T · · Systems ·

Let's power higher performance

WE GROW TOGETHER

Informe de Responsabilidad Corporativa 2020

DATOS 2020

EMPLEADOS
2.129
a 31 de diciembre de 2020

27 NACIONALIDADES

24%
Mujeres

98%
DE CONTRATOS FIJOS

98% DE PERSONAS ACOGIDAS AL *HOME WORKING*

88%
Proveedores nacionales

FORMACIÓN
35.067
horas

16,47 HORAS DE FORMACIÓN/ EMPLEO MEDIO

PLAN RENOVE

80%
REUTILIZACIÓN EQUIPOS

51%
REUTILIZACIÓN EQUIPOS MÓVILES

+140 KG
DE ALIMENTOS DONADOS

+40 MILES DE EUROS
A DIFERENTES ENTIDADES DE CARACTER SOCIAL

ESTRATEGIA DE CAMBIO CLIMÁTICO 2030 - 2050

2021
100%
energías renovables

2017-2030
25%
de reducción de emisiones por cliente

2017-2025
95%
reducción emisiones
ALCANCE 1 Y ALCANCE 2

CERO
emisiones NETAS 2040

CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL 6

WE GROW TOGETHER 8

INTEGRITY 32

CUSTOMER CENTRICITY 40

Innovation ecosystems 42

Operational excelence 48

T-MINDSET FOR PERFOMANCE TO GROWTH 54

#GREENMAGENTA 73

RESPONSIBILITY 84

ANEXOS 96

Carta del director general

Estimado lector,

Es un placer volver a dirigirme a ti un año más para presentarte una nueva edición de la Memoria de RSC de T-Systems Iberia correspondiente al año 2020. Una memoria en la que recogemos nuestros avances en cuestiones de sostenibilidad y acción social, y en la que ponemos el foco en todas las acciones que promovemos por y para que las personas que forman parte de T-Systems Iberia se sientan realizadas y escuchadas.

La de 2020 es una edición singular por todo lo que nos ha tocado vivir, experimentar y afrontar a lo largo del último año, tanto desde el punto de vista personal como profesional. 2020 será recordado por dos hechos: la crisis sanitaria mundial que hemos tenido que afrontar y el rol que la tecnología ha jugado para responder con solvencia y eficacia a la situación.

La pandemia y la crisis sanitaria han dejado incontables vidas atrás, nos ha retenido en casa durante varios meses, nos ha obligado a reaprender a trabajar, socializar y convivir en una realidad hasta el momento inimaginable; y al tiempo, nos ha hecho replantearnos toda nuestra existencia desde un prisma positivo. La pandemia nos ha hecho más fuertes, solidarios y resilientes, fomentando nuestros valores y nuestra humanidad y liberando nuestro potencial creativo de una forma nunca antes vista para encontrar soluciones a las necesidades de nuestro entorno.

En medio de esta vorágine diaria, la tecnología ha mostrado de forma clara y rotunda su potencial para ayudar a la humanidad a evolucionar, para repensar y construir modelos económicos y sociales más flexibles y equitativos, y para potenciar la innovación y la solidaridad. Las oportunidades que presenta la digitalización están cambiando la sociedad. En T-Systems Iberia apoyamos este cambio y nos hemos focalizado en ayudar a nuestros clientes para que miles de empresas pudieran continuar con su operativa diaria y seguir, con la tecnología como aliada, funcionando y protegiendo a la vez miles de empleos en todo el país.

2020 ha puesto al equipo de profesionales de T-Systems Iberia numerosos retos, en los que hemos mostrado nuestro expertise y conocimiento tanto de la tecnología como del negocio de la industria, y nos hemos convertido en el puente entre tecnología y negocio que las empresas necesitaban para afrontar una realidad muy dura. Nuestros clientes han demandado un soporte y un seguimiento excepcionales, hemos desarrollado proyectos que en otras circunstancias hubieran requerido de meses, en pocos días o semanas. Y la respuesta a esta situación ha sido un equipo dedicado, comprometido y solidario.

2020 ha sido un año excepcional en el que las personas que formamos parte de T-Systems Iberia hemos buscado impactar a la sociedad y nos hemos sumado a iniciativas solidarias de muy diversa índole. Por ejemplo, algunas de las que se recogen en esta memoria para fomentar las carreras STEM, o la ampliación de nuestra colaboración con el Hospital Sant Joan de Deu (Barcelona) para financiar la investigación del cáncer infantil para niños sin recursos de países menos favorecidos y durante 2020 nuestros empleados han podido donar un euro de la nómina a favor de la fundación del hospital.

Otro de los grandes retos a los que hemos tenido que hacer frente en 2020 ha sido la sostenibilidad. En T-Systems Iberia 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. Hemos definido una ambiciosa estrategia que incluye alcanzar el uso 100% de energía renovable en nuestras instalaciones en 2021, reducir un 25% las emisiones por cliente antes de 2030 y reducir en un 95% las emisiones de alcance 1 y alcance 2 antes de 2025, consiguiendo las cero emisiones netas en 2040. Además, contamos con el movimiento T-OGETHER, dedicado a buscar, desarrollar e implementar mejoras en la compañía en el ámbito de Sociedad, Sostenibilidad y Medio Ambiente, y que es fundamental para ayudarnos a avanzar en nuestra estrategia de sostenibilidad. Parte de estos esfuerzos dan como resultado el reciente lanzamiento en 2021 de Syrah, una solución de cuadro de mandos que ayuda a medir y monitorizar el cumplimiento de las Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para empresas y corporaciones públicas. Una vez más, siguiendo nuestra esencia, T-Systems Iberia aporta soluciones a los restos actuales de la sociedad a través de la tecnología.

Sin duda, el último año ha sido un periodo en el que la salud de las personas, el mercado laboral, las empresas y la economía a nivel mundial, han sufrido altibajos, presentando una evolución volátil y de total incertidumbre, que ha modificado todas las previsiones que teníamos para el 2020. En T-Systems Iberia hemos afrontado el año con proactividad, decisión y convicción en nuestro modelo de negocio, en los servicios que ofrecemos y en la calidad de los profesionales que forman la compañía. Algo que ha dado como resultado que nuevamente, y por sexto año consecutivo, T-Systems Iberia sea considerado el principal proveedor de Cloud en España según el informe Penteo Cloud Report, y como uno de los principales proveedores de servicios tecnológicos de Data Center e infraestructuras gestionadas según las consultoras Whitelane y Quint.

A pesar de la compleja situación provocada por la pandemia, hemos superado un retador 2020 manteniendo nuestro compromiso como empleador confiable, esforzándonos todo lo posible por mantener el empleo de los más de 2.000 empleados de 27 nacionalidades que forman parte de esta empresa; de los cuales un 98% cuenta con un modelo de contratación fija.

En la actualidad, afrontamos el 2021 con motivación y esperanza, asegurando un futuro más seguro, sostenible y digitalizado para todos a través de la tecnología. No quiero dejar pasar esta oportunidad para agradecer el trabajo y compromiso a todos los empleados y colaboradores, especialmente a aquellos que han perdido algún ser querido o que luchan por superar la enfermedad o sus consecuencias. Sin vuestra labor y esfuerzo constante, nada de esto hubiese sido posible.

Osmar Polo,
Managing Director de T-Systems Iberia

WE GROW TOGETHER

Informe de
Responsabilidad
Corporativa 2020

Nuestro grupo de un vistazo

Deutsche Telekom*

226.291
EMPLEADOS

€ 101,0 billones
CIFRA DE NEGOCIO

+50
PAÍSES

T-Systems*

€ 4,2 billones
CIFRA DE NEGOCIO

28.395
EMPLEADOS

+20
PAÍSES

T-Systems Iberia

€ 233
millones

Presencia en España y Portugal

2.129
EMPLEADOS

Informe anual DT 31 diciembre 2020

Deutsche Telekom es una de las principales empresas de telecomunicaciones integradas del mundo. T-Sytems, su filial tecnológica, presta servicios de tecnología y telecomunicaciones en las industrias de automoción, finanzas, transporte, retail y sector público a clientes del sector público y privado.
T-Systems Iberia es uno de los proveedores líderes de servicios digitales en España que acompaña a sus clientes con soluciones integradas durante sus procesos de digitalización.

Modelo de gobierno

100 % Deutsche Telekom AG

100 % T-Systems International GmbH

100 % T-Systems ITC Iberia S.A.U.

T-Systems ITC Iberia S.A.U. Sucursal en Portugal

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN*

(31 de diciembre de 2020)

- **Presidente:** Osmar Polo Correa
- **Vicepresidente:** Miguel Blanca Dieste
- **Consejero:** Thomas in der Rieden
- **Secretaria no consejera:** Josefa Martín Bazoco

*Todos los miembros son cargos ejecutivos

En dependencia del Consejo de Administración existen diversos Comités:

El Comité Ejecutivo es el responsable de impulsar, controlar y dirigir las actividades necesarias para el correcto funcionamiento y desarrollo de la compañía. A 31 de diciembre de 2020 la composición del Comité Ejecutivo era la siguiente:

- Osmar Polo Correa
- Miguel Blanca Dieste
- Rosa María Rodriguez Curto
- David Oliva Lou
- David Mañas Jaime
- Ferran Serrano Miserachs (Invitado permanente)

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.

- Rosa Maria Rodríguez Curto: VP Sales
- Màrius Gómez Cazorla: Head of Sales Public
- Ramón Martil Santos: Head of Sales Private
- Antonio Calvo Ruiz: Head of Expert Sales
- Ferran Serrano Miserachs: Head of Marketing & Communication
- Alex Lacasta Codorniu: Head of Alliances & Bid Management
- Luis Viguera Soriano: Head of Controlling
- Natalia Prados Martínez: HR Business Partner Sales
- Ramon Ramos Velasco: Head of Sales Performance

Los **Comités de Compliance y de Innovación** se describen en los apartados de Integridad e Innovación del presente informe.

Con fecha 13 de mayo de 2020 el accionista único T-Systems International GmbH aprobó el proyecto de escisión parcial de T-Systems ITC Iberia, S.A.U. y Deutsche Telekom Global Business Solutions Iberia S.L.U., que supuso el traspaso de la rama de actividad de telecomunicaciones de T-Sytems Iberia a favor de Deutsche Telekom Global Business Solutions Iberia.

La finalidad de esta reestructuración internacional es consolidar la totalidad del negocio de Telecomunicaciones en una única área de dirección, con el objetivo de optimizarlo y mejorar la cartera internacional del negocio TC.

Gestión responsable del Covid-19

Con motivo de la crisis sanitaria y económica, pusimos en marcha un Comité de Emergencias (formado por representantes de todas las áreas y en contacto con el Board), como órgano responsable de analizar el contexto, tomar las decisiones necesarias, implementar las medidas de prevención y monitorizar la situación para ir adaptándonos a la evolución de las circunstancias.

En ese marco, se adoptaron las siguientes medidas para prevenir y paliar los efectos de la crisis:

- Antes de que se declarara el estado de alarma en España se decidió, como medida de prevención, que aquellos empleados que pudiesen desarrollar su trabajo desde sus casas teletrabajaran.
- Se activaron todos los protocolos sanitarios siguiendo estrictamente las regulaciones gubernamentales para adecuar las oficinas y espacios comunes a dicha normativa.
- Se crearon grupos de trabajo burbuja para los empleados que no podían teletrabajar, con la finalidad de minimizar el riesgo de salud y garantizar la provisión de los servicios críticos que prestamos a algunos clientes como, por ejemplo, los servicios de salud de la Generalitat de Cataluña.
- Intensificamos la comunicación interna con los empleados con el objetivo de mantenerlos informados de los protocolos y medidas que se iban aprobando.
- Se tomó la decisión de no aplicar ningún ERTE entre nuestros más de 2.000 empleados a pesar del impacto inicial en la cuenta de resultados de la compañía.
- Se contactó con clientes para explicar el Plan de Continuidad de Negocio de la compañía.
- Se organizaron sesiones informativas a todos los empleados por parte de los managers y el Board para explicar la evolución de la pandemia y del plan a implementar.

Estrategia corporativa

Nuestra estrategia se orienta al cumplimiento de nuestra Misión y Visión. En ese sentido, queremos ser el **partner de confianza de nuestros clientes en su viaje hacia un entorno digital, moderno, seguro y resiliente**. Somos un habilitador y operador Multi Cloud y hacemos posible la digitalización.

Nuestra propuesta de valor integra cuatro ámbitos fundamentales de portfolio, situando al cliente en el centro como eje principal de la estrategia:

Nuestra estrategia se sustenta en las tres siguientes líneas de actuación, en las que se han seguido dando pasos en 2020:

- ***Performance*** (rentabilidad y eficiencia). Foco en clientes y rentabilidad con la excelencia operacional y la innovación como palancas.
- ***Growth*** (crecimiento). Foco en el mercado y los clientes con soluciones de valor añadido.
- ***Mindset*** (mentalidad). Foco en las personas, sociedad y medio ambiente con metodologías ágiles, diseñando nuevas formas de trabajar y siendo socialmente responsables.

El coronavirus transformó nuestra estrategia de negocio a nivel operativo porque las necesidades cambiaron con la llegada de la pandemia, si bien la base continuó siendo la misma: ayudar a nuestros clientes a encontrar soluciones a sus necesidades y retos de negocio a través de la tecnología. A pesar de que la pandemia ha paralizado varios proyectos, también ha potenciado alguna de nuestras soluciones en nuestros clientes como soluciones en nube pública para garantizar accesibilidad máxima, la gestión e implantación de soluciones de colaboración y virtualización, así como incrementos de capacidad de infraestructuras.

