T · · Systems ·

Let's power higher performance

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2019

CIFRAS

CONSUMO ELECTRICIDAD

100%
Energías renovables

DONACIÓN

114.000
Euros

PROVEEDORES

+90%
Proveedores nacionales

FORMACIÓN

53.610
Horas

SATISFACCIÓN CLIENTE

102
Puntos/índice TRIM

REUTILIZACIÓN DE EQUIPOS

80%
de porcentaje

EMPLEADOS

2.345
a 31 de diciembre de 2019

25%
Mujeres

CONTENIDO

6 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL
9 T- MAKES IT WORK
25 CUSTOMER CENTRICITY
35 BETTER TOGETHER
55 COMMITTED
78 SOBRE LA MEMORIA
80 ANEXOS

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimado lector,
Un año más tengo el honor de dirigirme a ti para presentarte una nueva edición del Informe de Responsabilidad Corporativa de T-Systems Iberia, donde podrás encontrar los principios que impulsan nuestro negocio y guían nuestro trabajo diario, así como el compromiso que hemos adquirido con las personas que forman parte de T-Systems Iberia, con nuestros clientes, con nuestros socios y colaboradores y, por supuesto, con la sociedad en general desde nuestra llegada a la península hace más de 15 años.

Este año escribo estas palabras en medio de la crisis sanitaria de la COVID-19, un momento tristemente histórico que nos ha tocado vivir y que ha transformado por completo nuestra sociedad. Son los momentos difíciles como estos, los que nos ponen a prueba como sociedad, como seres humanos y como profesionales y, a la vez, los que nos hacen crecer y mostrar nuestra verdadera naturaleza.

Me siento orgulloso de formar parte de un equipo de profesionales como es el de T-Systems Iberia. Profesionales que no han dudado ni un solo momento en ayudar, a través de la tecnología, a paliar las tremendas consecuencias sociales y económicas que está teniendo una crisis que empezó siendo sanitaria. Nuestros compañeros se han unido a iniciativas de terceros y también han participado con gran entusiasmo en los proyectos que hemos puesto en marcha desde T-Systems, ayudándonos a desarrollar la aplicación T-Mercabarnasolidaria - en solo 24 horas - para ayudar a mejorar la distribución de alimentos a los grupos de personas más vulnerables.

En una situación tan compleja y cambiante, nuestros empleados han sido un claro ejemplo de los valores recogidos en esta memoria.

Como compañía estamos comprometidos a implementar la sostenibilidad a lo largo de toda nuestra cadena de valor y a desempeñar un papel importante en la resolución de los desafíos ambientales, económicos y sociales de hoy en día. Compromiso, dedicación, profesionalidad, solidaridad, colaboración, no son sólo palabras en nuestra compañía, son los principios y valores que marcan nuestro camino y nos permiten afrontar los retos para seguir creciendo y ayudando a nuestros clientes en el futuro.

Esta crisis ha encontrado en la tecnología una aliada imprescindible, rápida, eficaz y flexible para ayudar a muchas empresas a continuar con su actividad en una realidad diferente y para apoyar y acelerar la investigación sobre el coronavirus, transformando otros muchos aspectos de nuestra vida diaria. El teletrabajo es una realidad palpable y las tecnologías de conectividad están siendo una tabla de salvación, para las empresas y la sociedad, para vencer el aislamiento que se deriva del confinamiento y encontrar modelos de colaboración, para seguir en contacto en la distancia y hacernos sentir que no estamos solos, que formamos parte de algo.

Nuestro nacimiento está ligado a la tecnología y a la digitalización y, sin ellos, afrontar un futuro tan incierto como el actual, no será posible. Por ello reafirmamos un año más nuestro compromiso para crecer y transformar nuestra sociedad y nuestras empresas a través de la tecnología. Reafirmamos nuestra apuesta por la innovación como base para conseguir un crecimiento sostenible y sostenido en el tiempo, y por ello seguiremos ayudando a nuestros clientes a innovar. Reafirmamos nuestro convencimiento de que el futuro se escribe, ahora más que nunca, en clave tecnológica y que estamos aquí para apoyar a las empresas y a la sociedad a decidir cuál es la mejor forma de alcanzar ese futuro y construir el camino juntos.

Como parte de esta reafirmación, durante 2019 hemos puesto en marcha la iniciativa Better Together, que es la materialización del trabajo que iniciamos hace unos años con nuestra propia transformación digital. Better Together es la apuesta por impulsar la innovación con la creación de entornos más creativos e inspiradores, con la estandarización de las metodologías agile en el desarrollo de nuestros proyectos, y con la incorporación de nuevas formas de colaboración.

Para conseguirlo hemos trabajado en programas de crecimiento y mentoring para nuestros empleados, una formación que les permite seguir creciendo dentro de la compañía y a desarrollar sus inquietudes con nosotros, con todo nuestro apoyo. No en vano, uno de nuestros principales compromisos es con las personas que forman parte de T-Systems, tenemos como objetivo prioritario ayudarlos a crecer y desarrollar todo su potencial. Dentro del plan de formación anual se han realizado 53.610 horas de formación, frente a las 28.202 horas del ejercicio anterior, un crecimiento que muestra la gran acogida que están teniendo estas iniciativas entre nuestros empleados.

Además, del talento interno, apostamos por impulsar el talento joven y por ello contamos con diversos convenios de colaboración con diferentes universidades como la Universidad de Barcelona, Universidad Pompeu Fabra, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad Ramón Llull y EAE Business School.

Durante 2019 también hemos seguido esforzándonos por estrechar lazos entre los empleados y el Comité de dirección, con iniciativas que nos han ayudado a multiplicar los canales de comunicación bidireccionales que realmente enriquezcan a la empresa y nos ayuden a crecer a todos. Entre estas acciones quiero destacar la publicación de un video-blog que mantengo con apoyo de mi equipo, que me permite agradecer a todos los empleados su trabajo y mantener una comunicación más directa con ellos; o las reuniones personales de los miembros del Comité de dirección con empleados de T-Systems.

Además, seguimos apostando por promover acciones colaborativas que trasciendan el puesto de trabajo y nuestras oficinas y mejoren la vida de nuestros empleados. En este sentido, la conciliación es uno de los grandes retos de nuestra era que se ha visto especialmente afectado por la crisis de la COVID-19. Desde 2019, para atender a las necesidades de nuestros empleados, estamos desarrollando una política de desconexión digital que esperamos implementar durante este año 2020.

Junto a esta nueva política, llevamos años trabajando en el impulso del teletrabajo y la flexibilidad horaria, o el desarrollo de un programa de beneficios sociales para ayudar a nuestros empleados a mejorar su vida también fuera de nuestras oficinas. Un trabajo que nos ha valido el reconocimiento de la Fundación Alares y la Fundación Diversidad.

La colaboración, solidaridad y el compromiso de la compañía y de todos y cada uno de nuestros empleados tuvo también un gran protagonismo durante 2019. Quiero agradecer a todos ellos el gran número de iniciativas y propuestas que se recogieron durante la Movilización Mundial por el Clima - que tuvo lugar en septiembre - y que se ha materializado en la iniciativa T-OGETHER, que pretende ser un movimiento dentro de T-Systems Iberia orientado a buscar, desarrollar e implementar mejoras en la compañía en el ámbito de Sociedad, Sostenibilidad y Medio Ambiente.

Quiero invitarte a que profundices en la lectura de este informe que resume nuestra actividad en 2019 en materia de Responsabilidad Corporativa. Acompáñanos en el camino hacia un futuro más sostenible y eficiente y nosotros te acompañaremos en el proceso de transformación digital de tu negocio.

Hacemos todo esto para cumplir el propósito de nuestro grupo empresarial Deutsche Telekom y T-systems, WE WONT STOP UNTIL EVERYONE IS CONNECTED ... no pararemos hasta que todos estemos conectados...

Osmar Polo,
Managing Director de T-Systems Iberia

T- Makes it work

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.

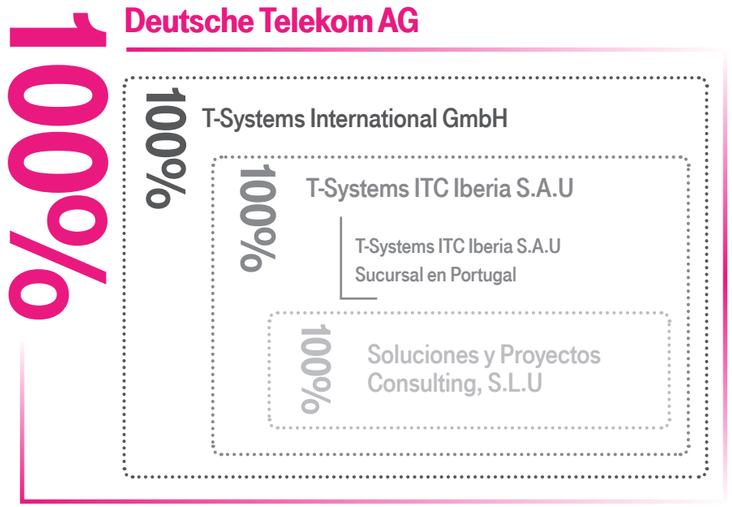
T-Systems, con presencia en 20 países y más de 37.000 empleados, es la filial tecnológica del grupo Deutsche Telekom, que cuenta con el respaldo y fiabilidad de un grupo alemán líder en innovación y transformación digital.

Con más de 15 años de experiencia, T-Systems Iberia es un partner tecnológico de confianza con experiencia en el desarrollo de proyectos de alto valor añadido, asentados sobre los cuatro pilares del desarrollo tecnológico: **Conectividad, Cloud, Seguridad** y **Digitalización** para clientes del sector público y privado.

Presencia en
20
Países

37.000
Empleados

T-Makes it work



MODELO DE GOBIERNO

La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración son los órganos de gobierno de la compañía. Del Consejo de Administración dependen el Comité Ejecutivo, el *Sales Board* y Comité de *Compliance*.

Miembros del **Consejo de Administración**

Presidente: **Osmar Polo Correa**
Vicepresidente: **Miguel Blanca Dieste**
Secretaria no consejera: **Josefa Martín Bazoco**

Todos los miembros del Consejo son cargos ejecutivos. El presidente es el Director General de la Compañía, y sus atribuciones en virtud de su cargo 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.

El **Comité Ejecutivo** de la compañía impulsa, controla y dirige las actividades necesarias para el correcto desarrollo de la compañía. Los miembros del Comité a 31 de diciembre de 2019 eran los siguientes:

- Osmar Polo Correa
- Miguel Blanca Dieste
- Rosa María Rodriguez Curto
- Miguel Ángel Sánchez del Pilar
- David Oliva Lou
- David Mañas Jaime
- Ferran Serrano Miserach*

**Permanent Host*

El ***Sales Board*** es el órgano de Dirección Comercial cuya función es definir la estrategia y directrices del departamento de ventas, así como supervisar la consecución de los objetivos de venta en cada una de las áreas de actividad de la Compañía.

Con respeto al **Comité de *Compliance***, sus funciones y miembros que lo conforman aparecen descritos en el apartado de Ética y cumplimiento normativo.

Estrategia corporativa

Con el objetivo de lograr la Visión de "ser el *partner* tecnológico de confianza y el integrador digital de referencia", la estrategia de la compañía se basa en cuatro pilares situando al cliente en el centro como eje principal, y partiendo de que el compromiso del equipo es el fundamento del éxito de la compañía.

En esa línea, T-Systems Iberia estableció **10 principios de actuación** que le están permitiendo adaptar el negocio a la evolución del mercado:

- *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 empower growth*
- *Elevate the T-recognition in Iberia in line with our vision*
- *As one team, we execute*

NUESTRO PORTFOLIO. UNA VISIÓN HOLÍSTICA

"Creamos el ecosistema digital adecuado para cada empresa"

T-Systems Iberia acompaña a sus clientes a lo largo de su proceso de digitalización con soluciones integradas. Su propuesta de valor consiste en la capacidad de integrar los cuatro pilares que aportan valor al negocio de sus clientes: Conectividad, Soluciones Digitales, *Cloud* e Infraestructuras y Seguridad.

Propuesta de valor de T-Systems Iberia

Conectividad. La base de la digitalización. Se han sentado las bases para un proceso de digitalización exitoso aplicando los estándares más altos de calidad y excelencia operativa, y ofreciendo acceso rápido, ágil y seguro a datos y aplicaciones en todo el mundo.

Seguridad. T-Systems Iberia tiene el Centro de Operaciones de Cyber Defensa y Seguridad más grande de Europa, se ha creado el "*Cyber Security Protection Shield*" para los clientes, con los mismos estándares profesionales "*made in Germany*" con los que protegemos nuestra propia empresa.

Cloud e Infraestructura. Las soluciones Cloud y de infraestructura tienen como misión principal el diseño, desarrollo, instalación, operación y administración de los servicios ITC en los Centros de Datos de T-Systems, de sus clientes, o de las diferentes nubes públicas y en entornos híbridos; favoreciendo así la digitalización y ahorro de costes en nuestros clientes.

T-Systems Iberia en este tipo de soluciones es un proveedor multi-cloud pionero, con más de diez años de experiencia

Digitalización. La digitalización tiene el poder de cambiar cada modelo de negocio. Adaptarse al futuro requiere de un proveedor de servicios digitales de confianza y cualificado, que pueda integrar cloud, IoT, seguridad y redes con un enfoque *end-to-end* ágil.

En este marco, T-Systems ha desarrollado un portfolio destinado a ayudar a sus clientes en su camino hacia la Transformación Digital, entendiendo esta como una evolución holística de las empresas, que afecta no únicamente al ámbito tecnológico, sino también a los procesos de negocio e, incluso, a la propia cultura de la empresa.

La propuesta de valor se basa en tres premisas fundamentales: flexibilidad, estabilidad y simplicidad; fundamentada sobre un amplio conocimiento de negocio que aporta una visión *end-to-end*. La compañía es capaz de ofrecer soluciones globales a sus clientes, de principio a fin, desde consultoría estratégica de sistemas de información, realización de proyectos, mantenimiento de aplicaciones, administración y operación de los sistemas.

Asimismo, T-Systems Iberia cuenta con una extensa **red de alianzas**, o *partnerships*, con fabricantes y proveedores de tecnología (Microsoft, SAP, Cisco, AWS...), que permite aportar la solución más adecuada en cada momento para las necesidades actuales y futuras de los clientes, en las condiciones más ventajosas y con el mejor nivel de servicio posible.

T-Systems Iberia se organiza en torno a **unidades de porfolio:**

Portfolio unit IOT (Internet of Things)

Cada vez son más los dispositivos/sensores con capacidad para comunicarse entre sí que se están abriendo hueco en nuestra vida diaria sin que nos demos cuenta. T-Systems resuelve retos de optimización de procesos de producción y servicios mediante los elementos conectados y los dispositivos que generan datos continuamente, permitiendo la explotación de un conocimiento detallado a tiempo real de las operaciones. Algunas de las soluciones que ha desarrollado T-Systems en este ámbito son:

- **Logística Digital**
- **Mantenimiento predictivo**
- **Trabajador conectado**
- ***Smart Facilities***
- ***Smart Cities***

Portfolio unit Digital Solutions

Los 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.

