

Informe de  
Responsabilidad  
Corporativa

2022



**WE GROW  
TOGETHER**

**T Systems**

# CONTENIDO

**6** CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

**8** SOMOS T

**32** NUESTRO ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD

**46** GOBERNANZA

**60** TRABAJAMOS PARA EXCEDER TUS EXPECTATIVAS

**74** #PEOPLEMAKEITHAPPEN

**100** GREENMAGENTA

**116** IMPACTO POSITIVO

**130** ANEXO

# CIFRAS

## EMPLEADOS

**2.871**

a 31 de diciembre de 2022

**42**

NACIONALIDADES

## MUJERES

**26%**

**99%**

CONTRATOS  
FIJOS

**65.149**

HORAS DE FORMACIÓN

**1.257**

PROFESIONALES  
CERTIFICADOS

**+70 mil euros**

A DIFERENTES ENTIDADES  
DE CARACTER SOCIAL

## PLAN RENOVE

**86%**

REUTILIZACIÓN EQUIPOS

**116**

ÍNDICE TRIM

2017-2025

**95%**

REDUCCIÓN EMISIONES  
(ALCANCE 1 Y ALCANCE 2)

2040

**CERO**

EMISIONES NETAS

**100%**

DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA  
PROCEDE DE FUENTES  
RENOVABLES

# CARTA del Director General

Estimado lector,

Me dirijo un año más a ti para compartir la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de T-Systems Iberia. Lo hago, como siempre, feliz y orgulloso de mostrar los avances que hemos realizado para ser una compañía más sostenible, que tiene un impacto social directo y que innova, cada día, para facilitar el camino de digitalización de nuestros clientes, de una manera cada vez más eficiente, y con un impacto medioambiental menor.

Las personas y nuestros clientes, el planeta y el crecimiento son los tres pilares de nuestra estrategia (Love, Wow, Grow). En esta memoria recogemos todas las iniciativas puestas en marcha en el último año para actuar sobre cada uno de estos pilares, la evolución de las que venimos desarrollando y los magníficos resultados que estamos obteniendo en todos los ámbitos. Unos resultados que se han visto impulsados tras la creación del Comité de Sostenibilidad, que cuenta con representación en el equipo de dirección de la compañía, y que es el responsable de velar por el cumplimiento de nuestros objetivos en sostenibilidad de forma transversal. Este Comité muestra nuestro compromiso con la sostenibilidad en el más amplio de sus significados y nos permite integrarla como un elemento estratégico ligado directamente a nuestro crecimiento.

Nos gusta cuidar de las personas que forman parte de T-Systems y lo hacemos con multitud de iniciativas, promoviendo hábitos de vida saludable, ofreciendo medidas de conciliación familiar, impulsando la diversidad, etc. En el último año hemos formado un equipo de profesionales plural e internacional que amplía nuestra visión del mundo y las industrias, y que revierte en el trabajo de innovación que realizamos para nuestros clientes.

Además, el equipo de T-Systems está plenamente comprometido con nuestro impacto social, y cada año veo cómo se involucran y promueven actividades e iniciativas solidarias a través del grupo T-Social. Unas actividades, que cuentan con pleno respaldo del comité de dirección y con las que trascendemos nuestra actividad empresarial para ayudar a grupos con necesidades especiales.

También somos muy conscientes de nuestro impacto en el planeta y, como parte de Deutsche Telekom, tenemos unos objetivos de sostenibilidad muy ambiciosos en los que avanzamos año a año. Queremos ser una empresa con neutralidad climática en 2040, y ya hemos alcanzado importantes hitos en su cumplimiento. Actualmente tenemos cero emisiones netas de alcance 1, y queremos ser neutros en alcance 2 para 2025 y en alcance 3 en 2040. Además, otro objetivo es ser totalmente circulares en cuanto a tecnología y dispositivos para 2030.

Este año hemos empezado a trabajar desde una nueva sede, que mantenemos en el distrito 22@ de Barcelona por ser un punto neurálgico de la innovación tecnológica y el emprendimiento en Europa. Nuestras nuevas oficinas son un espacio abierto, dinámico, y polivalente en el que el equipo de expertos de T-Systems pueden desarrollar su trabajo y encontrar la inspiración para innovar para nuestros clientes. Al mismo tiempo, es un edificio sostenible desde el propio diseño, reduce el consumo de agua y de energía y promueve el uso de sistemas de movilidad más sostenibles.

Por último, pero no menos importante, nuestro compromiso con los resultados, tanto de la compañía como de nuestros clientes, sigue tan fuerte como el primer día. La tecnología y la innovación son las herramientas en las que confiamos para lograrlo. Seguimos trabajando en nuestra oferta de productos, añadiendo y ampliando nuestras alianzas estratégicas para acelerar la adopción de la tecnología cloud en España, clave para impulsar la digitalización de las industrias y del modelo económico nacional. La explosión en los últimos meses de la IA es un hecho al que no somos ajenos y creemos que su aplicación a las tecnologías y plataformas que ya existen va a suponer un aumento exponencial de la productividad para cualquier empresa que se anime a adoptarla. Para ayudar en esta integración y aprendizaje, y para ofrecer respuesta a los retos que aparezcan, seguiremos al lado de nuestros clientes, innovando para ellos.

**Osmar Polo,**  
Managing Director de T-Systems Iberia

# SOMOS T



# Somos la filial tecnológica de Deutsche Telekom

**Deutsche Telekom** es una de las principales empresas integradas de telecomunicaciones del mundo, con unos 245 millones de clientes de telefonía móvil, 25 millones de líneas de red fija y 21 millones de líneas de banda ancha.



Deutsche Telekom está presente en más de 50 países. Con una plantilla de 206.800 empleados en todo el mundo, generó unos ingresos de 114.400 millones de euros en el ejercicio 2022.

A su vez, con presencia en más de 20 países, 27.400 empleados y una cifra de negocio de 3,8 billones de euros, **T-Systems** es uno de los principales proveedores mundiales de soluciones de tecnología de la información y digitalización. Ofrece una gama de soluciones integradas para clientes empresariales, que incluyen el funcionamiento seguro de sistemas heredados y servicios de IT clásicos, la transformación a servicios basados en la nube (incluyendo infraestructura, plataformas y software a medida), así como nuevos modelos de negocio y proyectos de digitalización para los ámbitos empresariales del futuro, como la analítica de datos, el internet de las cosas y la inteligencia artificial.

En **T-Systems Iberia** impulsamos la transformación digital de empresas de todas las industrias y del sector público. Los sectores en los que se centra son la automoción, el retail, la logística y el transporte, así como la sanidad y el sector público.

## T-Systems en cifras

**20**  
PAÍSES

**27.400**  
EMPLEADOS

Cifra de negocio  
**3,8**  
BILLONES DE EUROS

## T-Systems Iberia

**2.871**  
EMPLEADOS

Cifra de negocio  
**252**  
MILLONES DE EUROS

# Growth en 2022

**+7%** CIFRA DE NEGOCIO  
**+33%** PLANTILLA  
**+ CLIENTES**  
**+ PROYECTOS**  
**+ CERTIFICACIONES**

Por segundo año consecutivo, el **estudio sobre Outsourcing de IT de Quint y Whitelane** nos sitúa como líder en la provisión de servicios de end-user y en segunda posición en servicios de Data Center, gestión de infraestructuras y Cloud. T-Systems vuelve a situarse en el top 5 de proveedores de desarrollo, mantenimiento y prueba de aplicaciones.

El informe nos posiciona como el único proveedor tecnológico con una valoración óptima de sus clientes. El 100% asegura estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios proporcionados.

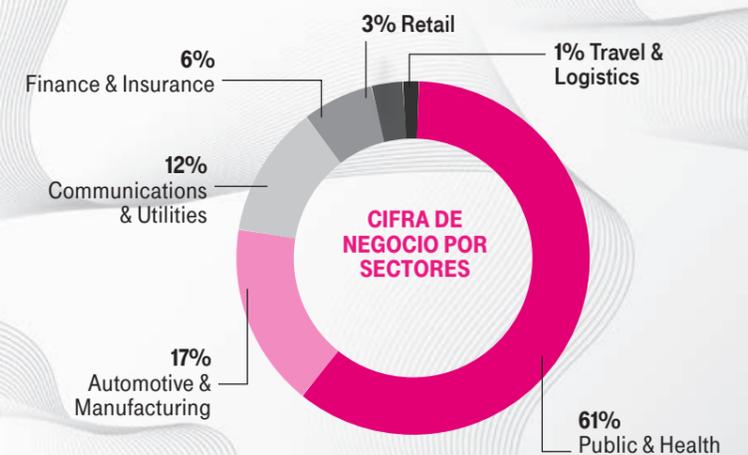
El informe de 2022 destaca la alta calidad del trabajo de la compañía en cuanto al cumplimiento de plazos de sus proyectos, la ejecución del servicio acorde con las expectativas y unas habilidades técnicas óptimas. En el mismo nivel de liderazgo se sitúa en cuanto a la calidad en la gestión de cuentas. En este indicador, T-Systems ha subido seis posiciones con respecto a 2021.

Entre las otras competencias que más destacan los clientes, se encuentra la flexibilidad para adaptar el servicio a sus necesidades, así como la capacidad de innovación para desarrollar nuevas soluciones y servicios.

T-Systems Iberia también ha sido reconocido como **proveedor líder de Cloud en España por séptimo año consecutivo por PENTEO**.

Durante los últimos 20 años, nos hemos convertido en un socio tecnológico de confianza que ofrece soluciones y servicios de alto valor añadido, desarrollando proyectos end-to-end con un enfoque integral, apoyándose en centros de datos de alta seguridad, un completo ecosistema Cloud con plataformas estándar y acuerdos globales con los principales hiperescaladores como AWS, Microsoft y Google Cloud.

Con presencia en España y Portugal, 2.871 empleados, partnerships duraderos y consolidados y una cifra de negocio de 252 millones de euros.



En el mercado español de proveedores de Servicios IT, T-Systems Iberia se sitúa en la posición 12, con una cuota de mercado del 2,1%. Si nos focalizamos en el posicionamiento vertical, T-Systems Iberia aparece en la posición 3 en el Sector Público y en la posición 9 en el sector de Manufacturing (fuente PAC).

# Smart 22@

## Contamos con oficinas en España y Portugal



**2 centros de innovación** en Madrid y Barcelona



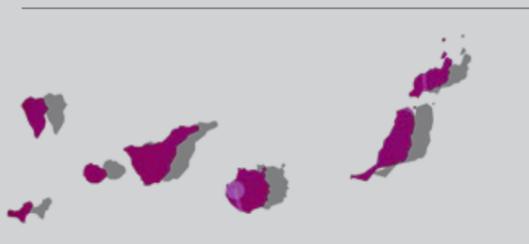
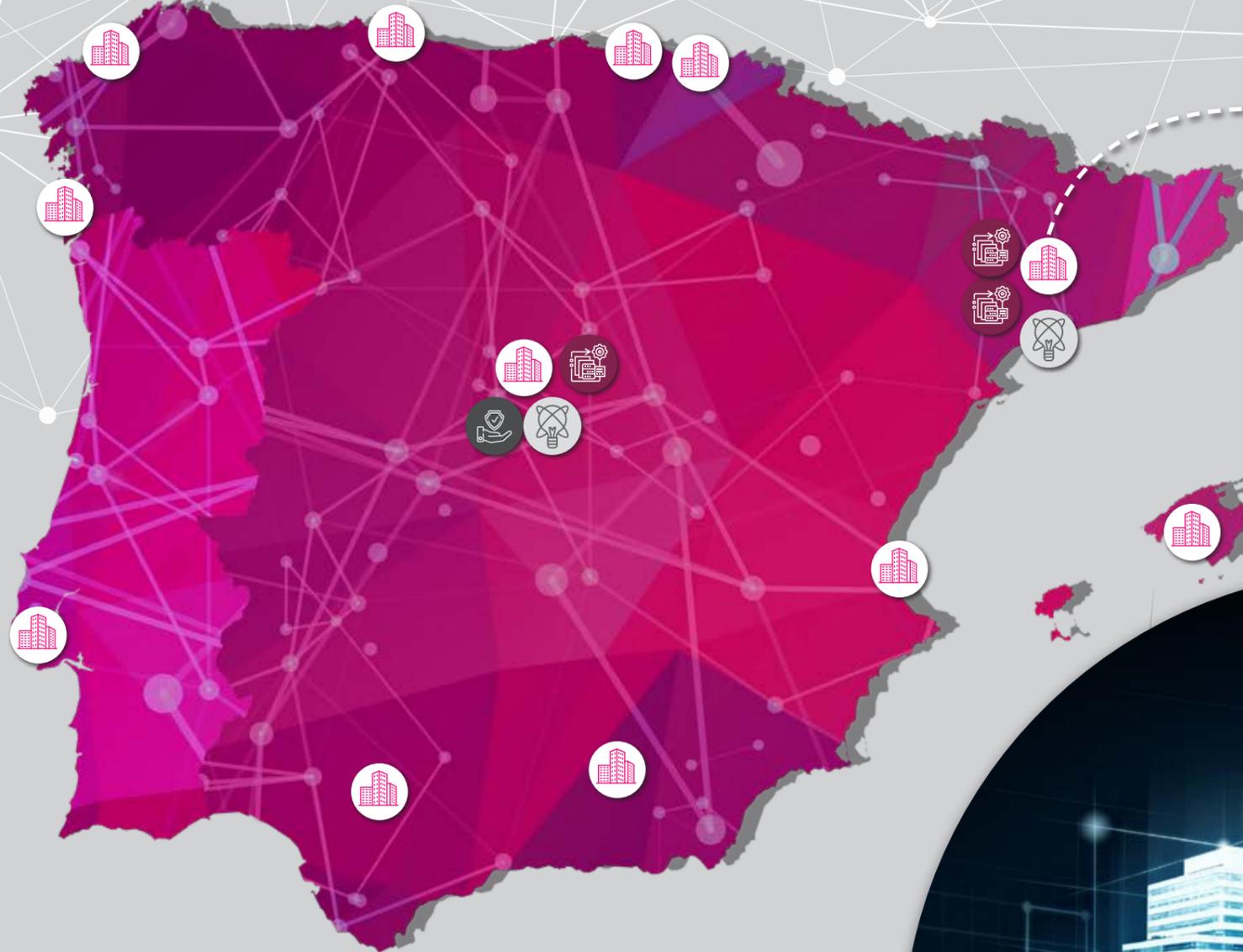
**1 SOC** (Centro de Operaciones Ciberdefensa) en Madrid



**3 Centros de Procesamiento de Datos**  
Madrid  
Cerdanyola  
Sant Boi



**13 Oficinas**  
Barcelona  
Bilbao  
Coruña  
Gijón  
Granada  
Lisboa  
Madrid  
Palma de Mallorca  
Reus  
Sevilla  
Valencia  
Vigo  
Vitoria



## Edificio inteligente, Smart 22@

Estrenamos nueva sede corporativa en Barcelona: nos hemos trasladado al edificio Smart 22@, más digital y sostenible. La nueva ubicación se mantiene en el distrito 22@, referente de innovación tecnológica en España y Europa.

Con el traslado de sede, reforzamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la innovación tecnológica y nos permite avanzar en los objetivos estratégicos del grupo de reducir nuestro consumo energético y alcanzar la neutralidad en las emisiones.

El edificio también cuenta con espacios flexibles de trabajo para impulsar la creatividad de nuestro equipo con el objetivo de seguir mejorando para ofrecer el mejor servicio y crear soluciones tecnológicas para los desafíos que nos esperan en el futuro.



# Nuestro portfolio



## Cloud infrastructure & security

T-Systems cuenta con más de 25 años de experiencia en la externalización e integración de sistemas y servicios, así como en la planificación, montaje y operación de redes informáticas. Junto con unas 90 empresas asociadas (incluyendo líderes de la industria tales como SAP, Cisco, Huawei, Oracle, Microsoft, Checkpoint, VMware, GCP, AWS y Azure), T-Systems ofrece a sus clientes 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 opera 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.

En 2022 hemos continuado reforzando nuestras capacidades, infraestructuras, servicios, consultorías y soluciones Cloud para ayudar a nuestros clientes a adaptarse de forma más ágil a las condiciones que demanda el mercado.

T-Systems consolida sus servicios Cloud en España y vuelve a **liderar el mercado Cloud por séptimo año consecutivo** según PENTEO. Solo en 2022 han crecido más de un 40% el número de nuestros proyectos Cloud.

Pentoe destaca como valores diferenciales: nuestro crecimiento en infraestructuras, servicios y soluciones de los últimos años, la excelente calidad percibida por sus clientes y el enfoque vertical que aporta a cada proyecto. Este enfoque vertical se materializa en **Industry Clouds** para industrias como retail, automoción o sanitaria con el objetivo de acelerar la adopción de esta tecnología con la plataforma y soluciones más adecuadas a cada empresa con un ejercicio práctico a través de sesiones de co-creación y coinnovación con los clientes.

