



getronics

Estado de  
información no  
financiera

2021

## Tabla de contenido

1	CARTA DE LA DIRECCIÓN DE GETRONICS IBERIA .....	5
2	ALCANCE DE LA MEMORIA E INFORMACIÓN FISCAL.....	7
3	NUESTRA EMPRESA. Modelo de Negocio .....	9
3.1	El Grupo Getronics .....	9
3.2	Getronics en Iberia.....	9
3.3	Objetivos y estrategias .....	10
3.4	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución ....	11
3.5	Organización y estructura .....	11
3.6	Sectores de mercado.....	11
3.6.1	Sector privado .....	12
3.6.2	Sector Finanzas .....	12
3.6.3	Sector público .....	13
3.6.4	Sector socio sanitario .....	14
4	2021, CONTINÚA LA PANDEMIA .....	15
4.1	Organización frente a la pandemia .....	15
4.2	El impacto del COVID-19 en el modelo de Trabajo Remoto.....	16
4.3	Presencialidad en Instalaciones de Getronics / cliente.....	17
4.4	Expediente de Regulación de Empleo datos 2021 .....	17
4.5	La seguridad y la salud en tiempos de COVID-19 datos 2021. Evolución de casos COVID-19 en 2021 .....	17
4.6	La Escucha Activa: Programa Getvibes .....	19
4.7	Reinvención del rol de seguridad y salud en el trabajo .....	21
4.7.1	Seguridad y salud: Principales iniciativas en 2021.....	21
5	Políticas y Compliance .....	25
5.1	Misión, Visión y Valores .....	25
5.2	Función de Compliance y Process Improvement .....	27
5.3	Políticas, Sistemas de Gestión y Certificaciones.....	27
5.3.1	Management Global System .....	27
5.3.2	Sistema de Gestión Local de Getronics Iberia: SGL .....	28
5.3.3	Certificaciones .....	29
5.4	Mejora continua .....	33
5.4.1	Auditorías internas: Compliance & Audit .....	33
5.4.2	Objetivos y planes .....	33

5.5	Gestión de la satisfacción del cliente.....	34
5.5.1	Satisfacción del cliente (CSAT): .....	34
5.5.2	Atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones .....	36
6	Código ético y procedimientos de diligencia debida .....	37
6.1	Código global de conducta empresarial de Getronics.....	37
6.2	Canal de denuncias .....	39
6.3	Procedimientos de diligencia debida .....	40
6.3.1	Ambientales .....	40
6.3.2	Derechos humanos .....	40
6.3.3	Lucha contra la corrupción y el soborno .....	42
6.3.4	Manual de prevención del delito.....	43
6.3.5	Departamento de soporte legal.....	44
7	NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL .....	46
7.1	Efectos de las actividades en el medio ambiente .....	46
7.2	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental .....	47
7.3	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales .....	47
7.4	Aplicación del principio de precaución .....	48
7.5	Contaminación.....	49
7.5.1	Contaminación atmosférica .....	49
7.5.2	Contaminación por ruido.....	50
7.5.3	Contaminación lumínica .....	50
7.6	Economía circular y gestión de residuos.....	50
7.7	Uso sostenible de los recursos .....	51
7.7.1	Agua .....	51
7.7.2	Materias primas .....	51
7.7.3	Energía.....	52
7.8	Protección de la biodiversidad.....	52
7.9	Efectos actuales y previsibles de las actividades en el medio ambiente .....	52
8	La gestión de los recursos humanos.....	54
8.1	Perfil de la plantilla.....	54
8.2	Proceso retributivo .....	64
8.3	Retribución flexible.....	69
8.4	Políticas de desconexión laboral y conciliación .....	69
8.5	Organización del trabajo .....	71
8.5.1	Distribución de horarios .....	71

8.5.2	Modelo Híbrido de Trabajo en Getronics.....	72
8.6	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad .....	72
8.7	Organización del área de Seguridad y Salud .....	73
8.8	Diálogo social y relaciones sindicales .....	75
8.9	Formación y desarrollo .....	77
8.10	Talento joven .....	79
8.11	Igualdad de género .....	81
8.11.1	Nueva Normativa RD 901/2020 y RD 92/2020 .....	82
8.11.2	Planes de igualdad .....	82
8.11.3	Contexto social .....	83
8.12	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo .....	86
9	DERECHOS HUMANOS.....	88
9.1	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.....	88
9.2	Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos .....	89
9.3	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo .....	89
10	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO .....	91
10.1	Prevención .....	91
10.2	Blanqueo de capitales.....	94
10.3	Delitos contra la competencia y los mercados .....	95
10.4	Descubrimiento y revelación de secretos .....	95
10.5	Defensa de los derechos de propiedad intelectual.....	96
11	Comprometidos con la sociedad.....	97
11.1	Campañas de apoyo .....	97
11.2	Impacto de nuestro negocio en la sociedad: .....	98
11.3	Nuestras compras: responsables.....	99
11.4	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. ....	99

# 1 CARTA DE LA DIRECCIÓN DE GETRONICS IBERIA



**Yolanda de Prado, *Managing Director Iberia***

Como presentación a este informe de Información No Financiera 2021, me dirijo a ustedes reforzando el mensaje del año anterior. Venimos de un tiempo complicado en el que la pandemia ha acelerado y propiciado nuevas formas de trabajo. Los últimos años han traído grandes retos que hemos tenido que aceptar y superar en tiempo récord.

La rapidez con la que están cambiando los modelos de negocio y los paradigmas empresariales nos ha obligado a diseñar estructuras más flexibles y dinámicas, aplicar procesos más orientados a negocio, automatizar funciones y dedicar más tiempo y recursos a la búsqueda de nuevas formas de hacer las cosas. Las limitaciones que impone la COVID-19 y esta nueva forma de educar, aprender y trabajar que ha impulsado, hará que dispongamos de muchos datos y pautas que, gestionados correctamente, lograrán muchos avances. Estamos obligados a pensar y avanzar para mejorar la forma de trabajar en remoto siendo más productivos, orientados a resultados, y manteniendo altos niveles de colaboración e interlocución, siempre sin olvidar la importancia de las relaciones con nuestros clientes y los vínculos entre las personas que formamos Getronics.

La colaboración y el trabajo duro de todos ha sido clave para identificar oportunidades y sacar lo mejor de nosotros mismos, lo que me hace ser optimista sobre el futuro. Esta situación vivida en los dos últimos años ha sacado mucho de lo bueno que todos tenemos dentro. Vemos a cada instante cómo alguien echa el freno a su vida y se detiene para ayudar a los demás. Y eso tiene que conducirnos necesariamente a reconocer una victoria



colectiva. Una sociedad capaz de anteponer las necesidades ajenas a las propias es una sociedad que saldrá adelante.

---

***Toda la información que encontrará en esta memoria responde a nuestra visión de reimaginar cómo la transformación digital puede dar forma al futuro de cada uno de nuestros clientes.***

---

En Getronics tratamos de reimaginar la experiencia digital a través del trabajo conjunto de nuestros expertos, clientes y partners. Al hacerlo, transformamos las empresas y contribuimos a hacer avanzar la sociedad.

La curiosidad y la pasión por la tecnología y la ingeniería han sido los motores que nos han impulsado durante más de 130 años. Hoy en día, nuestro equipo de cerca de 4.000 personas en 20 países de Europa, LATAM y APAC mantiene los mismos valores y sigue guiando a nuestros clientes a través de sus propios viajes de transformación digital, aprovechando una cartera de TI integrada y *secure-by-design* al servicio de las personas y de la experiencia digital.

En esencia, nuestros compromisos son los mismos de hace un año, pues están basados en nuestros valores, pero eso sí, son compromisos reforzados y ampliados por un año más de trabajo y de cultura compartida que, además, nos alientan para enfrentarnos con optimismo a un nuevo año.

Precisamente por ser una parte esencial de la cultura que compartimos, no podemos olvidar que la **Responsabilidad Social Corporativa la construimos todos los que trabajamos en Getronics**. Tan sólo si asumimos cada uno de nosotros internamente este compromiso, aportando nuestra pequeña o gran aportación, nuestra responsabilidad en cada proceso, en cada gesto, en cada decisión que tomamos como empleados de esta compañía, haremos de ella una institución responsable.

Somos más de 1.600 profesionales en Iberia construyendo el futuro a través de la innovación. Nuestro equipo es el motor de Getronics y, por ello, tenemos un firme compromiso con su bienestar: trabajamos por la mejora de sus competencias y su desarrollo profesional, la conciliación de su vida personal y laboral, la igualdad de trato y oportunidades y la generación de un ambiente de trabajo motivador y saludable.

Con tantas personas aportando su talento al éxito de nuestras actividades, nos hemos propuesto crear un contexto de relaciones laborales de referencia en el tejido empresarial. Nuestra meta es crecer ampliando continuamente nuestra capacidad para retener y atraer equipo humano. Y en ello estamos trabajando día tras día.

**Yolanda de Prado**  
**Managing Director Iberia**

## 2 ALCANCE DE LA MEMORIA E INFORMACIÓN FISCAL



La presente memoria incluye información global de Getronics en Iberia, y de forma específica, de las entidades de **Global Rosetta, S.L.U.** y **Connectis ICT Services, S.A.U.** según los requerimientos de Información No Financiera exigidos en la Ley 11/2018 como complemento de sus Cuentas Anuales.

Como se ha indicado anteriormente, las entidades englobadas en Getronics Iberia son:

### **Connectis ICT Services Spanish Holding S.L.U.**

- CIF: B86956216
- Domicilio: Vía de los Poblados, nº 1, edificio D, planta 2, Madrid – 28033
- Propietarios: 100% GTN Services B.V. (Holanda)
- Administrador: Yolanda de Prado López

### **Connectis Financial and Shared Services, S.L.U.**

- CIF: B86997947
- Domicilio: Vía de los Poblados, nº 1, edificio D, planta 2, Madrid – 28033
- Propietarios: 100% Connectis ICT Services Spanish Holding SLU
- Administrador: Yolanda de Prado López

#### **Connectis ICT Services, S.A.U.**

- CIF: A48263693
- Domicilio: Vía de los Poblados, nº 1, edificio D, planta 2, Madrid – 28033
- Propietarios: 100% Connectis ICT Services Spanish Holding SLU
- Administrador: Yolanda de Prado López

#### **Global Rosetta, S.L.U.**

- CIF: B86867710
- Domicilio: Vía de los Poblados, nº 1, edificio D, planta 2, Madrid – 28033
- Propietarios: 100% Connectis ICT Services Spanish Holding SLU
- Administrador: Yolanda de Prado López

#### **Connectis Managed Cloud España S.L.U.**

- CIF: B66686288
- Domicilio: Rosselló i Porcel, 21, planta 11 - 08016 - Barcelona
- Propietarios: 100% GTN CMC Holding BV (Holanda)
- Administrador: Yolanda de Prado López

#### **Connectis Managed Cloud International Service Desk S.L.U.**

- CIF: B66686262
- Domicilio: Rosselló i Porcel, 21, planta 11 - 08016 - Barcelona
- Propietarios: 100% GTN CMC Holding BV (Holanda)
- Administrador: Yolanda de Prado López

El mercado cada vez más cambiante y competitivo en el que opera Getronics obliga a realizar constantemente un análisis del entorno interno y externo, teniendo en cuenta los cambios políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, que se suceden de forma rápida para poder adaptar las estrategias y orientarlas a las necesidades de los grupos de interés.

Para ello, mediante los diferentes análisis de mercado realizados por el grupo, en Getronics España y Portugal, se identifican las principales fortalezas derivadas de su historia y experiencia en el mercado, la pertenencia a un grupo internacional sólido y la capacitación de su personal como palancas para afrontar los cambios y amenazas que surgen en cada momento.

Adicionalmente se dispone de herramientas de análisis de riesgos que permiten establecer acciones para controlar y minimizar los posibles impactos negativos, así como aprovechar las oportunidades detectadas.

Global Rosetta y Connectis ICT en el año 2021 no han obtenido beneficios y no han realizado pagos a cuenta del Impuesto de sociedades. Se han recibido subvenciones concedidas del organismo público SEPE, por la contratación de jóvenes y desempleados de larga duración por importe de 55.008 euros en Global Rosetta, S.L.U mientras que Connectis ICT no ha tenido en 2021.



## 3 NUESTRA EMPRESA. MODELO DE NEGOCIO



### 3.1 El Grupo Getronics

Un gran proyecto en crecimiento, **líder en soluciones y consultoría de tecnologías de la información y de la comunicación**, con años acumulando experiencia, permitiendo generar un conjunto de activos de alto valor añadido en los ámbitos de empleo, sanidad, servicios sociales, entidades financieras, industria, energía, turismo, transporte, entidades aseguradoras, distribución, innovación, operadores de comunicaciones y administración pública.

---

**Queremos ser reconocidos por liderar la revolución de la experiencia digital en el lugar de trabajo**

---

### 3.2 Getronics en Iberia

Getronics cuenta con distintas oficinas en España y Portugal: Barcelona, Valencia, Bilbao, Coruña, Vigo, Oviedo, Valladolid, Sevilla, Almería, Cuenca, Zaragoza y Lisboa, si bien la sede principal se encuentra situada en Madrid, con dirección: Parque Empresarial Alvento, Calle Vía de los Poblados, 1, 28033, desarrollando las distintas actividades desde cualquier ubicación.

