

Cadena de valor sostenible  
Extender nuestro compromiso a la cadena de valor

Acciones 2021

# Encuesta

global unificada (“**Customer Engagement Survey**”) para todas las unidades de negocio.

Satisfacción del cliente

7,9

NPS (Marcador de promoción neto)

+28%

CES (Puntuación de esfuerzo del cliente)

7,7

Aprobación del  
**Código de Conducta de Proveedores**

Siguientes pasos



Procedimiento de Gestión de Reclamaciones común para toda la Compañía para 2023

Plan Estratégico de Seguridad Global 2022-2025

Ampliación de las funciones de la Oficina de Seguridad Global

100%

Proveedores críticos homologados considerando criterios ESG para 2023

80%

Proveedores críticos auditados para 2025



# Clientes

## Responsabilidad con el cliente: enfoque y desempeño

Uno de los factores clave del modelo de negocio de Cellnex es la continua interacción con el cliente a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio, desde la gestión comercial, hasta la atención a incidencias, reporte y posibles consultas y quejas durante la provisión, operación y mantenimiento. Los clientes son uno de los grupos de interés más relevantes para la empresa. En este sentido, Cellnex ha definido un modelo de relación con sus clientes basado en la proximidad, transparencia y en la búsqueda de la mejora constante.

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, cuya misión es la relación especializada extremo a extremo con los clientes, ofreciéndoles una atención integral y personalizado poniendo el foco en su satisfacción global.

Además, la ampliación del Compromiso de Cellnex a sus clientes es una de las líneas estratégicas del Plan Director ESG de Cellnex. Así, dentro del Plan se ha definido como objetivo a alcanzar para 2025 la elaboración de un Código de Conducta específico para los clientes que incluya temas como condiciones laborales, derechos humanos, anticorrupción y soborno, etc. para asegurar el cumplimiento en materia ESG.

La Visión Global Comercial es una de las Funciones Comerciales Básicas (CBF) en las que se sustenta el Modelo Industrial de Cellnex, donde el objetivo es implementar una perspectiva de negocio y estrategia comercial común, ofreciendo una visión más amplia del mercado y una clara orientación al cliente.

Para ello el área corporativa de Marketing y Ventas Globales es la encargada de identificar oportunidades internacionales, desarrollar la actividad comercial en los países mediante la facilitación de materiales de apoyo, introducir nuevos servicios y productos, así como ampliar las buenas prácticas a todos los comerciales.

También, bajo el Modelo Industrial, se ha implementado la herramienta Salesforce en todos los países a fin de homogeneizar y estandarizar el proceso de ventas y coordinar y conocer mejor el proceso comercial. Salesforce es la herramienta de gestión, reporting y seguimiento comercial utilizado por todos los comerciales de Cellnex, en todos los países. Durante el año 2021 se han realizado diferentes evoluciones de la herramienta, que permiten disponer de una visibilidad más detallada y precisa de toda la acción comercial.

**Se ha implantado la herramienta Salesforce en todos los países para homogeneizar y estandarizar el proceso de venta.**

### Cellnex Connectivity Days



Durante el 2021 se ha seguido con el desarrollo de los Cellnex Connectivity Days, unas jornadas que reúnen a diferentes actores relevantes en el campo de las telecomunicaciones para debatir sobre temas más innovadores y de actualidad del sector. Las jornadas y temas desarrollados en 2021 fueron:

- Abril de 2021: "Towards the city of the future", proyecto dedicado a la mejora de la conectividad de las ciudades del futuro a través del despliegue de infraestructuras de telecomunicación y servicios de Smart & IoT.
- Junio de 2021: "When connectivity in health really matters", proyecto desarrollado con el propósito de abordar las necesidades del servicio sanitario gracias a la digitalización.
- 7 de octubre del 2021: "Enabling Industry 4.0: Boost productivity with private wireless networks", proyecto para abordar los retos y ventajas de los despliegues de redes privadas para la industria productiva.



### Atención al cliente

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

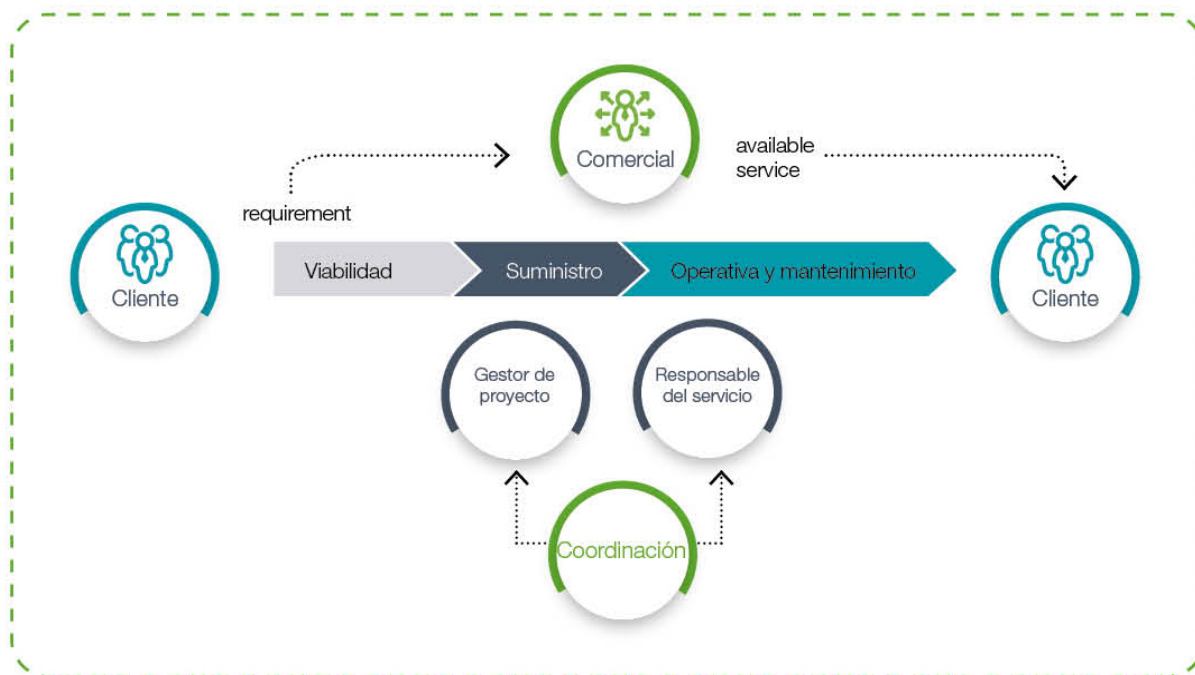
Para garantizar una relación personal y estable con los clientes, Cellnex ha diseñado un Modelo global de atención al cliente donde pone a disposición del cliente tres interlocutores a o largo de la prestación del servicio:

- 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.

- **Responsable de Servicio:** 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.

Además, en los territorios donde opera Cellnex donde el volumen de clientes no es tan elevado, el trato con los clientes puede ser mucho más cercano e individualizado. Esto permite establecer vínculos cercanos a través de conversaciones habituales gestionadas directamente por un gestor o director de cuenta.

Cellnex se centra en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, ofrece servicios de alta calidad, satisface a los clientes y mejora continuamente. En este sentido, en 2021 en Cellnex España la frecuencia media de interrupción fue de 119 días (97 días en 2020), es decir, de media un cliente que hubiera contratado un servicio con Cellnex habría observado una interrupción de red aproximadamente cada 119 días. Y la duración media de la interrupción fue de 2,2 horas (2 horas en 2020). Demostrando, por tanto, la tendencia de mejora en la frecuencia de interrupción. En Cellnex Italia, en 2021 la frecuencia media de interrupción de la red fue del 1,2%, con alrededor de 94 interrupciones al mes de una duración media de 2,2 horas.



Además, Cellnex ofrece distintos canales de comunicación con los clientes. Donde, a partir de estos canales Cellnex recoge las reclamaciones enviadas por sus clientes, las registra y analiza. En este sentido de cara al 2023, dentro del Plan Director ESG hay definido el establecimiento de un Procedimiento de Gestión de Reclamaciones común para toda la Compañía.

**En 2021, hubo 124 reclamaciones, de las cuales el 98% se resolvieron.**

En 2021, hubo 124 reclamaciones (13 en 2020), de las cuales el 98% (100% en 2020) se tramitaron y resolvieron según los procedimientos de la compañía antes de final de año, el resto siguen en trámite en 2022.

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.).

## Satisfacción del cliente

Siguiendo el modelo de relación con los clientes, Cellnex realiza encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción global de la compañía por parte de sus clientes, así como evaluar la calidad y adecuación de la prestación del servicio, y así poder elaborar un Plan de Acción adecuado a las necesidades resultantes.

**"Customer Engagement Survey"**  
para todas las unidades de negocio que fue lanzada durante el último cuatrimestre del 2021.

Una acción enmarcada en el Plan Director ESG en relación con la ampliación del Compromiso de Cellnex a sus clientes, es la de desarrollar una encuesta estándar y un modelo corporativo para medir la satisfacción del cliente. Así, durante el 2021 se diseñó una encuesta global unificada (la "Customer Engagement Survey") para todas las unidades de negocio que fue lanzada durante el último cuatrimestre del 2021 de manera coordinada y homogénea para todos los países. A partir de los resultados obtenidos será posible analizar los servicios y actividades de Cellnex mejor valorados por los clientes, a fin de extender las mejores prácticas entre los diferentes países. La visión homogénea de la encuesta permitirá a Cellnex tener una comparación más real entre los clientes de los diferentes países donde la Compañía presta sus servicios.

### Encuesta de participación del cliente

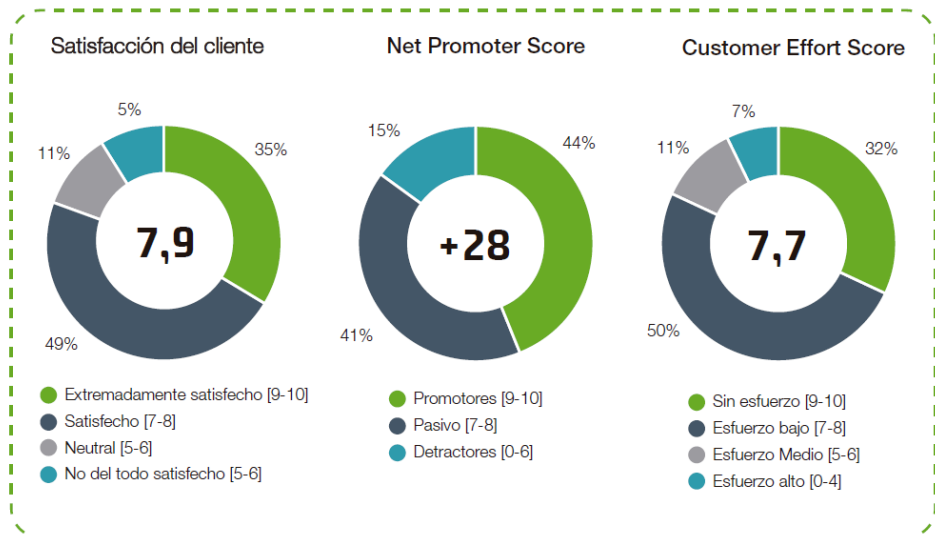
En 2021 se puso en marcha por primera vez un estudio de Compromiso del cliente en todas las Unidades de Negocio. Los objetivos principales eran los siguientes:

- Conseguir un marco global y sencillo, desplegable en Cellnex, para comparar el compromiso de los clientes en todas las Unidades de Negocio con indicadores clave comunes.
- Analizar el compromiso del cliente tanto global como por país lanzando una encuesta de clientes común en los países de Cellnex.

La encuesta está vinculada al Mapa de Procesos de Cellnex y está desglosada 5 categorías: General, Ofertar y Vender, Provisión de Servicios, Aseguramiento y Atención al Clientes, en las cuales se definen unas preguntas específicas relacionadas con esas temáticas. Además, las Unidades de Negocio pueden agregar preguntas específicas, con la validación previa desde el área Corporativa. Adicionalmente, para garantizar la objetividad y la independencia se recomienda a las Unidades de Negocio que la encuesta sea realizada por un socio externo.

Los resultados de los principales indicadores clave (Customer satisfaction-CASAT, Net promoter score- NPS, Customer effort score-CES, Response rate-RR) fueron segmentados por categoría de cliente (MNO y otros clientes críticos, clientes importantes, y clientes Long Tail) y por segmento de cliente (Broadcast, Empresa, Operadores, y Administración Pública).

En este sentido, 12 países han participado en la Encuesta de Compromiso del Cliente (*Customer Engagement Survey*) definida en 2021, en las cuales se lanzó más de 450 encuestas. Tasa de respuesta global fue del 61%, superando así la tasa de respuesta objetivo definida inicialmente.



### Seguridad de la información

La Información es un activo muy importante para Cellnex y es necesario garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma de acuerdo con los estándares reconocidos de gestión de la Seguridad de la Información en la prestación del servicio como operador de infraestructuras de Telecomunicaciones a Operadores, Difusores, Administraciones Públicas y Corporaciones.

#### Cellnex tiene una Política de Seguridad de la Información.

En este sentido, en 2019 Cellnex aprobó la Política de Seguridad de la Información, que tiene por objeto establecer las directrices y líneas de actuación en materia de Seguridad de la Información que rigen el modo en que la compañía gestiona y protege su información y sus servicios, así como su comunicación a los grupos de interés y la implementación en todas las compañías y áreas funcionales del Grupo.

Para ello se adoptan medidas para identificar y proteger los activos de Información frente a accesos no autorizados, modificaciones, comunicaciones o destrucciones, ya sean intencionadas o fortuitas, garantizando que son utilizados únicamente para propósitos aprobados por la Dirección de Cellnex.

#### Cellnex elaboró un Plan Estratégico de Seguridad Global para Ciberseguridad y Seguridad Física.

La implicación en la protección de estos activos y la implantación y mantenimiento de los controles de seguridad adecuados, es una responsabilidad de todo el equipo humano de Cellnex. Para ello los empleados disponen de los recursos materiales necesarios, formación continuada en tecnologías y habilidades, así como procesos de desarrollo para detectar necesidades individuales.

Para el desarrollo de lo establecido en la Política de Seguridad de la Información, 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.

El Plan Estratégico Global de Seguridad para la Ciberseguridad y la Seguridad Física definió las acciones a desarrollar entre 2019 y 2022. Aun así, el buen ritmo de ejecución de las acciones ha llevado a adelantar un año la finalización del plan, terminando así en 2021. En este sentido, Cellnex está definiendo actualmente el nuevo Plan Estratégico Global de Seguridad 2022-2025.

Las principales iniciativas desarrolladas durante 2021 enmarcadas dentro del Plan Estratégico son:

- Implantación de doble factor de autenticación para accesos de todos los usuarios (internos y externos) a aplicaciones Cellnex.
- Despliegue de solución de parcheado virtual para proteger los activos de Cellnex antes nuevas vulnerabilidades que puedan surgir.
- Optimización de la segmentación de la red para evitar la propagación de malware en caso de que se produjera una infección dentro de Cellnex.

Los proyectos ejecutados durante 2021 han supuesto una fuerte inversión principalmente focalizada en la protección antifraude relativa al usuario (suplantación de identidad, detección de phishing, etc.) y de los activos, tanto físicos (protección avanzada del puesto de trabajo, parcheado virtual, etc.) como en *cloud* (implantación de CASB).

Para dar soporte en Seguridad de la Información a nivel global, se estableció la Oficina de Seguridad Global. Durante el 2021 se han consolidado los servicios de Oficina en los países definidos en el Plan Estratégico de Seguridad Global 2019-2022. Para el 2022 la Oficina de Seguridad se ampliará con nuevas funciones para reforzar su alcance funcional y también geográfico, incorporando a todas las nuevas unidades de negocio (Portugal, Irlanda, Suecia, Dinamarca, Austria, Polonia y Finlandia). Entre los nuevos servicios que está previsto ofrecer destacan:

- Desarrollo y mantenimiento del modelo de gestión de riesgos de seguridad de terceros.
- Revisión anual de los planes directores de seguridad para cada unidad de Negocio.
- Soporte para la monitorización de nueva regulación con impacto en Seguridad para cada Unidad de Negocio.