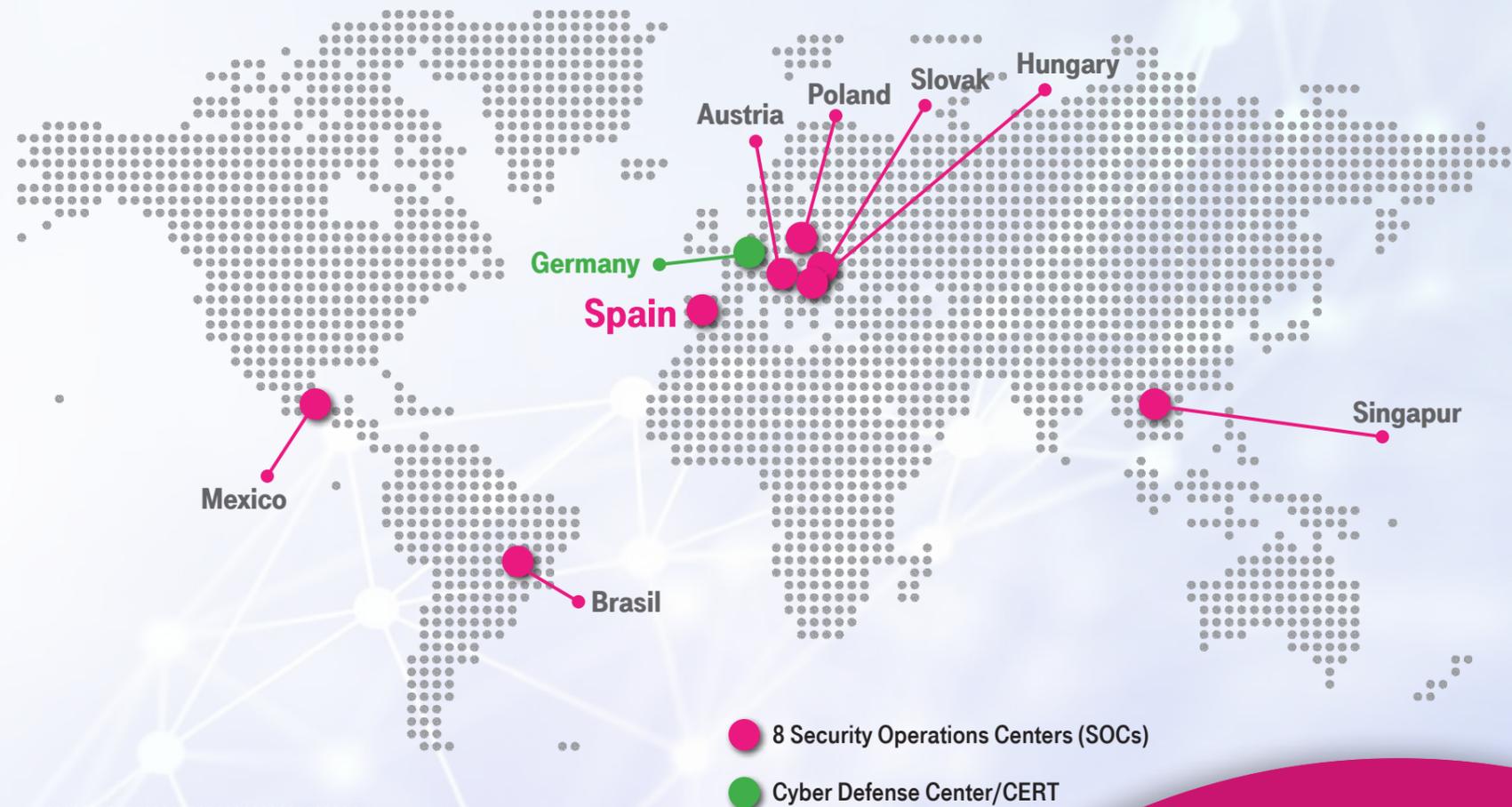
# Portfolio Cloud Services



## Cybersecurity portfolio (CSecP)



## DT GLOBAL SOC NETWORK



Un mundo conectado digitalmente ofrece flexibilidad y comunicación, nuevos modelos de negocio y mayor eficiencia. Pero también deja la infraestructura más expuesta a los ataques y crea un mayor riesgo para las empresas y el sector público.

A través de la red de Security Operations Centers (SOC) a la que está conectado el SOC de Madrid y que tiene como pieza central el Cyber Defense Center/CERT de Bonn se monitorizan y responde a las amenazas detectadas en nuestros clientes en horario 24/7.



**+ 67 MILLONES**

Ataques detectados a infraestructuras en 24 horas



**+ 1.500 PROFESIONALES**

dedicados a la Seguridad



**+ 20 AÑOS**

Experiencia en servicios de seguridad



**+ 250 EXPERTOS**



**+ 2.000 CLIENTES**

### Capacidades SOC Iberia

- Forma parte de una red conectada de SOC's de T-Systems y Deutsche Telekom, cuyo núcleo central es el Cyber Defense Center & CERT situado en Bonn.
- El SOC central de Alemania está considerado como uno de los más grandes de Europa y es miembro de la red FIRTSS, Trusted Introducer y CSIRT reconocido por ENISA.
- Compartición de inteligencia sobre amenazas a través de MISP (Malware Information Sharing Platform), los miembros comparten información de inteligencia (IoCs, TTPs, etc.) de utilidad para que puedan anticiparse y protegerse ante amenazas emergentes.
- SOC de T-Systems Iberia integrado en la Red Nacional de SOC's de CCN CERT, como miembro GOLD.
- Uso de las herramientas y metodologías más avanzadas e innovadoras del mercado (Machine learning, Inteligencia Artificial...)
- Equipo de profesionales con una larga experiencia en ciberseguridad, certificados por organizaciones internacionales de seguridad.
- A nivel de Compañía, T-Systems Iberia cuenta con las certificaciones ISO27001, ISO27701, ISO22301 y ENS nivel alto en cuyo alcance están los servicios que presta a sus clientes incluyendo a clientes del SOC.

# Portfolio SAP

El portfolio SAP de T-Systems se orienta a facilitar al cliente la digitalización de sus procesos de negocio, así como a conseguir la máxima eficiencia y escalabilidad de sus operaciones. Ambos aspectos son clave para el éxito de los clientes. Para conseguir estos objetivos el portfolio se estructura 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 o a Rise en nube pública.

## MANAGED CLOUD SERVICES

Ejecutamos la migración de sus cargas de trabajo de SAP a 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 (On premise o RISE) con nuestra metodología basada en la herramienta: Conver-T, SNP, o herramientas propias de SAP, 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 Analytics (SAP Analytics 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 hyperscalers 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

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. Los clientes están demandando las nuevas tecnologías: *Cloud Computing*, *Big Data Analytics*, *Internet of Things (IoT)*, *Virtual/Augment Reality*, *Artificial Intelligence (AI)* o *Blockchain*.

T-Systems integra 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 los clientes como pueden aproximarse 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.

Por un lado, dado nuestro amplio conocimiento de industrias verticales, la Compañía desarrolla soluciones digitales a medida para cada sector. Por otro, ofrecemos servicios digitales *end-to-end* a los clientes para acompañarlos en su proceso de transformación digital abarcando desde la transformación cultural hasta plataformas *cloud* y de gestión de datos.

### DIGITAL ENABLER



### HEALTH



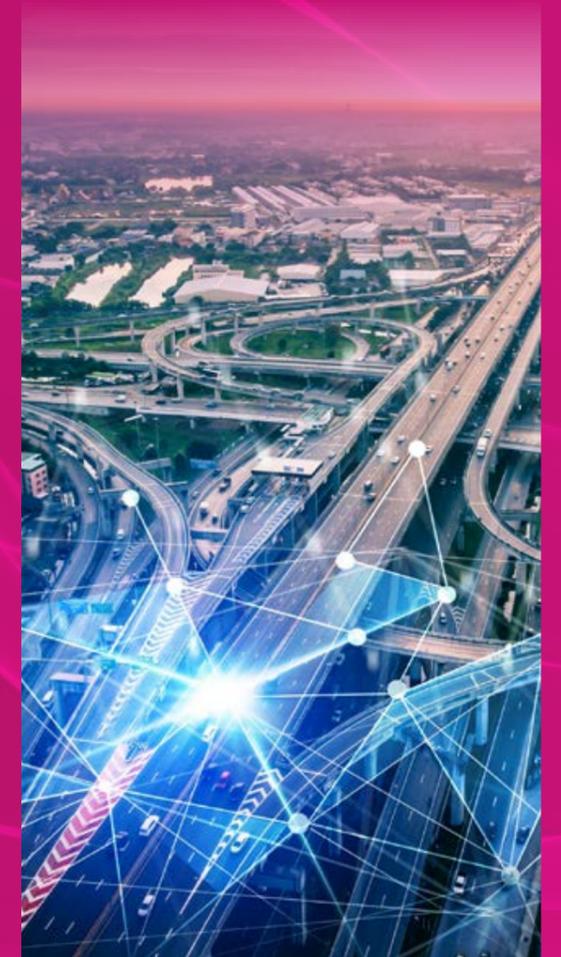
### AUTO



### FINANCE



### TAO



# Ecosistema de Alianzas

T-Systems cuenta con los máximos niveles de partnership con Amazon Web Services, Google y Microsoft.



Las asociaciones con empresas líderes en tecnología y software son uno de los puntos fuertes de T-Systems, estando certificada por los principales programas de socios estratégicos.

Dentro de nuestro ecosistema de alianzas destacan los acuerdos globales que mantenemos con los principales hyperscalers como AWS, Microsoft y Google Cloud.

En 2022, T-Systems ha continuado trabajando en sus acuerdos y certificaciones con los tres principales hyperscalers (**AWS, Google y Azure**) que nos convierten en un proveedor de servicios agnóstico, lo que significa que trabajamos con todos los hyperscalers para ofrecer a nuestros clientes la solución más adecuada a sus necesidades de negocio. La compañía cuenta con las máximas certificaciones para cada hyperscaler y es **Premier Consulting Partner de Amazon Web Services, Premier Partner de Google Cloud** y tiene las 3 designaciones de partner de soluciones asociadas a **Microsoft Azure**. Además, ostenta la certificación de despliegue de SAP® S/4HANA en todos los hyperscalers.

Hemos logrado el reconocimiento de **AWS Rising Star of the Year en Iberia** en los AWS Partner Awards 2022 de Iberia.

Amazon Web Services ha reconocido a T-Systems Iberia como uno de los principales Partners de AWS en Iberia por su papel clave para ayudar a los clientes a impulsar la innovación y crear soluciones en la nube de AWS.

T-Systems suma este galardón a la competencia en seguridad de AWS obtenida recientemente, con la que subraya su compromiso con ofrecer servicios de protección de datos al más alto nivel.



## Amazon Web Services

T-Systems también cuenta con el reconocimiento de Premier Partner y Proveedor de Servicios Gestionados (MSP), así como las competencias de Migración, Security, SAP, Industrial Software y Networking, y especializaciones certificadas en Amazon Connect, Direct Connect, AWS Transfer Family, AWS Control Tower, con los que T-Systems demuestra su éxito en el cumplimiento de los requisitos técnicos de AWS y en el trabajo con un gran número de clientes.



## Microsoft Azure

T-Systems es un **Microsoft Azure Expert Managed Service Provider (MSP)** desde el 4 de abril de 2022. Con esta certificación, Microsoft confirma que T-Systems cuenta con la experiencia necesaria en servicios gestionados para acompañar a los clientes durante todo el ciclo de vida de Azure.

En 2022 T-Systems también amplía sus competencias en seguridad cloud con la nueva **Cloud Security advanced specialization** en Azure. Este reconocimiento se suma a la especialización avanzada en SAP para Microsoft Azure, así como a disponer de las designaciones como partner de soluciones en Infraestructura, Datos e IA, Innovación digital y de aplicaciones, Seguridad y Trabajo Moderno.



Google Cloud

## Google Cloud

T-Systems dispone de la certificación de proveedor de servicios gestionados de Google Cloud que le permite ofrecer las soluciones de Google Cloud a sus clientes.

# Perspectivas del sector TIC

## Contexto sectorial

En año 2022 el sector se preparaba para el crecimiento. Sin embargo, el conflicto entre Rusia y Ucrania, el sobreendeudamiento de las economías occidentales y el aumento de la inflación, crearon un clima de incertidumbre económica y previsiones prudentes de crecimiento de cara al año 2023. El crecimiento del año 2022 de los servicios IT ha sido de un 4,9% respecto al 2021. Por sectores, los que han obtenido mayor crecimiento han sido la industria (21%), el sector de los servicios (19,7%) y el sector bancario (17,9%).

Se prevé un crecimiento del 3,4% para el año 2023. Si hacemos un análisis a más largo plazo, las previsiones a 4 años son que el mercado de Servicios IT crezca en torno a un 10,5% (CAGR) entre 2022 y 2026, alcanzando un volumen de 14.125 millones de euros.

**SERVICIOS IT**  
**+4,9** crecimiento  
del año 2022 respecto al 2021

**INDUSTRIA**  
**21%** crecimiento

**SERVICIOS**  
**19,7%** crecimiento

**SECTOR BANCARIO**  
**17,9%** crecimiento

## Tendencias

Las tendencias de 2023 influirán en las estrategias empresariales en los próximos tres años en el sentido de que permitirán a las organizaciones abordar cuatro prioridades fundamentales



2023/Gartner Top Strategic Technology Trends

## OPTIMIZACIÓN

Estas tendencias optimizan los sistemas de tecnología de la información para que sean más fiables, mejoren la toma de decisiones basadas en datos y preserven el valor y la integridad de los sistemas de inteligencia artificial (IA) en la producción.



**El sistema inmunitario digital** crea una experiencia de cliente mejorada al combinar múltiples estrategias de ingeniería de software para proteger frente al riesgo. A través de la observabilidad, la automatización y los diseños y pruebas extremos, proporciona unos sistemas resilientes que reducen los riesgos operativos y de seguridad.



**La observabilidad aplicada** funciona a partir de los datos emitidos por una organización, utilizando la inteligencia artificial para llevar a cabo análisis y hacer recomendaciones que permitan a la empresa tomar decisiones más rápidas y precisas de cara al futuro. Aplicada sistemáticamente, puede reducir la latencia de respuesta y optimizar las operaciones empresariales en tiempo real.



**La AI TRISM** respalda la gobernanza, la confianza, la equidad, la fiabilidad, la robustez, la eficacia y la protección de datos del modelo de IA. Combinando varios métodos, ayuda a explicar los resultados de la inteligencia artificial, implementar rápidamente nuevos modelos, gestionar activamente la seguridad de la IA y ofrecer controles para los problemas de privacidad y ética.

## CAPACIDAD DE ESCALA

Estas tendencias tecnológicas aceleran la oferta vertical, aumentan el ritmo de entrega de productos y facilitan la conectividad en cualquier lugar.



**Las plataformas industriales en la nube** combinan el software como servicio (SaaS), la plataforma como servicio (PaaS) e internet como servicio (IaaS) con una funcionalidad personalizada, específica para cada sector. Las organizaciones pueden utilizarlas para adaptarse más fácilmente a las incesantes disrupciones de su industria.



**La ingeniería de plataformas** proporciona un conjunto de herramientas, capacidades y procesos especialmente seleccionados, que se empaquetan para facilitar su consumo por parte de los desarrolladores y usuarios finales. Incrementará la productividad de los usuarios finales y reducirá la carga para los equipos de desarrollo.



**La obtención de valor inalámbrico** abarca la prestación de servicios de red inalámbrica de cualquier tipo, lo que incluye la informática tradicional de usuario final, respaldo para dispositivos en el perímetro, soluciones de etiquetado digital, etc. Estas redes aportan mucho más que simple conectividad, por ejemplo, información de ubicación y otros datos en tiempo real y conocimientos derivados de análisis, además de permitir a los sistemas obtener energía de la red directamente.

## DESCUBRIMIENTO

Esta tendencia se centra en capacitar para un cambio de modelo de negocio a partir de reinventar la interacción con los empleados y clientes y acelerar las estrategias para aprovechar nuevos mercados virtuales.



**Las superapps** son algo más que aplicaciones compuestas que van sumando servicios. Una superapp combina las funciones de una aplicación, una plataforma y un ecosistema en una misma aplicación, de modo que ofrece una plataforma para que terceros puedan desarrollar y publicar sus propias miniaplicaciones.



**La IA adaptativa** permite cambiar el comportamiento del modelo una vez implementado, mediante el uso de feedback en tiempo real, con el fin de reentrenar continuamente los modelos y aprender en tiempo de ejecución y dentro de los entornos de desarrollo, a partir de los datos nuevos y los objetivos ajustados. Esto asegura la rapidez de adaptación a las circunstancias cambiantes del mundo real.



**El metaverso** permite a las personas reproducir exactamente o amplificar sus actividades del mundo físico. Esto puede lograrse trasladando o ampliando las actividades del mundo físico a uno virtual o transformando el mundo físico. Se trata de una innovación combinatoria, formada por múltiples temas y capacidades tecnológicas.

## TECNOLOGÍA SOSTENIBLE



La entrega de tecnología, por sí sola, no será suficiente en 2023. La tecnología sostenible es una estructura de soluciones que incrementa la energía y la eficiencia de los servicios de tecnología de la información, capacita para la sostenibilidad empresarial a través de tecnologías como la trazabilidad, los análisis, el software de gestión de emisiones y la inteligencia artificial, y ayuda a los clientes a alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad.

Las inversiones en tecnología sostenible tienen también el potencial de generar mayor resiliencia operativa y rendimiento financiero, al mismo tiempo que abren nuevas vías para el crecimiento.

# NUUESTRO ENFOQUE DE LA SOSTENIBILIDAD



LOS ASPECTOS ESG (ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) FORMAN PARTE DE NUESTRA CULTURA, ESTRATEGIAS, OBJETIVOS Y POLÍTICAS



La Responsabilidad Corporativa de T-Systems Iberia se fundamenta en una cultura corporativa marcada por la integridad, la ética y la responsabilidad personal, así como en unos valores y principios básicos recogidos en los Principios Guía (*Guiding Principles*). Estos Principios compartidos representan los valores y convicciones de todo el Grupo Deutsche Telekom.

### 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.

### STAY CURIOUS & GROW

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

## Guiding Principles

Los Guiding Principles son clave para crear valor para nuestros clientes, empleados, accionistas, sociedad y medio ambiente.

### 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.

### I AM T-COUNT ON ME

Estamos orgullosos de ser T. Actuamos con pasión, responsabilidad y compromiso: la confianza lo es todo para nosotros.

### TEAM TOGETHER-TEAM APART

Somos un equipo. Nos desafiamos y nos empoderamos mutuamente.

Trabajamos para que estos Principios se vivan y formen parte de la cultura y el trabajo diario de nuestros empleados a través de diversas medidas, como la celebración anual del "**Guiding Principle Day**". Asimismo, incorporamos en la encuesta de satisfacción de los empleados una pregunta específica para conocer su percepción sobre si los Principios se están aplicando realmente al trabajo diario.

# Estrategia de Sostenibilidad de T-Systems Iberia

En T-Systems Iberia queremos ser una **empresa sostenible**, **cero emisiones**, que impulse la **economía circular** y asegure la **diversidad e inclusión social**. Aceleramos la sostenibilidad y la seguridad de nuestros clientes a través de la **digitalización**.



