

T Systems
Let's power higher performance

**Proud
to be
T**



Cif

**HOY ES MÁS NECESARIO QUE NUNCA
CONTAR CON UN PARTNER QUE APOYE
UNA RECONVERSIÓN DE LOS MODELOS
DE NEGOCIO MIRANDO HACIA EL
FUTURO Y CON LA TECNOLOGÍA Y LA
INNOVACIÓN EN EL CENTRO DEL
PROCESO.**

ras

256 CIFRA DE NEGOCIO

Millones euros

+80% PROVEEDORES

Proveedores nacionales

28.202 FORMACIÓN

horas de

98 SATISFACCIÓN CLIENTE

Puntos/índice TRIM

80% REUTILIZACIÓN DE EQUIPOS

porcentaje de

2.440 EMPLEADOS

a 31 de diciembre de 2018

25% MUJERES **75%** HOMBRES



Contenido



- 6 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL
- 8 EL PODER DEL MAGENTA
- 30 PROUD TO BE T
- 36 #PEOPLEMAKEITHAPPEN
- 58 EXCELENCIA OPERACIONAL
- 64 NUESTRO IMPACTO EN EL ENTORNO
- 80 SOBRE LA MEMORIA

Carta del Director General



Estimado lector,

Un año más me dirijo a ti para presentarte una nueva edición del Informe de Responsabilidad Corporativa de T-Systems Iberia, donde podrás encontrar los pilares que mueven nuestra actividad cada día y el compromiso con nuestros trabajadores, con nuestros clientes, con nuestros socios y colaboradores y, por supuesto, con la sociedad en general.

Hace más de 15 años que llegamos a España con el objetivo de ayudar a las empresas asentadas en este país a evolucionar su modelo de negocio y su estructura productiva y económica a través de la tecnología; ayudando así a que el propio modelo económico español creciera y se desarrollara para responder a las demandas del mercado.

Este compromiso que adquirimos hace 15 años, sigue hoy más vigente que nunca. La conocida ya como Cuarta Revolución Industrial está impulsando un cambio transversal de los modelos productivos y económicos, que exigen flexibilidad y agilidad a las empresas para adaptarse a la nueva realidad sin perder competitividad. Hoy, es más necesario que nunca contar con un partner que apoye una reconversión de los modelos de negocio mirando hacia el futuro y con la tecnología y la innovación en el centro del proceso.

Fruto de esta exigencia, nosotros mismos hemos llevado a cabo internamente un Plan de Transformación, iniciado en 2017 y culminado con éxito el pasado año, que nos permite responder a las necesidades del mercado y ofrecer a nuestros clientes soluciones eficaces e innovadoras desde la propia experiencia.

Los objetivos de este Plan de Transformación se centraron en la implantación de canales para fomentar una cultura de innovación y co-innovación como vías de crecimiento y desarrollo de la compañía; apuntalar los principios de calidad y soluciones orientadas a cliente de nuestro portfolio, buscando siempre la excelencia operacional y destacando además nuestro amplio expertise en proyectos de digitalización de valor añadido; y fomentar iniciativas para crear un entorno de trabajo más inclusivo, sostenible y saludable.

Nuestros empleados y el talento interno que tenemos nos han ayudado a llegar al momento actual, con presencia en toda la Península Ibérica y con un crecimiento en ventas de dos dígitos en 2018. Sin duda, estamos comprometidos con nuestros

empleados, con su desarrollo profesional y bienestar personal. Por eso, uno de los grandes hitos que nos hemos propuesto alcanzar es generar un entorno de trabajo cada vez mejor, que les permita crecer y, a la vez, los anime a ser una parte activa para mejorarlo de forma constante.

Con este objetivo, en 2018 hemos puesto en marcha acciones que ayudan a acercar a la dirección de la empresa y al resto de empleados, porque en T-Systems el capital humano es el motor principal de la compañía. Cada dos semanas publico un VBlog para contar de forma personal a nuestros trabajadores los avances clave de negocio que hemos conseguido. La acción 'Un Café con...' también permite a los miembros del Comité de Dirección compartir un momento con un grupo de empleados elegidos al azar. Además, para fomentar el desarrollo de carrera dentro de T-Systems Iberia, contamos con Planes de Mentoring, para que nuestros empleados puedan desarrollar todo su potencial; Leadership, para fomentar un liderazgo fuerte y eficaz entre nuestros directivos, o Exchange, que permite a nuestros empleados incorporarse a alguna de las oficinas internacionales que tenemos de forma temporal.

Por otra parte, con el fin de fomentar un entorno de trabajo saludable hemos llevado a cabo la iniciativa Magenta Fit, un programa que incluye acciones deportivas, sesiones de fisioterapia en los edificios corporativos de Barcelona y Madrid, cursos de alimentación saludable, sesiones de yoga en nuestras oficinas o el "No Elevators Day", una jornada en la que animamos a todos nuestros empleados a moverse por las oficinas sin usar los ascensores.

Junto a estas acciones, no quiero dejar de destacar nuestra apuesta por la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, así como nuestro compromiso más absoluto con la creación de un entorno laboral inclusivo y diverso, en el que buscamos ampliar la representación de las mujeres en el sector tecnológico. Este compromiso nos ha llevado a establecer la política interna que establece que, en cada proceso de selección o promoción interna, se debe contar con una representación del 30% de mujeres entre los candidatos.

La innovación en T-Systems forma parte de nuestra filosofía, es una apuesta de futuro, porque creemos que sin innovación no hay futuro posible, en un mercado como en el que nos movemos y, además, es una herencia de nuestra casa madre, Deutsche Telekom. Un ejemplo de ello es la creación de

nuestros T-Lab, centros de co-innovación donde fomentamos la actividad de emprendedores y startups con grandes ideas y con los que buscamos soluciones cada vez más eficientes para nuestros clientes.

En T-Systems Iberia entendemos que el impacto de nuestro trabajo y nuestra relación no se ciñe solamente a nuestros empleados y clientes. Somos muy conscientes de nuestro impacto en el entorno y por eso hemos asumido el compromiso firme de ayudar en el desarrollo de estructuras económicas y productivas más flexibles y sostenibles a través de nuestro know how y expertise en el sector TIC.

Aportamos soluciones tecnológicas avanzadas y creamos proyectos de digitalización que permiten a nuestros clientes incorporarse a la nueva revolución industrial ganando competitividad en el mercado. Al mismo tiempo, nos acercamos a las nuevas necesidades que plantea la sociedad hiperconectada actual, para promover nuevas configuraciones de ciudad apostando por la integración de herramientas tecnológicas que apoyen el desarrollo de los núcleos urbanos inteligentes. También colaboramos con iniciativas sociales para fomentar la digitalización de la sociedad desde la educación, como el programa "Mejora la sociedad, digitalízala" de la Fundación Junior Achievement, donde niños de 14 a 16 años desarrollan las competencias necesarias para liderar la transformación digital.

Nuestra apuesta por la innovación y la digitalización, sin duda, nos ayuda a movernos en la senda de la sostenibilidad y el respeto por el medioambiente. Uno de los grandes retos del mundo actual es buscar sistemas productivos que nos permitan conservar nuestro ecosistema y la biodiversidad del planeta. T-Systems está muy concienciado de ello, por eso, nos hemos marcado el reto de emisiones cero. Ya no vale con emitir menos, hay que hacer un esfuerzo mayor para no realizar ningún tipo de emisión y ese es nuestro objetivo.

Te invito a que profundices en la lectura de este informe que resume nuestra actividad en 2018 en materia de Responsabilidad Corporativa. Queremos que nos acompañes en el camino hacia un futuro más sostenible y eficiente y, a la vez, nosotros te acompañaremos en el proceso de transformación digital de tu negocio.

Osmar Polo,
Managing Director de T-Systems Iberia



El poder del MAGENTA



Foto: Florecer magenta - Alberto Lamagrande

Deutsche Telekom

PRESENTE
EN
50
Países

EMPLEADOS
215.675

CIFRA DE NEGOCIO
75,7
billones de euros

EBITDA AJUSTADO
23,3
billones de euros

**Datos del informe anual DT 2018*

T-Systems Iberia forma parte del Grupo Deutsche Telekom, líder en la comercialización de productos y servicios relacionados con las telecomunicaciones y las tecnologías de la información.

T-Systems es la unidad especializada en clientes corporativos de Deutsche Telekom. Sirviéndose de una infraestructura global de redes y centros de datos, T-Systems se dedica a gestionar sistemas de tecnología de la información y la comunicación (TIC) y a ofrecer sus servicios a multinacionales y organismos públicos.

En España, T-Systems Iberia es una de las grandes compañías TIC del mercado, con un completo portfolio de servicios y soluciones horizontales y verticales en todos los sectores industriales, y el proveedor líder de cloud computing según Penteo. Por cuarto año consecutivo, el estudio realizado por dicha consultora sitúa la oferta de T-Systems Iberia como una de las más variadas y evolucionadas del mercado. La compañía cuenta con **el mayor Centro de Datos de Europa**, situado en Cerdanyola del Vallés (Barcelona) y protegido por los más altos estándares de seguridad.

T-Systems

PRESENTE
EN
21
Países

EMPLEADOS
37.467

CIFRA DE NEGOCIO
6,9
billones de euros

EBITDA AJUSTADO
0,4
billones de euros

Modelo de gobierno

ESTRUCTURA ACCIONARIAL



ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

8

REUNIONES en 2018

Los órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. En dependencia del Consejo de Administración existe el Comité Ejecutivo, el Comité de Compliance y el Sales Board.

Todos los miembros del Consejo de Administración son cargos ejecutivos.

- **Presidente: Osmar Polo Correa**
- **Vicepresidente: Miguel Blanca Dieste**
- **Consejero: Rosa Rodríguez Curto***
- **Secretaria no consejera: Josefa Martín Bazoco**

**Nombramiento 28/08/2018*

El Presidente es el Director General de la Compañía, y sus atribuciones en virtud de su cargo de Presidente del Consejo de Administración son:

- **Asumir** la presidencia de las sesiones del Consejo de Administración, supervisar el trabajo del Consejo y garantizar que la gestión de todas y cada una de las áreas esté encaminada a la consecución de los objetivos sociales.
- **Coordinar** la cooperación entre Consejeros, especialmente en supuestos donde los deberes asignados a cada uno de ellos pudiesen entrar en conflicto por superposición.
- **Garantizar** la cooperación entre el Consejo de Administración y la Junta. Como regla general, los informes y propuestas relativos a las áreas de responsabilidad de los Consejeros y de la Junta General se canalizarán a través del Presidente del Consejo de Administración.

COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo impulsa, realiza, controla y dirige las actividades necesarias para el correcto desarrollo de la compañía.

Miembros del Comité Ejecutivo

Osmar Polo Correa

Rosa Rodríguez Curto

Miguel Blanca Dieste

Miquel Angel Sánchez del Pilar

David Oliva Lou

Ferran Serrano Miserachs*

Lisandro Sergio Mora *

Antonio San Agustín Nuevo*

David Mañas Jaime*

**Permanent host*

Se trata de un órgano donde se representan las distintas áreas de actividad de la compañía cuya función es supervisar la consecución de los objetivos de venta de la compañía y definir las directrices del departamento de ventas. A 31 de diciembre de 2018 su composición era la siguiente:

SALES BOARD

Miembros del Sales Board

Rosa María Rodríguez Curto	VP Sales & Service Management
Ramón Martil Santos	Head of Private Sector
Antonio Calvo Ruiz	Head of Digital Business, Portfolio and ColInnovation
Alex Lacasta Codorniu	Head of Alliances & Deal Management
Ferran Serrano Miserachs	Head of Marketing and Communications
Manel Moré de Castro	Head of Service Management Global Accounts
Ramón Ramos Velasco	Head of Sales & Service Operations
Luis Viguera Soriano	Head of Controlling
Natalia Prados Martínez	Business Partner HR

La composición del Comité de Compliance aparece reflejada en el capítulo "Gestión ética y cumplimiento" del presente informe.

ESTRATEGIA CORPORATIVA

La estrategia de la compañía se encuentra alineada con los cinco principios de negocio del Grupo Deutsche Telekom.

INNOVACIÓN Y
TECNOLOGÍA

EXCELENCIA
OPERACIONAL

EL CLIENTE
EN EL CENTRO

TRABAJO EN EQUIPO
Y COLABORACIÓN

EQUIPO COMPROMETIDO
COMO FUNDAMENTO DEL ÉXITO
DE LA COMPAÑÍA

A lo largo de 2018 T-Systems Iberia estuvo inmersa en la aplicación del Plan de Transformación que inició en el ejercicio anterior con el objetivo de adaptar el negocio a la evolución del mercado, y que se articula en torno a **10 principios base**.

- T-Systems Iberia must be a great place to work to attract and retain talent
- Innovation is part of our DNA
- Our go to market has to be based on industry expertise and Digital Portfolio
- High level of quality guarantees our customer satisfaction
- Co-Innovation and collaboration with alliances, partners and customers enable Digital Transformation
- Processes simplicity allows us to focus on what is important: our customers
- We will transform delivery to be a competitive industry player
- Sustainable profitability and responsibility empowers growth
- Elevate the T-recognition in Iberia in line with our vision
- As one team, we execute

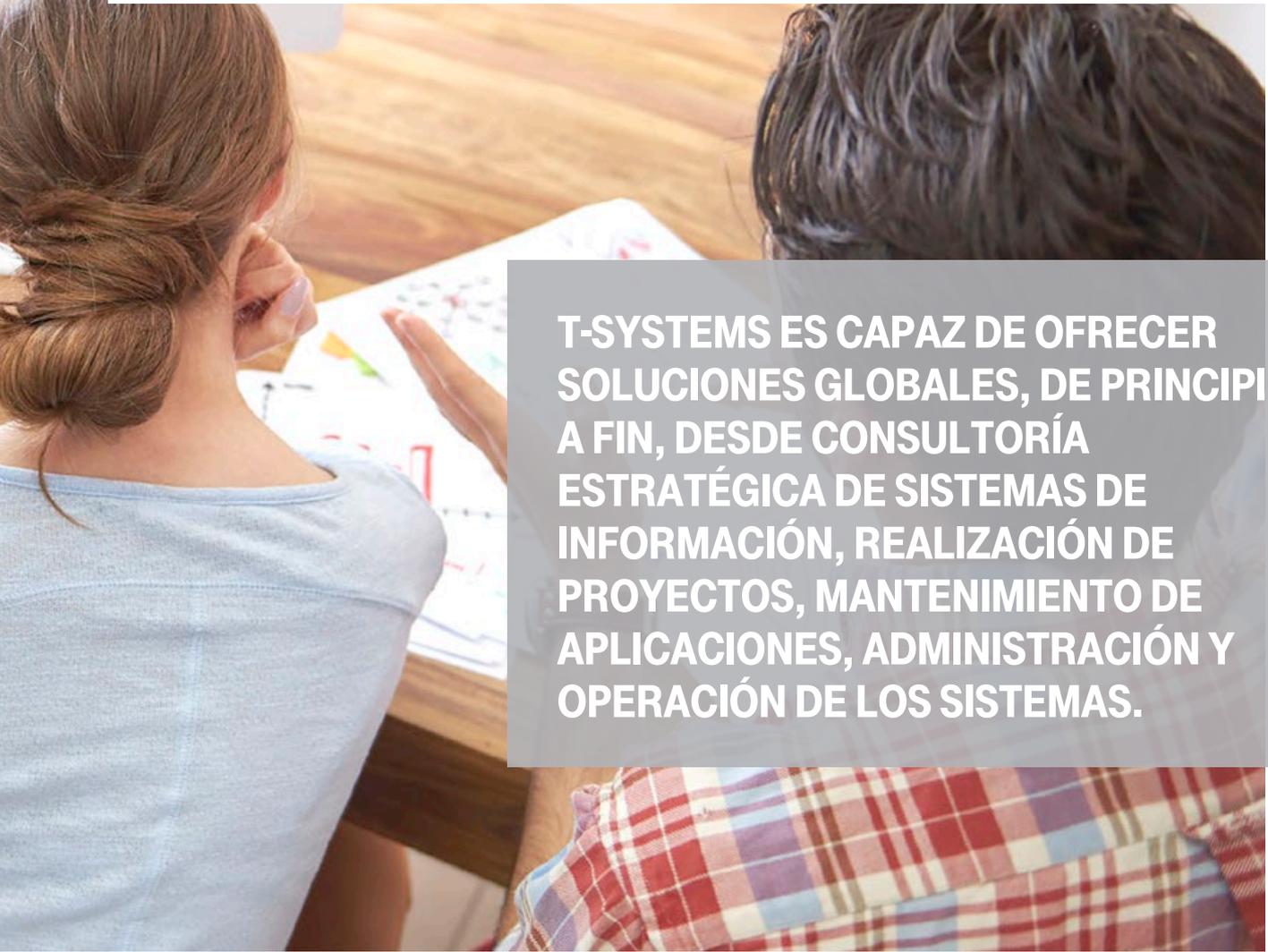
Nuestro portfolio. Oferta magenta

La misión de la compañía es ayudar a los clientes a conseguir la óptima transformación digital a través de soluciones integrales concebidas para generar valor añadido a sus procesos y productos. T-Systems ofrece todo su know-how y expertise para ayudar a sus clientes a conectar con sus propios clientes.

En el entorno se observa como la Transformación Digital está cada vez más presente. Compañías como Uber o Airbnb han revolucionado la forma en que sus usuarios acceden a sus servicios, en ámbitos como el transporte público o el alquiler vacacional. En los próximos años veremos cómo cambia la forma de conducir, comprar en el supermercado...

La propuesta de valor de T-Systems se basa en la flexibilidad, estabilidad y simplicidad, concibiendo el proceso de conversión digital desde una perspectiva global en el que no hay fronteras para transformar la sociedad a través de la tecnología.