Getronics Iberia es una de las principales compañías tecnológicas y de servicios TIC de referencia en el mercado, en crecimiento permanente y con presencia internacional. Es el resultado de compra y posterior evolución de empresas líderes en el sector de las tecnologías de la información a lo largo del tiempo.

El mundo está desarrollando una nueva forma de hacer negocios. El ritmo acelerado de la innovación tecnológica, junto con nuestra sociedad cambiante, está redefiniendo las tecnologías, la arquitectura y los procesos empresariales.

La sólida posición de Getronics Iberia en los mercados donde opera, la fortaleza de su principal activo -su equipo humano- y su importante cartera de clientes estratégicos en los distintos sectores, nos sitúan como una compañía de referencia en el ámbito de las TI.

### 3.3 Objetivos y estrategias

Durante los últimos dos años, Getronics ha sufrido varios cambios de accionariado que han impactado tanto en el personal como en la organización global. Así, el objetivo global ha sido la consolidación de lo que hemos definido como "**Back to the Basics**" que resume la idea de recuperar la personalidad que siempre hemos tenido.

Recuperar la confianza de nuestros empleados ofreciéndoles seguridad en su puesto de trabajo, en un ambiente colaborativo y de transparencia.

Donde el cliente y los resultados serán el pilar central del nuevo modelo operativo. Con claras y básicas responsabilidades:

- Sales growth y customer relationship
- Estabilizar y motivar de nuevo a nuestros equipos y retener a nuestra key people
- Promover las mejores prácticas en determinadas zonas
- Liderazgo y comunicación
- Orientación a resultados globales

Es un **modelo orientado a principalmente a nuestros empleados**, y, como no puede ser de otra manera, **con el foco en nuestros clientes y en nuestros resultados**.

- **Es un modelo basado en la colaboración:** Las actividades son responsabilidad de cada uno, pero los procesos y los objetivos son de la compañía (de todos).
- **Requiere un profundo cambio cultural.** No se producirá de un día para otro.

Algunos principios que reforzar:

- Responsabilidad y corresponsabilidad
- Visión periférica. ¿Qué más puedo dar para que el proceso vaya mejor?
- Participación y transparencia. Debate para llegar a decisiones, pero asunción de las decisiones que se adopten
- Foco en lo realmente importante

- Gestión adecuada de personas. No todos servimos para lo mismo, ni hay un único "career path" valioso para la Compañía

### 3.4 Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

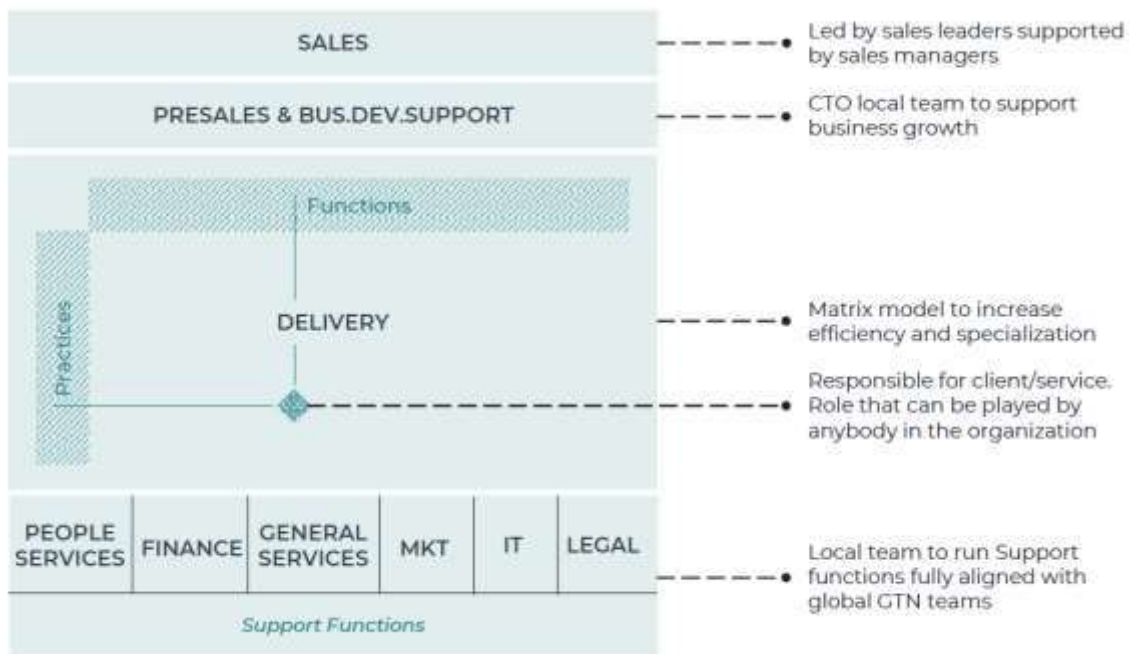
Como factores que pueden afectar negativamente a la consecución de estos objetivos identificamos básicamente dos:

- la altísima inflación prevista,
- y la alta demanda de profesionales TIC que existe actualmente en el mercado, que dificulta la captación de talento.

Por otro lado, como factores que pueden afectar positivamente a los resultados, es la mayor demanda de servicios IT en distintos sectores, tras la situación generada por la pandemia.

### 3.5 Organización y estructura

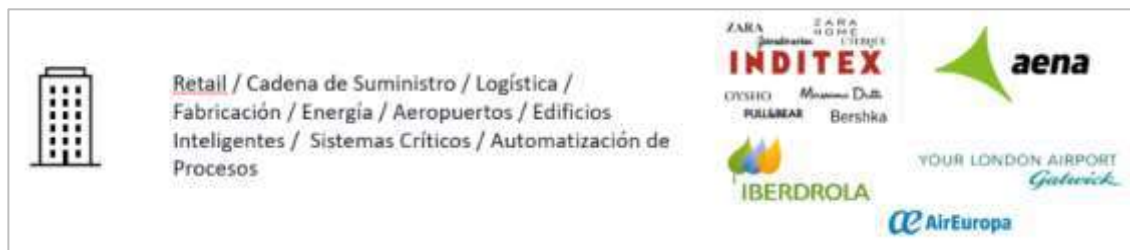
El despliegue del objetivo descrito en el punto anterior se materializa en un modelo de organización líquida, más flexible, que se esquematiza en cuatro grandes áreas, según se representa en la siguiente imagen:



### 3.6 Sectores de mercado

Tanto Global Rosetta, como Connectis ICT operan en los siguientes sectores de mercado:

### 3.6.1 Sector privado



Con clientes como:

- **Inditex** - Desde 2006, desarrollando aplicaciones para áreas como logística, finanzas, RRHH y las propias tiendas. Aplicando tecnologías como Java, Typescript, Microstrategy, Powercenter o PowerBI.
- **AENA** - Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones aeroportuarias 24x7x365, soportando más de 100 aplicaciones algunas de ellas críticas.
- **Iberdrola** - Servicio de Soporte global de aplicaciones AMS de SIAM (Sistema Integrado de Actuación en el Mercado) desde 2011 hasta la actualidad, con más de 30 profesionales en un modelo on-site/near-shore.

Dando servicios de:

- **Logística** - Servicio de Soporte y Desarrollo de aplicaciones de la cadena logística de Inditex.
- **Rendimiento** - Servicio de pruebas de rendimiento de las aplicaciones de Inditex (incluye ecommerce)
- **Sistemas críticos** - Servicio de mantenimiento y desarrollo sistemas críticos AENA.
- **Movilidad** - Localización indoor, gestión del trabajo en campo.
- **Productos** - MES, MOM, Gestión de mantenimientos en planta, Gestión de activos.

### 3.6.2 Sector Finanzas

Con grandes cuentas en:

- **Al Rajhi Bank** - Mantenimiento de las aplicaciones de banca minorista y corporativa (online y móvil) para Al Rajhi Bank (Arabia Saudí).
- **Banco Santander** - Colaboración en distintas modalidades (Servicios, proyectos, Asistencia Técnica) desde hace más de dieciocho años.
- **Banco Sabadell** - Colaboración en distintas modalidades (Servicios, proyectos, Asistencia Técnica) desde hace más de veinte años.

Y clientes como:

- **HSMs** – Distribuidor de Vormetric Data Security Manager para la administración centralizada de las políticas de seguridad de datos y la administración de claves.
- **Liberbank** – Servicios de Powercenter y Microstrategy.
- **Lagunaro** – Servicios de Desarrollo en tecnologías Oracle.
- **Caser** – Servicios de Desarrollo de aplicaciones web en tecnología Angular.

### 3.6.3 Sector público

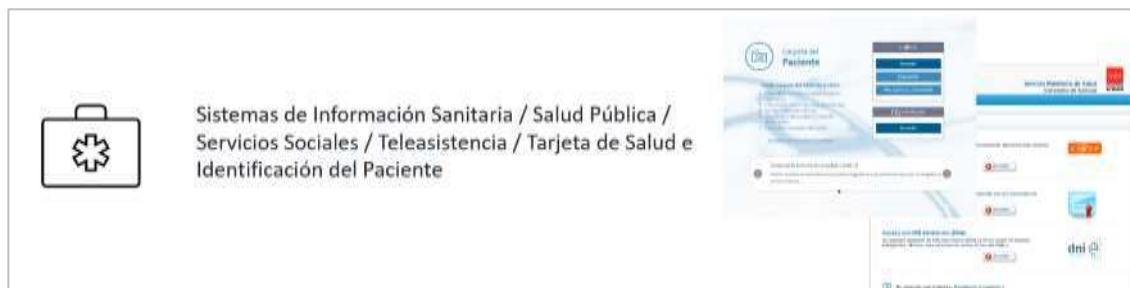


Con grandes servicios en:

- **Ministerio de Hacienda y Función Pública** - Proveedor tecnológico del MinHAFP en materia de administración electrónica desde 2005.
- **Junta de Andalucía** - Proveedor de la Junta de Andalucía en servicios de impulso de la Administración Electrónica desde el año 2000.
- **Universidades** – Nuestro producto TiWorks es en la actualidad la plataforma de gestión de expedientes con mayor implantación en las universidades públicas españolas.
- **Empleo** – Proveedor tecnológico del Ministerio de Empleo, SEPE, GISS desde hace más de 20 años.
- **Ministerio de Interior** – Servicio de Mantenimiento integral de aplicativos de la Secretaría de Estado para la Seguridad.
- **Principado de Asturias** – Servicio de mantenimiento del sistema de Gestión Tributaria del Principado de Asturias.



### 3.6.4 Sector socio sanitario



Dando servicio de mantenimiento y soporte en clientes como:

- **SERMAS** - Mantenimiento, evolución y desarrollo de aplicaciones y análisis de datos sanitarios (MEDAS).
- **SACYL** – Servicio de mantenimiento y evolución de las aplicaciones asistenciales.
- **SAS** – Oficina de Calidad del Servicio Andaluz de Salud.
- **SIP** – Sistema de Identificación Poblacional del Servei Valencià de Salut.
- **Sanidad Pública** – Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, Ingesa, Sacyl, IBSalut, Servicio Murciano de Salud, Servicio Cántabro de Salud, Servicio Catalán de Salud, Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Sanidad de Asturias, Rioja, Extremadura, Valencia, Canarias y Osakidetza.
- **Sanidad Privada** - Curia Bética de San Juan de Dios, Hospitales San Roque.
- **Social** - Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de Extremadura, Ayuntamiento de Barcelona y el Ayuntamiento de Roquetas de Mar.

## 4 2021, CONTINÚA LA PANDEMIA



Aunque haya podido haber empresas más o mejor preparadas para afrontar todas las consecuencias que ha traído consigo la pandemia del COVID-19, la realidad es que ninguna organización se esperaba vivir una ola de cambios tan súbitos y profundos.

Empezando por el teletrabajo, los cambios operativos a nivel logístico, la reestructuración de la fuerza laboral y la necesidad de reinversión en muchos casos para no desaparecer; esta crisis no ha sido fácil de sobrellevar, y seguirá trayendo consigo mayores retos.

En este apartado, detallaremos los datos, acciones e iniciativas que han sido consecuencia de la Pandemia COVID, desde el 2020 y que han continuado en el año 2021.

### 4.1 Organización frente a la pandemia

En el año 2021, en Getronics, se han mantenido los mismos mecanismos de organización frente a la Pandemia; "Comités de Crisis Pandemia" local e Internacional en donde se toman o mantenían las decisiones respecto al trabajo remoto con el objetivo de proteger a su plantilla.

Los comités de Crisis están constituidos por las personas clave de la compañía, cuyo objetivo es supervisión periódica de la situación, garantizando que se tomaran las medidas de mitigación y organización apropiadas que facilitasen la mitigación de cualquier situación relacionada con la pandemia.

Además, Getronics cuenta desde el 2020 con el Equipo de Respuesta ante Pandemias Global (PRT) incluye a personas clave en todo el negocio para supervisar la situación (siguiendo la guía de la OMS y los CDC) y garantizar que se tomen todas las medidas apropiadas y se implementen medidas de mitigación. Todas las actividades y decisiones respecto a una progresiva y gradual transición hacia el trabajo presencial se implementarán siempre bajo los protocolos, códigos de buenas prácticas y procedimientos de seguridad y salud marcados por las autoridades competentes en la materia, tanto a nivel estatal, como autonómico y local.