T-Systems ha integrado su *know-how* sobre la digitalización en su unidad de *Digital Solutions*. Aproximadamente 4.800 expertos internacionales 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***
- ***Customer Experience***
- ***New Work***
- ***Industrial Internet of Things***
- ***Data Intelligence***
- ***Digital Reliability***

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 puedan 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.

Las 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. T-Systems es pionera y líder mundial del mercado de servicios dinámicos para aplicaciones SAP basadas en cloud., y es una de las referencias mundiales en entornos SAP, como demuestra la certificación SAP Platinum Partner.

- **Implantación de Proyectos y Mantenimiento de SAP**
- ***Dynamic Services for SAP solutions***
- ***Soluciones Move SAP HANA***

Portfolio units Managed Services, Private Cloud y Public Cloud

T-Systems cuenta con más de 20 años de experiencia en la externalización e integración de sistemas, así como en la planificación, administración, ejecución y operación de redes informáticas. Junto con unas 90 empresas asociadas (incluyendo líderes de la industria tales como Microsoft, Cisco, Huawei, AWS, Salesforce y VMware), T-Systems ofrece a sus clientes empresariales una 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 España, donde se cumplen, en operación y mantenimiento los más estrictos estándares de privacidad de datos europeos, disponiendo de los más altos niveles de certificación de dichos partners.

Las empresas pueden optar por una externalización de las infraestructuras, plataformas, software e integración en la nube como un servicio escalable de forma individual.

Algunas plataformas en la **nube pública** sobre las que T-Systems desarrolla sus soluciones y productos:

- Open Telekom Cloud (OTC)
- *AppAgile*
- AWS
- MIcrosoft Azure

Algunos ejemplos de **soluciones híbridas** son:
- DSI Azure Stack.
- Dynamic IT
- Data-Orchestration-as-a-Service (DOaaS)
- DSI vCloud
- VMware on AWS/Azure
- Disaster Recovery-as-a-Service (DRaaS)

Portfolio unit Security

La computación en nube, así como las soluciones móviles y los datos masivos, plantean grandes desafíos completamente nuevos para la seguridad informática. 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 internacionales en seguridad, muchos de ellos con las más reconocidas certificaciones profesionales como ITIL, CISA, CISM, CISSP, CDPP, ISO 27001, 25999, 22301 o *Certified Lead Auditor.*

T-Systems concibe la seguridad IT como el habilitador imprescindible de cualquier otra solución IT que implanta, aplicando la política de security by design. 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 20000, ISO 22301, GDPR, ENS, etc.).

Además, existe un portfolio específico de **soluciones de ciberseguridad:**

- Servicios de Consultoría de seguridad
- Servicios de Protección de los sistemas de información
- Servicios de Ciberseguridad Gestionada

Portfolio Unit Telecomunicaciones

El portfolio de telecomunicaciones se estructura en torno a tres grandes bloques: Conectividad y Acceso a la red pública tanto para voz como para datos, Redes Corporativas y Servicios de Comunicación y Colaboración para usuarios finales.

- Conectividad y Acceso
- Redes Corporativas
- Comunicación y Colaboración

IoT Big Data Security SAP TC App Agile Cloud público y privado

A lo largo del ejercicio 2019 T-Systems ITC Iberia, S.A.U continuó fortaleciendo su negocio especialmente en España y Portugal, así como en proyectos de ámbito europeo en el marco del grupo T-Systems, y afianzándose en la senda del crecimiento, mientras prosigue inmersa en el proceso de trasformación hacia áreas foco del negocio: IoT, *Cloud* público y privado, Security, Big Data, Edge, Machine Learning, App Agile, SAP y TC. Todo ello en un contexto marcado por la continuidad de crecimiento global de la economía.

T-Systems Iberia prevé que el mercado siga creciendo y avanzando en los ámbitos de la Seguridad, Internet de las cosas, *Blockchain*, Inteligencia Artificial, Nubes distribuidas y Big data.

Asimismo, se continuarán empleando metodologías de trabajo como la innovación abierta y la co-ideación, *design thinking, agile...*

Foto: El éxito es una dirección, no un lugar - Ernest Romero

Seguridad

Según los expertos de CyberArk, 2020 será un año en el que más que nunca la seguridad será clave para las empresas y consumidores:

- **Drones.** Estos aparatos deben ser también considerados como dispositivos IoT (*Internet of Things*) que almacenan información confidencial y que, por tanto, necesitan una protección adecuada.
- ***Ransomware:* efecto mariposa.** En el ámbito de smartcities donde toda la ciudad está conectada resultará imprescindible para las instituciones públicas focalizarse en la defensa cibernética. Veremos también que las empresas contrataran "seguros cibernéticos", aunque esta inversión en seguridad podría tener un efecto contrario (efecto mariposa).
- **Seguridad de los procesos electorales.** Las previsiones son que los ataques evolucionen para afectar directamente a los votantes (por ejemplo dificultando su acceso a las urnas atacando los medios de transportes) o directamente a las infraestructuras centrales públicas (base de datos de votantes, redes eléctricas, etc.).
- **Biometría.** Las organizaciones deberán ser conscientes que los datos biométricos deben estar encriptados, que el token de autenticación de red debe estar protegido y de que los activos detrás de la autenticación se mantienen seguros.
- **Seguridad de la IA (Inteligencia Artificial).** Tecnologías en constante evolución como la hiperautomación y las cosas autónomas (*Autonomous Things*) crean vulnerabilidades de seguridad ofreciendo nuevos puntos potenciales de ataque. Según Gartner, la seguridad de la IA tiene tres enfoques claves: protección de los sistemas que alimentan la IA (securización de los datos de entrenamiento de la IA y los modelos de *Machine Learning*), aprovechar la IA para mejorar la defensa de la seguridad (utilizar el *Machine Learning* para comprender los patrones, descubrir los ataques y automatizar partes de los procesos de ciberseguridad) y anticipar el mal uso de la IA por parte de los atacantes (identificar los ataques y defenderse de ellos).

T- Makes it work

IoT / Edge Computing

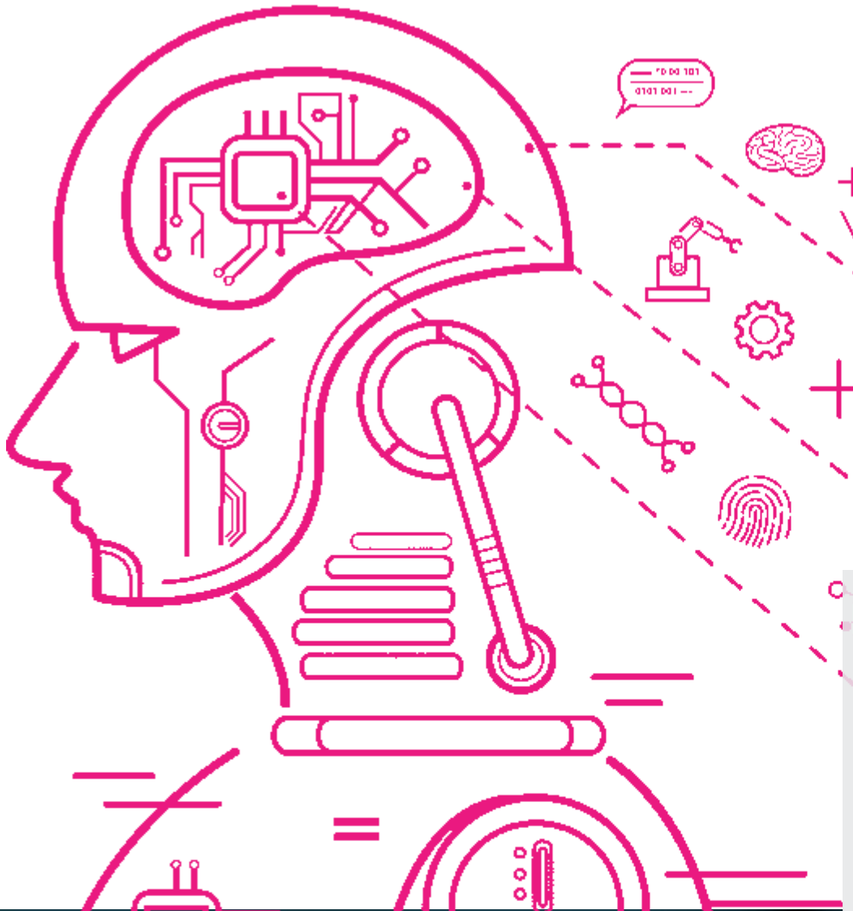
El *Edge Computing* es la tecnología donde la recopilación, el procesamiento y la entrega de información están ubicadas cerca de la fuente, de los repositorios y de los consumidores, con el objetivo final de reducir la latencia en la respuesta. Este concepto aplica a toda la tecnología incluida en el IoT.. Según Gartner en 2023, habrá 20 veces más dispositivos inteligentes en el *Edge Computing* que en las funciones de TI convencionales.

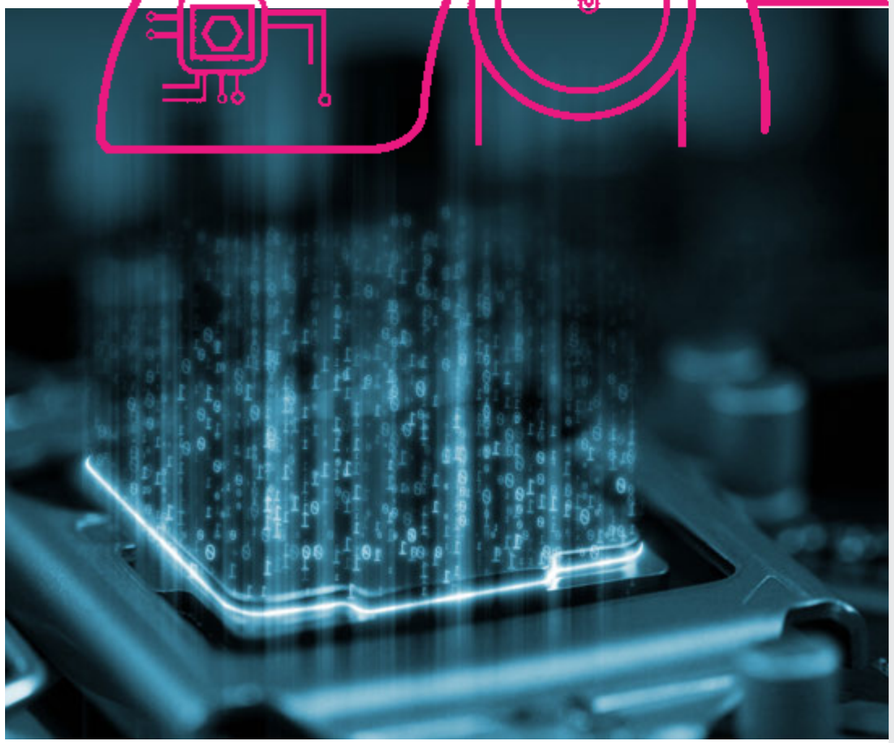
Según IDC, más de 50% de las empresas en 2023 tendrán sus infraestructuras desplegadas en *Edge Computing* en lugar de en un centro de datos. Además, se prevé que de cara al 2024 el número de aplicaciones en *Edge* aumentará un 800%, como por ejemplo en vehículos autónomos o en cirugías asistidas por realidad aumentada.

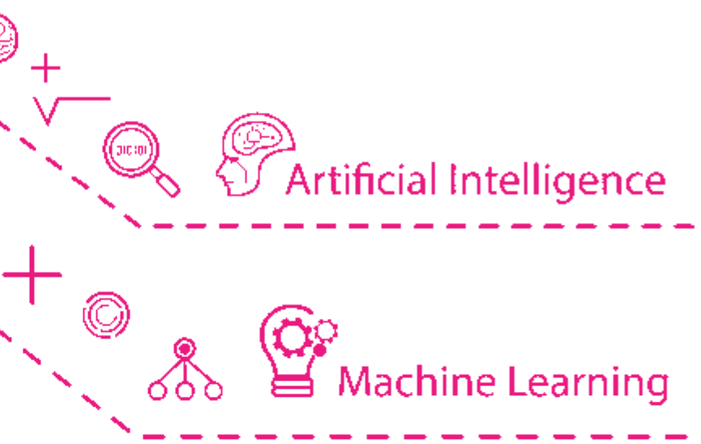
La necesidad de *Edge Computing* crea oportunidades para los proveedores de servicios de comunicaciones que están construyendo redes 5G. La alta capacidad, velocidad y densidad de las redes y conexiones 5G, combinadas con software como la inteligencia artificial y el machine learning, permitirán a las empresas y a sus soluciones conectadas aprender, adaptarse y cambiar los procesos de forma instantánea para obtener un mayor retorno de la inversión. Aún muy pocos dispositivos están equipados de esta tecnología pero los grandes fabricantes (Qualcomm, Apple, Samsung...) apostarán fuerte para democratizar estos dispositivos.

Blockchain

Gartner incluye el *Blockchain* como una de la Top 10 tecnologías estratégicas para 2020. Sin embargo, en su opinión, las *Blockchain* son actualmente demasiadas inmaduras para el despliegue empresarial debido a aspectos técnicos, como la escasa escalabilidad e interoperabilidad. Se estima que la tecnología supere estos problemas hacia el año 2023. El potencial disruptivo que tiene y la generación de ingresos que se prevé que genere hacen que las organizaciones deban empezar a evaluar su uso o al menos empezar a experimentar con esta opción.







Inteligencia Artificial (IA)

Según IDC, en 2025, al menos el 90% de las nuevas aplicaciones empresariales incorporarán la IA, haciendo que las aplicaciones sean "más inteligentes" y "más dinámicas" que las actuales. Para 2024, más del 50% de las interacciones de la interfaz de usuario utilizarán la visión, la voz, el procesamiento del lenguaje natural (PNL) y la AR/VR (realidad aumentada/realidad virtual).

Según Gartner, la hiperautomatización será una de las tendencias en la IA en 2020, entendiendo ésta como la combinación de tecnologías de Inteligencia Artificial y de *Machine Learning* que permiten automatizar procesos sin necesidad de intervención humana. La hiperautomatización va incluso un poco más allá y también se refiere a la sofisticación de la automatización (es decir, descubrir, analizar, diseñar, automatizar, medir, supervisar, reevaluar). No es una herramienta única, sino que se trata de una combinación de herramientas que incluyen desde *robotic process automation* (RPA) hasta *intelligent business management software* (iBPMS), pasando por la propia IA.

La hiperautomatización a menudo culmina en la creación de un gemelo digital de la organización (Digital Twin), lo que permite a las organizaciones visualizar cómo las funciones, los procesos y los indicadores clave de rendimiento interactúan para impulsar valor.

Los dispositivos autónomos (drones, robots, aparatos domésticos...) utilizan la IA para realizar tareas que normalmente realizan los humanos. Esta tecnología opera en un espectro de inteligencia que va desde semiautónoma a totalmente autónoma y en una variedad de entornos que incluyen el aire, el mar y la tierra. Aunque hoy día estos dispositivos existen en ámbitos controlados, llegarán eventualmente a ocupar los espacios públicos. También su funcionamiento pasará de modo aislado a conjuntos de dispositivos sincronizados (enjambres) funcionando al unísono.