Este compromiso y visión de largo plazo de construir, en definitiva, una sociedad y un planeta más sostenible, se ha plasmado en la **Estrategia ESG 2023-2025 de T-Systems Iberia**, que se elevó al *Board* para su aprobación definitiva a primeros de 2023. En dicha Estrategia se establecen los principales ejes de actuación de la responsabilidad corporativa y las bases que garantizarán la mejora continua de la gestión de la sostenibilidad de la compañía.

Para el diseño de la Estrategia ESG se han tenido en cuenta las líneas de trabajo ESG de Deutsche Telekom y los requerimientos de los grupos de interés, priorizándose iniciativas que pueden generar un mayor impacto positivo en alguno de los tres ejes de la ESG.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de T-Systems Iberia se articula en torno a las tres grandes dimensiones de la sostenibilidad (ESG): Gobernanza, Social y Medioambiental.

## MEDIO AMBIENTE



Constituye uno de los pilares básicos de la sostenibilidad de T-Systems Iberia orientada a la descarbonización de la economía a través de soluciones TIC y la implementación de acciones en favor del medio ambiente. Estas son las principales líneas de acción:

- Emisiones cero 2025.
- Tener impacto neutro en los servicios a nuestros clientes para ayudarles a ser más sostenibles.
- Fortalecer la cultura verde de nuestra plantilla.
- Impulsar más acciones de economía circular
- Implicar a los stakeholders.

## GOBERNANZA



Enfocada a mejorar los aspectos funcionales de la estructura ESG y fortalecer la gestión de la sostenibilidad en T-Systems Iberia. Estas son las líneas de actuación:

- Capilarizar la sostenibilidad.
- Integrar la información de sostenibilidad para medición, seguimiento y reporting (Syrah).
- Coordinar reportes internos y externos.
- Decidir las certificaciones de la gobernanza en términos de sostenibilidad.

## SOCIAL



T-Systems Iberia asume el compromiso con la mejora de la calidad de vida de las personas. Estas son sus líneas de acción:

- Conectar a los desconectados
- Impulsar programa de voluntariado corporativo
- Impulsar más acciones en diversidad e igualdad
- Impulsar el deporte y la vida sana en la familia magenta
- Ser altavoz para enfermedades raras
- Tener plan director del compromiso social y elevarlo a cuadro de mando de la compañía
- Comunicar eficientemente los planes de compromiso social
- Colaborar con campañas de salud de interés general

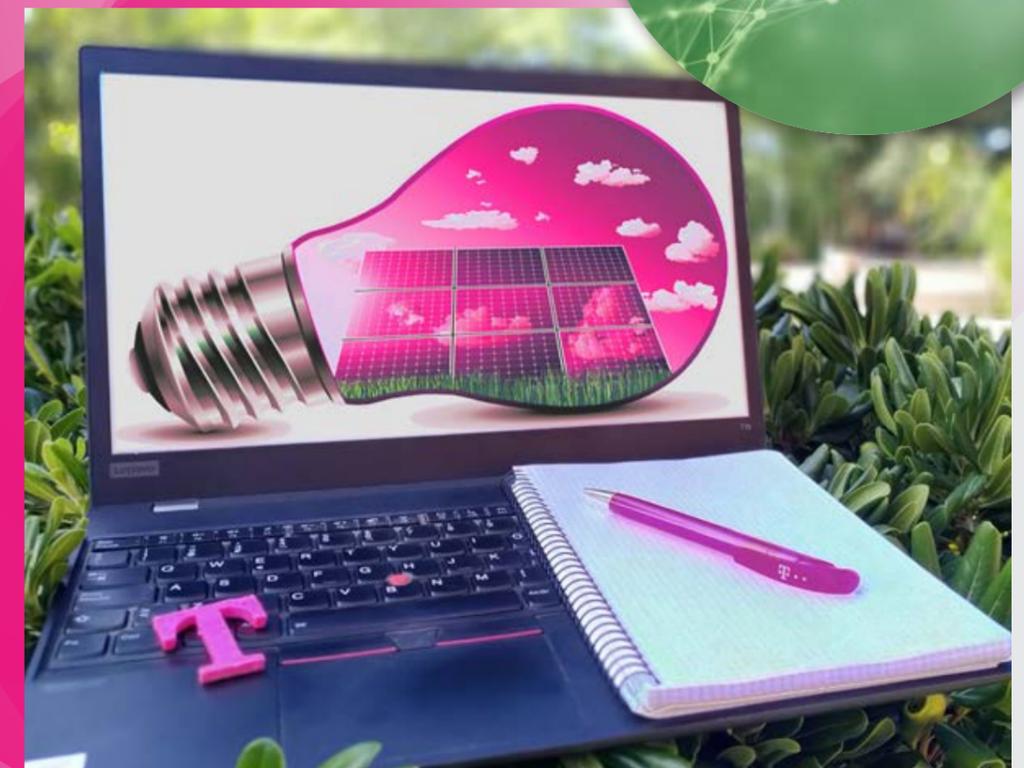
# Comité de Sostenibilidad

En la actualidad, el Comité de Sostenibilidad es el principal órgano a nivel operativo en materia de sostenibilidad de la compañía. Constituido en el año 2022, es un órgano transversal con representación de diferentes áreas corporativas y de negocio de la Compañía, tal y como se indica a continuación:

El Comité es el órgano responsable de impulsar y supervisar la actuación de la compañía en el ámbito de sostenibilidad, evaluar y monitorizar los avances de la estrategia, así como de proponer al *Board* la aprobación de políticas, declaraciones y normas que desarrollen la Estrategia ESG. Actualmente la periodicidad de las reuniones es quincenal.

**Ferran Serrano**, Head of Corporate Responsibility (ESG)  
**Virginia Borraz**, SDM Private Sector Responsible  
**Ricard Mena**, Head of Compliance  
**Angelina Rodriguez**, Environmental Manager  
**Marc Roig**, T-gether Social Responsible

EN T-SYSTEMS IBERIA  
ESTAMOS GENERANDO  
UN COMITÉ  
COMPROMETIDO Y  
DIVERSO.



T-Systems con las renovables xxx,  
Antoni Alonso

## Hitos 2022



Actualización de los asuntos materiales de acuerdo con el concepto de doble materialidad.



Constitución y puesta en marcha del Comité de ESG en diciembre de 2022.



Aprobación del proyecto de implantación y certificación de acuerdo con la norma SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, lo que avalará que T-Systems Iberia dispone de los elementos necesarios para una correcta gestión de la sostenibilidad.



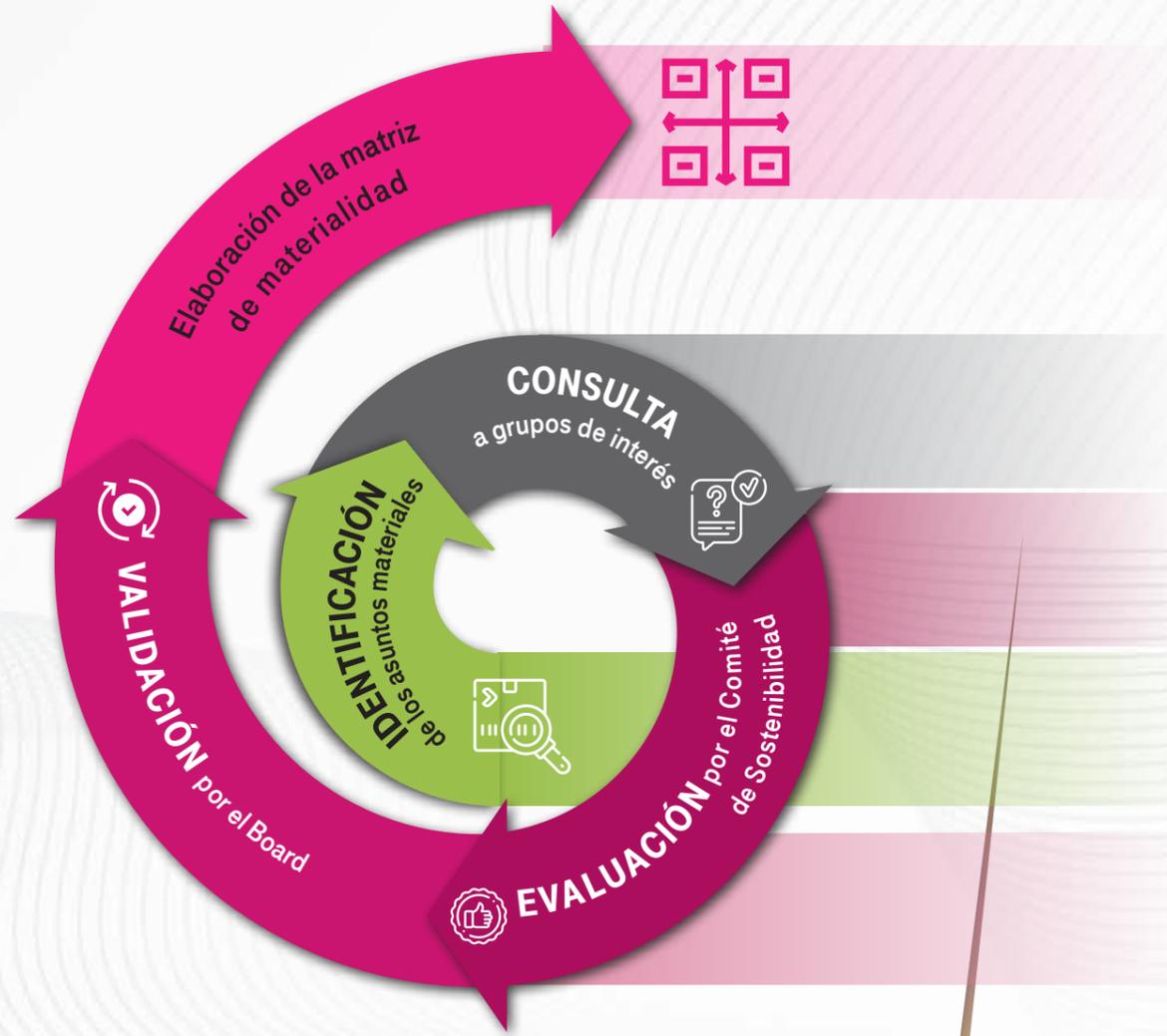
Diseño de la Estrategia ESG 2023-2025 que será aprobada por el Board a inicios del año 2023.



Participación en grupos de trabajo y encuentros organizados por la matriz Deutsche Telekom en materia de sostenibilidad donde se comparten los avances del Grupo y de los distintos países, y se establecen objetivos e indicadores ESG.

# Temas materiales de T-Systems Iberia

## PROCESO DE DETERMINACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES

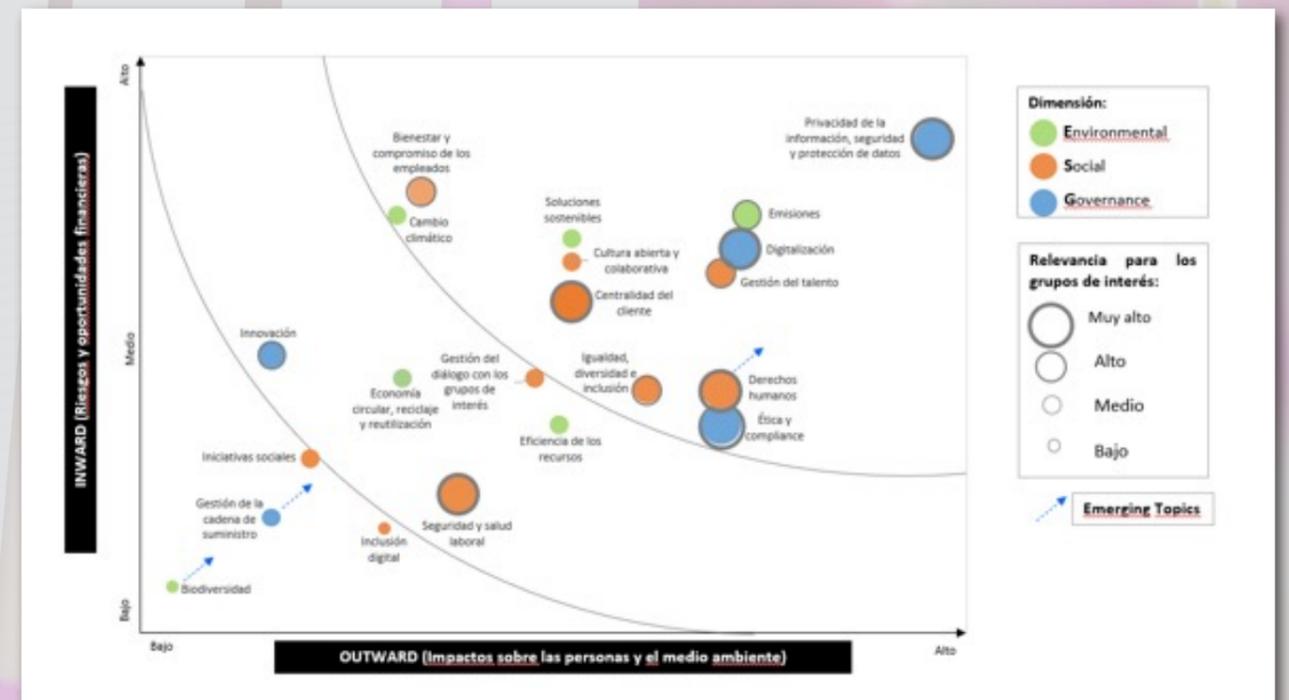


- 1. Identificación de los asuntos materiales.** Se llevó a cabo un análisis de los asuntos materiales del grupo Deutsche Telekom y un benchmarking en el que se analizó la información pública disponible de empresas del sector, así como normativa relacionada con temas ESG. Además, se extrajeron los asuntos materiales del sector TIC según SASB Standards. Como resultado de todo este proceso se identificaron 21 asuntos ESG.
- 2. Consulta a grupos de interés internos y externos.** Se envió un cuestionario a los principales grupos de interés preguntando su opinión sobre el nivel de relevancia que cada uno de los asuntos identificados debía tener para T-Systems Iberia. También se incorporaron preguntas para identificar su percepción sobre impactos positivos y negativos de la compañía en las personas y el planeta, así como sobre los riesgos y oportunidades derivados de cada uno de los asuntos ESG.
- 3. Evaluación y priorización de los asuntos ESG por el Comité de Sostenibilidad de acuerdo con el concepto de doble materialidad.** Se evaluaron cada uno de los 21 asuntos de

acuerdo con el concepto de materialidad financiera y materialidad de impacto. Tras el análisis, se clasificaron los asuntos ESG entre asuntos de alto, medio y bajo impacto, considerándose temas materiales aquellos clasificados como de alto impacto.

- 4. Validación del Board de los resultados obtenidos por parte del Comité de Sostenibilidad.**
- 5. Elaboración de la matriz de materialidad.** En los ejes X e Y de la siguiente matriz se reflejan los resultados de la materialidad de impacto y los resultados de la evaluación de la materialidad financiera, respectivamente. En función de la relevancia atribuida por los encuestados, la perspectiva de los grupos de interés se ha reflejado en el diferente tamaño de la burbuja. Finalmente, se han identificado asuntos que se prevé que adquieran una mayor relevancia en el medio plazo: derechos humanos, cadena de suministro y biodiversidad.

Matriz de materialidad de T-Systems Iberia



# Gestión de los grupos de interés

T-Systems Iberia mantiene una comunicación fluida con los grupos de interés, internos y externos. En los dos últimos años la comunicación se está gestionando principalmente mediante canales online, adaptándose a los nuevos modos de trabajo.

Con el objetivo de continuar avanzando en la gestión de la sostenibilidad, iniciaremos en 2023 un proyecto enfocado a establecer un sistema de gestión de los grupos de interés que nos ayude a mejorar el nivel de compromiso y la calidad de las relaciones con nuestros grupos de interés prioritarios.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet corporativa</li> <li>- Videoblog de Osmar</li> <li>- Videoblog de Miguel Blanca</li> <li>- Semana en 30 segundos</li> <li>- Magenta express</li> <li>- Direct mail</li> <li>- Magenta Fit</li> <li>- Concursos (fotografía, Navidad)</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Manual de acogida</li> <li>- Premios y concursos</li> <li>- Buzones corporativos</li> <li>- Convenio colectivo</li> <li>- Telekom Social Network</li> <li>- Revista You and Me del Grupo DT</li> <li>- Magenta Tribe</li> <li>- T-Zone</li> <li>- Webinars, vídeos y talleres internos</li> <li>- Podcast-T</li> <li>- Newsletter LinkedIn: #tumomentomagenta</li> <li>- T-TALKS</li> <li>- F*ck Up Talks</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Revista corporativa</li> <li>- Newsletter corporativa</li> <li>- Redes sociales</li> <li>- Multiconferencias</li> <li>- Pertenencia a asociaciones (AEC)</li> <li>- Eventos, congresos, foros y ferias</li> <li>- Web</li> <li>- Catálogos corporativos</li> <li>- Campañas marketing</li> <li>- Webinars</li> <li>- Virtual Innovation Center</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web</li> <li>- Normativa interna: función de compras y gestión de proveedores</li> </ul>
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de prensa y comunicación</li> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Eventos con medios</li> <li>- Pertenencia a asociaciones (DIRCOM)</li> <li>- Web</li> </ul>
<b>INVERSORES Y ANALISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de prensa y comunicación</li> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Acuerdos de colaboración (Penteo)</li> <li>- Eventos con analistas</li> </ul>
<b>EXPERTOS SECTOR TIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento de prensa y comunicación</li> <li>- Comunicados de prensa</li> <li>- Acuerdos de colaboración (Penteo)</li> <li>- Eventos con analistas</li> </ul>

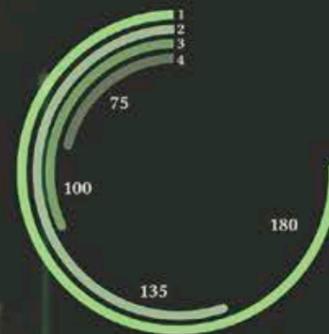
Actuaciones destacadas:

- **T-Talks**, un nuevo canal de comunicación interna con los empleados. Se trata de charlas informales virtuales, sin una agenda predefinida, en la que participan miembros del *Board* y del *Management Meeting*. En este marco, se tratan temas que interesan o se hacen preguntas concretas, de una forma ágil, transparente y directa. A lo largo del año se han desarrollado 3 T-Talks sobre proyectos, deals ganados y proyectos sociales.

