íntegro de la ley. Uno de los principales cambios derivados de la GDPR ha sido el nombramiento obligatorio del un Encargado de Protección de Datos (EPO). En Cellnex estas tareas las realiza el director de Asuntos Jurídicos de la empresa, que informará periódicamente al Comité de Ética y Cumplimiento sobre el estado de la aplicación y el cumplimiento de RGPD en las empresas del Grupo. Como

Cellnex ha logrado

Proteger

Sus productos y servicios durante la pandemia del Covid-19

la empresa cumplía plenamente con la normativa europea anterior y ya contaba con un sistema maduro y robusto, pudo adaptarse de forma rápida y eficaz.

En el último trimestre de 2020 se llevó a cabo una auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001) en la Corporación, España, Países Bajos y Francia. La auditoría se realizó de forma satisfactoria. En cuanto a la parte de protección de datos de la auditoría, los resultados han sido positivos y no se señalaron inconformidades ni observaciones.

La empresa se ha adaptado al nuevo paradigma impuesto por la situación de la pandemia por COVID-19. Las soluciones previstas para 2020 y años posteriores se han adaptado al nuevo contexto de teletrabajo en lo que respecta a:

- Protección de la información.
- Protección de puntos finales (endpoints).
- Protección de entornos en la nube.

En este contexto, se ha creado un programa de sensibilización sobre seguridad que engloba cursos de formación en línea y campañas sobre phishing para todos los empleados.

En 2020 no se produjeron ninguna fuga, robo ni pérdida de datos en Cellnex, ni se recibieron reclamaciones relativas a la seguridad de la información o la protección de datos.

Proveedores

Cadena de suministros de Cellnex y compromiso con los proveedores

El modelo de compras de Cellnex se basa en la

Compra descentralizada

El área de Compras de Recursos Globales aporta valor estratégico a los grupos de interés del Grupo Cellnex gestionando las compras de acuerdo con el modelo industrial de Cellnex y promoviendo compras eficientes, innovadoras, transparentes, sostenibles y de calidad como palanca para dotar a los servicios de atención al cliente de Cellnex del equilibrio adecuado coste/rendimiento respetando las políticas corporativas.

Cellnex dispone de un modelo de compras descentralizadas con un punto de control en todo el proceso. Algunas compras relevantes las gestiona de forma centralizada el equipo de compras. El modelo de compra se basa en tres ejes:

- **Plan de compras:** Cellnex ha definido una estrategia de compra para las licitaciones más relevantes que busca la eficiencia en las compras gestionando licitaciones internacionales, anticipándose a los procesos de compra y alcanzando acuerdos competitivos en el mercado que permitan a Cellnex brindar un excelente servicio a sus clientes.
- **Gestión de compras:** La compañía ha fijado unas pautas relativas a todo el proceso de compra, desde la detección de la necesidad de compra y la emisión de la orden de compra hasta la recepción del servicio/producto por parte de Cellnex y la firma del contrato.
- **Gestión de la relación con el proveedor:** La compañía ha diseñado un modelo relacional con países y áreas corporativas que incorpora la política de compras, el plan de compras del grupo, los acuerdos marco de gestión de proveedores, compras transversales y compras no transversales y el Comité de OPEX y CAPEX (OCC).

Dentro del modelo de compras, cada área funcional fija el plan de compras de su área y lo comparte con Compras de las unidades de negocio. Además, define los requisitos (especificaciones técnicas y condiciones) y participa en la selección del proveedor desde un punto de vista técnico cuando se realizan las acciones de compra.

El área de Compras de las unidades de negocio identifica las necesidades de compra trabajando en equipo con las áreas funcionales. Crea un plan de compras integrado para cada unidad de negocio. Compras del área corporativa identifica las necesidades de compras trabajando en equipo con las áreas funcionales de la Corporación. Crea un plan de compras integrado para las áreas corporativas. Asimismo, el área de Adquisiciones de la Corporación consolida los planes de adquisiciones de todas las unidades de negocio para contar con un Plan de Adquisiciones del Grupo.