Según Gartner, de cara a 2028, los CIOs deberán prepararse para el cambio cultural que supondrá la combinación en el trabajo de Personas + IA + Robots y en como modificará y enriquecerá esto las dinámicas de trabajo.

T- Makes it work

Nubes Distribuidas

La tecnología de nube distribuida se refiere a la distribución de servicios de nube pública a ubicaciones fuera de los centros de datos físicos del mismo proveedor de la nube pero que siguen siendo controlados por él. En una nube distribuida, el proveedor es responsable de todos los aspectos de arquitectura, entrega, operación, gestión y actualización del servicio de la nube. La evolución de la nube pública centralizada a la nube pública distribuida abre una nueva era de cloud computing.

La nube distribuida permite que los centros de datos estén ubicados en cualquier lugar. Esto resuelve tanto los problemas técnicos como la latencia y también los desafíos regulatorios como la soberanía de los datos. También ofrece los beneficios de un servicio de nube pública junto con los beneficios de una nube privada y local.

Según IDC, en 2022 el 70% de las empresas desplegarán tecnologías, herramientas y procesos de gestión en sistemas híbridos/multicloud unificados.

Las organizaciones deberían prepararse priorizando las propuestas de gestión y gobierno basadas en SaaS, identificar los KPI relevantes para impulsar y reintegrar toda la TI a una infraestructura con prioridad digital.

Foto: The Cloud is coming - Damia Capdevila

Advanced Analytics

Gartner identifica una serie de tendencias emergentes en Data Analytics durante los 3 próximos años:

- ***Augmented analytics.*** Automatiza la búsqueda y la aparición de elementos o cambios más relevantes en el negocio para optimizar la toma de decisiones en una fracción de tiempo minúscula comparándolo con los enfoques manuales. En 2020, será uno de los impulsores principales de las nuevas inversiones en *analytics* y *business inteligence* de negocios, así como de *data science* y plataformas de *machine learning*.

- ***Augmented data management.*** Con la escasez de habilidades técnicas y con los datos creciendo exponencialmente, las organizaciones necesitan automatizar las tareas de gestión de datos. Los proveedores están agregando capacidades de machine learning e inteligencia artificial para hacer que los procesos de administración de datos sean autoconfigurados y autoadaptables, de manera que el personal técnico altamente calificado pueda enfocarse en tareas de mayor valor.

- ***Natural language processing (NLP) y conversational analytics.*** La NPL ofrece una manera más fácil de hacer preguntas sobre los datos y de recibir una explicación de estos. El análisis conversacional lleva el concepto de NLP un paso más allá al permitir que dichas preguntas se planteen y respondan verbalmente en lugar de a través de un texto.

- ***Graph analytics.*** Incluye un conjunto de técnicas analíticas que muestra cómo se relacionan entre sí entidades como personas, lugares y cosas. Las aplicaciones de esta tecnología van desde la detección de fraudes, la optimización de rutas de tráfico y el análisis de redes sociales hasta la investigación del genoma. Gartner predice que la aplicación de procesamiento de gráficos y bases de datos de gráficos crecerá en un 100% anual durante los próximos años para acelerar la preparación de los datos y permitir una ciencia de datos más compleja y adaptable.

- ***Commercial AI y machine learning.*** El incremento del uso de la IA y el ML comerciales ayudará a acelerar el despliegue de los modelos en producción, lo que impulsará el valor empresarial de estas inversiones.

- ***Persistent memory servers.*** La mayoría de los sistemas de gestión de bases de datos utilizan estructuras de bases de datos en memoria, pero con el rápido crecimiento de los volúmenes de datos, el tamaño de la memoria puede ser una restricción. Las nuevas cargas de trabajo de los servidores exigen una memoria masiva y un almacenamiento más rápido. La tecnología de memoria persistente ayudará a las empresas a extraer más información útil de los datos. Muchos proveedores de SGBD están experimentando con la memoria persistente, aunque puede llevar varios años modificar su *software* para sacarle el máximo rendimiento.

Customer Centricity

EXCELENCIA OPERACIONAL

En T-Systems Iberia el cliente se encuentra en el centro de todo. El enfoque al cliente permite a la compañía ser capaz de anticiparse a las necesidades y poder ofrecer respuestas ágiles, rápidas y precisas para satisfacer sus requerimientos, así como convertirse en el partner tecnológico de confianza y el integrador digital de referencia de sus clientes.

La ambición de la compañía es ser mejor cada año, en todo lo que hace, mejorando de manera permanente la productividad y eficiencia, 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.

T-Systems Iberia dispone de los sistemas y procesos necesarios para satisfacer las crecientes exigencias del mercado, de manera especial en materia de seguridad de la información y privacidad de los datos.

Con la finalidad de ofrecer a los clientes soluciones líderes en el mercado y lograr su satisfacción con un enfoque de mejora continua, el modelo de procesos de la compañía se encuentra alineado con los estándares y mejores prácticas reconocidas a nivel internacional por el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Los Sistemas de Gestión de T-Systems Iberia permiten que la organización:

- **Sea más competitiva, eficaz y eficiente.**
- **Mejore la organización interna, simplificando las interacciones.**
- **Asegure que todos en la organización conocen los requisitos de sus clientes, los entienden y trabajan para cumplirlos.**
- **Mejore la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.**

Customer Centricity

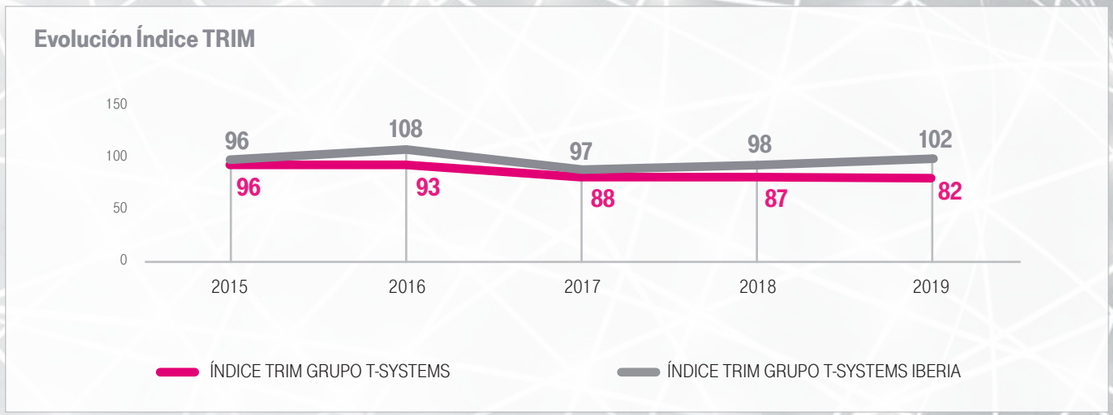
Certificaciones

- Gestión de la calidad **ISO 9001**
- Gestión ambiental **ISO 14001**
- Gestión de Seguridad de la Información **ISO / IEC 27001**
- Código de práctica para la seguridad de información para Servicios Cloud ISO/IEC 27017
- Código de práctica para la protección de información personal identificable
- (IPI) en nubes públicas que actúan como encargados del tratamiento ISO/IEC 27018
- Gestión de servicios **IT ISO / IEC 20000-1 / ITIL**
- Cumplimiento normativo **IDW AssS 980**
- Gestión de la continuidad de negocio **ISO 22301**. Los Centros de Datos de T-Systems tienen acreditados los procesos relacionados con la continuidad.
- **ISAE 3402.** Buenas prácticas para la evaluación de proveedores externos.
- **ESARIS (Enterprise Security Architecture for Reliable ICT Services). Nivel 4.** Enfoque holístico para ofrecer servicios seguros de TIC.
- **CMMI (Capability Maturity Model Integration).** Modelo para la mejora y evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas y productos software.
- **ENS (Esquema Nacional de Seguridad). Categoría Alta.** Tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación y está regulada por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- **RGPD** (Reglamento general de protección de datos) que certifica que T-Systems cumple con las obligaciones como responsable de tratamiento y como encargado de tratamiento para los datos personales de sus clientes.

Encuestas de satisfacción

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

En 2019, T-Systems Iberia mejoró en cuatro puntos el resultado del ejercicio anterior logrando una puntuacion 102 y un porcentaje de respuesta del 83% de los encuestados. **Estos resultados consolidan una tendencia positiva, y sitúan a la compañía en la segunda posición dentro del Grupo T-Systems.**



Los participantes perciben a T-Systems Iberia como un proveedor con profesionales con altas capacidades técnicas generando un entorno fiable de colaboración, y con conocimiento de las necesidades de sus empresas; y valoran los productos y servicios en la transformación digital y en servicios de Cloud e Infraestructura.

Gestión de las quejas

Una correcta gestión de las quejas permite mejorar la competitividad y la reputación, incrementar la confianza que los clientes depositan en T-Systems ITC Iberia, y elevar su grado de fidelización.

T-Systems Iberia dispone de un proceso específico para la gestión de quejas cuyo objetivo es obtener información para poder realizar mejoras en los productos y/o servicios que la compañía ofrece a sus clientes. El cliente puede manifestar cualquier queja a un representante formal de la compañía: por escrito, verbalmente, o a través del envío de un correo electrónico a la Oficina de Gestión de Quejas (CMO), en la siguiente dirección: fmb.fmb-ts-ib-gestion-de-quejas@t-systems.com.

En T-Systems Iberia se ha desarrollado una herramienta denominada COMANSY para el tratamiento de las quejas e indicios. En 2019 se registraron mediante esta herramienta un total de 4 quejas (4 menos que en 2018), las cuales se encontraban cerradas antes de finalizar el ejercicio. En términos generales, las quejas se relacionan con incidencias técnicas en la prestación del servicio.

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

La apuesta por la innovación y la tecnología constituyen una de las señas de identidad del Grupo Deutsche Telekom. Con la puesta en marcha del Centro de Innovación de Barcelona, T-Systems Iberia se une al ecosistema de innovación del Grupo.

En el marco de su estrategia, T-Systems Iberia está apostando por la creación de entornos más creativos e inspiradores, y la implantación de canales que fomenten la cultura de innovación y co-innovación como vías de crecimiento y desarrollo de la compañía. Así, en 2019 T-Systems Iberia inició la ejecución de su **Programa de Innovación**, cuyo objetivo es incrementar el nivel de sofisticación del modelo de gestión de la innovación de la compañía para obtener mayor valor, servir de catalizador, potenciar la capacitación de las personas y ayudar a la implantación de los procesos, principalmente.

El programa pretende que cada unidad de producción de T-Systems Iberia sea capaz de gestionar su propia innovación, facilitando las metodologías y los procesos más adecuados.

En la actualidad existe un Comité del **Programa de Innovación** compuesto por representantes de las unidades de Producción, Finanzas, Marketing, Estrategia y Ventas.

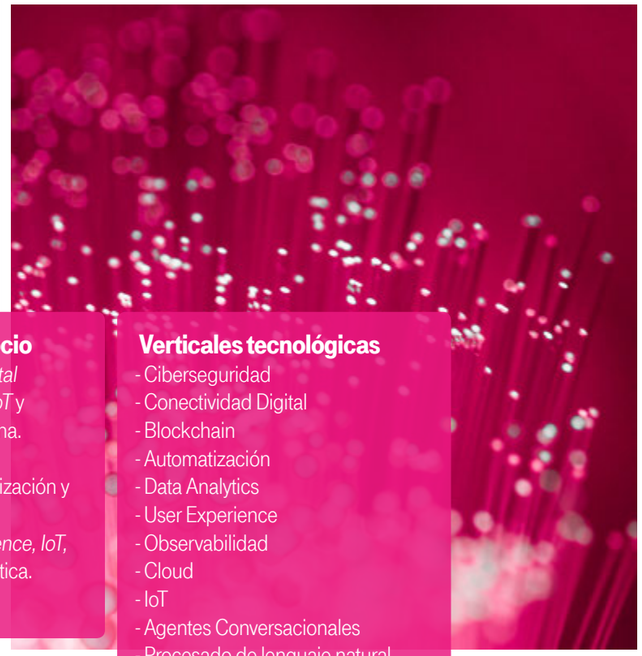
Los ejes principales de innovación de la compañía son los siguientes:

Desarrollo de metodologías
tanto de gestión como de desarrollo de soluciones IT

Cultura y Mindset
- *Customer Centricity*
- Procesos y dinámicas para establecer mejores conversaciones con el cliente (ejemplo. *Design Thinking*)

Verticales de negocio
- *Connected City & Digital Administration:* ERP, *IoT* y participación ciudadana.
- *Connected Industry:* conectividad, automatización y analítica.
- *Health: patient experience, IoT,* automatización y analítica.

Verticales tecnológicas
- Ciberseguridad
- Conectividad Digital
- Blockchain
- Automatización
- Data Analytics
- User Experience
- Observabilidad
- Cloud
- IoT
- Agentes Conversacionales
- Procesado de lenguaje natural



En 2019 T-Systems Iberia dotó de mayores recursos al programa de innovación de la compañía, destacando la creación y puesta en marcha del **Centro de Innovación de Barcelona**, que se suma al ecosistema de innovación internacional de Deutsche Telekom, configurado por **6 centros de innovación, 5 T-Labs** (I+D), **3 Innovation Hubs** (se trabaja con el cliente para entender su necesidad) y **3 Centros de desarrollo digital** (donde se produce el desarrollo de los prototipos).

El nuevo Centro de Innovación de Barcelona es un espacio de 300 m^2 orientado a favorecer la innovación conjunta entre áreas y departamentos de la compañía y, especialmente, con clientes y socios. Este espacio se dedica a actividades de inspiración, talleres de ideación, laboratorios de creación de prototipos, además de la capacitación de las personas en diferentes ámbitos del proceso de innovación.

Programa de Innovación

Customer Centricity

Algunos Logros

+20
sesiones de co-ideación con clientes,
en las cuales se entienden e identifican los retos y problemas de los clientes.

+10
prototipos
escalados a proyecto.

+500
personas formadas
en metodologías Ágiles y *Design Thinking*.

CREACIÓN DE
4
Comunidades de interés auto-gestionadas:
Design Thinking, Agile, Automatización & *Blockchain,* a las que se capacita y forma.

IMPLANTACIÓN EN
5
servicios con clientes
del proceso de gestión de la innovación

Proyecto destacado. Proyecto Ocean

El Proyecto Ocean facilita datos en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.

Se trata de un proyecto de ***Big Data & Analytics*** realizado por T-Systems Iberia para Deutsche Telekom que consiste en el desarrollo y arquitectura de una plataforma que permite tratar la gran cantidad de datos que se generan a través de los servicios de Deutsche Telekom (telefonía, voz...) en tiempo real para la toma de decisiones.

Tiene especial relevancia su aplicación en las áreas de Marketing y Mantenimiento, ya que permite el uso de los datos con fines comerciales, y es capaz de predecir y anticiparse a potenciales incidentes con el cliente.

Características del proyecto
- **Proyecto internacional.** Colaboración con el centro de desarrollo digital de Rusia del Grupo Deutsche Telekom.
- **Participación de 20 personas de T-Systems Iberia.**
- **Utilización de metodologías ágiles y tecnologías punteras** (Hadoop, Spark, Kafka...).