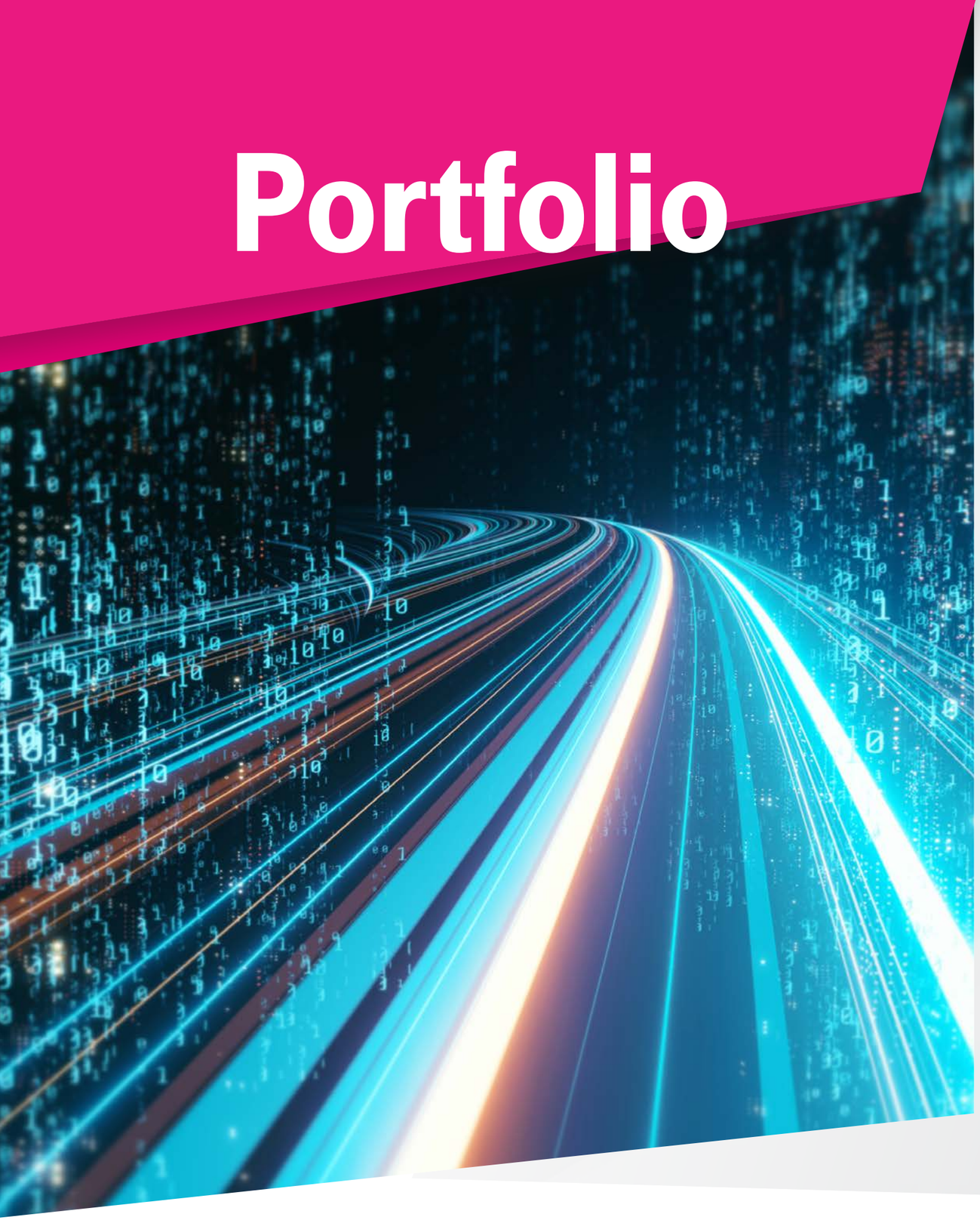
Misión

HACEMOS POSIBLE QUE LAS ORGANIZACIONES ALCANCEN SU MÁXIMO POTENCIAL A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN.

Visión

SER EL SOCIO TECNOLÓGICO DE REFERENCIA PARA NUESTROS CLIENTES, EN SU VIAJE HACIA LA DIGITALIZACIÓN.

Portfolio



Cloud Infraestructure & Security

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

“T-SYSTEMS FUE RECONOCIDA EN 2020 POR LAS CONSULTORAS TECNOLÓGICAS WHITELANE Y QUINT COMO UNO DE LOS TRES MEJORES PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CLOUD PÚBLICO EN ESPAÑA”.

Portfolio SAP

El portfolio SAP de T-Systems está focalizado a facilitar al cliente la digitalización de sus procesos de negocio, así como a conseguir la máxima eficiencia y escalabilidad de sus operaciones. Ambos puntos son fundamentales para el éxito de nuestros clientes en un mundo post-Covid. Para conseguir estos objetivos estructuramos nuestro portfolio en los siguientes componentes:

Value consulting

Actuamos como trusted advisor para nuestros clientes y definimos con ellos su estrategia de migración al cloud y a S/4Hana en base a nuestra metodología. Definimos su roadmap de transición a la infraestructura que mejor se adapte a sus necesidades (privada, pública, híbrida) así como su estrategia de transición a S/4Hana.

Managed Cloud Service

Ejecutamos la migración de sus cargas de trabajo de SAP al cloud de forma rápida y segura en base a nuestra metodología probada. Realizamos el servicio de gestión de dicha infraestructura en escenarios híbridos con los máximos estándares de seguridad y de rendimiento (zero outage).

SAP S/4Hana Conversion

Realizamos la transición a SAP S/4Hana con nuestra metodología basada en herramienta: Conver-T o SNP, implementando estrategias Greenfield, bluefield o brownfield según se adapten a las necesidades del cliente.

SAP Digital

Ofrecemos soluciones digitales de SAP para la cadena de producción (Digital Supply Chain), para servicios de analitcs (SAP Analitics Cloud) para implementar la empresa inteligente. Ofrecemos también soluciones de integración basadas en SAP Business Technology Platform que permite crear ecosistemas aunando las soluciones de SAP con soluciones externas como aplicaciones de los hyperescalers o microservicios.

SAP AMM Services

Gestionamos las aplicaciones del cliente con metodologías Agile y con integración continua (DevOps) asegurando la velocidad y flexibilidad requerida así como la máxima seguridad y estabilidad.

Porfolio 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.

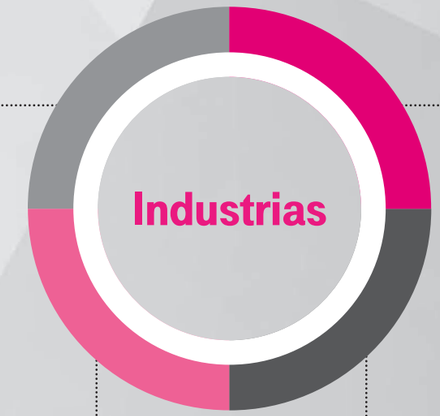
T-Systems ha integrado su know-how sobre la digitalización en su unidad de Digital Solutions. Aproximadamente 4.800 expertos internacionales en digitalización desarrollan conjuntamente aproximaciones innovadoras para explicar a nuestros clientes como pueden aproximar una transformación digital de un 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.

SERVICIOS VERTICALES

T-Systems ofrece distintas soluciones enfocadas a resolver los retos digitales de distintos sectores:

- **Sector público.** La digitalización entraña grandes oportunidades tanto para la administración y las ciencias como para los cuerpos de seguridad y las organizaciones sociales. Ponemos foco en la administración local y autonómica, con soluciones tributarias, de sede judicial, de función pública, de sostenibilidad y de ciudad inteligente.

T-Systems Iberia ha desarrollado la plataforma para gestión inteligente de ciudad AERO-PULSE. A través de esta plataforma se pueden gestionar distintos servicios de la ciudad. Uno de estos servicios es el de alumbrado, que también ha desarrollado T-Systems Iberia. La ciudad de Gijón ha confiado el mantenimiento, hospedaje y operación en Cloud de esta plataforma a T-Systems Iberia durante los próximos 15 años, lo que demuestra nuestra capacidad para avanzar en los servicios Smart y de nuestro compromiso con la sostenibilidad en nuestros clientes durante los próximos años.



Sector Público

- Gestión de administraciones locales
- Smart Cities
- Seguridad y emergencias
- Justicia Digital
- ODS – Agenda 2030

Salud

- Telemedicina
- Imagen Médica
- Digital Health Transformation
- AI for Health

Automoción, manufacturing, retail, oil&gas y viajes, transporte y logística

- TwinX: El Gemelo Digital
- Digital Supply Chain
- ENAE: Campus Edge y Control Y Eficiencia de Activos
- Smart Factory Solutions
- Smart Logistics
- Digital Supply Chain
- GIMM (Global Integrated Manufacturing Manager)
- PEGASUS: Data Management
- Soluciones avanzadas de atención al cliente
- Digital Engineering

Finance & Aseguradoras

- Onboarding Digital (KYC)
- Bid Gata Analytincs & IA para el sector asegurador

- **Automoción:** Soluciones digitales basadas en un conocimiento experto en los procesos de fabricación y venta, orientadas a revitalizar y preparar a los fabricantes para la digitalización del sector. La flexibilidad y eficiencia de la cadena logística y hacer realidad el coche conectado son foco de nuestras soluciones.
- **Manufacturing:** Nuestras soluciones digitales para el sector industrial, basadas en un conocimiento experto en los procesos de fabricación, logística y ciclo de vida de los productos, proporcionan una batería de elementos para ayudar a revitalizar y transformar el sector industrial.
- **Oil&Gas:** El sector energético está redefiniendo y acelerando la transformación hacia nuevos modelos de negocio en los que las tecnologías juegan un papel determinante.
- ***Retail*:** El nuevo *Retail* transforma los puntos de venta en puntos de experiencia.
- **Viajes, Transporte y Logística:** Desarrollamos y gestionamos soluciones para los aeropuertos y puertos de carga, para el transporte de personas, la logística de transporte y los servicios de mensajería de principio a fin.
- **Salud:** Soluciones orientadas a organizaciones sanitarias públicas y privadas orientadas a la transformación digital del proceso asistencial y proceso administrativo que ayudan a mejorar la prestación sanitaria, a modernizar las aplicaciones y a poner el foco en el paciente.
- **Servicios financieros & aseguradoras:** La digitalización ayudará a los bancos y aseguradoras a gestionar sus procesos de manera más eficiente, reducir los costes y ofrecer servicios modernos a sus clientes. Junto con estos retos, las entidades financieras también deben afrontar numerosos requisitos normativos que requieren de aplicaciones seguras y arquitecturas flexibles que permitan una rápida adaptación al mercado y al ámbito regulatorio.

SERVICIOS TRANSVERSALES

T-Systems ofrece servicios digitales end-to-end a sus clientes para acompañarlos en su proceso de transformación digital abarcando desde la transformación cultural hasta plataformas cloud y de gestión de datos.

Servicios transversales: digital enabler

Data Intelligence

AI

Gobernanza y transformación Agile
DevSecOps

Ideación & Co-Creación

ECM / BPM & Automation

Data Governance

BOTS & RPA

Advanced Paas

Hybrid Cloud

AMM: Transición y Trasnformación de Aplicaciones

Blockchain

Perspectivas del sector TIC

La pandemia ha acelerado el crecimiento digital a la vez que ha condicionado las tendencias predominantes en el sector TIC.

Resiliencia

La capacidad de adaptarse rápidamente y responder a interrupciones comerciales no planificadas o imprevistas se ha convertido en un factor determinante en una economía cada vez más digitalizada. Un gran porcentaje de los ingresos de la empresa futura dependerá de la capacidad de respuesta, escalabilidad y resistencia de su infraestructura, aplicaciones y recursos de datos.

Previsiones de la consultora IDC:

- En 2022 las empresas centradas en la resiliencia digital se adaptarán a las interrupciones y ampliarán los servicios para responder a las nuevas condiciones un 50% más rápido que las que no lo sean.
- Las empresas que no implementen un modelo de gobernanza de datos empresariales que facilite la toma de decisiones resilientes tendrán un impacto negativo en su rentabilidad de un 10% en 2021.

Gartner centra la resiliencia en tres aspectos fundamentales:

- Intelligent composable business. Será fundamental disponer de procesos de negocio inteligentes y con capacidad de adaptación.
- AI engineering. Una estrategia sólida de Ingeniería de Inteligencia Artificial (IA) facilitará el rendimiento, la escalabilidad, la interpretabilidad y la fiabilidad de los modelos de IA.
- Hyperautomation. Todo lo que puede y debe automatizarse será automatizado.

"EL 65% DEL PIB MUNDIAL SE DIGITALIZARÁ PARA 2022, LO QUE GENERARÁ UNA INVERSIÓN EN TI DE 6,8 BILLONES HASTA 2023".

Informe de IDG

Ciberseguridad

La pandemia nos ha llevado a estar hiperconectados, lo que ha incrementado los desafíos para la ciberseguridad. Según los expertos de ESED están serán las tendencias en 2021:

- **El futuro del trabajo.** Los actores maliciosos están aprovechando continuamente las vulnerabilidades de seguridad que surgen del trabajo remoto. Desde las estafas de phishing hasta el malware relacionado con el COVID-19, los ciberdelincuentes se han abalanzado sobre las vulnerabilidades que se desprenden del trabajo descentralizado y los sistemas de TI para encontrar grietas por donde filtrarse.

  Para Gartner la malla de ciberseguridad (Cybersecurity mesh), permite que cualquier persona o cosa acceda y utilice de forma segura cualquier activo digital, sin importar dónde se encuentre, al tiempo que proporciona el nivel de seguridad necesario.

- **Ransomware.** Se asocia con un programa malicioso que cifra archivos y datos, y bloquea el acceso hasta que el usuario paga el rescate solicitado a cambio del método de descifrado. En los últimos años ha habido un aumento considerable en el valor de los rescates solicitados, una tendencia que es muy probable que continúe.

- **El escenario cambiante de las ciberamenazas.** En los últimos años los grupos de cibercriminales usan técnicas cada vez más complejas para lograr ataques cada vez más certeros.

- **Internet de las cosas.** En ocasiones la información que manejan estos dispositivos puede ser sumamente sensible, de forma que, si cae en manos equivocadas, puede tener consecuencias fatales para su propietario.

IoT / Edge Computing

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. El número de dispositivos no sólo está aumentando, sino que además sus capacidades y recursos son cada vez más sofisticados, lo que confluye en la creación de lo que se llaman “Smart spaces” donde las aplicaciones y los servicios están más próximos a la gente que los usa.

Según Forrester, en 2021, veremos surgir nuevos modelos de negocios que faciliten el despliegue de Edge Computing. La Inteligencia Artificial y el 5G, por su parte, facilitarán la expansión de nuevos casos de uso. Los nuevos proveedores de Edge Computing reducirán 5 puntos el crecimiento de la nube pública, según afirma Forrester.

Para IDC, hasta el 2023 los cambios laborales y en las prácticas operativas que se producirán en las empresas como consecuencia de la pandemia, serán responsables del 80% de las inversiones que se realicen en Edge y de los cambios en el modelo comercial de la mayoría de las industrias. Además, considera que el número de nuevos procesos operativos implementados en la infraestructura de Edge crecerá de menos del 20% en la actualidad a más del 90% en 2024.

Según Gartner en 2023, habrá 20 veces más dispositivos inteligentes en el Edge Computing que en las funciones de TI convencionales.

Inteligencia Artificial (IA)

La demanda por IA, datos y herramientas digitales se ha disparado debido a la presión inesperada y prolongada que la pandemia está ejerciendo en muchas empresas.
Según IDC, en 2023, impulsado por el objetivo de integrar inteligencia en productos y servicios, una cuarta parte de las empresas de G2000 adquirirá al menos una start-up especializada en software en IA para garantizar la disponibilidad de capacidades diferenciadas y su propiedad intelectual.

Forrester considera que, para finales de 2021, uno de cada cuatro trabajadores remotos contará con el apoyo de nuevas formas de automatización, ya sea directa o indirectamente.

PAC considera tres aspectos fundamentales sobre los que se centrará el debate en el uso de IA para impulsar el customer experience en 2021:

- Nuevas formas de interactuar con clientes.
- Mejoras de eficiencia en procesos.
- Enriquecer las plataformas digitales de los clientes con IA.

Cloud Computing

La crisis de la Covid-19 ha supuesto un fuerte impulso para los modelos de consumo TI como servicio, en general, y para cloud, en particular, por su capacidad de pago por uso, escalabilidad, flexibilidad y el reducido **time to market**.

Según IDC, a finales de 2021, el 80% de las empresas implementarán un mecanismo para cambiar a una infraestructura y aplicaciones centradas en la nube dos veces más rápido que antes de la pandemia. El estrés financiero provocado por la pandemia también favorecerá las migraciones a la nube.