En cuanto al proceso de Compras de Cellnex, se han identificado cuatro componentes clave:

Extender nuestro compromiso a la cadena de valor



- **Política de compras:** Cellnex ha creado una política que marca las pautas para el proceso de compra. Todos los actores del proceso de compra deben conocerla y acatar sus principios.
- **Evaluación del desempeño de los proveedores:** Los proveedores son clave dentro de la cadena de compras. Seleccionar un criterio y evaluar su rendimiento son aspectos esenciales para lograr la excelencia operativa, prestar buenos servicios a los clientes finales y asegurar la mejora continua.
- **Categorías de compra:** La gestión de categorías es clave para tener una visión unificada de las compras en todas las unidades de negocio y la sede corporativa. Permite analizar y clasificar las compras y definir estrategias de compra para las categorías más estratégicas y relevantes.
- **Modelo relacional:** El modelo relacional entre equipos de compras, tanto en la Corporación como en las unidades de negocio, permite delinear responsabilidades y trabajar en equipos bien definidos. El modelo relacional con los proveedores es clave para una buena gobernanza y para buscar eficiencias (digitalización).

Cellnex entiende que su compromiso con la responsabilidad social corporativa debe extenderse a su cadena de valor. Los proveedores deben conocer las políticas corporativas de Cellnex, como por ejemplo políticas de compra, calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, seguridad de la información, responsabilidad corporativa e I+D+i, el Código Ético y garantizar su cumplimiento íntegro.

Cellnex ha incorporado

Una nueva herramienta

Para administrar su proceso de compras

En este contexto, en 2020 Cellnex ha implementado una nueva herramienta (Ariba) para gestionar el proceso de compra que mejorará el compromiso de los proveedores. Los distintos módulos de la herramienta permiten unificar los procesos de compra en todos los países, aportar mayor autonomía a los proveedores y mejorar la transparencia del proceso. En 2020 la herramienta se ha empezado a utilizar en la Corporación, España y Países Bajos, y actualmente se está implantando en Francia y Suiza, donde está previsto que esté en pleno funcionamiento durante 2021.

La herramienta Ariba contiene tres módulos:

- **Ariba Buying:** portal web de fácil manejo en el que todos los empleados de Cellnex pueden gestionar el proceso de compra en su integridad, desde la creación de una solicitud de compra hasta el pago final de una factura.

Extender nuestro compromiso a la cadena de valor

- **Ariba Network:** portal de proveedores que refuerza la relación con los mismos centralizando toda la comunicación en un único lugar, actualizado en tiempo real con toda la información relativa a órdenes de compra, notificaciones de ingreso de mercancías, facturas y pagos. Ya no hace falta emitir más facturas en papel. Además, los proveedores de Ariba Network pueden optar por soluciones de financiación (Supply Chain Finance) para adelantar el pago de sus facturas a cambio de un descuento para Cellnex.
- **Ariba Supplier Lifecycle and Performance (SLP):** Un módulo que potencia el intercambio de información entre Cellnex y el proveedor y que agrega las siguientes funcionalidades:
 - Los nuevos proveedores pueden solicitar ser proveedor de Cellnex mediante un cuestionario tipo.
 - Los proveedores se registrarán directamente como nuevos proveedores mediante un cuestionario predefinido donde tendrán que confirmar que están al corriente del Código Ético, la Política de Compras y las condiciones generales de contratación de Cellnex.
 - Mayor autonomía: El proveedor tendrá que actualizar sus datos de información en SLP al menos una vez al año, asegurando así que los datos estén siempre al corriente.

Lista de proveedores



Mientras se ultima el despliegue a todos los países, Cellnex Italia ha creado su propia Lista de Proveedores para clasificar y racionalizar las compras recurrentes de la Compañía. Todos los proveedores que deseen registrarse deben presentar una solicitud de acreditación a través de su página web. Es una solicitud que deben tramitar todos los proveedores, incluso los ya registrados, para garantizar la gestión adecuada del registro tanto en los aspectos administrativos como fiscales. Por ello se anima a que tengan siempre actualizados los datos de la empresa. En la página de inicio se puede consultar un manual de usuario con toda la información necesaria para el proceso de acreditación al registro de proveedores de Cellnex Italia. También habilitaron una dirección de correo electrónico para cualquier tipo de asistencia, en caso de ser necesario.

