


6

CADENA DE VALOR
Extender nuestro
compromiso a la
cadena de valor



Principales acciones y KPIs 2022

Se han llevado a cabo acciones para facilitar al equipo comercial información actualizada sobre las soluciones, servicios y productos que Cellnex puede ofrecer	Código de Conducta de Proveedores publicado
Implementado nuevo Plan Director de Seguridad Global para Ciberseguridad y Seguridad Física 2022-2025	Modelo de Gestión de Riesgos de Proveedores definido para integrar los riesgos y ESG en la homologación, selección y evaluación de proveedores
Política de Compras de Cellnex actualizada	Contenidos de "What We Do" actualizados y mejorados
	Campañas de sensibilización y formación en seguridad de la información para todos los empleados

- 5 sesiones de Cellnex Connectivity Days
- Encuesta de satisfacción del cliente: 7,6 de satisfacción del cliente y tasa de respuesta del 40 %
- 14 campañas de concientización usando simulaciones de "Phishing"
- 91% de proveedores locales
- 71% de los principales proveedores evaluados

Seguimiento de los objetivos del Plan Director ESG



Pasos para los próximos años

- Homologación y evaluación de proveedores críticos a través de EcoVadis y CDP
- Implementación completa de la herramienta Ariba
- Desarrollo de planes de acción para proveedores con mayor riesgo de incumplimiento
- Proceso de Gestión de Reclamaciones para toda la Compañía, a implementarse en 2023

6.1 Clientes

"Cellnex Telecom y nuestro socio M.G.A. Technologies organizaron el evento "Cellnex Connectivity Day" sobre la primera red 5G privada totalmente dedicada a la industria de fabricación y biofarmacia. Esta fue una oportunidad para presentar casos de uso sobre 5G privado y nuestra visión de la industria de el futuro 4.0 a socios industriales"

Philippe Thouroude, Private Networks Business Development - Cellnex Francia

Cellnex Connectivity Days

Cellnex Connectivity Day Live en Barcelona	29 de marzo	Reunión de lanzamiento de Nokia y Cellnex
Cellnex Connectivity Live en Irlanda - Dublín	25 de mayo	Construyendo comunidades inteligentes
Cellnex Connectivity Live en Francia - Lyon	13 de octubre	Conectividad para impulsar la nueva era de la productividad industrial
Cellnex Connectivity Live en Suecia - Estocolmo	26 de octubre	Cómo las redes privadas permiten la Industria 4.0: la conectividad es la base fundamental para el éxito
Cellnex Connectivity Live en Finlandia - Helsinki	17 de noviembre	Redes privadas 5G: un habilitador clave de la Industria 4.0

Nuestro enfoque centrado en el cliente

Los clientes son la base del modelo de creación de valor de Cellnex, por ello se ha definido un modelo de relación con los clientes basado en la proximidad, la transparencia y la búsqueda de la mejora constante. Cellnex garantiza una relación personal y estable con sus clientes y lo hace con una interacción continua con ellos a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio, desde la gestión comercial hasta la respuesta a incidencias, pasando por la notificación y posibles consultas y reclamaciones durante el suministro, la

explotación y el mantenimiento. Estas son las razones por las que Cellnex esta orientando su fuerza de ventas por segmentos de mercado, reforzando el papel del gestor, cuya misión es una relación especializada de principio a fin con los clientes, ofreciéndoles soluciones y servicios completos y personalizados de valor añadido, ayudándoles a resolver sus necesidades y centrándose en su satisfacción global.

Además, los clientes forman parte de la estrategia ESG de Cellnex, ya que son un pilar fundamental para la Compañía. En este sentido, Cellnex también pone a disposición de los clientes un amplio abanico de canales de comunicación a través de los cuales, Cellnex recibe las reclamaciones enviadas por

sus clientes y las analiza. En este sentido, el Plan Director de Calidad ha definido el establecimiento de un proceso de Gestión de Reclamaciones común para toda la Compañía, que se implantará en 2023. Este proceso tiene como objetivo definir la metodología de gestión de las reclamaciones de los clientes para minimizar su impacto y garantizar su compromiso.

En 2022, se produjeron 16 reclamaciones (124 en 2021), de las cuales el 99% (98% en 2021) se tramitaron y resolvieron de acuerdo con los procedimientos de la empresa antes de finalizar el año, el resto siguen tramitándose en 2023. La mayoría de las quejas se deben a una caída puntual del servicio.



Modelo global de atención al cliente

La Visión Comercial Global, que forma parte del Modelo Industrial de Cellnex, pretende implantar una perspectiva empresarial y una estrategia comercial comunes, ofreciendo una visión más amplia del mercado y una clara orientación al cliente. El área corporativa de Marketing y Ventas Globales es la responsable de identificar oportunidades internacionales, desarrollar la actividad