Gartner considera el **Cloud Distribuido** como una de las tendencias más importantes para este 2021. Esta tecnología supone la distribución de servicios de nube pública a ubicaciones fuera de los centros de datos físicos del 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. También ofrece los beneficios de un servicio de nube pública junto con los beneficios de una nube privada y local.

Para Penteo el **Cloud Híbrido** crece con fuerza y se está convirtiendo en la forma preferida de las organizaciones de consumir servicios en la nube: la mezcla de nube privada, *on-premise* y nube pública de terceros, permite a las organizaciones combinar las tecnologías nuevas y *legacy* que mejor se adapten a sus necesidades únicas y específicas.

Advanced Analytics

Gartner identifica una serie de tendencias emergentes:

- **Augmented analytics.** Automatiza la búsqueda y la aparición de elementos o cambios más relevantes en el negocio para optimizar la toma de decisiones. Lo hace en una fracción de tiempo minúscula comparándolo con los enfoques manuales.

- **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.** Los proveedores comerciales ofrecen ahora las características empresariales necesarias para comercializar la IA y el ML, como la gestión de proyectos y modelos, la reutilización, la transparencia y la integración, capacidades de las que carecen actualmente las plataformas de código abierto. 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.** Las nuevas cargas de trabajo de los servidores no sólo exigen un rendimiento más rápido del procesador, sino también 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.

Las personas en el centro de todo

Las personas siguen estando en el centro de todos los negocios y necesitan procesos digitalizados para funcionar en el entorno actual. Gartner lo define como “People Centricity” y lo centra en varios aspectos:

- **Internet of Behaviors.** La llamada internet de los comportamientos emerge a medida que muchas tecnologías capturan y utilizan los datos que generan las personas en su vida cotidiana; unos datos que las organizaciones utilizan para influir en el comportamiento humano. A finales de 2025 más de la mitad de la población mundial estará sujeta al menos a un programa de IoB, ya sea comercial o gubernamental. El dilema aquí será cómo encajar estas tecnologías desde el punto de vista ético y social.

- **Total experience.** La experiencia total combina disciplinas tradicionalmente aisladas como la experiencia múltiple (MX), la experiencia del cliente (CX), la experiencia del empleado (EX) y la experiencia del usuario (UX), y las vincula para crear una mejor experiencia general para todas las partes. Las organizaciones necesitan una estrategia de experiencia total a medida que las interacciones se vuelven más móviles, virtuales y distribuidas; una realidad a la que está contribuyendo también la Covid19.

- **Privacy-enhancing computation.** Gartner cree que será una clara tendencia aquella tecnología informática que proteja los datos en uso al tiempo que mantiene la privacidad. En 2025, la mitad de las grandes organizaciones habrán implementado soluciones de computación y proceso de datos que vayan en esta línea.

Para PAC, las empresas se vieron obligadas a transformar completamente sus formas de trabajar en cuestión de días para responder a las limitaciones impuestas por la pandemia de Covid-19.

Las empresas también deben revisar sus políticas y la TI implementadas para asegurarse de que los empleados puedan utilizar las herramientas y las nuevas formas de trabajo necesarias para ser completamente productivos desde cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo, personal o no, para adaptarse a esto ‘ nuevo normal ‘.

Será necesario un enfoque más inteligente de la gestión y la seguridad de los datos para poder proteger a la empresa y sus activos contra el ciberdelito creciente y, en general, para limitar los riesgos asociados con la dependencia cada vez mayor de las empresas de las tecnologías digitales.

INTEGRITY

Abrazo magenta, *Helder Filipe Correia Pereira*

Cultura de integridad

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

LOS *GUIDING PRINCIPLES* SON LA CLAVE PARA CREAR Y PRESERVAR EL VALOR PARA NUESTROS CLIENTES, EMPLEADOS, ACCIONISTAS, SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE.

Nuestros Guiding Principles

DELIGHT OUR CUSTOMERS
Somos el compañero de confianza y ayudamos a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos, con experiencias simples, innovadoras y centradas en el ser humano.

GET THINGS DONE
Somos emprendedores y orientados a soluciones: así es como nos mantenemos por delante de nuestra competencia.

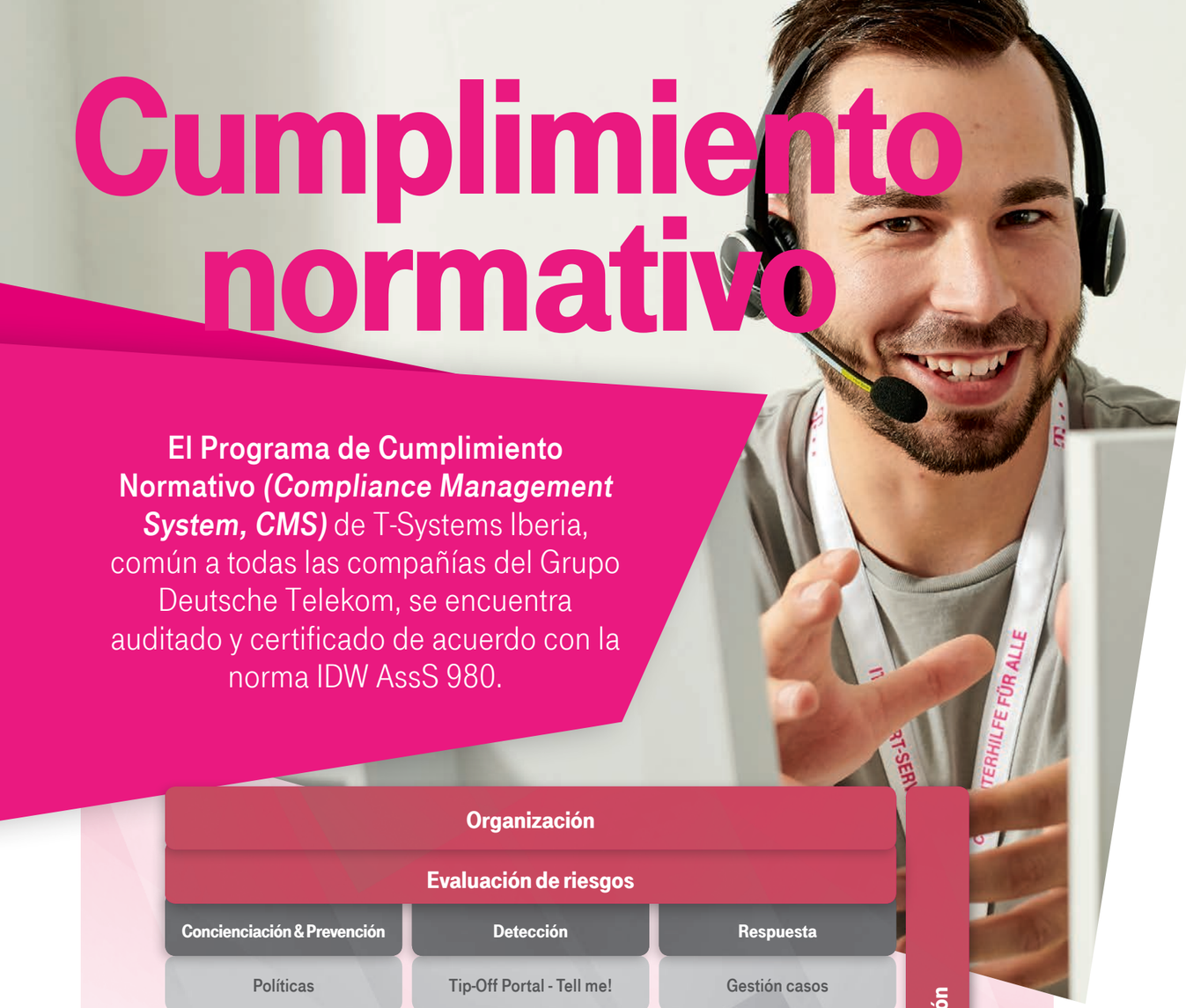
ACT WITH RESPECT & INTEGRITY
Siempre estamos a la altura de lo que creemos que es correcto y justo, tanto dentro como fuera de nuestra organización.de nuestra competencia.

TEAM TOGETHER-TEAM APART
Somos un equipo. Nos desafiamos y nos empoderamos mutuamente.

I AM T-COUNT ON ME
Estamos orgullosos de ser T. Actuamos con pasión, responsabilidad y compromiso: la confianza lo es todo para nosotros.

STAY CURIOUS & GROW
Somos curiosos y adoptamos el aprendizaje continuo. Esta mentalidad nos permite crecer como organización y como individuos.

Cumplimiento normativo



El Programa de Cumplimiento Normativo *(Compliance Management System, CMS)* de T-Systems Iberia, común a todas las compañías del Grupo Deutsche Telekom, se encuentra auditado y certificado de acuerdo con la norma IDW AssS 980.

A través del ***Compliance Risk Assessment (CRA)*** se analizan anualmente los riesgos de cumplimiento para cada unidad de la compañía, que pueden obedecer tanto a conductas indebidas por parte de la compañía (ejemplo: violación de los derechos de cualquier persona de la plantilla) como por parte del empleado o empleada (robo, mal uso de datos de clientes, activos de la compañía, etc.).

El **Código de Conducta** proporciona el marco de referencia y define la conducta empresarial de toda la plantilla 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.

Ask me!

Con la finalidad de aclarar dudas respecto a la conducta adecuada en materia de Compliance se dispone del buzón **Ask me!**, que ha recibido 190 consultas durante 2020.

Tell me!

Asimismo, para avisar sobre la existencia de irregularidades o bien en caso de sospecha de que se hayan infringido las normas, la ley o los reglamentos y directrices internos existe el buzón y el portal **Tell me!** para la comunicación de irregularidades en el Grupo. Este año se han recibido 6 denuncias a través del buzón.

Además, la empresa se dota de diversas políticas corporativas para prevenir la corrupción y el soborno:

- **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 patrocinio** 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.

El compromiso con los derechos humanos se visibiliza a través del **Código de Derechos Humanos y Principios Sociales (Code of Human Rights & Social Principles)**, aplicable a todo el Grupo Deutsche Telekom. En 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 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. Este Código incluye diferentes canales de comunicación para consultar o poner en conocimiento sobre aspectos relacionados con los derechos humanos. Durante 2020 no se recibieron denuncias relacionadas con derechos humanos.

El Comité de Compliance de T-Systems Iberia

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 los responsables de las áreas más relevantes de la compañía.

Miembros Comité de Cumplimiento	Departamento
Rosa Mª Rodriguez	VP Sales
David Mañas	Head Cloud Infrastructure and Security
David Oliva	Head Digital Business Application
Enric Bosch	Head PQIT
Romà Lucea	Head Procurement
Sandra Peguero	Head Corporate Finance
Pepita Martín	Head Legal
Ferran Serrano	Head Marketing & Communication
Beatriz Irala	Head HR - Services
Luis Viguera	Head Controlling
Ricard Mena	Compliance Officer

31 de diciembre de 2020

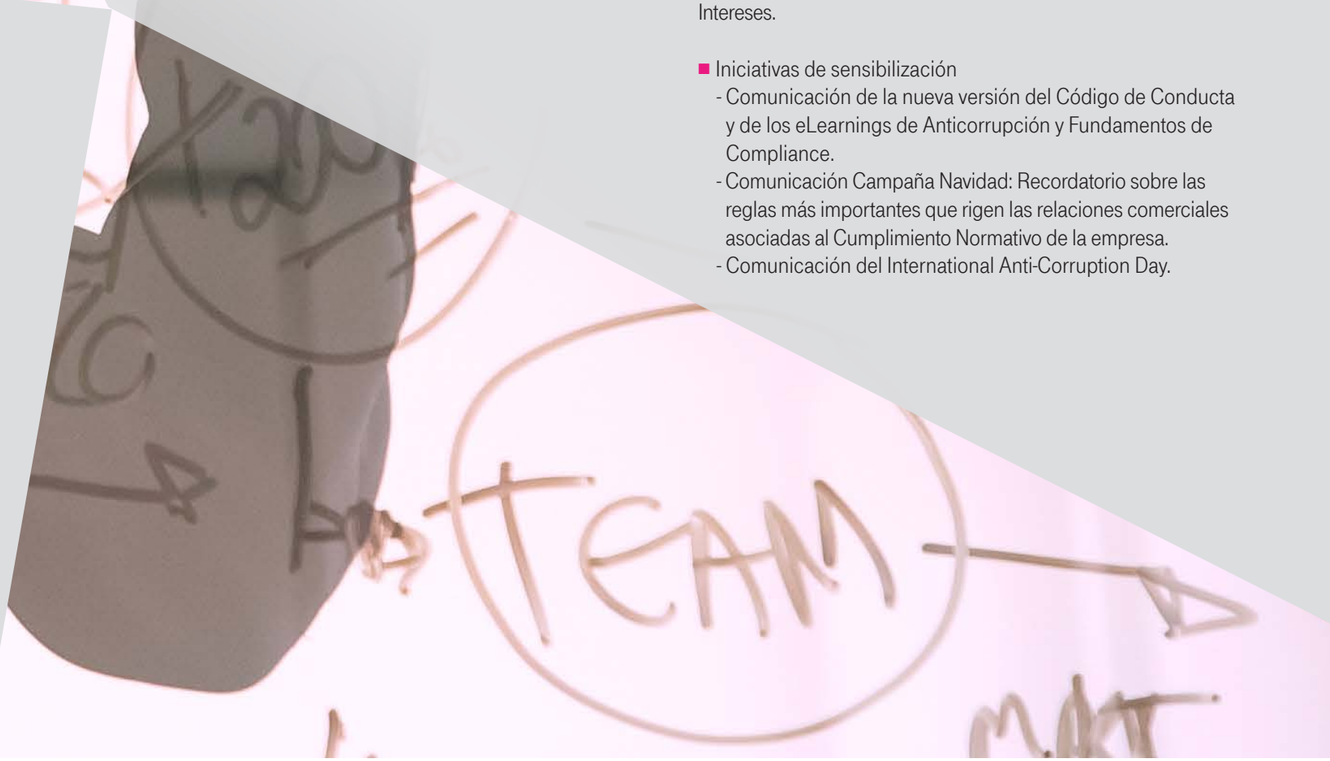
Principales actuaciones

- **Revisión del CMS** para su adaptación a las exigencias normativas en materia de prevención de delitos penales por parte de las personas jurídicas. Las conclusiones de dicha revisión se han reflejado en unas recomendaciones de mejora entre las que se encuentran la elaboración de la siguiente documentación:
  - Nueva versión Código de Conducta
  - Revisión Aceptación de funciones miembros del Comité.
  - Golden Rules en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
  - Golden Rules Uso de medios informáticos.
  - Guía responsabilidad penal del Management.
  - Política de acceso a datos personales.
  - Política de Compliance.
  - Guía de Relaciones con el Sector Público.
  - Protocolo de gestión investigación.
- **Actualización de la Política de donaciones.**
- **Nueva Política sobre desconexión digital.**

- **Formación:**
  - Sesión de bienvenida a las nuevas incorporaciones para informar sobre la función del Departamento de Compliance (24 participantes).
  - Formación periódica sobre políticas, normativas internas, canales de consulta y denuncia a las nuevas incorporaciones vinculadas a áreas de riesgo relevantes para Compliance (12 participantes).
  - Sesión especial sobre materia Compliance a todos los miembros del Board de T-Systems Iberia.
  - eLearning Anticorrupción. Repaso de las directrices generales a seguir con respecto al cumplimiento de las Políticas de Grupo (337 participantes).
  - eLearning Fundamentos de Cumplimiento. Módulo abierto a toda la plantilla.