- **F\*ck up Talks**. Son eventos *afterwork* donde los invitados comparten sus fracasos profesionales de una manera informal. Después de cada charla, existe la oportunidad de preguntar a cada ponente sobre su experiencia y las lecciones aprendidas. En 2022 se han organizado tres talks con el objetivo de poner en valor los aprendizajes derivados de los fracasos laborales, de los que se aprende más que de los éxitos.

# Reconocimientos en sostenibilidad

Nuestra plataforma Syrah reconocida como una de las mejores ideas de 2022 en la categoría dedicada a la Sostenibilidad y proyectos vinculados a los ODS y a la Agenda Urbana Española.



En la 44ª edición de los premios de la revista Actualidad Económica a las “100 Mejores Ideas del Año” se reconoció a **Syrah como una de las 100 Mejores Ideas de 2022** por su innovación y contribución al desarrollo social y económico, permitiendo a las empresas acelerar su ritmo de crecimiento y mejorar el ritmo de creación de empleo.

La solución Syrah permite monitorizar y hacer el seguimiento del estado de sostenibilidad de las **Administraciones Públicas y empresas**, visualizar el estado de situación y facilitar el seguimiento de los objetivos y compromisos mediante una serie de indicadores alineados con diferentes estándares, como los de la Agenda Urbana Española, GRI o los ODS de la Agenda 2030.



# GOBERNANZA

# Modelo de gobernanza

## Estructura organizativa y estrategia corporativa

Deutsche Telekom AG es la sociedad cotizada cabecera del Grupo y de ella depende T-Systems, quien representa el negocio tecnológico del Grupo y ostenta el 100% de T-Systems Iberia.



La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración son los órganos de gobierno de la compañía.

El Consejo de Administración a cierre del ejercicio 2022 estaba conformado por los siguientes miembros:

- ◆ **Presidente:** Osmar Polo Correa
- ◆ **Vicepresidente:** Miguel Blanca Dieste
- ◆ **Consejera:** Angelica Vitali
- ◆ **Secretaria no consejera:** Maria Victoria de Bru de Sala Almirall

Todos los miembros del Consejo de Administración son cargos ejecutivos, a excepción de la consejera. El presidente del Consejo de Administración ocupa también la posición de Director General de la compañía.

Como presidente del Consejo de Administración asume las siguientes atribuciones:

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

Del Consejo de Administración depende el **Comité Ejecutivo**, responsable de impulsar, controlar y dirigir las actividades necesarias para el correcto desarrollo y funcionamiento de la compañía. A continuación, se detalla la composición del Comité Ejecutivo de T-Systems Iberia:

- ◆ Osmar Polo Correa
- ◆ Miguel Blanca Dieste
- ◆ Rosa María Rodríguez Curto
- ◆ David Oliva Lou
- ◆ David Mañas Jaime
- ◆ Ferran Serrano Miserach (Permanent Host)

Por su parte, 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 María Rodríguez Curto: **VP Sales**
- ◆ Màrius Gómez Cazorla: **Head of Sales Public**
- ◆ Ramón Martil Santos: **Head of Sales Private**
- ◆ Juan Luis Santa Cruz Santana: **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**
- ◆ Ramon Ramos Velasco: **Head of Sales Performance**

## EN 2022 SE INCORPORA UNA MUJER COMO CONSEJERA DE LA COMPAÑÍA

Asegurar la alineación estratégica y el posicionamiento de T-Systems Iberia, mediante el desarrollo del Plan Estratégico de Compañía y su ejecución



Dar soporte para la planificación financiera y la asignación del presupuesto



### La Oficina del Director General

combina las funciones de elaboración y ejecución de la estrategia corporativa junto al apoyo al Director General en funciones habituales de dirección de la compañía, unificando las funciones de Estrategia Corporativa, Business Assistance, Program Management (proyectos locales e internacionales), Desarrollo de Negocio e Investigación de Mercados. Así, sus principales funciones son las siguientes:

Crear, revisar y optimizar herramientas corporativas



Liderar e implementar programas internacionales y locales, de ámbito multidepartamental



Realizar análisis de mercados primario y secundario, así como la monitorización continua del mercado y análisis de oportunidades potenciales



Preparar las decisiones estratégicas para el Consejo de Administración y la implementación de los elementos de la estrategia específica para el país en forma de proyectos transversales



# Estrategia corporativa

Queremos ser el partner de confianza de nuestros clientes en su viaje hacia un entorno digital, moderno, seguro y resiliente.

**El propósito de T-Systems Iberia es** "hacer posible que las organizaciones alcancen su máximo potencial a través de la digitalización", con la ambición de "Ser el socio tecnológico TIC de referencia con la mejor tecnología y experiencia en la industria".

Con esta finalidad, la estrategia de la compañía se configura en torno a cuatro ámbitos fundamentales de portfolio, situando al cliente en el centro como eje principal de la estrategia:



La compañía ha identificado los **factores de éxito** que hacen posible el cumplimiento de la estrategia: el cliente en el centro, soberanía de los datos, excelencia operacional, ecosistema de innovación y alianzas, aprendizaje y mejora continua, agilidad y T-mindset, sostenibilidad y diversidad.

En la actualidad, la estrategia corporativa está evolucionando hacia tres ejes de actuación que hemos denominado: **Love, Wow y Growth.**

**LOVE**  
El eje **Love** se orienta hacia el trato con nuestros clientes, el cuidado de nuestra plantilla y la contribución con el planeta.

**WOW**  
Bajo **Wow** se encuentran los aspectos relacionados con experiencia del cliente, eficiencia, innovación y liderazgo, principalmente.

**GROWTH**  
Y **Growth** pone el foco en el crecimiento en el mercado, portfolio, propuestas de valor y talento necesario para garantizar el crecimiento.



# Actuamos con respeto e integridad

## TRABAJAMOS EN LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y GESTIÓN TEMPRANA DE CONDUCTAS ILÍCITAS

Creemos que la clave de nuestro éxito se basa en la integridad, la ética y la responsabilidad personal. Por este motivo, es importante que todas las personas que formamos parte de Deutsche Telekom cumplamos con las leyes, las políticas internas y los Principios Guía.

T-Systems Iberia cuenta con un **Compliance Management System (CMS)** que facilita un marco de comportamiento común a todas las compañías del Grupo Deutsche Telekom y garantiza que nuestras actividades empresariales se ajustan a las leyes y reglamentos. Dicho programa se encuentra auditado y certificado de acuerdo con la norma IDW AssS 980, estándar de referencia en Alemania para la auditoría de modelos de cumplimiento. La última certificación se llevó a cabo en 2021.

### Estructura del Compliance en T-Systems Iberia



El **Consejo de Administración** de T-Systems Iberia es el principal impulsor del CMS, actuando con liderazgo en el compromiso con los valores de la empresa y promoviendo una cultura de cumplimiento con la ley, la normativa interna y los compromisos voluntarios adquiridos por la organización.

El Consejo de Administración es el responsable último del mantenimiento y mejora del CMS y debe garantizar que se dispone de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para su funcionamiento eficaz. Para ello, ha delegado las funciones del mantenimiento y mejora del CMS en el Comité de Compliance.



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 y se reúne con carácter trimestral. En 2022 se reunió cuatro veces.

El Comité se compone de las personas que ostentan los siguientes cargos: VP Sales; Head of Cloud Infrastructure & Security; Head of Digital Business Applications; Head of PQIT; Head of Procurement; Head of Corporate Finance; Head of Controlling; Head of HR Services; Head of Legal; Head of Marketing & Communication y Compliance Officer.

Las principales funciones del Comité son las siguientes:

- Comunicar novedades de Cumplimiento, posibles riesgos y medidas acordadas en unidades propias u operativas con las que estén en contacto.
- Promover el desarrollo y establecimiento de una cultura corporativa adecuada en T-Systems Iberia.
- Escalar, si es necesario, problemas de cumplimiento al Consejo de Administración.



El **Compliance Officer (CO)** es la posición clave para establecer y mantener el CMS a largo plazo. Dirige las reuniones del Comité de Compliance como máximo responsable e informa de forma periódica las actividades de Cumplimiento al Consejo de Administración o cualquier organismo supervisor necesario y es responsable de la implementación y desarrollo metodológico continuo de los procesos del CMS.

## Programa de Cumplimiento Normativo



El CMS consta de un conjunto de procesos entre los que se encuentra el **Compliance Risk Assessment (CRA)**. A través de este proceso se analizan anualmente los riesgos de cumplimiento para cada unidad de la compañía y, en su caso, se establecen medidas para reducir o eliminar dichos riesgos. Los posibles riesgos obedecen tanto a conductas indebidas por parte de la compañía como por parte de la plantilla (violación Código Derechos Humanos, disposiciones Protección Ambiental y Salud, corrupción, delitos contra la propiedad, divulgación de secretos, etc.).

El programa de cumplimiento normativo tiene su máximo exponente en el Código de Conducta (revisado en 2022), que proporciona el marco de referencia y define la conducta empresarial de 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.

Con la finalidad de aclarar dudas respecto a la conducta adecuada en materia de Compliance se creó el **buzón Ask me!**. En 2022 se han gestionado 388 consultas a través del buzón.

Asimismo, para avisar sobre la existencia de irregularidades o bien en caso de sospecha de que se hayan infringido las normas, la ley o los reglamentos y directrices internos existe el **portal Tell me!**.

Toda la plantilla, y también los socios de negocio, clientes, accionistas y otros grupos de interés, pueden registrar aquí sus comunicaciones. En todos los casos se garantiza una absoluta confidencialidad.

En 2022 se recibieron 3 denuncias a través del servicio Tell me!, las cuales fueron investigadas siguiendo los procedimientos establecidos.

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

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



T-Systems Iberia otorga gran importancia a la **sensibilización y formación** de su personal en materia de cumplimiento. En 2022 cabe destacar las siguientes iniciativas de concienciación:

- Newsletter Compliance.
- Comunicación *Tone from the Top* para concienciación de la plantilla en el *International Anti-Corruption Day 2022*.
- Comunicación nueva versión Código de Conducta.
- Comunicado recordatorio Guía Sector Público.
- Comunicación Campaña Navidad 2022: Recordatorio sobre las reglas más importantes que rigen las relaciones comerciales asociadas al Cumplimiento Normativo de la empresa.
- Comunicación nuevo eLearning Anticorrupción 2.0.

Con respecto a las **iniciativas de formación** destacamos:

- Formación al Comité de Dirección en materia de anticorrupción: Riesgos, divulgación de secretos empresariales o actividades comerciales, conflictos de intereses, Ley Antimonopolio y Blanqueo de Capitales. (6 participantes).
- Formación Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo: Sesión especial abierta para perfiles relacionados con el área de ventas.
- Formación periódica para nuevas incorporaciones con especial relevancia para Compliance. Formación sobre políticas, normativas internas, canales de consulta y denuncia a todas las nuevas incorporaciones vinculadas a áreas de riesgo relevantes para Compliance (31 participantes).
- eLearning Anticorrupción 2.0: Módulo para managers y perfiles relevantes que ofrece un repaso sobre las directrices generales a seguir con respecto al cumplimiento de las Políticas de Grupo "Anticorrupción" y "Aceptación y Otorgamiento de Beneficios" así como ayuda para identificar riesgos de corrupción habituales en el trabajo (234 participantes).

Con respecto al **cumplimiento de los derechos humanos**, existe el Código de Derechos Humanos y Principios Sociales (*Code of Human Rights & Social Principles*) aplicable a todo el Grupo. A través de dicho documento nos comprometemos a respetar y proteger los derechos humanos de aquellas personas sobre las que nuestra actividad puede tener impacto, así como a cumplir con las directrices y la declaración de principios de la OCDE, la OIT, la declaración universal de los derechos humanos o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el Código se incluyen diferentes canales de comunicación para consultar o poner en conocimiento sobre aspectos relacionados con los derechos humanos.

T-Systems Iberia publica el Código en la intranet, en el blog corporativo y en el área específica de responsabilidad corporativa.



Sensibilización  
y formación



Iniciativas de  
formación



Cumplimiento  
de los derechos  
humanos



TRABAJAMOS  
PARA EXCEDER  
TUS EXPECTATIVAS

EN T-SYSTEMS IBERIA TRABAJAMOS PARA HACER CRECER EL NEGOCIO DE NUESTROS CLIENTES Y OFRECERLES UNA PROPUESTA DIFERENCIADA QUE SE FUNDAMENTE EN UNA BUENA EXPERIENCIA DE CLIENTE, LA EFICIENCIA Y LA INNOVACIÓN.

# Customer focus

El cliente está en el centro de todo lo que hacemos. Somos el compañero de confianza y ayudamos a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos, con experiencias simples, innovadoras y centradas en la persona.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

# WOW

EFICIENCIA

SOLUCIONES INNOVADORAS

Según el **Universo Penteo de proveedores de servicios de Digital Workplace**, los clientes muestran su satisfacción con los proyectos desarrollados y califican de excelente el servicio recibido, destacando la solvencia técnica, la flexibilidad y la orientación al cliente de T-Systems Iberia, así como los recursos, activos y soluciones propietarias de las que dispone.



	TRI*M 2018	TRI*M 2019	TRI*M 2020	TRI*M 2021	TRI*M 2021	Trend
<b>TRIM Index TS Iberia</b>	<b>98</b>	<b>102</b>	<b>109</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	↑
Target	100	100	100	102	104	↑
Participants	83	89	117	106	106	↔
% response rate	78%	83%	93%	83%	86%	↑

La participación del 86% supera en tres puntos la del año previo, siendo la segunda mayor participación de la historia.

Este resultado nos sitúa en la segunda posición en el grupo T-Systems detrás de China, siendo también la LBU dentro de EMEA con el índice más alto por cuarto año consecutivo. A nivel de grupo, T-Systems global consiguió un resultado de 96, superando en seis puntos el resultado del año anterior.

### Aspectos mejor valorados

Un alto número de participantes nos perciben como un partner de servicios de telecomunicaciones y servicios IT **con profesionales de altas capacidades técnicas** generando un entorno fiable de colaboración.



La mayor parte se **sienten fuertemente valorados** como clientes.



Nos perciben como una compañía con un **gran conocimiento de las necesidades** de sus empresas.



Valoración muy positiva de **nuestros productos y servicios** a nivel técnico, tanto en importancia como en performance.



**91% DE CLIENTES FUERTEMENTE RETENIDOS**  
(89% en 2021)



Nuestra apuesta "customer centric" está siendo reconocida por el mercado. En esa línea, T-Systems ha sido valorada como uno de los líderes en provisión de servicios de Digital Workplace según Penteo, consolidando nuestra posición en el mercado con una percepción de calidad excelente por parte de las empresas y una proyección de crecimiento muy alta.

En T-Systems otorgamos una gran relevancia a conocer la opinión de nuestros clientes. Con ese objetivo, el índice TRIM es el principal indicador del Grupo para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes, así como su percepción sobre el nivel de servicio y gestión recibido.

Durante los últimos años, hemos conseguido mejorar los resultados, avalando que nuestras soluciones y servicios ofrecidos aportan valor añadido y la confianza por parte de los clientes para seguir eligiéndonos como proveedor de referencia en el sector TIC.

**En 2022, T-Systems Iberia consiguió un índice de 116, mejorando en un punto el resultado del año anterior, convirtiéndose en el mejor resultado de la historia de T-Systems y consolidando de nuevo un resultado que nos mantiene en el TOP 10% de los proveedores ICT.**

En el marco de la mejora continua, a partir de los resultados obtenidos, se implementan planes de acción que redundan en un mejor servicio a nuestros clientes.

Finalmente, en T-Systems Iberia también disponemos de un sistema de recepción y gestión de quejas que nos permite identificar a tiempo los servicios que debemos mejorar.

# Edge Digital Innovation

En el Grupo Deutsche Telekom Innovación significa crear la mejor experiencia digital posible para el cliente.

Nuestros centros de innovación en Barcelona y Madrid se configuran como el lugar en el que clientes y expertos trabajamos codo con codo aprendiendo y desarrollando soluciones innovadoras. Nuestros clientes pueden conocer de primera mano las tendencias digitales, desarrollar y experimentar innovaciones que redunden en mejoras en eficiencia e incrementos de valor añadido. **Más de 50 clientes han visitado los Innovation Center de T-Systems Iberia en Barcelona y Madrid en 2022.**

LOS CENTROS DE INNOVACIÓN DE BARCELONA Y MADRID FORMAN PARTE DEL ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN DEL GRUPO DEUTSCHE TELEKOM.



En T-Systems, trabajamos en la gestión de la innovación en los grandes pilares de la digitalización: Organización y Personas, Procesos, Tecnología y Datos.



## ORGANIZACIÓN Y PERSONAS

Adopción y uso de herramientas de innovación y transformación digital a nivel interno. Se han desarrollado programas como Tribbox, Cloud Business Labs, Humanización del Dato, entre otros.

## PROCESOS

Gestión sistematizada de la demanda de innovación, tanto de la compañía como de los clientes. Existe un modelo de gestión y de integración de partners.

## TECNOLOGÍA

Prioridades tecnológicas: Cloud Público, Inteligencia Artificial, Automatización y el UX/UI; Ciberseguridad, Analítica del dato y el IoT, entre otras.

## DATOS

Explotación y gobierno del dato con el objetivo de generar nuevos elementos de portfolio.



El responsable de garantizar el buen gobierno y la ejecución de la estrategia de innovación de la compañía es el equipo de Innovación, el cual tiene interlocución tanto con el Comité Estratégico como con el Comité Operativo.

Seguimos potenciando la capacitación y una cultura abierta y colaborativa a través programas de innovación y emprendimiento como el programa Tribbox o el Cloud Business Labs, tal y como se describe a continuación:

En 2022 se lanza y consolida el programa **Cloud Business Labs & Academy**, el cual busca acelerar la adopción de nuevos paradigmas de desarrollo en nube pública mediante la capacitación y habilitación de los empleados, la integración de socios tecnológicos en el modelo de negocio y la construcción de prototipos en poco tiempo. Se han desplegado 4 Cloud Business Labs verticales: *Automotive & Manufacturing, Finance & Insurance, Retail* y *Health*, identificando más de 50 retos y prototipando más de 10 soluciones. Además, se han realizado 2 Cloud Business Academies en Barcelona, con colaboración de AWS, centrada en el sector Retail y en Granada, con colaboración de Google, centrada en el sector Automoción.