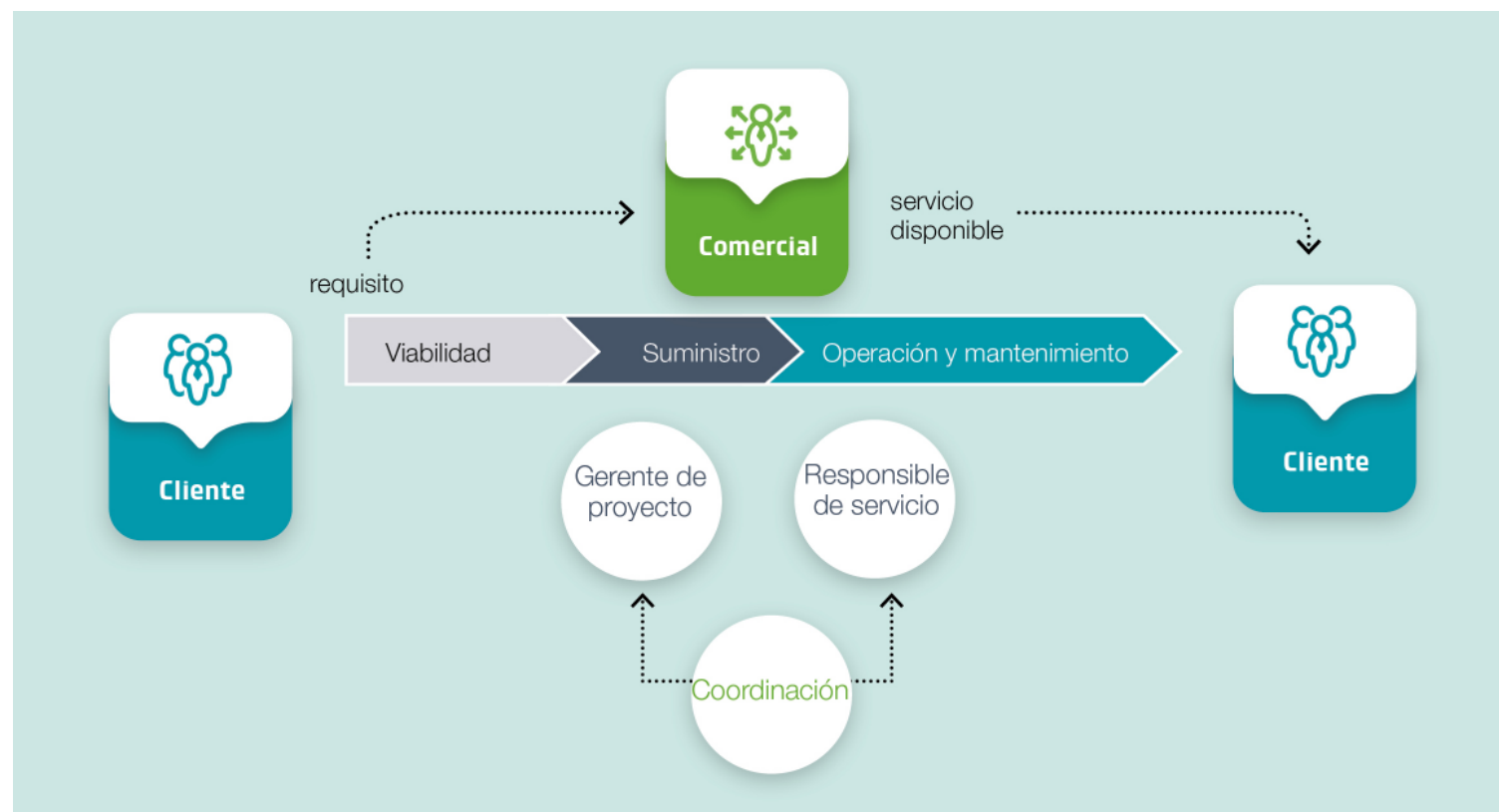
comercial en cada país proporcionando materiales de apoyo, introduciendo nuevas soluciones, servicios y productos, y extendiendo las buenas prácticas a todos los representantes de ventas. Para ello, se ha implantado la herramienta Salesforce en todos los países para homogeneizar y estandarizar el proceso de ventas y coordinar y entender mejor el proceso comercial.

Para garantizar una relación personal y estable con los clientes, Cellnex ha diseñado un modelo global de atención al cliente.

Este modelo permite a Cellnex ofrecer a sus clientes tres puntos de contacto a lo largo de todo el servicio:

- Gestor comercial/de cuenta: A cada cliente se le asigna un gestor de cuenta/comercial, cuya responsabilidad es estar al tanto de todas las relaciones que Cellnex mantiene con su cliente para satisfacer sus necesidades e inquietudes desde una perspectiva global.

- Jefe de Proyecto: Junto con el Gestor de Cuentas juegan un papel importante en la satisfacción del cliente, ya que son los que pueden influir en la satisfacción del cliente a través de una óptima actuación en el diseño del servicio a prestar.
- Supervisor: Son el principal contacto con el cliente, junto con el gestor de cuentas, en la fase de prestación del servicio. Son responsables de garantizar la disponibilidad de los niveles de servicio, así como de supervisar y optimizar el servicio prestado.



En 2022, se han seguido actualizando y mejorando los contenidos del *What We do*, para que todo el equipo comercial disponga de información actualizada y más completa sobre las soluciones, servicios y productos que Cellnex puede ofrecer a los clientes, así como referencias y nuevos proyectos ganados en otras geografías, permitiendo la transferencia de habilidades y conocimientos entre todo el equipo comercial. Además, se ha reorganizado y redefinido el repositorio comercial para facilitar el acceso a la información y una presentación más ágil a todo el equipo de ventas.

Asimismo, el Equipo de Coordinación de Marketing ayuda a mejorar la comunicación con los clientes, generar nuevos materiales, comprender mejor la realidad del mercado en cada país y coordinar las actividades de Brand Awareness para generar nuevos clientes potenciales de Cellnex.

Garantizar la disponibilidad y fiabilidad de los servicios Cellnex

Cellnex se centra en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ofrece servicios de alta calidad, satisface a los clientes y mejora continuamente.