Proveedores locales

Cabe destacar que los proveedores de Cellnex realizan importantes tareas y técnicas de mantenimiento que ayudan a Cellnex a brindar servicios de alta calidad a sus clientes. Por eso Cellnex se esfuerza por generar valor local mediante la contratación de proveedores locales en todos los países en los que opera.

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).

 90% (91% en 2019)	 90% (98% en 2019)
 94% (94% en 2019)	 91% (95% en 2019)
 94 % (87 % en 2019)	 93% (no aplica para 2019)
 82% (73% en 2019)	 97% (no aplica para 2019)

En materia de prevención de riesgos laborales, Cellnex Telecom fija unos requisitos de coordinación entre la empresa y sus proveedores de obras y servicios para cumplir con las obligaciones que marca la Ley de prevención de riesgos laborales y otras normativas complementarias. 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 coubicación de clientes.

Proyecto iLOQ



El proyecto iLOQ es una iniciativa mundial que se está ejecutando en Francia, Portugal y los Países Bajos. Se trata de un nuevo sistema de acceso con tecnología NFC que permite el acceso remoto a los subcontratistas que necesitan entrar en los emplazamientos, lo que facilita la trazabilidad del acceso.

Asimismo, Cellnex informa a sus proveedores de cualquier requisito ambiental para la realización de obras. Los proveedores deben respetar estas normas para evitar generar impactos ambientales en el ejercicio de su trabajo. Si se produce alguna afectación, deben aplicarse medidas correctivas para remediarla.

Cellnex muestra un firme compromiso con la ética y los derechos humanos, y se aplica también a su cadena de suministro, ya que representa el mayor riesgo potencial, aunque también es el área donde más puede lograr un impacto positivo. Cellnex ha previsto un sistema de detección que determina la localización del proveedor y programa cualquier acción necesaria para evitar problemas en este sentido.

Además, en el marco del Plan Director de ASG, se prevé la elaboración de un Código de Conducta de Proveedores, así como su inclusión como cláusula contractual en los acuerdos que se suscriban con los mismos. Los temas más destacados del Código de Conducta para Proveedores son los relativos a las condiciones laborales, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, entre otros.

Celnex también ofrecerá formación y concienciación sobre la RSC a los proveedores para que hagan cambios en sus procesos de fabricación y adopten normas de sostenibilidad similares.

Relación de Cellnex con los proveedores durante la crisis de la COVID-19

La situación causada por la COVID-19, con confinamientos, restricciones de movilidad, teletrabajo, etc., ha afectado directa o indirectamente a todos los sectores económicos. Por ello, Cellnex ha mostrado su compromiso con sus proveedores mediante diversas iniciativas:

En Cellnex Francia, se han adelantado las facturas de abril y mayo a los subcontratistas (más de dos millones de euros).

En Cellnex España, la empresa ofreció a sus subcontratistas locales mecanismos para acelerar la recepción de pagos por servicios y suministros, como pagos a plazo y confirmings.

En Cellnex Italia, la compañía proporciona apoyo financiero a sus proveedores de forma especial durante el primer período —y más duro— de confinamiento. A este efecto, la empresa negoció con los principales bancos italianos varios mecanismos de confirmación o de factoring inverso totalmente garantizados por Cellnex Italia en las condiciones comerciales más favorables.

En Cellnex Portugal, a partir de marzo (cuando se declaró el estado de alarma en Portugal por la pandemia) la empresa ofreció no cobrar las tasas por nuevas cobunicaciones durante seis meses, lo que permitió a los ORM solventar cuestiones de capacidad y cobertura que habían ganado importancia debido al aumento del tráfico de datos tras el confinamiento.

