



## **Política Global de Calidad**

## ÍNDICE

1.	Antecedentes .....	3
2.	Marco de referencia .....	3
3.	Propósito y alcance.....	3
4.	Principios básicos .....	4
5.	Compromisos y líneas estratégicas .....	4
6.	Aprobación, vigilancia y control .....	8
7.	Contacto .....	8

## 1. Antecedentes

El Consejo de Administración de Cellnex Telecom, S.A. (en adelante, "Cellnex Telecom", la "Compañía" o la "Organización"), tiene la responsabilidad de la determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad, y ha aprobado la Política Global de Calidad para todas las empresas del Grupo Cellnex.

A los efectos de la presente Política, las empresas del Grupo Cellnex son aquellas sobre las que Cellnex Telecom, S.A. tiene o puede tener el control directo o indirecto, esto es

- La posesión de la mayoría de los derechos de voto,
- La facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración, o
- Tener la mayoría de los derechos de voto en virtud de acuerdos celebrados con terceros.

En el ejercicio de estas funciones, el Consejo de Administración establece la estrategia de **Calidad y Certificaciones** y su compromiso con la aplicación de las mejores prácticas en los países en los que opera la Compañía y sobre la base de normas de referencia internacionales.

## 2. Marco de referencia

Cellnex Telecom procederá de conformidad con las normas de referencia internacionales y las iniciativas voluntarias, entre las que se incluyen las siguientes:

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos.
- Los Principios de las Naciones Unidas para la Inversión Social.
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Las directrices de la Iniciativa de Presentación de Informes Mundiales (GRI).

Además, tiene en consideración lo establecido en el Sistema de Gestión y los requisitos de las normas ISO en las que se certificará la empresa en cuanto a la Gestión de la Calidad y el Servicio.

La Política debe interpretarse de conformidad con las políticas de gestión interna de la organización a nivel global, así como con las disposiciones de las políticas internas vigentes en las áreas relacionadas con la gestión de la calidad de los países en los que Cellnex Telecom tiene presencia.

Cellnex se compromete a promover **el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS)**, y a **establecer sus propios objetivos para contribuir a las metas definidas..**

## 3. Propósito y alcance

Cellnex Telecom presta **servicios centrados en la satisfacción de las necesidades y los requisitos de los clientes** generando valor añadido **durante todo el ciclo de vida del servicio**,

proporcionando infraestructuras de apoyo y telecomunicaciones, promoviendo la satisfacción y cumpliendo con las expectativas de todas las partes interesadas.

La Calidad implica la búsqueda de un equilibrio **entre la mejora continua** de los servicios prestados **y la satisfacción** de los clientes y las partes interesadas.

El presente documento está centrado **en el cumplimiento de las normas de Calidad** y las directrices que describen la mejor manera de ofrecer productos y servicios acordes con las necesidades y expectativas de los clientes.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de Calidad, Cellnex establece esta Política que dirigirá la forma en que la empresa opera. Estos principios son **aplicables a todas las empresas que componen el grupo Cellnex** y es responsabilidad de todo su equipo humano. Por lo tanto, las partes interesadas deben conocer y cumplir esta Política de acuerdo con su papel en la empresa y con sus clientes.

Nuestro equipo humano cuenta con los recursos materiales, las habilidades, la formación continua en tecnologías y procesos de desarrollo para cumplir con esta Política y alcanzar los objetivos de excelencia empresarial. Además, se consideran los principios establecidos en el Sistema de Gestión Integrado y los requisitos de las normas ISO en las que la empresa está certificada.

#### 4. Principios básicos

Esta **Política de Calidad** contribuye a un **desarrollo sostenible** de la empresa y es coherente **con la misión, la visión, los objetivos y la estrategia de la empresa**.