Cellnex Austria



Cellnex Austria sigue actualmente el Modelo Industrial de Cellnex en mantenimiento y servicio, con el fin de proporcionar disponibilidad y fiabilidad de sus productos y servicios. En 2022 la frecuencia media de interrupción fue de 3,5 días (sin datos en 2021), y la duración media de las interrupciones fue de 0,006 horas (sin datos en 2021).

Cellnex Dinamarca



Todas las estructuras que Cellnex Dinamarca suministra como servicio a sus clientes se gestionan mediante planes de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar un funcionamiento continuo a sus clientes. Además, todos los emplazamientos son supervisados y sometidos a mantenimiento correctivo por un proveedor externo de operaciones y mantenimiento. En función de la gravedad o del impacto potencial en los servicios de telecomunicaciones, las incidencias se dividen en diferentes categorías, lo que permite a los proveedores de operaciones y mantenimiento reaccionar ante los casos antes de que la red se caiga. No hay datos disponibles de la frecuencia promedio de interrupción y la duración promedio de la interrupción.

Cellnex España



Cellnex España dispone de un Plan de Continuidad de Negocio, cuyo objetivo es establecer los procesos técnicos y logísticos necesarios para garantizar la continuidad de las actividades críticas de la Compañía que puedan verse afectadas por cualquier tipo de alteración que ponga en riesgo su continuidad. El Plan de Continuidad de Negocio da respuesta a las incidencias que puedan afectar a los principales componentes del Servicio; incluye Planes de Continuidad para servicios e infraestructuras específicas que garantizan la continuidad de determinados servicios críticos. En Cellnex España en 2022 la frecuencia media de interrupción fue de 128 días (119 días en 2021), y la duración media de interrupción fue de 5,4 horas (2,2 horas en 2021).

Cellnex Francia



Para garantizar la disponibilidad y fiabilidad de los servicios, el primer paso es el mantenimiento preventivo, ya que permite a Cellnex France asegurar unos equipos de calidad. Luego, Cellnex Francia utiliza una herramienta de emisión de boletos para detectar todos los problemas en el sitio. El nivel final es el Centro Operativo de Red (NOC), abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que se puede utilizar para necesidades urgentes. En 2022 No hay datos disponibles de la frecuencia media de interrupción, y la duración media de interrupción.

Cellnex Irlanda



Cellnex Irlanda no participa en la gestión de las redes. Los ORM gestionan los factores que garantizarían la calidad del servicio en relación con la fiabilidad y las interrupciones.

Cellnex Italia



En 2022 Cellnex Italia completó el despliegue del plan de Mantenimiento Preventivo y del plan de Mantenimiento Evolutivo. Su objetivo es mejorar la disponibilidad y fiabilidad de su infraestructura. Para Cellnex Italia es muy importante ofrecer un muy buen servicio a sus clientes, e intentan mejorar la fiabilidad de los equipos de telecomunicaciones y los servicios ofrecidos. En 2022, la frecuencia promedio de interrupción fue de 164 interrupciones por mes (90 interrupciones por mes en 2021), y la duración promedio de interrupción fue de 2 horas (3-4 horas en 2021). Cabe señalar que para el cálculo de los datos de 2022 se ha duplicado el perímetro de Cellnex Italia.

Cellnex Países Bajos



En Cellnex Países Bajos existe un plan de mantenimiento anual que aborda el mantenimiento preventivo y correctivo, y un sistema continuo de notificación, registro y evaluación de incidentes, así como un Centro Operativo de Servicios disponible 24/7/365, para la supervisión y el mantenimiento. En 2022 hubo 5 interrupciones.

Cellnex Reino Unido



Los procesos de planificación urbana y relaciones comunitarias de Cellnex UK están alineados con el Código de práctica de la industria para el desarrollo de redes inalámbricas en Inglaterra, con un Código similar en Gales y una práctica similar en Escocia e Irlanda del Norte. El Código de práctica establece pautas y principios para implementar infraestructura de comunicaciones móviles, que se basan principalmente en minimizar el impacto ambiental, compartiendo, cuando sea posible, un buen diseño, respetando el contexto y la sensibilidad del sitio. Los MNO gestionan los factores que garantizarían la calidad del servicio en relación con la fiabilidad y las interrupciones.

Cellnex Polonia



Como resultado de la supervisión del rendimiento, se controla y comprueba constantemente un amplio conjunto de parámetros para encontrar fuentes de disminución de la calidad en Cellnex Polonia. Por ejemplo, se supervisa el KPI de disponibilidad (e indisponibilidad) de las células, que muestra el porcentaje de tiempo de disponibilidad de las células de la estación base respecto al tiempo total. La disponibilidad de las células suele ser del 99,7% o superior para las tecnologías maduras y de alrededor del 98% para la 5G, que está en pleno desarrollo. También se controlan por separado para cada tecnología los índices de caída de llamadas (o de portadores de datos), que muestran el porcentaje de llamadas o selecciones de portadores de datos completadas sin éxito

respecto al número total de intentos. Además, se ha implantado un sistema de indicadores clave de rendimiento (KPI) de control de calidad para su principal cliente (Polkomtel). Este sistema cuenta, para todos los KPI de calidad acordados, qué porcentaje de servicios cumplen los valores objetivo de KPI acordados. En 2022 la frecuencia media de interrupción fue de 18,7 días (sin datos en 2021), y la duración media de las interrupciones fue de 8,6 horas (sin datos en 2021).

Cellnex Suiza



En Cellnex Suiza el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, está cubierto por contratos ad-hoc, ya que no manejan equipos activos que están bajo la responsabilidad del MNO. Los MNO gestionan los factores que garantizarían la calidad del servicio en relación con la fiabilidad y las interrupciones.