T-Systems es capaz de ofrecer soluciones globales, de principio a fin, desde consultoría estratégica de sistemas de información, realización de proyectos, mantenimiento de aplicaciones, administración y operación de los sistemas.



T-SYSTEMS ES CAPAZ DE OFRECER SOLUCIONES GLOBALES, DE PRINCIPIO A FIN, DESDE CONSULTORÍA ESTRATÉGICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, REALIZACIÓN DE PROYECTOS, MANTENIMIENTO DE APLICACIONES, ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS.

T-Systems ha desarrollado un conjunto de áreas relacionadas con la transformación digital, entre otras:

INTERNET DE LAS COSAS (IOT, INTERNET OF THINGS)

Algunas de las soluciones desarrolladas por T-Systems en este ámbito:

Logística Digital: Las tecnologías IoT permiten sensorizar la posición y las condiciones de las mercancías a la vez que añaden toda una capa de servicios para convertir la logística en una verdadera logística digital.

- **Data Intelligence Hub.** Un mercado multisectorial para adquirir, vender e intercambiar datos en un ecosistema seguro e independiente. Con un espacio de trabajo integrado para la mejora y el análisis de datos con el soporte de Inteligencia Artificial.
- **Monitorización de envíos y activos:** transparencia en tiempo real, seguimiento y monitorización del estado de las mercancías en tránsito (incluida ubicación, temperatura, manipulación, humedad, luz, presión, cambio de posición, movimiento). Gracias al acuerdo alcanzado entre T-Systems y Roambee se ofrece una solución que facilita el seguimiento de una mercancía en tiempo real por Europa, América, Asia y África. El nuevo servicio de software (SaaS), diseñado en formato pay per use, ha sido desarrollado sobre sensores inalámbricos, tecnología cloud y herramientas de análisis predictivo.

Mantenimiento predictivo: El drástico descenso de los costes y la miniaturización de la tecnología permiten la sensorización de máquinas y sistemas que posibilitan su interconexión, obtención de información en tiempo real, monitorización remota, visión consolidada e incluso el mantenimiento predictivo.

Trabajador conectado: Soporte remoto para mantenimiento y documentación, utilizando tecnologías de Realidad Aumentada.

Smart Facilities. Incluyendo:

- **Eficiencia energética.** T-Systems ofrece soluciones para la eficiencia del agua, la energía y el gas.
- **Identidad móvil y control de acceso:** APP para smartphones para control de identidad y acceso. Las empresas pueden usarlo para controlar y administrar recursos lógicos y físicos como puertas, barreras o acceso a ordenadores.
- **Good compliance:** Las empresas pueden digitalizar auditorías clásicas (en papel) y aumentar la eficiencia y la transparencia de sus procesos de auditoría y cumplimiento. Los objetos son identificados por códigos QR. Las aplicaciones permiten la integración y revisión de las políticas de las compañías. Los datos se almacenan de forma segura en la nube.
- **Building Management and analytics.** Sensorización de parámetros de uso y confort en los edificios para, a partir de su evaluación, mejorar la eficiencia en el uso de las instalaciones y los suministros (energía, agua...)

Smart Cities: Introducir la tecnología en la gestión de espacio público para ofrecer nuevos y mejores servicios a los ciudadanos alcanzando la eficiencia de los recursos. Un claro ejemplo de ello fue la solución de T-Systems de smart cities para el Ayuntamiento de Gijón en el que la compañía desarrolló el nuevo proyecto de alumbrado público que ha permitido ahorrar más de 100.000 €/año en iluminación, el uso eficiente de zonas de aparcamiento, el tratamiento de residuos, etc.



Trabajador
conectado



Foto: Querer es poder - Carlos López

PORTFOLIO UNIT DIGITAL SOLUTIONS

La digitalización ha llegado, tanto para empresas privadas como para instituciones públicas, superando las discusiones teóricas para que las implementaciones se inicien de un modo acelerado. Nuestros clientes están abiertos a las nuevas tecnologías más que nunca, ya sea Cloud Computing, Big Data Analytics, Internet of Things (IoT), Virtual/Augment Reality, Artificial Intelligence (AI) o Blockchain. La digitalización hace posible optimizar procesos de negocio de toda la compañía: en producción, operaciones, logística, marketing, ventas y las funciones transversales como RRHH, compras o finanzas.

Una implementación rápida es el nuevo requerimiento para la digitalización, pero con resultados tangibles y con la participación de know-how multidisciplinario. T-Systems ha integrado su know-how sobre la digitalización en su unidad de Digital Solutions. Aproximadamente 4.800 expertos en digitalización desarrollan conjuntamente aproximaciones innovadoras para explicar a nuestros clientes como pueden aproximar una transformación digital de un modo estructurado. Esto implica que Digital Solutions consigue el requerimiento más importante para un proveedor fiable: integrar todas las áreas de digitalización en un portfolio end-to-end y asumir la responsabilidad de la solución global.

Digital Strategy & Transformation. T-Systems trabaja con sus clientes para maximizar los beneficios de la digitalización a nivel estratégico y ayudarles, por ejemplo, a ser más exitosos en sus industrias mediante el diseño y la introducción de nuevos modelos de negocio.

Customer Experience. T-Systems ayuda a las compañías a resolver como pueden aprender más de sus clientes para ser capaces de mejorar su satisfacción y lealtad.



New Work. Agilidad y flexibilidad de la organización interna son decisivas para el éxito en la transformación digital, T-Systems propone soluciones para establecer organizaciones flexibles y ágiles.

Industrial Internet of Things. T-Systems resuelve retos de optimización de los procesos de producción y servicios. Las máquinas conectadas y los dispositivos generan datos continuamente que permiten un conocimiento detallado a tiempo real de las operaciones.

Data Intelligence. T-Systems desarrolla soluciones que mejoran los procesos críticos de negocio mediante ciencia del dato e inteligencia artificial.

Digital Reliability. Todos los anteriores desarrollos requieren un landscape IT ágil, seguro, estable y totalmente fiable por ello T-Systems es un referente en Devops y transformación agile multicloud que certifican la calidad de los procesos digitalizados.

PORTFOLIO UNIT SAP

Todas las estrategias de digitalización suelen impactar en los sistemas SAP, ya que son la columna vertebral de las empresas. Los sistemas SAP, por un lado soportan los procesos generales de las empresas y por lo tanto se adaptan óptimamente a procesos específicos, incluso si son muy complejos. Por otro lado, SAP proporciona la base para la digitalización en el cambio a SAP S/4HANA: la próxima generación de procesos SAP Business Suite y las capacidades en tiempo real de la tecnología HANA, para que las empresas pueden mantener el seguimiento de su negocio en cualquier lugar y en todo momento. Cambiar las aplicaciones a SAP S/4HANA es inevitable para todas las empresas que utilizan SAP ya que el soporte para SAP Business Suite finalizará en 2025.

La tecnología SAP ha sido una parte clave de la actividad principal de T-Systems desde su origen. Nuestras soluciones para la plataforma de SAP HANA ofrecen dos grandes ventajas: en primer lugar, su dilatada experiencia en servicios dinámicos, con un funcionamiento flexible y la gestión de aplicaciones en nube pública, privada y segura. Y la segunda ventaja, es que todo este servicio está basado en la estrecha colaboración entre T-Systems y SAP, ya que esta compañía es un socio global de SAP para las áreas de servicio, soporte y hosting. Y lo que es más, T-Systems es pionera y líder mundial del mercado de servicios dinámicos para aplicaciones SAP basadas en cloud. T-Systems es una de las referencias mundiales en entornos SAP, como demuestra la certificación SAP Platinum Partner.

Implantación de Proyectos y Mantenimiento de SAP. T-Systems ofrece una dilatada experiencia en implantación de proyectos de SAP ya sea sobre Business Suite, S/4 HANA o HANA migration Factory. En su empeño por ser el partner de referencia en las soluciones SAP, T-Systems también presta servicios avanzados de mantenimiento de SAP mediante sus servicios AMM basados en su metodología Ambition 4.0.

Dynamic Services for SAP solutions. Dynamic Services for SAP Solutions de T-Systems ofrece recursos dinámicos de alto rendimiento, altamente estandarizados, automatizados, virtualizados y seguros cuando las empresas lo necesitan. El acceso a Virtual resource genera importantes escalas de economía y disminuye los costes. Los procesos simplificados con Dynamic Services for SAP Solutions minimizan el riesgo de fallo de sistemas. Además, los clientes pueden agregar y cancelar los servidores automáticamente según su necesidad. La agrupación de recursos lleva a gastos de explotación considerablemente más bajos, comparándolo con los modelos operativos tradicionales.

Además, Dynamic Services for SAP Solutions disminuye los costes operativos hasta un 30%, puesto que las empresas ya no tienen que mantener capacidades adicionales para cubrir las cargas máximas. Con este servicio, las compañías sólo pagan los recursos que realmente utilizan. Una ventaja considerable es la facturación basada en la necesidad de las soluciones operativas de SAP, que minimizan el riesgo de inversión y que no requieren de ninguna inversión de capital.

Soluciones Move SAP HANA. T-Systems proporciona soluciones esenciales para ayudar a las empresas a desarrollar una estrategia efectiva de big data y ponerla en práctica. Las soluciones desarrolladas en colaboración con SAP ofrecen a las compañías más que sólo nuevas opciones de almacenamiento y computación. En cuanto al almacenamiento, sólo los datos más importantes y utilizados están ubicados en la memoria principal, el resto se encuentra en medios de almacenamiento más asequibles, así como Sybase ASE (adaptive server Enterprise) y Sybase IQ.

SAP





SOLUCIONES CLOUD

T-Systems cuenta con más de 20 años de experiencia en la externalización e integración de sistemas, así como en la planificación, montaje y operación de redes informáticas. Junto con unas 90 empresas asociadas (incluyendo líderes de la industria tales como Avaya, Cisco, Huawei, Informatica, Microsoft, Salesforce y VMware), T-Systems ofrece a sus clientes empresariales una gran gama de diferentes modelos de nubes, desde las nubes privadas a medida hasta nubes públicas, pasando por servicios de nube híbrida. Si el cliente lo solicita, todas estas variantes pueden ubicarse tanto en los centros de datos de alta seguridad de T-Systems en Alemania como en los centros de datos ubicados en España, donde se operan de acuerdo con los estrictos estándares de privacidad de datos europeos. Las empresas pueden optar por una externalización de las infraestructuras, plataformas, software e integración en la nube como un servicio escalable de forma individual.

Open Telekom Cloud (OTC). Plataforma de cloud pública flexible, simple y asequible. T-Systems, junto a su socio de soluciones de hardware Huawei, ha construido una oferta de infraestructura como servicio o IAAS desde la nube pública. Los servicios en la nube pública para las empresas cumplen con los requisitos de seguridad y privacidad, ya que los datos, contratos y demás prestaciones cumplen con la legislativa alemana vigente. Además, se pueden integrar a través de interfaces estándar en entornos informáticos ya existentes. El catálogo de Open Telekom Cloud incluye servicios de computación, almacenamiento, redes, seguridad y administración. El servicio de nube pública Open Telekom Cloud se encuentra alojado en los centros de datos de alta seguridad de Telekom en Alemania.

AppAgile. Es una oferta modular de platform-as-a-service (PaaS) que combina las plataformas de desarrollo técnico con aplicaciones empresariales rápidamente disponibles desde la nube.

DSI Azure Stack. Ideal para empresas que deben cumplir con altos requisitos de cumplimiento. La retención de datos locales garantiza transacciones rápidas y optimiza la conexión de las sucursales. Los datos y las aplicaciones se almacenan en hardware dedicado en el centro de datos de T-Systems o en las instalaciones del cliente. El resultado es una solución de nube privada altamente segura que se puede extender fácilmente a la nube híbrida.

Managed Cloud Services. Las empresas pueden dominar la complejidad de los entornos de nube híbrida y en la nube múltiple, administrar las cargas de trabajo con eficiencia y seguridad a la vez que serán más ágiles en su desarrollo, al tiempo que garantiza la reducción de costos, la flexibilidad y la velocidad.

Dynamic IT, recursos IT escalables desde la nube. Las empresas pueden adaptarse de forma sostenible y rentable a los nuevos mercados o ampliar sus ámbitos de actividades existentes. Mientras tanto, utilizan sus presupuestos de la manera más eficiente y en función de la demanda. Sus departamentos siempre tienen acceso a los recursos de TI requeridos: de la infraestructura hasta el funcionamiento de aplicaciones. O en los propios centros de datos o en las instalaciones de T-Systems.

La oferta Dynamic IT de T-Systems apoya al departamento informático del cliente con la facilitación de aplicaciones de forma rápida y flexible para todos los ámbitos de la empresa. Para facilitar los servicios cloud estandarizados de forma automática, T-Systems ha desarrollado el Cloud Integration Center – como solución cloud privada. Las aplicaciones y los servicios de bases de datos y middleware pueden ser facilitados y configurados a través del portal del Cloud Integration Center. De tal manera, las empresas sacan provecho de un servicio gestionado desde el cloud, del funcionamiento estable de aplicaciones con SLAs garantizados, de costes reducidos en cuanto a la gestión del ciclo de vida de aplicaciones y de la alta seguridad de datos según los estándares alemanes, entre otros.

Data-Orchestration-as-a-Service (DOaaS). Integración de datos en la era de cloud. Se puede utilizar para conectar aplicaciones de forma fácil y rápida en los centros de datos de los clientes y en aplicaciones cloud.

DSI vCloud. Oferta de IaaS híbrida y altamente segura, que permite a las empresas ampliar sus capacidades de infraestructuras con los centros de datos virtuales basados en la tecnología de VMware, de acuerdo con sus necesidades.

Customer Experience Management Automotive (CEM Automotive). Plataforma digital y móvil que conecta a todos los procesos de venta y posventa (SaaS) necesarios como Software as a Service (SaaS) en un portal y en un entorno móvil: a nivel mundial, directamente y 24/7 desde el cloud seguro de T-Systems.

Big Data y el Cloud para recursos. La alianza entre el big data y el cloud facilita métodos de análisis nuevos e integrados, cuyos resultados están incluidos directamente en decisiones empresariales y aún pueden generar nuevos procesos de negocio.



TELECOMUNICACIONES

Desde hace años, las redes de Deutsche Telekom se encuentran entre las mejores en cuestiones de cobertura, calidad de voz y velocidades de transmisión de datos.

El portfolio de telecomunicaciones, en evolución continua, se estructura en torno a tres grandes bloques:

Conectividad y Acceso. Encontramos servicios de acceso punto a punto, líneas Ethernet, acceso a Internet de alto rendimiento, servicios de acceso móvil de alto rendimiento o servicios de voz pública de última generación basados en SIP.

Redes Corporativas. T-Systems ofrece un amplio catálogo de soluciones WAN con cobertura internacional, ya sea con robustas soluciones MPLS o mediante novedosas soluciones VPN SD-WAN de la mano de las mejores plataformas existentes en el mercado. A nivel de redes corporativas existen soluciones de LAN y WLAN que se adaptan tanto a entornos de oficina como a entornos de ámbito público o de ámbito industrial.

Comunicación y colaboración. Cubren las nuevas necesidades y requerimientos del puesto de trabajo ofreciendo flexibilidad, habilitando el trabajo en equipo de forma simplificada y facilitando una integración transparente con los procesos de negocio de los clientes. Estas soluciones cubren necesidades de voz, mensajería instantánea, video, presencia, compartición de documentos, conferencias de audio y video de forma integral e integrada.





Foto: Together - Francisco Javier Martínez

LA PROPUESTA DE VALOR DE T-SYSTEMS SE BASA EN LA FLEXIBILIDAD, ESTABILIDAD Y SIMPLICIDAD, CONCIBIENDO EL PROCESO DE CONVERSIÓN DIGITAL DESDE UNA PERSPECTIVA GLOBAL EN EL QUE NO HAY FRONTERAS PARA TRANSFORMAR LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA.

Seguridad IT



Ciberseguridad

SEGURIDAD

Los ataques cibernéticos a las redes corporativas y sistemas informáticos son cada vez más sofisticados y se han convertido en una gran amenaza para la economía. La privacidad y seguridad de los datos son, por tanto, los criterios más decisivos para confiar en el éxito de todos los desarrollos técnicos.

Deutsche Telekom ha establecido la unidad empresarial “Telekom Security” dentro de T-Systems, que concentra todas las actividades de seguridad y canaliza la experiencia de sus cerca de 1.200 expertos en seguridad, muchos de ellos con las más reconocidas certificaciones profesionales como ITIL, CISA, CISM, CISSP, CDPP, ISO 27001...

T-Systems concibe la seguridad IT como imprescindible en cualquier otra solución IT que implanta. En todos los proyectos participan los profesionales de la Telekom Security para vigilar el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad.

Fruto de la experiencia en cumplimiento normativo y gestión del riesgo en todos esos proyectos se ha llegado a definir una normativa propia denominada ESARIS (*Enterprise Security Architecture for Reliable ICT Services*) como modelo de referencia para la seguridad de la información y que ha sido adoptada por la industria como metodología segura de despliegue de proyectos. Dicha metodología es la que se aplica a cualquier servicio IT que presta el grupo y asegura que dicho servicio cumple las normativas de seguridad más demandadas por el mercado (ISO27000, ISO 2000, ISO 22301, GDPR, ENS, etc.).

Además, existe un portfolio específico de soluciones de ciberseguridad que se divide en tres bloques:

Servicios de consultoría de seguridad. Equipos de consultores especializados en diferentes áreas de la seguridad y servicios especiales en gobierno, riesgo, cumplimiento, auditoría, formación, desarrollo de planes directores, etc.