## 4.2 El impacto del COVID-19 en el modelo de Trabajo Remoto

El estado de Alarma decretado por el Gobierno finaliza el 9 de mayo 2021, y por consecuencia en esta fecha finalizan las excepciones para la regularización del teletrabajo por la situación excepcional del COVID, estableciéndose 3 meses de plazo para regularizar los acuerdos de teletrabajo en un modelo de trabajo normal y no excepcional por la Pandemia.

Getronics tras realizar las consultas con los representantes de las personas trabajadoras sobre la política de teletrabajo y, finalmente, decide lanzarla en línea con el modelo flexible que la Organización quiere implantar (avalado por las respuestas de la mayoría de vosotros a través de GetVibes1\*) *\*Detalle en el siguiente apartado.*

La Política enviada el 13 de mayo del 2021 por la compañía a toda la plantilla incluye los siguientes documentos:

- Guía de la política de teletrabajo
- Contrato de teletrabajo
- Guía para la prevención de riesgos en teletrabajo
- Procedimiento de entrega de material
- Compensación por teletrabajo

Adherirse al modelo tiene carácter voluntario y las personas trabajadoras podían optar a los siguientes procedimientos y plazos:

- Si se desea adherir a la política de teletrabajo – se cuenta de plazo hasta el 5 de junio de 2021 y hay que solicitarlo a través de un ticket en Support
- La respuesta a la solicitud por parte de la empresa - plazo hasta el 25 de junio; se analizará el número de peticiones, su idoneidad y la capacidad de nuestros centros de trabajo. Se procederá a contestar a todas las solicitudes recibidas con la aceptación o la negativa y, en su caso, las condiciones y procesos a realizar con carácter previo a la firma e implementación del teletrabajo.
- Si no se desea adherir al teletrabajo no es preciso que comunicar nada.

### **4.3 Presencialidad en Instalaciones de Getronics / cliente.**

Como se ha indicado en el apartado anterior, hasta junio del 2021, se analizaron las solicitudes de Teletrabajo por parte de las personas trabajadoras y se fue dando respuesta a cada una de ellas por parte de la compañía.

A partir de septiembre 2021, hubo varios intentos de retomar la presencialidad en las oficinas bajo el modelo híbrido, pero la 5ª y 6ª Ola de la Pandemia (Septiembre – Diciembre) retrasaron los planes de implantación y se continuó con un modelo de trabajo remoto.

La presencialidad en instalaciones (cliente), sólo afectó a un 20% de la plantilla y no de manera continua sino de manera puntual dependiendo principalmente de los modelos de Plan de contingencia de los clientes que así lo exigían.

Por parte de Getronics, para ese pequeño % de la plantilla que tenía presencialidad puntual o recurrente, se gestionaron y actualizaron todas las Coordinaciones de Actividades Empresariales desde el Servicio de Prevención Mancomunado de Getronics, y se facilitaron todos los Equipos de Protección Individual requeridos para minimizar los riesgos del COVID.

### **4.4 Expediente de Regulación de Empleo datos 2021**

Basado en el Real Decreto 463/2020 por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Como muchas compañías Getronics se vio impactada por un descenso de su actividad, llegando a gestionar en marzo de 2020 un procedimiento de Expediente de Regulación de Empleo para la suspensión temporal de los contratos por causa de fuerza mayor durante el periodo comprendido desde el 1 de abril de 2020 hasta la finalización del estado de alarma.

En el 2021, el ERTE afectó al 0,3% de la plantilla de Getronics.

**CONNECTIS ICT SERVICES – 3 PERSONAS**

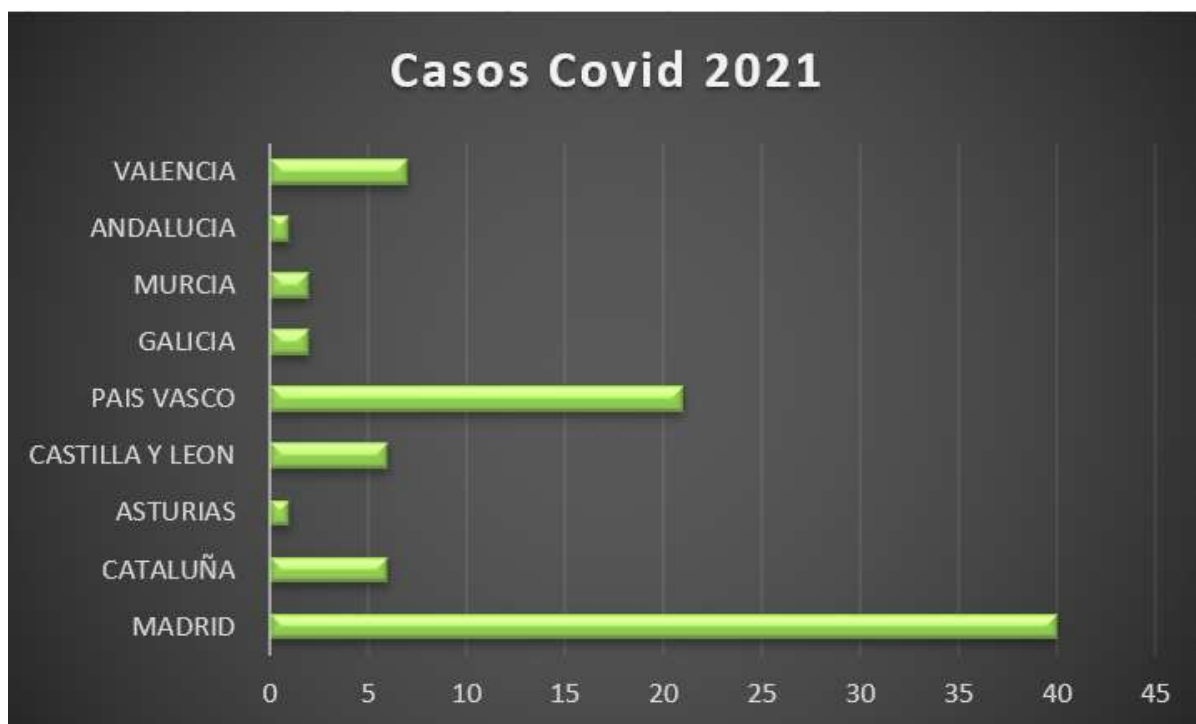
**GLOBAL ROSETTA – 2 PERSONAS**

### **4.5 La seguridad y la salud en tiempos de COVID-19 datos 2021. Evolución de casos COVID-19 en 2021**

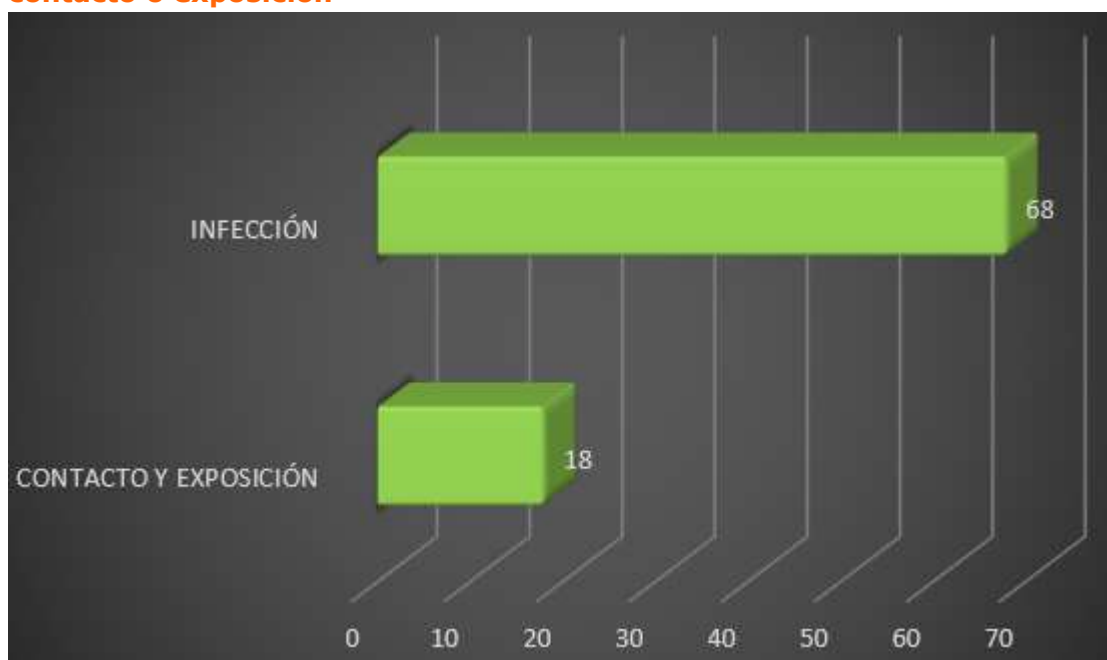
La pandemia durante el 2021 afectó al 5% de la plantilla de Getronics (Datos registrados oficialmente por el Servicio Público de Salud y facilitados por la Mutua Fraternidad Muprespa).

En los siguientes gráficos se presentan los datos referentes al volumen, la ubicación geográfica y el motivo de las Bajas de Enfermedad.

**Gráfico de Volumen de Casos COVID 2021 en Función de la Comunidad Autónoma.**

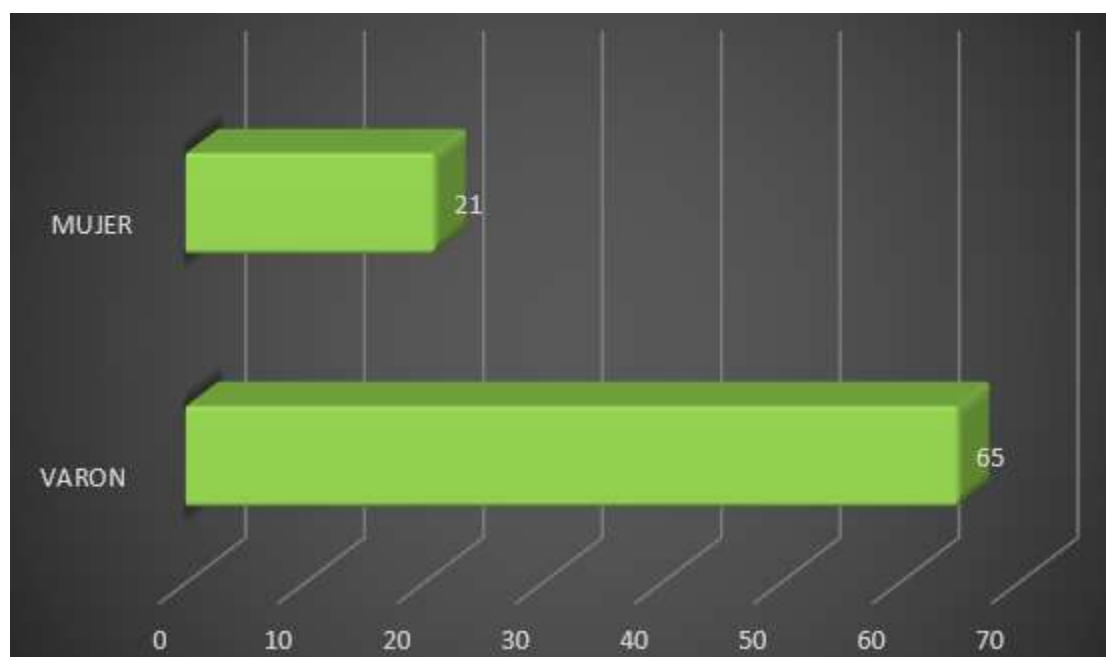


**Gráfico de volumen de casos COVID-19 año 2021 por motivo: infección o contacto o exposición**





## Gráfico de volumen de casos COVID-19 año 2021 por GÉNERO



### 4.6 La Escucha Activa: Programa Getvibes

GetVibes nace en el 2020 como el programa de escucha activa, con el que Getronics ha acompaña a su equipo durante la crisis de la Pandemia.

El objetivo de la Consulta es identificar y analizar la situación de la plantilla y así poder definir ejes de actuación que nos ayuden a construir y adaptar las iniciativas de la organización en tiempos de Pandemia y PostPandemia.

Los principales objetivos que se plantea la Consulta voluntaria a toda la plantilla son:



La iniciativa comenzó en 2020 y continuó en 2021 con el lanzamiento de Getvibes 1 y Getvibes 2.

A continuación, se detallan los datos principales de ambas consultas realizadas en el año 2021.

## GetVibes 1

### Programa GetVibes



- Periodo Temporal: enero y febrero 2021
- Encuestas digitales, voluntarias y anónimas
- Áreas consultadas: Bienestar, Comunicación, Futuro del Trabajo, Liderazgo y áreas de Mejora.

En febrero de 2021 se comunican a la plantilla los **resultados globales y locales**, mediante diferentes comunicados:

- **Bienestar:** El 64% trasladó que el estado emocional que más le representaba habitualmente era la calma. Un 70% decía sentirse seguro a nivel de bienestar físico y mental.
- **Comunicación:** Un 75% consideraba que los equipos trabajaban eficazmente. Existía un alto nivel de satisfacción con las comunicaciones entre el equipo y con el manager (77%-83%). Más de un 60% recibía regularmente un feedback de su manager.
- **El Futuro del Trabajo - Future of Work:** El 64% prefería un modelo de teletrabajo donde se teletrabajase más de 2 días a la semana. Consideraban que se podría mejorar el modelo incrementando la periodicidad de las reuniones de equipo. Un 72% sentía que contaba con el soporte adecuado (información y apoyo) para adaptar su entorno de trabajo.
- **Liderazgo:** El 69% decía tener confianza en el manager ante la gestión de oportunidades y dificultades asociadas a los nuevos modelos de trabajo. Un 75% se encontraba satisfecho de poder participar en la transformación de Getronics.
- **Áreas de mejora identificadas:** Reforzar la agilidad y las comunicaciones de equipo. Impulsar las acciones de capacitación en wellbeing, health & safety.