**ESTAMOS CONSIGUIENDO EXPORTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS Y LOS PROGRAMAS DE INNOVACIÓN DENTRO DEL GRUPO DEUTSCHE TELEKOM, Y FIRMAR CONTRATOS CON CLIENTES A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL PARA DESARROLLAR SUS PROGRAMAS DE INNOVACIÓN.**

Con respecto al **programa**

# Tribox

se reportan algunos de los principales logros del año:

T-SYSTEMS CREA EN ALIANZA CON LA  
UNIVERSIDAD DE GRANADA LA  
CÁTEDRA DE INNOVACIÓN EN  
SOSTENIBILIDAD DIGITAL

Se han realizado

**4** OLEADAS  
DE TRIBOX

(2 en internacional y 2 en Iberia)

con más de

**60**

PARTICIPANTES

de más de

**8**

PAÍSES

y de **3**

CONTINENTES

Se han presentado más de

**40** PROYECTOS

de los que **5**  
de ellos se han

PATROCINADO PARA  
SEGUIR DESARROLLANDO  
LA SOLUCIÓN Y MODELO  
DE NEGOCIO

Se han pasado a producción

**3** PROYECTOS

de las oleadas de 2021

*“Esta cátedra tiene la misión de generar conocimiento e ideas aplicables a las empresas en materia de sostenibilidad, al tiempo que impulsa el talento joven y su acceso al mercado laboral”*

Osmar Polo,

Director General de T-Systems Iberia

La Cátedra de Innovación en Sostenibilidad Digital, primera cátedra de este ámbito en España, desarrollará acciones en divulgación y sensibilización, formación y promoción profesional, y fomento de la investigación en materia de sostenibilidad.

La Cátedra de Innovación contempla un plan dual con formación especializada que los estudiantes reciben como complemento a sus estudios académicos. Se desarrolla en las aulas de la universidad y las instalaciones del Centro de Valor que T-Systems Iberia tiene en el PTS de Granada desde 2016, e incluye un proceso de prácticas tutorizadas. Tras un periodo de dos meses de especialización, los estudiantes obtendrán un certificado de las habilidades adquiridas.

Esta alianza entre T-Systems Iberia y la Universidad de Granada tendrá un impacto positivo en el desarrollo del tejido empresarial de Granada y ayudará a cubrir una demanda de trabajo creciente en el mercado digital.

**SE ESTIMA QUE EN EL PRIMER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN SE INCORPOREN A T-SYSTEMS IBERIA EN TORNO A 50 ESTUDIANTES CUALIFICADOS EN DIVERSOS ÁMBITOS TECNOLÓGICOS.**

# Las certificaciones nos avalan

Disponemos de acreditaciones de calidad para los procesos relacionados con seguridad, continuidad del negocio, privacidad de la información, calidad, medio ambiente... con la finalidad de ofrecer soluciones de alto valor añadido a nuestros clientes, siendo mejores cada año en todo lo que hacemos.

## Certificados

- ♦ ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.
- ♦ ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistema de Gestión de Servicios / ITIL (IT Infrastructure Library).
- ♦ ISO/IEC 27001:2017 – Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ♦ ISO/IEC 27017:2021 e ISO/IEC 27018:2020 – Gestión de la Privacidad/Seguridad en la Nube.
- ♦ ISO 22301:2020 – Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- ♦ ISO 27701:2017 – Sistema de Gestión de la Privacidad de la Información.
- ♦ ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental.
- ♦ 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.
- ♦ CMMI (Capability Maturity Model Integration)-DEV V2.0-Nivel 3 – Modelo para la mejora y evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas y productos software.
- ♦ ESARIS (Enterprise Security Architecture for Reliable ICT Services)-Nivel 4 – Enfoque holístico para ofrecer servicios seguros de TIC.
- ♦ ENS (Esquema Nacional De Seguridad) – Categoría Alta. Tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos en su ámbito de aplicación y está regulada por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ♦ ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- ♦ Certificado de Conformidad CO2 Verificado- Huella de carbono.





#PEOPLEMAKEIT HAPPEN

**FORBES INCLUYE A T-SYSTEMS IBERIA EN SU RANKING DE LAS 75 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN 2022, VALORANDO ASPECTOS COMO EL DESARROLLO DEL TALENTO INTERNO Y LOS PROGRAMAS DE ACELERACIÓN DE JUNIORS.**



Este ranking evalúa aspectos como la diversidad e inclusión, la atracción de talento cualificado, la inversión en formación, y de manera especial, el bienestar de los empleados.



El año 2022 se caracterizó por ser **un año de gran crecimiento para T-Systems Iberia**, con la incorporación a la plantilla de más de 900 personas. Ello ha supuesto un reto adicional en la gestión de nuestras personas, especialmente en lo que respecta a su proceso de integración en el equipo T-Systems. Por un lado, contratamos talento joven para nuestros centros de valor de Granada y Reus; por otro, en torno a 300 personas llegadas de otros países, como consecuencia del conflicto armado en Europa, se unieron a nuestra plantilla. Este hecho ha permitido que también hayamos podido abordar proyectos del ámbito internacional.



Con este crecimiento establecemos también las bases para dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de la compañía a nivel internacional.



En paralelo, este crecimiento fue acompañado de la materialización de **promociones internas**, consideradas clave en el crecimiento profesional y la evolución de nuestros equipos, y en la retención de un talento muy demandado en el mercado.

Nuestra estrategia de crecimiento nos exige continuar trabajando hacia una gestión orientada a las personas y su bienestar, contar con el talento necesario, hacer crecer el conocimiento y las capacidades de nuestra gente, invertir en metodologías ágiles y herramientas colaborativas, así como contar con entornos de trabajo inspiracionales y flexibles. Todo ello nos ayuda a dar lo mejor de nosotros mismos.

# Familia Magenta

T-Systems Iberia es la suma del talento de cada una de las personas que trabajamos cada día para hacer posible que nuestros clientes alcancen su máximo potencial a través de la digitalización, a la vez que buscamos nuestro desarrollo y crecimiento personal y profesional.



**74%**  
HOMBRES



Perfil internacional

**42**  
NACIONALIDADES

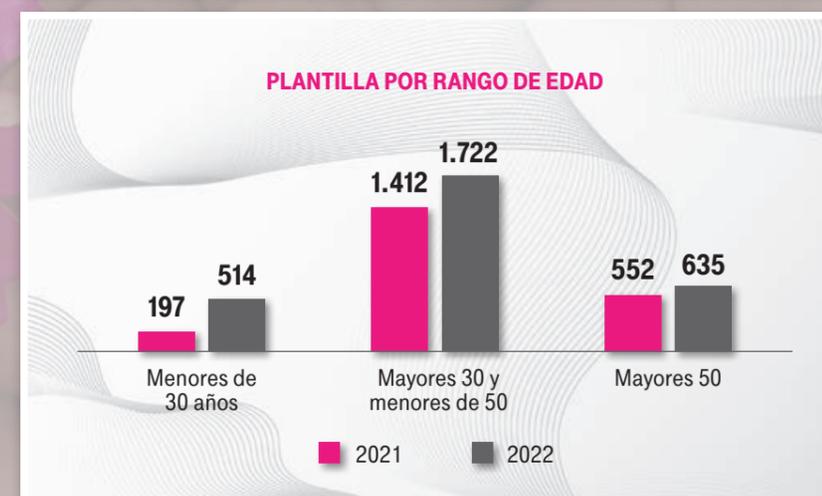


**26%**  
MUJERES



**99%**  
CONTRATOS FIJOS

Contamos con una plantilla internacional, joven, dinámica, estable y cualificada, preparada para llevar a la compañía al siguiente nivel.



# #PushOurTransformation

El éxito de nuestro proyecto empresarial pasa por que todos y todas en T-Systems Iberia, empezando por la alta dirección, **vivamos diariamente el T-Mindset**, que representa nuestros valores y cultura.

**T-Mindset**, fundamentado en los Principios Guía, define nuestro estilo de trabajar que pone foco en la **empatía, agilidad, colaboración, innovación, inclusión, compromiso, sostenibilidad...**; en definitiva, una cultura, un modo de hacer las cosas orientado a potenciar el talento creativo, innovador y fresco de los diferentes profesionales y generaciones que trabajamos en T-Systems.

En esta línea llevamos tiempo trabajando, rompiendo moldes espacio-temporales, apostando por nuevos espacios sostenibles, respetuosos con el medioambiente y multifunción, adaptando la formación, reorientando las evaluaciones para que ayuden a nuestros profesionales a su crecimiento, especialmente las nuevas generaciones, y empoderando al talento interno.

Como parte del proceso de transformación de la compañía, nuestra forma de trabajar se caracteriza por ser **un modelo de trabajo híbrido en un entorno abierto y colaborativo**. Esta forma de trabajar "We.Work.New" abarca tanto los espacios físicos como los equipos, herramientas y condiciones de trabajo.

**LIDERAMOS NUESTRA TRANSFORMACIÓN CON UNA MENTALIDAD ÁGIL Y DIGITAL, NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR Y CON UN CLARO ENFOQUE EN NUESTROS CLIENTES**

Adoptar el T-Mindset:  
salir, crecer, aprender del fracaso y ser ágil



We Work New



TS es un lugar para  
trabajar y crecer



Ser una empresa orientada a  
la seguridad de los datos  
y centrada en los clientes



Ser social, inclusivo  
y sostenible



**T-Mindset**  
**We**



Oficina

Herramientas



Condiciones  
de trabajo



**We work new**



Durante 2022 se ha consolidado este modelo de trabajo, destacando el traslado a la nueva sede corporativa de Barcelona Smart22@. Hemos establecido un modelo híbrido de teletrabajo 3x2 que consiste en 3 días de teletrabajo y 2 días de asistencia a la oficina. A aquellas personas que trabajan en localizaciones donde no existe sede, les ofrecemos la modalidad de teletrabajo todos los días. Asimismo, se han implementado herramientas colaborativas que facilitan el trabajo en remoto como MIRO, TEAMS o WEBEX, e impartido formación a managers y empleados sobre la gestión de equipos virtuales y el uso de herramientas colaborativas. Finalmente, se han incrementado las zonas destinadas a usos colaborativos.

# Let's power

## #Ready to Growth. Captación, desarrollo y retención de Talento

En 2022 hemos continuado con nuestra apuesta decidida de impulsar nuestro talento interno y de desarrollar programas de aceleración de juniors.

Con respecto a la identificación de nuevo talento, hemos potenciado mucho los centros de valor de Granada y Reus, con la incorporación de perfiles procedentes de las diferentes T-Universities, a los que se han unido compañeros y compañeras procedentes de zonas afectadas por la guerra en Europa. Como consecuencia, a través de los centros de valor estamos dando respuesta a la demanda de proyectos internacionales.

El crecimiento que se está generando en el Centro de Valor de Granada va de la mano de la estrecha colaboración que mantenemos desde hace unos años con la Universidad de Granada.

Disponemos de programas de aceleración de juniors, quienes, con la formación, el coaching y un entorno de estabilidad y seguridad a largo plazo, podrán desarrollarse y aportar lo mejor de sí mismos.

Contamos con convenios de colaboración con diferentes universidades e institutos a nivel nacional: Incubadora de Talento de la Universidad de Granada, Universitat Pompeu Fabra (Barcelona), ESERP (Barcelona), Universitat Politècnica de Catalunya (Barcelona), Universitat de Barcelona (Barcelona), Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat Rovira i Virgili (Reus), Universidad Complutense de Madrid, IES Politécnico Hermenegildo Lanz (Granada), IES Puerta Bonita (Madrid), IES Joan d'Austria (Barcelona), Centre d'estudis Sant Francesc (Barcelona), Institut Ramar (Barcelona) e IES Baix Camp (Reus).

Es importante que estemos presentes en foros donde existe talento joven. Por ello, participamos en foros de empleo como la Feria de empleo de Granada, el Círculo Tecnológico de Granada, la Feria de Empleo Escuela Internacional de Gerencia o la Cámara de Comercio FP Dual.

En 2022 incorporamos en torno al 80% de la primera promoción de estudiantes participantes en las actividades formativas de la Cátedra de Sostenibilidad en Innovación Digital en Granada. Se trata de estudiantes cualificados en diversos ámbitos tecnológicos.



HEMOS CONVERTIDO EL RETO DE LA ESCASEZ DE TALENTO TECNOLÓGICO EN UNA OPORTUNIDAD



**Empujamos mucho la promoción interna a través de plataformas locales e internacionales que permiten la visibilidad de oportunidades**



Conscientes de la riqueza de talento existente en la compañía, hemos puesto un especial empeño en acelerar el crecimiento de aquellos profesionales y puestos clave, que ya viven nuestra cultura y conocen la compañía, trasladándoles nuevas responsabilidades y acompañándolos en sus nuevos retos con las herramientas necesarias.

## Medimos el Performance

Para nosotros, la retroalimentación y el desarrollo personal son claves para equipos comprometidos y de alto rendimiento.

Nuestra herramienta para medir el performance se denomina *Progress Management*. Se trata de un sistema sencillo y eficiente enfocado en obtener un feedback continuo y de calidad, que termine en acciones de desarrollo concretas.

En 2022 el 60% de la plantilla recibió feedback de acuerdo con el procedimiento establecido.



**Ponemos foco en el desarrollo de nuestros líderes ya que creemos que una correcta gestión de las personas tiene un gran impacto en el bienestar y desarrollo de estas**



El **desarrollo de nuestras personas** es clave en nuestra estrategia de crecimiento. Así, contamos con múltiples plataformas a nivel local e internacional con actividades dirigidas a evolucionar las carreras profesionales. Destacamos algunas de ellas:

- Workshop: Diseña tu Plan de Desarrollo.
- Career Talk: Sesión individual para hablar del perfil profesional, aspiraciones a corto plazo y establecer el plan de desarrollo.
- Sesión Individual Autoconocimiento-Predictive.
- Programa de Mentoring y Shadowing.
- Formación "ComunicArte" sobre habilidades de comunicación.
- Formación "Negociación y conflictos" en técnicas de negociación y gestión emocional.
- Formación "Critical Thinking" (pensamiento crítico).
- Formación "Problem solving" (habilidades y métodos de resolución de problemas).

Seguimos ofreciendo la opción de participar en el programa LevelUp. NextGeneration para jóvenes talentos, cuya duración es de 4 meses.

## Invertimos en formación

Queremos contar con el personal cualificado acorde a las necesidades del mercado, que nos permita crecer y seguir siendo una empresa competitiva. En 2022 se ha realizado un esfuerzo adicional en la formación del talento joven de los centros de valor. De hecho, **hemos duplicado las horas de formación** en 2022 con respecto al año anterior, pasando de 31.974 horas a 65.149 horas de formación.

Invertimos numerosos recursos en formación, con un gran enfoque en las últimas tecnologías digitales, así como en temas soft de gestión y liderazgo

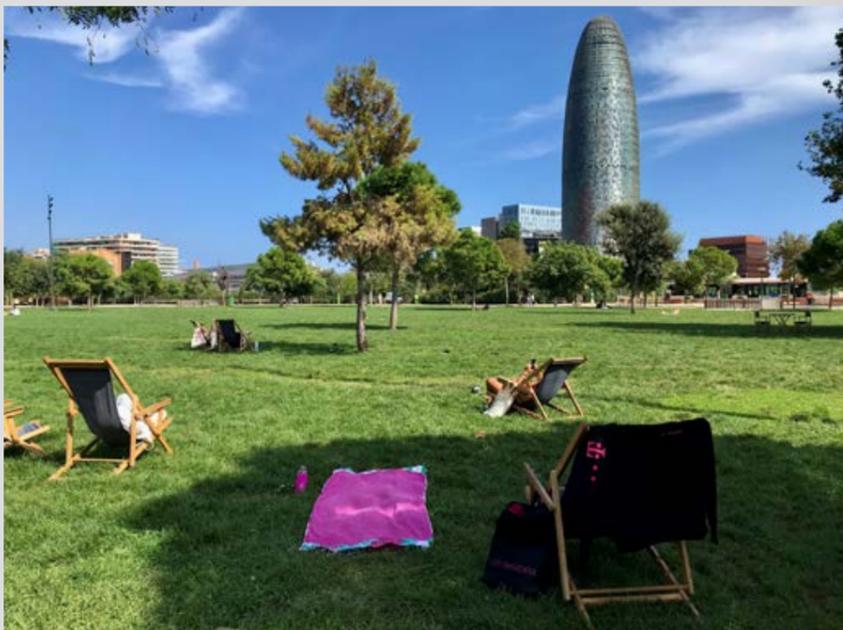


La formación en T-Systems Iberia se orienta a potenciar el conocimiento técnico y las habilidades de la plantilla en aquellos ámbitos considerados estratégicos para la compañía y que garantizan que se preste un servicio de valor añadido a los clientes, tanto hoy como en el futuro. En esa línea, se han abordado las siguientes temáticas en las formaciones impartidas:

- **Desarrollo de aplicaciones**  
Angular, Java, Devops, etc.
- **Implantación de metodologías ágiles**  
Agile, Scrum...
- **Certificaciones técnicas**  
de Azure, AWS, CISCO, Cloud, Google, Microsoft, SAP...
- **Certificaciones de gestión**  
ITIL, PMP, Prince2
- **Prevención**  
PRL, Gestión del estrés, Prevención del acoso laboral, Identificación de la violencia de género, etc.
- **Transversales**  
Protección de la información, Compliance, Código de conducta, etc.
- **Softskills**  
Comunicación, Presentaciones, Trabajo en equipo, Pensamiento Crítico; Negociación, etc.

**65.149** horas  
de **FORMACIÓN**

**26,60** horas  
de **FORMACIÓN/**  
**EMPLEADO**



# El bienestar en primer lugar

Conscientes de que tenemos el reto de velar por el bienestar de nuestras personas, contamos con diversas iniciativas que pretenden dar respuesta a sus necesidades. Entre otras, destacamos las siguientes medidas:

ES UNA REALIDAD QUE LA PANDEMIA HA DEJADO SECUELAS Y NUEVOS RETOS EN LOS ÁMBITOS DE LA SALUD MENTAL Y LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Con la finalidad de favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, aprobamos en 2020 una **Política interna de Desconexión digital**, que recoge un conjunto de medidas que recogen expresamente el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión de los dispositivos digitales, y a no tener la obligación de responder correos electrónicos, mensajes o llamadas fuera del horario laboral, salvo las excepciones que se mencionan en la política.