Servicios de protección de los sistemas de información. Desde soluciones tradicionales de seguridad perimetral o de protección del puesto de trabajo, hasta aquellas asociadas a la migración de los sistemas a soluciones en nube como puede ser las de protección de los datos y gestión de las identidades.

Servicios de ciberseguridad gestionada. Incluyen la gestión de incidentes de seguridad, el análisis de vulnerabilidades, el hacking ético, los peritajes técnicos de seguridad y la vigilancia digital incluida la alerta temprana del CERT y el parcheo de seguridad. El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) pivote de estos servicios se encuentra en Madrid. Y forma parte de una de las mayores redes globales de Centros de Operación de Seguridad (SOC) que trabajan de forma integrada compartiendo procedimientos y fuentes de inteligencia. Esto aporta calidad y globalidad en la información que se gestiona.

RESULTADOS ECONÓMICOS

A lo largo del 2018, T-Systems Iberia continuó fortaleciendo su negocio, principalmente en España y Portugal, así como en proyectos de ámbito europeo en el marco de un grupo internacional como T-Systems.

Principales magnitudes financieras

(en millones de euros)

	2017	2018
Cifra de negocio	274,5	255,8
Resultado de explotación	12,6	18,2
Beneficio neto	10,3	16,8
EBITDA	19,2	25,1
Inversiones	6,9	5,1

Valor generado y distribuido (en millones de euros)

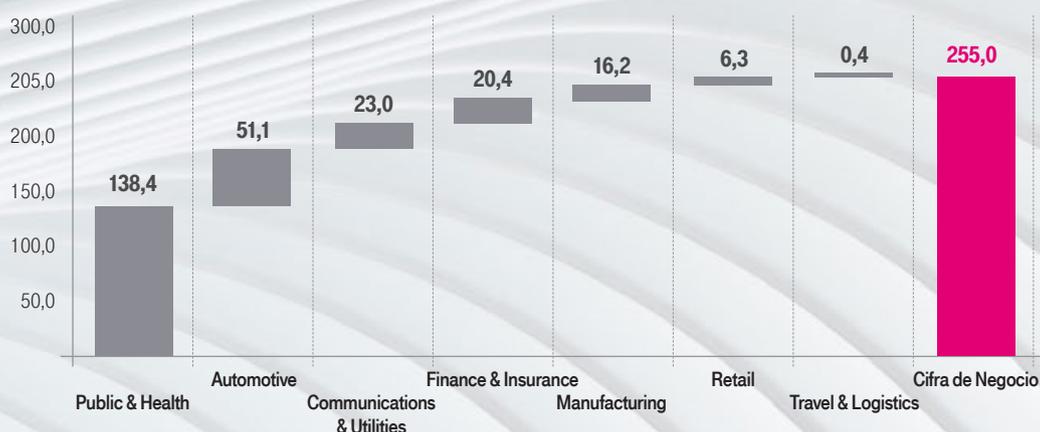
Valor económico generado	268,74
Valor económico distribuido	
a los grupos de interés	245,33
Empleados: Gastos de personal	135,91
Sociedad: Impuestos y tasas	1,63
Proveedores	107,78

Datos más relevantes

- La sociedad cerró el ejercicio 2018 con una cifra de ingresos de 255,8 millones de euros, lo que significa un decremento del 6,8% respecto a la cifra del año anterior (274,5). Esta reducción es consecuencia de la desinversión o externalización de las áreas que no son estratégicas para la compañía, como lo es el área de Desktop. La compañía enfocó sus esfuerzos en el crecimiento del portfolio que será base de su negocio en los próximos años (MIS (IoT/Smart, Cloud público y privado), DBA (AI/Big Data, SAP, SI Dedicated, Digital & Health), Security & Connectivity).

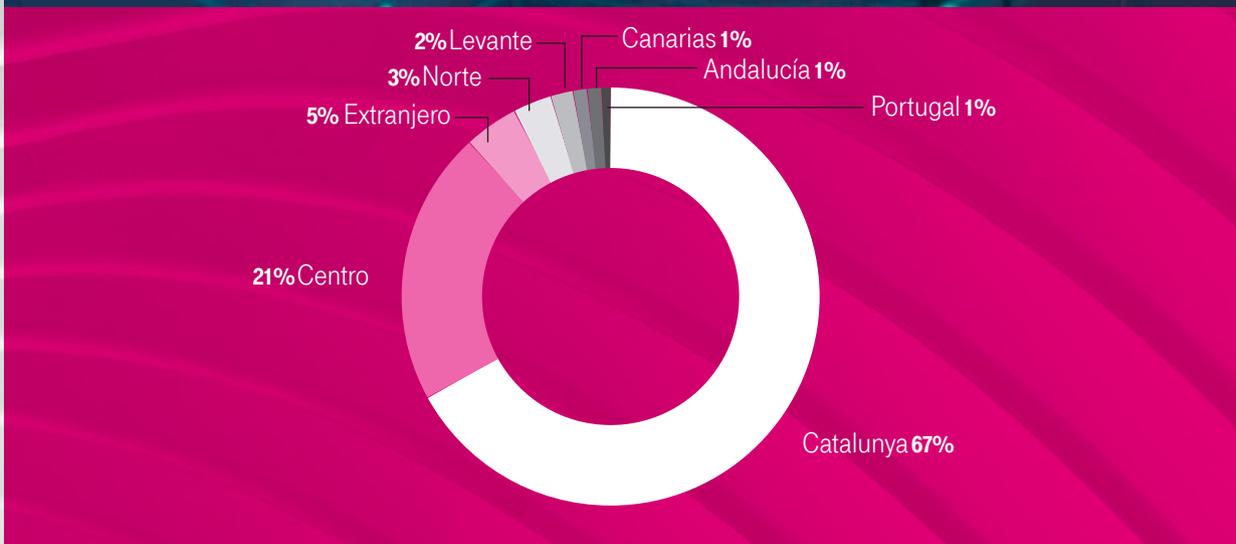
- El resultado de explotación alcanzó un valor de 18,2 millones de euros, significativamente superior a los 12,6 millones de euros del ejercicio 2017.
- El resultado después de impuestos alcanzó los 16,8 millones de euros.
- La cifra de endeudamiento cayó al factor de 0,37 veces el EBITDA de 2018.
- Las áreas que tienen mayor peso en la cifra de negocio continúan siendo Cataluña y Centro representando el 88%. En cuanto a sectores, los principales son Public & Health, Automotive y Communications & Utilities.

Cifra de negocio por sectores (en millones de euros)





% de la cifra de negocio por área geográfica



En un ejercicio de transparencia T-Systems Iberia publica la siguiente información fiscal.

Beneficios obtenidos por país (Datos en euros)

País	Beneficio antes de impuestos
España	17.207.140,58
Portugal	1.015.008,77
Total	18.222.149,35

Contribución fiscal (en millones de euros)	2018		Contribución Total
	Impuestos soportados	Impuestos recaudados	
España	29,54	57,15	86,69
Portugal	0,64	1,24	1,88
Total	30,18	58,38	88,57

Tendencias del mercado TIC en los próximos años



T-Systems Iberia prevé que el mercado siga creciendo y avanzando de manera especial en los ámbitos de la Seguridad, Internet de las cosas, Blockchain, Inteligencia Artificial y Big data. Estas tendencias están haciendo que las tecnologías de la información y la comunicación adquieran cada vez más importancia.

SEGURIDAD

La previsión es que los delincuentes digitales focalicen sus esfuerzos en las siguientes áreas:

- **La Inteligencia Artificial.** Según el Director de Operaciones de Seguridad de Entelgy Innotec Cybersecurity, el punto de mira del cibercrimen se situará en la Inteligencia Artificial. Usando algoritmos programados para optimizar la toma de decisiones y la ejecución de acciones, con el objetivo de favorecer los intereses de los atacantes y comprometer la actividad de las empresas.



- **Criptojacking.** Funciona utilizando los dispositivos de otras personas (ordenadores, teléfonos inteligentes, tabletas o incluso servidores) sin su consentimiento ni su conocimiento para extraer criptomonedas subrepticamente a costa de la víctima.
- **Ransomware.** Aunque siendo muy utilizado y muy rentable para los atacantes, bajará su uso a favor del criptojacking.
- **Ataques a la nube.** El uso de dispositivos móviles para acceder a datos y a sistemas de empresas basadas en la nube será una tendencia alcista.

- **Foco en IoT.** La proliferación de dispositivos conectados facilita el acceso a los sistemas de las organizaciones y en los hogares.

En este contexto, se prevé que el gasto en servicios de ciberseguridad crezca por encima del 10% de manera sostenida durante los próximos años, según informa PAC.

IOT



Gartner mantiene la predicción de que habrá más de 20.000 millones de dispositivos IoT para 2020. La seguridad y la privacidad serán cada vez más importantes a medida que los sistemas y dispositivos se vuelvan cada vez más poderosos. Gartner prevé que IoT continúe brindando nuevas oportunidades, con una serie de tecnologías nuevas y mejoradas durante la próxima década.

La firma de analistas Forrester estima que el 85% de las empresas implementarán o planearán implementar soluciones de IoT en 2019.

Según IndustryARC, el mercado Industrial IoT (IIoT) alcanzará más de 123.000 millones de dólares para 2021. Un informe de Statista espera que las industrias de manufactura, transporte, logística y servicios públicos gasten 40.000 millones cada uno en plataformas y servicios de IoT para 2020.

En 2019, se prevé que las aplicaciones de ciudades inteligentes y los proyectos de infraestructura experimenten un crecimiento excepcional.

BLOCKCHAIN

Blockchain es un tipo de registro distribuido, una lista ordenada cronológicamente de transacciones firmadas criptográficamente, irrevocables y compartidas por todos los colaboradores en una relación en red. No hay, por tanto, un registro centralizado. Estas cadenas de bloques sólo pueden ser actualizadas por consenso general y una vez introducida la modificación, no puede ser borrada ni alterada.

Los modelos de Blockchain puros todavía son inmaduros y con difícil escalabilidad. Sin embargo, las empresas deben comenzar a evaluar esta tecnología, ya que la cadena de bloques, según Gartner, creará \$3.1T en valor comercial para el año 2030.

Por otro lado, las previsiones de IDC son que el mercado de Blockchain en Europa Occidental alcance los 609 millones de euros en 2019, un 51% más que en 2018 y un crecimiento sostenido hasta 2022 del 71,5%.



REALIDAD VIRTUAL REALIDAD AUMENTADA (VR/AR)



Según Gartner, en el año 2022, el 70% de las empresas estarán experimentando con tecnologías inmersivas tanto para consumidores como para empresas, y el 25% de las empresas tendrán productos en marcha.

El futuro de las plataformas conversacionales, que van desde los asistentes personales virtuales hasta los chatbots, incorporará canales sensoriales ampliados que permitirán a la plataforma detectar emociones basadas en las expresiones faciales, y se volverán más conversacionales en sus interacciones.

Con el tiempo, la tecnología y el razonamiento cambiarán a un punto en el que la experiencia conectará a la gente con cientos de dispositivos de vanguardia que van desde computadoras hasta automóviles.

IDC pronostica que el gasto mundial en tecnologías de realidad virtual y aumentada se incremente un 68,8% en 2019. Por países, Estados Unidos será quien más gaste, con un total de 6.600 millones de dólares, por delante de China, con una cifra de 6.000 millones.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI)

Los expertos coinciden en que 2019 será el año de la inteligencia artificial. Durante 2019 y los próximos años seguirán los avances, contribuyendo al crecimiento de multitud de sectores, así como al proceso de mejora en la toma de decisiones.

GP Bullhound considera que aproximadamente un tercio de las empresas pueden llegar a incorporar inteligencia artificial en sus procesos durante 2019.

Cada vez será más común ver aplicaciones en el ámbito del machine learning, que permite a los sistemas aprender sin que hayan sido específicamente programados para ello.

El principal problema es la escasez de trabajadores con la formación adecuada y las capacidades necesarias para desarrollar proyectos en estas tecnologías.



BIG DATA ANALYTICS

Según la consultora IDC, el mercado de Big Data y business analytics generará unos ingresos de 260.000 millones de dólares en 2022, lo que supone una subida interanual del 11,7 % desde el año 2017.

Algunas tendencias

- Internet de las Cosas (IoT)
- Análisis predictivo
- Computación cuántica
- Análisis del Dark data
- Edge computing
- Detección de amenazas
- Importancia del Chief Data Officer (CDO)





Proud to be T



Foto: Juntos lo conseguiremos - Nuria Sanchez

La cultura corporativa de T-Systems Iberia está marcada por la integridad, la ética y la responsabilidad personal, y se fundamenta en los Principios Guía (Guiding Principles). Dichos Principios representan los valores y convicciones del Grupo Deutsche Telekom y proporcionan la orientación necesaria sobre cómo se deben alcanzar las metas.

GUIDING PRINCIPLES

La satisfacción del cliente es nuestro principal objetivo
Respeto e Integridad guían nuestro comportamiento
Somos un equipo y actuamos como tal
Estamos en el mejor lugar para trabajar y crecer
Soy Telekom, cuenta conmigo

Como se viene haciendo en los últimos ocho años, todos los empleados del Grupo DT fueron invitados a celebrar el Guiding Principles Day, participando en diferentes iniciativas que se organizaron tanto a nivel internacional como a nivel Iberia. En esta ocasión, el lema fue "Actitud". El Guiding Principles Day es una buena oportunidad para que toda la plantilla reflexione cómo aplica cada uno de los principios a su día a día, y la importancia que tienen para hacer de la compañía la número uno del sector.

Por otro lado, los principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales, laborales, medioambientales o de carácter ético de la compañía se gestionan en el marco del Programa de Cumplimiento Normativo (*Compliance Management System, CMS*), tal y como se describe a continuación.

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

El Programa de Cumplimiento Normativo (Compliance Management System, CMS) facilita un marco de comportamiento común a todas las compañías del Grupo Deutsche Telekom. Dicho programa se encuentra auditado y certificado de acuerdo a la norma IDW AssS 980.

Programa de Cumplimiento Normativo

GOVERNANCE		
COMPLIANCE RISK ASSESSMENT		
AWARENESS & PREVENTION	DETECTION	RESPONSE
Policies	Tip-Off-Portal - Tell Me!	Case Management
Consultation	Compliance Checks	Consequence Management
Trainings		Remediation
Third Party Due Diligence		
REPORTING		
COMMUNICATION		

CERTIFICATION

A través del proceso *Compliance Risk Assessment* se analizan anualmente los riesgos de cumplimiento para cada unidad de la compañía y, en su caso, se establecen medidas para reducir o eliminar dichos riesgos. Los posibles riesgos obedecen tanto a conductas indebidas por parte de la compañía (ejemplo: violación de los derechos de los empleados) como por parte del empleado (robo, mal uso de datos de clientes, activos de la compañía, etc.).

El programa de cumplimiento tiene su máximo exponente en el código de conducta, que proporciona el marco de referencia y define la conducta empresarial de todos los empleados del Grupo basada en la integridad y cumplimiento de las leyes y reglamentos con respecto a clientes, socios de negocio, accionistas y público en general.

Con la finalidad de aclarar dudas respecto a la conducta adecuada en materia de Compliance se creó el buzón Ask me!. Asimismo, para avisar sobre la existencia de irregularidades o bien en caso de sospecha de que se hayan infringido las normas, la ley o los reglamentos y directrices internos existe el portal Tell me! para la comunicación de irregularidades en el Grupo.

Además, la empresa dispone de diversas políticas corporativas para prevenir la corrupción y el soborno, las cuales se describen a continuación:

- La política anticorrupción proporciona el marco y la orientación a seguir para la prevención de la corrupción y otros conflictos de intereses.
- La política de aceptación y otorgamiento de beneficios regula la aceptación y otorgamiento de beneficios en relación con los socios comerciales.
- La política antitrust tiene como objetivo prevenir las restricciones de la competencia y establecer las mismas reglas para todos los jugadores del mercado.
- La política de patrocinio establece criterios claros para las actividades de patrocinio, reforzando la lucha contra la corrupción en estos ámbitos.
- La política de donaciones constituye la base para la estandarización de las donaciones del Grupo Deutsche Telekom.

El Comité de Compliance de T-Systems Iberia es el órgano responsable de garantizar el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y pautas establecidas en materia de cumplimiento. Dicho comité está formado por el Board y los responsables de las áreas más relevantes de la compañía. En 2018 se reunió tres veces.

Miembros del Comité de Cumplimiento	Department
<u>Osmar Polo Correa</u>	Managing Director
<u>Miguel Blanca Dieste</u>	VP FC & HR
<u>Rosa M^a Rodríguez Curto</u>	VP Sales & Service Management
<u>Antonio San Agustín Nuevo</u>	Head IT Operations
<u>David Oliva Lou</u>	Head of Systems Integration
<u>Lisandro Sergio Mora</u>	Head of Strategy & Transformation
<u>Miguel Angel Sánchez del Pilar</u>	Head of TC Delivery
<u>Enric Bosch Maestre</u>	Head of PQIT
<u>Romà Lucea Casulleras</u>	Head of Procurement
<u>José Manuel Moreno Cabezos</u>	Head of Corporate Finance
<u>Josefa Martín Bazoco</u>	Head of Legal
<u>Ferran Serrano Miserachs</u>	Head of Marketing & Communication
<u>Ricard Mena Pujol</u>	Compliance Officer



PRINCIPALES ACTUACIONES EN 2018

- **Adaptación del sistema de gestión de privacidad** de la empresa a la nueva normativa europea de protección de datos, General Data Protection Regulation (GDPR).
- **Gestión de 195 consultas** a través del Buzón Ask me!
- **Se recibieron 10 denuncias en el Tell me!** que fueron tramitadas y resueltas a cierre de ejercicio.
- **Realización de la campaña Speak up!** de concienciación en materia de Compliance.
- **Iniciativas de formación:**
 - Formación sobre políticas, normativas internas, canales de consulta y denuncia a todas las nuevas incorporaciones vinculadas a áreas de riesgo (15 empleados).
 - Sesiones de bienvenida para informar sobre la función del Departamento de Compliance (44 participantes).
 - Sesiones para niveles de management/team leader para fortalecer la cultura de cumplimiento (163 participantes).
 - Nuevo módulo e-learning sobre antitrust (170 participantes).