### Cellnex cuenta con una Política de Protección de Datos Personales.

Cellnex también cuenta con una Política de Protección de Datos Personales, donde el Grupo Cellnex garantiza la seguridad, el secreto y la confidencialidad de los datos personales bajo su responsabilidad adoptando las más exigentes y robustas medidas de seguridad y medios técnicos para evitar su pérdida, mal uso o su acceso sin su autorización. Así, los datos personales que Grupo Cellnex pueda recabar por medio de los distintos canales serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndose a guardar secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias y razonables que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

Además, en el marco del Plan Director ESG de Cellnex, hay el objetivo para 2025 de unirse a otras empresas para firmar la "Charter of Trust", una carta para una mayor ciberseguridad.

La mejora continua en materia de seguridad de la información se desarrolla en el marco de un Sistema de Gestión, el cual la Dirección se compromete a liderar acorde a la norma ISO 27001, y que aplica a todas las Unidades de negocio del Grupo. Todo ello basado en la gestión de las personas, la gestión por procesos y la mejora continua; garantizando su eficacia y eficiencia. En 2021 la certificación global ISO 27001 se ha mantenido en los países que ya se incluían en el perímetro del 2020 y ese año se han



incluido a todas las sociedades de Portugal e Irlanda, así como a OnTower UK. Para el 2022 se espera incluir a la certificación global ISO 27001 a Suecia, Austria y Dinamarca.

#### Automatización de los procesos de seguridad



Desde Cellnex se apuesta por la automatización de los procesos de seguridad, por ejemplo mediante el desarrollo de herramientas que permitan ejecutar acciones de forma automática ante la detección de determinados eventos para bloquear ataques sofisticados recibidos. Esto ha permitido ganar capacidad de detección, prevención y protección, por lo tanto, aumentando la capacidad de respuesta y el nivel de seguridad, y mitigando así los riesgos asociados. Las incidencias de seguridad detectadas y bloqueadas han aumentado en complejidad en los últimos años debido a la evolución de los ataques que cada vez son más dirigidos.

Durante 2021 no se ha detectado ningún incidente de robo, brecha de datos, pérdida de información o afectación al negocio en ninguna de las unidades de negocio de Cellnex.

Se ha reportado un incidente a la Agencia Española de Protección de Datos en la que se comprometieron las credenciales de un empleado dando acceso a su buzón de correo. A través de este correo se enviaron e-mail a los contactos de su libreta de direcciones. No tuvo impacto en el Negocio y la Agencia Española de Protección de Datos archivó el incidente.

#### Awareness



Durante el 2021 se han realizado varias campañas de sensibilización y formación a los empleados relacionados con la Seguridad de la información. En este sentido por ejemplo se han realizado:

- 7 campañas de concienciación mediante simulaciones de "Phishing" (donde un atacante envía un mensaje fraudulento diseñado para engañar a un empleado para que revele información confidencial o para implementar software malicioso en la infraestructura de la víctima).
- 1 simulacro de un evento de virus de alto impacto dirigido al 100% de los empleados.
- 2 sesiones de formación obligatorias también dirigido al 100% de los empleados.

De forma adicional se ha facilitado consejos de seguridad de la información y se han dado alertas de campañas de virus o de phishing dirigidas a personal de Cellnex.

Todo ello ha contribuido a que la tasa de caída en las campañas de "phishing" ha bajado un 25% de 2020 a 2021, a pesar del incremento en la sofisticación de los ataques.

# Proveedores

## Cadena de suministro de Cellnex y compromiso con los proveedores

El proceso de compras es clave para la compañía por su elevado impacto económico, medioambiental y social. Por ello, el Grupo Cellnex establece y promueve una guía de actuación en el proceso de compras más allá del precio, la calidad del producto y/o servicio, interviniendo también en aspectos sociales, éticos, medioambientales y de privacidad en el desempeño de los proveedores del Grupo Cellnex.

Cellnex dispone de un modelo de gestión de proveedores basado en la colaboración y mejora continua, buscando los procedimientos de compra más eficientes y encontrando soluciones tecnológicas que redunden en mejoras.

Para Cellnex es imprescindible que los proveedores conozcan las políticas y valores corporativos y velen por el cumplimiento de cada una de ellos. El compromiso con los proveedores es esencial para el desarrollo de una cadena de suministro responsable.

La gestión de proveedores se realiza de forma coordinada y homogénea entre todas las Unidades de Negocio bajo el Modelo Industrial de Cellnex. En 2021 se ha trabajado en la consolidación de un modelo industrial de compras que incluye 5 pilares fundamentales: Directrices, Organización, Procesos, Herramientas IT y Tableros de visualización. Adicionalmente, se ha reforzado el proceso de planificación de las compras estratégicas a todas las Unidades de Negocio con el objetivo de tener un plan de compras consolidado que permita anticipar la necesidades de compra de la Compañía a nivel global.

En este sentido, el área de Operaciones es la encargada de coordinar el proceso de compras en toda la Compañía, así como promover compras eficientes, innovadoras, transparentes, sostenibles y de calidad.