## GetVibes 2

Getvibes 2 nace en la etapa de recuperación y vuelta a una "nueva normalidad".

- Periodo Temporal: Lanzamiento diciembre 2021 - enero febrero 2022
- Encuestas digitales, voluntarias y anónimas
- Áreas consultadas: Bienestar, Comunicación, Futuro del Trabajo, Liderazgo y áreas de Mejora.

En marzo de 2022 se trasladan a la plantilla los resultados locales mediante una reunión global por parte de la dirección de la Compañía.

## 4.7 Reinención del rol de seguridad y salud en el trabajo

Es indudable que durante el 2020 y 2021 la seguridad y salud se ha convertido en un aspecto clave en las compañías, no sólo por la protección y prevención a nivel puestos de trabajo e instalaciones, sino por su nueva dimensión dentro y fuera de las compañías: buscando el Bienestar 360º.

En este apartado detallaremos las principales iniciativas de Seguridad, Salud y Bienestar realizadas por Getronics en 2021.

### 4.7.1 Seguridad y salud: Principales iniciativas en 2021

A continuación, se detallan las principales iniciativas del Area de Seguridad y Salud durante el 2021, relacionadas con el impacto de la Pandemia.

#### Plataformas Digitales

Acceso ilimitado para toda la plantilla a las plataformas online con contenidos, recomendaciones, formaciones del Área de Seguridad y Salud.

- **Espacio de Seguridad y Salud de la Intranet Corporativa:** Espacio Exclusivo de Seguridad y Salud donde se accede a toda la información y recursos didácticos necesarios para trabajar de forma segura en el puesto de trabajo.  
**Organización & Contactos, Planes y Equipos de Emergencia** de todas las Instalaciones, Espacio COVID: con Recomendaciones, Normativas, Planes de Contingencia y Plan de Comunicación Especifico, Acceso directo a la Web de la Mutua de Accidentes de Trabajo, Acceso directo al portal de Solicitud del Reconocimiento Médico.
- **Pandemic Site Team** - Intranet Corporativa: Espacio Exclusivo del Equipo Internacional que centraliza, organiza y coordina todas las indicaciones corporativas relacionadas con la Pandemia COVID.
- **Aula Prevención de Nuestra Mutua de Accidentes de Trabajo:** acceso a un espacio con una amplia oferta educativa online para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

## E-learning Seguridad y Salud 2021

A partir de junio de 2021 y tras la formalización de los Acuerdos de Teletrabajo el Servicio de prevención mancomunado de Getronics Lanza el Plan formativo de Carácter Obligatorio de Seguridad y Salud.

- **Health&Safety Compliance Learning Plan:** Plan de Formación para toda la Plantilla, a través de la Plataforma digital NorthStar. Itinerario formativo diseñado con diferentes cursos, cuya finalidad es continuar divulgando nuestra cultura de seguridad y salud en cualquier espacio de trabajo.  
Seguridad y Salud en tu puesto de Trabajo, Riesgos y Medidas, Preventivas, como actuar en caso de Emergencia, Seguridad Vial y Hábitos Saludables.
- **Autoevaluación de Riesgos Laborales en el Trabajo Remoto:** Además, tras la finalización de esta actividad formativa todos aquellos que en algún Porcentaje de tiempo desempeñen su actividad en la modalidad remota desde sus hogares, tienen que cumplimentar un checklist de autoevaluación de Riesgos Laborales del espacio de trabajo (Escritorio, Mesa, Silla, ...).  
A través de esa Autoevaluación el Área de Seguridad y Salud podrá identificar y valorar los factores de riesgo a fin de poder eliminarlos o minimizarlos, priorizando las medidas preventivas a adoptar y estableciendo los oportunos medios de control.
- **NorthStar:** Plataforma Digital de Aprendizaje de Getronics donde se puede acceder a numerosos itinerarios formativos orientados al mundo tecnológico y de gestión, también incluye un área de Wellbeing donde se puede acceder a material didáctico de Salud mental, Alimentación, Seguridad y Salud en el puesto de trabajo, ergonomía, clases de yoga, mindfulness etc.

## Vigilancia de la Salud

A continuación, se detallan las Diferentes Iniciativas y acciones realizadas durante el 2021, orientadas a la protección de la Salud en relación con el puesto de Trabajo, Covid-19 y Reconocimientos Médicos Anuales.

- **Reconocimientos Médicos:** Toda la plantilla de Getronics accede y planifica su revisión online su cita en cualquiera de los hospitales o centros de salud repartidos por España. Accesible a cualquier hora y desde cualquier plataforma. Los resultados del reconocimiento serán accesibles desde la App de Quirón Prevención que cada trabajador se puede descargar gratuitamente.
- **Acuerdos con nuestros Proveedores de Salud:** Acuerdos exclusivos con Getronics con los que nuestros empleados han accedido a servicios gratuitos o más económicos respecto a lo que ofrece el mercado.
  - Acuerdos con Sanitas para que nuestra plantilla pueda acceder a un Seguro Médico Privado con las máximas coberturas y con unas condiciones económicas muy beneficiosas para el trabajador y su familia.

- Sanitas – Test gratuito de Antígenos
- QuironPrevención – Acceso a la compra y realización de PRC con precios por debajo de mercado.

### Actividad Física

- **Fomentamos el Deporte:** disponemos de Acuerdos exclusivos con diferentes gimnasios a nivel nacional para que la plantilla de Getronics acceda a sus servicios en unas condiciones de servicios y económicas más favorables.  
AnytimeFitness , Fit up y Fit Up Shot Gimnasios , Ictiva – McFit, Urban Sports club, Wowego.
- **Healthy Cities:** Actividad Anual en coordinación con Sanitas cuyo objetivo es fomentar el deporte, la salud y la sostenibilidad de las ciudades. El Equipo de Getronics de 2021 ha estado formado por 400 personas, que trabajando en equipo desde mayo a junio han logrado una media de 24.548 pasos diarios, recorriendo un total de 60.000 km.

### Cuidado Emocional

A continuación, se detallan las actividades más relevantes que se han impulsado para el desarrollo de una mentalidad positiva y cuidado de la parte emocional.

- **Getronics Mental Health Awareness Week:** Semana de sensibilización sobre la salud mental en el mundo. Semana de actividades diseñadas para ofrecer algunas herramientas de autoayuda en el trabajo, proporcionar apoyo a los demás y ofrecer sugerencias prácticas para mejorar la salud mental. Se trata de sesiones en directo a las que la plantilla puede conectarse a las que más le interesen. - Gestión del Estrés y la Ansiedad - Depresión y Cómo salir de la Nube. - Hablemos de Salud Mental. Por qué todos tenemos que tomar iniciativa. - Mindfulness X (Atrayendo la atención al Ahora).
- **cáncer de mama:** Con motivo de la celebración del Día Mundial del Cáncer de Mamá celebramos sesiones informativas en directo con la Doctora Margarita Feijoo, Jefa del Servicio de oncología del hospital La Moraleja Sanitas en Madrid. Durante estas sesiones se habla de la salud, el autocuidado y la prevención del cáncer de mama. Profundizamos sobre aspectos prácticos como las mamografías, cuando consultar ante un posible síndrome hereditario y todo lo relacionado con el estilo de vida saludable.

### Relaciones sociales

A continuación, se detallan las diferentes iniciativas impulsadas por Getronics para no perder la conexión y fomentar los puntos de encuentro y contacto.

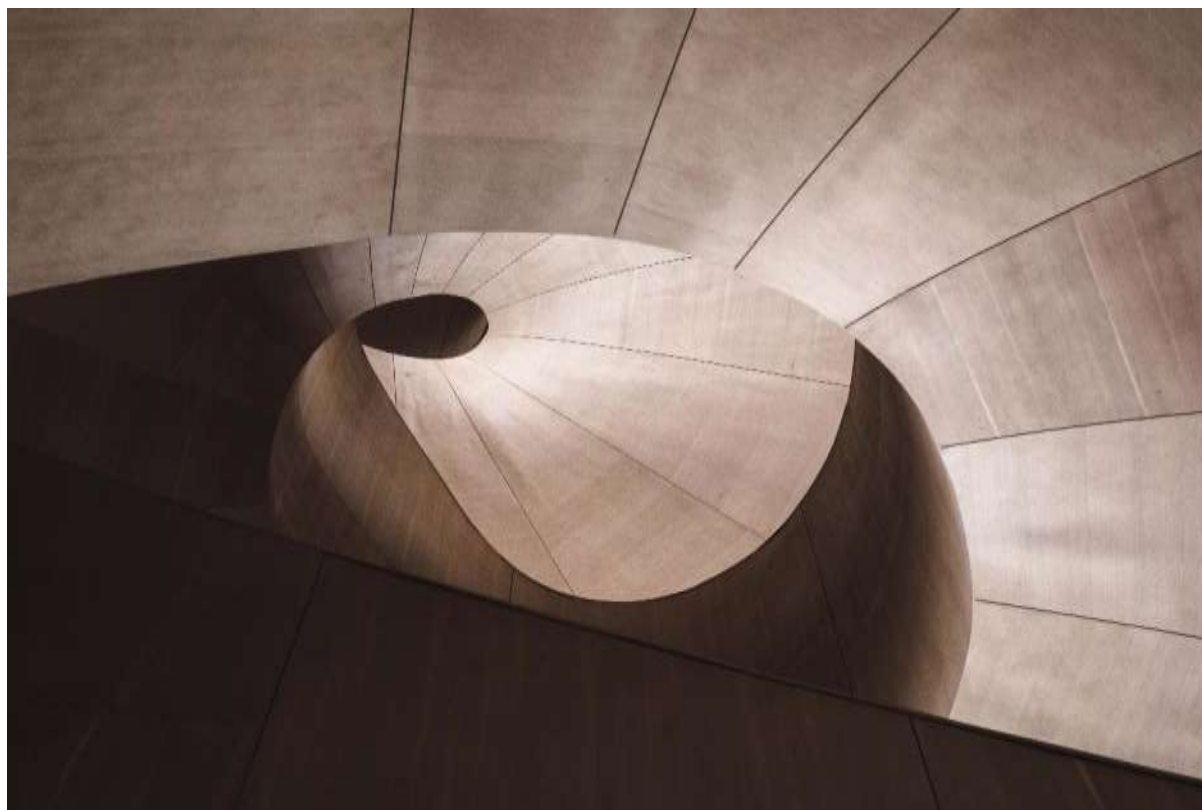
- **Reuniones Globales "Broadcast"**\_Reunión global y digital dirigida a toda la plantilla donde la dirección de Getronics Iberia traslada los datos e información sobre el negocio, clientes, impacto en seguridad y salud, las medidas implantadas y próximos pasos. Al final de cada reunión se abre un tiempo de consultas voluntarias, donde la plantilla pregunta y la Dirección da respuesta. Se trata de una



iniciativa periódica, con una gran aceptación por parte de la plantilla de Getronics, que suele contar con la presencia virtual de más de la mitad de la plantilla, interactuando y queriendo saber de primera mano las novedades más relevantes de la compañía.

- **GetTalk:** Charlas en directo especializadas en temas de interés general, accesible para toda la plantilla digitalmente y donde se puede escuchar de nuestros expertos las tendencias del mercado, la posición del Getronics, su experiencia y planes de acción. Charlas bidireccionales donde se puede preguntar en directo y ser respondido por un experto en la materia

## 5 POLÍTICAS Y COMPLIANCE



### 5.1 Misión, Visión y Valores

---

***Nuestra Misión es ofrecer una experiencia de usuario excepcional***

---

Nos apasiona ofrecer una experiencia de usuario excepcional, esencial para lograr resultados empresariales exitosos. Con una sólida oferta global, Getronics mantiene un enfoque local que coloca a los clientes en primer lugar. Contamos con las personas, habilidades, experiencia, la red y las capacidades, todo ello respaldado por una cultura práctica, exigente y orientada a los resultados. Nuestra proactividad, resiliencia y adaptabilidad nos permiten impulsar la innovación y el cambio transformador que nuestros clientes y sus clientes necesitan para tener éxito en un Mundo Digital interconectado y cada vez más dinámico.

---

***Nuestra Visión es convertirnos en el socio preferido para la transformación de los negocios usando tecnología y personas excepcionales, con un enfoque único en tener clientes felices a través de la felicidad de sus colaboradores.***

---

Nuestros **valores corporativos**, base de nuestros principios de actuación, son los siguientes:

- **Solidez:** atesorando un know-how cualificado que permite que los clientes vean en nosotros a un socio robusto.
- **Experiencia:** gracias a la herencia cosechada durante más de 30 años operando en el sector.
- **Agilidad:** a través de la capacidad de reacción y adaptación de nuestro equipo a las necesidades de clientes y mercado.
- **Cercanía:** al entender y respetar los deseos de clientes y empleados en todo momento.

Nuestro valor diferencial es acompañar a nuestros clientes en el desarrollo de su negocio ofreciéndoles agilidad y adaptación a sus necesidades con propuestas competitivas. Como compañía centrada en las personas, ofrecemos un apoyo constante tanto a nuestros empleados como a nuestros clientes, a través de la **solidez** que ofrece un gran grupo empresarial, la **experiencia** en nuestros proyectos y nuestros equipos de trabajo, la **agilidad** de una organización muy dinámica, pero sin olvidar la **cercanía** con las personas.