En 2021 se realizarán los siguientes módulos de formación: eLearning sobre el Código de Conducta y sobre Conflictos de Intereses.

- Iniciativas de sensibilización
  - Comunicación de la nueva versión del Código de Conducta y de los eLearnings de Anticorrupción y Fundamentos de Compliance.
  - Comunicación Campaña Navidad: Recordatorio sobre las reglas más importantes que rigen las relaciones comerciales asociadas al Cumplimiento Normativo de la empresa.
  - Comunicación del International Anti-Corruption Day.



CUSTOMER CENTRICITY

Innovation ecosystems

En 2019 pusimos en marcha nuestro centro de innovación de Barcelona uniéndonos al ecosistema de innovación del Grupo Deutsche Telekom. Con este paso contribuimos a la definición del futuro de nuestro sector de la mano de socios y clientes.

ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN DEL GRUPO DEUTSCHE TELEKOM

6 CENTROS DE INNOVACIÓN

5 T-LABS

3 INNOVATION HUBS

3 CENTROS DE DESARROLLO DIGITAL

El centro de innovación se ha configurado como un lugar donde trabajamos con el cliente para entender su necesidad, desarrollamos prototipos para validar soluciones, compartimos nuestra visión de futuro, ponemos a su servicio nuestras mejores ideas, etc. En definitiva, un espacio donde generar valor a nuestros clientes.

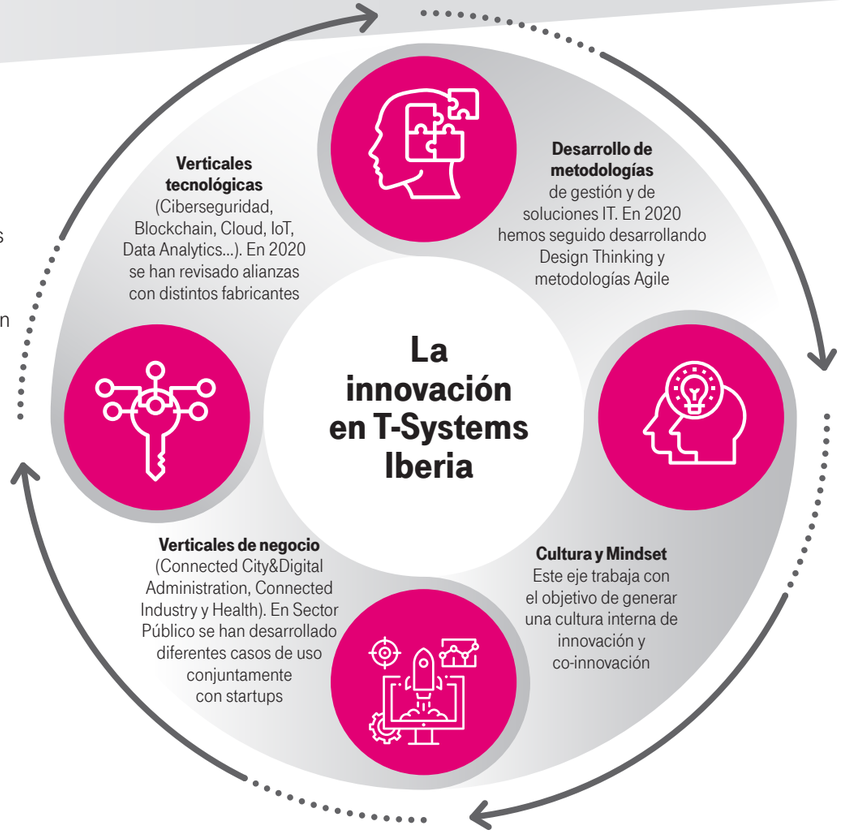
En 2020, cabe destacar el avance en el proceso de digitalización del centro de innovación. Así, se han grabado en formato 360º todas las zonas del centro, se ha creado una "landing page" con la descripción del centro y sus diferentes espacios o se ha trabajado en la simulación de una visita virtual, entre otras iniciativas.

Nuestro centro de innovación.
Espacios llenos de inspiración

- **Smart Industry.** En esta sala se encuentran disponibles showcases con los últimos avances y soluciones en materias relacionadas con los diferentes servicios de nuestros clientes.
- **Vertical Solutions.** Es una zona para interactuar con el cliente a través de la visualización de diferentes showcases tecnológicos.
- **Ideation & Co-Creation.** Espacio para idear y crear. Nuestros expertos en tecnología y negocio ponen en común sus ideas para encontrar las mejores soluciones a los retos de las organizaciones.
- **Lab.** Este espacio reúne las características de un laboratorio tecnológico donde crear prototipos para poder probar y validar las diferentes soluciones, y generar entornos de prueba y error de forma rápida y fácil.
- S**mart City Administration.** Un lugar donde encontrar la inspiración y las herramientas sobre el futuro de las ciudades y de la administración pública.
- **Smart Home New Work & Security.** Una zona para compartir los retos futuros en los ámbitos profesional y personal, así como encontrar herramientas para tratar temas tan relevantes como la ciberseguridad.

El Comité de Innovación es el responsable de gestionar la innovación de la compañía. En este Comité están representadas distintas áreas: Portfolio, Sales, Marketing, Comunicación e Innovación. En 2020 se reunieron en cinco ocasiones.

La innovación en T-Systems Iberia se articula en torno a cuatro ejes:



Proyecto destacado.
Digital Twin de instalaciones industriales

Este proyecto surge como respuesta a la necesidad de la automatización industrial de las empresas que quieren aumentar su competitividad.

Las instalaciones automatizadas han incrementado su complejidad conforme se ha incrementado el número de áreas de la compañía y los actores involucrados, la diversidad de tecnologías y softwares utilizados, los repositorios de información disponibles, las amenazas de seguridad, ... lo que lleva a una disparidad entre lo planificado y lo que está en funcionamiento. Para resolver esta complejidad, T-Systems ofrece **TwinX, el nexo de unión entre el mundo virtual y el real en la automatización**, lo que permite adquirir información en tiempo real de qué está pasando en la planta, realizar simulaciones virtuales para optimizar las instalaciones, o ser capaces de interactuar con la instalación para ser más rápidos y eficientes en los cambios de la instalación.

Nuestro hecho diferencial es trabajar en el concepto de Digital Twin desde un punto de vista integral en entornos complejos.

HEMOS IMPLEMENTADO EN EL INNOVATION CENTER UNA DEMO QUE MUESTRA EL CONCEPTO DE DIGITAL TWIN Y NUESTRA SOLUCIÓN TWINX.

Cultura de innovación

Concebimos la innovación de manera que cada uno de nosotros sea capaz de gestionar su propia innovación. Con este objetivo facilitamos las metodologías y los procesos más adecuados, potenciando la capacitación interna y una cultura abierta y colaborativa.

T-BOX
ES UNA CAJA DISEÑADA PARA EMPODERAR A LOS INTRAEMPRENDEDORES Y AYUDARLOS A CRECER MIENTRAS QUE DESARROLLAN SUS IDEAS.

En este marco, nace el **Programa de Innovación T-Box**, en el que tiene cabida cualquiera de los empleados que tenga una idea capaz de mejorar un problema organizacional o proponer una solución a un cliente. En febrero de 2021 se lanzará el proyecto en su fase piloto. El programa T-Box consiste en innovación “bottom-up” de forma sistemática, estructurada y escalable.

T-Box nos ayudará a mejorar la calidad de nuestra innovación que redundará en propuestas innovadoras de productos y servicios alineadas a las necesidades de nuestros clientes y a generar un espacio propicio para el emprendimiento de nuestras personas.

Operational excelence

Una parte fundamental de la estrategia de T Systems Iberia es que tenemos siempre al **cliente en el centro de las acciones que realizamos**. En los difíciles momentos vividos, a consecuencia de la crisis sanitaria y social provocada por el Covid-19, este objetivo ha cobrado aún una mayor relevancia. T-Systems hemos tratado de estar muy cerca de nuestros clientes, adaptándonos permanentemente a sus necesidades en unas circunstancias tan adversas, como así lo avalan los **múltiples agradecimientos** que hemos recibido durante la pandemia.

Nos parece admirable que el efecto del Covid19 y vuestra nueva manera de trabajar, no haya tenido ni el más mínimo impacto en la calidad ni en la disponibilidad de vuestros servicios y recursos,
Lear Corporation

Queremos transmitiros nuestro más sincero agradecimiento a vuestros equipos que atienden las necesidades de nuestros clientes, que sin su labor y buen desempeño no podríamos continuar prestándoles el servicio de calidad de siempre,
Ceca Bank

Quiero resaltar la profesionalidad y el compromiso que estáis demostrando día a día, y que nos permite dar la cobertura adecuada a nuestros clientes con vuestra colaboración,
Banc Sabadell

En 2020, como compañía, hemos continuado construyendo relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes, siendo proactivos y ágiles, anticipándonos a sus necesidades y manteniendo una interacción continua y directa con ellos.

Ofrecemos servicios enfocados en nuestros clientes, lo que nos permite anticiparnos a sus necesidades y generar valor. En esa línea, en T-Systems Iberia disponemos de los sistemas y procesos necesarios para satisfacer las exigencias de nuestros clientes. Así, nuestro Modelo de Procesos se encuentra alineado con las mejores prácticas y estándares a nivel internacional del sector TIC.

Creando ilusiones, *Juan Ignacio Hurtado Salamanca*

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) se fundamenta en nuestro Código de Conducta y en nuestros *Guiding Principles*. El SIG posibilita la mejora continua de la compañía, lo que nos convierte en una organización más competitiva, eficaz y eficiente, asegurando que todas las personas que formamos parte de T-Systems conocemos y entendemos los requisitos de los clientes y, por tanto, trabajamos para cumplirlos. A continuación, detallamos las certificaciones existentes en 2020:

- Gestión de la calidad **ISO 9001: 2015**
- Gestión ambiental **ISO 14001:2015**
- Gestión de Seguridad de la Información **ISO / IEC 27001:2017**
- Código de práctica para la seguridad de información para Servicios Cloud **ISO/IEC 27017:2015**
- Código de práctica para la protección de información personal identificable (IPI) en nubes públicas que actúan como encargados del tratamiento **ISO/IEC 27018:2014**
- Gestión de servicios **IT ISO / IEC 20000-1 :2018**
- Cumplimiento normativo **IDW AssS 980**
- Gestión de la continuidad de negocio **ISO 22301:2012**. Los Centros de Datos de T-Systems tienen acreditados los procesos relacionados con la continuidad.
- I**SAE 3402**. Buenas prácticas para la evaluación de proveedores externos.
- **ESARIS (Enterprise Security Architecture for Reliable ICT Services)**. 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)**. 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.
- **TISAX, Trusted Information Security Assessment Exchange**. (Intercambio confiable de evaluación de seguridad de la información). Exigido por los principales fabricantes de automoción de origen alemán acredita el cumplimiento del Módulo de la familia de estándares ISA denominado VDA relativo a la seguridad de la información.
- **Auditoría de cumplimiento de 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.

Satisfacción de clientes

T-Systems Iberia somos conscientes de que la satisfacción de nuestros clientes es la base y el principal motor de nuestra razón de ser. Por este motivo, tratamos de implementar todas las acciones necesarias para asegurar que nuestras soluciones y servicios se prestan con alto valor añadido.

La **encuesta anual TRI*M** (coordinada a nivel del Grupo T-Systems) es un indicador crucial para T-Systems Iberia, ya que nos permite conocer cuál es el nivel de servicio y gestión que perciben nuestros clientes.

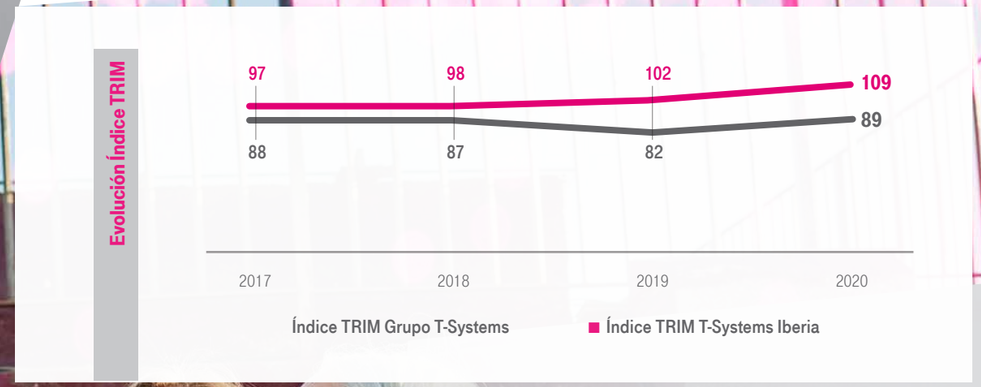
En un año tan complejo como el vivido en 2020 el resultado de 109 representa la mejor puntuación de la historia de nuestra compañía, mejorando en 7 puntos el resultado del año anterior y en 9 el objetivo marcado. Estos resultados avalan la confianza que los clientes depositan en nuestra organización y nuestro alto nivel de calidad de los servicios prestados, lo que nos posiciona como una referencia en el sector TIC

109 PUNTOS
MEJOR RESULTADO EN LA HISTORIA DE T-SYSTEMS IBERIA

MEJOR RESULTADO DE EMEA (EUROPA, ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA) por segundo año consecutivo

2ª LBU
A NIVEL GLOBAL

117
PARTICIPANTES



A pesar de las difíciles circunstancias la participación del 93%, diez puntos por encima de la del año anterior, también ha sido la más alta desde el inicio de las mediciones y la segunda de todas las LBUs del Grupo.

En 2020, los clientes encuestados nos han percibido como un proveedor con profesionales con altas capacidades técnicas que generan un entorno fiable de colaboración, y que conocen las necesidades de sus empresas. A nivel técnico se valoran positivamente los productos y servicios prestados, así como la calidad de estos.

Además, cabe destacar que más del 98% considera que su relación con T-Systems Iberia no se ha visto mermada a causa del Covid-19, y un 20% detecta una mejora en la relación existente.

Por otro lado, en T-Systems Iberia también disponemos de un proceso para la gestión de quejas que nos permite obtener información para mejorar los servicios ofrecidos.

T-MINDSET FOR PERFOMANCE TO GROWTH

We work new

En un año marcado por la pandemia mundial del coronavirus, **nuestra prioridad han sido nuestras personas**. En coherencia con nuestro compromiso con la responsabilidad social, y a pesar del impacto durante los meses más críticos de la pandemia en la cuenta de resultados, uno de los esfuerzos ha ido dirigido a evitar la aplicación de Expedientes Temporales de Regulación de Empleo (ERTE) entre nuestros más de 2.000 empleados. Las otras prioridades han sido cuidar y garantizar la salud, seguridad y el bienestar de nuestras personas, así como la continuidad del negocio. En ese sentido, hemos demostrado gran capacidad y flexibilidad para adaptarnos a las distintas circunstancias; así hemos ayudado a nuestros clientes a continuar con su actividad de negocio, desplegando soluciones Cloud en pocos días, garantizado la provisión de servicios críticos (por ejemplo, los servicios sanitarios y de alertas de la Generalitat, que han sido cruciales en la respuesta a la crisis sanitaria de la Covid-19), etc.