Nuestro **convenio colectivo** contempla múltiples **beneficios sociales** y regulación para fomentar el **bienestar** y la **flexibilidad** en el trabajo.



Nos preocupamos por el **bienestar físico, mental y emocional** de nuestra gente, por lo que implementamos talleres e iniciativas a lo largo del año (como yoga, postura corporal, etc.), así como **revisiones médicas** anuales y ejercicios de evaluación/acción para atender **riesgos psicosociales**.



Contamos con una **política de teletrabajo** que permite 3 días en casa y 2 en la oficina.



Enfatizamos en el **desarrollo de nuestros líderes** ya que una correcta gestión de las personas tiene un gran impacto en su bienestar y desarrollo.



Contamos con un ambicioso **plan de igualdad**.



Disponemos de programas de formación en **desconexión digital**, uso del correo electrónico o gestión del estrés.



Adicionalmente en T-Systems Iberia pone a disposición de la plantilla un conjunto de **Beneficios Sociales**. Entre ellos se encuentran:

♦ **Programa para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en colaboración con la fundación Alares** que cubre tanto al

profesional como al cónyuge, hijos, padres y, en el caso de la teleasistencia, también a abuelos.

Los servicios que se ofrecen son:

- Servicio de llamadas telefónicas ilimitadas: en áreas Médica, Jurídico-Psicológica, Social y Dietética-Nutricional.
- Servicio de teleasistencia preventiva y asistencial 24H.
- Servicio de 70h gratuitas de ayuda:
  - ↳ 56h de Ayuda Personal. (Cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna, etc.)
  - ↳ 14 sesiones de Tratamientos especializados. (Fisioterapeutas, Psicólogos, ATS, etc.)
- Servicio de selección de personal sociosanitario (Enfermero, canguro, empleados del hogar, etc.)
- Segunda opinión médica
- Descuentos en servicios socio asistenciales sanitarios, dentales y de bienestar y belleza.
- Servicio de gestiones administrativas gratuitas (Certificado de nacimiento, certificado de matrimonio, matriculación de vehículos, etc.)

♦ **Permisos Retribuidos**, se mejoran y amplían algunos de los permisos establecidos legalmente como son por ejemplo las bolsas de horas para acompañar a hijos y padres a las visitas médicas, traslados, etc.

♦ Por otro lado, la salud también es una prioridad para T-Systems por lo que establece beneficios para velar y protegerla, ofreciendo una **revisión médica laboral anual** que incluye analíticas, electrocardiograma y reconocimiento médico acorde al puesto de trabajo, y una prueba de detección precoz de patología prostática a los hombres a partir de los 45 años. A las mujeres, se les ofrece una revisión ginecológica anual. Además, T-Systems cuenta con un **servicio médico asistencial** en los centros más grandes de la compañía.

♦ **Mejora de las prestaciones por contingencias de incapacidad temporal** hasta el 100% del salario fijo desde el primer día de la incapacidad, complementando lo establecido por ley para cada situación y en todos los procesos independientemente de su duración.

♦ **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, y obtener beneficios fiscales. De esta manera, conceptos como el seguro médico, los tiques de comida, tarjeta de transporte público y guardería, pueden ser solicitadas por los empleados. Los trabajadores podrán emplear el simulador habilitado en la intranet para ver qué le conviene o no contratar y consultar su sueldo neto en función de su elección.

♦ **Seguro de vida y accidente.**

♦ **El Fondo social**, se dirige a otorgar ayudas especiales a empleados y familiares de 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 y cirugía ocular

♦ **Ayuda de Libros** para las personas que tengan hijos/as que estén cursando estudios reglados.

♦ **Préstamo personal para Formación y Vivienda**, a través del cual se concede un préstamo a un interés ventajoso para poder realizar formaciones cualificadas o para adquirir una primera vivienda.

# Diversity, equity, and inclusion (DE&I)

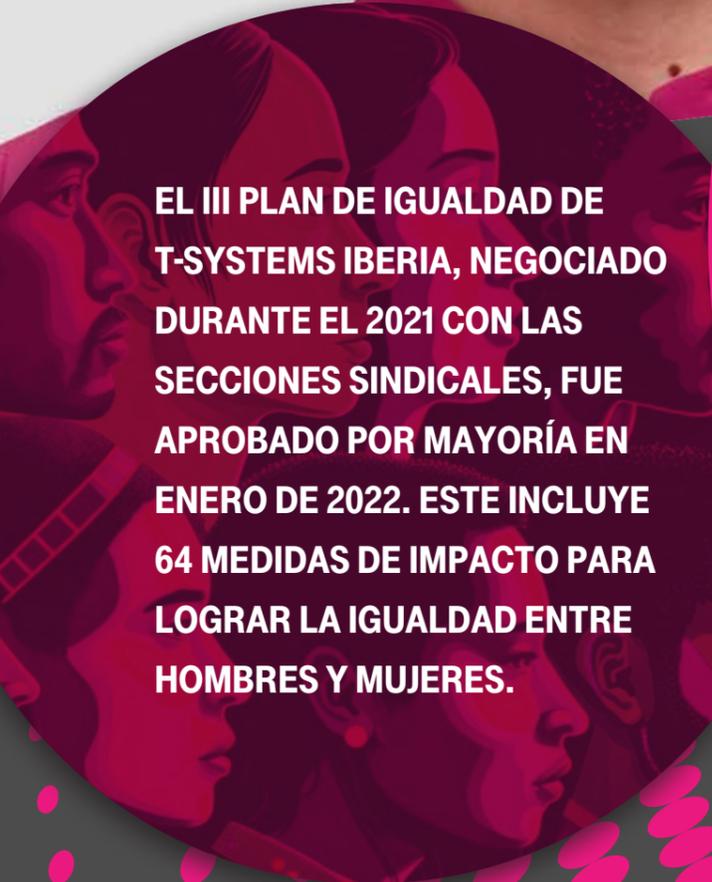
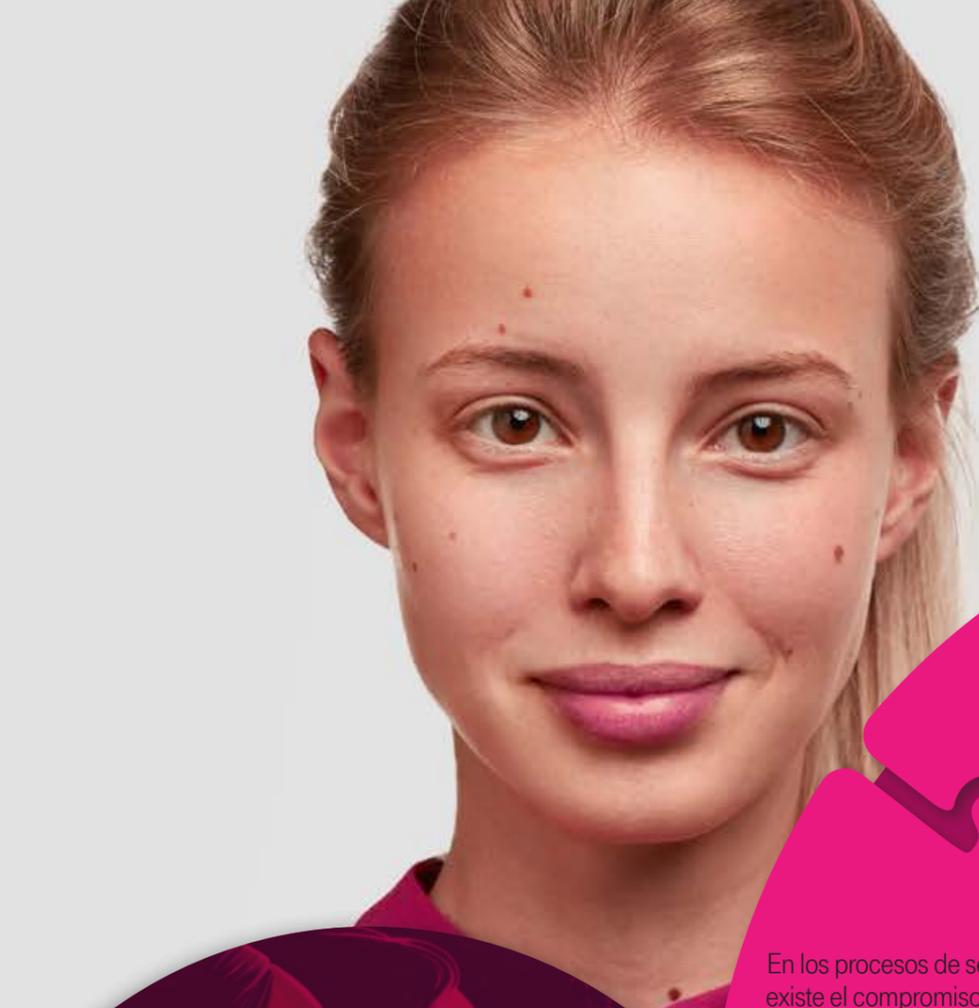
La diversidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión son factores esenciales para el éxito de las empresas. Como Grupo que opera a nivel internacional, consideramos que los valores DE&I son esenciales para el éxito de nuestra actividad a largo plazo y constituyen elementos importantes de nuestra responsabilidad social corporativa.



## Política del Grupo sobre Diversidad, Igualdad de oportunidades e Inclusión (DE&I)

En T-Systems Iberia disponemos de un Plan de Igualdad, Protocolo Antiacoso, Política de Diversidad y cumplimos con lo marcado en la Ley General de Discapacidad. La finalidad de todos estos programas, planes y políticas es lograr un buen entorno que facilite y potencie la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la diversidad y la inclusión de los profesionales, apostando, en consecuencia, por un modelo de gestión de personas comprometido con la excelencia profesional y la calidad de vida.

En T-Systems Iberia aplicamos algunos principios, políticas y procedimientos corporativos que provienen de Deutsche Telekom. En concreto, en materia de igualdad el Grupo tiene firmado un **Código de Derechos Humanos y Principios Sociales**, que establecen como esencia del éxito de la organización 10 principios que se fundamentan en conocer y respetar la diversidad cultural, social, política y legal y rechazar cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo. Por otra parte, disponemos de una **Política de Diversidad** que incluye las dimensiones de género, edad, discapacidad, religión, etc. Con la intención no solo de que forme parte de uno de los valores fundamentales de la compañía sino, reconociendo la necesidad de gestionarla y potenciarla.



**EL III PLAN DE IGUALDAD DE T-SYSTEMS IBERIA, NEGOCIADO DURANTE EL 2021 CON LAS SECCIONES SINDICALES, FUE APROBADO POR MAYORÍA EN ENERO DE 2022. ESTE INCLUYE 64 MEDIDAS DE IMPACTO PARA LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES.**



En su apuesta por ser una **empresa inclusiva**, T-Systems Iberia ha 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, a través de la contratación directa y la adopción de medidas alternativas.

Somos también altavoz de la diversidad funcional, conmemorando fechas señaladas como el Día Internacional Síndrome de Wolf-Hirschorn, y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

**23**  
**PERSONAS**  
**CONTRATADAS CON**  
**DISCAPACIDAD**



**400.000** euros  
**COMPRAS A CENTROS**  
**ESPECIALES DE EMPLEO**



**40.000** euros  
**DONACIÓN A**  
**FUNDACIONES**



<sup>1</sup>Siempre sujeto a la disponibilidad del mercado de dicho perfil

# Seguridad y salud laboral

Contamos con un **Servicio de Prevención Propio (SPP)** que asume la realización y desarrollo de las Especialidades Técnicas de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada. Las especialidades de Medicina del Trabajo y Seguridad se conciertan con un Servicio de Prevención Ajeno, que se coordina y tutela desde el Servicio de Prevención Propio de T-Systems Iberia.

Durante el año 2022 no se ha producido ningún accidente con baja laboral, igual que en el año 2021.

Índices de siniestralidad	2020	2021	2022
Índice de Frecuencia*	1,03	0,00	0,00
Índice de gravedad**	0,1	0,00	0,00

\* Índice de frecuencia:  $N^{\circ}$  total de accidentes con baja /  $N^{\circ}$  total de horas-hombre trabajadas X 106

\*\* Índice de gravedad:  $N^{\circ}$  total de jornadas perdidas por accidente /  $N^{\circ}$  total de horas-hombre trabajadas X 103

**ASEGURAMOS UNAS  
CONDICIONES DE TRABAJO  
SEGURAS Y SALUDABLES**

Estos números se logran gracias a iniciativas que ponemos en marcha, como las que se describen a continuación:

- ◆ Formación de nivel básico.
- ◆ Formación sobre riesgos específicos del puesto de trabajo.
- ◆ Formación puesto de trabajo oficina vía on-line.
- ◆ Formación de riesgos teletrabajo.
- ◆ Taller Alimentación Saludable.
- ◆ Taller Cuida tu espalda.
- ◆ Taller Desconexión digital.
- ◆ Taller Gestión del estrés.
- ◆ Taller Stress Management.
- ◆ Taller Crónicas Pandémicas.
- ◆ Taller Pautas de gestión del estrés para managers.
- ◆ Salud en línea.
- ◆ Taller de Cuida de tu salud mental.

En 2023 nos certificaremos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud según la norma internacional ISO 45001.

El 97% de la plantilla de T-Systems Iberia está representada por un Comité de Seguridad y Salud.

**97%**

**PLANTILLA DE T-SYSTEMS IBERIA**

está representada por un Comité de Seguridad y Salud

# Employee Feedback

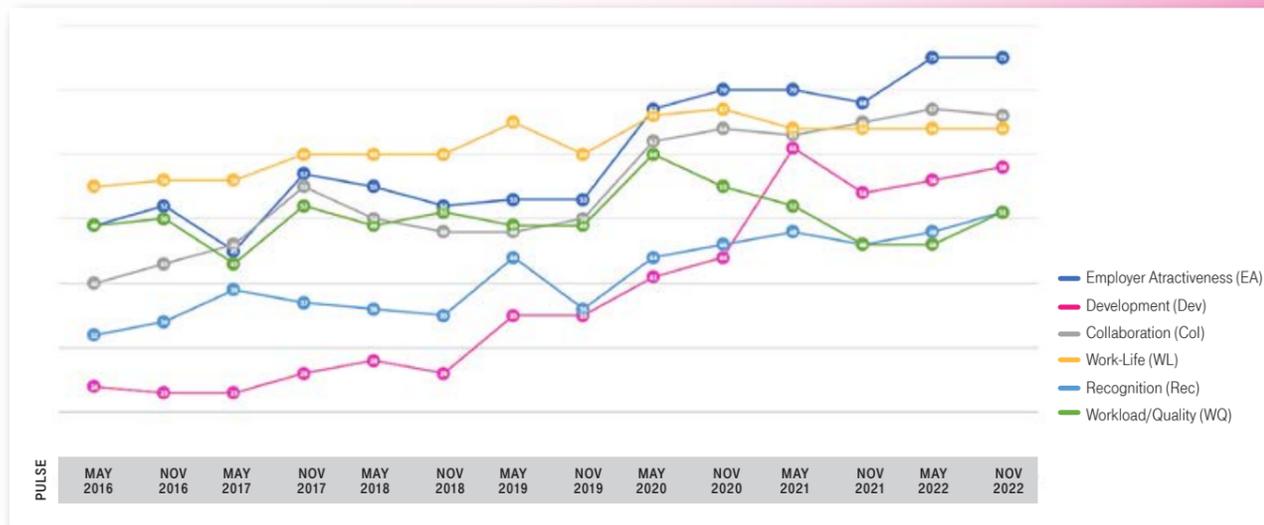
Seguridad en el entorno de trabajo  
 Igualdad de oportunidades  
 Identificación con la compañía  
 Reconocimiento y calidad del trabajo

A nivel Grupo Deutsche Telekom se realiza una encuesta bianual (Employee Survey) y otra encuesta semestral (Pulse Survey) para conocer la opinión, nivel de satisfacción y propuestas de la plantilla.

A través de estas encuestas podemos 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 muchos ítems.

Si observamos el evolutivo de los últimos años (2016-2022), se aprecia que tanto la participación como la satisfacción de nuestros profesionales se ha ido incrementado a lo largo del periodo.



Employee Survey

Pulse Survey

Los ítems que muestran un mejor comportamiento en términos de percepción a lo largo de los años 2016-2022 son el **desarrollo, la colaboración el atractivo del empleador, el reconocimiento y la conciliación.**

Por el contrario, la **carga de trabajo** es uno de los ítems que muestra una peor evolución en los dos últimos años, influido por las circunstancias de la pandemia y el proceso de crecimiento en el que se encuentra inmerso la compañía.

Durante los últimos años se ha mantenido el crecimiento sostenido en los resultados de la pulse, lo que ha provocado una mejora en la experiencia del empleado, reduciendo tanto la rotación en general como la rotación a corto plazo (empleados que dejan la compañía antes de dos años) por debajo del 30% del total de las bajas voluntarias.