### Mirada constante al futuro

**Innovadores** en la oferta y entrega.

Enlazando el **mejor legado** con el futuro.

### Agilidad

**Cambiando** con el mercado.

Con una organización **dinámica**.

Con capacidad de **respuesta**.

### Experiencia

Avalada por grandes **clientes**.

Con know-how y calidad.

Ofreciendo un **portfolio** amplio.

### Cercanía

**Presencia** local y mundial.

**Adaptados** a cada sector.

**Profesionales** íntegros y comprometidos.

Pensando en todos: **clientes** y **usuarios**.

### Solidez

Un gran grupo TIC.

Un holding **robusto**.

Una larga trayectoria.

## 5.2 Función de Compliance y Process Improvement

La dirección de Getronics establece unas Políticas que constituyen el marco de referencia para la fijación de los objetivos de mejora. Estas políticas se revisan de forma periódica para mantener su adecuación y vigencia y asegurar su implantación efectiva en la organización.

Para la articulación de estas políticas y asegurar a implantación de las mismas, Getronics Iberia define la **función de Compliance**, alineada con el área global de "Compliance & Audit", y que es:

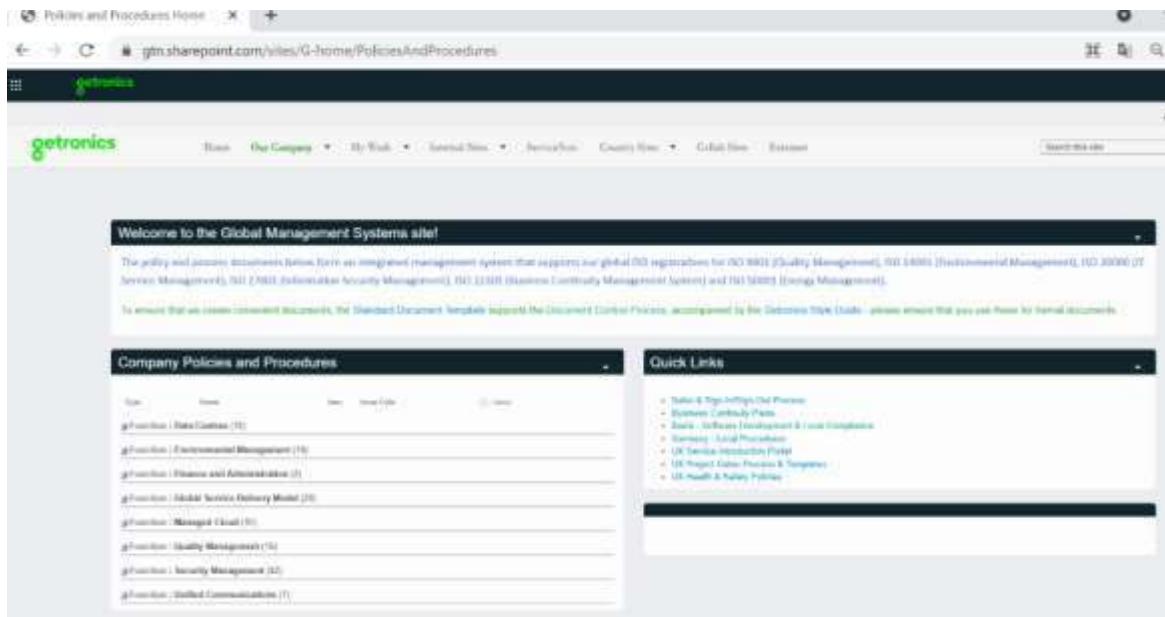
- **Responsable de** la definición, obtención y aplicación de las normas, certificaciones y marcos de cumplimiento necesarios para la ejecución de los proyectos.
- **Con el objetivo de** identificar necesidades a corto/medio/largo plazo, trazar los planes de despliegue acorde a las prioridades y liderarlos con un enfoque pragmático y ágil.
- **Con autonomía para** proponer las Políticas de Compliance de Getronics Iberia sin precisar mandatos específicos para ello y con autoridad para establecer y mantener los procedimientos asociados a éstas.
- 

Esta función dirige los distintos programas de Compliance necesarios para la implantación de las Políticas definidas y su alineación con las políticas globales, la mejora continua y el aseguramiento de las certificaciones necesarias o autoimpuestas por la organización, mediante la definición del **Sistema de Gestión Local**, que, alineado con el **Mangement Global System** de Getronics, asegura su implantación y su consistencia en todas las áreas de la organización de Iberia.

## 5.3 Políticas, Sistemas de Gestión y Certificaciones

### 5.3.1 Management Global System

Getronics establece como grupo, el **Mangement Global System** organizado en distintos sistemas, y accesible desde la Getranet (<https://gtn.sharepoint.com/sites/G-home/PoliciesAndProcedures>) como se observa en la imagen inferior:

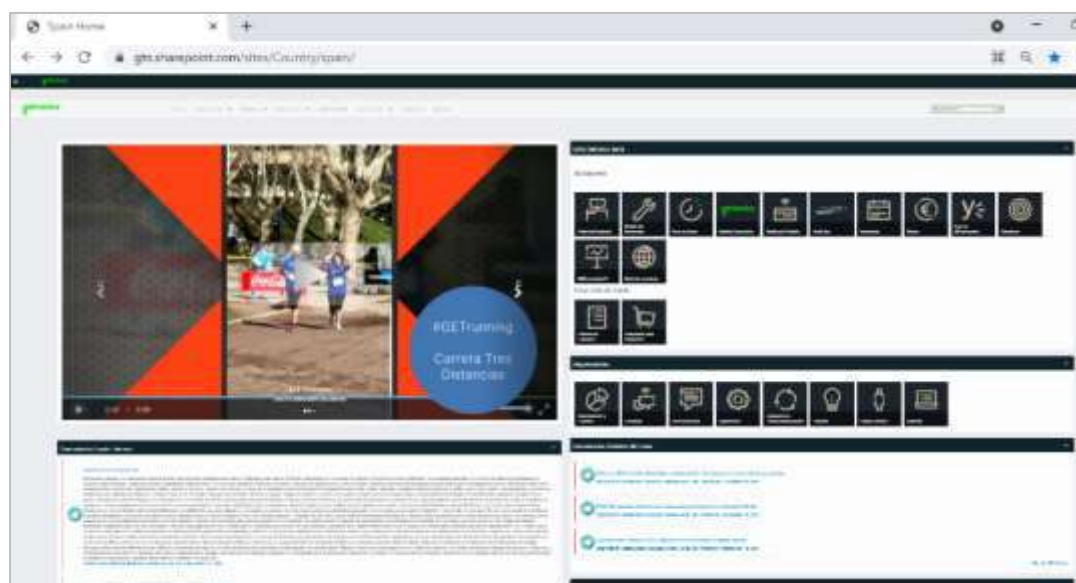


En este sitio, al que tiene acceso todo el personal de la organización, se publican las políticas y procedimientos globales que aplican a las distintas áreas de negocio de Getronics.

Alineado con este contenido, Getronics Iberia (y por tanto, Global Rosetta y Connectis ICT, empresas objeto de esta memoria) establece su gestión local, describiendo en él, posibles adaptaciones locales de procesos generales, o estableciendo aquellas específicas del negocio local en el Sistema de Gestión Local que se describe a continuación.

### 5.3.2 Sistema de Gestión Local de Getronics Iberia: SGL

En la Getranet local (<https://gtm.sharepoint.com/sites/Country/spain/>), como se puede ver en la imagen, a continuación:



Se accede a las distintas aplicaciones y áreas de utilidad para todos los que conformamos Getronics Iberia. Desde el icono de Compliance & Process Improvement, accedemos a la documentación completa de nuestro Sistema de Gestión Local (<https://gtn.sharepoint.com/sites/Country/Spain/SitePages/Compliance-&-Process-Improvement.aspx>), según se puede ver en la imagen siguiente:

### 5.3.3 Certificaciones

Nuestros procesos y metodologías de trabajo están avalados por distintas certificaciones que se renuevan y optimizan periódicamente y que se describen a continuación.

#### 5.3.3.1 Certificación CMMI-DEV n3

Getronics ha definido su Metodología de Desarrollo y Servicios Software: MEDDYSS



Certificada con un **grado de madurez de nivel 3 en el modelo de buenas prácticas CMMI-DEV**, con alcance para todos los desarrollos de software, esta certificación reconoce



la madurez de la metodología definida para la ejecución de proyectos de desarrollo de software en Getronics Iberia.



Y por lo tanto también en sus mercantiles Global Rosetta y Connectis ICT.



Esta certificación se oficializa publicándose en la Web de CMMI Institute:

[https://sas.cmmiinstitute.com/pars/pars\\_detail.aspx?a=1449](https://sas.cmmiinstitute.com/pars/pars_detail.aspx?a=1449)

Desde hace tiempo, los Sistemas de Gestión de Getronics, están certificados bajo estándares internacionales, según se detalla a continuación:

### 5.3.3.2 Certificación ISO9001

**Sistema de Gestión de Calidad** bajo el estándar **ISO9001** con el certificado número FS591710 de la certificadora BSI (*British Standards Institution*):

- **Alcance:** "Diseño, desarrollo, comercialización, instalación, integración y mantenimiento de servicios y soluciones en informática, seguridad y comunicaciones. Diseño, desarrollo e implantación de sistemas de la información. Consultoría y servicios profesionales en tecnologías de la información"
- **Vigencia:** 12/01/2024.
- Certificación del grupo Getronics que incluye todas las entidades de España y Portugal (tanto Global Rosetta como Connectis ICT)

### 5.3.3.3 Certificación ISO14001

Certificación bajo la Norma **ISO14001**, de BSI número FS591711 de nuestro **Sistemas de Gestión de Ambiental** con:

- **Alcance:** "Diseño, desarrollo, comercialización, instalación, integración y mantenimiento de servicios y soluciones en informática, seguridad y comunicaciones. Diseño, desarrollo e implantación de sistemas de la información. Consultoría y servicios profesionales en tecnologías de la información"
- **Vigencia:** 15/06/2024
- Certificación del grupo Getronics que incluye todas las entidades españolas y Portugal (tanto Global Rosetta como Connectis ICT)

### 5.3.3.4 Certificación ISO20000

Certificación, alineada con la Norma **ISO20000**, de BSI número ITMS 591713 de nuestro **Sistemas de Gestión de los Servicios IT** con:

- **Alcance:** "Centro de operaciones de Seguridad (SOC), Gestión de la nube e infraestructuras IT de acuerdo con el modelo de provisión del servicio de Getronics"
- **Vigencia:** 17/12/2024.
- Certificación del grupo Getronics que incluye todas las entidades españolas y Portugal (tanto Global Rosetta como Connectis ICT)

### 5.3.3.5 Certificación ISO20000

Certificación de BSI número IS 591715 de nuestro **Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información** bajo la Norma **ISO27001** con:

- **Alcance:** "Sistema de Gestión de la Información asociado con la provisión de los Servicios de IT, Gestión de Centros de datos, de Gestión de la nube e de infraestructuras IT de acuerdo con el modelo de provisión del servicio de Getronics"
- **Vigencia:** 30/11/2023.
- Certificación del grupo Getronics que incluye todas las entidades españolas y Portugal (tanto Global Rosetta como Connectis ICT)

### 5.3.3.6 Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad

Nuestra Gestión de la Seguridad de la Información, se encuentra certificada también bajo el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, según se especifica en los certificados CERT-ENS-20063 y CERT-ENS-21147 (Servicios de Global Rosetta) y el certificado 34/5704/21/10088 de CMC.

### 5.3.3.7 Certificación ISO45001

Certificación del Sistemas de **Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo** para las empresas de Getronics España según la norma **ISO45001** con la entidad de certificación Bureau Veritas, (tanto Global Rosetta como Connectis ICT) con validez hasta 29/11/2022

### 5.3.3.8 Otras políticas

Además de las vistas en el punto anterior, se definen y despliegan otras políticas para regular aspectos específicos relacionados con el funcionamiento de la organización tales como teletrabajo, redes sociales, cumplimiento, etc.

El fenómeno de las redes sociales ha cambiado nuestra forma de comunicarnos. Para todos los que componemos Getronics Iberia, las redes sociales son herramientas importantes para fortalecer nuestra marca y para mejorar nuestra reputación profesional y personal.

Algunos de los ejemplos más populares son LinkedIn, Facebook, MySpace, Wikipedia, YouTube, Twitter...

Cuando participamos en las redes sociales y mencionamos Getronics Iberia, nos representamos nosotros y a todo el equipo de Getronics Iberia, por eso apoyamos la participación responsable. En este sentido, la empresa ofrece unas pautas para promover una conducta online apropiada y evitar así el abuso de estos nuevos medios de comunicación.

Algunos ejemplos de uso responsable de redes sociales son:

- Destacar un ejemplo de cómo Getronics Iberia ha solucionado las necesidades de un cliente.
- Hablar de una experiencia positiva en la empresa, de un premio o de un reto profesional.
- Mencionar información incluida en un comunicado de prensa de Getronics Iberia.

Los "social media" pueden ser una herramienta positiva, pero debemos ser responsables con lo que escribimos. Frecuentemente, las redes sociales difuminan la línea que separa lo profesional y lo personal, pero hay consecuencias cuando no se actúa con buen juicio.