Nuria Sánchez Carazo, *En busca del dragón magenta*

En 2020 hemos continuado con nuestro proceso de transformación cultural basado en una cultura abierta y colaborativa, y en la que las metodologías ágiles se han convertido en fundamentales en la forma en que trabajamos y colaboramos internamente y con nuestros clientes.

Si hace un año la mentalidad T implicaba un reto necesario para hacer frente a los desafíos que la sociedad nos presentaba, la pandemia ha venido a acelerar cambios inéditos en los estilos de vida, la organización de la sociedad, los modelos de negocio, etc.

Creemos que esta crisis también ha generado una oportunidad para nuestra organización. Bajo el lema “We work new” estamos configurando una nueva forma de trabajar, un nuevo tipo de compañía que tendrá su impacto en los ámbitos de oficinas, equipos, herramientas y condiciones de trabajo.

ESTAMOS CONFIGURANDO UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR, UN NUEVO TIPO DE COMPAÑÍA QUE TENDRÁ SU IMPACTO EN LOS ÁMBITOS DE OFICINAS, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y CONDICIONES DE TRABAJO

Be Magenta

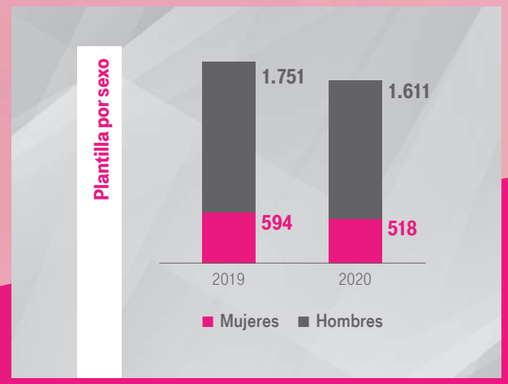
NUESTRA GENTE COMPARTE UNA MENTALIDAD COMÚN... LA MENTALIDAD T (T-MINDSET)

A cierre del ejercicio 2020 T-Systems Iberia contaba con una plantilla de 2.129 personas (24% de mujeres y 76% hombres) de 27 nacionalidades, frente a las 2.345 del ejercicio 2019. La diferencia obedece principalmente a la integración del área de Telecomunicaciones de T-Systems ITC Iberia, S.A.U. en Deutsche Telekom Global Business Solutions Iberia S.L.U.

2.129 EMPLEADOS

- **24%** Mujeres
- **76%** Hombres
- **27** Nacionalidades
- **98%** Empleados Contrato indefinido
- **99%** Contrato tiempo completo

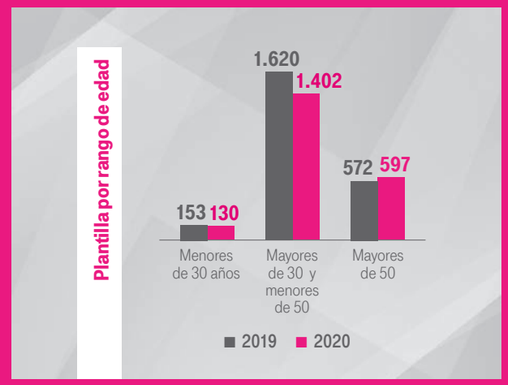
98% PERSONAS ACOGIDAS AL *HOME WORKING*

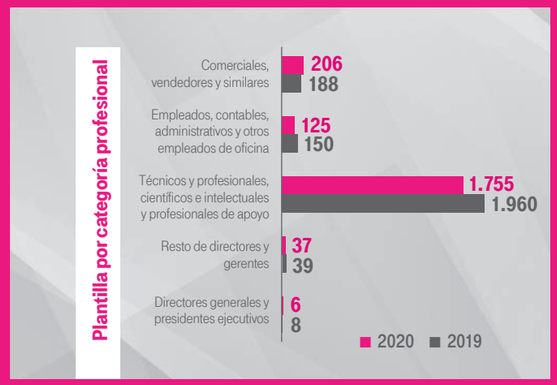


25 Empleados con discapacidad

13 Becarios

106 Incorporaciones





Disponer del **mejor talento**, adecuado a los nuevos desafíos que se nos presentan, es una de nuestras prioridades estratégicas. Así, hemos seguido invirtiendo en formar a nuestras personas en las habilidades y competencias que el mercado está reclamando, así como dotándoles de las herramientas necesarias para liderar el cambio.

A nivel Grupo Deutsche Telekom se está trabajando en un nuevo sistema de seguimiento del performance denominado We grow, que sustituye al anterior proceso PPR, *Performance & potential Review*, y que verá la luz a mitad de 2021.

En T-Systems Iberia hemos definido la herramienta *Progress Management* 2020 que reemplaza la metodología PPR. Se trata de un sistema más sencillo y eficiente enfocado en obtener un feedback continuo y de calidad, que termine en acciones de desarrollo concretas. Este sistema ha tenido un alto impacto en los empleados que han participado.

24%
DE LA PLANTILLA HA RECIBIDO FEEDBACK

73% **27%**

Además, para impulsar el talento, en T-Systems Iberia disponemos de programas de desarrollo dirigidos a líderes de equipos y talentos de la compañía (personas identificadas como alto potencial). También existen programas especiales dirigidos al talento joven.

En 2020 se han definido a nivel internacional tres programas de desarrollo: Project Manager, Arquitectura y Sales. Estos tres programas se han orientado a la planificación de la carrera profesional en Dirección de Proyectos, Ventas y Arquitectura.

A nivel local se han desarrollado los siguientes programas

Programa	Contenido	Participantes
Talleres Desarrollo Personal	Sesiones formativas con metodologías agile	12
Taller Simulación Empresarial y Análisis Financiero	Sesiones formativas sobre simulación empresarial y análisis financiero	21
EADA Management Programme	Impartido por la Escuela de Negocios EADA se orienta al desarrollo de la gestión y liderazgo	23
Career Talk	Dirigido desde RR.HH busca acompañar al talento	55
Mentoring	Facilta y acelera los procesos de cambio de la compañía	9 Mentores / 9 Mentees

En 2020 14 jóvenes talentos han participado en el programa LevelUp. NextGeneration. Este programa de cuatro meses de duración se centra en el aprendizaje digital y temas innovadores de liderazgo.

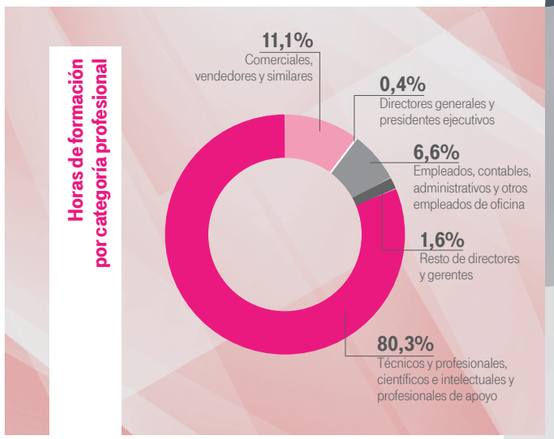
Level Up
NextGeneration

#togetherstronger

La pandemia ha acelerado la digitalización de nuestra oferta formativa y la utilización de nuevas herramientas colaborativas (MIRO, Webex Teams, Okrs, etc).

Con la finalidad de dar respuesta a las necesidades propuestas por las unidades de negocio, desde el departamento de Recursos Humanos se ha acudido a plataformas digitales como Percipio y Coursera que han ampliado la oferta formativa y su calidad, trabajando además con otros proveedores de formación para convertir algunas formaciones a la modalidad online.

En 2020 también seguimos impulsando la formación y aprendizaje interno con talleres de capacitación, seminarios web, reuniones virtuales, etc., así como la mentalidad Outward mindset con la realización de dos workshops internacionales: *Managing rapid change in crisis y Working outward: igniting growth in change.*



16,47
HORAS DE FORMACIÓN / EMPLEO MEDIO

35.067
HORAS DE FORMACIÓN

Se impartieron **webinars internos** destacando los siguientes:

ABOUT YOU

Formaciones voluntarias para todos los empleados para mejorar conocerse mejor a ellos mismos (coaching).

Sesiones que se realizan una vez cada dos meses enfocados a apoyar a la cultura del fracaso

F*UCK UP NIGHTS

LEX, LEARNING FROM EXPERTS

donde la comunidad de empleados de todas las partes del mundo ofrecen sesiones de formación en su área de expertises.

Las principales temáticas del plan de formación se dirigieron tanto a metodologías Agile, cultura, cambio y liderazgo, como a fortalecer los aspectos relacionados con nuestro portfolio: Cloud, Digitalización, Security, SAP, etc.

Proud of you

Durante el confinamiento intensificamos la comunicación con todas nuestras personas para mantenerlas informadas y actualizadas sobre las medidas que íbamos implementando para garantizar su seguridad y bienestar emocional, así como para que sintiesen nuestra cercanía en unas circunstancias tan excepcionales.

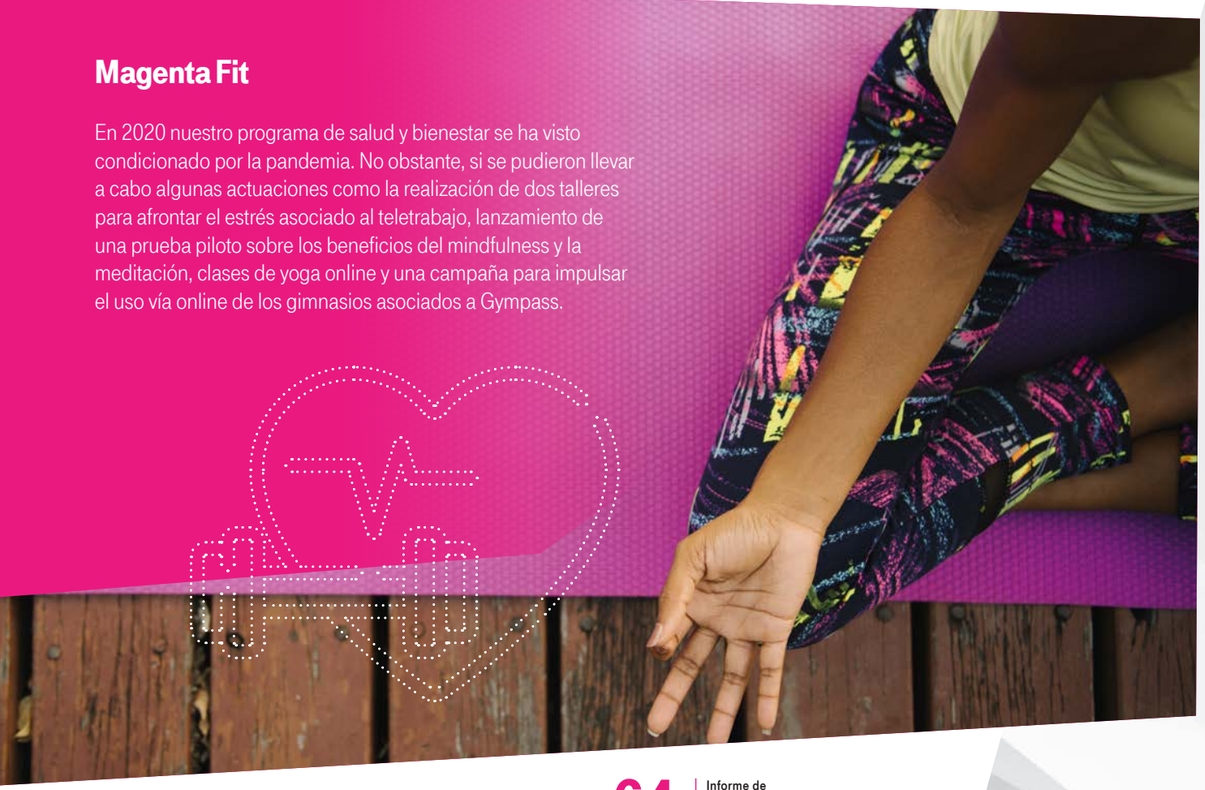
Destacamos el envío a los domicilios de los empleados y empleadas de cajas que contenían mensajes de apoyo del Managing director. En un primer envio se incluyó material de protección como mascarilla y gel hidroalcohólico; en Navidad, junto a una carta de felicitación se incluyó una gorra magenta y una cesta de artículos navideños.

A todo esto, se ha unido el esfuerzo por mantener activos los canales habituales de comunicación como la newsletter "Magenta Express", la intranet YAM, videoblogs del CEO y del responsable de Personas y Finanzas; así como nuestros tradicionales concursos de fotografía o el T-Family Day.

Asimismo, destacan los T-Zone, encuentros virtuales de toda la empresa con el Board para informar periódicamente de la situación de la empresa, y la creación de la aplicación móvil "Magenta Tribe" para que todo el equipo pueda acceder fácilmente a toda la información disponible (noticias, información de Recursos Humanos, portfolio, etc.)

Magenta Fit

En 2020 nuestro programa de salud y bienestar se ha visto condicionado por la pandemia. No obstante, si se pudieron llevar a cabo algunas actuaciones como la realización de dos talleres para afrontar el estrés asociado al teletrabajo, lanzamiento de una prueba piloto sobre los beneficios del mindfulness y la meditación, clases de yoga online y una campaña para impulsar el uso vía online de los gimnasios asociados a Gympass.



RESULTADOS DE LA PULSE SURVEY

Esta encuesta semestral nos ayuda a conocer mejor la opinión de nuestras personas en los aspectos de comprensión de la estrategia, los Guiding Principles, la colaboración, el reconocimiento, la carga de trabajo / calidad, la formación o el desarrollo, entre otros.

	Participación	Satisfacción
Pulse Mayo	69%	83%
Pulse Noviembre	62%	83%

83

NIVEL DE SATISFACCIÓN PULSE MAYO Y NOVIEMBRE

✓ **La mayoría de los aspectos evaluados han experimentado una mejora** desde el 2017.

✓ **Las áreas más valoradas:** Calidad del liderazgo, satisfacción y orgullo de marca.

✓ **Áreas de mejora identificadas:** Desarrollo, reconocimiento y agilidad.

✓ **Algunas acciones más destacadas:**
- Potenciación de la formación interna
- Lanzamiento del programa interno de reconocimiento "Growth Champions"
- Sesiones de coaching y habilidades de liderazgo a managers
- Plan local de talentos.
- Comunicación continua de objetivos, retos y estrategia.

Conciliación y beneficios sociales

En sintonía con el cambio de mentalidad disponemos de numerosas medidas encaminadas a flexibilizar y hacer más fácil la vida de nuestras personas, en un clima de responsabilidad, respuesta y confianza mutua. En este sentido en 2020 hemos implementado una **política de desconexión digital**, comunicada y publicada en la intranet.

ALGUNAS **MEDIDAS DE CONCILIACIÓN**: FLEXIBILIDAD HORARIA, REDISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA, *HOME WORKING*, REDUCCIÓN DE JORNADA O PERMISOS Y EXCEDENCIAS.

Además, en colaboración con la Fundación Alares, en T-Sytems Iberia ofrecemos un 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. Este servicio cubre tanto al empleado como al cónyuge, los hijos, los padres y, en el caso de la teleasistencia, también a los abuelos.