Evaluación, selección y seguimiento de proveedores

Cellnex se ha asociado con EcoVadis para evaluar a sus proveedores

En términos de ESG



En 2020 Cellnex se ha asociado con EcoVadis para realizar la evaluación de sus proveedores. La calificación EcoVadis abarca una extensa gama de sistemas de gestión no financieros e incorpora impactos en materia de medioambiente, mano de obra y derechos humanos, ética y compras sostenibles. EcoVadis proporciona una plataforma de gestión de sostenibilidad subcontratada que ayuda a Cellnex a invitar a sus socios comerciales a ser calificados; gestionar el desempeño de los socios comerciales; e impulsar la mejora continua.

A este respecto, en 2020 se llevó a cabo en todos los países la primera fase de recogida de datos de proveedores, con excepción de Portugal, Irlanda y el Reino Unido. Se seleccionaron alrededor de 400 proveedores para su evaluación. Una vez finalizada la fase de análisis, se definirá un mapa de riesgos de proveedores y se elaborarán planes de acción para proveedores en 2021.

En primer lugar, se evalúa el desempeño de los proveedores con criterios de calidad y plazo, y se obtiene una clasificación por niveles en función del resultado. Para aquellos proveedores con un resultado no satisfactorio, 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.

Una de las empresas (Shere Masten) de Cellnex Holanda fue auditada por KPN en 2019, y Ecovadis realizó una encuesta ASG. La tasa obtenida fue buena, por lo que Cellnex no ha solicitado mejoras adicionales para seguir trabajando con KPN.

Cellnex como proveedor

En 2020, Deutsche Telekom Group ha renovado la certificación de Cellnex Telecom como “Zero Outage Supplier” por cuarto año consecutivo.

Esta certificación forma parte del programa mundial del grupo alemán para seleccionar y certificar a sus principales proveedores de servicio de conectividad en cada país para actuar conjuntamente como socios y mejorar el servicio a su cliente final.

El programa fija las normas de calidad del grupo alemán para sus clientes en función de la excelencia operativa, la seguridad y la estabilidad de los sistemas, el seguimiento de los componentes críticos y la reducción / resolución de incidencias con disponibilidad en interrumpida por parte de sus principales proveedores.

En España Cellnex lleva desde 2015 trabajando para Deutsche Telekom, prestando servicios de conectividad a T-Systems. Esta empresa del grupo alemán se ha encargado de llevar a cabo el proceso de homologación y certificación de Cellnex, a partir de los criterios y niveles de calidad marcados por Deutsche Telekom.

Este proceso de homologación y certificación mide indicadores vinculados al servicio comercial, el cumplimiento de las fechas de entrega de los servicios contratados, la continuidad de servicio y la información constante en tiempo real, el escalamiento, el tiempo de respuesta y la resolución de incidencias, entre otros. Cabe subrayar que, según los requisitos de Deutsche Telekom, la información, gestión y resolución de incidencias graves que afecten el servicio se notifican directamente a Alemania en tiempo real.

T-Systems ha controlado estos indicadores durante 2020, junto con la calidad del servicio de conectividad y el nivel de continuidad ofrecido por Cellnex.

Seguimiento de proveedores en Cellnex Países Bajos



Cellnex Países Bajos monitoriza a sus proveedores mediante el sistema de gestión KVGM. Los proveedores son evaluados por criterios como:

- Empleados de calidad
- Rendimiento ante incidentes
- Mantenimiento correctivo / preventivo
- Escalada
- Facturación
- Tarifas
- Garantías
- Aviso de rescisión
- Responsabilidad
- Uso de protocolo y equipo de acceso (llaves, tarjetas)
- Buen cuidado de casa
- Sensibilización sobre la seguridad de la información
- Seguridad de la información de rendimiento
- Observaciones

Además de que los proveedores deben mantener las “10 reglas de torres”, también deben aceptar los términos de Cellnex Netherlands para trabajar en una “ubicación de Cellnex de torre alta”, incluido el trabajo en el certificado de altura, certificado de seguridad VCA, trabajando en Cellnex. contrato de infraestructura, reglas y reglamentos de mástiles altos (omroepmasten), contrato de llaves y tarjetas y plan de seguridad y salud de Monet).