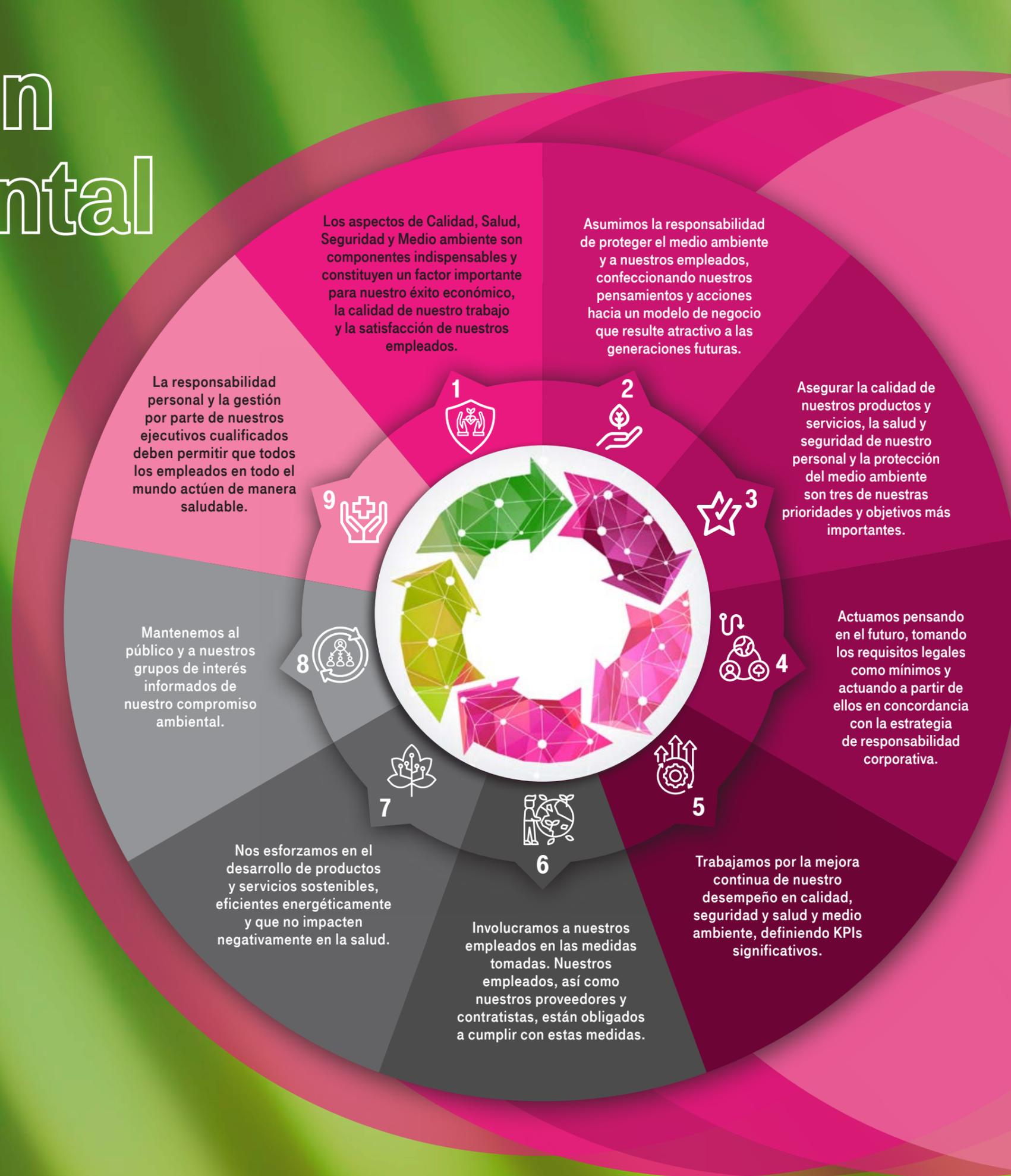


#GREENMAGENTA

Construyendo  
un planeta  
más sostenible

# Gestión ambiental

Los principios de la gestión ambiental de T-Systems Iberia se encuentran integrados en la **Quality, Health & Safety, and Environment Policy (QHSE Policy)** de Deutsche Telekom.



1 Los aspectos de Calidad, Salud, Seguridad y Medio ambiente son componentes indispensables y constituyen un factor importante para nuestro éxito económico, la calidad de nuestro trabajo y la satisfacción de nuestros empleados.

2 Asumimos la responsabilidad de proteger el medio ambiente y a nuestros empleados, confeccionando nuestros pensamientos y acciones hacia un modelo de negocio que resulte atractivo a las generaciones futuras.

3 Asegurar la calidad de nuestros productos y servicios, la salud y seguridad de nuestro personal y la protección del medio ambiente son tres de nuestras prioridades y objetivos más importantes.

4 Actuamos pensando en el futuro, tomando los requisitos legales como mínimos y actuando a partir de ellos en concordancia con la estrategia de responsabilidad corporativa.

5 Trabajamos por la mejora continua de nuestro desempeño en calidad, seguridad y salud y medio ambiente, definiendo KPIs significativos.

6 Involucramos a nuestros empleados en las medidas tomadas. Nuestros empleados, así como nuestros proveedores y contratistas, están obligados a cumplir con estas medidas.

7 Nos esforzamos en el desarrollo de productos y servicios sostenibles, eficientes energéticamente y que no impacten negativamente en la salud.

8 Mantenemos al público y a nuestros grupos de interés informados de nuestro compromiso ambiental.

9 La responsabilidad personal y la gestión por parte de nuestros ejecutivos cualificados deben permitir que todos los empleados en todo el mundo actúen de manera saludable.

**QUEREMOS SER UNA EMPRESA CERO EMISIONES QUE IMPULSE LA ECONOMÍA CIRCULAR**

T-Systems Iberia dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) donde se define la sistemática para identificar, evaluar y registrar los aspectos ambientales generados en su actividad con el fin de determinar cuáles son significativos, y poder diseñar acciones destinadas a prevenir o reducir los impactos ambientales que pudieran ocasionarse.

Nuestros principales impactos se derivan del consumo de recursos naturales; en concreto, la energía y gas natural para el mantenimiento de las instalaciones, además de la generación de residuos eléctricos y electrónicos (peligrosos y no peligrosos).

El SGA de T-Systems está certificado según la norma ISO 14001:2015, superándose en 2022 con éxito las auditorías correspondientes.

En el marco del SGA, la Dirección de T-Systems Iberia establece anualmente un Programa de Gestión Ambiental que recoge los objetivos y metas ambientales. Este programa se encuentra alineado también con la estrategia y objetivos de cambio climático de Deutsche Telekom, el Green Deal (hoja de ruta de la UE que persigue la neutralidad climática en 2050), los Objetivos de Desarrollo Sostenible, o las normativas ambientales aplicables al sector.

Nuestros pilares ambientales: emisiones de CO2, eficiencia energética, uso sostenible de los recursos, energías renovables y economía circular.

TRADUCIMOS LOS  
OBJETIVOS AMBIENTALES  
EN MEDIDAS CONCRETAS  
Y TANGIBLES

PILAR ESTRATÉGICO	Objetivo global	Objetivos específicos	Resultados	Cumplimiento	
EMISIONES DE CO2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar la huella de carbono en el MITECO</li> <li>Roadmap Net Zero 2023-2025</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de la huella de carbono MITECO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de cálculo y verificación de huella de carbono</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de inscripción/sello</li> </ul>	●		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas de iniciativas de compensación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentadas propuestas</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Roadmap Net Zero Emissions</li> <li>80% de los trayectos Barcelona-Madrid en tren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En progreso</li> <li>93%</li> </ul>	●	
EFICIENCIA ENERGÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir los consumos energéticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de consumos energéticos en edificio 22@ en el ámbito de oficinas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>30% Electricidad</li> <li>20% Districlima</li> <li>37% Agua</li> <li>20% Gas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Electricidad (-47%), Districlima (-44%), agua (-62%) y gas (-42%)</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de consumos energéticos en edificio Orduña                             <ul style="list-style-type: none"> <li>50% Electricidad</li> <li>40% Agua</li> <li>40% Gas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Electricidad (-65%), agua (-78%), gas (-62%)</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del 60% del consumo eléctrico Data Center 22@</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 56 %</li> </ul>	●	
ENERGÍA RENOVABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar/mantener el porcentaje de utilización de energía renovable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato comercializadora y Districlima (100% energía renovable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% de energía renovable (Certificados Energéticos)</li> </ul>	●	
ECONOMÍA CIRCULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar la economía circular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reutilización de equipamiento en 22@ (500 sillas (7750 kg))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.200 sillas reutilizadas</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de reutilización de dispositivos telefónicos CISCO de la compañía (860 kg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>969 kg (1.140 teléfonos)</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>80% Reutilización de equipos informáticos amortizados para aumentar la vida útil de los equipos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>86% (585 portátiles)</li> </ul>	●	
FORMACIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la cultura ambiental, concienciar importancia de los aspectos ambientales, incrementar la visibilidad externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de formación y concienciación ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>106 asistentes, 163 horas formación</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 comunicaciones realizadas</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas T-together</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 iniciativas presentada (poster sostenibilidad)</li> </ul>	●	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en foros de carácter ambiental (22@ Network, Esadcreópolis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9</li> </ul>	●	

Walking Green, Miguel Ángel del Río

# Hacia la neutralidad climática

El Grupo Deutsche Telekom contribuye de manera activa a la construcción de una sociedad baja en carbono. El cambio climático constituye una prioridad estratégica que se plasma en su estrategia climática, en la cual se establecen ambiciosos objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero alineados y validados por la iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi).

## Objetivos climáticos de Deutsche Telekom

### Neutralidad climática en 2025 (alcance 1 y 2)

Reducir las emisiones de Alcance 1 y 2 hasta en un 95% (2017-2025) y compensar las emisiones restantes con medidas de compensación adecuadas.

### Reducción de un 25% de la huella procedente de la producción y uso de los productos (2017-2030).

### 100% de la energía procedente de fuentes de energía renovable desde 2021.

### Cero emisiones en 2040 (Alcances 1, 2 y 3).

ESTAMOS AYUDANDO A MITIGAR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y CONTRIBUYENDO AL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DEL CLIMA DE PARÍS

Para apoyar la estrategia climática y alcanzar los ambiciosos objetivos del Grupo, las empresas participadas desarrollan y aplican sus propias estrategias y medidas de protección del clima. En T-Systems Iberia también estamos comprometidos con el logro de los objetivos de neutralidad climática del Grupo, como así se refleja en las líneas de actuación del programa ambiental.

Adicionalmente, en la nueva **Estrategia ESG** hemos incluido el objetivo de **Emisiones cero 2025** que se traducirá a corto plazo en **lograr en 2023 reducir un 30% los alcances 1 y 2 y un 10% el alcance 3**.

En lo que respecta a las emisiones de alcance 1 y 2, seguiremos trabajando en medidas que nos permitan disminuir el consumo de combustibles (gas natural, gasoil de flota y gasoil del grupo electrógeno), incrementar el uso de energías renovables y optimizar nuestro consumo energético.

La reducción de nuestro alcance 3 pasará por avanzar en medidas de fomento de la movilidad sostenible y de la circularidad, principalmente. Destaca la iniciativa puesta en marcha en octubre de 2022 de priorizar el transporte ferroviario para los viajes de negocios entre Barcelona y Madrid, lo que nos permitirá reducir nuestras emisiones de alcance 3.

# Huella de carbono

Por segundo año consecutivo, hemos calculado y verificado nuestra huella de carbono conforme al estándar internacional Greenhouse Gas Protocol (GHG).

Emisiones totales (Kg CO2e.)	2021	2022	Variación(%)
<b>Alcance 1</b> Combustión estacionaria y móvil*	533.967	464.061	-13%
<b>Alcance 2</b> Consumo de electricidad	3.218	0	-100%
<b>Alcance 3</b>	491.716	1.016.685	107%
<b>Total</b>	<b>1.028.901</b>	<b>1.480.746</b>	<b>44%</b>

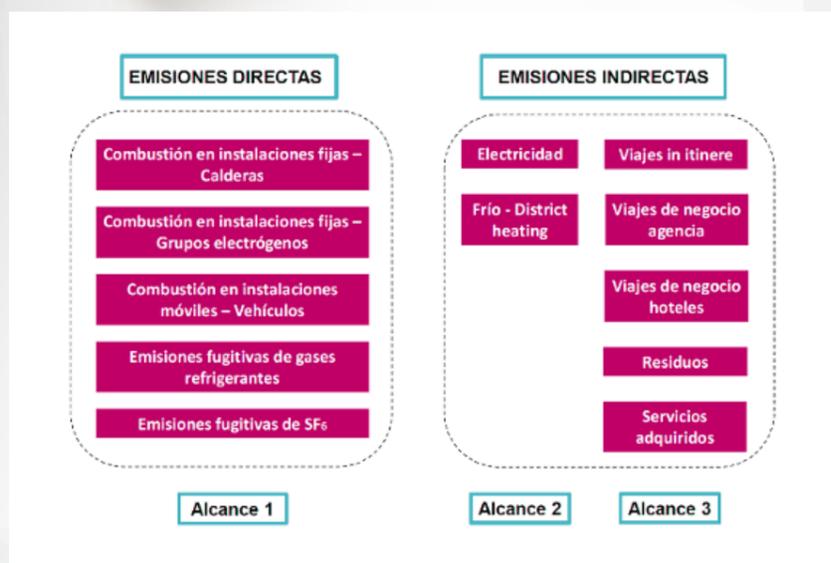
\*Los GEI que se han considerado son: Dióxido de carbono (CO2), Óxido nitroso (N2O), Metano (CH4), Hidroclorofluorcarbonados (HFCs) y Hexafluoruro de azufre (SF6).

La huella de carbono en 2022 ha sido de 1,48 tCO2e (1,29 en 2021), lo que representa un incremento de 44%.

Este incremento se debe principalmente al aumento del alcance 3 derivado de los desplazamientos de los empleados y los viajes de negocio.

Las emisiones de CO2 del District Heating y de la comercializadora (Iberdrola) son cero, ya que se dispone de certificado de garantía de origen renovable correspondiente al ejercicio 2022.

El cálculo de la huella de carbono tiene un nivel de incertidumbre bajo (11,99%) debido a que los datos proceden directamente de medición, facturas o partes de mantenimiento y de fuentes bibliográficas reconocidas.



EN 2022 HEMOS INSCRITO NUESTRA HUELLA DE CARBONO EN EL REGISTRO NACIONAL DEL MINISTERIO DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y RETO DEMOGRÁFICO

Con respecto al año base, 2019, las emisiones totales han descendido un 59,9% debido principalmente a la disminución de los viajes de negocio y los viajes en itinere.

## EMISIONES TOTALES POR EMPLEADO

**0,67t** CO2e/empleado  
(0,48 en 2021)

Emisiones (Kg CO2e.)	2019 - Año base	2021	2022	Variaciones frente a 2021	Variaciones frente a 2019
<b>Alcance 1</b>	693.788	533.967	464.061	-13%	-33%
Emisiones por consumo de combustible gasóleo de grupos electrógenos	15.659	14.375	11.866	-17%	-24%
Emisiones por consumo de combustible gas natural de calderas	218.802	174.162	116.450	-33%	-47%
Emisiones por consumo de combustible en vehículos	459.327	345.430	335.744	-3%	-27%
Emisiones fugitivas de gases refrigerantes en equipos de climatización	-	-	-	-	-
Emisiones fugitivas de SF6 e instalaciones de alta tensión	-	-	-	-	-
<b>Alcance 2</b>	3.964	3.218	-	-100%	-100%
Asociadas al consumo de energía eléctrica	3.964	3.218	-	-100%	-100%
Asociadas al consumo de energía Distric Heating	-	-	-	-	-
<b>Alcance 3</b>	2.995.848	491.716	1.016.685	107%	-66%
Emisiones por consumo de papel y de agua*	6.064	1.236	3.751	203%	-38%
Emisiones por viajes in itinere	2.334.556	361.643	674.818	87%	-71%
Emisiones por viajes de negocio	438.936	101.456	224.080	121%	-49%
Emisiones por estancia en hoteles en viajes de negocio	205.501	17.275	96.478	458%	-53%
Emisiones por gestión de residuo *	10.791	10.106	17.558	74%	63%
<b>Totales</b>	<b>3.693.600</b>	<b>1.028.901</b>	<b>1.480.746</b>	<b>44%</b>	<b>-60%</b>

\*El cambio de los factores de emisión del 2022 con respecto al año 2021 de DEFRA a la Oficina Catalana de Cambio Climático (por estar más actualizados a la fecha del cálculo de la huella) han influido en el aumento de estas emisiones, a pesar de contar con menos consumos de papel y menores residuos en 2022 con respecto a 2021.

# Uso sostenible de los recursos

En T-Systems hacemos una evaluación continua de los datos relacionados con consumos energéticos, los vehículos de flota y los viajes de negocios, ya que son ámbitos donde producimos un impacto negativo sobre el medio ambiente y el cambio climático. Por este motivo, establecemos objetivos de reducción y adaptamos, en la medida de lo posible, algunas operativas dentro de la compañía.

Consumo de electricidad (kWh)	2021	2022	Variaciones
22@	5.956.863	3.841.957	-36%
CDP 22@	-	10.177	-
Cerdanyola	4.375.673	4.863.941	11%
Orduña	317.868	265.302	-17%
Districlima confort	1.110.400	1.156.000	4%
Districlima data center	4.369.501	2.466.600	-44%
<b>Totales</b>	<b>16.130.305</b>	<b>12.603.977</b>	<b>-22%</b>

Consumo de combustibles fósiles	2021	2022	Variaciones
Gas natural (kWh)	954.417	638.153	-33%
Gasoil mantenimiento/emergencia (L)	5.272	4.360	-17%

Consumo de combustibles fuentes móviles-vehículos con tarjeta de combustible (l)	2021	2022	Variaciones
Vehículos compañía diésel	32.376	31.175	-4%
Vehículos servicio diésel	18.572	17.599	-5%
<b>Total</b>	<b>50.948</b>	<b>48.774</b>	<b>-4%</b>

Consumo de combustibles fuentes móviles-vehículos sin tarjeta de combustibles (km)	2021	2022	Variaciones
Vehículos compañía diésel	1.267.324	1.284.000	1%
Vehículos servicio diésel	1.419	7.196	407%
<b>Total</b>	<b>1.268.743</b>	<b>1.291.196</b>	<b>2%</b>

Viajes in itinere (Km)	2021	2022	Variación
Coche	1.891.138	2.879.248	52%
Coche eléctrico	343	-	-
Motocicleta	25.909	674.403	2503%
Bicicleta	23.163	-	-
Bicicleta eléctrica	5.199	-	-
Autobús	223.149	753.056	237%
Metro	202.266	716.221	254%
Tren, cercanías...	144.987	487.031	236%
<b>Total</b>	<b>2.516.154</b>	<b>5.509.959</b>	<b>119%</b>



**HEMOS ALCANZADO EL OBJETIVO DE LOGRAR QUE EL 100% DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA PROCEDA DE FUENTES RENOVABLES**

## Energías Renovables

En 2022, nuestro consumo de energía eléctrica procedía de fuentes 100% renovables avalado por certificados de garantía de origen.