Alberto Martín del Moral, *Espantapajaros Magenta*

98%

PERSONAS ACOGIDAS AL *HOME WORKING*

Finalmente, ponemos a disposición de la plantilla un conjunto de **beneficios sociales** a sus trabajadores. Entre estos se encuentran los siguientes:

- **Ampliación y mejora de los permisos retribuidos** establecidos en el Convenio como, por ejemplo, las bolsas de horas para acompañar a hijos y padres a las visitas médicas, traslados...etc.
- **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.
- **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.
- **Plan de Retribución flexible (PRF)**, mediante el cual los trabajadores pueden, de forma voluntaria y expresa, sustituir una parte de su retribución en metálico por retribuciones en especie, como el seguro médico, los tickets de comida, tarjeta de transporte público y guardería.
- **Seguro de vida y accidente** a favor de todos sus empleados
- **Fondo social**, gestionado por la comisión de Asuntos Sociales de la compañía para 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
  - Otras ayudas: Prótesis e implantes dentales (excluidas extracciones, empastes e higiene), Ortodoncias, Audífonos, Ortopedia, Gafas graduadas, lentillas y/o cristales graduados, Cirugía ocular.
- **Ayuda de libros para hijos.**
- **Préstamo personal para formación y vivienda** a un interés ventajoso.

Iguales y Diversos

En T-systems Iberia apoyamos y fomentamos la igualdad y la diversidad de nuestra plantilla. En este sentido, bajo el paraguas del Grupo Deutsche Telekom disponemos de numerosas principios, políticas y procedimientos corporativos en esta línea.

Así, 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. Adicionalmente, contamos con:

- **Plan de Igualdad,** donde se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia. El Plan de Igualdad se deberá adaptar alnuevo RD 901/2020 de 13 de octubre.
- **Comisión de igualdad,** donde se elabora anualmente un informe de seguimiento de las acciones del Plan de Igualdad. Esta Comisión pasará a llamarse Comisión Negociadora del Plan de Igualdad según establece el RD 901/2020 de 13 de octubre.
- **Buzón de Igualdad,** donde los empleados pueden enviar cualquier tipo de sugerencia, consulta o petición.
- **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.

En nuestro plan de Igualdad se han definido algunas medidas destinadas a promover este compromiso como:

20%
MUJERES EN EL COMITÉ EJECUTIVO

Proceso de selección
Compromiso de alcanzar un 30% de CV de mujeres

Puestos de mando
Compromiso de contar con un mínimo del 30% de mujeres en los procesos de promoción a puestos de responsabilidad

24%
MUJERES EN PLANTILLA

Igualdad salarial
Realización de comparativas anuales por colectivos donde existe brecha salarial para conseguir la igualdad.

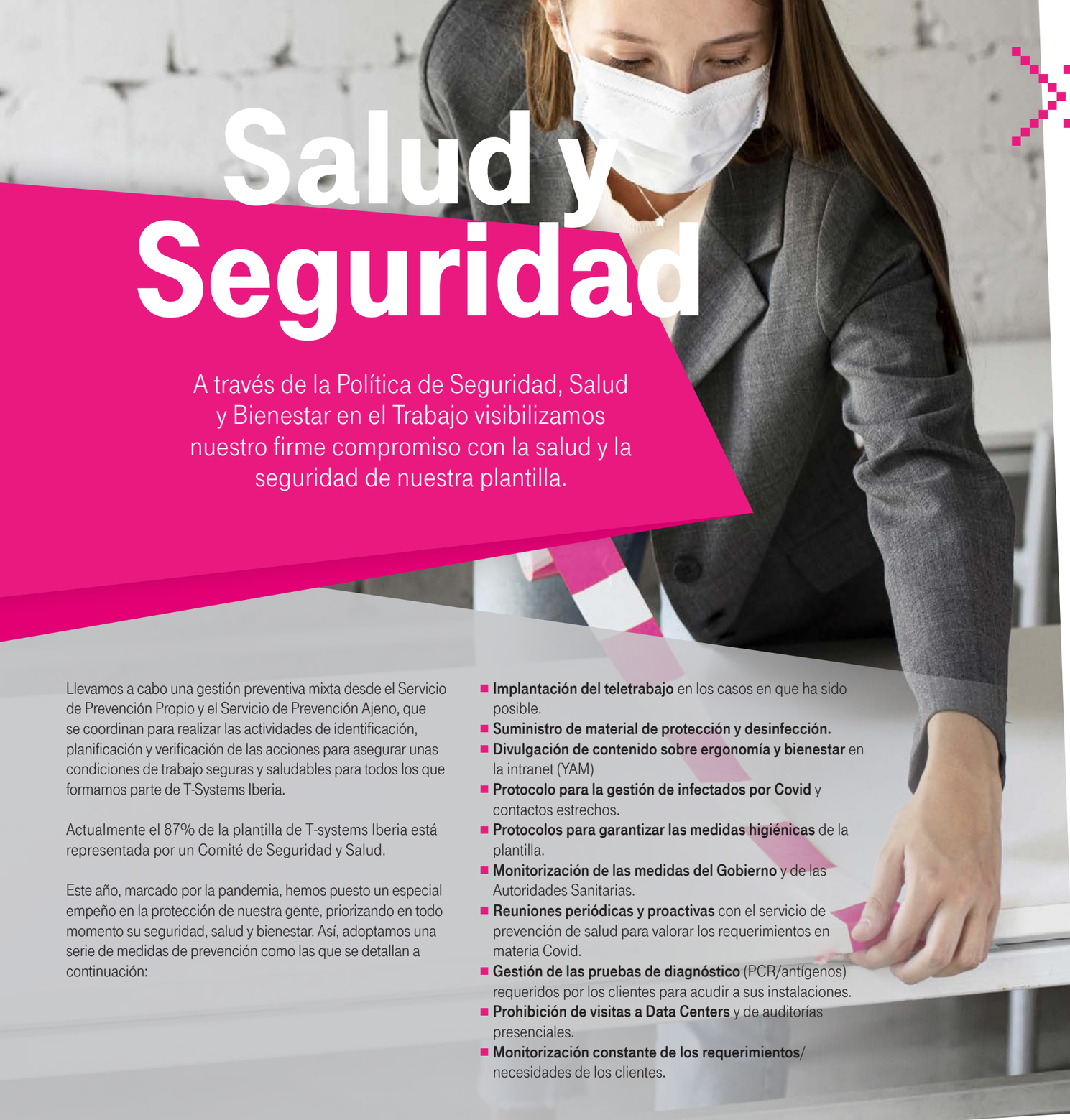
Plan de conciliación
Alcanzar horarios flexibles a través del teletrabajo, la adaptación de turnos, parking para mujeres embarazadas y discapacitados...

Cero
DENUNCIAS

En materia de **discapacidad**, durante el año 2020 hemos superado el 2% exigido legalmente para el cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, LGD, hasta alcanzar un 2,20%. Acudimos también a medidas alternativas a través de la contratación de diferentes servicios a centros especiales de empleo por valor de 503 miles de euros y donación a fundaciones por valor de 32 miles de euros.

Contratación directa
25
Empleados con discapacidad

Compras a Centros Espaciales de Empleo
26
Empleados con discapacidad



Salud y Seguridad

A través de la Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo visibilizamos nuestro firme compromiso con la salud y la seguridad de nuestra plantilla.

Llevamos a cabo una gestión preventiva mixta desde el Servicio de Prevención Propio y el Servicio de Prevención Ajeno, que se coordinan para realizar las actividades de identificación, planificación y verificación de las acciones para asegurar unas condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los que formamos parte de T-Systems Iberia.

Actualmente el 87% de la plantilla de T-systems Iberia está representada por un Comité de Seguridad y Salud.

Este año, marcado por la pandemia, hemos puesto un especial empeño en la protección de nuestra gente, priorizando en todo momento su seguridad, salud y bienestar. Así, adoptamos una serie de medidas de prevención como las que se detallan a continuación:

- **Implantación del teletrabajo** en los casos en que ha sido posible.
- **Suministro de material de protección y desinfección.**
- **Divulgación de contenido sobre ergonomía y bienestar** en la intranet (YAM)
- **Protocolo para la gestión de infectados por Covid** y contactos estrechos.
- **Protocolos para garantizar las medidas higiénicas** de la plantilla.
- **Monitorización de las medidas del Gobierno** y de las Autoridades Sanitarias.
- **Reuniones periódicas y proactivas** con el servicio de prevención de salud para valorar los requerimientos en materia Covid.
- **Gestión de las pruebas de diagnóstico** (PCR/antígenos) requeridos por los clientes para acudir a sus instalaciones.
- **Prohibición de visitas a Data Centers** y de auditorías presenciales.
- **Monitorización constante de los requerimientos**/ necesidades de los clientes.

Formación en salud y seguridad

844
Personas formadas en riesgos específicos del puesto de trabajo

150
Personas formadas en “Gestión del estrés laboral”

Nuestro programa formativo en prevención de riesgos laborales se alinea con dos necesidades clave:

- Saber identificar los riesgos y medidas preventivas en el entorno de la oficina.
- Disponer de la formación necesaria para poder actuar ante cualquier emergencia de acuerdo con las directrices de los planes de autoprotección y de emergencia.

Debido a las circunstancias sanitarias las formaciones se han impartido en la modalidad online, remoto desde el mes de marzo de 2020.

Adicionalmente, en la intranet se puso a disposición de toda la plantilla diversos recursos de aprendizaje para minimizar los riesgos del puesto de trabajo.

Índices de siniestralidad

En 2020 los índices de siniestralidad laboral han continuado en valores muy bajos, manteniendo la tendencia de los años anteriores. En 2020 se produjeron 4 accidentes con baja (3 hombres y 1 mujer) frente a los 18 accidentes del ejercicio anterior.

Indicadores	2019	2020
Índice de frecuencia	1,3	1,03
Índice de gravedad	0,00	0,10

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

Índices desglosados por sexo	Hombre		Mujer	
	2019	2020	2019	2020
Índice de frecuencia	1,10	1,04	2,04	1,02
Índice de gravedad	0,00	0,05	0,03	0,16

Nuestras personas no desarrollan actividades con una incidencia o riesgo elevado de enfermedades profesionales. Durante 2020 no se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

Si te imitan es que algo estás haciendo bien ;), *Rut Carnicer Valero*

#GREENMAGENTA

EL NUEVO PLAN CORPORATIVO DE PROTECCIÓN AMBIENTAL 2021-2022 SE ALINEA CON LA ESTRATEGIA Y OBJETIVOS DE CAMBIO CLIMÁTICO DE LA DEUTSCHE TELEKOM, CON EL *GREEN DEAL EUROPE* (HOJA DE RUTA DE LA UE QUE PERSIGUE LA NEUTRALIDAD CLIMÁTICA EN 2050), CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, ASÍ COMO CON LAS PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y MEJORES PRÁCTICAS AMBIENTALES DE EMPRESAS DEL SECTOR Y OTRAS EMPRESAS

GreenMagenta representa el compromiso del Grupo Deutsche Telekom de convertirse en una compañía neutra en carbono en 2050 contribuyendo a limitar el calentamiento global a 1,5°C.

Gestión ambiental

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, que actúan como marco para crear estrategias eficaces, evaluar y gestionar los riesgos ambientales, y establecer metas y objetivos de protección ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental se fundamenta en la Política Ambiental y se encuentra certificado según los requerimientos de la Norma ISO 14001:2015.

En 2020 se superaron las auditorías externas correspondientes.

El Plan Corporativo de Protección Ambiental ha finalizado en 2020. Si bien, el nuevo Plan 2021-2022 mantendrá una línea continuista, se establecen nuevos objetivos que persiguen la neutralidad climática del Grupo para 2050. Además, el Plan también se enmarca en el proyecto We work New en el que se encuentra inmerso la compañía.

El programa ambiental correspondiente a 2020 se configura en torno a los ejes estratégicos del Plan de Protección Ambiental de la compañía: Emisiones, Eficiencia energética, Energía renovable, Economía circular, Soluciones sostenibles, Cadena responsable y Concienciación ambiental.

Objetivos

	Metas	Cumplimiento
Potenciar la concienciación ambiental TSI (importancia de los aspectos ambientales en la gestión interna y el negocio).	▪ Realización de sesiones de formación a diferentes áreas de la compañía. ▪ Comunicación iniciativas y resultados T-ogether.	●
Reducción de emisiones CO2 en un 20% con año base del 2008.	▪ Control y reporting de consumos (gasoil, electricidad, gas natural).	●
Reducción consumo de papel en liquidaciones de viajes (2.500 hojas). *	▪ Potenciar la implementación del sistema de digitalización de tickets a los empleados.	●
Incrementar la reutilización de equipos informáticos amortizados en un 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 estos.	●
Visibilizar y cuantificar los beneficios ambientales de parte del portfolio.	▪ Identificación de soluciones del portfolio que presentar impacto positivo en el medioambiente.	●
Continuar implementando y mejorando los procedimientos de contratación de proveedores responsables.	▪ Evaluación de proveedores y valoración de la nueva herramienta corporativa como fuente de información y definición de indicadores.	●
Reducción consumo de papel e impresiones para el registro de visitas**	▪ Análisis de estudio de los beneficios derivados de la implementación de la herramienta de digitalización de visitas.	●

**Objetivo no logrado debido a la reducción de los viajes con motivo de la pandemia*

*** Objetivo desestimado por la pandemia*

Hacia la neutralidad climática

El Grupo Deutsche Telekom reconoce la creciente importancia de contribuir a la disminución del calentamiento global. En este contexto existe una **estrategia de cambio climático** que contempla objetivos claros de reducción de emisiones y uso de energías renovables en los próximos años. T-Systems Iberia se compromete también al logro de dichos objetivos a través de su plan de protección ambiental.