Cellnex Suecia



En Cellnex Suecia, todos los sitios están monitoreados por un Centro Operativo de Red (NOC) las 24 horas del día, los 7 días de la semana para alarmas relacionadas con su infraestructura (es decir, incendios, luces de aviación, alarmas de interrupción de energía, etc.). Cellnex Suecia tiene una organización de servicio de campo nacional las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que reacciona ante esas alarmas cuando las activa el NOC. Los MNO gestionan los factores que garantizarían la calidad del servicio en relación con la fiabilidad y las interrupciones.

Cellnex Portugal



Cellnex Portugal sólo posee y gestiona infraestructuras pasivas, por lo que no proporciona conectividad. Sin embargo, realizan mantenimientos preventivos según un plan anual e intervenciones correctivas siempre que es necesario y cumplen los SLA definidos en los contratos con los clientes. Los MNO gestionan los factores que garantizarían la calidad del servicio en relación con la fiabilidad y las interrupciones.

Cellnex certificada por sexto año consecutivo como "Zero Outage Supplier"



Deutsche Telekom certifica a la compañía en España por sus estándares de calidad en la gestión del servicio de conectividad de transmisión de datos. Cellnex renueva la certificación otorgada por Deutsche Telekom como "Proveedor Cero Cortes" por sexto año consecutivo. Esta certificación forma parte del programa mundial de la compañía alemana para seleccionar y certificar a sus principales proveedores de servicios de conectividad en cada país, para actuar conjuntamente como socios en la mejora del servicio a su cliente final. Este programa establece los estándares de calidad del grupo alemán para sus clientes basados en la excelencia operativa, seguridad y estabilidad de los sistemas, monitoreando componentes críticos y reduciendo/resolviendo incidencias con disponibilidad 24/7 por parte de sus proveedores clave.

Compromiso de los clientes

Cellnex quiere garantizar una relación personal y estable con sus clientes, y una forma de hacerlo es realizando periódicamente encuestas de compromiso de los clientes. De este modo, Cellnex puede conocer la percepción que tienen sus clientes de la empresa y evaluar la calidad e idoneidad del servicio prestado. Con los resultados se elaboran planes de acción.

Cellnex dispone de una encuesta unificada y global de compromiso con el cliente para todas las Unidades de Negocio, que permite estandarizar el compromiso con el cliente e identificar los planes de acción específicos globales y locales. Los principales objetivos de la encuesta son:

- Obtener un marco global y sencillo, desplegable en todo Cellnex, para comparar el compromiso de los clientes en todas las Unidades de Negocio con KPI comunes.
- Analizar el compromiso de los clientes, tanto en general como por países, lanzando una encuesta común a los clientes de los países Cellnex.

La encuesta está vinculada al Mapa de Procesos de Cellnex y se desglosa en cinco categorías: General, Oferta y Venta, Prestar Servicios, Aseguramiento y Atención al Cliente, en las que se definen preguntas específicas relacionadas con estos temas. Además, las Unidades de Negocio pueden agregar preguntas específicas, previa validación a nivel corporativo.

Además, para garantizar la objetividad e independencia, el trabajo de campo y análisis de resultados globales y locales es gestionado de forma centralizada por un proveedor externo de Corporación. Los resultados de los principales indicadores clave (Satisfacción del cliente-CSAT, Puntuación neta del promotor-NPS, Puntuación del esfuerzo del cliente-CES, Tasa de respuesta-RR) se segmentaron por categoría de cliente ABC (A: MNO y otros clientes críticos, B: clientes importantes, C: Clientes Long Tail) y por segmento de clientes (Radiodifusión, Operadores, Administraciones Públicas y Empresas).

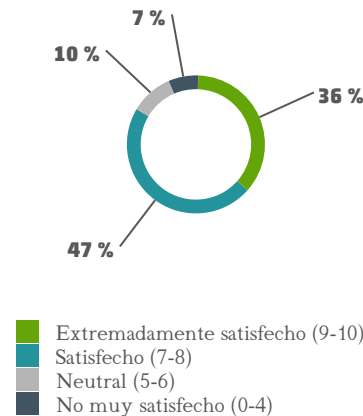
Del análisis de los resultados obtenidos se obtienen grandes puntuaciones globales, con alta satisfacción (7,6) y un NPS significativo: 25%, que son similares a las obtenidas en CES 2021 (Customer Engagement Survey).

La tasa de respuesta es del 40%, por lo que la alta participación es notable, ya que en encuestas similares (B2B) la participación máxima es inferior al 20%. Aunque en comparación con CES 2021 la participación ha disminuido, esto se debe al aumento significativo en el universo (+97% de 453 contactos a 892 contactos).

Adicionalmente, se ha observado que, en general, los clientes de Cellnex valoran positivamente sus principales necesidades, que se centran en atributos relacionados con la calidad del servicio ofrecido y el trato personal, que inciden directamente en la satisfacción global.