También se realiza una evaluación de los principales proveedores en materia de responsabilidad social. 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. En 2020 se continuó con el alcance y criterios definidos en 2019.

Además, Cellnex Telecom utiliza indicadores en toda su cadena de suministro a fin de reducir las emisiones de gases contaminantes y gestionar el riesgo climático. Por tercer año consecutivo se lanzó el cuestionario CDP Supply Chain a proveedores de Cellnex, mejorando la tasa de respuesta a un 35 % con 169 respuestas en 2020 (89 en 2019). 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. En 2020 Cellnex obtuvo una A-, que se considera franja de Liderazgo. La puntuación es superior a la media regional europea, que es una B-.

Por tercer año consecutivo el

Cuestionario de la cadena de suministro del CDP

Se lanzó a proveedores de Cellnex

Proveedores evaluados en términos ASG

En 2020, Cellnex, junto con EcoVadis, evaluó 190 proveedores en temas medioambientales en España, Francia, Suiza y Holanda. Y de manera similar, 245 en Italia. En cuanto a la evaluación de nuevos proveedores, se evaluó el 5% en España, Francia, Suiza y Holanda, y el 22% en Italia.

En relación a los 190 proveedores evaluados en España, Francia, Suiza y Holanda, se han identificado 11 proveedores con impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.

En cuanto a la evaluación sobre criterios sociales, 88 fueron evaluados en España, Francia, Suiza y Holanda junto con EcoVadis, y 245 fueron evaluados por Cellnex Italia. En cuanto a la evaluación de nuevos proveedores, se evaluó el 18% en España, Francia, Suiza y Holanda, y el 54% en Italia.

Para la evaluación de las prácticas laborales, Cellnex evaluó junto con EcoVadis a 88 proveedores en España, Francia, Suiza y Holanda, y Cellnex Italia evaluó a 245 proveedores.

Ninguno de los impactos detectados en las evaluaciones se ha considerado grave y por tanto no ha sido necesario implementar acciones correctivas en este sentido. En el caso en el que se hubieran detectado impactos significativos, se hubieran implementado planes de mejora conjuntos con los proveedores.

100 %

de proveedores críticos homologados en criterios de ESG a partir de 2023

Como parte del Plan Director de ASG, Cellnex definirá un modelo para el análisis y la evaluación del riesgo asociado a proveedores que incorporará factores de ASG para conocer el negocio y la operativa del proveedor en profundidad y así construir relaciones más sólidas. Este modelo definirá e identificará los proveedores críticos de Cellnex tanto desde la perspectiva de negocio como de ASG a partir de 2023.

80 %

De proveedores críticos auditados a partir de 2025

Para garantizarlo se han fijado unos objetivos cuantitativos para la empresa. En 2023, el 100% de los proveedores críticos deben estar homologados según criterios de ASG y, en 2025, el 80% de los proveedores críticos deberán estar auditados.

Asimismo, la compañía realizó una auditoría interna en 2019 como parte del proceso para obtener la certificación SA8000 para todo el Grupo. La norma SA8000 se fundamenta en varias normas sobre el trabajo digno reconocidas internacionalmente, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, los convenios de la OIT y las legislaciones nacionales. La SA8000 aplica un enfoque de sistemas de gestión al desempeño social y hace hincapié en la mejora continua. Los elementos que constituyen la norma son:

Extender nuestro compromiso a la cadena de valor

Norma SA8000

- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso u obligatorio
- Seguridad y salud
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Discriminación
- Medidas disciplinarias
- Horarios laborales
- Retribución



Como parte de la certificación SA8000 y con el fin de fortalecer la relación con sus proveedores, Cellnex traslada a sus proveedores el compromiso de la empresa de seguir cumpliendo con su responsabilidad social corporativa.

En este sentido, en 2020 Cellnex Italia conservó la certificación SA8000 y creó un nuevo comité de «Equipo de Desempeño Social» que celebra reuniones al menos dos veces al año, o más, si reciben quejas que deban discutir y resolver.