Los siguientes principios contribuirán a cumplir las normas de Calidad mediante la mejora continua y la excelencia operacional:

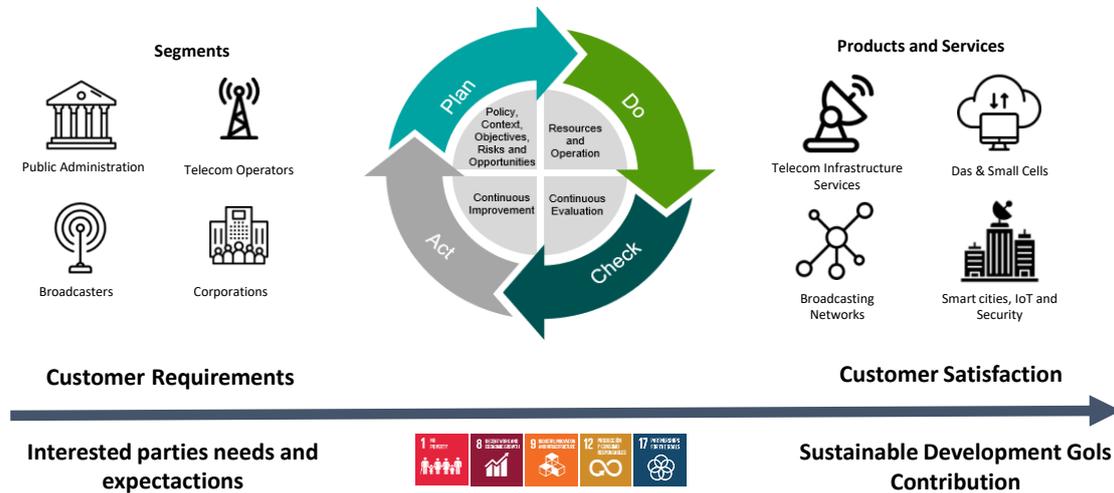
- Prestar el **servicio óptimo a los clientes entendiendo** sus necesidades y expectativas actuales y futuras para planificar, diseñar y desarrollar los servicios con el propósito de lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer la excelencia operacional **y la mejora continua en todos los niveles de la organización** mediante el propósito y el compromiso **de las personas** para alinear sus estrategias, operaciones y procesos para lograr sus objetivos.
- **Gestionar las actividades como procesos interrelacionados** que funcionan como un sistema coherente y se esfuerzan por lograr resultados excepcionales, coherentes y predecibles con mayor eficacia y eficiencia.
- Promover la mejora de la eficiencia **y la flexibilidad de la** empresa fomentando la retroalimentación, las ideas y **la comunicación entre los departamentos y las partes interesadas**.

Estos principios se ajustan a la normativa **legal aplicable** y la empresa se compromete a adaptarse a las **futuras normativas, a las necesidades de los clientes** y a otras que puedan surgir.

#### 5. Compromisos y líneas estratégicas

La gestión de la Calidad es una **prioridad estratégica y un compromiso transversal** que debe estar presente en cada una de las acciones llevadas a cabo por Cellnex Telecom con el fin de crear valor sostenible distribuido a todas las partes interesadas.

De acuerdo con los principios básicos, **la estrategia principal consiste en realizar inversiones** para impulsar la **transformación** y **la internacionalización**, **ofreciendo** a nuestros clientes una gama de **productos** y **servicios innovadores** que, al mismo tiempo, garanticen una **alta Calidad** y estén centrados en promover la **satisfacción** y cumplir con las **expectativas** de las partes interesadas.



Nos centramos en las siguientes líneas estratégicas para cumplir con las normas de Calidad y ofrecer excelencia al **planificar, hacer, verificar y actuar** en consecuencia:

#### Centrado en el cliente:

- Crear un entorno de trabajo que nos permita alcanzar los niveles más exigentes de **Calidad y satisfacción de nuestros clientes** mediante una gestión de servicios que está basada en el enfoque de procesos y el apoyo a los servicios.
- Fomentar en los clientes la sensación de que **el trabajo conjunto siempre conduce a un mejor servicio**, que es la clave de una relación exitosa a largo plazo.
- **Recopilar y analizar los datos de la experiencia del cliente** para incorporar la información en los procesos de mejora continua y comprender sus necesidades y expectativas.
- Cellnex se compromete con [ODS-9]<sup>1</sup> para potenciar **la innovación y proporcionar los últimos y más innovadores servicios** a sus clientes.