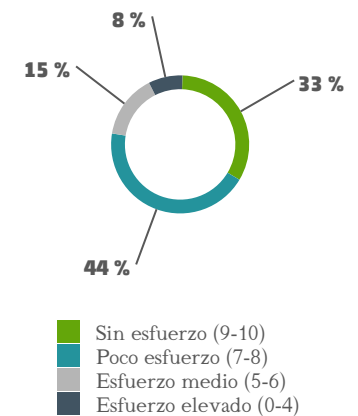
Satisfacción del cliente

Score: 7,6



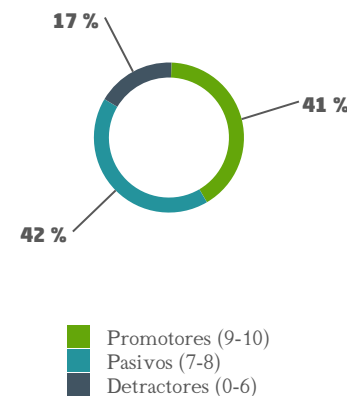
Puntaje de esfuerzo del cliente

Score: 7,5



Puntuación neta del promotor

Score: +25%



En 2022 Cellnex ha desarrollado un *nuevo Plan Director de Seguridad Global* para la Ciberseguridad y la Seguridad Física en el que se han identificado los principales riesgos de seguridad

Seguridad de la información

En 2019 Cellnex revisó y aprobó una nueva Política de Seguridad de la Información global, que tiene por objeto establecer las directrices y líneas de actuación en materia de Seguridad de la Información que rigen la forma en que Grupo Cellnex gestiona y protege su información y servicios, así como su comunicación a los grupos de interés e implantación en todas las empresas y áreas funcionales del Grupo.

El principio básico de la política es que la información es un activo muy importante para Cellnex, siendo necesario garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de acuerdo con estándares reconocidos de gestión de la Seguridad de la Información en la prestación de servicios como operador de infraestructuras de Telecomunicaciones a Operadores, Emisoras, Administraciones Públicas y Corporaciones. Por ello, se adoptan medidas para identificar y proteger los activos de Información frente a accesos, modificaciones, comunicaciones o destrucciones no autorizadas, ya sean intencionadas o fortuitas, garantizando que sólo se utilicen para los fines aprobados por la Dirección.

Además, la mejora continua se desarrolla en el marco de un Sistema de Gestión, que la Dirección se compromete a liderar conforme a la norma ISO 27001, y que aplica a todas las Unidades de Negocio del Grupo. Todo ello basado en la gestión de personas, la gestión de procesos y la mejora continua; garantizando su eficacia y eficiencia. En 2022 se ha mantenido la certificación global ISO

27001 en Corporación, España, Italia, Portugal, Francia, Suiza, Holanda, Irlanda, Reino Unido y en 2022 se han incluido en el alcance de la certificación todas las empresas de Austria, Dinamarca y Suecia.

Además, en 2022 Cellnex ha desarrollado un nuevo Plan Director de Seguridad Global de Ciberseguridad y Seguridad Física que ha identificado los principales riesgos de seguridad en Cellnex y define las acciones a desarrollar entre 2022 y 2025 para gestionar estos riesgos. Este nuevo Plan Director Global de Seguridad 2022-2025 tiene en cuenta el complejo contexto en el que nos encontramos:

- Con un nivel muy avanzado de transformación digital dentro de Cellnex, lo que significa que el nivel de exposición digital es alto y, por tanto, también lo son los riesgos de ciberseguridad,
- Con un gran crecimiento tanto en los tipos de servicios como en el número de países donde ofrecemos servicios.
- Con regulaciones de seguridad heterogéneas en distintos países que pretenden frenar la ciberdelincuencia y regular la soberanía digital, lo que en la práctica ejerce presión sobre la ciberseguridad.

Las principales iniciativas desarrolladas durante 2022 en el marco del Plan Director de Seguridad Global:

- Implantación de la autenticación de dos factores para el acceso de todos los usuarios (internos y externos) a las

aplicaciones centrales que gestionan la explotación y el mantenimiento de los activos de Cellnex.

- Implantación de una solución de supervisión de vulnerabilidades en tiempo real para detectar proactivamente los riesgos de seguridad.
- Automatización de los procesos de respuesta a incidentes en caso de detección de incidentes de seguridad.

Además, debido a las nuevas amenazas a la seguridad provocadas por el conflicto en Ucrania, se han revisado los riesgos de ciberseguridad y se ha reforzado el seguimiento de los acontecimientos derivados del conflicto, y se han realizado auditorías y simulacros específicos para comprobar el nivel de protección y respuesta ante la materialización de estas nuevas amenazas.

Además, durante 2022 la Oficina de Seguridad se ha ampliado con nuevas funciones para reforzar su alcance funcional y geográfico, incorporando todas las nuevas unidades de negocio (Suecia, Dinamarca, Austria y Polonia). Los nuevos servicios ofrecidos por la Oficina de Seguridad en 2022 incluyen:

- Desarrollo y mantenimiento del modelo de gestión de riesgos de seguridad de terceros.
- Realización de pruebas de ataque continuas para demostrar la eficacia de las medidas y procesos de seguridad implantados en Cellnex.



- Apoyo al seguimiento de las nuevas regulación con impacto en la seguridad para cada Unidad de Negocio.

Durante 2022, no se han detectado brechas de datos, ni ningún incidente de robo o pérdida de información o que afecte al negocio en ninguna de las unidades de negocio de Cellnex.

Automatización de los procesos de la seguridad

Cellnex apuesta por la automatización de los procesos de seguridad, por ejemplo a través del desarrollo de herramientas que permiten la ejecución automática de acciones ante la detección de determinados eventos para bloquear los sofisticados ataques recibidos. Esto ha permitido ganar capacidad de detección, prevención y protección, aumentando así la capacidad de respuesta y, por tanto, el nivel de seguridad y mitigando los riesgos asociados. Los incidentes de seguridad detectados y bloqueados han aumentado en complejidad debido a la evolución de ataques cada vez más selectivos.