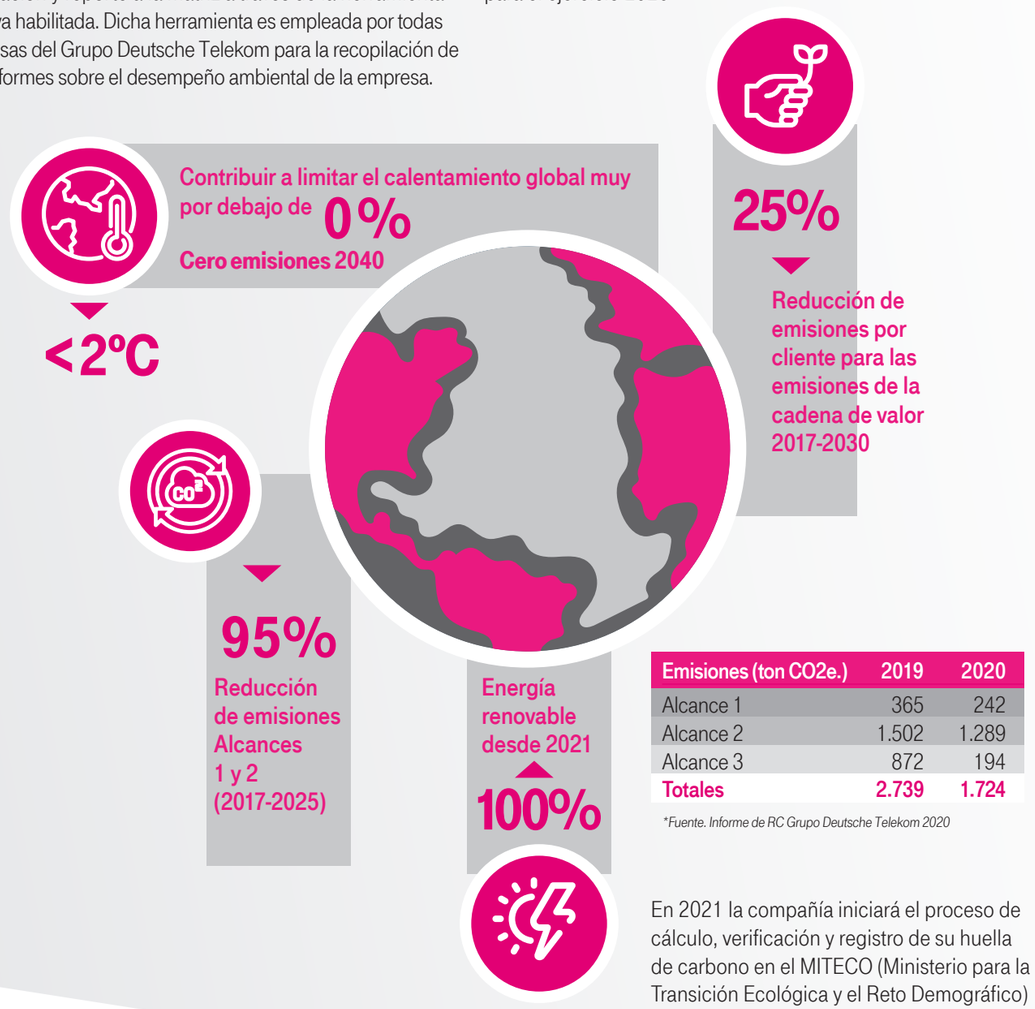
Emisiones de CO2

En línea con el Grupo Deutsche Telekom, T-Systems Iberia ha establecido el objetivo de reducción de emisiones de CO2 de alcance 1 y alcance 2 en un 95% para 2025, partiendo de las emisiones registradas en 2017.

En 2020 T-Systems Iberia ha continuado avanzando en la monitorización y reporte a la matriz a través de la herramienta corporativa habilitada. Dicha herramienta es empleada por todas las empresas del Grupo Deutsche Telekom para la recopilación de datos e informes sobre el desempeño ambiental de la empresa.

T-Systems Iberia ha reportado los consumos energéticos de 2020. A partir de este registro el Grupo cuantifica las emisiones de Alcance 1,2 y 3 de acuerdo con el estándar internacional *Green Gas Protocol* (GHG).

A continuación, se detallan las emisiones de T-Systems Iberia para el ejercicio 2020



Emisiones (ton CO2e.)	2019	2020
Alcance 1	365	242
Alcance 2	1.502	1.289
Alcance 3	872	194
Totales	**2.739**	**1.724**

**Fuente. Informe de RC Grupo Deutsche Telekom 2020*

En 2021 la compañía iniciará el proceso de cálculo, verificación y registro de su huella de carbono en el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) de acuerdo con el estándar internacional *Green Gas Protocol (GHG).*

Energías renovables

El uso de energía renovable se convierte en otro instrumento imprescindible en la lucha contra el cambio climático. Desde el Grupo Deutsche Telekom se ha establecido el objetivo de lograr que el 100% de la energía eléctrica sea de origen renovable en 2021.

En 2020, el consumo energético de T-Systems Iberia procedía de fuentes 100% renovables avalado por certificados de garantía de origen.

En esa línea, continuaremos acordando con Districlima (red urbana de distribución de calor y frío en la ciudad de Barcelona a la que está conectada el edificio 22@) y nuestra comercializadora que la energía suministrada sea de naturaleza 100% renovable.

Adicionalmente, T-Systems Iberia ha aprobado la instalación de paneles solares en la cubierta del CPD de Cerdanyola. El proyecto estima que se podrán ahorrar 60.000 kWh que supondrán un ahorro aproximado de 19.800 KgCO2/año.

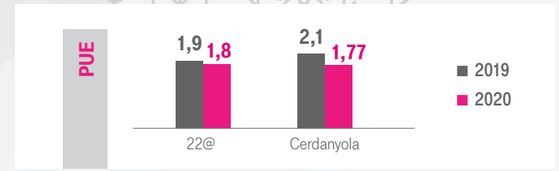
Uso sostenible de los recursos

En T-Systems Iberia trabajamos para optimizar nuestros consumos. La implementación del teletrabajo desde el inicio de la pandemia ha tenido un impacto significativo en la reducción de los consumos.

ENERGÍA

Consumo de electricidad (kWh)	2019	2020
Electricidad CDP	8.380.444	8.197.109
Electricidad edificios	2.714.200	2.124.503
Electricidad IT	5.772.555	5.568.994
Districlima confort*	2.181.000	1.297.000
Districlima data center*	4.889.000	4.770.000
Totales	**23.937.199**	**21.957.607**

** 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).*



PUE, Power Usage Effectiveness. Indicador que mide la eficiencia de los centros de datos

Consumo de combustibles fósiles	2019	2020
Gas natural (m3)	99.398	76.549
Gasoil emergencia (L)*	35	270
Gasoil mantenimiento (L)	5.712	3.456

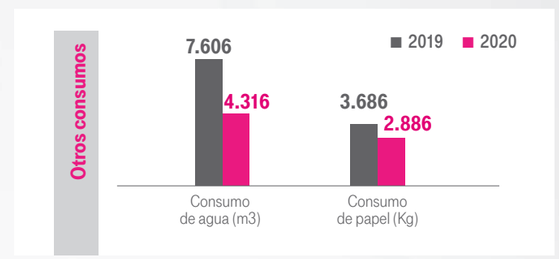
Datos de flota	2019			2020		
	Número	Km	Consumo (L)	Número	Km	Consumo (L)
Vehículos compañía diésel	132	2.292.595	54.456	133	1.477.346	20.317
Vehículos servicio diésel	29	382.689	20.520	28	264.519	23.424
Totales	**161**	**2.675.284**	**74.976**	**161**	**1.741.865**	**43.741**

La situación sanitaria y legislativa con restricciones de movilidad y recomendaciones de teletrabajo han mantenido en mínimos los viajes corporativos.

Viajes de empresa	2019		2020	
	Número	Km	Número	Km
Tren	581	1.167.506	198	326.822
Avión	997	4.252.475	268	919.694
Coche de alquiler	4.272	88.014	968	9.279
Totales	**5.850**	**5.507.995**	**1.434**	**1.255.795**

OTROS CONSUMOS

En el 2020 el consumo de agua fue 4.316 m3, lo que representa una disminución del 43% con respecto al 2019 (7.606 m3). Con respecto al consumo de papel, el consumo ha sido de 2.886 kilogramos, un 22% inferior al ejercicio anterior.



El agua que consumimos proviene de la red municipal

Favoreciendo la economía circular

Los residuos que generamos en el ejercicio de nuestra actividad son tratados conforme a lo estipulado en la legislación vigente. Disponemos de contratos con gestores autorizados para el tratamiento de los residuos en los que se detalla el tratamiento de cada uno de ellos, siempre priorizando su valorización.

Como parte del Sistema de Gestión Ambiental existe un procedimiento específico donde se describe como se gestionan y controlan los residuos a nivel de compañía.

Residuos (ton)	2019		2020	
	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos
Papel y cartón	-	26,53	-	9,66
Soportes magnéticos	-	-	-	-
Toners	-	-	-	-
RAEES	0,59	3,50	1,25(1)	0,50
Plásticos	-	12,49	-	5,17
Banales	-	38,56	-	18,88
Fluorescentes	0,01	-	-	-
Madera	-	6,55	-	0,84
Vidrio	-	-	-	-
Pilas alcalinas	0,02	-	-	-
Residuos de higiene	-	0,56	-	0,50
Metales	3,36	-	-	-
Totales	**3,98**	**88,19**	**1,25**	**35,55**

(1) Nota: Aumento de generación de RAEES acumulado por obsolescencia sala Rack corporativo en Orduña

La implementación del teletrabajo desde el inicio de la pandemia ha contribuido a una menor generación de residuos con respecto a 2019 (52% banal, 98% madera, 59% plástico, 64% papel y cartón).

INICIATIVAS DE REDUCCIÓN

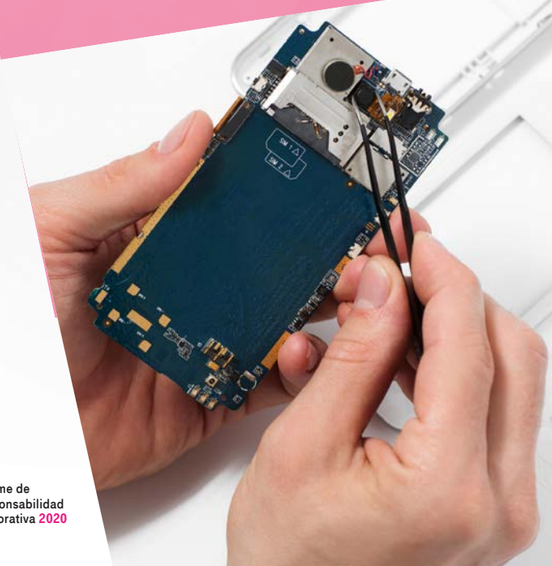
En 2020 hemos continuado con el **Plan Renove**, cuyo objetivo es fomentar el reciclaje y la reutilización de nuestros equipos electrónicos en al menos un 80%. Se han reutilizado 210 portátiles y 28 ordenadores, gracias a lo cual se ha evitado la generación de 1.190 kg de RAEES.

Asimismo, hemos iniciado el programa **Plan Renove de telefonía móvil**, en el que se ha promovido la reutilización de los móviles por parte de los empleados. Se logró que se reutilizaran 178 móviles, lo que representa un 51% del total, evitando la generación de 27,2 kg de RAEES.

En línea con los objetivos del programa ambiental se ha logrado una disminución de las impresiones en papel de un 79% gracias a la digitalización de tickets en las liquidaciones de viaje.

Con la finalidad de favorecer un menor consumo de plástico se instaló una fuente de agua, lo que ha permitido dejar de utilizar 1.447 botellas con respecto a 2019.

PROMOVEMOS LA ECONOMÍA CIRCULAR DANDO UN SEGUNDO USO AL FINAL DE LA VIDA ÚTIL DE NUESTROS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y MÓVILES



Conciencia ambiental

T-ogether Medio Ambiente

T-OGETHER surge como un movimiento dentro de T-Systems Iberia orientado a buscar, desarrollar e implementar mejoras en el ámbito de la Sociedad, Sostenibilidad y Medio Ambiente. Todo ello enmarcado en los tres objetivos estratégicos de Deutsche Telekom: permitir un estilo de vida sostenible en un mundo digital, conectar a los desconectados y lograr una sociedad baja en emisiones de carbono.

El **proyecto** tiene dos objetivos: promocionar iniciativas de carácter medio ambiental y social que repercutan positivamente en el comportamiento medioambiental y social de la compañía, facilitando la participación de todos los empleados; e implementar al menos una iniciativa vinculable a los objetivos empresariales en las áreas social y ambiental.

Esta iniciativa fue compartida con los empleados a quienes se invita a implicarse y participar en las mejoras ambientales de T-Systems Iberia. Asimismo, se ha habilitado un buzón T-OGETHER para poder canalizar y hacer llegar las iniciativas propuestas.

Se ha creado la Comisión Ambiental, formada por 12 voluntarios, que se divide en dos grupos temáticos:

- **Movilidad.** La principal iniciativa ha consistido en la realización de una encuesta de movilidad a través de una herramienta creada a tal fin en la que participó un 36% de la compañía. El objetivo es reducir las emisiones derivadas del transporte para contribuir a la ambición de convertirnos en una empresa neutra en carbono. Dichos datos han contribuido a poder calcular y registrar la huella de carbono de la compañía, dentro de los objetivos corporativos. Asimismo, se están analizando diversas propuestas presentadas para su implementación, con el objetivo de disminuir las emisiones derivadas de los traslados de los empleados.
- **Residuos.** Se ha trabajado en iniciativas para reducir el plástico del vending, incorporar la categoría orgánico dentro de la segregación de residuos, mejorar en la señalización de los contenedores de residuos, etc.

RESPONSIBILITY

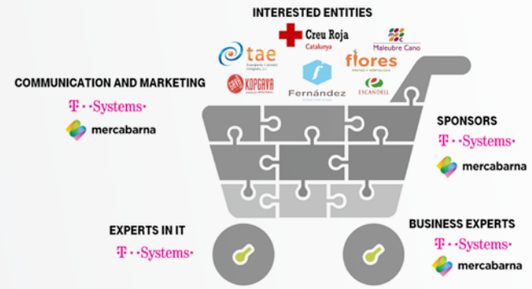
A circunstancias excepcionales, **soluciones excepcionales**

En momentos como los actuales, excepcionales por la gravedad y las consecuencias que está provocando la pandemia, nos ha llenado de especial orgullo descubrir el espíritu solidario de nuestras personas, que han puesto a disposición de la sociedad el tiempo, nuestra tecnología y el conocimiento para buscar soluciones a los problemas más inmediatos. Así, durante 2020 hemos desarrollado proyectos con especial calado social.

T- MERCABARNA SOLIDARIA

Proyecto impulsado de forma conjunta con Mercabarna para repartir el excedente de alimentos a los colectivos más vulnerables.

En el marco de la colaboración tecnológica con Mercabarna (principal mercado mayorista de alimentos frescos de Europa en volumen de comercialización) desarrollamos en menos de 24 horas un marketplace virtual para dar respuesta a una necesidad urgente surgida a consecuencia de la pandemia.



Gracias a esta app solidaria se han distribuido más de 140 miles de kilos de alimentos donados por las empresas del mercado mayorista a Cruz Roja de Cataluña, la cual ha podido atender a un gran número de familias en situación de vulnerabilidad.

Más de 25 personas trabajaron y colaboraron íntegramente de forma virtual utilizando herramientas colaborativas.

+140.00 KG
DE ALIMENTOS

Orgullosos del espíritu solidario de nuestra gente

T-OGETHER: SOLIDARIDAD, INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN

Nuestro movimiento **T-OGETHER** nació a finales del ejercicio anterior con la finalidad de buscar, desarrollar e implementar mejoras en la compañía en el ámbito de Sociedad, Sostenibilidad y Medio Ambiente. En 2020 desde la Comisión de Iniciativas Sociales se han coordinado diferentes iniciativas propuestas por nuestros voluntari@s, entre las que destacamos:

- **Campaña *#ParaLosValientes:* Euro Solidario**
Campaña orientada a la donación por parte de la plantilla de un euro mensual a favor de la Fundación de Hospital Sant Joan de Deu de Barcelona para su campaña contra el cáncer infantil de niños sin recursos de países menos favorecidos.

Por otro lado, han sido numerosas las iniciativas realizadas en torno a la situación provocada por el COVID que han movido a nuestros empleados a unir ingenio, tiempo y recursos en una situación tan extraordinaria.