Con respecto al cumplimiento de los derechos humanos, en noviembre de 2017, el Board de Deutsche Telekom firmó el Código de Derechos Humanos y Principios Sociales (*Code of Human Rights & Social Principles*), aplicable a todo el Grupo. A través de dicho documento el Grupo se compromete a respetar y proteger los derechos humanos de todas aquellas personas sobre las que la actividad de la compañía puede tener impacto, así como a cumplir con las directrices y la declaración de principios de la OCDE, la OIT, la declaración universal de los derechos humanos o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. T-Systems Iberia publicó el Código en la intranet, en el blog corporativo y en el área específica de responsabilidad corporativa.

En el Código se incluyen también diferentes canales de comunicación para consultar o poner en conocimiento sobre aspectos relacionados con los derechos humanos. Durante 2018 no se recibieron denuncias relacionadas con derechos humanos, corrupción, soborno o blanqueo de capitales.

#PeopleMakelt



Happen





OUTWARD MINDSET, ENFOCADO A UN CAMBIO DE MENTALIDAD EN LÍNEA CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y EL MERCADO, Y AL FOMENTO DE RASGOS DE LA CULTURA CORPORATIVA COMO EL SERVICIO, LA ACTITUD, EL CONOCIMIENTO, COLABORACIÓN, PROACTIVIDAD, URGENCIA Y SIMPLICIDAD.

El cambio de mentalidad en las personas y en la manera de trabajar es la base del cambio cultural en T-Systems Iberia, necesario para la transformación de la compañía.

En este sentido, se siguió con la campaña *Love magenta* que, entre otros aspectos, puso foco en la potenciación del *Outward mindset*, enfocado a un cambio de mentalidad en línea con las necesidades de los clientes y el mercado, y al fomento de rasgos de la cultura corporativa como el servicio, la actitud, el conocimiento, colaboración, proactividad, urgencia y simplicidad.

Conscientes de que el cambio pasa necesariamente por el compromiso de las personas **#peoplemakeithappen** desde la compañía se reforzaron la comunicación, formación y desarrollo, desplegándose también iniciativas de *wellbeing* y responsabilidad social que han sido muy bien acogidas entre la plantilla.



Perfil Magenta

Al cierre del ejercicio 2018, la plantilla de T-Systems Iberia se situaba en 2.440 empleados. Del total, un 75% son hombres y el 25% restante, mujeres, con presencia en España (98%) y Portugal (2%). La mayor parte de la plantilla son técnicos y profesionales científicos e intelectuales y se sitúan en un rango de edad entre 30 y 50 años.

A continuación, se detallan los datos de la plantilla desglosada por sexo, edad, país y categoría profesional.

Plantilla por sexo

Mujer	609
Hombre	1.831
Total	2.440



#PeopleMakeItHa

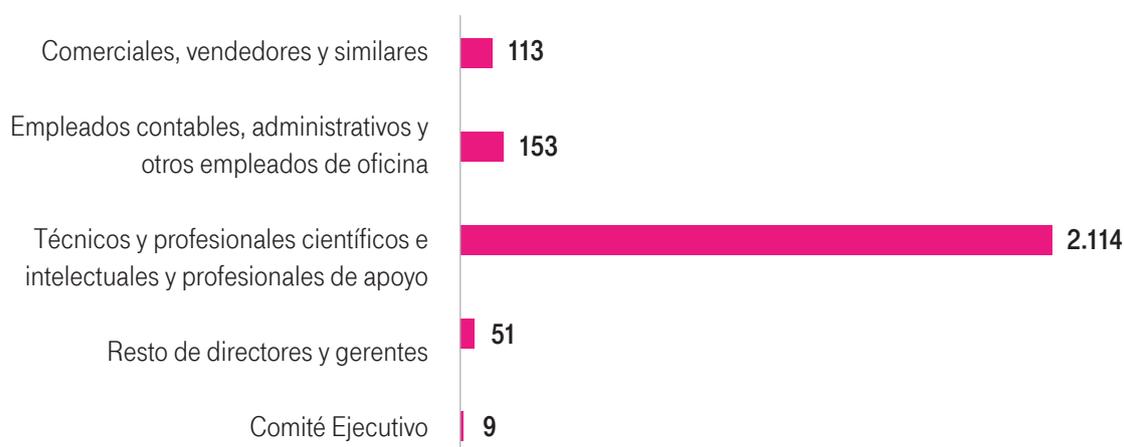
Plantilla por rango de edad

< 30 años	148
Entre 30 y 50 años	1.752
> 50	540
Total	2.440

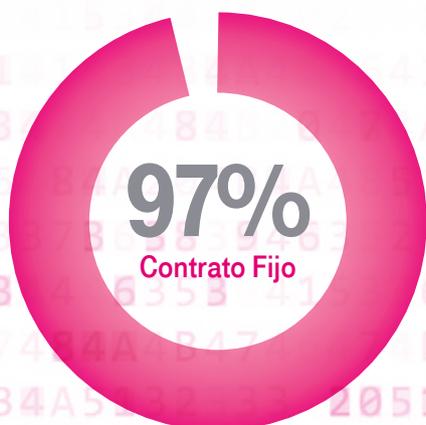
Plantilla por país

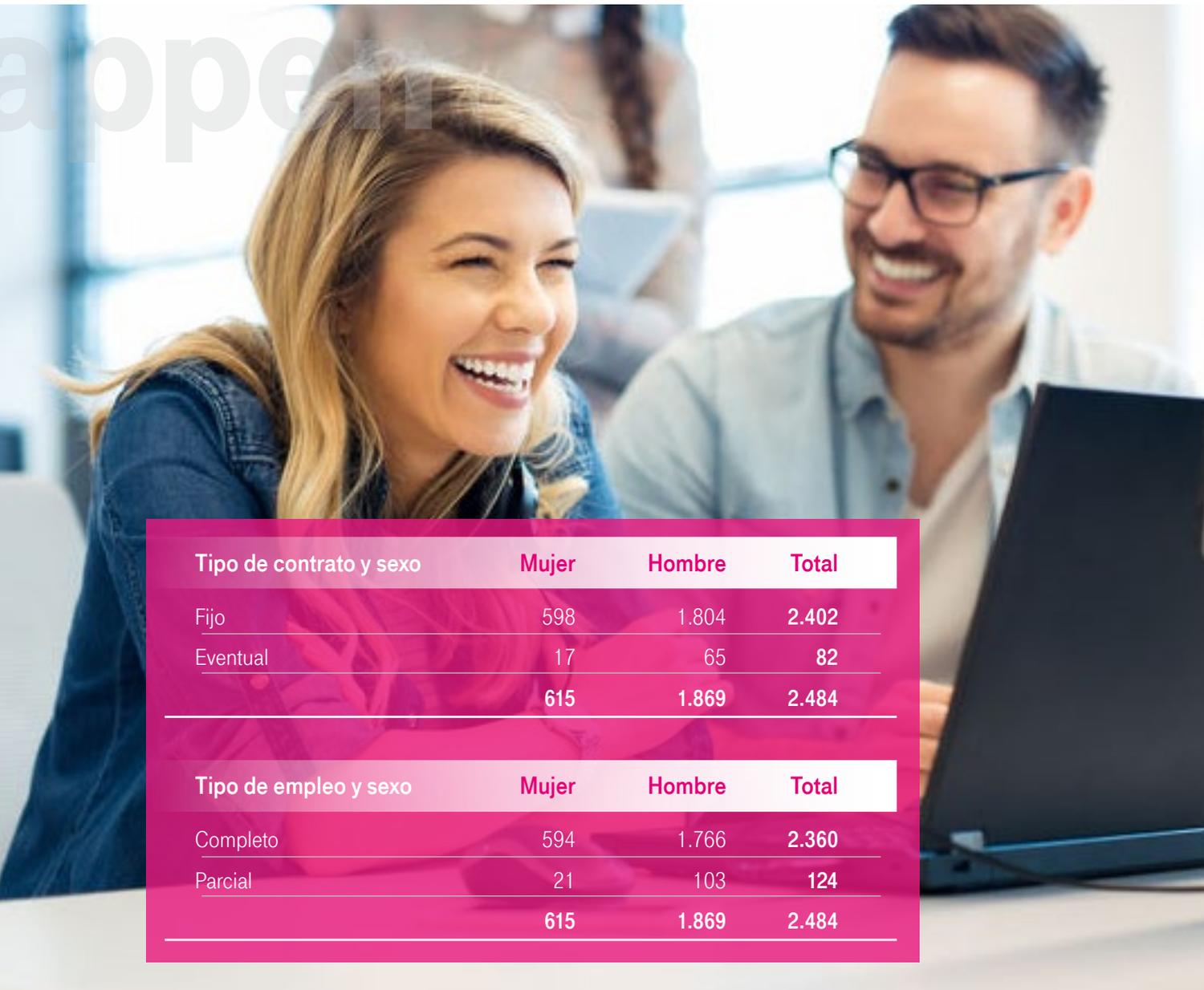
España	2.383
Portugal	57
Total	2.440

Plantilla por Categoría Profesional



Durante el ejercicio 2018 la plantilla media alcanzó la cifra de 2.484. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos fijos se situó en el 97%, siendo el 95% de los contratos a tiempo completo.





Tipo de contrato y sexo	Mujer	Hombre	Total
Fijo	598	1.804	2.402
Eventual	17	65	82
	615	1.869	2.484

Tipo de empleo y sexo	Mujer	Hombre	Total
Completo	594	1.766	2.360
Parcial	21	103	124
	615	1.869	2.484

Tipo de contrato	Tipo de empleo	Rango de edad	Total
Eventual	Parcial	< 30 años	51
		Entre 30 y 50 años	30
		> 50 años	1
Fijo	Completo	< 30 años	99
		Entre 30 y 50 años	1.746
		> 50 años	514
	Parcial	< 30 años	1
		Entre 30 y 50 años	36
		> 50 años	5
Total			2.484



2.440 EMPLEADOS

25% MUJERES **75%** HOMBRES



Tipo de contrato	Tipo de empleo	Categoría profesional	Total
Eventual	Parcial	Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	81
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	1
		Comerciales, vendedores y similares	1
Fijo	Completo	Directores generales y presidentes ejecutivos	10
		Resto de directores y gerentes	49
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	2.030
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	159
		Comerciales, vendedores y similares	112
	Parcial	Resto de directores y gerentes	1
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	38
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	1
		Comerciales, vendedores y similares	2
Total			2.484

A lo largo de 2018 se produjeron 241 incorporaciones y 68 despidos. La rotación voluntaria se situó en el 6,48%.

Empleo medio	Bajas Voluntarias 2018	Rotación voluntaria
2.484	161	6,48%

Un buen lugar para trabajar

SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

La iniciativa **T-University** permite promocionar nuestra marca en las universidades y ofrecer planes de carrera a futuros talentos. A través de este proceso se contrata empleados con alto potencial, pero sin experiencia técnica en el puesto a ocupar y, como primera tarea en la empresa, se les hace una formación intensiva de varias semanas en las tecnologías que deben utilizar.

T-Systems Iberia participó en cuatro **foros de empleo** durante 2018:

- Woman and talent. Foro exclusivo para fomentar la inserción en el sector IT
- IE Tech talent fórum en Madrid
- Foro de empleo de la Universidad Rovira i Virgili
- Foro de empleo de Ubiquim y Ironhack.



17

CONVENIOS

con universidades,
centros de estudios superiores
y escuelas de administración

4

FOROS DE EMPLEO

52

BECARIOS

19

CONVENIOS DUAL



Apostamos por la FP Dual

Estos convenios permiten que los alumnos adquieran las competencias profesionales vinculadas al título de forma combinada y coordinada entre la empresa y el centro educativo. Complementariamente, la empresa les va formando en las herramientas y valores corporativos de manera que cuando finalizan el convenio en prácticas se encuentran preparados para poder incorporarse a la plantilla de la compañía.

Choca esos cinco

Plan que bonifica las incorporaciones que vienen a través de los propios empleados. Esta acción también permite medir la calidad de la experiencia del empleado.



DESARROLLO DE CARRERA

T-Systems dispone de la herramienta PPR (Performance & Potential Review) con la finalidad de evaluar las competencias y el potencial de los empleados.

% empleados evaluados en 2018

80% HOMBRES

81% MUJERES

Programas de desarrollo

Mentoring. Plan de desarrollo para managers y expertos con el objetivo de ayudar a desarrollar las fortalezas detectadas con un fuerte potencial de crecimiento.

Leadership. Formación continua para managers para ayudarles a liderar con más efectividad sus equipos. El 64% de líderes de la organización realizaron al menos una formación presencial (internacional y / o local) en temas de liderazgo en los primeros seis meses del ejercicio.

Exchange. Programa a nivel internacional que permite a los empleados adquirir nuevas experiencias incorporándose a otros equipos de trabajo en una de las sedes de la empresa en el extranjero (de 3 a 6 meses) con el objetivo de conocer otras culturas y diferentes formas de trabajar. Es un proceso muy enriquecedor para el trabajador a la vez que potencia el dominio de una lengua no materna y mejora la gestión de la diversidad.

Gestión del talento

Las personas identificadas en el proceso PPR como altos potenciales en la compañía disponen de diversas medidas de desarrollo y de seguimiento.



A nivel local

EADA MANAGEMENT PROGRAM

- Organizado por T-Systems Iberia e impartido por la Escuela de Negocios EADA
- Orientado al desarrollo de la gestión y liderazgo
- Introduce el modelo de competencias requeridas para el management de Deutsche Telekom
- Participaron 20 personas

POSTGRADUATE T-SYSTEMS TECHNOLOGY PROFILES UPC

- Postgrado para talento de la carrera del Go Ahead
- Organizado de manera conjunta por T-Systems Iberia y la UPC, Universitat Politècnica de Catalunya
- Los participantes desarrollan un proyecto (interno para la compañía) de fin de postgrado

SKILLSOFT

- Plataforma elearning con diversos recursos didácticos (libros, videos, curso...).
- +6.000 cursos se ofrecen a toda la plantilla

A nivel internacional

TALENT SPACES

- Espacio para talento de todo Deutsche Telekom para posiciones transversales como RRHH, Finanzas, Compras o IT
- Participaron 22 empleados de T-Systems Iberia

THE NEXT EVENT GENERATION

- Evento para el talento joven del Deutsche Telekom con participantes de otros países para conocer con más detalle el Deutsche Telekom

INTERNACIONAL TALENTS@TELEKOM

- Iniciativa cuyo objetivo es dar visibilidad a los departamentos de RRHH de los Talentos en los distintos países y puedan optar a posiciones internacionales



28.202
HORAS DE
FORMACIÓN

FORMACIÓN

La compañía es consciente del valor que la formación tiene como medio para el desarrollo del talento de las personas, la mejora de la competitividad de la empresa y la superación de las expectativas de los clientes.

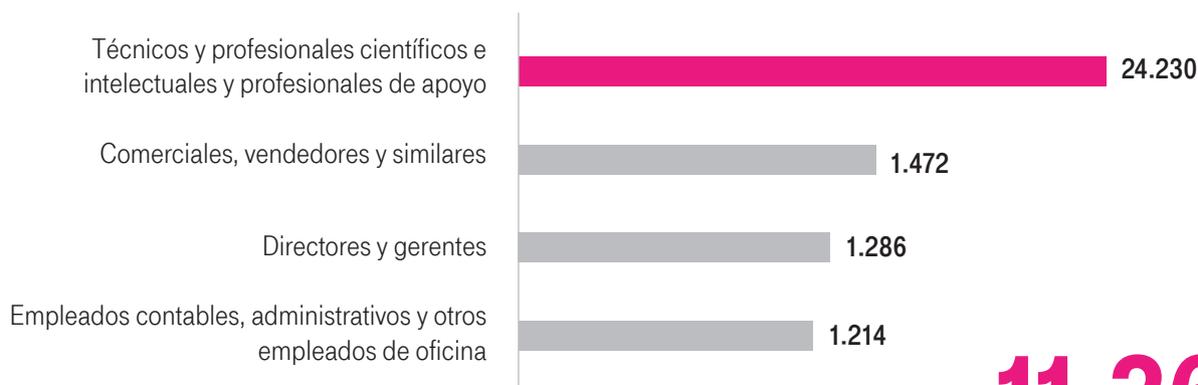
T-Systems apuesta desde hace unos años por las nuevas tecnologías para impartir formación. Por este motivo, se ofrece en abierto, a todos los empleados, 24x7, el máximo de formación posible, dotándoles de herramientas que fomentan la autorresponsabilidad y autodirección del proceso de desarrollo de cada empleado.

Así, la compañía cuenta con un paquete de e-learning con más de 6.000 cursos, 30.000 libros y 5.000 vídeos sobre temas técnicos actualizados, donde también se incluye formación en gestión, habilidades y liderazgo.

Los empleados también tienen disponibles cursos de capacitación en idiomas.

Durante el ejercicio 2018 se realizaron un total de 28.202 horas de formación, lo que equivale a 11,36 horas por empleado. A continuación, se detallan las horas de formación por categoría profesional:

Horas de formación por categoría profesional



11,36
HORAS
FORMACIÓN
EMPLEADO

NUESTRA APUESTA POR LA CONCILIACIÓN

Aunque en la actualidad no existe una política formal de desconexión laboral, desde la dirección se facilitan medidas para favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal, como por ejemplo en los casos de especial necesidad (enfermedades muy graves, cumplimientos de sentencias que obligan a cumplir regímenes de visita o parentalidad...) o la adaptación de la jornada laboral, siempre que sea compatible con las necesidades de la compañía.