Concienciación

Durante 2022, se llevaron a cabo varias campañas de sensibilización y formación para los empleados en relación con la seguridad de la información. En este sentido, por ejemplo, se han llevado a cabo las siguientes:

- 14 campañas de sensibilización mediante simulaciones de "Phishing" (en las que un atacante envía un mensaje fraudulento destinado a engañar a un empleado para que revele información confidencial o implante software malicioso en la infraestructura de la víctima).
- Campañas en las que todos los usuarios de Cellnex deben aceptar explícitamente las políticas de seguridad.
- Una sesión de formación en ciberseguridad para los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección sobre buenas prácticas de ciberseguridad y cómo se aplican en Cellnex.

Además, se han dado consejos sobre seguridad de la información y se ha alertado sobre campañas de virus y phishing dirigidas al personal de Cellnex.

Todo ello ha contribuido a que la tasa de caída de las campañas de phishing haya descendido un 6% de 2021 a 2022, a pesar del aumento de la sofisticación de los ataques.

6.2 Proveedores

Establecer **relaciones sólidas y duraderas con sus proveedores** es clave para alcanzar los objetivos de Cellnex

Colaboración y compromiso con nuestra cadena de valor

En un mundo en constante cambio, para poder responder a las necesidades del mercado, la colaboración de sus proveedores es de vital importancia para Cellnex.

Cellnex se esfuerza por ser un socio comercial para sus proveedores, donde las relaciones a largo plazo se basan en el beneficio mutuo y la confianza. En este sentido, Cellnex informa periódicamente a sus proveedores sobre nuevos proyectos y les invita a cooperar. Además, para Cellnex es esencial que los proveedores conozcan las políticas y valores corporativos y garanticen el cumplimiento de cada uno de ellos.

El proceso de compras es clave para la Compañía por su alto impacto económico,

ambiental y social. Por ello, Cellnex ha establecido y promueve una guía de actuación en el proceso de compras que va más allá del precio, la calidad del producto y/o servicio, al considerar también aspectos sociales, éticos, ambientales y de privacidad en la actuación de los proveedores .

El modelo de relación con los proveedores se basa en un enfoque de colaboración entre las áreas solicitantes y el equipo de compras, que trabajan juntos para ofrecer una práctica de compras óptima. La relación con los proveedores se basa en muchos casos en años de cooperación entre el personal de Cellnex y el proveedor.

Cellnex cuenta con un modelo de gestión de proveedores basado en la colaboración y la mejora continua, con los procedimientos de compra más eficientes y con soluciones

tecnológicas que redunden en mejoras. A principios de 2023 también se lanzó Sustainability Linked Confirming, una solución de pago para proveedores con criterios sostenibles, ya que está vinculado al puntaje CDP del proveedor.

Política de compras

Durante 2022 se ha renovado la **Política de Compras** con el objetivo de incluir el modelo ESG y de integración de riesgos en la cadena de suministro, así como la incorporación del código de conducta de proveedores, que recoge las normas básicas que todos los proveedores de Cellnex deben conocer y cumplir. La política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2023. Los principios básicos en los que se sustenta la Política de Compras son los siguientes:



"La definición del proyecto de integración de riesgos y modelo ESG en la cadena de suministro ha sido un éxito gracias a la estrecha colaboración entre todas las áreas implicadas."

Sergi Núñez, Global Head of Procurement - Cellnex Corporate

Código de conducta para proveedores

Cellnex adoptó el **Código de conducta de proveedores** que actúa como marco de confianza y cooperación de la Organización con su cadena de valor, dando lugar a la mejora continua de los procesos de compra y, estableciendo relaciones comerciales estables y duraderas. Como tal, el Código de Conducta para Proveedores pretende reunir en un único documento las referencias clave al conjunto de principios, normas y políticas del Grupo Cellnex, que rigen a los proveedores.

Integrar el riesgo y la ESG en la cadena de suministro

Además, en relación con lo anterior, durante el año 2022 se ha trabajado en la definición del modelo de Integración de Riesgos y ESG en la cadena de suministro. Este proyecto está alineado con los objetivos del Plan Director ESG para el año 2022. Así, junto con diferentes áreas (Legal, Seguridad y Salud, Seguridad, Sostenibilidad y Calidad y Gestión de Riesgos) se han definido los riesgos asociados a la cadena de suministro, se han categorizado los proveedores y se ha definido

un modelo de gestión para la inclusión de los criterios ESG y riesgos en la contratación, homologación y evaluación de proveedores.

La implantación del modelo ESG y de integración de riesgos en la cadena de suministro se llevará a cabo a través de los procesos definidos en la herramienta Ariba y se realizará en paralelo a las implantaciones de Ariba Sourcing and Contracts y Ariba SLP en todo el grupo. El modelo estará plenamente implantado en todo el grupo en 2023.