Beneficios del proyecto
- **Análisis de datos desestructurados.**
- **Diagnóstico y monitorización en tiempo real.**
- **Procesamiento de gran cantidad de datos en un corto periodo de tiempo.**
- **Permite hacer análisis predictivos.**

Foto: We grow when we face Challenges - Fabien Brossaud

Better Together

TALENTO MAGENTA

T-Systems Iberia se encuentra liderando un cambio cultural con la finalidad de mejorar la alineación entre los retos estratégicos y valores de la compañía, así como ofrecer siempre el mejor resultado, dando lo mejor de uno mismo en cada momento, ajustándose permanentemente a las cambiantes necesidades del sector.

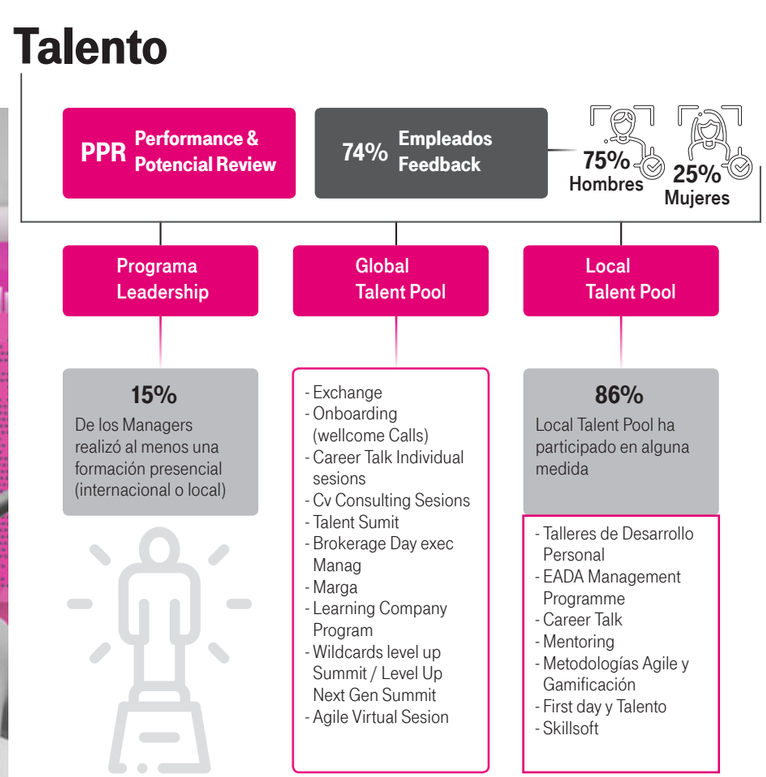
Para llevarlo a cabo, se está trabajando en la creación de entornos más creativos e inspiradores, utilizando metodologías *agile* e incorporando nuevas formas de colaboración.

En ese marco, se trabaja en múltiples acciones de desarrollo, desde el principio básico de que el empleado es el director de su propio desarrollo, el manager es quien ejerce las funciones de su coacher o guía, y la empresa es la responsable de proporcionar las infraestructuras necesarias para ello.

En 2019 también se ha seguido realizando un esfuerzo significativo para gestionar el talento, fortalecer la cultura, facilitar el desarrollo de habilidades y conocimientos, así como mejorar la comunicación interna a través de formas de comunicación, como videoblogs, encuentros deportivos y reuniones entre los miembros del Board los empleados, entre otros.

Better Together

Talento



Una de las prioridades de la empresa consiste en desarrollar al máximo el potencial interno. En esta línea la empresa dispone de la herramienta de evaluación del desempeño PPR *(Performance & Potential Review)* a través de la cual se evalúan las competencias y el potencial de los empleados. En 2019 el 74% de los empleados recibió *feedback* del PPR correspondiente al ejercicio 2018, el 25% de los cuales correspondían a mujeres y el 75% a hombres.

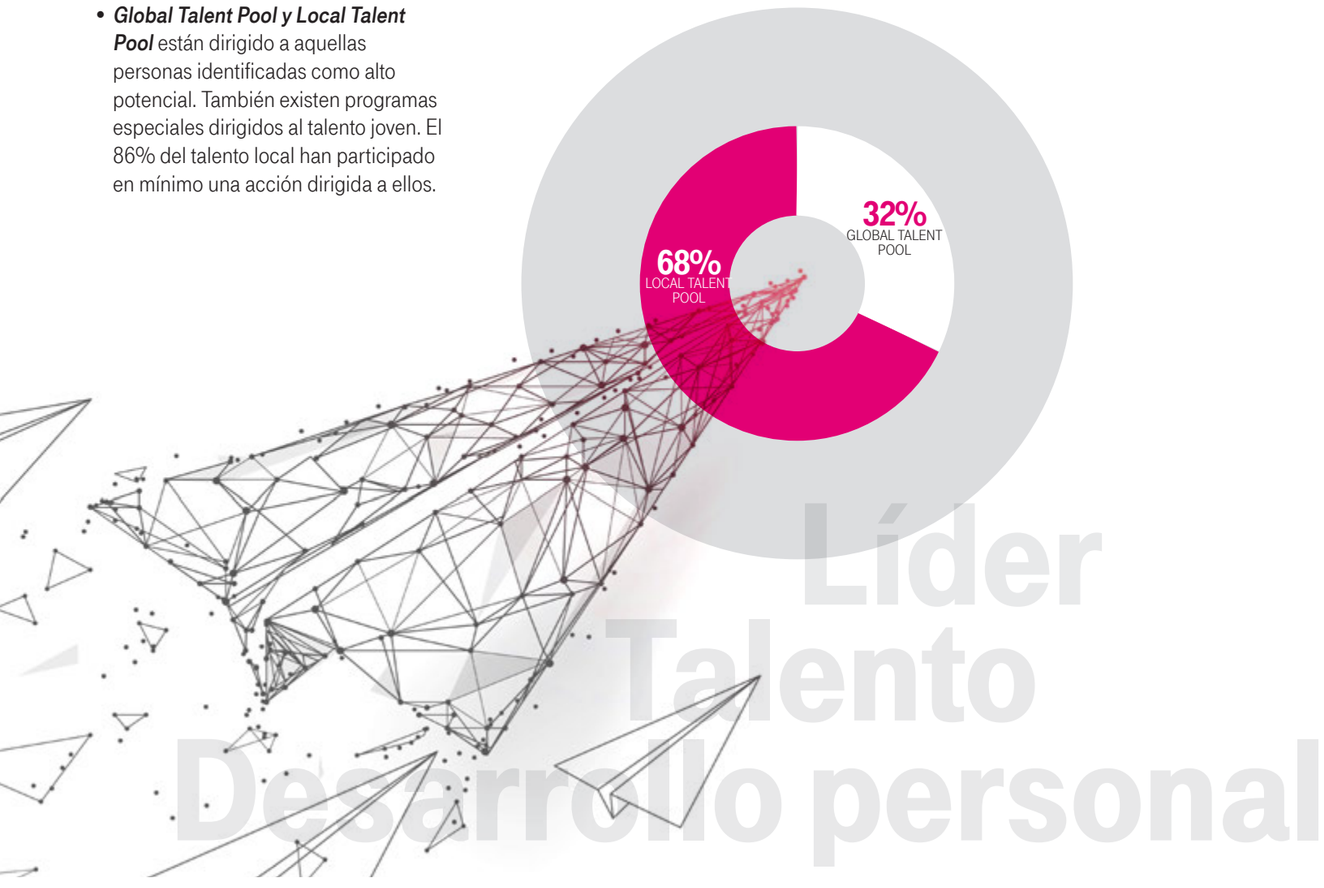
Categoría profesional	Mujeres	Hombres
Directores generales y presidentes ejecutivos	0%	100%
Resto de directores y gerentes	23%	77%
Comerciales, vendedores y similares	15%	85%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	62%	38%
Técnicos y profesionales tecnológicos	23%	77%
Total	**25%**	**75%**

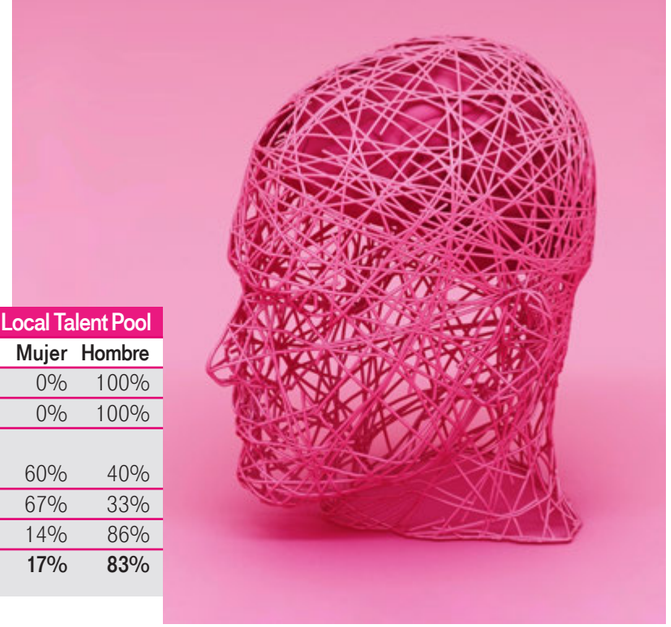
T-Systems Iberia dispone de **programas de desarrollo** dirigidos a los líderes de los equipos y a los talentos (aquellas personas identificadas como altos potenciales a través del proceso PPR *(Performance & Potencial Review)*).

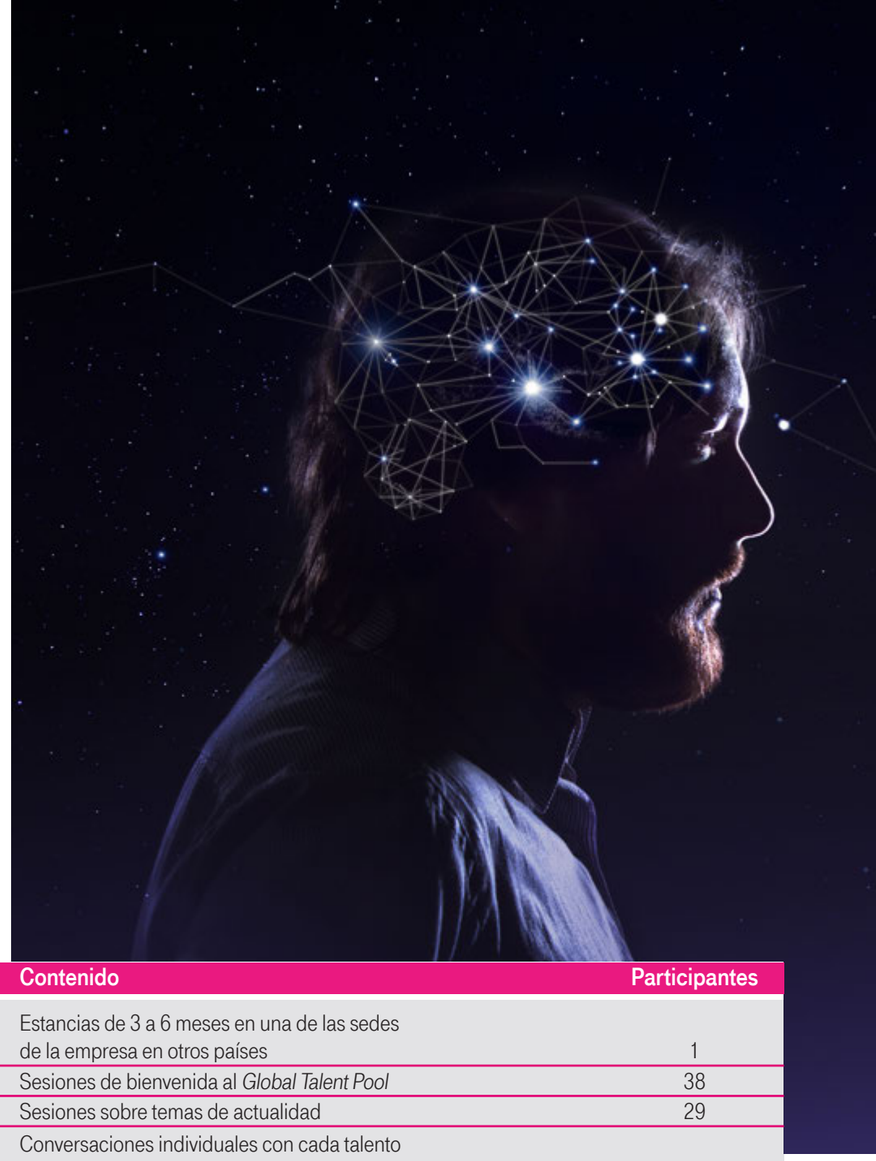
- **Programas de *leadership*** están enfocados a ayudar a los *managers* a liderar con mayor efectividad. El 15% de los líderes realizaron al menos una formación presencial en temas de liderazgo.

- ***Global Talent Pool y Local Talent Pool*** están dirigido a aquellas personas identificadas como alto potencial. También existen programas especiales dirigidos al talento joven. El 86% del talento local han participado en mínimo una acción dirigida a ellos.

Área	Global Talent Pool		Local Talent Pool	
			Mujer	Hombre
Comerciales, vendedores y similares	40%	60%	0%	100%
Directores generales y presidentes ejecutivos	100%	0%	0%	100%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	80%	20%	60%	40%
Resto de directores y gerentes	100%	0%	67%	33%
Técnicos y profesionales tecnológicos	27%	73%	14%	86%
Total General	**32%**	**68%**	**17%**	**83%**







Programas internacionales

Programa	Contenido	Participantes
Exchange	Estancias de 3 a 6 meses en una de las sedes de la empresa en otros países	1
Onboarding / Welcome Calls	Sesiones de bienvenida al *Global Talent Pool*	38
Deep Dive Calls	Sesiones sobre temas de actualidad	29
Career Talk Individual Sessions	Conversaciones individuales con cada talento con el fin de perfilar su plan de desarrollo y carrera	34
CV Consulting Sessions	Sesiones para mejorar los *curriculum vitae*	15
Talent Summit	Evento anual presencial para todo el talento internacional de Deutsche Telekom	10
Brokerage Day Exec. Manag.	Iniciativa para promover el mercado laboral interno	3
Marga	*Business simulation game*	10
Learning Company Program	Oportunidad para desafiarse a sí mismo y trabajar en la gestión ágil de proyectos y el trabajo en equipo	2
Wildcards Level Up Summit/ Level Up Next Gen Summit	Invitaciones para que los talentos puedan participar en los Programas de Liderazgo de DT	5
Agile Virtual Sessions	Sesiones para talentos en temas *Agile* como *Agile Organizations, Design Thinking*	10

Programas locales

Programa	Contenido	Número
Talleres desarrollo personal	Sesiones formativas con metodologías agile	72
EADA *Management Programme*	Impartido por la Escuela de Negocios EADA, está orientado al desarrollo de la gestión y liderazgo	23
Career Talk	Dirigido desde RR.HH busca acompañar al talento conociendo logros, ambiciones, habilidades, etc	35
Mentoring	Trata de facilitar y acelerar los procesos de cambios en la compañía logrando una mayor y más rápida adaptación a los retos	7 Mentores / 9 *Mentees*
Metodologías Agile y Gamificación	Talleres formativos que tienen como objetivo introducir y profundizar en metodologías agile como *Design Thinking, Kanban* y *Scrum*	33
***First Day* y Talento**	Sesiones de bienvenida para las nuevas incorporaciones	4
Skillsoft	Plataforma *elearning* con diversos recursos didácticos (libros, videos, cursos...). +6.000 cursos se ofrecen a toda la plantilla	

Programas para jóvenes talentos

Programa	Contenido	Número
Next Generation Event	Evento de networking internacional del grupo Deutsche Telekom donde participaron más de 300 talentos jóvenes de toda Europa. Realizada en Bonn (Alemania) en las sedes centrales incluyó *keynotes*, talleres, debates, un recinto ferial, un evento de networking nocturno con DJ y grupos musicales	4
LevelUp! NextGeneration	Programa de 4 meses de duración centrado en el aprendizaje digital y temas innovadores de liderazgo. El objetivo es formar en las siete habilidades de liderazgo digital, que se centran en "Liderar a mí mismo" (Digitalización y Tecnología, Visión Estratégica y *Storytelling, Mindfulness*), en "Liderar a otros" (Empoderamiento, Colaboración) y en "Liderar el mañana" (Trabajar de manera Agile, Ambidestreza)	9

Formación

T-Systems Iberia dispone de un **plan de formación anual** orientado a mejorar los conocimientos y habilidades de los empleados, que incluye modalidades presenciales y online. En los últimos años se ha apostado por la digitalización de la formación a través, por ejemplo, de la plataforma *e-learning* internacional que cuenta con más de 6.000 cursos, 45.000 libros y 5.000 videos sobre temas técnicos.