Cellnex cuenta con una Política de Compra que establece los principios básicos que el Grupo debe tener en cuenta en el proceso de Compras. Estos principios son:

- La defensa de la competencia. Es de obligado cumplimiento actuar con imparcialidad, integridad, objetividad, criterios de concurrencia, transparencia e igualdad de oportunidades. La selección de proveedores se basará principalmente, en criterios de calidad, coste, cumplimiento de plazos y siempre actuando bajo los principios del Código Ético del Grupo Cellnex.
- El respeto al medioambiente. Los proveedores del Grupo Cellnex deben comprometerse activa y responsablemente en su conservación, respetando la legalidad vigente en esta materia y adoptando procedimientos para minimizar el impacto medioambiental de sus actividades.
- La protección y respeto de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro del ámbito de influencia del Grupo Cellnex son de obligado cumplimiento para los proveedores del Grupo Cellnex.
- La información que contenga datos personales y/o confidenciales que pueda surgir de las relaciones comerciales entre el Grupo Cellnex y sus proveedores

**Pilares del modelo industrial de compras:**  
**Directrices,**  
**Organización,**  
**Procesos,**  
**Herramientas IT y**  
**Tableros de visualización.**

debe cumplir con la política de protección de datos que garantiza la confidencialidad de los mismos.

- El cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria aplicable (internacional, europea, estatal, autonómica y local), así como la voluntad de adaptarse a futuras normas, requisitos del cliente y sociales, es un compromiso y responsabilidad de todos.



En base al Modelo Industrial, Cellnex ha implementado la Suite de SAP Ariba, una herramienta para gestionar el proceso de compra de forma operativa, estratégica y descentralizada en todas las áreas y Unidades de Negocio de Cellnex. Los distintos módulos de la herramienta permiten unificar los procesos de compra en todas las Unidades de Negocio, aportar mayor autonomía a los proveedores y mejorar la transparencia del proceso. Así, se obtiene una visión unificada de las compras en toda la Compañía. Además, permite analizar y clasificar las compras y definir estrategias de compra para las categorías más estratégicas y relevantes, digitalizando todo el proceso de compras.

En 2021 se ha implementado SAP Ariba en siete países (Francia, Suiza, Portugal, el Reino Unido, Italia, Irlanda y Austria), que junto a Corporación, España y Países Bajos, ya tienen un desarrollo totalmente activo y operativo. Para el 2022 está previsto implementar la herramienta en los nuevos países y Unidades de Negocio incorporadas en la Compañía (Suecia, Dinamarca y Polonia).

	ADMINISTRACION DE PROVEEDORES	ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO	
	<p><b>Ariba SLP</b> SAP Ariba SLP proporciona herramientas integrales para ayudarlo a incorporar, calificar, segmentar y administrar el desempeño de los proveedores de manera más eficiente</p>	<p><b>Ariba Buying</b> Permite gestionar todo el proceso de compra mientras se integra completamente con el ERP corporativo, al tiempo que facilita la colaboración con los proveedores y garantiza el cumplimiento del proceso.</p>	<p><b>Ariba Network</b> Permite buscar nuevos proveedores, acelerar el proceso transaccional y aumentar la visibilidad de los documentos que se gestionan a través de la nube</p>
¿Quién lo usará?	Equipo de compra Los usuarios finales Gerentes de proveedorAs Proveedores	Equipo de compra Compradores locales Los usuarios finales	Equipo de compra Proveedores
Objetivos	Administrar el ciclo de vida del proveedor, desde las solicitudes de nuevos proveedores hasta la calificación Transferir a los proveedores el mantenimiento y actualización de su información.	Gestionar todo el proceso de compra Reducir la carga de trabajo del lado del comprador Garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos	Automatizar el Intercambio de documentos con los proveedores a través de la comunicación electrónica Dar la visibilidad del proveedor en relación con su POs y facturas (estado, fechas de pago, etc.)
Procesos cubiertos	Solicitud de proveedor Registro de proveedores	Gestión de catálogos Creación y aprobación de RP Requisición colaborativa generación de órdenes de compra Aceptación de entrega de mercancías (GR)	Enviar POs a los proveedores Enviar GR a los proveedores Recibir Confirmación de Pedido y Aviso de Envío Anticipado de los proveedores (no obligatorio) Recibir facturas de proveedores.

ARIBA STRATEGIC SOURCING	ARIBA CONTRACT MANAGEMENT
<p><b>Ariba Sourcing</b> Permite gestionar las actividades de sourcing, homogeneizando el proceso en todo el grupo con el uso de plantillas. Integración completa con contratos y compras, lo que permite una trazabilidad completa desde la perspectiva del proceso de adquisición de principio a fin</p>	<p><b>Ariba contracts</b> Permite gestionar el proceso de extremo a extremo de creación de un contrato. Adicionalmente, agrega controles automáticos (disponibilidad, fechas de caducidad, etc.) y se integra completamente con el proceso de aprovisionamiento gestionado en compras.</p>
<p>Solicitud de abastecimiento Gestión de proyectos RFX y subastas Concesión Integración completa con Ariba Suite (SLP, Compras y contratos)</p>	<p>Iniciación del contrato Negociación Revisión y aprobación Firmas digitales Términos estándar y plantillas de contrato Trazabilidad de consumos de contrato</p>

El módulo de Ariba Sourcing permitirá establecer unos procesos homogéneos y escalables en relación con la gestión de los eventos de compra (RFQ, RFP, RFI, subastas, etc.), y a través del módulo de Ariba Contracts se establecerán los procesos de elaboración y gestión de contratos para todas las Unidades de Negocio, lo que

permitirá compartir la información de los contratos de manera transversal entre ellas. Adicionalmente servirá como repositorio centralizado y permitirá la elaboración estandarizada de contratos.