---

***Siempre que hablamos de Getronics Iberia, debemos ser conscientes de que no somos anónimos cuando hacemos comentarios en la web.***

---

## 5.4 Mejora continua

### 5.4.1 Auditorías internas: Compliance & Audit

Getronics dispone del área de "Compliance & Audit", responsable de la realización de las auditorías internas de los sistemas de gestión existentes en todo el grupo.

Este departamento, es independiente de las operaciones y asegura el cumplimiento de las políticas y procesos globales, también en Iberia, mediante la realización de auditorías anuales que identifican posibles no conformidades y áreas de mejora.

### 5.4.2 Objetivos y planes

Disponemos de un proceso de definición y despliegue de objetivos, en el que integramos las iniciativas de innovación y mejora continua de la compañía para conseguir resultados sostenibles en los tres ámbitos: económico, social y ambiental.

Si bien los objetivos van cambiando a lo largo de los años, las líneas estratégicas dan cumplimiento a los tres ejes principales:

- Aumentar la facturación por áreas / sectores de actividad
- Mejorar la satisfacción de los clientes optimizando nuestros procesos y productos
- Minimizar los impactos ambientales reduciendo los consumos (energía) y emisiones de CO<sub>2</sub> (viajes)
- Mejorar la Seguridad y Salud de los Trabajadores, a través de la sensibilización y concienciación

Los objetivos tienen planes asociados, con actividades, responsables y fechas previstas de finalización. Estos planes se revisan de forma periódica para asegurar su cumplimiento y la toma de acciones en caso de desviaciones. De la misma forma se establecen indicadores que permiten evaluar el nivel de consecución alcanzado y proponer retos de cara al futuro.

## 5.5 Gestión de la satisfacción del cliente

En España, Getronics cuenta con más de **700 clientes** con los que mantiene una relación constante a través de diferentes canales de comunicación, lo que le permite identificar sus necesidades y expectativas y orientar los servicios hacia su completa satisfacción.

El proceso de análisis de satisfacción de cliente se lleva a cabo por parte de nuestra área global de **experiencia de cliente**, creada con la idea de avanzar más del lado de nuestros clientes y que, entre otras funciones, analiza la satisfacción de todos los clientes del grupo, independientemente del país.

Entre los objetivos del proceso están el medir la evolución de la satisfacción/fidelización del cliente, analizar tendencias e identificar fortalezas o áreas de mejora, además de identificar lo que más importa a los clientes.

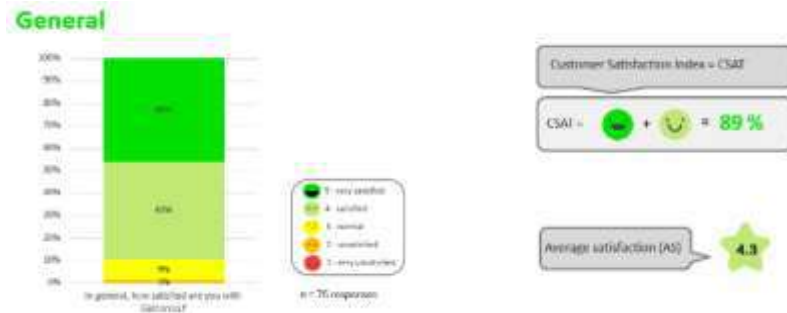


Con este estudio, se consiguen dos índices para el análisis: la Satisfacción del cliente (CSAT) y la fidelidad de nuestros clientes (NPS, Net Promoter Score).

A continuación, se presentan los resultados en 2021:

### 5.5.1 Satisfacción del cliente (CSAT):

Calculado como el porcentaje de clientes que valoran de forma positiva o muy positiva su nivel de satisfacción, los resultados se muestran a continuación:



## La fidelidad del cliente (NPS, Net Promoter Score)

Para el cálculo de éste, se consideran promotores aquellos clientes que recomendaría los servicios a otros colegas. El índice puede situarse entre -100 y 100, siendo "bueno" a partir de "0" y "excelente" a partir de 60.

### Net Promoter Score (NPS)

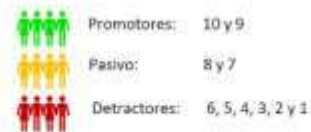
¿Qué probable es que recomiende Getronics a otras empresas, colegas o socios comerciales, dada la oportunidad?

Category	Quantity	%
Promoters	50	66%
Passives	22	29%
Detractors	4	5%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Net Promoter Score (NPS) = % promoters - % detractors

Net Promoter Score (NPS) = 66 - 5 = 61

Medición de la fidelidad basada en recomendaciones



Net Promoter Score (NPS)

NPS =  $\text{Promoters} - \text{Detractors} = 61$

Como resumen y comparando con años anteriores<sup>1</sup>:



<sup>1</sup> En 2019 y 2020 no hay datos comparativos (Covid-19)



---

***El Índice de Satisfacción Global del grupo Getronics España (CSAT) ha continuado mejorando, pasando de un 86% en 2019 a un 89% en 2021.***

***El índice de fidelidad (NPS) ha evolucionado de un resultado positivo en 2018 (56) a un resultado excelente en 2021 (61)***

---

Aunque se sigue trabajando en la mejora, los índices alcanzados y la evolución positiva de la Satisfacción Global de los clientes a lo largo de los años, avalan la estrategia de orientación a los clientes y a su satisfacción.

### **5.5.2 Atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones**

Con el fin de gestionar correctamente las necesidades y expectativas de los clientes para todas las empresas del grupo Getronics en España, se dispone de una sistemática formalmente establecida para la atención de las quejas, reclamaciones y felicitaciones que define las responsabilidades asociadas al proceso, así como los pasos a seguir.

Existe un buzón específico de atención al cliente ([atencion.cliente@getronics.com](mailto:atencion.cliente@getronics.com)) como vía de entrada para tratamiento de las consultas, encuestas de proyecto, felicitaciones, solicitud de información y quejas. Adicionalmente se pueden recibir las quejas y reclamaciones a través de los responsables de proyecto o directamente en las áreas de calidad y/o legal.

Con independencia del canal utilizado, todas las entradas son registradas, analizadas y tratadas hasta su resolución y cierre, cuando sea necesario, informando puntualmente al cliente de las acciones realizadas y los estados por los que va pasando.

En 2021 se ha registrado 1 queja, 2 reclamaciones y 2 felicitaciones.

## 6 CÓDIGO ÉTICO Y PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA



### 6.1 Código global de conducta empresarial de Getronics

En Getronics, creemos que actuar de forma ética y responsable resulta crucial para el éxito de nuestros empleados, nuestra empresa, nuestros clientes y las comunidades en las que estamos presentes. Este **Código Global de Conducta Empresarial de Getronics** (el **Código**) es la guía que explica y fundamenta la forma adecuada de actuar en el marco de la organización.

Getronics cumple los más altos estándares posibles de conducta empresarial ética. Demostramos nuestra reputación de actuar de forma ética y responsable en cada decisión, cada día y en el comportamiento de cada uno de los miembros que forma parte de nuestra familia global.

Se espera que cada uno de nosotros, independientemente del cargo o rol que ocupe en la empresa, actúe con integridad. Nos corresponde a todos nosotros predicar con el ejemplo. El **Código** sirve de guía para todos los empleados de Getronics en todo el mundo (incluidos los directivos y profesionales de las dependientes, sucursales y filiales de Getronics), los agentes, los contratistas, los subcontratistas y los consultores de Getronics, y su Consejo

de Administración. El **Código** rige cada decisión que tomamos y cada acción que emprendemos.

Como empresa global, Getronics se compromete a cumplir el Código y las legislaciones de los países en los que opera. Las leyes y las normativas globales pueden resultar complejas. El **Código** ayuda a garantizar que cada uno de nosotros cumpla de forma escrupulosa las normas y establece el punto de referencia ético para que nos convirtamos en la empresa de servicios de TI más eficaz, fiable y respetada del mundo.

Asimismo, apostamos por socios y proveedores que se rijan por unos principios de actuación similares a los nuestros.

### **Profesionalidad**

**Perseguimos la excelencia en nuestro desempeño**, cumpliendo los máximos estándares de calidad y satisfaciendo las expectativas de nuestros grupos de interés. Creamos un entorno de trabajo donde nuestros profesionales puedan desarrollarse y actuar de forma proactiva para anticiparse a las necesidades de nuestros clientes.

### **Honestidad y Confianza**

**Cumplimos con los compromisos adquiridos** demostrando que se puede confiar en nosotros y que construimos relaciones a largo plazo. Tratamos con confidencialidad y de forma segura la información que nos ha sido confiada tanto de nuestros clientes como de nuestros empleados, accionistas, proveedores y colaboradores. Tratamos los medios técnicos y herramientas corporativas de nuestros clientes exclusivamente para el uso que se nos ha encomendado.

### **Sociedad**

**Respetamos e impulsamos los principios de igualdad de oportunidades** y tratamos a todas las personas de forma justa e imparcial sin discriminación por raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares o cualquier otra condición, circunstancia personal o social. Respetamos al resto de empresas del sector, siendo un comportamiento no aceptado la competencia desleal.

**Respetamos el medio ambiente**, gestionando los riesgos e impactos ambientales que nuestra actividad pueda generar. **Protegemos la salud y la seguridad en el trabajo** en todas las actividades que realizamos y solicitamos que nuestras empresas colaboradoras apliquen nuestras normas y políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

## Integridad y cumplimiento de la ley

**Velamos por el respeto de las leyes y normativas vigentes en todos los países donde desarrollamos nuestra actividad.** No participamos en sobornos ni ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Cumplimos rigurosamente con las recomendaciones de nuestros clientes en lo que a interacción con otros proveedores se refiere, siendo una práctica no tolerada las comunicaciones personales en nombre de Getronics Iberia. Nos comportamos con rectitud, sin realizar uso indebido de nuestra posición en Getronics Iberia para buscar un beneficio propio o para influir de forma no ética en el desarrollo de las relaciones profesionales en las que participe Getronics Iberia.

El contenido del Código Ético, así como la obligatoriedad de su cumplimiento, ha sido comunicado y difundido regularmente a todos los profesionales de Getronics Iberia.

### 6.2 Canal de denuncias

Cualquier empleado de la Sociedad y en general cualquier persona o entidad que se relacione con nuestra Sociedad, puede denunciar una posible infracción del Código, de las políticas de Getronics o de la ley, o necesita revelar un posible conflicto de intereses, debe hablar, actuar e informar de ello para que pueda ser investigado y tratado adecuadamente.

En cualquiera de estas circunstancias, dicha persona debe ponerse en contacto con el **Departamento Legal**, o informar por la web o por teléfono a través de nuestra agencia externa utilizando el siguiente enlace <https://www.getronicsethics.com>

En todo caso, sea la vía que sea elegida para acceder al Canal de Denuncias, queda plenamente garantizada la confidencialidad de las denuncias y comunicaciones realizadas por estos medios, salvo cuando resulte necesaria para llevar a cabo una investigación completa y justa. Puede permanecer en el anonimato si así lo desea, excepto en los casos en que la legislación local exija lo contrario.

Lo que importa es lo que se denuncia, no quién lo denuncia.

Getronics prohíbe represalias contra cualquier empleado de Getronics que denuncie hechos que sean, en su opinión, constitutivos de violación del Código o de la legislación; que plantee una cuestión en materia de cumplimiento o busque asesoramiento en relación con una práctica, decisión o acción empresarial; o que participe en una investigación de una posible violación del Código, las políticas o la ley. Las represalias que se lleven a cabo contra cualquier persona que haya denunciado de buena fe un problema constituyen en sí mismas una violación del Código.

A lo largo del año 2021, en Iberia no se ha recibido ninguna denuncia por ninguno de estos Canales de Denuncias.

## 6.3 Procedimientos de diligencia debida

### 6.3.1 Ambientales

---

**Desde el inicio, la preocupación de Getronics por el medio ambiente y por minimizar el impacto ambiental de las actividades y asegurar el comportamiento adecuado de los profesionales ha sido constante.**

---

Esta preocupación se pone de manifiesto por la implicación de la Dirección en la definición e implantación certificación de un sistema de gestión ambiental (véase apartado de certificaciones), para lo cual se definen las responsabilidades asociadas y designando coordinadores ambientales en cada uno de ellos.

Dentro de este alcance, se realizan acciones orientadas a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, tales como promover el uso de tecnologías para minimizar el número de desplazamientos "in misión" (uso de video conferencia, conexión remota,...), realización de auditorías energéticas para identificar mejoras en el uso eficiente de los recursos, adhesión a sistemas integrados de gestión de residuos, tales como Ecotic, debido a la actividad de la unidad Unified Communications, integrada dentro de la entidad Connectis ICT Services.

Adicionalmente se realizan periódicas acciones de concienciación y sensibilización para que el comportamiento de los profesionales empleados en cada entidad sea cada vez más respetuoso con el medio ambiente.

Además, Getronics Iberia se ha fijado como objetivo la implantación de Sistema de Gestión Energética, según la norma internacional ISO50001 para el próximo año.