En 2019 se han realizado 53.610 horas de formación, frente a las 28.202 horas del ejercicio anterior.

En la modalidad presencial destaca la formación interna, desarrollada por expertos internos con contenidos adaptados a la cultura y necesidades de la compañía.

Las principales temáticas han estado dirigidas a la gestión de liderazgo con la metodología *outward mindset*, idiomas, digitalización, *analitics, predictive index*, etc. Es destacable la creación de las comunidades de práctica y aprendizaje: LEX (learning from Expert), creadas por empleados que comparten afinidades, generando entornos de aprendizaje y colaboración, como "*Agil Hub*".

Finalmente, la empresa mantiene convenios de colaboración con diferentes universidades como la Universidad de Barcelona, Universitad Pompeu Fabra, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad Ramon Llul y EAE Busines School. En esta línea, a lo largo de 2019 trabajaron 23 becarios en la compañía, a final del ejercicio había 9.

53.610
Horas de Formación

23,80
Horas Formación/empleado

Our Profile

EMPLEADOS, EDAD, SEXO Y PAÍS

2.345
Empleados

153
< 30 años

1.620
Entre 30 y 50 años

572
> 50 años

75%
Hombre

25%
Mujer

2.291
España

54
Portugal

POR CATEGORÍA PROFESIONAL

8
Directores G y Presidentes Ejecutivos

39
Resto de directores y gerentes

1.960
Técnicos y profesionales tecnológicos

150
Contables, administrativos y otros empleados de oficina

188
Comerciales, vendedores y similares

MODALIDADES DE CONTRATO Y JORNADA

95%
Contratos fijos

8,33%
Rotación

2.219
Fijo Jornada completa

63
Fijo Jornada parcial

19
Eventual Jornada parcial

44
Eventual Jornada completa

107
Despidos

198
Bajas voluntarias

Otros datos

27 nacionalidades
Plantilla media 2.378
216 incorporaciones de 17 diferentes nacionalidades, de las que el 26% eran mujeres.
82% empleo local
23 becarios en plantilla
9 convenios marco con universidades

Conciliación, *wellness* y beneficios sociales

Como parte integrante del cambio cultural, la empresa viene desarrollando desde hace años, acciones encaminadas al **bienestar de sus empleados** y a facilitar la **conciliación de su vida personal y familiar**. Y así se lo ha reconocido la Fundación Alares y la Fundación Diversidad al otorgarle el certificado de Empresa Socialmente Responsable por favorecer la conciliación, la igualdad de oportunidades, la gestión de la diversidad y la no discriminación en el empleo.

En la línea de dar respuesta a las necesidades de los empleados en un clima de responsabilidad, la empresa está elaborando una política de desconexión digital que se implantará en 2020.

Entre las **medidas de conciliación** que la empresa mantiene, destaca la flexibilidad horaria, la redistribución de la jornada, el *home working*, la reducción de jornada, permisos y excedencias, teniendo especialmente en cuanta los casos de especial necesidad (enfermedades muy graves, cumplimiento de sentencias que obligan a cumplir regímenes de vista o parentalidad, etc.).

Asimismo, el nuevo Convenio de Empresa amplía los permisos retribuidos mejorando los mínimos que se establecen por ley.

T-Systems iberia, 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. El coste para la empresa ascendió a 50.400 euros.

Por otro lado, la empresa dispone de otros **beneficios sociales** para sus empleados como:

- **Plan de Retribución Flexible (PRF),** que contempla el seguro médico, cheque comida, tarjeta transporte, y guardería.
- **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.
- **Seguro de vida y accidente.**
- **Ayuda para la compra de libros,** para aquellos empleados que tengan hijos que estén cursando estudios reglados.
- **Préstamo personal para formación y vivienda,** para poder realizar formaciones cualificadas o para adquirir una primera vivienda.
- **Revisión médica anual** que incluye analíticas, electrocardiograma y reconocimiento médico acorde al puesto de trabajo, y una prueba de detección precoz de patología prostática a los hombres a partir de los 45 años. A las mujeres, se les ofrece una revisión ginecológica anual. Además, T-Systems cuenta con un servicio médico asistencial en los centros más grandes de la compañía.
- **Mejora de las prestaciones por contingencias de incapacidad temporal** hasta el 100% del salario fijo desde el primer día de la incapacidad, complementando lo establecido por ley para cada situación y en todos los procesos independientemente de su duración.

Home working

Flexibilidad horaria

Reducción de jornada

Better together

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 esta como un valor para la compañía y reconociendo la necesidad de gestionarla y potenciarla.

Con el fin de gestionar la igualdad T-Systems iberia dispone de:

- **POLÍTICA DE IGUALDAD**
- **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.

33%
Mujeres Consejo de Administración

25%
Mujeres empleadas

Cero
Denuncias

En 2019 la compañía trabajó en una **aplicación informática para el estudio y análisis de la brecha salarial** por categoría profesional.

Finalmente, 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.

Compromiso con la diversidad

Con el fin de continuar avanzando en este compromiso, la empresa ha firmado el Charter de la Diversidad 2019-2021, promovido por la Fundación Alares, la Generalitat de Catalunya a través del departamento de Treball, Afers Sociales y Families.

Atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), la empresa cuenta en la plantilla con 29 personas con alguna discapacidad y acudió también a medidas alternativas a través de la contratación de diferentes servicios y donación a fundaciones.

Tipo de medida	Nº de trabajadores con discapacidad e importe
Contratación directa	28,8
Compras a CEE	24,07 (466.838,31€)
Donaciones a Fundaciones	8,93 (114.363€)
Total	**61,8**

Durante el año 2019 T-Systems Iberia superó el porcentaje del 2% exigido para el cumplimiento de la LGD, alcanzando el 2,5%.

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

Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral

T-Systems Iberia mantiene, como así se reconoce en su Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, un firme compromiso con la salud y la seguridad de sus trabajadores, considerándola como uno de sus principios básicos y como uno de sus objetivos fundamentales.

La gestión preventiva se lleva a cabo a través de una organización mixta, Servicio de Prevención Propio y Servicio de Prevención Ajeno, cuya coordinación permite mantener las condiciones de trabajo en unos niveles de seguridad y salud adecuados y en continua mejora (Plan de Prevención).

Este ejercicio T-Systems obtuvo el premio Antonio Baró como reconocimiento a las acciones que realiza T-Systems para mejorar las condiciones de seguridad y salud de sus empleados.

Actuaciones 2019

- Campañas vigilancia de la Salud para todos nuestros trabajadores (reconocimientos médicos y revisiones ginecológicas).
- Información/divulgación del plan de emergencias.
- Proyecto Magenta Fit para promocionar la práctica de hábitos saludables entre los empleados (actividad física, nutrición saludable y bienestar).
- Simulacro de emergencias
- Campañas preventivas:

- Escuela de Espalda.
- Prevención del ictus
- Conducción segura
- Taller Seguridad vial
- Cuidado de la piel
- Nutrición saludable
- Curso inicial en soporte vital y manejo (DESA)

- Participación en la campaña Bonus 2018 promovida por la Seguridad Social para premiar a las empresas que disminuyen la siniestralidad e invierten en la seguridad.
- Publicación del Código de Seguridad y Salud laboral que aplica a todas las unidades organizativas de DT.

Magenta Fit
Vigilancia de la salud
Simulacro emergencias

En 2019 los índices de siniestralidad laboral se situaron en valores muy bajos, manteniendo la tendencia de los años anteriores.

Indicadores	2018	2019
Índice de frecuencia	1,6	1,3
Índice de gravedad	0,04	0,00

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo excluyendo in itinere/ Nº horas trabajadas) x 10^6
Índice de gravedad: (Nº jornadas perdidas/Nº horas trabajadas) x 10^3

	Hombre		Mujer	
	2018	2019	2018	2019
Índice de frecuencia	1,5	1,10	1,8	2,04
Índice de gravedad	0,03	0,00	0,07	0,03

Durante 2019 hubo 18 accidentes con baja (10 hombres y 8 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 2019 no se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

Una cultura de participación

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

Magenta Fit

Consiste en un **programa orientado a la salud y el bienestar de los empleados**, donde se ofrece la posibilidad de participar en las siguientes actividades:

- **Sesiones de fisioterapia.** Los empleados de Madrid y Barcelona tienen la posibilidad de solicitar este servicio.
- **Sesiones de yoga** en Madrid, Barcelona y Reus.
- **Viva Games.** Junto con otras empresas del 22@ se organizaron unos juegos deportivos como: ping pong, carreras de relevos, pilates self-defence, yoga, zumba, básquet y vóley.
- **Campeonatos internos de voley playa.**
- **Carrera de empresas** con la participación de 44 corredores.
- **UK Challenge.** 4 empleados de T-Systems Iberia participaron en el equipo internacional de T-Systems en esta competición tan desafiante.

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.** Canal de comunicación del *Managing Director* con los empleados, que se realiza con una periodicidad bimensual, de 3 minutos de duración, en 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 calendario 2020.** Este año versó sobre la temática/Hashtag "#LET'SPOWERHIGHERPERFORMANCE", máxima de la compañía de **ofrecer siempre el mejor resultado, dando lo mejor de uno mismo en cada momento.**
- ***All hands call People and Finance.*** Se trata de una reunión interna que reúne virtualmente a los empleados de *People and Finance* en la que se tratan algunos aspectos relevantes del área.
- **Medallas.** Campaña orientada a reconocer a los empleados por una acción o ayuda que hayan realizado.
- **First day.** Sesiones para las nuevas incorporaciones en el evento *First Day* que forma parte del proceso *Onboarding*.
- **Family day.** Jornada de puertas abiertas en las delegaciones de Madrid y Barcelona para familiares de los empleados de T-Systems.
- **Campus de Navidad.** En este evento participaron 34 hijos de empleados en diferentes grupos donde se promovieron el trabajo en equipo, la creatividad, innovación, etc.

Tú opinión importa

Consciente de la importancia de contar con la opinión de los empleados, conocer el nivel de satisfacción y descubrir áreas de mejora, a nivel Grupo Deutsche Telekom se realiza una encuesta bianual *(Employee Survey)* y otra encuesta semestral *(Pulse Survey)*.

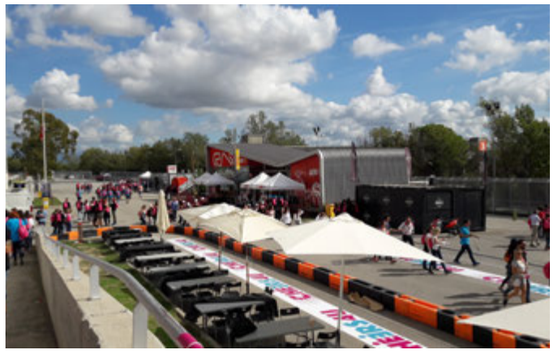
La Employee Survey consta de aproximadamente 100 preguntas, orientadas a analizar aspectos como la participación, el comportamiento en servicio y la salud de los empleados. Además, se examinan otros factores de la gestión diaria como la intensidad del trabajo, el liderazgo, la calidad de los procesos, la comprensión de la estrategia, la confianza en la gestión de la empresa en los distintos niveles, etc. De esta forma, el empleado tiene la oportunidad de expresar su opinión. La última encuesta se lanzó en mayo de 2019.

La encuesta semestral, se centra más en medir la sensación actual de los empleados en términos de comprensión y aceptación de temas actuales en Deutsche Telekom, así como conocer las perspectivas e intereses más importantes para los empleados.

	Participación	Nivel de Satisfacción
Employee Survey	68%	71%
Pulse Survey	56%	71%

Aspectos mejor valorados

Cultura abierta a las opiniones y el *feedback*
Balance trabajo/vida privada
Integridad de los líderes



Voluntariado corporativo

- **Participación** en el programa "Mejora la sociedad, digitalízala" de la **Fundación Junior Achievement**. Esta actividad está enfocada a niños entre 14 y 16 años con la finalidad de que adquieran las competencias básicas de transformación digital. Participaron 17 voluntarios de diferentes áreas de T-Systems en 6 colegios del área de Barcelona.
- **Campaña de recogida de alimentos** en Reus, Granada, Madrid y Barcelona, que logró recoger 565 Kg.
- **Visitas de colegios** para conocer la compañía y animar a los alumnos a escoger carreras STEM.
- **Participación en el CHEERSS4U 2019,** el mayor *team building* inter-empresas con valor social, enfocado a recaudar fondos orientados a hacer realidad los sueños de niños y adultos con discapacidad intelectual.

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.

Dichos órganos de representación se integran 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).

Adicionalmente, existe un protocolo de Relaciones Laborales entre la empresa y las principales secciones sindicales, renovado en abril 2019, como foro permanente de diálogo social.

Los procedimientos de información y consulta son básicamente los establecidos conforme a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores. Por su parte, las negociaciones se llevan a cabo en el seno de la Comisión Negociadora, y en las comisiones creadas ad hoc cuando legalmente se considera necesario abrir período de consultas.

En febrero de 2019 se firmó el nuevo Convenio de Empresa, cuyos aspectos más relevantes son los siguientes:
- Modificación del modelo de servicios de guardias, en cuanto a formas de retribución, horas complementarias, etc.
- Implantación de una paga de beneficios no consolidable en función de los resultados económicos anuales.
- Mejora de algunos permisos retribuidos, relacionados con situaciones de salud del trabajador o familiares, de 16 a 32 horas al año.
- Aumento de un día de vacaciones.
- Incrementos económicos anuales aplicados en dos fases, 1 de enero y 1 de noviembre.

El 100% de los empleados se encuentra cubierto por convenio colectivo, a excepción de las personas bajo otro régimen jurídico de relaciones laborales, como el personal bajo el convenio colectivo de Mercedes-Benz España.