En el convenio colectivo quedan también reguladas una serie de medidas orientadas a mejorar la conciliación, tales como flexibilidad horaria, redistribución de la jornada, home working, reducción de la jornada, permisos, excedencias... Asimismo, se amplían los permisos retribuidos mejorando los mínimos que se establecen por ley.

T-Systems Iberia pone a disposición de la plantilla un Plan de Retribución Flexible (PRF), que contempla el seguro médico, cheque comida, tarjeta transporte, y guardería. Asimismo, T-Systems Iberia dispone de un Fondo Social, gestionado por la comisión de Asuntos Sociales de la compañía, y que se dirige a otorgar ayudas especiales a empleados y familiares en los siguientes casos: ayudas para el cónyuge/pareja e hijos/as con disminución igual o superior al 65%, ayudas para recuperación física o psíquica del cónyuge o pareja e hijos/as, ayudas para casos excepcionales y otro tipo de ayudas como ortodoncias, ortopedia, entre otros.

Finalmente, T-Systems Iberia ITC, en colaboración con la fundación Alares, ofrece un programa que cubre tanto al empleado como al cónyuge, los hijos, los padres y, en el caso de la teleasistencia, también a los abuelos. Algunos de los servicios son: servicio de llamadas telefónicas ilimitadas en áreas médica, jurídico-psicológica, social y dietética-nutricional, servicio de teleasistencia preventiva y asistencial 24 horas, segunda opinión médica, servicio de gestiones administrativas gratuitas, etc.

Flexibilidad horaria

Home working

Redistribución de la jornada

Reducción de la jornada

Excedencias

Permisos





EL GRUPO TIENE FIRMADO EL CÓDIGO DE DERECHOS HUMANOS Y PRINCIPIOS SOCIALES, EN EL QUE SE ESTABLECE COMO PARTE DE SUS 10 PRINCIPIOS BÁSICOS CONOCER Y RESPETAR LA DIVERSIDAD CULTURAL, SOCIAL, POLÍTICA Y LEGAL Y RECHAZAR CUALQUIER FORMA DE DISCRIMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Como parte del Grupo Deutsche Telekom en T-Systems Iberia aplican algunos principios, políticas y procedimientos corporativos. Por un lado, en materia de Igualdad, el Grupo tiene firmado el Código de Derechos Humanos y Principios Sociales, en el que se establece como parte de sus 10 principios básicos conocer y respetar la diversidad cultural, social, política y legal y rechazar cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo; y, por otro la política de Diversidad, que incluye las dimensiones de género, edad, discapacidad, religión, etc. entendiendo ésta como un valor para la compañía y reconociendo la necesidad de gestionarla y potenciarla.

Adicionalmente, T-Systems Iberia cuenta con:

- **Plan de Igualdad**, que se encuentra en fase de actualización. En dicho plan se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia.
- **Comisión de igualdad**, que se ocupa del seguimiento de las acciones derivadas del Plan de Igualdad y que anualmente elabora un informe del seguimiento de las acciones.
- **Buzón de la Igualdad**, para que los empleados puedan enviar cualquier tipo de sugerencia o cursar una denuncia.
- **Plataforma de formación on-line** en materia de acoso para los miembros de la Comisión de Igualdad y la Comisión de Investigación.
- **Guía de comunicación inclusiva** con la finalidad de dar a conocer herramientas y recursos para fomentar una comunicación inclusiva en el seno de la organización.
- **Protocolo de prevención frente a situaciones de acoso laboral**, sexual o por razón de sexo dentro del entorno laboral de T-Systems.
- **Comisión de investigación** de casos de acoso constituida por la representación empresarial y de los trabajadores y trabajadoras y formadas específicamente para ello.
- **Comisión Paritaria por la Igualdad de Oportunidades** con el fin de abordar los compromisos asumidos en materia de igualdad.
- **Agentes de Igualdad** que se encuentran debidamente formadas y acreditadas, distribuidas por toda la organización, con la finalidad de impulsar el principio de igualdad en toda la compañía.

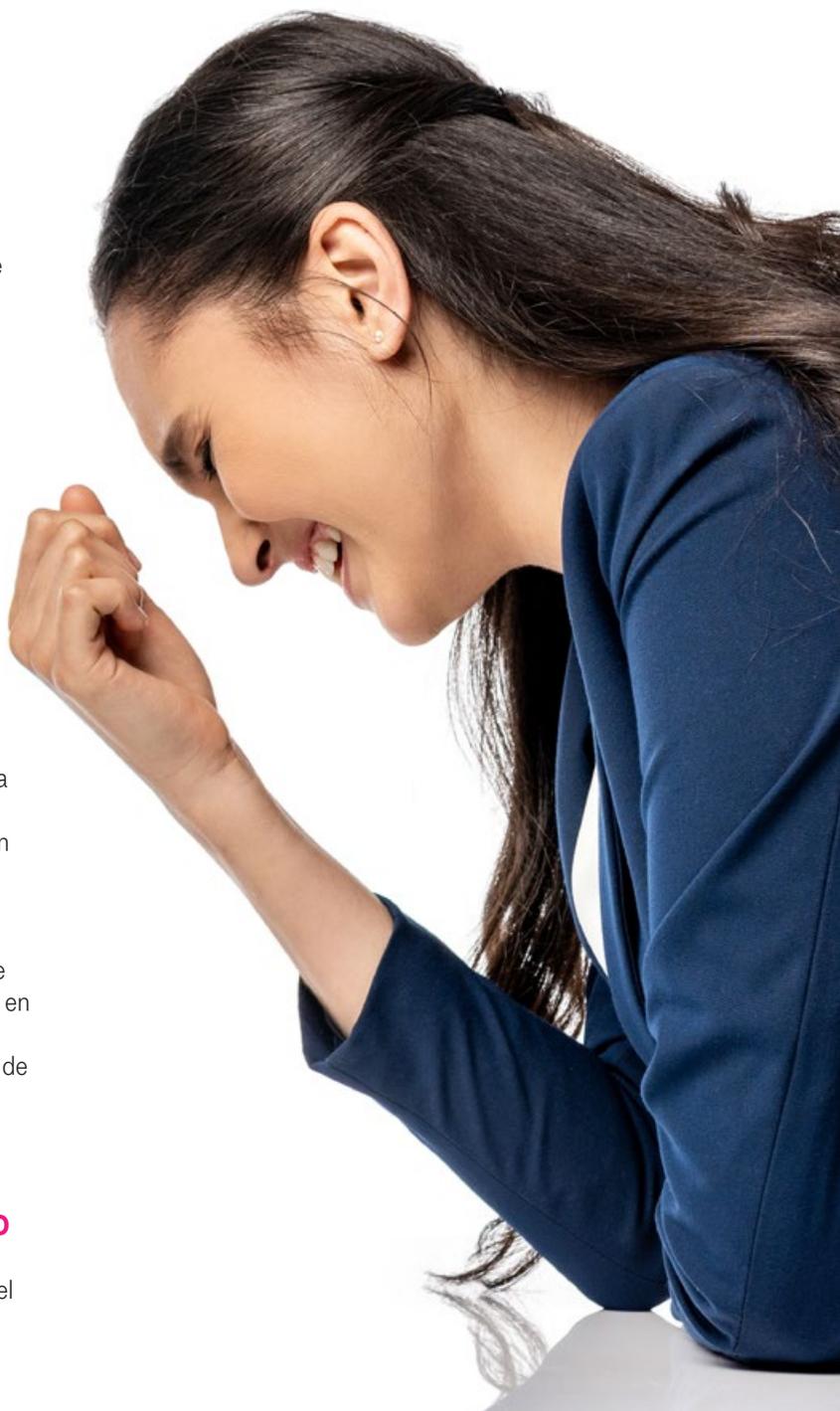
La política de igualdad y el protocolo de prevención ante situaciones de acoso se encuentran publicados en la intranet y accesibles a toda la plantilla.

A continuación, se detallan algunas medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en T-Systems Iberia:

- En los procesos de selección existe el compromiso de que, al menos, exista un 30% de curriculum vitae de mujeres. En caso de igualdad entre candidatos se selecciona a una mujer. Este compromiso está alineado con el objetivo de estar por encima de la media del Barómetro del Sector Tecnológico de Catalunya 2017(69%/31%).
- Compromiso de potenciar a las mujeres en puestos de mando, con el objetivo de estar por encima de la media del Sector Tecnológico de Cataluña. Todo proceso de promoción para cargos de responsabilidad contará con un mínimo de 30% de mujeres (actualmente 40% en T-Systems).
- Realización de comparativas anuales por colectivos, donde estadísticamente existe una escala salarial entre hombres y mujeres, para conseguir la igualdad salarial en todos los niveles.
- Plan de conciliación para conseguir una flexibilización de horarios a través de las adaptaciones de turnos, teletrabajo, parking para mujeres embarazadas y discapacitados, etc.

Diversidad en Órganos de Gobierno

Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran tres de los cuales una es mujer, lo que representa el 33% del total.



DISCAPACIDAD

T-Systems Iberia cuenta en la plantilla con un total de 23 personas con alguna discapacidad. Atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), la compañía acudió también a medidas alternativas a través de la contratación de diferentes servicios y donación a fundaciones por valor de 551 miles de euros.

Durante el año 2018 T-Systems superó el 2% exigido legalmente para el cumplimiento de la LGD.

Por otro lado, T-Systems cuenta con las medidas necesarias de accesibilidad para personas con discapacidad en sus centros de trabajo.



Engagement



En línea con la campaña Love Magenta, que sintetiza los valores de la marca y su cultura, se realizaron las siguientes acciones orientadas a reforzar el compromiso y la participación de los empleados:

Magenta Fit. Programa orientado a la salud y el bienestar de los empleados a través de diversas acciones:

- **Escuela de espalda.** Sesiones de higiene postural orientadas a conocer cuáles son los factores de riesgo laboral y personal, relacionados con los hábitos posturales. Participaron 95 trabajadores de diferentes sedes.
- **T-Runners Club.** T-Systems apoya con la difusión y en algunos casos la esponsorización de algunas de las carreras, como la carrera de las empresas.
- **Talleres de nutrición saludable.** En el marco del convenio con los supermercados "Casa Ametller" diferentes nutricionistas ofrecen charlas de alimentación saludable, etiquetaje o cómo planificar el menú semanal.
- **Día de la fruta.** Durante los meses de junio a noviembre la empresa ofreció a los empleados la posibilidad de tomar fruta (en este caso una manzana) para fomentar la comida saludable.
- **Sesiones para combatir el estrés.** Tras el acuerdo de colaboración con MC Mutual, se llevaron a cabo diferentes sesiones enfocadas a la gestión del estrés, mediante el autoconocimiento y control de las emociones, habilidades sociales para la resolución de conflictos, mejora de la gestión del tiempo.
- **Sesiones de fisioterapia.** Desde el mes de junio se puso a disposición de los empleados de Barcelona y Madrid un servicio de fisioterapia.
- **Sesiones de Yoga.** Participación en una masterclass de yoga en las delegaciones de Madrid y de Barcelona.
- **No elevators day.** Desde T-Systems nos unimos al evento internacional "No elevators day" promocionando el uso de las escaleras entre los empleados enviando diferentes mensajes e imágenes
- **Juegos interempresas.** La empresa animó a los empleados a participar en los juegos interempresas en Madrid, Barcelona y Valencia en las modalidades de fútbol, pádel y fitness, ganando en la modalidad de fitness y pádel mixto.



Love Magenta

Magenta Express. Iniciativa que, liderada por el departamento de marketing, informa una vez al mes de las noticias más relevantes de la organización.

VideoBlog de Osmar. Nuevo canal de comunicación del Managing Director con los empleados, que se realiza con una periodicidad bimensual y se caracteriza por tres factores: 3 minutos, en un formato de vídeo hablando de manera clara e informal de los temas más importantes de la compañía y la implementación de la estrategia.

Café con... Iniciativa que une al Board con los empleados, en sesiones de 60 minutos y unos 15 empleados elegidos al azar.

Guiding Principles Day para dar a conocer los Guiding Principles entre los empleados, haciendo diferentes actividades.

Concurso fotográfico. Este año versó sobre la temática/Hashtag “#PeopleMakeItHappen”, como lema principal de la campaña de cambio cultural basado en el Outward Mindset y la técnica Arbinger.

Digital Learning Marketplace. Evento en las oficinas de Barcelona dónde se hizo un market place con la finalidad de presentar a todos los empleados la oferta formativa de la compañía.

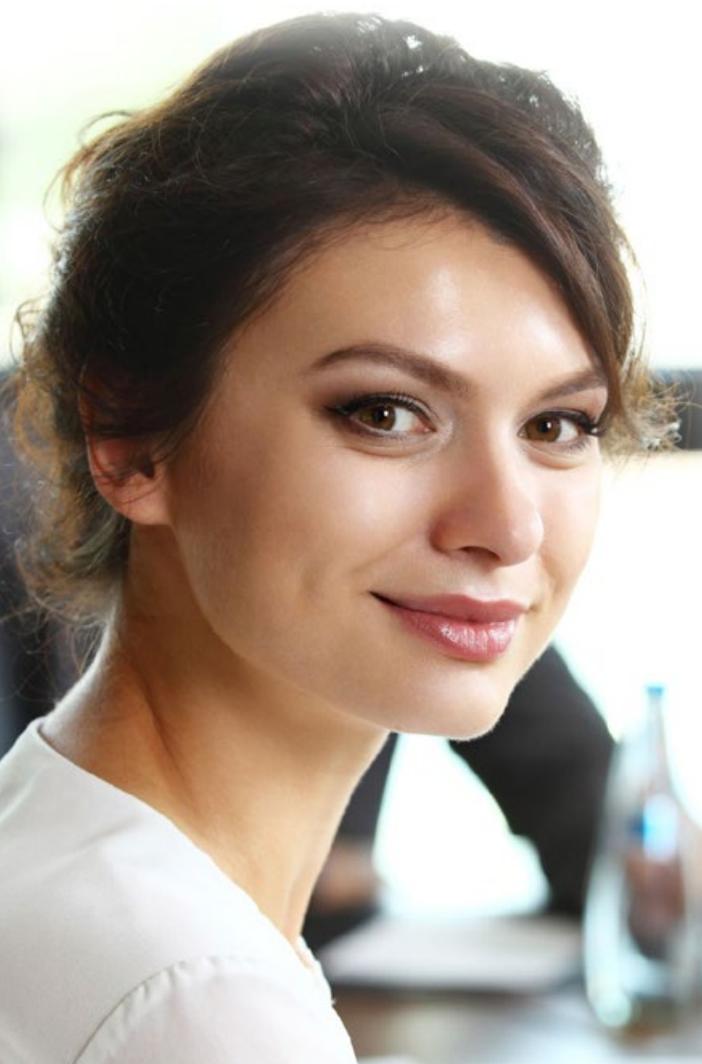
First Day. Sesiones de bienvenida para los nuevos empleados en las que se explican aspectos fundamentales de la compañía y un conocimiento en profundidad de las diferentes áreas del departamento de RR.HH. Además, también se traslada la experiencia de algún empleado.

Reconocimientos. Esta campaña está orientada a otorgar reconocimiento a los empleados por una acción que hayan hecho o bien por una ayuda que te haya dado en algún momento.

Y-Zone Streaming with the Board. Sesión en streaming del Board en Iberia para que todos los empleados de T-Systems Iberia pudieran conocerlos y a la vez hacerles diferentes preguntas.

T-Family Day. Un día para compartir con nuestras familias que les permite conocer el lugar en el que trabajamos.

Fiesta de Navidad. Un día para agradecer a todas las personas que forman parte de T-Systems el esfuerzo desarrollado durante el año.



Clima laboral

En el Grupo Deutsche Telekom se promueve una cultura de opinión constante, ya que es crucial para una compañía en proceso continuo de transformación conocer el clima de satisfacción de sus empleados y asegurar la comprensión y el apoyo de todos a estos cambios. Con este fin, dos veces al año se realiza la encuesta **Pulse Service**, diseñada para medir la sensación actual de los empleados en términos de comprensión y aceptación de temas actuales en Deutsche Telekom y conocer las perspectivas e intereses más importantes para los empleados.