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PROVEEDOR - PRINCIPIOS



Herramienta ARIBA

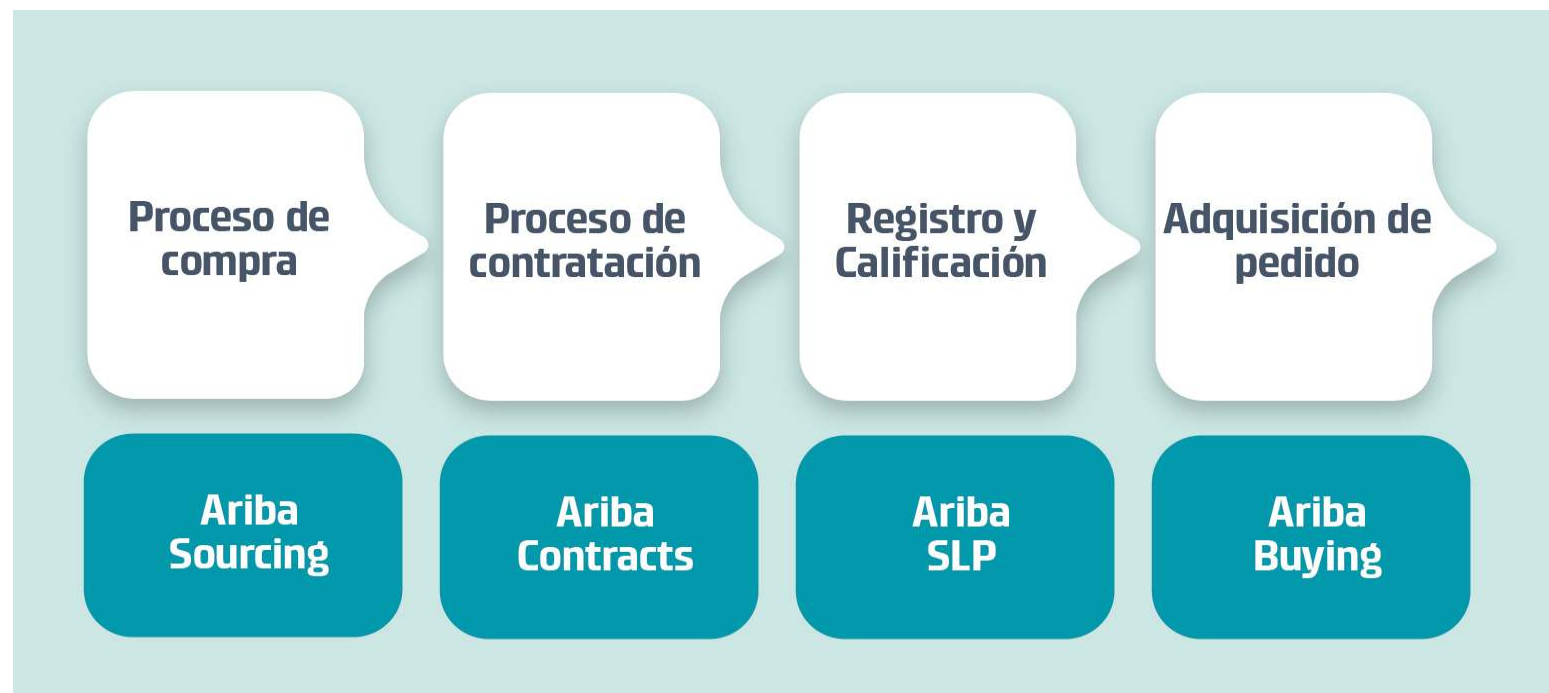
La gestión de proveedores se realiza de forma coordinada y homogénea entre todas las Unidades de Negocio bajo el Modelo Industrial de Cellnex. Desde 2020 se trabaja en la implantación de la herramienta Ariba para mejorar y actualizar la forma de gestionar las compras en el Grupo. Desde un inicio se planteó la implementación en 3 fases y de manera escalonada en los diferentes países. El plan de implementación se extiende desde 2020 hasta 2023, cuando se completará el proyecto de implementación de Ariba en todo el Grupo.

Por lo tanto, para 2023, todas las empresas del Grupo gestionarán sus procesos de compras de principio a fin a través de la herramienta Ariba. Las 3 fases de la implementación se dividen en los diferentes pilares de la herramienta:

- Ariba Buying: En la primera fase de implantación se ha pretendido estandarizar la forma en que el Grupo realiza la compra operativa, desde la orden de compra hasta la contabilización de la factura y su posterior pago. Esta fase se ha desplegado desde el inicio del

proyecto y ha concluido en 2022 con la implantación de Ariba Buying en todos los países en los que opera el Grupo. Durante el año 2022 se ha implantado en Polonia, Dinamarca y Suecia.

- Ariba Sourcing and Contracts: en la segunda fase de implementación, el objetivo ha sido mejorar y automatizar los procesos tácticos de compras, que incluyen el proceso de Sourcing (licitación, negociación, subastas, etc.) y el proceso de Contratos (base de datos de contratos, firma electrónica, automatización de flujos de revisión de



contratos y plena integración con la gestión operativa de compras). Durante 2022 se ha definido e implantado el modelo en la Corporación y España. Asimismo, el modelo y la herramienta se han implementado en Italia, Reino Unido y Polonia. Durante el primer semestre de 2023 se implantará al resto del Grupo.

- Ariba SLP: en la tercera fase de implementación, el foco estará en la automatización de la gestión de registro y calificación de proveedores. La definición del modelo se ha realizado durante 2022 en línea con el modelo de Integración de Riesgos y ESG en la cadena de suministro.
- Ariba Network: este módulo es el portal de proveedores que fortalece la relación con los proveedores, centralizando toda la comunicación en un solo lugar que se actualiza en tiempo real. Gestiona toda la información relativa a órdenes de compra, avisos de entrada de mercancías, facturas y pagos. En 2021 se incorporaron al portal 500 proveedores.

Cadena de suministro CDP

En 2022 se ha llevado a cabo de nuevo la campaña CDP Supply Chain. A través de CDP, los proveedores de Cellnex pueden informar de su huella de carbono, lo que permite un cálculo más preciso de las emisiones asociadas a los ámbitos 3.1 y 3.2 de la huella de carbono de Cellnex, así como de sus planes para reducir las emisiones.

En línea con el compromiso adquirido de reducir en un 21% las emisiones de los alcances 3.1 y 3.2 para 2025, se han firmado contratos con proveedores estratégicos en los que se han definido planes de reducción de la huella de carbono. Asimismo, los proveedores de estos contratos se han comprometido a reportar sus emisiones a través de CDP durante la vigencia de los mismos.