Además, en el convenio se establecen medidas que garantizan la protección de la salud de las personas con diversidad funcional, así como disponibilidad de servicio médico en los centros de trabajo de 28@ (Madrid), y de 22@ (Barcelona).

Foto: #trazandonuevoscaminos #ideandosoluciones - Tania Prado

Committed

COMPLIANCE

T-Systems Iberia dispone de un Programa de Cumplimiento Normativo (Compliance Management System, CMS) auditado y certificado de acuerdo con la norma IDW AssS 980. Este programa es común en todas las compañías 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 2019 se reunió tres veces.

Osmar Polo	MD
Miguel Blanca	VP FC & HR
Rosa Mª Rodriguez	VP Sales
David Mañas	Head Cloud & Infrastructure Services
David Oliva	Head Digital Business Applications
Miquel Angel Sánchez del Pilar	Head Connectivity & Security
Enric Bosch	Head PQIT
Romà Lucea	Head Procurement
Sandra Peguero	Head Corporate Finance
Pepita Martín	Head Legal
Ferran Serrano	Head Marketing & Communication
Ricard Mena	Compliance Officer

Este programa parte del proceso *Compliance Risk Assessment* donde 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.).

ORGANIZACIÓN

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Concienciación & prevención	Detección	Respuesta
Políticas	Tip-off Portal - Tell Me!	Gestión Casos
Consultas (Ask Me)	Compliance Control	Gestión Consecuencias
Formación	Compliance Evaluación	Resolución
Diligencia debida de terceros		

REPORTING

COMUNICACIÓN

CERTIFICACIÓN

Código de conducta
Iniciativas de sensibilización

Una de las herramientas tanto de concienciación como de garantía lo constituye 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!, que ha recibido durante este ejercicio 255 consultas.

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. Este año se han recibido 9 denuncias que están en proceso de investigación y dos de ellas siguen abiertas a la espera de acciones de terceros.

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

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

Principales actuaciones en 2019

- Se está trabajando en el **Modelo de *Compliance* Penal** que estará operativo a mediados del 2020.
- **Iniciativas de sensibilización**
- Realización **campaña sobre concienciación *Compliance*** con nueva imagen en la intranet de la compañía y nuevos contenidos relevantes en materia de *Compliance* disponibles para todos los empleados.

Nuevos módulos *e-learning*

Ethical Leadership. Este e-Learning ofrece sugerencias sobre cómo contribuir a una cultura corporativa abierta, ética y transparente y cómo puedes beneficiarte directamente de ella. Consta de tres módulos: Ambiente abierto de equipo, Presión desde arriba, presión desde abajo y tomar decisiones difíciles. Este e-learning, se dirige principalmente a *managers/team leaders*, aunque puede hacerlo cualquier empleado que lo desee.

Virtual Reality Managing Dilemma app. Deutche Telekom ha elaborado una aplicación de realidad virtual (VR app) que representa dilemas éticos en situaciones de la actividad del negocio diaria. Esta app ilustra la gran importancia del cumplimiento en los procesos de decisión diarios y muestra cómo se pueden evitar las consecuencias negativas para la empresa y sus empleados. De esta forma se pretende que los empleados tengan un radar personal ante situaciones de negocio dudosas, una mayor certeza de cómo actuar ante situaciones poco claras, estrategias para enfrentarse a estas situaciones.

Formación

Formación sobre políticas, normativas internas, canales de consulta y denuncia a todas las nuevas incorporaciones vinculadas a áreas de riesgo relevantes para *Compliance* (11 empleados).

Sesiones de bienvenida para informar sobre la función del Departamento de Compliance (67 participantes).

Formación sobre Antitrust para perfiles relevantes para esta materia (182 participantes).

Sesión formación en modo virtual sobre Concienciación del Fraude para el área de RRHH y Finanzas. A través de la WebEx para 101 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 2019 no se recibieron denuncias relacionadas con derechos humanos, corrupción, soborno o blanqueo de capitales.

IMPACTO DE T-SYSTEMS IBERIA EN LA SOCIEDAD

Hacia un futuro sostenible

T-Systems Iberia quiere ser parte de la respuesta a los retos que plantea la agenda 2030 a través del impacto positivo de sus soluciones, su gestión responsable y sus iniciativas de responsabilidad corporativa, en la calidad de vida de las personas y su bienestar, el crecimiento equitativo y la protección del medio ambiente.

Foto: Poco a poco hasta la cima del mundo - Laura Luna

Así, alguno de sus productos, servicios y actividades contribuyen a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La mayor aportación se produce en los ODS 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12 y 13.

3 SALUD Y BIENESTAR

T-Systems Iberia promueve la salud a través de soluciones E-HEALTH y de numerosas iniciativas llevadas a cabo con la plantilla en materia de salud y seguridad.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

T-Systems Iberia invierte en la formación y desarrollo de sus más de 2.000 empleados, promociona el talento y participa con algunas organizaciones para promover las carreras STEM.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

T-Systems Iberia está comprometida con la igualdad y la conciliación entre la vida personal y familiar de sus colaboradores.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

La estrategia de cambio climático hace que en T-Systems Iberia toda la electricidad consumida sea de origen renovable con certificados de origen de la electricidad.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

T-Systems Iberia se compromete con el crecimiento sostenible, facilitando a sus empleados un entorno óptimo para desarrollarse personal y profesionalmente.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

T-Systems Iberia trabaja para añadir más soluciones innovadoras y sostenibles a su portfolio y realiza proyectos de co-innovación con sus clientes.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

T-Systems Iberia transforma las ciudades en lugares inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles a través de sus proyectos *Smart Cities.*

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

T-Systems Iberia promueve un **programa de reutilización de equipos informáticos** amortizados **"Plan Renove"** e iniciativas para reducir el uso del plástico.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

T-Systems Iberia avanza en la implementación de medidas de eficiencia energética y en el uso de energía renovable. La nueva estrategia de cambio climático 2030-2050 del Grupo Deutsche Telekom incluye objetivos muy ambiciosos.

Involucración con la sociedad

T-Systems Iberia impulsa y participa en iniciativas de carácter social en las comunidades donde tiene presencia.

Comprometidos con la integración social y laboral de todas las personas

T-Systems Iberia colabora con la **Fundación Adecco**, entidad cuyo objetivo consiste en ayudar a personas en situación de vulnerabilidad. La colaboración se materializa en tres actuaciones:

- **Plan para la capacitación profesional.** Se trata de un programa formativo dirigido a profesionales con discapacidad a través del cual se completa su proceso educativo y formativo en las empresas con el objetivo de incrementar su empleabilidad e integración laboral.

  T-Sytems Iberia ha acordado que durante 6 meses trabaje en la compañía una persona con discapacidad, seleccionada por la Fundación Adecco.

- **Plan familia**. Este Plan está dirigido a los empleados que tienen un familiar de primer o segundo grado de consanguinidad con discapacidad de entre 0 y 64 años. Este programa desarrolla desde las primeras edades competencias y habilidades que permiten a las personas con discapacidad incrementar su autonomía y empleabilidad.

- **Campaña 3D**. Esta campaña se enmarca en del Día Internacional de la discapacidad. Adecco organiza la semana de la discapacidad con el objetivo de potenciar el programa de empleo para personas con discapacidad de la fundación, sensibilizar y concienciar al tejido empresarial y a la sociedad sobre su integración social y laboral. Con la aportación de las empresas participantes se desarrollan acciones de formación, sensibilización y empoderamiento que favorecen la integración.

Asimismo, T-Systems lleva tres años colaborando con **AURA**. Esta entidad tiene como finalidad ayudar a personas con discapacidad intelectual a mejorar su calidad de vida mediante su inclusión social y laboral. Gracias al apoyo de organizaciones como T-Systems Iberia, a lo largo de 2019, 22 personas con discapacidad intelectual tuvieron garantizado el apoyo laboral que les ha permitido mantener su puesto de trabajo y 7 jóvenes consiguieron un contrato laboral. A la vez, la compañía está colaborando en el cumplimiento y mejora de algunos ODS, como la inclusión social y laboral, la educación para todos o la igualdad de género.

114.362
euros donados a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Campaña Operación Kilo
Esta campaña se llevó a cabo en Barcelona, Madrid, Granada, Portugal y Reus. Se recogieron 556 Kilos a los que se sumó una aportación económica realizada por la compañía de 1.112 euros.

Top colonias
En el verano de 2019 se cedieron 10 ordenadores y un proyector para las colonias que se organizan para jóvenes emprendedores.

Campaña de Donación de Sangre
Con la donación de 11 personas de T-Systems Iberia, se pudo ayudar a mejorar la salud de 33 pacientes.

Fomento de las carreras STEM
50 estudiantes de primero de bachillerato de la escuela Manyanet Sant Andreu asistieron a unas charlas organizadas en las oficinas de Barcelona, donde se les ofreció una visión sobre T-Systems Iberia, las tendencias del mercado laboral y las carreras científico-tecnológicas (STEM).

Solidaridad de la plantilla de T-Systems Iberia

Es destacable el compromiso e inquietud social que, a lo largo de los años, han mostrado los empleados de T-Systems Iberia. Como muestra, el gran número de iniciativas y propuestas que se recogieron durante la Movilización Mundial por el Clima que tuvo lugar en septiembre de 2019.

A raíz del compromiso de los empleados y alineada con la filosofía Outward Mindset que está promoviendo la compañía, surge, a finales de 2019, la iniciativa de crear **T-OGETHER**, que pretende ser un movimiento dentro de T-Systems Iberia orientado a buscar, desarrollar e implementar mejoras en la compañía en el ámbito de Sociedad, Sostenibilidad y Medio Ambiente.

Con dicha finalidad, se creará en 2020 una comisión, un grupo formado por voluntari@s comprometidos e implicados, que analicen las diferentes propuestas que cualquier empleado presente. Su función será valorar, cuantificar y estudiar la viabilidad y aplicabilidad de las propuestas, y elevarlas al Board para su aprobación. El lanzamiento de T-OGETHER tendrá lugar a principios de 2020.

A finales de 2019 se encontraba ya habilitado el apartado en la intranet en el que los empleados pueden proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad en las áreas de medio ambiente y sociedad.

A lo largo del ejercicio se impulsaron algunas iniciativas lideradas por algunos empleados de T-Systems Iberia. Estas iniciativas, que se reflejan a continuación, son un buen ejemplo de acciones que podrán ser seleccionados dentro de T-OGETHER.

- **Gesto solidario con hospitales infantiles.** En la época de Navidad, un colaborador de Granada promovió entre los empleados una campaña de captación de fondos cuyo objetivo era comprar y entregar coches de juguete a diferentes hospitales materno-infantiles en las ciudades donde T-Systems Iberia está presente. Estos coches de juguete cumplen el rol de acompañar a los niños enfermos a sus diferentes pruebas médicas, lo que les ayuda a disminuir el estrés y el miedo.

- **Campaña #PARALOSVALIENTES.** Esta iniciativa solidaria con el Hospital Sant Joan de Deu (Barcelona) partió de un grupo de empleados de T-Systems, denominados *Digital Natives*.

La campaña #PARALOSVALIENTES se destina a financiar la investigación del cáncer infantil para niños sin recursos de países menos favorecidos, seguir avanzando con nuevos ensayos clínicos y facilitar el alojamiento, la manutención y el apoyo emocional necesario a los niños enfermos de cáncer y sus familias.

T-systems Iberia se ha sumado a diversas acciones dentro de la campaña, como el **Proyecto Pulseras CANDELA**. Para recoger donaciones a cambio de pulseras, T-Systems Iberia organizó en Barcelona y Madrid un taller de pulseras solidarias haciéndolo coincidir con el Family Day de la compañía.

En 2020 está previsto que los empleados puedan participar en las iniciativas *Magic Line*, marcha solidaria a favor de las personas más vulnerables; y *Teaming*, que consiste en la posibilidad de donar un euro de la nómina a favor de la fundación.

Acciones de asociación, patrocinio y eventos

T-Systems Iberia participa activamente en asociaciones que tienen relación con sus sectores de actividad, en las cuales se comparte conocimiento y experiencia, y se promueven e impulsan debates sobre temas profesionales de relevancia para el sector. Además, la compañía tiene presencia en otras organizaciones donde se tratan cuestiones culturales, sociales, económicas o políticas que se consideran de interés general.

En 2019 T-Systems Iberia ha sido miembro de las siguientes entidades:
- ACEC- Associació Catalana d'Empreses Consultores
- 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
- Círculo de Economía
- Fundació Cercle Tecnologic de Catalunya
- Círculo Ecuestre
- Cámara de Comercio Alemana en España
- Fundacio Privada I2CAT, Internet i Innovacio digital a Catalunya
- AED – Asociación Española de Directivos
- Asociación Española de la Carretera
- Alastria
- Sociedad Española de Informática de la Salud (SEIS)
- Barcelona Global
- Plataforma enerTIC

Además, T-Systems Iberia patrocina tanto congresos, jornadas o eventos relacionados con la actividad de la compañía, como iniciativas que tienen una vertiente social.

A nivel internacional, T-Systems participa activamente en GeSI, plataforma formada por las empresas tecnológicas más influyentes que marcan la agenda de la sostenibilidad del sector IT. El Grupo tiene presencia en el Board de GeSI.