Pulse Service	Participación	Nivel de satisfacción
Primera encuesta	69%	71%
Segunda encuesta	62%	68%

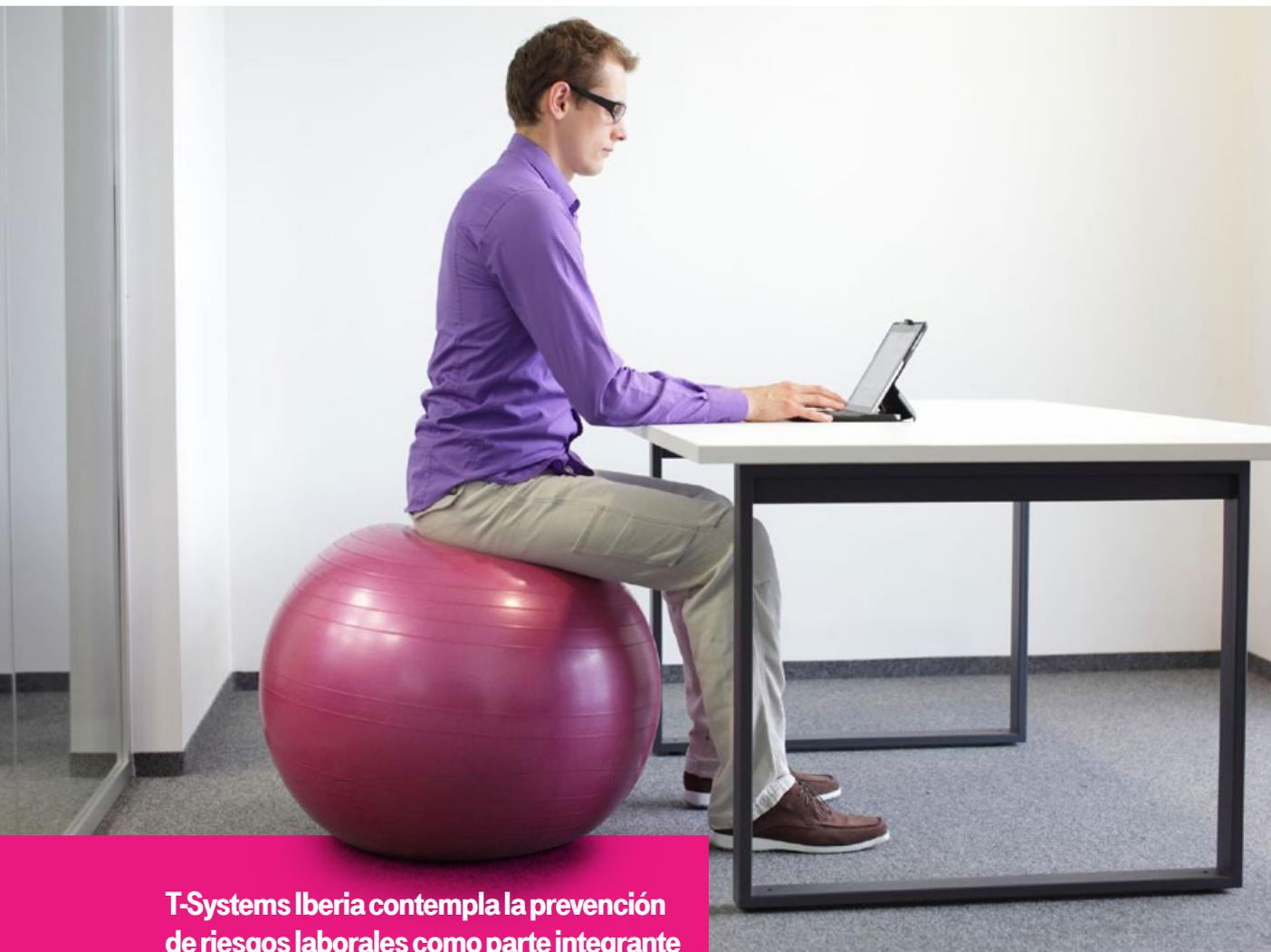
Los **aspectos mejor valorados** fueron los relativos a la existencia de una cultura abierta a la expresión de opiniones y feedback, el balance trabajo/vida privada, el orgullo de pertenencia y el valor de la integridad.

Por otro lado, cada dos años se realiza la **encuesta Employee Survey**, casi 100 preguntas centradas en tres parámetros esenciales para el éxito futuro del grupo: participación, comportamiento en servicio y salud de los empleados.

Además, se examinan otros factores de la vida diaria laboral como la intensidad del trabajo, el liderazgo, la calidad de los procesos, la comprensión de la estrategia, la confianza en la gestión de la empresa en los distintos niveles, etc., dando a los empleados la oportunidad de expresar su opinión sobre las estrategias básicas de la empresa.

Esta encuesta está prevista realizarla en el ejercicio 2019.

Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral



T-Systems Iberia contempla la prevención de riesgos laborales como parte integrante de la gestión de la organización. Por ello, considera como uno de sus principios básicos y como uno de sus objetivos fundamentales la promoción de la mejora continua de las condiciones de trabajo como medio para proteger la integridad y la salud de las personas.

Principales iniciativas:

- **Implementación de un servicio externo (DELAMA)** para intercambio y validación de documentación de la CAE (Coordinación de Actividades Empresariales).
- **Realización de campañas de formación y divulgación** a managers sobre CAE y sus funciones y responsabilidades en materia de PRL.
- **Auditoría voluntaria del Sistema de Gestión de la Prevención.**
- **Proyecto MAGENTA FIT** para promocionar la práctica de hábitos saludables entre los empleados (actividad física, nutrición saludable y bienestar).
- **Campañas preventivas relacionadas con la salud y bienestar** de los empleados:
 - Escuela de Espalda
 - Fisioterapeuta
 - Gestión del estrés
 - Conducción segura
 - Cáncer de piel, mama y próstata
 - Nutrición saludable
- **Participación en la campaña Bonus 2017** promovida por la Seguridad Social para premiar a las empresas que disminuyen la siniestralidad e invierten en la seguridad.
- **Inicio del proceso de certificación ISO 45001** (nueva norma de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).



1,6
ÍNDICE DE
FRECUENCIA

0,04
ÍNDICE DE
GRAVEDAD

En 2018 los índices se situaron en valores muy bajos, manteniendo la tendencia de los años anteriores

	Hombres	Mujeres
Índice de Frecuencia	1,5	1,8
Índice de Gravedad	0,03	0,07

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo excluyendo in itinere/ Nº horas trabajadas) x 10⁶
 Índice de gravedad: (Nº jornadas perdidas/Nº horas trabajadas) x 10³

Durante 2018 hubo 30 accidentes con baja (24 hombres y 6 mujeres) y no se produjo ningún accidente mortal.

Los profesionales de T-Systems Iberia no desarrollan actividades con una incidencia o riesgo elevado de enfermedades profesionales. Durante 2018 no se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

DIÁLOGO SOCIAL

En T-Systems el diálogo social se organiza mediante la interlocución con las cuatro secciones sindicales (CCOO, CGT, UGT y USO), y los órganos de representación unitaria de cada centro de trabajo (Comité de Empresa o delegados sindicales) según corresponda conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

Los mencionados órganos de representación se integran, a su vez, en diversas comisiones creadas al amparo de lo dispuesto en convenio para tratar temas específicos (formación, igualdad, seguridad y salud), así como para solventar dudas de interpretación del Convenio (Comisión AIV).

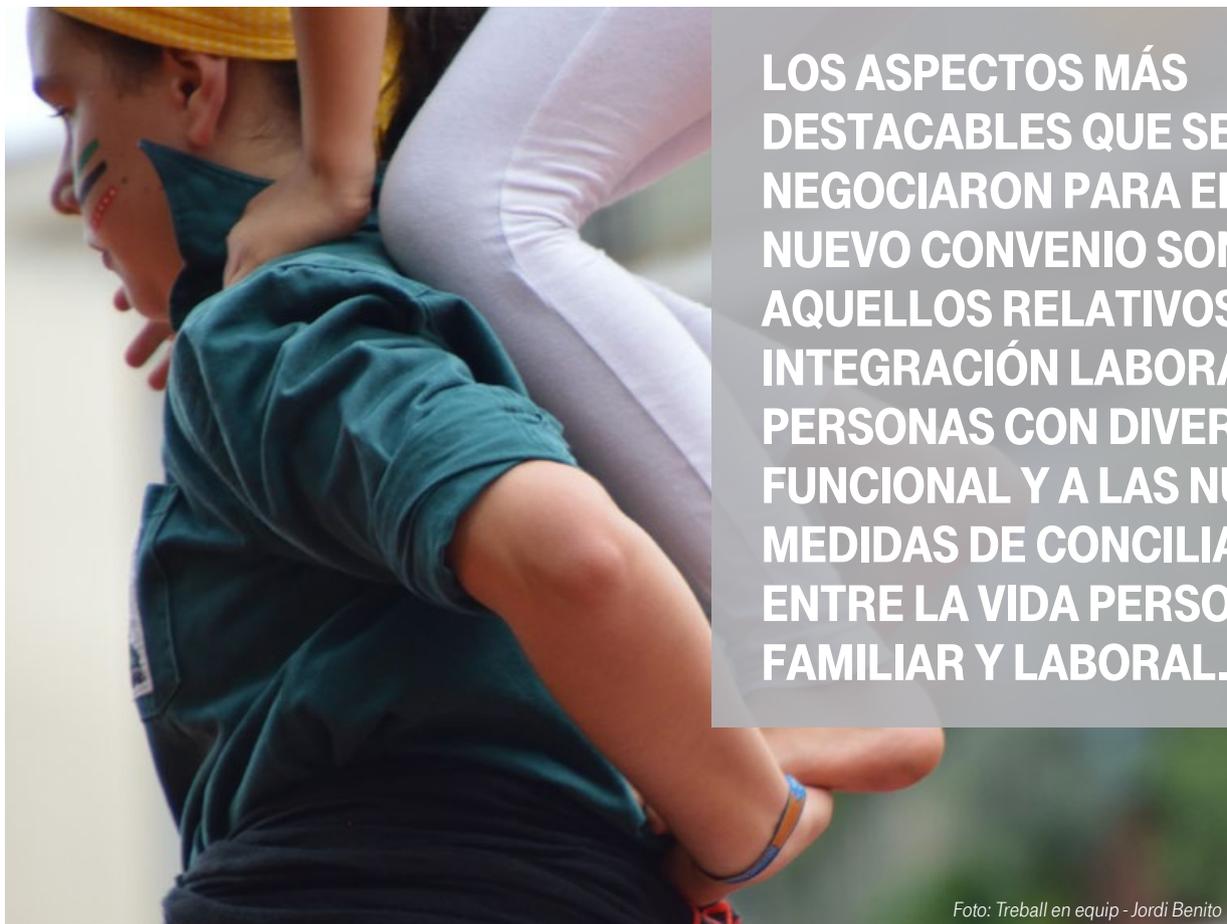
Los procedimientos de información y consulta son básicamente los establecidos conforme a lo dispuesto en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores. Por su parte, las negociaciones se llevan a cabo principalmente en el seno de la Comisión Negociadora del nuevo Convenio de Empresa (cuya firma se realizó en febrero de 2019), y en las comisiones creadas ad hoc cuando legalmente ha sido necesario abrir período de consultas.

En referencia a temas colectivos existe la interlocución con la parte social, se realiza en los foros correspondientes y legalmente establecidos (TLC, SIMA...)

Según el texto del Convenio de Empresa que resultó de aplicación en 2018, únicamente están excluidos las personas bajo otro régimen jurídico de relaciones laborales, como por ejemplo el personal bajo el convenio colectivo de Mercedes Benz España.

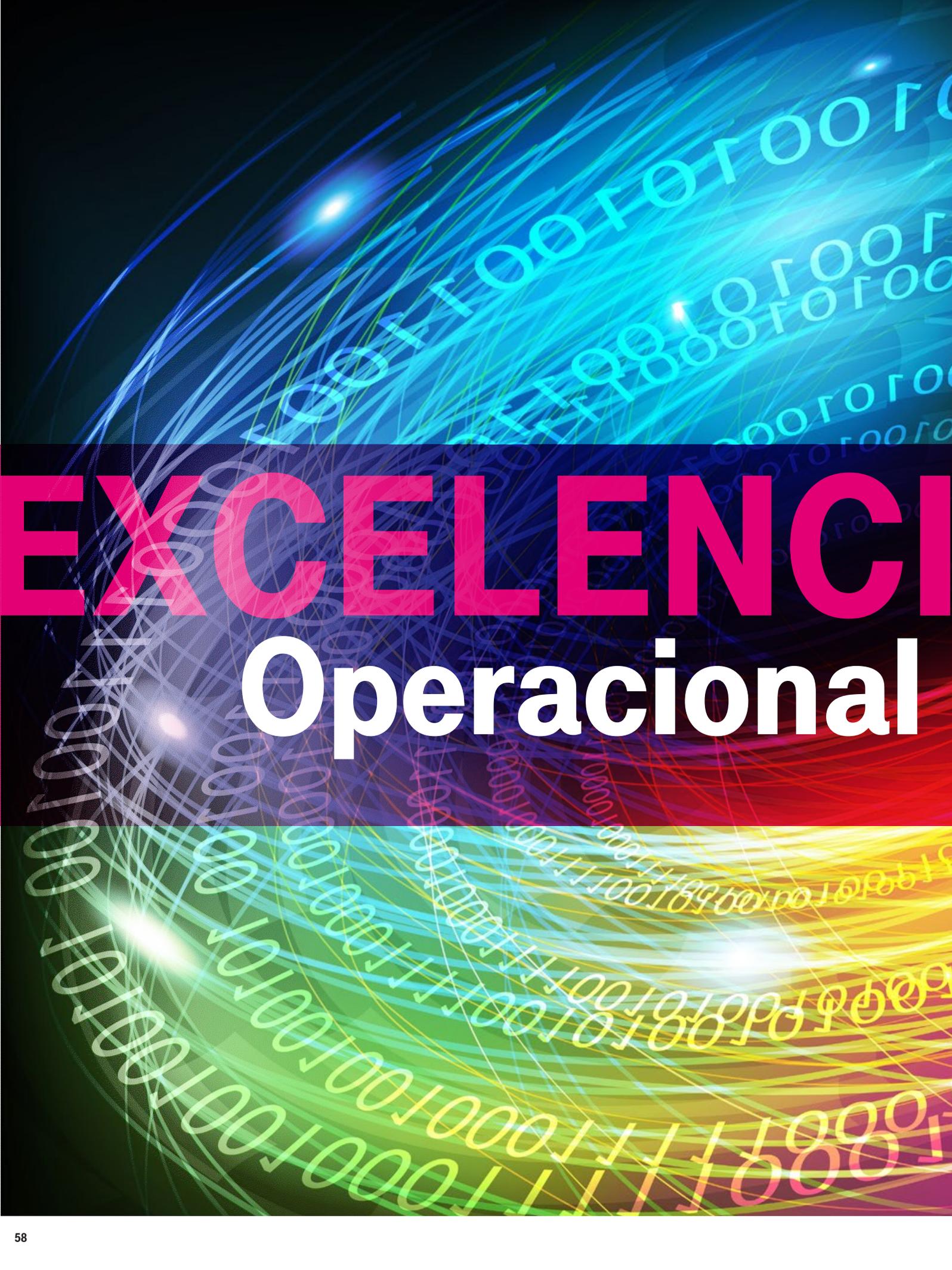
Además, en el convenio se establecen medidas tendentes a garantizar la protección de la salud de las personas con diversidad funcional, así como un artículo específico dedicado al servicio médico, en virtud del cual en los centros de trabajo de 28@ (Madrid), y de 22@ (Barcelona), se dispone de un servicio sanitario.

Los aspectos más destacables que se negociaron para el nuevo convenio son aquellos relativos a la integración laboral de personas con diversidad funcional y a las nuevas medidas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.



LOS ASPECTOS MÁS DESTACABLES QUE SE NEGOCIARON PARA EL NUEVO CONVENIO SON AQUELLOS RELATIVOS A LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y A LAS NUEVAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN ENTRE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

Foto: Treball en equip - Jordi Benito

The background is a vibrant, abstract composition of glowing lines and binary code. The lines are in various colors including blue, green, yellow, and red, creating a sense of motion and energy. Binary digits (0s and 1s) are scattered throughout, some appearing to float or move across the frame. The overall effect is that of a digital or data-driven environment.

EXCELENCIA

Operacional



A

Gestión de la calidad

La ambición de la compañía es mejorar de manera consistente para alcanzar la **mayor calidad de los productos y servicios** y **mejorar la satisfacción del cliente**, proporcionando a la vez valor añadido mediante sus **principios de seguridad y una cultura de privacidad de datos** para que los sistemas con información relevante de los clientes estén continuamente protegidos.

La gestión de la calidad es una prioridad fundamental en T-Systems. Por este motivo, se monitorizan e implementan aquellas acciones necesarias para asegurar soluciones y servicios con un alto valor añadido para los clientes, cuya satisfacción es el principal motor.

El modelo de procesos se encuentra plenamente alineado con los estándares y mejores prácticas reconocidas a nivel internacional por el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Una larga trayectoria y experiencia, unida a la mejora continua permite asegurar a T-Systems la capacidad para ofrecer soluciones y servicios que satisfagan y, en su caso, excedan los requisitos de los clientes.

- Gestión de la calidad ISO 9001
- Gestión ambiental ISO 14001
- Gestión de Seguridad de la Información ISO / IEC 27001
- Gestión de servicios TI ISO / IEC 20000-1 / ITIL
- Cumplimiento normativo IDW AssS 980
- Gestión de la continuidad de negocio ISO 22301
- ISAE 3402. Buenas prácticas para la evaluación de proveedores externos
- ESARIS (Enterprise Security Architecture for Reliable ICT Services). Enfoque para ofrecer servicios seguros de TIC.
- CMMI (Capability Maturity Model Integration). Modelo para la mejora y evaluación de los Procesos de desarrollo y mantenimiento sistemas y productos software
- Esquema Nacional de Seguridad. *Utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación*

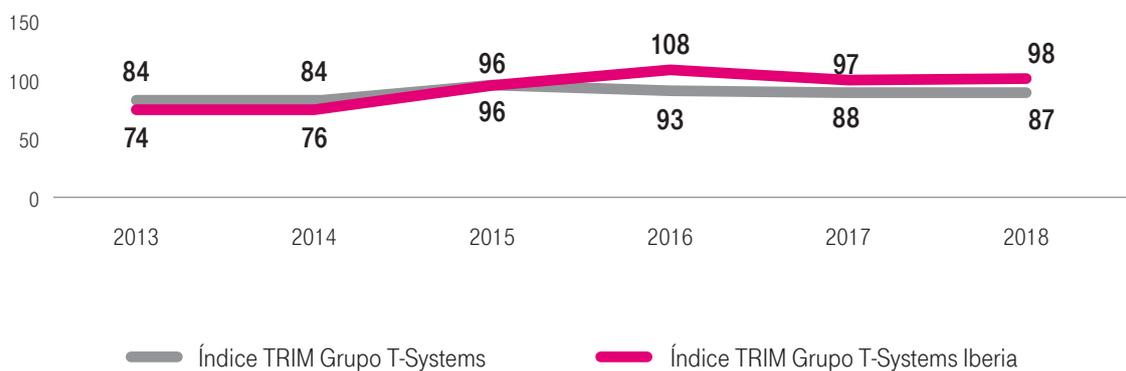


Durante 2018 se superaron las correspondientes auditorías externas de certificación.