Seguiremos trabajando en medidas que nos permitan incrementar el uso de energías renovables, en línea con los objetivos climáticos que nos hemos marcado. Destaca la instalación de paneles solares en la cubierta de nuestro CPD de Cerdanyola que nos está reportando un descenso del consumo eléctrico.

Viajes de negocio (Km)	2021	2022	Variación
Vuelo doméstico	126.186	346.670	175%
Vuelo corta distancia	173.995	1.519.677	773%
Vuelo larga distancia	121.271	307.702	154%
Tren nacional	2.182.185	717.885	-67%
Tren Internacional	0	4.910	-
Rent a car	4.944	29.995	507%
<b>Total</b>	<b>2.608.581</b>	<b>2.926.839,12</b>	<b>12%</b>

Otros consumos	2021	2022	Variaciones
Consumo de agua (m3)	2.715	2.839	5%
Consumo de papel (Kg)	904	886	-2%

# Economía circular

La economía circular es uno de los puntos centrales de la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo Deutsche Telekom. En esa línea, en T-Systems Iberia nos esforzamos por reciclar la mayor cantidad posible de nuestros residuos y utilizamos indicadores para hacer un seguimiento de nuestros progresos, como por ejemplo el nivel de reutilización de equipos.

Los residuos generados en nuestra actividad diaria se gestionan y controlan de acuerdo con un procedimiento específico cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable y su correcta gestión. Clasificamos y tratamos los residuos de acuerdo con la legislación vigente. Contamos con diversos 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.

En el año 2022 se han generado 88,26 toneladas, un 13% menos que en 2021 (100,96 toneladas).

**REUTILIZAMOS EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS Y ALARGAMOS SU VIDA ÚTIL**

Residuos por tipología (ton)	2021	2022
Residuos peligrosos	-	0,64
Residuos no peligrosos	100,96	87,62
<b>Total</b>	<b>100,96</b>	<b>88,26</b>

Residuos (ton)	2021		2022		Variaciones	
	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos	Peligrosos	No peligrosos
Papel y cartón	-	30,01	-	33,12	-	10%
Soportes magnéticos	-	-	-	0,33	-	-
RAEES	-	11,65	0,62	26,75	100%	130%
Plásticos	-	3,26	-	5,55	-	70%
Banales	-	19,31	-	19,19	-	-1%
Madera	-	36,21	-	1,37	-	-96%
Pilas alcalinas	-	-	0,02	-	-	-
Metales	-	0,52	-	1,31	-	-
<b>Totales</b>	<b>-</b>	<b>100,96</b>	<b>0,64</b>	<b>87,62</b>	<b>100%</b>	<b>-13%</b>

En 2022 hemos continuado avanzando en la optimización de los residuos peligrosos y no peligrosos, y en potenciar la economía circular a través de iniciativas de reutilización.

Reutilización de teléfonos CISCO (1.140 teléfonos vendidos)



Reutilización de 585 ordenadores portátiles (86% recomprados por nuestros empleados)



Reutilización de teléfonos móviles (se donaron 960 teléfonos)



Estas iniciativas contribuyen a minimizar el impacto medioambiental que tenemos al generar menos residuos y garantizar una mayor sostenibilidad gracias al principio de circularidad.

En el marco de T-together Medioambiente se han implementado otras iniciativas para reducir el uso de plástico como el reparto de cantimploras corporativas en el Wellcome Pack o la instalación de una fuente en la nueva oficina de Barcelona.

# Conservación de la biodiversidad

Apoyamos una iniciativa internacional de preservación de la biodiversidad. Hemos pedido a nuestros colaboradores que utilicen el motor de búsqueda Ecosia para sus búsquedas en Internet siempre que sea posible. Su uso contribuye a la forestación mundial y a hacer crecer el Bosque Magenta. Con los ingresos que genera la publicidad del buscador, Ecosia planta árboles en más de 30 países, en colaboración con organizaciones locales.



**CADA BÚSQUEDA REALIZADA EN ESTE BUSCADOR SIRVE PARA PLANTAR UN ÁRBOL DONDE MÁS SE NECESITA, LO QUE A SU VEZ SE TRADUCE EN ELIMINAR CO2 DEL ENTORNO**



# Formación y concienciación ambiental

Para la consecución de los objetivos definidos en el plan ambiental, la organización, entre otras acciones, pone a disposición del empleado diferentes cursos de formación en materia ambiental.

Durante 2022 se llevaron a cabo varias sesiones de formación ambiental relativas a Requisitos ambientales del servicio y Formación equipos de emergencias, a las que asistieron 106 personas en total durante 163 horas.

Además de las actividades de formación, se lanzaron iniciativas de sensibilización ambiental a través de los diferentes canales de comunicación (yam, newsletter, reuniones colaborativas). Estas iniciativas incluyen la comunicación de hitos logrados en materia ambiental como son la certificación ISO 14.001 o el registro y la verificación de la huella de carbono.



# IMPACTO POSITIVO

# T-SOCIAL, Espíritu solidario

**Bajo T-Social se integran las iniciativas de carácter social de T-Systems Iberia.** T-Social se ha consolidado en la compañía, gracias al empuje y compromiso de un grupo de personas voluntarias de T-Systems Iberia, con el objetivo de desarrollar actuaciones que generen y se traduzcan en un **impacto positivo** en la sociedad.

La coordinación se realiza a través de la **Comisión T-Social**, que en 2022 la conformaron 18 voluntarios: 7 promotores y 11 embajadores, uno por cada una de nuestras sedes.

Como parte de la Gobernanza de T-Systems Iberia, las donaciones a proyectos sociales se realizan conforme a procedimientos internos en coherencia con la cultura de integridad del Grupo Deutsche Telekom. En ese marco, se hace necesario, entre otros aspectos, la aprobación de los proyectos sociales por parte del Board de la compañía.



#PEOPLEMAKEITHAPPEN

En 2022 **donamos 70.000 euros** a diferentes fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

## Iniciativas destacadas

- **Crowdfunding/ matchfunding.** En T-Systems Iberia organizamos campañas para apoyar determinadas causas sociales. En 2022, a través de una campaña *matchfunding* donamos 10.000 euros a la Cruz Roja para ayuda a los refugiados de Ucrania (de los que 5.000 euros fueron aportados por los colaboradores), así como 2.800 euros en favor del Hospital Sant Joan de Déu a través del euro solidario mensual en nómina.

- **Voluntariado corporativo.** Colaboramos con la fundación IRES, comprometida con las familias en situación de vulnerabilidad, y con el proyecto Històries de Vida, involucrado en la reinserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión.

- **Donación de activos digitales.** Para favorecer la inclusión digital, se donaron cinco portátiles a la fundación ATENPACE y se desarrolló un aplicativo a medida para Històries de Vida (HowWeHelp).

- **Divulgación y apoyo de las enfermedades raras.** Hemos sido altavoz de la diversidad funcional y las enfermedades raras, conmemorando fechas señaladas como el Día Mundial de las Enfermedades Raras (28 Feb), Día internacional de la Sarcoidosis (13 Abril), Día Internacional Síndrome de Wolf-Hirschorn, SWH (16 Abril) y Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 Diciembre).



- **Realización de diversas actividades de sensibilización** sobre el cáncer de próstata, el cáncer infantil y el cáncer de mama.

- **Voluntariado deportivo.** Impulsamos el ejercicio físico a la vez que concienciamos sobre diversas causas sociales. Así, hemos participado en numerosas iniciativas, tal y como se detalla a continuación:

- Fomento de varias competiciones virtuales vía STRAVA.
- Reto virtual Pink October con la donación de 5.000 euros.
- Reto Movember con donación de 5.000 euros.
- Fomento de actividades deportivas de teambuilding en las sedes de T-Systems.
- Torneo de pádel solidario a favor del Hospital Sant Joan de Déu.
- Participación en la Magic Line para apoyar proyectos del Hospital Sant Joan de Déu con una aportación de 2.000 euros.

# Patrocinio y colaboraciones

En T-Systems Iberia se establecen criterios claros para las actividades de patrocinio y colaboraciones. A través de la herramienta EPAD se gestiona la documentación y las aprobaciones relativas a eventos, patrocinios y asociaciones.

Patrocinamos foros donde se plantean soluciones a los grandes retos a los que se enfrentan nuestros clientes. En la actualidad, la sostenibilidad ha emergido como uno de los grandes desafíos de las empresas. Por este motivo, en 2022 nos hemos posicionado como uno de los grandes players en este ámbito, con la participación en foros vinculados con la sostenibilidad donde también hemos puesto en valor nuestro compromiso y aproximación a la sostenibilidad en diferentes ámbitos como la movilidad, smart cities, fondos europeos, entre otros.

Así, patrocinamos el Foro Forbes de Sostenibilidad, el Digital Enterprise Show, Smart Energy Congress de Enertic en Madrid o la feria Greencities de Málaga. Asimismo, colaboramos con la revista y encuentros de Corresponsables, y el CNIS, Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos, en los que compartimos casos de éxito como, por ejemplo, nuestra solución Syrah.

## PATROCINIOS DESTACADOS

Día de la Unidad Alemana  
Premium Partner CCA - AHK 2022  
Advanced Factories  
Data Spaces Barcelona  
XI Jornadas Técnicas de AVISA  
ServiceNow Summit Madrid 2022  
XV Jornadas Apisa  
Enertic Programa 2022  
IX Jornada Ciudades Seguras, Sostenibles e Inteligentes, Valencia  
Food 4 Future - ExpoFoodtech 2022  
FORUM AUSAPE 2022  
Digital Enterprise Show  
Premios Computing + Evento sostenibilidad 2022  
Jornadas Nacionales de Innovación y Salud en Andalucía 2022  
Club Festibity 2022-2023  
CNADE - Congreso Nacional de Archivo y Documento Electrónico  
36º Encuentro de la Economía Digital y las Telecomunicaciones  
Greencities en Málaga  
GA4GH - Diamond  
Alcalá Mobile week  
Smart Energy Congress  
Diada de les Telecomunicacions  
XII Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos - CNIS  
Premium 27a Nit de les Telecomunicacions  
Projecte programa de beques Apadrina TIC 2022  
Conferencia Agile Spain  
Conveni de col·laboració URV - Acte de graduació

PATROCINAMOS CONGRESOS,  
JORNADAS O EVENTOS  
RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD  
DE LA COMPAÑÍA.

En 2022 continuamos participando activamente en asociaciones que tienen relación con nuestro sector de actividad, así como con otro tipo de organizaciones donde se tratan asuntos de interés para la compañía.

- AMETIC
- Associació D'empreses I Institucions 22@ Barcelona (22@ Network)
- Barcelona Global
- Cámara de Comercio de Granada
- AEC, Associació d'Empreses de Cerdanyola
- Asociación Española de la Carretera, AEC
- Círculo de Economía
- Fundació Cercle d'Economia
- AUSAPE, Asociacion de Usuarios de SAP España
- Sociedad Española de Informatica de la Salud, SEIS
- Club español de la energía, ENERCLUB
- Cámara de Comercio Alemana para España
- DIRCOM, Asociación de Directivos De Comunicación
- ACEC - Associació Catalana d'Empreses Consultores
- Barcelona - Catalunya Centre Logístic - BCNCL
- Fundación Goethe
- Fundacio Cercle Tecnologic de Catalunya
- Clúster Digital
- Clúster TIC Galicia
- Asociación Española del Retail, AER
- Uno Logistica
- Unio Catalana D'hospitals Instituto Tecnológico De Informática - ITI Enertic
- Change2Grow/C2G
- AED - Asociación Española de Directivos
- Círculo Tecnológico Granada
- Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Fundació Privada Universitat I Tecnologia La Salle
- Asociacion Española de Gestores de Viaje - AEGVE

La energía magenta nos une,  
Alfonso Alcaide

# Solución Syrah

La gran contribución de T-Systems Iberia a la sostenibilidad es la solución Syrah. Se trata de una plataforma para ayudar a nuestros clientes públicos y privados, y a nuestra propia compañía, a entender cómo se están alcanzando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

Syrah es una solución desarrollada en España, a través de sesiones de cocreación y colaboración con municipios de toda España. Syrah permite **monitorizar y hacer el seguimiento del estado de Sostenibilidad** de las Administraciones Públicas y Empresas, visualizar el estado de situación y facilitar el seguimiento de los objetivos y compromisos de la Entidad mediante una serie de **indicadores alineados con diferentes estándares**, como los de la **Agenda Urbana Española, GRI** o los **ODS** de la Agenda 2030.

Syrah es un cuadro de mandos avanzado, integrado por un portal Web personalizable para cada corporación y adaptable según el dispositivo de consulta (**diseño responsive**), que permite combinar tecnologías Cloud e IoT con capacidades de Big Data e Inteligencia Artificial, para la recogida, almacenamiento y procesamiento de los datos, y la creación de modelos predictivos que permitan simular el impacto de emprender determinadas estrategias, como por ejemplo el impacto de usar energía renovable en determinados servicios, tanto en la empresa como en la sociedad.

La solución permite también hacer comparativas del grado de cumplimiento de ODS entre empresas, o entre las distintas sedes de una misma empresa. Desde el punto de vista del sector público, Syrah permite la comparación entre ciudades similares por ubicación, actividad industrial, tamaño.... Así como el cruce de información entre el Plan de Acción Municipal (PAM) con los indicadores ODS, facilitando una visión global del gobierno de la Ciudad.

Syrah es un producto en continua evolución, y durante el 2022 se han realizado avances, añadiendo una serie de funcionalidades que mejoran las prestaciones y servicios ofrecidos hasta ese momento.

Durante el 2022, también se decidió internacionalizar Syrah e iniciar las tareas comerciales correspondientes para vender e implantar la solución para el Sector Público en la zona DACH (Alemania, Suiza y Austria). Para ello, se trabajó juntamente con Alemania para adaptar la solución a las necesidades y requerimientos correspondientes, y así crear un primer catálogo de indicadores de la zona DACH y la versión en Alemán de Syrah.

En paralelo, también se trabajó para adaptar Syrah para el sector privado, y poder cubrir una serie de nuevas funcionalidades definidas por el equipo internacional, y de esta forma poder incluir el producto en el Porfolio de Soluciones para Corporate.



# Syrah

ofrece diversas funcionalidades,  
de las que destacamos:

## ESTADO DE LOS ODS

Interfaz de gestión de los ODS, donde se puede mapear la actividad de los diferentes indicadores asignados con la Agenda 2030, pudiéndose ver el estado, logros y avance en cada ODS, en función de las metas que se definen para cada uno.



## DETALLE DE METAS DE APLICACIÓN A UN ODS

Entrando en cada uno de los ODS y de forma agrupada, se puede ver información en detalle, con sus metas y la información de cada uno de los indicadores que aplican a cada meta y objetivo.



## DETALLE DE INDICADORES DE UN ODS

Dentro de cada indicador se muestran los valores acumulados, valor en tiempo real actualizado, comparativa con los objetivos por periodo, datos históricos y seguimiento de la tendencia, entre otros.



## COMPARADOR

Gracias a las capacidades de integración de información de diferentes fuentes y ámbitos territoriales, la herramienta permite a las entidades realizar comparativas tanto absolutas como relativas específicas de cumplimiento de los indicadores con otros entes de referencia, en aquellos indicadores que se puedan obtener desde fuentes abiertas.



## ESTRATEGIA

Syrah, permite el mapeo de indicadores con diferentes Objetivos Estratégicos (Planes, programas y ejes estratégicos propios) para adecuar los indicadores obtenidos a las diferentes estrategias del cliente.



## HERRAMIENTA DE GENERACIÓN DE INFORMES

Se permite la creación automática de informes personalizados, bien con información global relativa a uno o varios ODS como información específica en base a los indicadores seleccionados del cuadro de mando.



En 2022, **T-Systems Iberia y Villafañe & Asociados Consultores (V&AC)** firmaron un acuerdo para impulsar la sostenibilidad a través de la solución Syrah. Con esta alianza se unen las capacidades tecnológicas y de innovación de T-Systems, con el conocimiento y experiencia de V&AC como consultora de estrategia que gestiona y mide la reputación corporativa.

Ambas empresas están trabajando en un modelo de certificación del proceso de recogida y análisis de los datos, para aportar mayores garantías y transparencia a los clientes.

# Nuestra contribución a la agenda 2030

CON MUCHOS DE NUESTROS PRODUCTOS, SOLUCIONES Y MEDIDAS CONTRIBUIMOS A LA SOCIEDAD Y AL MEDIO AMBIENTE Y, EN CONSECUENCIA, A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

La estrategia de cambio climático hace que en T-Systems Iberia toda la electricidad consumida sea de certificados de origen renovable y que dispongamos de paneles solares en el CPD de Cerdanyola.

T-Systems Iberia trabaja en añadir soluciones innovadoras y sostenibles a su portfolio y realiza proyectos de coinnovación con sus clientes.

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

La estrategia de cambio climático del Grupo Deutsche Telekom incluye objetivos muy ambiciosos: reducir las emisiones de CO2 de Alcance 1 y Alcance 2 en un 95% para 2025, en comparación con 2017, así como ser neutro en carbono en 2040. T-Systems Iberia avanza en la implementación de medidas de eficiencia energética y en el uso de energía renovable.



T-Systems Iberia promueve la salud a través de soluciones E-HEALTH y de numerosas iniciativas llevadas a cabo con la plantilla en materia de salud y seguridad (Magenta Express, club T-Sport...)

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

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

T-Systems apoya y fomenta la igualdad y la diversidad de la plantilla. Los compromisos en esta materia se reflejan en el Plan de Igualdad de la compañía y en diversas iniciativas coordinadas desde T-Social con entidades que fomentan la inclusión de personas con discapacidad.

T-Systems Iberia promueve el "Plan Renove" de reutilización de equipos informáticos y móviles amortizados.

Destaca la participación en el Board de GeSI, plataforma formada por las empresas tecnológicas más influyentes que marcan la agenda de la sostenibilidad del sector IT



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

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

C/ Pere IV 313-321, 08020 Barcelona

C/ Orduña, 2, 28034 Madrid

[www.t-systems.com/es/es](http://www.t-systems.com/es/es)

[FMB-TS\\_IB\\_RSC\\_IBERIA@t-systems.com](mailto:FMB-TS_IB_RSC_IBERIA@t-systems.com)

Marketing & Comunicación T-Systems Iberia