- **Campaña de Crowdfunding para apoyar iniciativa COVID Hospital Clínico de Barcelona.** Orientado a la investigación para tratar de obtener respuestas que ayuden a entender mejor el coronavirus SARS COV 2 y como se comporta.

- **Tecnología Solidaria.** Varios empleados se unieron a la comunidad Coronavirus Makers, para fabricar con equipos de impresión 3D, tanto propios como cedidos por T-Systems Iberia, material de protección sanitario.

- **Kids Corona del Hospital Sant Joan de Deu de Barcelona**. Reto de matchfunding promovido por T-Systems Iberia en la plataforma migranodearena con el fin de recaudar fondos para el programa de investigación Kids Corona del Hospital Sant Joan de Deu de Barcelona. T-Systems se comprometió a donar la misma cantidad que la suma aportada por los empleados.

- **Magic line. Edición destinada a ayudas COVID.** Se trata de una movilización solidaria que organiza la Obra Social San Juan de Dios a favor de las personas más vulnerables.

EN 2020 HEMOS DONADO +40 MIL EUROS A DIFERENTES ENTIDADES DE CARÁCTER SOCIAL

OTRAS INICIATIVAS SOCIALES

- **Conociendo la enfermedad Síndrome de #WolfHirschhorn**. El SWH es una enfermedad rara de causas genéticas que afecta a menos de mil niños en España. Se dio difusión a través del YAM el Día Internacional del SWH y en el Family Day compartimos un video de uno de nuestros compañeros, miembro de la Asociación.

- **Donación de ordenadores a COCEMFE**. Donamos 20 ordenadores nuevos HP Desktop con W10, monitor HP 19'', teclado y ratón USB a COCEMFE, ONG que aglutina, fortalece y coordina los esfuerzos y actividades de las entidades que trabajan a favor de las personas con discapacidad física y orgánica para defender sus derechos, mejorar su calidad de vida, potenciar su autonomía y alcanzar la plena ciudadanía.

- En nuestra apuesta por la inclusión de personas con discapacidad seguimos colaborando con distintas iniciativas de las Fundaciones Adecco y Aura.

Jesús Cortés Ortiz, *Magenta Highlander*

Hacia un futuro más sostenible

Alineados con la Agenda 2030

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.

Syrah Sustainability.

Nuestra solución para monitorizar los avances en los ODS y sostenibilidad

Hemos desarrollado un sistema de indicadores que ayudan a las organizaciones públicas y privadas a visibilizar, gestionar y hacer seguimiento del cumplimiento de los indicadores que se han marcado en relación con los compromisos de sostenibilidad de la Agenda 2030. El cuadro de mando permite visualizar el estado de situación y facilita el seguimiento de los objetivos y compromisos de nuestros clientes a través de una serie de indicadores alineados con los ODS de la Agenda 2030.

Este proyecto se está implementado a la vez a nivel interno, lo que nos permitirá conocer y medir nuestros propios avances en relación con la Agenda 2030.

Acciones de asociación, patrocinios y eventos

Conscientes de la importancia de compartir tendencias, conocimiento y experiencia participamos activamente en numerosas asociaciones que tienen relación con nuestro sector de actividad. Además, estamos presentes en otras organizaciones donde se tratan cuestiones culturales, sociales, económicas o políticas que se consideran de interés general.

43

ACCIONES DE PATROCINIO

- 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

A nivel internacional, T-Systems participa 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.

Por otro lado, patrocinamos algunos congresos, jornadas o eventos relacionados con la actividad de la compañía. Durante el 2020, realizamos **43 acciones de patrocinio** entre ferias, congresos, workshops, webinars y eventos digitales. Desde el inicio de la pandemia tuvimos que reorientar eventos y patrocinios hacia formatos digitales. Con anterioridad al mes de marzo, participamos en 5 eventos presenciales.

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

En T-Systems Iberia mantenemos una comunicación fluida con nuestros grupos de interés internos y externos. Durante este año 2020 la comunicación se ha realizado principalmente mediante canales online, adaptándonos a los nuevos modos de trabajo originados por la pandemia.

Canales de comunicación

Grupo de interés

Empleados

- Intranet corporativa
- Videoblog de Osmar
- Videoblog de Miguel Blanca
- Semana en 30 segundos
- Magenta express
- Direct mail
- Magenta Fit
- Concursos (fotografía, Navidad)
- Encuestas de satisfacción
- Manual de acogida
- Premios y concursos
- Buzones corporativos
- Convenio colectivo
- Telekom Social Network
- Revista You and Me del Grupo DT
- Magenta Tribe
- T-Zone
- Webinars, vídeos y talleres internos

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
- Webinars
- Virtual Innovation Center

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

En el ámbito la comunicación con empleados, más allá de los canales recurrentes - como son las newsletter, intranet YAM o videoblogs del CEO – destaca la creación de la aplicación móvil “Magenta Tribe” y los T-Zone, encuentros virtuales con el Board para comentar la estrategia y hacer preguntas.

A nivel externo, principalmente con los clientes y con el objetivo de mostrar cercanía, transformamos los eventos físicos a digitales de varios modos; desde reuniones por zoom one to one a grandes webinars de soluciones o mesas redondas virtuales de debate. Además, en este especial tiempo de pandemia, a través de las redes sociales y el contacto de nuestro equipo de ventas con sus clientes, elaboramos una serie de videos de agradecimiento por seguir contando con nosotros en sus proyectos. Por último, virtualizamos nuestro recién estrenado Innovation Center de Barcelona para poder ofrecer la experiencia de la innovación mediante casos de éxito y procesos de co-creación de modo digital también y así poder llegar a todos los stakeholders (clientes, partners, startpus, futuros empleados...).

Reconocimientos

Nuestro proyecto T-Mercabarna Solidaria ha sido merecedor de varios premios:

- **Premios BizBarcelona “Barcelona nunca se detiene”** en la categoría de Colaboración o iniciativa compartida. Estos premios reconocen el trabajo realizado por los ciudadanos, emprendedores, pymes y organizaciones para mantener su actividad durante el COVID.
- **Premios ENERTIC.** Mercabarna Solidaria fue elegido el mejor proyecto dentro de la **categoría Industry 4.0.** Estos premios buscan identificar, premiar y divulgar casos de éxito y buenas prácticas que sirvan de referencia para avanzar y concienciar sobre oportunidades que ofrece la digitalización en ciudades, industrias, centros de datos, etc.

A nivel interno este proyecto también recibió varios reconocimientos:

- **Cross Collaboration Awards de T-Systems Internacional.** Primera posición en un premio que reconoce entre todas las empresas del Grupo T-Systems a los equipos y proyectos que materializan la colaboración entre distintas áreas.
- **I Edición Telekom Team Award.** Obtuvimos la segunda posición en este concurso del Grupo Deutsche Telekom que reconoce a los equipos que logran el mejor desarrollo alineado con los *Guiding Principles*. Nos presentamos en la categoría I am T, count on me.

Asimismo, nuestra solución Syrah Sustainability logró la segunda posición en el Cross Collaboration Award de T-Systems Internacional del último trimestre de 2020.

ANEXOS

Esteban Camarero Bru, *Fiesta Mayor magentuosa*

Sobre la memoria

T-Systems Iberia elabora anualmente 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, utilizando como referencia el estándar internacional del Global Reporting Initiative, GRI.

T-Systems Iberia ha actualizado sus asuntos materiales de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad de Deutsche Telekom, las principales líneas de actuación en sostenibilidad de empresas del sector, así como con los objetivos de desarrollo sostenible.

Dimensión	Aspectos de sostenibilidad prioritarios
Ética	Compliance y ética empresarial
Gestión de personas	Gestión de talento
	Cultura abierta y colaborativa
	Igualdad y diversidad
	Seguridad y salud de los empleados*
Medio ambiente	Estrategia de cambio climático
	Soluciones sostenibles
	Reciclaje y reutilización
Negocio	Ciberseguridad
	El cliente en el centro
	Seguridad y protección de datos
	Sostenibilidad económica
	Ecosistema de innovación
	Digitalización
	Eficiencia operativa
	Plan de continuidad del cliente*
Sociedad	Voluntariado corporativo
	Voluntariado deportivo y vida saludable
	Iniciativas de interés social
	Cumplimiento KPIs del Grupo Deutsche Telekom

** La crisis derivada del COVID ha hecho que se ponga un mayor foco en estos aspectos: seguridad y salud de la plantilla y colaboración con nuestros clientes para que cumpliesen con sus planes de continuidad.*

Anexos. Información complementaria del Informe de responsabilidad corporativa

ANEXO I. CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo

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

Plantilla por sexo	2019	2020	Variación
Mujer	594	518	-13%
Hombre	1.751	1.611	-8%
Total	**2.345**	**2.129**	**-9%**

Plantilla por país	2019	2020	Variación
España	2.291	2.081	-9,2%
Portugal	54	48	-11,2%
Total	**2.345**	**2.129**	**-9,3%**

Plantilla por rango de edad	2019	2020	Variación
< 30 años	153	130	-15%
Entre 30 y 50 años	1.620	1.402	-13%
> 50	572	597	4%
Total	**2.345**	**2.129**	**-9%**

Plantilla por categoría profesional	2019	2020	Variación
Directores generales y presidentes ejecutivos*	8	6	-25%
Resto de directores y gerentes	39	37	-5%
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	1.960	1.755	-10%
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	150	125	-17%
Comerciales, vendedores y similares	188	206	10%
Total	**2.345**	**2.129**	**-9%**

**Incluidos los miembros del Board Management*

Modalidades de contrato a cierre del ejercicio

Tipo de contrato	Tipo de jornada	2019	2020
Fijo	Completo	2.219	2.073
	Parcial	63	12
Eventual	Completo	44	38
	Parcia	19	6
Total		**2.345**	**2.129**

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

Tipo de contrato	Tipo de jornada	2019			2020		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Eventual	Completa	3	13	16	6	41	47
	Parcial	11	49	59	1	5	6
Fijo	Completa	577	1.675	2.251	510	1.577	2.087
	Parcial	11	40	51	10	4	14
Total		**600**	**1.777**	**2.378**	**527**	**1.627**	**2.155**

Tipo de contrato	Tipo de jornada	Rango de edad	2019	2020
Eventual	Completo	< 30 años	10	31
		Entre 30 y 50 años	5	15
		> 50 años	1	1
	Parcial	< 30 años	36	1
		Entre 30 y 50 años	22	0
		> 50 años	2	5
Fijo	Completo	< 30 años	104	109
		Entre 30 y 50 años	1.600	1.418
		> 50 años	548	560
	Parcial	< 30 años	3	2
		Entre 30 y 50 años	40	8
		> 50 años	8	4
Total			**2.378**	**2.155**

Tipo de contrato	Tipo de jornada	Categoría profesional	2019	2020
Eventual	Completa	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	-	-
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	15	46
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	-	-
		Comerciales, vendedores y similares	0,33	1
	Parcial	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	-	-
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	59	3
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	-	3
		Comerciales, vendedores y similares	-	-
Fijo	Completa	Directores generales y presidentes ejecutivos	9	6
		Resto de directores y gerentes	39	36
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	1.886	1.723
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	153	122
		Comerciales, vendedores y similares	165	200
	Parcial	Directores generales y presidentes ejecutivos	-	-
		Resto de directores y gerentes	1	-
		Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	46	11
		Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	2	2
		Comerciales, vendedores y similares	2	1
TOTAL			**2.378**	**2.155**

Rotación voluntaria

	Empleo medio	Bajas Voluntarias	Rotación voluntaria
2019	2.378	198	8,33%
2020	2.155	84	3,89%

**Bajas voluntarias/Promedio de la plantilla*

Ratio de absentismo

Ratios (%)	2019	2020
Ratio de absentismo-accidente	0,10%	0,25%
Ratio de absentismo-maternidad	0,50%	0,73%
Ratio de absentismo-enfermedad	2,58%	2,35%
Ratio de absentismo	**3,18%**	**3,33%**

Total días de absentismo (Accidente no laboral+Enfermedad Común+Larga Enfermedad)/Total días mes (Días mes Head count)*

Formación

Horas de formación por categoría profesional

Horas por categoría profesional	2019	2020
Directores generales y presidentes ejecutivos	78	143
Resto de directores y gerentes		550
Comerciales, vendedores y similares	342	3.893
Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina	2.200	2.317
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y profesionales de apoyo	36.662	28.165
Total	**39.282**	**35.067**

Índice de contenidos GRI Standards

Contenidos generales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	11	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17	
102-3	Localización de la sede central de la organización	Contraportada	
102-4	Número de países donde opera la organización	10	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	12	
102-6	Mercados servidos	17	
102-7	Dimensión de la organización	2,10,59	
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	59, 98-100	
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	51	
102-12	Apoyo a iniciativas externas	86-91	
102-13	Afiliación a asociaciones	92	
Estrategia			
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	6	
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	34-39	
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	11-12	
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de relación	93	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Nota 2	
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	93	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	93	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	97	
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	97	
102-47	Lista de los temas materiales	97	
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	2020	
102-51	Fecha del último informe	2019	
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	102-107	
102-56	Verificación externa	No se ha verificado externamente	

Temas materiales

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
Desempeño económico			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	14	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	14	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nota 1 y 3	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1 y 3	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1 y 3	
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	36	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	36	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	37	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37	
Energía			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74-75	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	74-75	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	79	
302-4	Reducción del consumo energético	78	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	14,90	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
Agua y efluentes			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
303-1	Interacción del agua como recurso compartido	74-75	
GRI 303: AGUA 2018			
303-5	Consumo de agua	79	
Emisiones			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74-75	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	74-75	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75	
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	77	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	77	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	77	
Efluentes y vertidos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74-75	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	74-75	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	81	
Cumplimiento ambiental			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74-75	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	74-75	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75	
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 3	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1 y 3	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1 y 3	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
Empleo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	56-57	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	56-57	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56-57	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401- 1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	59, 101	
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2018			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	70	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	71	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	70	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	70	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	71	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	70	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	70	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	70	
403-9	Lesiones por accidente laboral	71	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	71	
Formación y enseñanza			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60-63	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60-63	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60-63	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	62	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	61-63	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68-69	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	68-69	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68-69	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	69	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
No discriminación			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68-69	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	68-69	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68-69	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	68	
Libertad de asociación y negociación colectiva			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nota 4	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 4	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 4	
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	Nota 4	
Evaluación de derechos humanos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	38-39	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	38-39	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-39	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	39	
Comunidades locales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	86-89	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86-89	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86-89	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	86-89	
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nota 1 y 3	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Nota 1 y 3	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nota 1 y 3	

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	51-53	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	51-53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51-53	
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	51-53	
Privacidad del cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	51-52	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	51-52	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51-52	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51-52	

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 100% de los empleados se encuentra cubierto por algún convenio colectivo.

Nota 3.
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.

Nota 4.
En T-Systems el diálogo social se organiza mediante la interlocución con las cuatro secciones sindicales presentes a nivel estatal (CCOO, CGT, UGT y USO), y los órganos de representación unitaria de cada centro de trabajo (Comité de Empresa o delegados de personal) según corresponda conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

A parte 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 mencionados órganos de representación se integran a su vez en diversas comisiones creadas al amparo de lo dispuesto en Convenio para tratar temas específicos (Formación, Igualdad, Seguridad y Salud, Asuntos Sociales). Así como para solventar dudas de interpretación y aplicación del Convenio (Comisión AIV).

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