#### Mejora continua y excelencia empresarial:

- Promover una cultura de la Calidad mediante "valores", concienciación y **capacitación a todos los niveles** de la organización sobre la forma de aplicar las herramientas y metodologías para aportar valor y alcanzar los objetivos de mejora.
- Centrarse en garantizar una alta Calidad en cada parte del proceso rompiendo barreras y **trabajando conjuntamente con las diferentes partes** de la empresa de manera **interconectada**.

<sup>1</sup>[ODS-9]: Objetivo de desarrollo sostenible 9 - Industria, innovación e infraestructura

- Proporcionar a los empleados el **equipo necesario** para mejorar los procesos y asignar las inversiones requeridas para su desarrollo y empoderamiento.
- Asegurar **la Calidad en toda la cadena de valor** mediante la planificación y el diseño de los servicios prestados.
- Garantizar las **metodologías y procedimientos para asegurar la gestión adecuada** de las oportunidades de mejora.

#### Liderazgo y compromiso:

- Desarrollar el liderazgo promoviendo la **participación y el compromiso** para desplegar la estrategia y los objetivos de Calidad, gestionando las relaciones entre los equipos y proporcionando condiciones que permitan unificar los propósitos, optimizar el rendimiento y lograr la eficiencia y la flexibilidad empresarial.
- Demostrar el **compromiso con el liderazgo** mediante la realización de talleres con los empleados y el conocimiento de las iniciativas de cooperación entre los departamentos.
- Liderar prácticas ejemplares con el fin de comprometerse con todos los **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con los sistemas de gestión de la Calidad**.

#### Grupos de interés y sociedad:

- Las estrategias y objetivos de esta Política de Calidad **están centrados en todos los grupos de interés de Cellnex Telecom**: empleados, clientes, administraciones públicas, proveedores, inversores, accionistas y sociedad.
- Promover y ampliar el compromiso de Calidad **con los proveedores y terceros** y fortalecer las relaciones mediante la comunicación y la transparencia, asegurando el cumplimiento de las políticas y los procedimientos corporativos.
- Elaborar y aplicar un proceso de gestión de riesgos de terceros para determinar y mitigar las relaciones de riesgo y realizar exámenes periódicos de los contratos para que se ajusten a los **términos y condiciones más recientes relativos a las normas de Calidad**. Involucrar a nuestra cadena de suministro en la Política con el objetivo mutuo de **crear un entorno de trabajo que promueva el logro de los máximos** niveles de Calidad y satisfacción de nuestros clientes mediante un esfuerzo de colaboración que promueva el crecimiento tecnológico mutuo. Por lo tanto, contribuir a [ODS-8]<sup>2</sup> mediante el desarrollo del crecimiento económico sostenible y el trabajo decente a lo largo de la red de partes interesadas de Cellnex Telecom.

#### Evaluación continua:

- Asegurarse de que los indicadores, los datos y la información sean lo suficientemente precisos, fiables y seguros como para facilitar y **conducir a la adopción de decisiones basadas en hechos**.
- Garantizar que la Calidad de los datos se preserve para cumplir los objetivos del negocio mediante la aplicación de soluciones metodológicas de Calidad de los datos y **obtener conocimiento de valor añadido** de la información utilizando las últimas tecnologías disponibles en el mercado.

---

<sup>2</sup>[ODS-8]: Objetivo de desarrollo sostenible 8 - Trabajo decente y crecimiento económico

- Evaluación continua de las **líneas estratégicas, los objetivos, los riesgos y las oportunidades en consonancia** con los cambios normativos, de mercado y tecnológicos. Garantizar la **trazabilidad, fiabilidad, confidencialidad y accesibilidad** de la documentación requerida por los grupos de interés y la dirección de Cellnex Telecom.
- Evaluación continua del desempeño de nuestra cadena de **suministro**, garantizando que nuestros proveedores y subcontratistas **cumplan los requisitos** de los **clientes de Cellnex**.
- Desarrollo de **procedimientos de auditoría interna para reforzar el seguimiento de los indicadores clave de mejora compartidos** con los grupos de interés y la dirección de la de Cellnex Telecom.

Estas líneas estratégicas se aplican y desarrollan en el marco de un sistema integrado de gestión.