En 2022 se lanzó el cuestionario CDP Supply Chain para los proveedores de Cellnex, con 224 respuestas en 2022 (178 en 2021).

CDP reconoce a Cellnex por implicar a sus proveedores en la lucha contra el cambio climático



Cellnex ha sido reconocida por CDP como **'Supplier Engagement Leader 2021'** por su actuación en la lucha contra el cambio climático y sus esfuerzos para medir y reducir el impacto ambiental en su cadena de suministro. El compromiso de la compañía con la sostenibilidad y sus esfuerzos para medir y reducir el riesgo climático en su cadena de suministro la han convertido en líder entre las 518 empresas que figuran en el índice, y en una de las 16 únicas empresas españolas que han entrado en la lista. En concreto, el operador independiente de infraestructuras de telecomunicaciones destacó por establecer objetivos y acciones para reducir las emisiones a la atmósfera, mitigar los riesgos climáticos y promover el desarrollo de una actividad baja en carbono. La compañía facilitó estos datos como parte del cuestionario de la Cadena de Suministro de CDP en 2022.



La selección, aprobación y evaluación de proveedores se consideran críticos dentro del proceso de compras

"El equipo de compras se centra en seleccionar y evaluar a los proveedores que se comprometen a respetar y apoyar los valores de la sostenibilidad. Estoy muy orgullosa de formar parte de este equipo que ayuda a Cellnex a dejar huella en el mundo en el que vivimos."

Silvia Scalia, Procurement Technician - Cellnex Italia

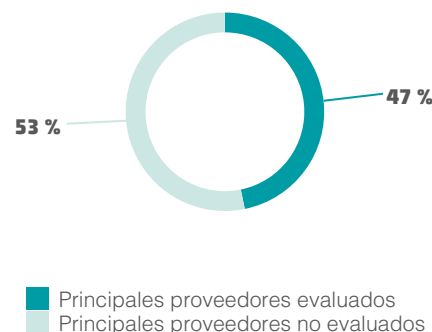
Evaluación, selección y supervisión de proveedores

Cellnex apuesta por la generación de valor local mediante la contratación local de la mayoría de sus proveedores. Los proveedores de Cellnex deben compartir los mismos valores y compromiso con la sociedad y el medio ambiente que Cellnex, por eso la Compañía evalúa periódicamente el grado de sostenibilidad de nuestros proveedores, así como su impacto en el cambio climático.

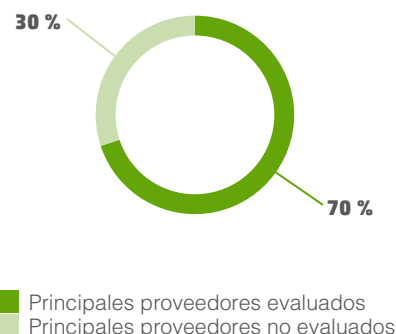
Los procesos de selección, aprobación y evaluación de proveedores se consideran críticos dentro del proceso de compras. Durante 2022, al igual que en los últimos dos años, se volvió a realizar la campaña de evaluación de proveedores ESG a través de la plataforma Ecovadis. Para 2022 se ha tenido en cuenta el criterio de categorización de proveedores para asegurar que todos los principales proveedores del Grupo han sido evaluados por Ecovadis. Una vez finalizada la evaluación, se informa a los proveedores y se identifican las áreas con mayor riesgo de incumplimiento. En base a esto, se elabora un plan de acción para el proveedor, el cual es registrado y gestionado a través de la plataforma Ecovadis. En este sentido, en 2022 no se identificó ningún proveedor con impacto medioambiental negativo.

Por su parte, Cellnex Italia también ha evaluado a través de otros mecanismos al 50% de sus proveedores en temas ambientales y sociales.

Evaluación Social (Ecovadis)



Evaluación ambiental o ESG (Ecovadis +CDP)



90 % de proveedores locales

	89 % (2022)	89 % (2021)
	93 % (2022)	95 % (2021)
	90 % (2022)	90 % (2021)
	91 % (2022)	92 % (2021)
	90 % (2022)	89 % (2021)
	88 % (2022)	94 % (2021)
	77 % (2022)	81 % (2021)
	89 % (2022)	87 % (2021)
	77 % (2022)	26 % (2021)
	79 % (2022)	97 % (2021)
	93 % (2022)	98 % (2021)
	97 % (2022)	98 % (2021)



Cellnex Italia tiene en marcha un proyecto de economía circular y sostenibilidad



Cellnex Italia ha emprendido un camino para alcanzar los objetivos de sostenibilidad, involucrando a uno de sus proveedores estratégicos. Por ello, se ha identificado un proyecto de economía circular y sostenibilidad que, partiendo de la materia prima utilizada en la producción de un activo utilizado en los sitios técnicos de Cellnex, permite al final de la vida útil de dicho activo, mediante un proceso de reciclaje periódico, obtener de nuevo la materia prima que se reincorporará al ciclo productivo del mercado italiano. Todo el proceso también implica el uso de una cadena de suministro de proveedores italianos, debidamente calificados y certificados. El proyecto tiene como objetivo la sustitución de baterías en Cellnex.

Las ventajas del proyecto, sobre economía circular y sostenibilidad, son las siguientes:

1. Reducción en el costo de suministro de baterías;
2. Participación de las principales empresas italianas;
3. Ahorro económico derivado de la reducción del transporte;
4. Reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera reduciendo el transporte;
5. Gestión controlada de residuos con evidencia de la reutilización del material.