El módulo Ariba Network es el nuevo portal de proveedores que refuerza la relación con los mismos, centralizando toda la comunicación en un único lugar que es actualizado en tiempo real. Allí se gestiona toda la información relativa a órdenes de compra, notificaciones de ingreso de mercancías, facturas y pagos. En este sentido, los proveedores se registran directamente como nuevos proveedores mediante un cuestionario predefinido donde tienen que confirmar que aceptan el Código Ético, la Política de Compras, la Política de Protección de datos y las condiciones generales de contratación de Cellnex. En 2021 se ha conseguido incorporar 500 proveedores en dicho portal.

En este sentido, el proveedor debe conocer las Políticas del Sistema de Gestión de Cellnex, velando por el cumplimiento de cada una de sus directrices, así como los requisitos específicos en el desarrollo de su trabajo, y a dar a conocer las normas establecidas a todo su personal contratado y subcontratado. Para ello, el proveedor aplicará cuantas medidas preventivas sean necesarias para evitar la generación de impactos ambientales negativos durante el desarrollo de sus trabajos, y, en caso de que se produjesen, se deberán aplicar las medidas correctivas necesarias para subsanarlos, corriendo a su cuenta cuantos gastos se deriven de las mismas, y comunicarlo de inmediato al personal de contacto de Cellnex. Además, el Grupo Cellnex establece unos requisitos de coordinación en materia de Prevención de Riesgos Laborales entre Cellnex y sus suministradores de obras y servicios con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley de Prevención Riesgos Laborales y demás normativa que la complementa.

**"Nos sentimos muy contentos del código de conducta de proveedor que hemos elaborado, sobre todo porque es la suma de un trabajo en equipo donde muchos departamentos han participado aportando mejoras para conseguir la excelencia".**

**Rut Collado - Purchasing analyst**

**Cellnex ha aprobado un Código de Conducta de Proveedores.**

### Código de Conducta del proveedor

Además, dentro de la línea estratégica "Ampliando nuestro compromiso con los clientes" del Plan Director ESG de Cellnex, se han definido una serie de acciones a desarrollar junto a sus proveedores. Así, a principios del 2022 Cellnex aprobó un Código de Conducta de Proveedores que actúa como un marco de confianza y de colaboración de la Organización con su cadena de proveedores, que resulte en la mejora continuada de los procesos de compras estableciendo unas relaciones comerciales duraderas y estables.

Así, el Código de Conducta de Proveedores pretende aglutinar en un único documento las referencias básicas al conjunto de principios, normas y políticas del Grupo Cellnex, que deben ser referentes para los Proveedores, en los siguientes ámbitos:

- **Ética e integridad:** dando respuesta a los principios de actuación establecidos en el Código Ético y el Procedimiento Prevención de la Corrupción de Cellnex.
- **Medio ambiente y Cambio climático:** los proveedores de Cellnex deben cumplir con la legislación ambiental en cada uno de los países en los que tienen presencia Cellnex, ya que se espera que los Proveedores asuman este compromiso por la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático, con el objetivo de desarrollar sus actividades buscando y promoviendo un equilibrio entre la rentabilidad, el desarrollo social y la reducción de los impactos ambientales adversos.
- **Derechos humanos:** Cellnex vela y se compromete en la protección y respeto de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia y la no complicidad en su vulneración, y quiere extender

los mismos a todos sus Proveedores, exigiéndoles respetar, apoyar y promover los Derechos Humanos.

- **Condiciones laborales y remuneración:** Cellnex tiene el firme compromiso de garantizar el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en cada país donde actúa. En este sentido, los Proveedores que quieran trabajar con Cellnex deberán cumplir con la ley vigente en cada país en materia de condiciones laborales y remuneración.
- **Diversidad y no discriminación:** Cellnex está comprometido con la Equidad, Diversidad e Inclusión laboral, y lo hace extensible a todos sus Proveedores mediante la Política de Equidad, Diversidad e Inclusión. En este sentido, Cellnex velará por el compromiso de sus Proveedores en la promoción de la diversidad y no discriminación.
- **Seguridad y salud:** A lo largo de la cadena de valor Cellnex establece compromisos específicos en cuanto a la responsabilidad de los Proveedores, involucrando a todos los trabajadores para supervisar su propia salud y seguridad y la de las personas que puedan verse afectadas.
- **Seguridad de la información:** Los Proveedores deberán suscribir, siempre que Cellnex lo requiera, a los correspondientes acuerdos de confidencialidad y protección de datos según la normativa de protección de datos aplicable. Adicionalmente, los Proveedores se comprometen a cumplir con las leyes en materia de protección de datos, privacidad y seguridad de la información aplicables en los países en los que operan; a proteger y respetar todos los derechos de propiedad intelectual de Cellnex; y a no utilizar, en ningún caso, la información que se le facilita para ningún otro propósito que para el que le fueron facilitadas.
- **Continuidad del negocio:** Los proveedores de Cellnex deberán conocer los requisitos de continuidad del negocio establecidos con Cellnex y asegurar que pueden cumplir con los mismos a través de la evaluación por parte de Cellnex de los servicios/productos prestados.
- **Gestión de riesgos:** Los proveedores de Cellnex deberán analizar y evaluar los riesgos relacionados con los servicios prestados a Cellnex e implementar las acciones necesarias para la mitigación de los mismos.