Además, y en relación con el compromiso adquirido por Cellnex con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, el Sistema de Gestión de la Calidad se centra en la contribución de los siguientes objetivos:

#### Impacto directo<sup>3</sup>



#### Impacto indirecto<sup>4</sup>



En consecuencia, el **Sistema de Gestión de Calidad** se centra en los siguientes objetivos:



**No pobreza [ODS-1]:** Poner fin a la **pobreza y a todas sus formas en todas partes** mediante la prestación de servicios de comunicación que rompan las barreras de entrada al mercado para las empresas vulnerables y, por consiguiente, contribuyan a la sociedad proporcionando acceso a la educación y al conocimiento. Cellnex Telecom se ha comprometido a conectar al mayor número posible de personas, dondequiera que vivan y cualesquiera que sean sus medios, para apoyar el derecho fundamental de todos a comunicarse, porque la pobreza disminuye y se crean puestos de trabajo gracias al aumento del potencial de la conectividad, las tecnologías digitales, los sistemas de información y el uso de Internet.



**Trabajo decente y crecimiento económico [ODS-8]:** **Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos** mediante la prestación de servicios de comunicaciones vitales para el desarrollo de las empresas y la creación de empleos de Calidad. La difusión de la tecnología de la información y las comunicaciones tiene un gran potencial para acelerar el progreso humano y desarrollar sociedades del conocimiento.

3

Meta 1: Acabar con la pobreza en todas sus formas en todas partes.

Meta 8: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Meta 9: Construir una infraestructura resistente, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

4

Meta 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Meta 17: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



**Industria, innovación e infraestructura [ODS-9]: Construir una infraestructura resistente, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación** mediante el desarrollo de tecnologías nuevas e innovadoras e infraestructuras sólidas. Mediante la cooperación con los proveedores y la colaboración de terceros, se promoverá el objetivo común del desarrollo industrial sostenible para obtener procesos de producción, productos y servicios, sostenibles.



**Consumo y producción responsable [ODS-12]: Garantizar unas pautas de consumo y producción sostenibles** alineando a los proveedores y a los terceros con las políticas de Cellnex Telecom en materia de pautas de consumo y producción sostenibles. La protección del medio ambiente es un pilar del desarrollo sostenible que debe reforzarse y se reforzará con el desarrollo de tecnologías digitales que puedan vigilar y mitigar el cambio climático y sostener nuestros recursos naturales. Para fomentar y garantizar una producción sostenible, Cellnex Telecom diseña sus productos y servicios con un fuerte enfoque en la innovación tecnológica.



**Asociación para los Objetivos [ODS-17]:** Cellnex Telecom se compromete a reforzar los medios expresados en la presente Política que contribuyan a revitalizar la asociación entre el **desarrollo sostenible** y todas las partes interesadas, así como con los terceros, para maximizar el ámbito de acción e influir en la sociedad en la mayor medida posible.

## 6. Aprobación, vigilancia y control

Los objetivos en materia de Calidad definidos por la empresa son coherentes con esta Política, alineados con el modelo de procesos de Cellnex Telecom, revisados anualmente por el equipo de Sistema de Gestión Global y actualizados según su evolución y entorno.

A tal fin, el Equipo Directivo de Cellnex Telecom se compromete a revisar periódicamente la Política de Calidad Global, adaptándola a las nuevas exigencias organizativas, ambientales o de mercado que puedan surgir, así como a comunicarla a las empresas del Grupo Cellnex y a ponerla a disposición de las partes interesadas y afectadas en todo momento.

Asimismo, el Equipo Directivo de Cellnex Telecom se compromete a realizar un seguimiento periódico del grado de avance de todas las líneas estratégicas derivadas de la aplicación de esta Política.

Cellnex promueve el conocimiento y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Política, que estará permanentemente disponible en el sitio web.

**Consecuencias del incumplimiento:** Todos los empleados de Cellnex Telecom tienen la obligación de conocer, comprender y cumplir los términos de la presente Política, independientemente del país o la región en que se encuentren. Además, deben informar de cualquier posible impacto o incumplimiento en la materia.

## 7. Contacto

Cualquier pregunta sobre esta Política de Calidad Global puede ser dirigida al equipo de Calidad y Certificaciones de Cellnex Telecom.

Madrid, 26 de Marzo de 2021