### 6.3.2 Derechos humanos

Getronics reconoce la importancia de mantener y promover los derechos humanos fundamentales en sus operaciones y su cadena de suministro, y se compromete a respetar los derechos de los trabajadores en toda nuestra cadena de valor. Getronics apoya los principios contenidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Getronics opera con programas y políticas que:

- Promueven un **lugar de trabajo libre de discriminación y acoso**;
- **Prohíben el trabajo infantil, el trabajo forzado y la trata de personas**;
- Proporcionan **salarios justos y equitativos**, prestaciones y otros beneficios, con arreglo a las leyes locales;
- Velan por unas **condiciones de trabajo dignas y seguras**, como alojamiento seguro, siempre que proceda; y
- Reconocen el derecho de los empleados a la **libertad de asociación** y a la negociación colectiva.

Getronics espera que sus agentes, contratistas, subcontratistas y consultores respeten estos principios y cumplan con el código con el fin de minimizar al máximo el riesgo de que se produzcan abusos de los derechos humanos en toda su cadena de suministro.

### Antidiscriminación

Respetamos e impulsamos los principios de igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de forma justa e imparcial sin discriminación por raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares o cualquier otra condición, circunstancia personal o social. Protegemos la salud y la seguridad en el trabajo en todas las actividades que realizamos y solicitamos que nuestras empresas colaboradoras apliquen nuestras normas y políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Las empresas del grupo Getronics en Iberia con mayor número de personas, Global Rosetta y Connectis ICT Services, tienen formalizados **Planes de Igualdad**, que se configuran como un instrumento con las siguientes características:

- **Colectivo Integral:** las actuaciones incluidas pretenden incidir positivamente no sólo en la situación de las mujeres sino en toda la plantilla.
- **Transversal:** implica a todas las áreas de gestión de la organización.
- **Dinámico:** progresivo y estando sometido a cambios constantes.
- **Sistemático-coherente:** el objetivo final (la igualdad efectiva) se conseguirá por el cumplimiento de objetivos sistemáticos.
- **Flexible:** se adapta a medida, en función de las necesidades y posibilidades de aplicación.
- **Temporal:** terminará cuando se haya conseguido la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa.

Se han establecido Comisiones de Igualdad para estas entidades y se desarrollan iniciativas en apoyo de las mujeres, que se aplican en todas las empresas del grupo, como, por ejemplo, Women in Technology, que busca reunir a las mujeres de Getronics con la tecnología, e impulsar una implicación más profunda en este ámbito

### Antiacoso

Getronics se compromete a proporcionar un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de acoso o cualquier otra conducta ofensiva o irrespetuosa. Getronics cumple todas las leyes nacionales y locales que prohíben el acoso. Este Código prohíbe cualquier forma de acoso. El acoso incluye conductas verbales, visuales, físicas o de otro tipo no deseadas que creen un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil. Aunque la definición legal de acoso puede variar en función de la jurisdicción, consideramos que la siguiente lista no exhaustiva es un comportamiento inaceptable:

- **Acoso sexual;**
- **Lenguaje o bromas ofensivas;**
- **Insultos raciales, étnicos, de género o religiosos;**
- **Comentarios degradantes;**
- **Comportamientos intimidatorios o amenazantes; y/o**



- **Trato hostil hacia los demás por sus características personales.**

Existe también un **Protocolo de Prevención contra el Acoso**, incluyendo protocolos LGTBI, regularmente actualizado y con proyección a ampliar su ámbito de actuación a todas las compañías del grupo Getronics en España.

### 6.3.3 Lucha contra la corrupción y el soborno

---

***Getronics Iberia está comprometido a llevar a cabo su negocio sin incurrir en conductas ilegales, contrarias a la ética o fraudulentas.***

---

Además, exige que sus proveedores y colaboradores actúen en consonancia con los estándares éticos y profesionales de Getronics, tal y como se describe en el **Código**, incluyendo la rápida comunicación de posibles conductas ilegales, fraudulentas o contrarias a la ética.

Por ello, en nuestros contratos con proveedores y colaboradores, se incluye el compromiso de estos en conocer y aceptar el cumplimiento de la Normativa Anti-Corrupción de Getronics, obligándose a dar cumplimiento a las normas y controles dispuestos en el **Código**. Lo cual implica aceptar el firme compromiso de:

- **Cumplir con todas las leyes** y normas aplicables en el país donde desarrolla sus actividades.
- **Respetar los derechos humanos** y cuidar que ninguno de sus empleados sufra acoso o cualquier tipo de abuso físico o psíquico. Se compromete a asegurar el respeto y cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de la Organización Internacional del Trabajo en el desempeño de sus actividades, ya sean éstas realizadas por personal propio, o por personal subcontratado.
- **Retribuir adecuadamente a sus empleados** en función de su categoría, experiencia y valía profesional, cumpliendo con lo dispuesto en la normativa laboral en lo relativo a las horas de trabajo, la jornada laboral y las horas extraordinarias
- **No emplear mano de obra forzada o bajo coacción**, siendo libres los empleados de dejar el empleo una vez hayan preavisado con la antelación suficiente. No utiliza mano de obra infantil, cumpliendo expresamente con las normas OIT.
- **Respetar el derecho de asociación** y libertad sindical de todos sus trabajadores.
- **Cumplir con la normativa de seguridad laboral** e higiene en el trabajo.
- **Cumplir con la normativa medioambiental** que le resulta aplicable. Todos los productos y servicios se suministran con el más absoluto respeto a los criterios de calidad y seguridad y son seguros para el fin para el que están destinados.
- **No emplear sobornos** ni valerse de actividades fraudulentas en el desarrollo de sus actividades ni en la prestación de sus servicios.

- **Procurar que sus respectivos proveedores y subcontratistas cumplan**, a su vez, con las obligaciones mencionadas en los párrafos anteriores.

#### 6.3.4 Manual de prevención del delito

Para asegurar el cumplimiento del **Código**, a la vez que se garantiza el cumplimiento de las reglamentaciones legales que afecta a la organización, se ha establecido un **Manual de Prevención del Delito** de las sociedades del Grupo Getronics.

Este Manual de Prevención del Delito viene a completar el Código Ético y el Código de Buenas Prácticas en el Uso de la Información y de los Elementos de Trabajo, y expone con detalle las medidas para la prevención y gestión de la comisión de delitos y el riesgo de su comisión teniendo en cuenta las características y circunstancias particulares de la Sociedad.

Para ello, el Manual de Prevención del Delito establece un mapa de riesgos de aquellos delitos que por la naturaleza de la Sociedad puede existir un mayor riesgo de ser cometidos; define los órganos de control y sus competencias para su seguimiento y debido cumplimiento; establece un canal de denuncias para su correcto cumplimiento por sus destinatarios; y determina un régimen disciplinario.

El Manual de Prevención del Delito está dirigido a todos los empleados, alta dirección, administradores, representantes legales y personas con facultades de representación de la Sociedad que tienen la obligación de conocerlo y cumplirlo en aquello que les afecte. Así como también a cualquier colaborador externo de la Sociedad, incluyendo a los proveedores de bienes o servicios.

El objeto primordial del Manual de Prevención del Delito es la implementación de los mecanismos necesarios para:

- **Prevenir y controlar** la comisión de delitos y reducir de forma significativa el riesgo de su comisión, mediante la adopción y ejecución de un modelo de organización y gestión eficaz que incluye medidas de vigilancia, así como de formación del personal de la Sociedad.
- **Supervisar el funcionamiento** y del cumplimiento de este Manual en lo referente al modelo de prevención implantado.
- **Detectar e investigar posibles conductas delictivas** y ejecutar de medidas necesarias para su corrección.
- **Disuadir aquellas conductas** que puedan exponer la responsabilidad penal de la Sociedad.

Por medio de dichos mecanismos se trata, igualmente, de expandir una cultura de control interno de las actividades de la Sociedad.

A tal fin, el manual identifica y desarrolla el siguiente contenido:

- Un **mapa de riesgos** de las actividades de la sociedad en cuyo ámbito pueda haber mayor riesgo de ser cometidos los delitos.
- Las **medidas específicas** para la prevención de cada delito concreto.
- Los **modelos de gestión** de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.
- Los **mecanismos de prevención** mediante la creación de una Unidad de Control y un Canal de Denuncias a través del cual el personal de la Sociedad podrá informar, de manera confidencial y anónima, de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia de este Manual.
- La **comunicación y difusión** de este manual y el establecimiento de un programa de formación dirigido al personal de la Sociedad.
- Un **régimen disciplinario** que sanciona el incumplimiento de las medidas previstas en este Manual.
- Los **mecanismos de seguimiento y revisión** de este manual para su continua mejora y adaptación a las circunstancias y organización de la Sociedad.

También se trata de prevenir las situaciones en que la Sociedad actúe en el seno (con la colaboración, a través o por medios de entes carentes de personalidad jurídica - por ejemplo, las Uniones Temporales de Empresas), en que la responsabilidad penal de la Sociedad puede verse igualmente expuesta.

Asimismo, el Manual de Prevención del Delito trata de ir más allá y tiene por finalidad promover una verdadera cultura ética empresarial y de control que impregne todos los ámbitos de su actividad y la toma de decisiones del personal de la Sociedad, como una manifestación del compromiso corporativo de la Sociedad para disuadir la comisión de posibles conductas criminales y responder a los mayores estándares éticos empresariales.

### 6.3.5 Departamento de soporte legal

Para implantar, desarrollar, supervisar, controlar, vigilar y dar seguimiento a la alineación de todos, eficacia y adecuación de este Manual de Prevención del Delito, se creó en mayo de 2016 un órgano específico de control denominado "**Unidad de Cumplimiento Normativo Legal**", encuadrado dentro del Departamento Legal, cuya actividad y trabajos serán dirigidos y coordinados por el Responsable de Soporte Legal, dependiente directamente de la alta Dirección de las distintas Sociedades y de la Dirección corporativa del Grupo.

Sus miembros gozan de plena autonomía para organizar sus acciones e iniciativas, y tienen suficiente nivel de autorización para acceder a toda la documentación e información de la Sociedad que requieran en el ejercicio de sus funciones.

El personal de la Sociedad deberá colaborar en la medida necesaria, en lo que se les requiera, y en particular, cuando sus áreas de trabajo y competencia se vean afectadas por la comisión de un posible delito o infracción del **Código**.

---

**La Unidad de Cumplimiento Legal, informa regularmente al órgano de Administración de la Sociedad de sus actividades y de sus resultados. Estas reuniones son registradas en las actas correspondientes.**

---

El Manual de Prevención del Delito está sometido a constante observación por el Departamento Legal para valorar su idoneidad y eficacia, pudiendo ser objeto de actualización y revisión en todo momento por acuerdo del órgano de administración de la Sociedad, ya sea a propuesta del Departamento Legal o por iniciativa propia.

## 7 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



Las oficinas de Getronics en Iberia son compartidas por las diferentes empresas del grupo, por lo tanto, los valores expuestos en este punto son globales.

### 7.1 Efectos de las actividades en el medio ambiente

Por el tipo de actividad que realiza Getronics, los impactos directos principales están asociados a las operaciones desarrolladas en las oficinas. Por esto se realiza el control y seguimiento de los consumos de materiales utilizados y los residuos generados en cada uno de los centros de trabajo, consiguiendo que el desempeño ambiental haya ido mejorando año tras año.

- **Control y gestión de la energía.** Adoptamos iniciativas encaminadas a reducir consumos y emisiones, que además implican reducciones de costes
- **Reciclamos los materiales** de componentes informáticos obsoletos, que tienen impacto sobre el medioambiente, así como a la salud humana (plomo, cadmio, mercurio, policloruro de vinilo).
- **Reducimos el consumo de papel.** No solo reduce nuestro impacto ambiental, sino que conlleva reducción de coste, ahorro de espacio, mayor seguridad de documentación y el acceso rápido y desde cualquier lugar a la información.

## 7.2 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

El **Sistema de Gestión Ambiental de Getronics** en Iberia está certificado según la norma UNE-EN ISO 14001 para todas las actividades, entidades legales y centros de trabajo y alineado con la Política Medioambiental de Getronics (véase apartado de Políticas y Compliance).

Desde el inicio se dispone de una organización orientada a la mejora del desempeño ambiental, indicadores definidos y mediciones periódicas por aspecto y centro de trabajo.

Con periodicidad anual se realiza una evaluación de aspectos ambientales de todos los centros de trabajo, donde según los criterios definidos se evalúa la significatividad de los distintos aspectos, tanto directos, como indirectos y potenciales.

## 7.3 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Getronics Iberia coordina todos sus sistemas de gestión bajo la figura del **Lead of Compliance & Process Improvement de Iberia**, que coordina a su vez, el alineamiento con las políticas globales del grupo. Para la operación medioambiental, Getronics Iberia cuenta con un responsable ambiental y una red de 13 coordinadores de medioambiente que dan soporte a cada uno de los centros de trabajo.

Los coordinadores reciben formación y se responsabilizan de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales en sus respectivos centros de trabajo. Se realizan auditorías internas con frecuencia anual tanto a nivel central como por centro de trabajo para asegurar la correcta implantación de los requisitos, tanto legales, como de la norma de aplicación ISO14001 mediante el sistema de gestión ambiental establecido.

Los coordinadores ambientales son formados de forma periódica y conocen sus responsabilidades, entre las que se encuentran:

- Asegurar el cumplimiento del procedimiento de control operacional
- Mantener actualizada la información de seguimiento y medición de los aspectos ambientales
- Asegurar la disponibilidad de las medidas de control y seguimiento y de preparación ante emergencias
- Canalizar las incidencias ambientales identificadas
- Realizar el seguimiento de planes de acción sobre no conformidades o anomalías en el servicio.
- Realizar las inspecciones internas de PCI y cumplimentar el registro correspondiente

---

**Mediante las Auditorías Internas se identifican oportunidades para la evolución y mejora continua del sistema implantado.**

---

Por la actividad de Getronics Iberia, no siendo una empresa de riesgo, no resulta obligatorio la contratación de un seguro ambiental específico, estando cubierto este tema por nuestro seguro de responsabilidad civil. Por esto no se consideran necesarias provisiones y garantías para este tipo de riesgos.