En T-Systems Iberia se evalúa anualmente el nivel de satisfacción de los clientes a través de la encuesta de satisfacción TRI*M. Se trata de una encuesta coordinada a nivel del Grupo T-Systems, de la que se obtiene el Índice TRIM.

T-Systems Iberia consiguió en 2018 un índice de 98, mejorando en un punto el índice del año anterior, y por encima del resultado obtenido a nivel Grupo T-Systems (87).

Evolución Índice TRIM



T-Systems también interactúa con sus clientes a través de diversos foros y canales tales como visitas al CPD, reuniones para el desarrollo de procesos de innovación tecnológica, envío de newsletter, revista, mailings, redes sociales o campañas específicas de presentación de productos, entre otros.

Con respecto a los **sistemas de reclamación**, la compañía cuenta con un proceso de gestión de quejas cuyo objetivo es obtener información para poder realizar mejoras en los productos/servicios que T-Systems Iberia ofrece a sus clientes. La gestión correcta de las quejas permite mejorar

la competitividad y la reputación de la organización, incrementar la confianza que los clientes depositan en T-Systems ITC Iberia, y elevar el grado de fidelización de éstos. Este procedimiento recoge las normas que regulan la gestión de las quejas por parte de T-Systems ITC Iberia, manifestadas por sus clientes.

En 2018 se recibieron un total de 8 quejas de las que, al cierre del ejercicio, 5 seguían en curso debido a que se recibieron en los últimos días del ejercicio 2018. Las quejas se debieron a incidencias técnicas en la prestación del servicio.



Innovación y tecnología

T-Systems Iberia apuesta por crear valor añadido mediante soluciones innovadoras y líderes en el mercado, convirtiéndose para sus clientes en la compañía de referencia en Transformación Digital.

La innovación tiene por objetivo resolver problemas actuales y futuros, sin perder de vista aspectos tan importantes como la experiencia de usuario, la funcionalidad, la viabilidad tecnológica o el impacto en el negocio y en las personas.

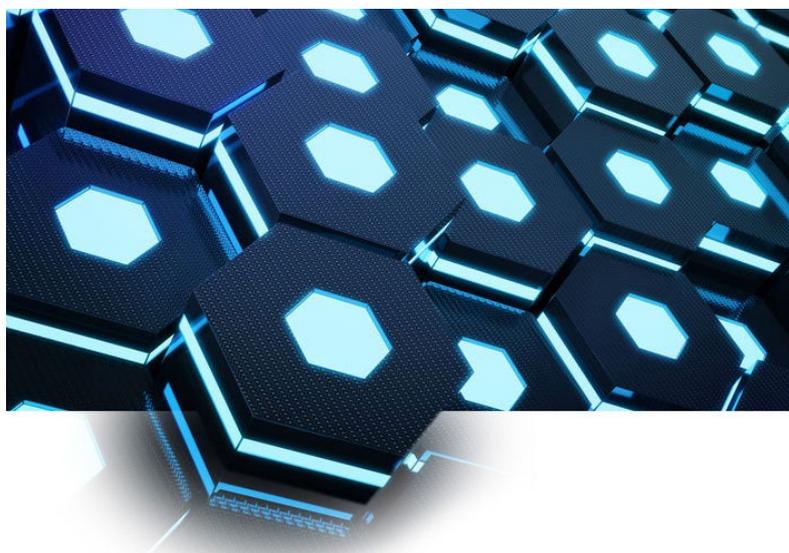
La gestión de la innovación forma parte de la estrategia de sostenibilidad de T-Systems Iberia, donde se incluyen clientes, socios (partners), proveedores... Asimismo, la innovación está integrada en la cultura y los procesos de la compañía, de manera que todas las personas que forman parte de T-Systems participan en el ciclo de vida de la innovación.

La estrategia de innovación de T-Systems se basa en 4 pilares: Inspiración, Co-Ideación, Co-Creación y Aceleradores, soportados por Personas, Entidades, Espacios y Tecnología.

Debido al éxito del modelo de innovación impulsado en 2018, T-Systems Iberia ha potenciado y dotado de más recursos al programa de innovación de la compañía. Esto se traduce en la ampliación de los espacios físicos dedicados a actividades de inspiración, talleres de ideación, laboratorios de creación, además de la capacitación de las personas en diferentes ámbitos del proceso de innovación, entre otros. El T-Systems Innovation Center (espacio de más de 300 m²) será durante el 2019 la realidad tangible de la inversión en esta área.

Los principales indicadores de innovación que medirán el rendimiento, los logros y el avance son los siguientes:

- Número de talleres de co-ideación realizados con clientes y partners,
- Número de prototipos, MVP (Minimum Viable Product) implementados y con un plan de desarrollo/negocio definido y ejecutado,
- Número de acuerdos/inversiones establecidos con los grupos del interés del ecosistema de innovación nacional e internacional: entidades públicas y privadas, universidades, centros de investigación y desarrollo, start-ups, etc,
- Volumen estimado de población beneficiada.



PROYECTO DESTACADO

Un reto innovador

Para un cliente líder del sector *Oil&Gas*, se está trabajando en la definición e implantación de una arquitectura corporativa *Edge Computing* que permita el procesamiento de millones de datos de la sensorica implantada en las diferentes plantas de refino y químicas en tiempo real, así como de su futuro uso en procesos *upstream*.

Uno de los retos es que esta arquitectura debe ser totalmente escalable (tanto en capacidades de hardware como de software) para el procesamiento de la información, así como en sus comunicaciones. También debe ser lo suficientemente robusta para integrar el tránsito de información y capacidades analíticas en la nube, así como su integración en los Centros de Control de las plantas (como en los *dashboard* corporativos).

Por tanto, se trata de un proyecto innovador sin precedentes en T-Systems Iberia por: el árbol de la diversa casuística en tipo de información a través de los diferentes tipos de sensores (acelerómetros, cámaras termográficas, audio, termopares, etc.); así como el volumen de información y comunicaciones dependientes de los puntos de ubicación y distancias; junto con la constante incorporación de casos de uso innovadores, como pueden ser la incorporación de drones (inspecciones de terreno, corrosión, fugas, olores, etc.) y condiciones del entorno en zonas explosivas.

Gestión de compras

La política de compras y el proceso de gestión de proveedores es global y aplica a todas las compañías del Grupo DT. La función de compras en T-Systems está altamente centralizada a nivel global negociándose, cuando es posible, acuerdos globales con proveedores mediante contratos marco internacionales.

En el Grupo Deutsche Telekom el compromiso con la sostenibilidad se amplía a la cadena de suministro. En esa línea, el Grupo cuenta con herramientas y métodos que promueven la sostenibilidad en las actividades de compras, tales como un proceso de selección y evaluación de proveedores de acuerdo a criterios sociales y medioambientales, la identificación de los riesgos en la cadena de suministro, talleres con proveedores o la realización de auditorías sociales.

El proceso internacional de gestión de proveedores requiere que los nuevos proveedores pasen un proceso de precalificación que incluye la evaluación de aspectos financieros, ambientales y de responsabilidad social. Adicionalmente, el grupo DTAG utiliza una herramienta para la evaluación de la sostenibilidad de los proveedores. Esta herramienta se está utilizando para los grandes proveedores y, como parte de la estrategia sobre sostenibilidad, se va ampliando progresivamente el número de proveedores a los que se requiere participar en la evaluación. A través de esta herramienta los proveedores rellenan varios cuestionarios sobre asuntos relativos a medio ambiente, condiciones laborales,

prácticas de negocios, etc., que son evaluados generando una puntuación en función del resultado obtenido.

Además, siempre que es posible se exige a los proveedores el compromiso con el código de conducta del Grupo DT.

A nivel T-Systems Iberia se está iniciando la implementación de la nueva herramienta corporativa de gestión de proveedores, que le servirá a medio plazo a la compañía como fuente de información y definición de indicadores relacionados con la sostenibilidad de la cadena de suministro.

La evaluación de proveedores en materia de sostenibilidad se realiza a nivel de Grupo DT, cuyos resultados aparecen publicados anualmente en el informe de sostenibilidad del Grupo.

En T-Systems también fomentamos la contratación de proveedores locales. En concreto, a lo largo del ejercicio 2018, el 80% de las compras se realizaron en España y Portugal.

EL GRUPO CUENTA CON HERRAMIENTAS Y MÉTODOS QUE PROMUEVEN LA SOSTENIBILIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE COMPRAS, TALES COMO UN PROCESO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES



Nuestro impacto ENTORNO



en el

Foto: Naturemakeithappen - Miquel de Haro

T-Systems Iberia, como empresa del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), pone al servicio de la sociedad soluciones que contribuyen al desarrollo sostenible. Sus soluciones digitales contribuyen sustancialmente a la mejora de tres dimensiones de desarrollo: la calidad de vida de las personas, un crecimiento equitativo y la protección del medio ambiente.

En esa línea, T-Systems Iberia ofrece soluciones que incorporan beneficios ambientales para sus clientes como la optimización de consumos energéticos, control de residuos, optimización de recursos naturales, etc.

Las soluciones Cloud son un ejemplo de cómo se puede contribuir a la reducción de la huella de carbono de los clientes. Esto se debe a que, en lugar de ser operadas en las instalaciones del cliente, las aplicaciones migran a CPDs eficientes, lo que permite a los clientes minimizar su infraestructura.

Además, la compañía apuesta por proyectos en el ámbito de Smart Cities, en los cuales el aprovechamiento de datos permite mejorar la gestión de las ciudades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Algunas de estas soluciones con sus beneficios ambientales se describen a continuación:

- **Alumbrado Inteligente:** Optimización del uso de la red de alumbrado público y reducción del consumo energético.
- **Calidad Medioambiental:** Disponer de un mapa de calidad del aire y ruidos con alta precisión en el área monitorizada, permitiendo la toma de decisiones frente a situaciones desfavorables.
- **Eficiencia Energética:** Mejora de la eficiencia energética de los edificios aportando un ahorro de costes.
- **Residuos:** Impulsar la cultura del reciclaje de los ciudadanos, fomentando su concienciación y motivación.
- **Soluciones TAO** para la implantación de la administración electrónica con la correspondiente reducción de papel en documentos, notificaciones a ciudadanos y empresas e informes internos.



Acción social

El compromiso de T-Systems Iberia también se pone de manifiesto a través de la participación y colaboración con diversas entidades sociales.

Programa “Mejora la sociedad, digitalízala” de la Fundación Junior Achievement. En este programa, enfocado a niños entre 14 y 16 años y orientado a desarrollar las competencias necesarias para liderar la transformación digital y desenvolverse en el mercado laboral del S. XXI, participaron 17 voluntarios de diferentes áreas de la compañía.

Recogida de alimentos. Gracias a esta iniciativa se entregaron 454 kilos de alimentos a los Bancos de Alimentos de Reus, Granada, Madrid, Barcelona y Portugal.

Mulla’t per l’Esclerosi Múltiple. Con la finalidad de ayudar a la recaudación de fondos para la investigación y ayuda a los enfermos de esclerosis múltiple, cuatro empleados de T-Systems Iberia se sumaron a este evento anual.

Recogida de juguetes. En 2018 se entregaron a Cruz Roja y a la Fundació Formació i Treball 220 juguetes para que se repartieran entre niños de familias con pocos recursos.

Visitas de Alumnos. Este año han visitado la empresa 30 alumnos de ciclo formativo de grado medio en informática con la finalidad de conocer la empresa, sus instalaciones y recibir una sesión de orientación profesional.

Además, T-Systems Iberia donó 24 miles de euros a la Fundación Aura, dedicada a actividades de inserción laboral de personas con discapacidad intelectual, y a la Fundación Goethe, en la que participan empresas y emprendedores con el objetivo de promover las relaciones hispano-alemanas a nivel cultural.



Compartiendo experiencia y conocimiento

Durante 2018, T-Systems Iberia ha realizado más de 40 acciones de patrocinio, de las que se destacan las dos siguientes:

Principales eventos

- **I Encuentro sobre gestión inteligente de ciudad (eGIC).** Este evento fue organizado por el Ayuntamiento de Benalmádena y el Club de Innovación, con el apoyo de la FEMP y el Cosital. T-Systems Iberia fue el patrocinador principal.

En el evento participaron más de 200 representantes de más de cien administraciones públicas locales y provinciales junto con expertos de empresas del sector TIC, quienes debatieron y aportaron sus conocimientos sobre las tendencias actuales y futuras en relación a la gestión inteligente de los servicios públicos en España, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

- **Greenlights for Girls. En el marco del compromiso de T-Systems Iberia con la igualdad, la empresa ha apoyado esta iniciativa** dedicada a niñas entre 11 y 15 años, orientada a impulsar el conocimiento y la inspiración en materias como la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, de forma que se incremente la presencia de la mujer en estas carreras.

Asociaciones

La compañía participa activamente en asociaciones que tienen relación con su actividad:

- ACEC- Associació Catalana d'Empreses Consultores
- Asociación Eurocloud España
- AUSAPE - Asociación de Usuarios de SAP de España
- DIRCOM - Asociación Directivos de Comunicación
- Unió Catalana D 'Hospitals
- Cerdanyola Empresarial
- Associació D'Empreses i Institucions 22@ Barcelona
- Fundació Cercle D'Economia
- Foment del Treball Nacional
- Círculo de Economía
- Fundació Cercle Tecnologic de Catalunya
- Círculo Ecuestre
- Cámara de Comercio Alemana en España
- CIAC- Associació Clúster TIC Reus
- Cluster Saúde de Galicia, CSG
- Fundacio Privada I2CAT, Internet i Innovacio digital a Catalunya
- AED - Asociación Española de Directivos



En diálogo con la sociedad

T-Systems Iberia interactúa con sus principales grupos de interés con regularidad a través de diversos canales de diálogo y comunicación:

Categoría de grupo de interés	Canales de comunicación
Empleados	Intranet corporativa Café con Polo Videoblog de Osmar Semana en 30 segundos Newsletter corporativa Direct mail Magenta Fit Concurso de fotografía Encuestas de satisfacción Manual de acogida Premios y concursos Buzones corporativos Convenio colectivo Telekom Social Network Revista You and Me del Grupo DT
Clientes	Reuniones Encuestas de satisfacción Revista corporativa Newsletter corporativa Redes sociales Multiconferencias Pertenencia a asociaciones (AEC) Eventos, congresos, foros y ferias Web Catálogos corporativos Campañas marketing
Proveedores	Web Normativa interna: función de compras y gestión de proveedores
Medios de comunicación	Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Eventos con medios Pertenencia a asociaciones (DIRCOM) Web
Sociedad	Patrocinios y mecenazgos Participación en congresos, foros, simposios... Convenios de colaboración Donaciones Web
Inversores y analistas	Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Acuerdos de colaboración (Penteo) Eventos con analistas
Expertos del sector TIC	Departamento de prensa y comunicación Comunicados de prensa Acuerdos de colaboración (Penteo) Eventos con analistas

Nuestra aportación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

A través de los 17 ODS se reflejan los grandes retos económicos, sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad y que están marcando la agenda global.

Dado que los cambios en la sociedad se producen por la suma de los esfuerzos de todos los agentes que la conforman, desde T-Systems hicimos una reflexión sobre el impacto de nuestros servicios y soluciones, siendo así

más conscientes de los beneficios sociales que aporta nuestra actividad en la calidad de vida de las personas y su bienestar, el crecimiento equitativo o la protección del medioambiente, entre otras.

Una gran parte de nuestros productos, servicios y actividades contribuyen a lograr dichos ODS, tal y como se describe en la siguiente tabla:



Foto: El reflejo del trabajo - María Cinta Ponce

ODS

T-SYSTEMS IBERIA

IMPACTO POSTIVO



Objetivo 3
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Soluciones E-HEALTH
Proyectos realidad virtual
Campañas para la protección de la salud y seguridad laboral
Esponsorización en la carrera de las empresas
Magenta FIT

Hace la salud más accesible, asequible y permite una mejor calidad



Objetivo 4
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

Soluciones E-LEARNING
Greenlights for Girls
Inversión en formación y desarrollo de la plantilla
Programas de talento
Convenios en prácticas

Hace la educación más accesible, asequible y de mayor calidad



Objetivo 7
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

Estrategia cambio climático
Conexión a la red Districlima
CPD Cerdanyola

Mejora la eficiencia energética y el acceso a una energía más asequible y sostenible



Objetivo 8
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Soluciones digitales del portfolio
Employee and pulse surveys
Carta social
Política de proveedores

Genera crecimiento, transforma los patrones de consumo



Objetivo 9
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

T-Systems Innovation Arena
Soluciones: IoT, cloud, data analytics, M2M...
Proyectos de realidad virtual y realidad aumentada

Incrementa el acceso a las TIC, acceso universal a internet, mejora la tecnología mediante la I+D



Objetivo 10
Reducir la desigualdad en y entre los países

Acceso a internet
Plan de igualdad

Reduce la brecha digital



Objetivo 11
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

SMART CITIES.
CONNECTED CAR
Proyectos realidad virtual y realidad aumentada

Reduce el consumo de recursos, mejora la eficiencia energética y reduce la polución



Objetivo 13
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Estrategia cambio climático Grupo DT
Programa ambiental
Proyecto consolidación CPDs
Soluciones digitales (ej. Cloud computing)

Permite la reducción de emisiones

Gestión ambiental



T-Systems Iberia es una empresa comprometida con el medio ambiente y este compromiso se materializa tanto en la estrategia de protección ambiental (alineada con el Grupo DT) como en el desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001, en cumplimiento de la Política Ambiental de T-Systems Iberia.