#### Compra Estratégica



Adicionalmente, a través de la implementación de dos nuevos módulos de la Suite SAP Ariba (Ariba Sourcing y Ariba Contracts), previstos para el año 2022, se pretende establecer un modelo industrializado para la Compra Estratégica. Durante el año 2021 se ha adjudicado el proyecto de Compra Estratégica y ha iniciado el proceso de definición de las herramientas desde Corporación y las Unidades de Negocio de España. Durante el año 2022 se realizará la implementación de dichas herramientas en todas las Unidades de Negocio de Cellnex.

#### Economía circular con los proveedores en Italia



Cellnex Italia trabaja con proveedores para encontrar soluciones para su actividad basadas en la economía circular. Así, en 2021 se identificó una solución con respecto a la aplicación de la economía circular en las baterías. Actualmente Cellnex Italia está trabajando con proveedores locales para reemplazar las baterías y así conseguir que el 80% de su material se enmarque dentro del concepto de economía circular.

**Especificaciones ambientales para proveedores en Dinamarca**



Actualmente Cellnex Dinamarca está estudiando la implementación de especificaciones medioambientales para los proveedores, así como los impactos derivados. En concreto, en relación con los componentes de material de acero que van a la instalación de las torres de red. El proyecto continuará a lo largo de 2022.

**Proyecto iLOQ**



Cellnex firmó un acuerdo marco a largo plazo con iLOQ para que este sea uno de los proveedores prioritarios de control de acceso a la red de torres de telecomunicaciones y centros de datos de Cellnex.

El proyecto iLOQ 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 de Cellnex, lo que facilita la trazabilidad del acceso. La energía necesaria para desbloquear proviene de un teléfono inteligente, utilizando la aplicación móvil iLOQ S50. Los derechos de acceso se pueden actualizar de forma remota, en tiempo real, y varios emplazamientos se pueden consolidar fácilmente en una plataforma de software única, segura y basada en la nube.

Además, iLOQ S50 también es una solución sin batería. Esto ayudará a Cellnex a reducir los costes de mantenimiento, eliminar el desperdicio de batería y minimizar el impacto ambiental de los viajes entre emplazamientos y oficinas administrativas para actualizar los derechos de acceso.

Cellnex apuesta por la generación de valor local a través de la contratación de la mayoría de los proveedores locales.

**Proveedores Locales**

	95% (2021) 94% (2020)		90% (2021) 94% (2020)
	92% (2021) 91% (2020)		87% (2021) 93% (2020)
	89% (2021) 90% (2020)		81% (2021) 97% (2020)
	94% (2021) 82% (2020)		89% (2021) 90% (2020)
	98% (2021) n/a (2020)		97% (2021) n/a (2020)
	98% (2021) n/a (2020)		26% (2021) n/a (2020)

### Colaboración con empresas locales en España

Cellnex España optó en su momento por un modelo de empresas colaboradoras muy presentes en el territorio, con personal propio y poca rotación, y con un nivel de fidelización importante. Dicho modelo se constató clave durante la pandemia y las etapas de confinamiento, cuando los servicios de telecomunicaciones fueron esenciales para informar a la población y facilitar las comunicaciones. En el año 2021, con las sucesivas olas de contagios y las restricciones que la COVID ha impuesto, se ha mantenido la prestación de servicios con garantía de calidad. Cellnex traslada a sus proveedores los criterios que a sí mismo se aplica en materia de políticas de ESG.

### Compromiso por las Compras Sostenibles de Cellnex Italia

Los valores de sostenibilidad de Cellnex Italia se aplican en toda la cadena de suministro. Para ello se han integrado requisitos ESG en todas las fases de los procesos de compra:

- En el momento de la inscripción en el registro de Proveedores de Cellnex, los proveedores deben acreditar y suscribir los requisitos sociales y medioambientales.
- En la gestión de los Tenders y Request for Proposal están presentes los requisitos ESG.
- Entre los criterios de evaluación de los suministros se han incluido nuevos parámetros sociales y ambientales.
- Las auditorías a los proveedores se priorizan en función de qué tan alto es el nivel de riesgo ESG del proveedor y esto se estima de acuerdo con parámetros definidos.

Con los proveedores más virtuosos se han desarrollado iniciativas de participación de los grupos de interés con el fin de identificar e implementar proyectos sostenibles comunes.

**En 2021 Cellnex obtuvo una A en el cuestionario CDP Supply Chain.**

En 2021, por cuarto año consecutivo, se lanzó el cuestionario CDP Supply Chain a proveedores de Cellnex, con 178 respuestas en 2021 (169 en 2020). 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 2021 Cellnex ha mejorado su puntuación, subiendo de una A- una A, que se considera franja de Liderazgo.