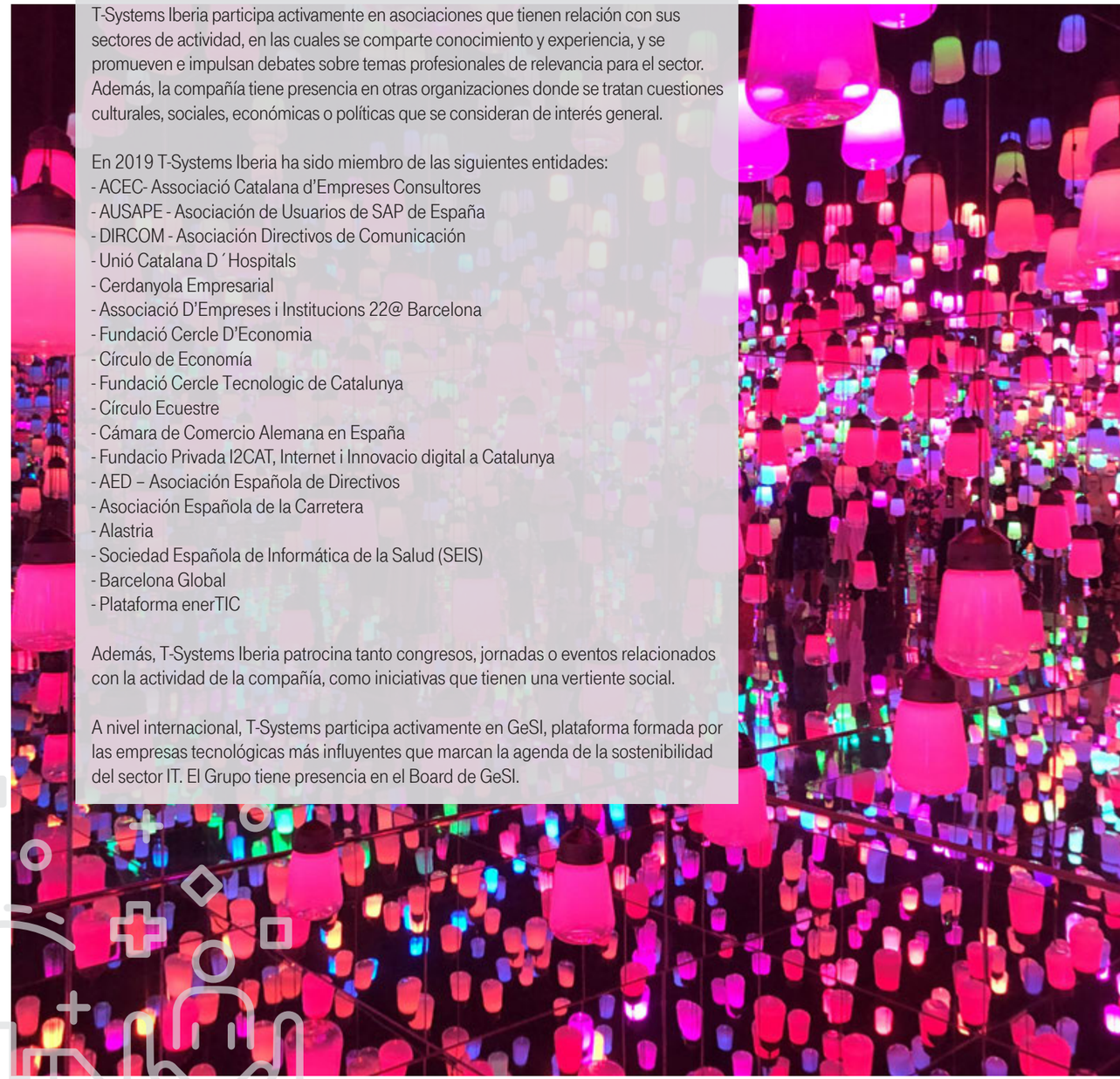


Foto: El progreso se encuentra en las ideas - Alex Casas

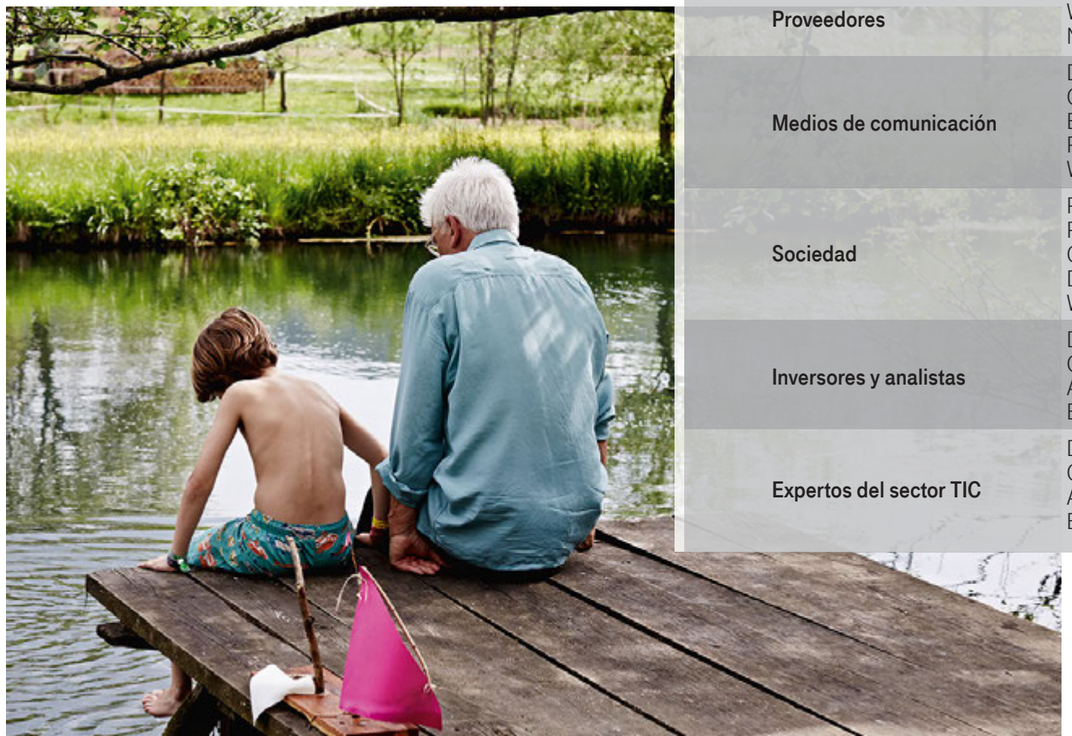
Durante el 2019, T-Systems realizó 35 acciones de patrocinio entre ferias, congresos, workshops o eventos. Destacando tanto el patrocinio de ***DES-Digital Enterprise Show***, el mayor evento internacional sobre transformación digital, como de diversos congresos cuyas temáticas fueron las ***Smart Cities*** y **Seguridad**. Como ejemplo de compromiso con la sociedad, cabe subrayar la colaboración de T-Systems Iberia en **Cheers4U**, el mayor *team building* inter-empresas con valor social, organizado por la Fundació Icària Iniciatives Socials, cuya finalidad consiste en recaudar fondos para niños y adultos con discapacidad intelectual.

Otro aspecto destacable consiste en la organización de eventos que la compañía realiza con sus diferentes grupos de interés. Se destacan a continuación los más relevantes en 2019:

- ***Innovation Workshop***. T-Systems Iberia puso en marcha una nueva línea de trabajo con clientes en la que se utilizan métodos de *co-innovation* y *design thinking*. Dichos métodos permiten entender con mayor profundidad las necesidades de las empresas a las que T-systems Iberia ayuda en su transformación digital. De los siete workshops que se realizaron con clientes en 2019, tres fueron sobre innovación.

- ***T-Family Day***. La compañía organiza con personal interno voluntario este evento anual en el que, durante un día, las familias de los empleados pueden visitar las oficinas de Madrid y Barcelona. La novedad de esta edición consistió en incorporar un cariz social, trabajando con proveedores como Icaria Gráficas (centro especial de trabajo) e invitando a voluntarios del Hospital San Juan de Dios para que pudieran difundir el proyecto Pulseras Candela.

- Organización de cuatro **visitas institucionales** al Data Center de Cerdanyola del Vallés.



Canales de comunicación con los grupos de interés

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

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

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Environmental Manager
Unit ProcessManager

Gestión ambiental en T-Systems Iberia

T-Systems Iberia visibiliza su compromiso ambiental en la Política Ambiental, el Plan Corporativo de Protección Ambiental, y en la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001, principalmente.

Committed

Foto: Decide lo alto que quieres volar - Almudena González

El Plan Corporativo de Protección Ambiental, elaborado a primeros de 2019, se encuentra alineado con la estrategia medioambiental definida por el Grupo Deutsche Telekom, denominada "*Climate Protection Strategy*". En el Plan se establecen los siguientes ejes estratégicos:

Pilares estratégicos T-Systems Iberia

- Emisiones de CO_2
- Eficiencia Energética
- Eficiencia Renovable
- Eficiencia Circular
- Productos Sostenibles
- Cadena Responsable

Formación y Sensibilización Ambiental

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 liderazgo y compromiso de la implantación y desarrollo del SGA recae sobre la Dirección de T-Systems Iberia, para asegurar la importancia y el carácter transversal de los aspectos ambientales. T-Systems Iberia cuenta con las figuras del *Environmental Manager* y el *Unit Process Manager* (a nivel de cada división), así como con 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.

El Alcance del SGA abarca las instalaciones ubicadas en los centros de Barcelona, Madrid y Cerdanyola. Durante 2019 se superaron las auditorías externas correspondientes realizadas por Dekra Certification.

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental anualmente se lleva a cabo la identificación y evaluación de los aspectos ambientales, con el objetivo de conocer cuáles son los principales impactos y poder actuar para reducir sus efectos.

Programa de gestión ambiental 2019

El programa ambiental correspondiente a 2019 se configura en torno a los ejes estratégicos del plan de protección ambiental de la compañía.

Objetivo	Meta	Cumplimiento
Potenciar la concienciación ambiental TSI	Sesiones de formación a diferentes áreas de la compañía	✔
Reducción emisiones CO_2 (20 % respecto 2008)	Control y reporting de consumos	✔
	Reportar anualmente mejoras ambientales 22@ de Districlima	✔
	Reporte datos flota	✔
	Reporte datos viajes compañía	✔
Aumentar/mantener el porcentaje de utilización de energía renovable (100 %)	Asegurar la contratación con la comercializadora con los porcentajes requeridos	✔
Reducción consumo eléctrico CPD 22@ en un 5% según proyecto con los datos de fabricante	Sustitución de 12 equipos climatización CPD 22@	✔
Reducción impresiones en la compañía en un 5%	Optimización del sistema de impresión	✔
Reducción consumo papel en liquidaciones de viaje (4.000 hojas)	Potenciar la implementación del sistema de digitalización de tickets	✔
Incrementar la reutilización de equipos informáticos amortizados (80%)	Programa de reutilización de equipos informáticos amortizados	✔
Fomentar iniciativas de minimización de residuos	Definición e implementación de política de reducción de residuos y peligrosidad de los mismos	✔
Visibilizar y cuantificar los beneficios ambientales de parte del portfolio	Identificación de soluciones de portfolio que presentan impacto positivo en el medioambiente	✔
Continuar implementando y mejorando los procedimientos de contratación de proveedores responsable	Evaluación de proveedores y valoración de nueva herramienta corporativa como fuente de información y definición de indicadores	✔

Uso sostenible de los recursos

Uno de los principales objetivos de T-Systems Iberia consiste en monitorizar, reportar y reducir sus principales consumos.

Energía

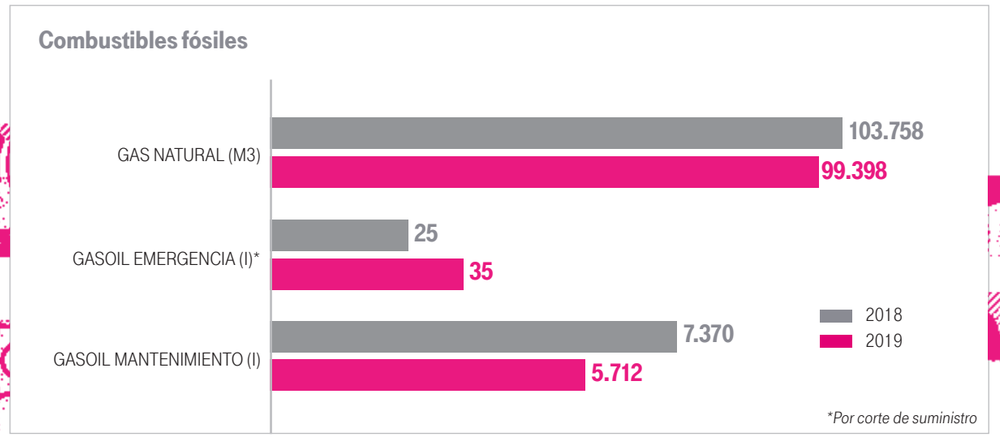
Se detalla a continuación la evolución de los consumos energéticos de los ejercicios 2018 y 2019.

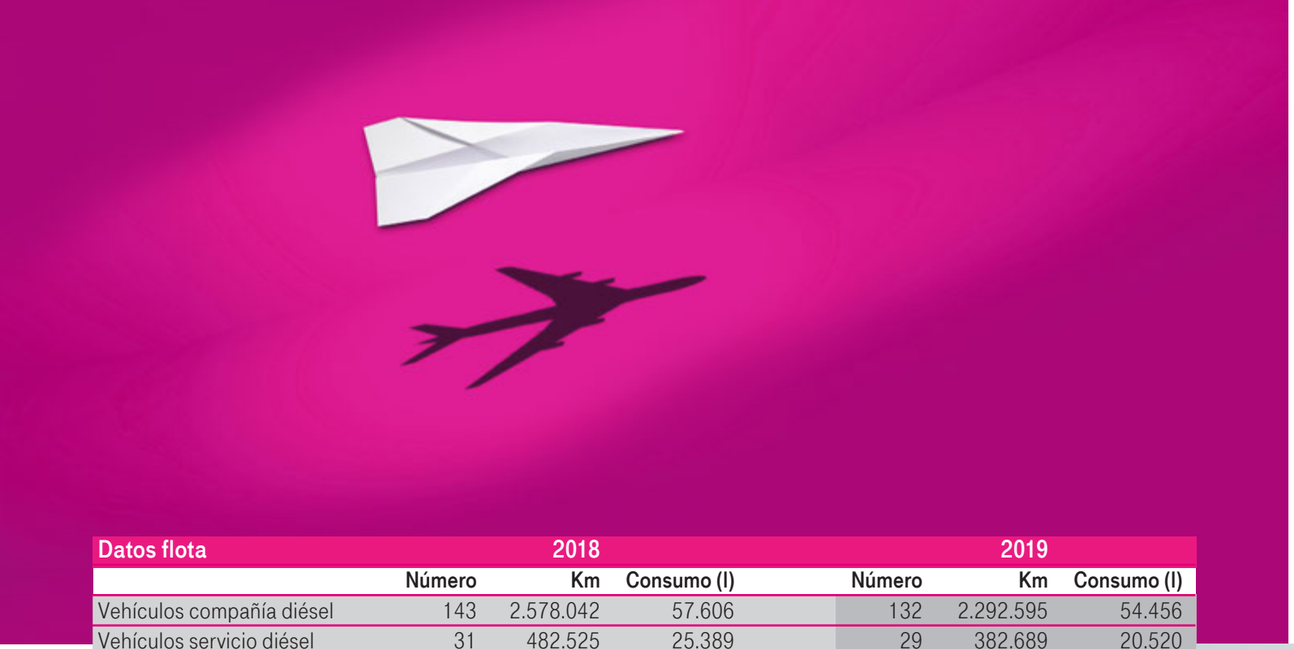
Consumos de electricidad (KwH)	2018	2019
Electricidad CPD	8.843.450	8.380.444
Electricidad Edificios	2.801.111	2.714.200
Electricidad IT	6.181.453	5.772.555
Districlima confort*	2.249.000	2.181.000
Districlima data center*	5.393.000	4.889.000
Total	**25.468.014**	**23.937.199**

*El edificio 22@ se encuentra conectado a una red urbana de generación de frío y calor gestionada por la empresa Districlima. La mayoría de la energía suministrada se destina a la refrigeración del Centro de Proceso de Datos (CPD).

El PUE, *Power Usage Effectiveness*, es el indicador que mide la eficiencia de los centros de datos, el cual ha ido disminuyendo a lo largo de los últimos años.

PUE	2017	2018	2019
22@	2,2	1,9	1,9
Cerdanyola	2,2	2,1	1,8





Datos flota	2018			2019		
	Número	Km	Consumo (l)	Número	Km	Consumo (l)
Vehículos compañía diésel	143	2.578.042	57.606	132	2.292.595	54.456
Vehículos servicio diésel	31	482.525	25.389	29	382.689	20.520
Total	**174**	**3.060.567**	**82.995**	**161**	**2.675.284**	**74.976**

Con respecto a la flota de vehículos, a lo largo del ejercicio, se disminuyó tanto el número de vehículos como el consumo asociado. Desde marzo de 2019 ha cambiado la política de vehículos de T-Systems Iberia en cuanto a las personas que pueden hacer uso de este tipo de vehículos.