La Estrategia de protección ambiental de T-Systems Iberia incluye diferentes pilares en los que la compañía está trabajando en la actualidad con la mirada puesta en el 2020. Esta estrategia se encuentra alineada con la estrategia medioambiental definida por el Grupo Deutsche Telekom, denominada "Climate Protection Strategy".

Pilares Estratégicos T-Systems Iberia



Además, la Política Ambiental de T-Systems Iberia, cuyas bases son la misión corporativa, los principios y el Código de Conducta, contempla los siguientes principios:

- **Asumir la responsabilidad social de proteger al medioambiente**, orientando los pensamientos y acciones hacia un modelo de negocio sostenible en interés de las generaciones futuras.
- **Asegurar que la protección ambiental forma parte de las prioridades de la empresa**. Por ello, la Dirección del Grupo asume la responsabilidad directa de los mismos. Se utiliza un sistema de gestión para asegurar que la política se implemente de manera efectiva.
- **El medioambiente es una componente indispensable del éxito empresarial** y constituyen un factor importante en la eficiencia económica, en la calidad del trabajo, en la cultura corporativa y en la satisfacción de los empleados.
- **Actuar con previsión**, entendiendo las regulaciones legales como requisitos mínimos que se mejoran siempre que se pueda.
- **Trabajar para mejorar continuamente el desarrollo ambiental de la organización**.
- **Involucrar activamente a los empleados en todas las medidas**. Ellos, junto con contratistas y proveedores, están obligados a cumplir con los reglamentos ambientales y asegurar su implementación.
- **Esforzarse por encontrar soluciones para los productos y servicios que sean eficientes** desde el punto de vista energético, conservando los recursos naturales.
- **Mantener al público y a los grupos de interés informados del compromiso ambiental de la compañía** y así fomentar un diálogo constructivo.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de T-Systems Iberia, certificado por la Norma **UNE-EN ISO 14001**, asegura el cumplimiento de los requisitos legales a la vez que incide sobre aspectos ambientales relevantes, permitiendo el desarrollo e implementación de la Política Ambiental y la definición de objetivos e iniciativas coherentes con su Política.

El Alcance del SGA enmarca todas las instalaciones ubicadas en los centros de Barcelona, Madrid y Cerdanyola. Durante 2018 se superaron las auditorías externas correspondientes.

El liderazgo y compromiso de la implantación y desarrollo recae sobre la Dirección de T-Systems Iberia, para asegurar la importancia y el carácter transversal de los aspectos ambientales. También se asigna un representante denominado *Environmental Manager*, y a nivel de cada división la figura del UPM (*Unit Process Manager*) que actúa como apoyo de la figura anterior. Asimismo, existe un Equipo de Mejora Ambiental en el que participan los principales responsables implicados en la Gestión Ambiental. Trimestralmente, tienen lugar reuniones entre

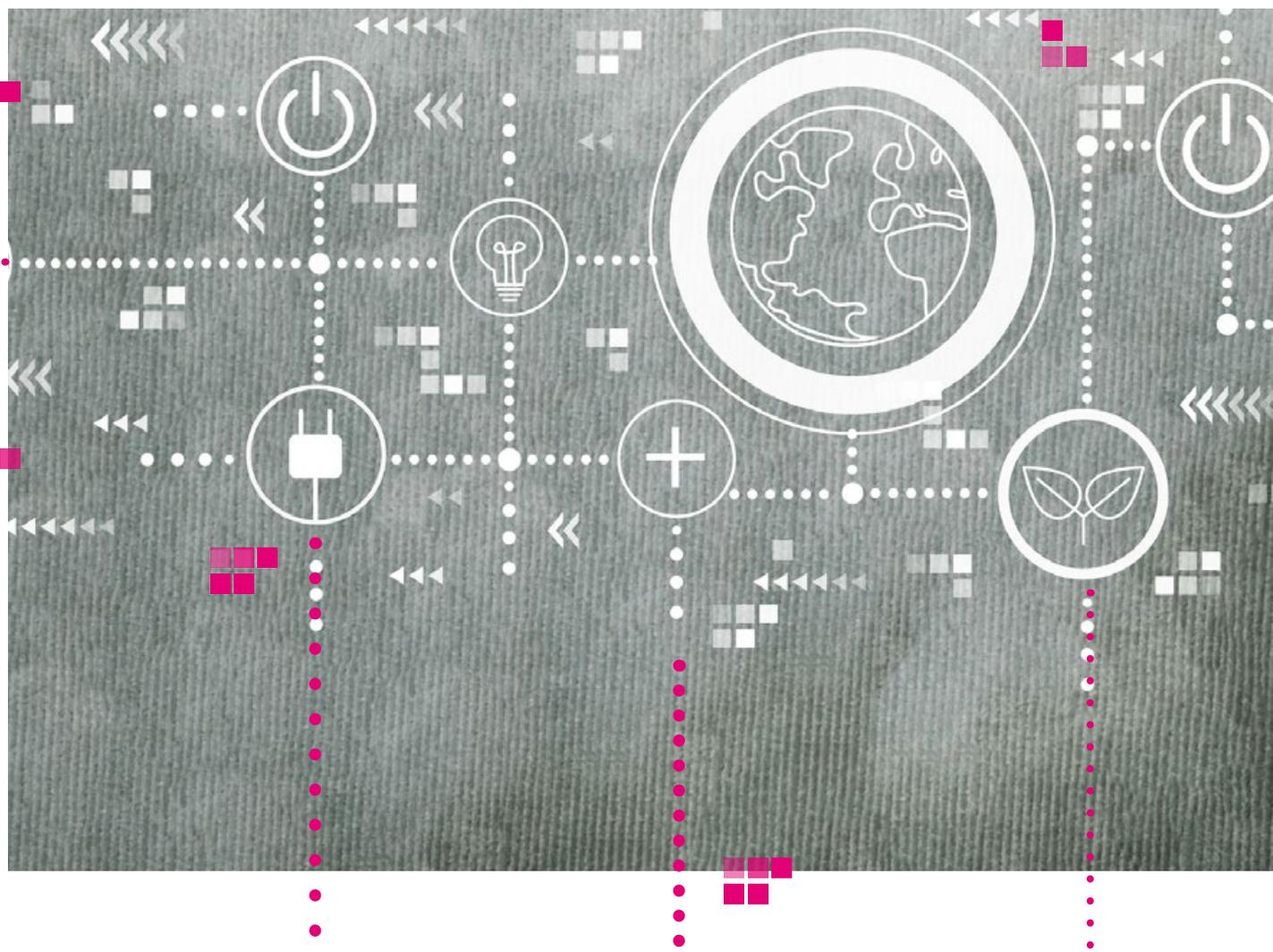
el equipo, en las cuales se revisa el funcionamiento del Sistema y se elevan los principales resultados al Comité de Dirección.

Anualmente, se evalúan los aspectos ambientales que mayor impacto han tenido en el periodo (aspectos ambientales significativos), y presentan objetivos de mejora que sean abarcables, siempre bajo el ciclo de la mejora continua.

Con respecto al **programa ambiental**, los objetivos específicos para la actividad de T-Systems Iberia en 2018 se han orientado principalmente a la reducción de consumos de electricidad y papel, tal y como se describe en los apartados siguientes.

A finales de 2018 se decidió la elaboración del plan corporativo de protección ambiental de T-Systems Iberia, que se finalizará a primeros de 2019.

La compañía reconoce el valor de los aspectos ambientales incorporando algunos indicadores al cuadro de mando de la compañía.



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Consumo energético

En 2018 se establecieron las metas de disminuir los consumos asociados a las oficinas de Orduña (Madrid) y de 22@ (Barcelona), así como ampliar los puntos del sistema de monitorización energética (DEXMA).

Con respecto al edificio de Orduña se sustituyeron las luminarias de las zonas administrativas, baños, zonas comunes y parking por tecnología LED. Se ha estimado una reducción de 110.058 Kwh/año. Asimismo, se sustituyó la iluminación de las zonas de parking del edificio

22@ por tecnología LED, estimándose una reducción de 55.000 Kwh/año.

Por otro lado, con la finalidad de recoger las curvas de carga y consumos que permitan acciones preventivas se ampliaron los puntos en el sistema de monitorización energética.

El consumo energético de T-Systems Iberia en 2018 se situó en **17.833.656 Kwh**.

Consumos de electricidad (Kwh)	2017	2018
Electricidad CPD	8.635.947	8.843.450
Electricidad Edificios	2.522.813	2.801.111
Electricidad IT	6.088.669	6.181.453
Districlima confort	2.114	2.249
Districlima data center	5.183	5.393
Total	17.254.726	17.833.656



Combustibles fósiles

Combustibles fósiles	2017	2018
Gas Natural (m3)	88.706	103.758
Gas Oil emergencia (l)	78	25
Gas Oil mantenimiento (l)	14.297	7.370



Adicionalmente, T-Systems Iberia tiene contabilizado el consumo de combustible de su flota de vehículos.

Datos flota Número	Número	Km	Consumo (l)
Vehículos compañía diésel	143	2.578.042	57.606
Vehículos servicio diésel	31	482.525	25.389
Total	174	3.060.567	82.995



Foto: Descubriendo horizontes - Joan Roig

Consumo de otros recursos

El consumo de agua alcanzó la cifra de 7.908 m3 en 2018, el 100% procedía de red.

Consumo de agua (m3)



El consumo de papel se situó en 4.870 Kg a finales de 2018. Se establecieron varios objetivos para disminuir su consumo: reducir las impresiones en un 5% y disminuir papel en las liquidaciones de viajes. Gracias a la implementación de un nuevo servicio de impresión y de una nueva herramienta de digitalización se redujeron las impresiones en un 31% y se dejaron de imprimir aproximadamente 4.000 hojas de liquidaciones de viaje.

Iniciativas de eficiencia energética

La eficiencia energética permite optimizar el consumo energético a través de diferentes medidas. En este sentido, con el fin de reducir el consumo eléctrico se han realizado distintas iniciativas en 2018 como la sustitución de tecnología LED o la ampliación de los puntos de medida del Sistema de Monitorización Energética.

Desde octubre de 2015 el edificio 22@ se encuentra conectado a una red urbana de generación de frío y calor gestionada por la empresa Districlima. Gran parte de esta energía suministrada se destina a la refrigeración del Centro de Proceso de Datos. El sistema consiste en la producción de calor y frío aprovechando el vapor generado en la combustión de residuos sólidos urbanos



Reducción consumo eléctrico



Tecnología LED



Ahorro generación calor y frío

GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos generados son tratados conforme a la legislación aplicable. Dentro de la operativa se dispone de contratos de tratamiento con los gestores contratados para la gestión de los residuos, donde se especifica el tratamiento para cada uno de los residuos, priorizándose la valorización.

80%
EQUIPOS REUTILIZADOS

Residuos (tn)	Peligrosos	No peligrosos
Papel y cartón		14,46
Soportes magnéticos		0,15
Toners		0,25
RAEEs no peligrosos		1,42
Plásticos		13,32
Banales		38,06
Fluorescentes	1,06	
RAEEs peligrosos	0,36	
Madera		3,3
Vidrio		0,22
Pilas alcalinas	0,01	
Residuos de Higiene femenina	0,57	
Metales	1,04	
Totales	3,04	71,18

Para incrementar la reutilización de equipos informáticos amortizados, en línea con años anteriores, se estableció el Plan Renove, que consiste en que los trabajadores tienen la oportunidad de comprar equipos, con el fin de darles un segundo uso al final de su vida útil, reduciéndose así los residuos electrónicos y promoviendo la economía circular.

Durante el año 2018 se han reutilizado 359 ordenadores portátiles y 45 de sobremesa, lo que ha contribuido a minimizar la generación de residuos en 2.110 kg. El porcentaje de reutilización de los equipos es elevado, actualmente es el 80%, y se prevé que para el 2019 se mantenga o incremente, teniendo en cuenta el buen estado de los equipos.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Promover una sociedad baja en carbono sigue siendo el compromiso clave en materia ambiental de la compañía. Los compromisos e iniciativas relacionadas con el cambio climático se enmarcan en la estrategia ambiental de T-Systems Iberia, a la que se ha hecho referencia con anterioridad.



El cálculo de las emisiones de CO₂ se realiza a nivel Grupo Deutsche Telekom. El Grupo cuantifica las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de acuerdo al estándar internacional Greenhouse Gas Protocol (GHG), a partir del registro de los consumos de todas las unidades de negocio (T-Systems Iberia incluida). Posteriormente, esta información se integra en la memoria de sostenibilidad del Grupo Deutsche Telekom y es verificada por un tercero independiente.

Con respecto al uso de energía renovable y en línea con el objetivo del Grupo Deutsche Telekom de aumentar su uso, se firmó para todos los edificios un contrato con Iberdrola para que el 100% de la energía suministrada fuese de naturaleza 100% renovable. Este contrato tiene vigencia de dos años (2018 y 2019).

CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL

La organización promueve la concienciación ambiental, realizando acciones formativas y de comunicación con el objetivo de divulgar la política ambiental, incluyendo las actividades relativas a los servicios ofrecidos por la

compañía que puedan afectar al impacto ambiental en nuestro entorno. Además, existe en la intranet un espacio disponible para toda la compañía dedicado a temas ambientales.



Foto: Nuevos amaneceres - Roberto González



Sobre la MEMORIA

T-Systems Iberia elabora anualmente (utilizando como referencia el estándar internacional del Global Reporting Initiative, GRI) su memoria de sostenibilidad, en la que incluye información sobre sus actividades y principales impactos económicos, sociales y ambientales, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2018.

Durante 2018 se llevó a cabo una actualización de los asuntos materiales de la compañía con el objetivo de priorizar los contenidos incluidos en el informe de sostenibilidad

Con dicho objetivo, se realizó un análisis de noticias y normativa relativa a aspectos de sostenibilidad (especialmente la Ley 11/2018), y un benchmarking sobre las matrices de sostenibilidad de varias empresas del sector, publicadas en sus informes de sostenibilidad.

A partir de los resultados obtenidos a continuación se detallan los aspectos de sostenibilidad prioritarios para T-Systems Iberia y sus grupos de interés:

Dimensión	Aspectos de sostenibilidad
Ética	<ul style="list-style-type: none"> Ética y compliance Transparencia y reporting Respeto por los derechos humanos
Gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad de oportunidades Desarrollo profesional (formación y desarrollo de carrera) Salud, seguridad y bienestar en el trabajo Detección y retención del talento Compromiso del empleado Conciliación laboral y personal
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Cambio climático Consumo de energía Soluciones sostenibles Economía Circular: Gestión, reutilización y reciclaje de residuos Eficiencia energética
Negocio	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos Ciberseguridad Seguridad de los datos Innovación/Tecnología Satisfacción del cliente Privacidad del cliente Estándares laborales, ambientales y sociales de la cadena de suministro Calidad del servicio Gestión de stakeholders
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Impactos en la comunidad local Alianzas y colaboraciones Inclusión tecnológica y digital

Índice de contenidos GRI Standards

CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	11	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15	
102-3	Localización de la sede central de la organización	Contraportada	
102-4	Número de países donde opera la organización	25	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	12	
102-6	Mercados servidos	25	
102-7	Dimensión de la organización	3,24,39	
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	39-41	
102-9	Cadena de suministro	63	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos	
102-11	Planteamiento o principio de precaución	60	
102-12	Apoyo a iniciativas externas	35,67,68	
102-13	Afiliación a asociaciones	68	
Estrategia			
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	6	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	32-34	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	12	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de relación	69	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	57	
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	69	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	69,81	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	54,61,81	
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	T-Systems ITC Iberia S.A.U.	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	81	
102-47	Lista de los temas materiales	81	
102-48	Reexpresión de la información	No se han producido	
102-49	Cambios en la elaboración de los informes	No ha habido cambios significativos	
102-50	Período objeto del informe	2018	
102-51	Fecha del último informe	2017	
102-52	Ciclo de elaboración del informe	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	
102-55	Índice de contenidos GRI	82-87	
102-56	Verificación externa	No se ha verificado externamente	

TEMAS MATERIALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
Desempeño económico			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14,24	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	14,24	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	14,24	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	63	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	63	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	63	
Anticorrupción			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	33-34	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33-34	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33-34	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	34	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	35	
Energía			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72-74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-74	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	75	
302-4	Reducción del consumo energético	75,77	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	15,66	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
Agua			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72-74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-74	
GRI 303: AGUA 2016			
303-1	Extracción de agua por fuente	76	
Emisiones			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72-74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-74	
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	79	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	79	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	79	
Efluentes y vertidos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72-74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-74	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	78	
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72-74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	72-74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-74	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No ha habido ningún incumplimiento significativo
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	63	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	63	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	63	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
Empleo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	38,44	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	38,44	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38,44	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43	
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad	57	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	56	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	56	
Formación y enseñanza			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46,48	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46,48	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46,48	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	48	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46-48	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
No discriminación			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	50	
Libertad de asociación y negociación colectiva			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	57	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	57	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57	
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	57	
Evaluación de derechos humanos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	33-35	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33-35	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33-35	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	35	
Comunidades locales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	67-69	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	67-69	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67-69	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	67-69	
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	63	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	63	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	63	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	Página	Omisiones
Salud y seguridad de los clientes			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60	
Privacidad del cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60	

T · · Systems ·

Let's power higher performance

**Para cualquier aclaración, duda o sugerencia
relacionada con la memoria:**

T-Systems ITC Iberia, S.A.U.

C/ Sancho de Ávila, 110-130, 08018 Barcelona

C/ Orduña, 2, 28034 Madrid

www.t-systems.es

fmb.ts-ib-resp-corp-sostenibilida@t-systems.com

Marketing & Comunicación T-Systems Iberia