**As a Supplier Engagement Leader, we're taking action to measure and reduce environmental risks within our supply chain**



### Formación sobre el cuestionario del CDP Supply Chain



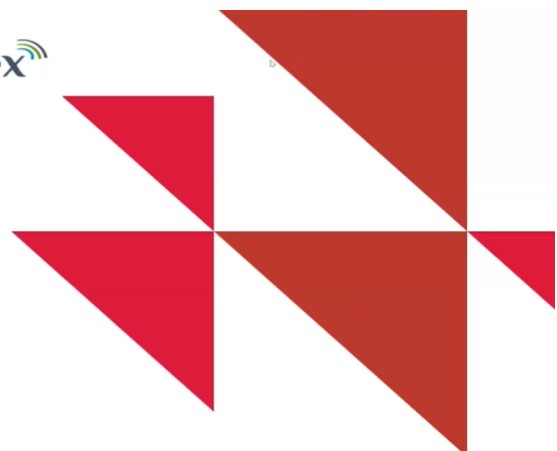
Una acción desarrollada durante el 2021 en el marco del Plan Director ESG de Cellnex ha sido la realización de formaciones y acciones de sensibilización sobre temas ESG para proveedores. Por ejemplo, Cellnex al ser miembro del CDP - Supply Chain, se realizaron formaciones a los proveedores para explicarles el contexto e importancia del cuestionario del CDP, así como cómo contestarlo y la información y documentación que necesitan reunir. En la formación participaron las áreas de Medioambiente y Compras de Cellnex y representantes del CDP, además en total participaron en la formación 91 proveedores de toda Europa (61 de España para la formación realizada en castellano y 30 del resto de Europa para la formación realizada en inglés)



#### Cellnex Telecom & CDP Supply Chain

Webinario para proveedores:  
Cambio climático

20<sup>th</sup> of May 2021



### Cellnex es un "Proveedor Cero Cortes"



El Grupo Deutsche Telekom ha renovado por quinto año consecutivo la certificación de Cellnex Telecom como "Proveedor Cero Cortes" ("Zero Outage Supplier"). Esta certificación forma parte del programa mundial del grupo alemán para seleccionar y certificar a sus principales proveedores de servicios de conectividad en cada país. El programa establece los estándares de calidad del Grupo Deutsche Telekom para sus clientes basados en la excelencia operativa, seguridad y estabilidad de los sistemas, monitorización de componentes críticos y reducción/resolución de incidencias con disponibilidad 24/7 por parte de sus proveedores clave.

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 realizar el proceso de homologación y certificación de Cellnex, en base a los criterios y niveles de calidad marcados por Deutsche Telekom.

Este proceso de homologación y certificación mide indicadores vinculados al servicio comercial, cumplimiento de las fechas de entrega de los servicios contratados, continuidad del servicio, información constante en tiempo real, escalado, tiempo de respuesta y resolución de incidencias, entre otros. T-Systems ha realizado un seguimiento de estos indicadores a lo largo de 2021 junto con la calidad del servicio de conectividad y el nivel de continuidad ofrecido por Cellnex.

**En el Plan Director ESG define un nuevo modelo para el análisis y evaluación del riesgo asociado a proveedores incluyendo factores ESG.**

## Evaluación, selección y seguimiento de proveedores

Los procesos de selección, homologación y evaluación de proveedores se consideran críticos dentro del proceso de compra. Por ello, durante 2021 se ha iniciado un proyecto de redefinición del modelo en línea con los objetivos de la Compañía en términos de ESG, Riesgos, Calidad, Compliance y Seguridad de la Información. Este proceso se enmarca dentro de la acción definida en el Plan Director ESG sobre la definición de un modelo para el análisis y evaluación del riesgo asociado a proveedores, incluyendo factores relacionados con ESG y la definición e identificación de proveedores críticos.

Así, el modelo de compra estratégica deberá recoger los criterios que se definan en el modelo de selección, homologación y evaluación de proveedores. Ambos proyectos en conjunto buscan transformar la manera en la que la Compañía acomete el proceso de compra y tienen como finalidad trasladar a la cadena de suministro los objetivos estratégicos de Cellnex. Para garantizarlo, las sociedades de Cellnex realizan un procedimiento de evaluación y selección de proveedores.

Durante el 2021 se ha seguido trabajando con EcoVadis para la evaluación de proveedores, esta vez llevando a cabo una selección de los proveedores con más riesgo en términos de ESG. Así, se han seleccionado siguiendo criterios de volumen de compra, tipología de servicio o producto que proveen, situación de riesgo en un país determinado y de carencia de proveedor alternativo. Una vez finalizada la evaluación, se les explica los resultados a los proveedores y se identifican las áreas con mayor riesgo de no conformidad. En base a ello se elabora un plan de acción para el proveedor que es registrado y gestionado directamente a través de la plataforma de EcoVadis. En 2021 se evaluaron un total de 489 proveedores en función de criterios ambientales, 257 proveedores fueron evaluados en relación a su potencial impacto ambiental, 402 proveedores en función de criterios sociales y también 402 proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.

### Evaluación de proveedores en Irlanda



Cellnex Irlanda evalúa a sus proveedores anualmente. El modelo de evaluación se basa en la legislación en materia de seguridad principalmente, donde se establecen los requisitos de contratación, diseño y gestión de deben cumplir los contratistas que participan en proyectos de construcción y programas de mantenimiento.

Como parte del proceso de contratación se evalúa la competencia y los recursos de cada contratista. Así, el contratista debe rellenar un cuestionario de selección cuyo propósito es asegurar que los nuevos proveedores de servicios tengan un nivel apropiado de competencia y recursos para administrar y ejecutar el proyecto sin peligro.

Cuando un contratista ha superado la evaluación, se procede a su nombramiento formal. Además una vez seleccionado como contratista aprobado, no es necesario repetir el proceso del cuestionario para tipos similares de proyectos o trabajos.