Por su parte, la política de viajes de la compañía tiene en consideración el compromiso con la protección del medio ambiente. En ese sentido, en cada viaje se analiza si existe la alternativa de utilizar conferencias telefónicas, videoconferencias o herramientas similares.

Viajes de empresa				
Año	Tren	Avión	Coche Alquiler	Total
2018	1.223.071	4.116.777	94.529	**5.434.377**
2019	1.167.506	4.252.475	88.014	**5.507.995**

Iniciativas de eficiencia energética

A lo largo de los últimos años se han ido implementando medidas con la finalidad de optimizar el consumo energético de la compañía, destacando la ampliación de los puntos de medida del sistema de monitorización energética, la sustitución de luminaria a tecnología LED o la conexión de 22@ a una red urbana de frío y calor. A estas medidas se suma en 2019 la sustitución en el CPD de 22@ de 12 equipos de climatización que están dando sus frutos en términos de ahorro energético.

Por otro lado, T-Systems Iberia estableció el objetivo de empezar a visibilizar y cuantificar los beneficios ambientales de parte de su portfolio. En esa línea, se ha estimado que el proyecto de Gijón de *Smart Cities* (alumbrado eficiente e inteligente) genera unos ahorros anuales de 512.514 Kwh.

Otros consumos

El consumo de agua alcanzó la cifra de 7.606 m^3 frente a los 7.908 m^3 en 2018. El 100% del consumo de agua de T-Systems Iberia procede de la red.

Con respecto al consumo de papel, la compañía continuó con los objetivos de reducir las impresiones en un 5% (a través de la optimización del sistema de impresión) y el consumo de papel en las liquidaciones de viaje. En el periodo noviembre 2018- noviembre de 2019 disminuyeron las impresiones en torno al 15%, y se dejaron de imprimir aproximadamente 6.800 hojas de liquidaciones de viaje gracias al sistema de digitalización de tickets.

Foto: Todo esfuerzo tiene su recompensa - Tomas Salas

Sociedad baja en carbono
Teletrabajo

Uno de los aspectos centrales de la responsabilidad corporativa en el Grupo Deutsche Telekom es lograr una sociedad baja en carbono. Por este motivo, el Grupo estableció el objetivo de reducir sus emisiones de CO_2 en un 20% en el año 2020, en relación con el año 2008.

Debido a la relevancia que el Grupo otorga al cambio climático, a inicios de 2019, el Consejo de Administración de Deutsche Telekom acordó la **nueva estrategia de cambio climático 2030-2050**, con objetivos muy ambiciosos:

2021
100%
energías renovables

2017-2030
90%
90% reducción emisiones alcance 1 y alcance 2

2017-2030
25%
de reducción de emisiones por cliente

2050
cero
emisiones netas

Foto: *Cada da día tratar de hacerlo mejor que el anterior - Jose Luis Martínez*

T-Systems Iberia reporta periódicamente los consumos energéticos de la compañía a través de una herramienta corporativa. A partir del registro de los consumos de todas las unidades de negocio, el Grupo DT cuantifica las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de acuerdo con el estándar internacional *Greenhouse Gas Protocol (GHG)*.

A continuación, se detallan las emisiones de T-Systems Iberia correspondientes al ejercicio 2019.

Emisiones	2018	2019
Alcance 1	397	365
Alcance 2	1.623	1.502
Alcance 3	858	872
Total	**2.878**	**1.237**

Fuente. Informe de RC Grupo Deutsche Telekom 2019

El hecho de que el edificio 22@ esté conectado a Districlima, contribuye a la reducción de emisiones de CO_2, ya que se consumen menos combustibles fósiles en origen. La integración de fuentes de calor residual implica que las redes de distrito producen unos niveles significativamente inferiores de emisiones con efecto invernadero y otros gases, en comparación con otras opciones.

Algunos hitos

- **La compañía contrató con su comercializadora energía con certificación de Garantía de Origen para el año 2019.** Esto significa que esta energía proviene exclusivamente de fuentes 100% renovables, lo que evita las emisiones de CO_2 a la atmósfera.

- **Toda la electricidad consumida en 2019 para la producción de agua fría era de origen renovable** con certificados de origen de la electricidad, por lo que no se generaron emisiones de CO_2.

- **Con motivo de la movilización mundial por el clima, T-Systems Iberia se sumó a la iniciativa promovida desde el Grupo.** Ese día los empleados tuvieron la posibilidad de teletrabajar, y se habilitaron impresoras de emergencia con la finalidad de imprimir lo estrictamente necesario, entre otros aspectos.

Movilización mundial por el clima

Gestión de residuos

Los residuos generados en la compañía son tratados conforme a la legislación aplicable. T-Systems Iberia dispone de contratos con gestores autorizados para la gestión de los residuos, donde se especifica el tratamiento para cada uno de ellos, priorizándose la valorización.

Residuos (tn)	2018		2019	
	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos
Papel y cartón		14,46		26,53
Soportes magnéticos		0,15		0,00
Toners		0,25		0,00
RAEEs no peligrosos		1,42		3,50
Plásticos		13,32		12,49
Banales		38,06		38,56
Fluorescentes	1,06			0,01
RAEEs peligrosos	0,36		0,59	
Madera		3,3		6,55
Vidrio		0,22		0,00
Pilas alcalinas	0,01		0,02	
Residuos de Higiene femenina	0,57			0,56
Metales	1,04		3,36	
Totales	**3,04**	**71,18**	**3,97**	**82,20**

Desde hace varios años existe en T-Systems Iberia un programa de reutilización de equipos informáticos amortizados, denominado **Plan Renove**, a través del cual los empleados pueden dar un segundo uso al final de la vida útil de los equipos. De esta manera se reducen los residuos electrónicos y se favorece la economía circular.

Durante el año 2019 se reutilizaron 352 ordenadores portátiles y 103 ordenadores de sobremesa, lo que ha contribuido a minimizar la generación de residuos en 2.275 kg (2.110 kg en 2018). El porcentaje de reutilización de los equipos se situó en el 80%.

Por otro lado, de la mano del proveedor de catering de la compañía, se pusieron en marcha algunas iniciativas para reducir el uso de plástico, como la utilización de vasos compostables, la sustitución de bolsas de plástico por papel, y el uso de cubiertos, bolsas y servilletas biodegradables.

Plan Renove

Concienciación Ambiental

T-Systems Iberia promueve la concienciación ambiental mediante diversas acciones formativas y de comunicación. Además, existe en la intranet un espacio donde se encuentran disponibles diferentes cursos de temática ambiental.

A lo largo del ejercicio 2019 se llevaron a cabo los siguientes cursos:

Curso	Asistentes
Requisitos ambientales del servicio	21
Sistema de Gestión Ambiental según la ISO 14001:2015	13
Control operacional ambiental	18
Emergencias ambientales	53
Gestión de residuos	3

Foto: Volando hacia un mismo objetivo - Maria Islam

Sobre la memoria

T-Systems Iberia elabora anualmente (utilizando como referencia el estándar internacional del Global Reporting Initiative, GRI) su memoria de responsabilidad corporativa, 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.

Durante 2019 se llevó a cabo una actualización de los asuntos materiales de la compañía con el objetivo de priorizar los contenidos incluidos en este informe.

Con dicho objetivo, se realizó un benchmarking sobre las matrices de sostenibilidad de varias empresas del sector, publicadas en sus informes de sostenibilidad.
Una vez identificados los asuntos materiales, una segunda fase consistió en la priorización de dichos asuntos por parte de algunos miembros del Comité Ejecutivo.
A continuación, se detallan los aspectos de sostenibilidad prioritarios actuales para T-Systems Iberia:

Dimensión	Aspectos de sostenibilidad prioritarios
Ética	Compliance y ética empresarial
	Gobierno corporativo
	Competencia desleal
Gestión de personas	Gestión de talento
	Desarrollo de los empleados
Medio ambiente	Soluciones sostenibles
Negocio	Ciberseguridad
	Satisfacción del cliente
	Seguridad y protección de datos
	Sostenibilidad económica
	Innovación y oportunidades de negocio
	Transformación digital
	Eficiencia operativa
	Orientación al cliente
Sociedad	Alianzas estratégicas (proyectos colaborativos)
	Cadena de suministro (abastecimiento sostenible)

ANEXOS
Información complementaria del Informe de responsabilidad corporativa

Foto: The power is ON - Aitor Aguirre

Anexo I. Cuestiones relativas al personal

EMPLEO

Plantilla por sexo, país, edad y categoría profesional a cierre del ejercicio

Plantilla por sexo	2018	2019	Variación
Mujer	609	594	-2,5%
Hombre	1.831	1.751	-4,4%
Total	**2.440**	**2.345**	**-3,9%**

Plantilla por país	2018	2019	Variación
España	2.383	2.291	-3,9%
Portugal	57	54	-5,3%
Total	**2.440**	**2.345**	**-3,9%**

Plantilla por rango de edad	2018	2019	Variación
< 30 años	148	153	3,4%
Entre 30 y 50 años	1.752	1.620	-7,5%
> 50	540	572	5,9%
Total	**2.440**	**2.345**	**-3,9%**

Plantilla por categoría profesional	2018	2019	Variación
Directores generales y presidentes ejecutivos*	9	8	-11,1%
Resto de directores y gerentes	51	39	-23,5%
Técnicos y profesionales tecnológicos	2.114	1.960	-7,3%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	153	150	-2,0%
Comerciales, vendedores y similares	113	188	66,4%
Total	**2.440**	**2.345**	**-3,9%**

**Incluidos los miembros del Board Management*

Modalidades de contrato a cierre del ejercicio

Modalidades de contrato 31 diciembre 2019		
Tipo de contrato	Tipo de jornada	Total
Fijo	Completo	2.219
	Parcial	63
Eventual	Completo	44
	Parcial	19
Total		**2.345**

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.

Tipo de contrato	Tipo de jornada	2018			2019		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Eventual	Completa				3	13	16
	Parcial	17	65	82	11	49	59
Fijo	Completa	593	1.766	2.360	577	1.675	2.251
	Parcial	5	38	42	11	40	51
Total		**615**	**1.869**	**2.484**	**600**	**1.777**	**2.378**

Tipo de contrato	Tipo de jornada	Rango de edad	2018	2019
Eventual	Completo	< 30 años	-	10
		Entre 30 y 50 años	-	5
		> 50 años	-	1
	Parcial	< 30 años	51	36
		Entre 30 y 50 años	30	22
		> 50 años	1	2
Fijo	Completo	< 30 años	99	104
		Entre 30 y 50 años	1.746	1.600
		> 50 años	514	548
	Parcial	< 30 años	1	3
		Entre 30 y 50 años	36	40
		> 50 años	5	8
Total			**2.484**	**2.378**

Tipo de contrato	Tipo de jornada	Categoría profesional	2018	2019
Eventual	Completa	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	-	-
		Técnicos y profesionales tecnológicos	-	15
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	-	-
		Comerciales, vendedores y similares	-	0,33
	Parcial	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	-	-
		Técnicos y profesionales tecnológicos	81	59
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	1	-
		Comerciales, vendedores y similares	1	-
Fijo	Completa	Directores generales y presidentes ejecutivos	10	9
		Resto de directores y gerentes	49	39
		Técnicos y profesionales tecnológicos	2.030	1.886
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	159	153
		Comerciales, vendedores y similares	112	165
	Parcial	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	1	1
		Técnicos y profesionales tecnológicos	38	46
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	1	2
		Comerciales, vendedores y similares	2	2
Total			**2.484**	**2.378**

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

Despidos por sexo	2018	2019	% Variación
Mujer	10	28	180%
Hombre	58	79	36%
Total	**68**	**107**	**57%**

Despidos por edad	2018	2019	% Variación
< 30 años	4	14	250%
Entre 30 y 50 años	57	63	11%
> 50	7	30	329%
Total	**68**	**107**	**57%**

Despidos por categoría profesional	2018	2019	% Variación
Directores generales y presidentes ejecutivos	1	1	0%
Resto de directores y gerentes	3	1	-67%
Técnicos y profesionales tecnológicos	56	88	57%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	3	7	133%
Comerciales, vendedores y similares	5	10	100%
Total	**68**	**107**	**57%**

Rotación voluntaria

Empleo medio	Bajas Voluntarias	Rotación voluntaria
2.378	198	8,33%

Ratios de absentismo

Ratios (%)	2018	2019
Ratio de absentismo-accidente	0,11%	0,10%
Ratio de absentismo-maternidad	0,61%	0,50%
Ratio de absentismo-enfermedad	2,65%	2,58%
Total	**3,37%**	**3,18%**

FORMACIÓN

Horas de formación por categoría profesional

Horas por categoría profesional	2018	2019
Directores generales y presidentes ejecutivos	1	458
Resto de directores y gerentes	1.285	1.203
Comerciales, vendedores y similares	1.472	6.063
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	1.214	3.057
Técnicos y profesionales tecnológicos	24.230	42.829
Total	**28.202**	**53.610**

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	10	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13	
102-3	Localización de la sede central de la organización	Contraportada	
102-4	Número de países donde opera la organización	18	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	11	
102-6	Mercados servidos	10	
102-7	Dimensión de la organización	3,42	
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	42 - 43	
102-9	Cadena de suministro	Nota 1	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos	
102-11	Planteamiento o principio de precaución	28	
102-12	Apoyo a iniciativas externas	59 - 62 - 64	
102-13	Afiliación a asociaciones	65	
Estrategia			
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	6	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	58	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	11-12	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de relación	67	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	53	
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	67	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	67- 79	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	28 - 51- 79	
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	79	
102-47	Lista de los temas materiales	79	
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	2019	
102-51	Fecha del último informe	2018	
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	86-91	
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	12	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	12	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nota 1 y 2	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1 y 2	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1 y 2	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	2	
Anticorrupción			
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 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	58	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	58	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	58	
Energía			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69 - 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69 - 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 70	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	71	
302-4	Reducción del consumo energético	72	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	13 - 61	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
Agua			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69 - 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69 - 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 70	
GRI 303: AGUA 2016			
303-1	Extracción de agua por fuente	73	
Emisiones			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69 - 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69 - 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 70	
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	75	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	75	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	75	
Efluentes y vertidos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69 - 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69 - 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 70	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	76	
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69 - 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69 - 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69 - 70	
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	Nota 1 y 2	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1 y 2	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1 y 2	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
Empleo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	36	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	36	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
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	48	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016			
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	49	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	49	
Formación y enseñanza			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37 - 41	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37 - 41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37 - 41	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	39 - 40	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	46	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
No discriminación			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46	
Libertad de asociación y negociación colectiva			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	53	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53	
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	53	
Evaluación de derechos humanos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	57 - 59	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	57 - 59	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57 - 59	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	59	
Comunidades locales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62 - 64	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62 -64	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62 - 64	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	62 - 64	
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nota 1y 2	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1y 2	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1y 2	

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	28	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	28	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28	
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	28	
Privacidad del cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	28	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	28	

Nota 1.
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.

Nota 2.
El proceso internacional de gestión de proveedores requiere que los nuevos proveedores pasen un proceso de precualificación 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.

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_RSC_IBERIA@t-systems.com

Marketing & Comunicación T-Systems Iberia