## 7.4 Aplicación del principio de precaución

Para la prevención de posibles impactos ambientales, Getronics Iberia posee un contrato de mantenimiento preventivo de sus instalaciones para evitar los posibles fallos que puedan causarlos. Adicionalmente asegura que los mantenimientos de elementos correspondientes a las diferentes propiedades de los inmuebles se realicen en tiempo y forma.

De forma general, el impacto indirecto de nuestras operaciones como empresa TIC es muy positivo y alto ya que tiene a la automatización y digitalización de los procesos reduciendo el consumo de materiales, desplazamientos, etc.

En todas las oficinas se realizan las revisiones e inspecciones reglamentarias de equipos e instalaciones, bien gestionadas por la Propiedad del edificio o bien, directamente por Getronics. En la tabla que se presenta a continuación se muestran los contratos de mantenimiento gestionados directamente por Getronics.

OFICINA	PCI	CLIMATIZACION	CUADRO BT	TERMO	SAI
Almería	Trimestral	N/A	Anual	N/A	N/A
Barcelona	Trimestral	Trimestral CPD	Anual	N/A	Anual
Bilbao	Trimestral	Trimestral CPD y Oficina	Anual	N/A	Anual
Coruña	Trimestral	Trimestral CPD y Oficina	Anual	N/A	N/A
Cuenca	N/A	N/A	Anual	N/A	N/A
Madrid	Trimestral	Trimestral CPD y Salas	Anual	Anual	Anual
Oviedo	Trimestral	Trimestral CPD y Oficina	Anual	Anual	Anual
Sevilla	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Valencia	Trimestral	Trimestral CPD	Anual	N/A	Anual
Valladolid	Trimestral	Trimestral CPD	Anual	N/A	Anual
Vigo	Trimestral	Trimestral Oficina	Anual	N/A	N/A
Zaragoza	Trimestral	N/A	Anual	N/A	N/A

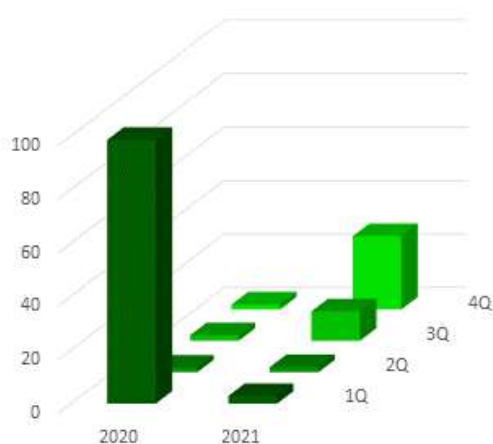
En las oficinas de Vigo, Cuenca y Oviedo los simulacros de emergencia se organizan por parte de Getronics al no estar en edificios de oficinas donde se realizan de forma global por la Propiedad del edificio. Al ser organizados y gestionados de manera interna se les dota de un contenido medioambiental, teniendo en cuenta las acciones a desarrollar para controlar los aspectos y minimizar los impactos como, por ejemplo, ante la posible generación de residuos. En el año 2021 debido a la situación de pandemia no ha sido posible su realización.

Ante el frecuente traslado y aperturas de centros de trabajo, antes de alquilar una nueva oficina se realiza una evaluación de la normativa legal para identificar los requisitos legales de aplicación en el nuevo centro y asegurar la capacidad de cumplimiento.

## 7.5 Contaminación

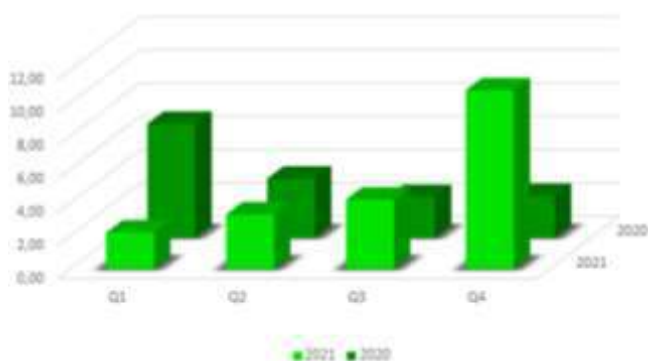
### 7.5.1 Contaminación atmosférica

Desde el punto de vista ambiental se han desplomado las emisiones de CO<sub>2</sub> por el impacto de la pandemia del Covid19 y las restricciones a los desplazamientos, si bien, se establecen acciones para minimizar el impacto, tales como promover las reuniones internas a través de Teams y utilizar herramientas de trabajo en grupos como Sharepoint, Yammer.



Toneladas CO<sub>2</sub> - Viajes tren y avión

En cuanto a las emisiones de los viajes, los datos son facilitados por nuestra agencia de viajes, que utiliza la calculadora de la plataforma del Gobierno de Aragón para realizar los cálculos de emisiones.



Toneladas CO<sub>2</sub> - Kilometraje hojas de gastos

En cuanto a las emisiones de los coches se calculan partiendo de los datos de kilometraje que se introducen en la herramienta expenses y a partir del curso de factores de conversión de Anfac y de Miteco.

### 7.5.2 Contaminación por ruido

Getronics no realiza medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que puedan generar contaminación por ruido debido a que, tras realizar la evaluación de aspectos ambientales correspondiente, se ha manifestado que este tipo de contaminación no es significativa.

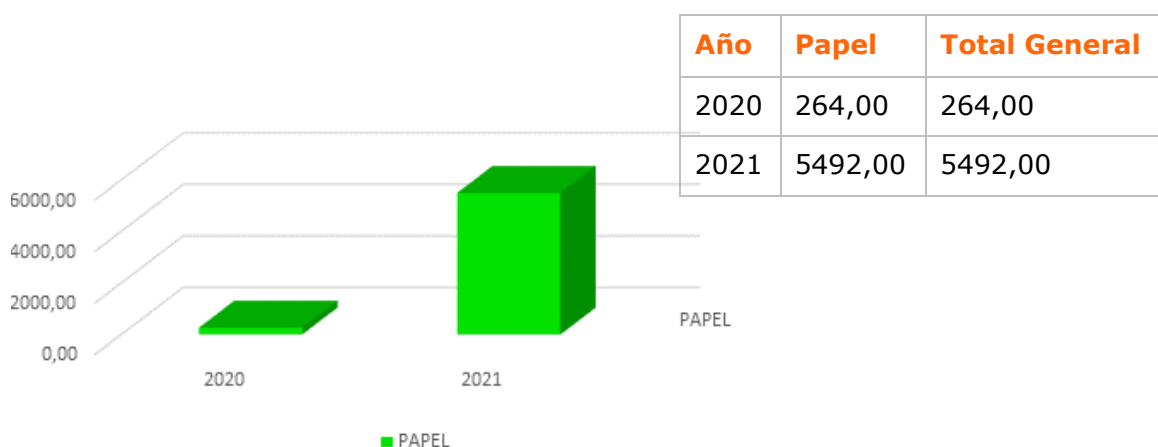
### 7.5.3 Contaminación lumínica

Getronics no realiza medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que puedan generar contaminación lumínica debido a que, tras realizar la evaluación de aspectos ambientales correspondiente, se ha manifestado que este tipo de contaminación no es significativa.

## 7.6 Economía circular y gestión de residuos

Todos los residuos generados por nuestra actividad en España son retirados por un gestor autorizado (DCD).

Los residuos generados en las oficinas de Getronics Iberia son papel, tóner y RAEEs. Los residuos orgánicos, así como los plásticos, son depositados en los contenedores públicos debido a que no pueden ser almacenados en las oficinas.



Los residuos peligrosos generados en las oficinas tienden a desaparecer debido a la naturaleza más sostenible en las compras de material.

El residuo de papel debería reducirse también debido a la tendencia en la compra y a su uso principal en las ofertas que se entregan a clientes. No obstante, el aumento de la generación de residuo de papel del año 2021 se debe al reordenamiento de las oficinas de Valladolid y Bilbao, aprovechando la situación de no presencialidad.

En cuanto a los residuos de equipos informáticos, el departamento de IT reutiliza muchas de las partes intercambiables (memoria, discos duros...) consiguiendo con ello el alargamiento de la vida útil de los mismos, si bien, en 2021 no se han definido indicadores a este respecto.

Lo residuos de plásticos que se generan son los derivados de un uso doméstico y se generan en las diferentes salas de descanso de las oficinas. Se gestionan a través de contenedores públicos.

La organización no prevé acciones para combatir el desperdicio de alimentos al no ser un aspecto significativo.

## 7.7 Uso sostenible de los recursos

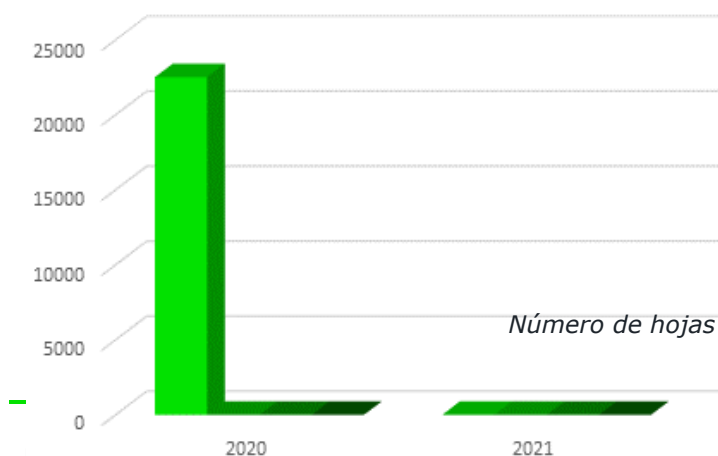
### 7.7.1 Agua

Getronics España tiene 13 delegaciones repartidas por todo el ámbito nacional, todas ellas en régimen de alquiler no teniendo suministros propios de agua y no se dispone de datos de consumo. Para la concienciación en el empleo eficiente de agua se dispone de campañas de sensibilización encaminadas al uso correcto.



### 7.7.2 Materias primas

Las materias primas habitualmente utilizadas en Getronics Iberia eran el papel y el toner. Sin embargo, debido a la no presencialidad en las oficinas derivada de la pandemia COVID-19, ésta ha bajado drásticamente como se aprecia en el gráfico de consumo de hojas de papel que se muestra a continuación:



Año	Hojas
2020	22500
2021	0

■ 1Q  
■ 2Q  
■ 3Q  
■ 4Q

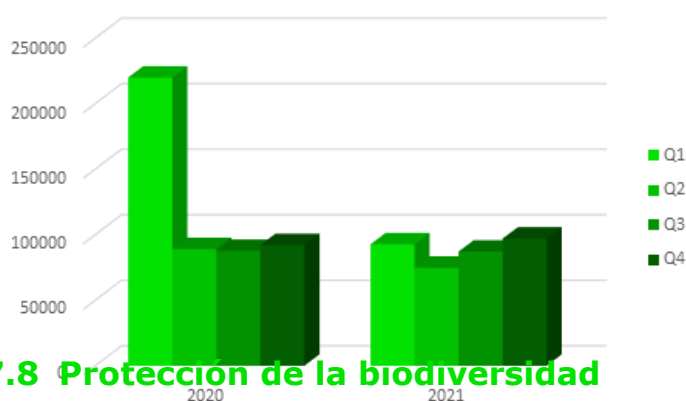
Ésto hace que no sean necesarias medidas adicionales para incrementar la eficacia.

### 7.7.3 Energía

En el mes I proveedor general de electricidad en las oficinas de España donde somos titulares de los suministros eléctricos, eligiendo un proveedor de energía 100% renovable (Ronda Oeste). En línea con el objetivo de la UE para la lucha contra el cambio climático de consumo de energías renovables. En las oficinas donde no somos titulares, la energía está incluida en el contrato de alquiler.



Asimismo, el consumo eléctrico es registrado en el seguimiento y control operacional de consumo, forma parte de un indicador con carácter trimestral que ha experimentado un descenso muy marcado por el cierre de las oficinas.



Año	KW
2020	488.962
2021	351.833

### 7.8 Protección de la biodiversidad

Getronics no realiza medidas para proteger la biodiversidad, dado que por nuestra actividad no es un aspecto significativo.

### 7.9 Efectos actuales y previsibles de las actividades en el medio ambiente

Por nuestra actividad, la organización no prevé cambios relevantes en impactos a futuro que puedan generar un efecto en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad de nuestros trabajadores ni de nuestros consumidores, con lo que no se presenta información al respecto en la presente memoria.

Continuaremos trabajando en la reducción del consumo de papel derivado de la digitalización, así como en el consumo de energía.

## 8 LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS



### 8.1 Perfil de la plantilla

Getronics trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de las personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la compañía un referente en el sector.

Bajo esta perspectiva, los procesos de evaluación del rendimiento y los de desarrollo de las personas, garantizan un crecimiento profesional basado en el mérito y en la propia contribución.

A continuación, se presentan los aspectos clave que guían la gestión de Recursos Humanos en Getronics Iberia.

- **North Star:** nuestra plataforma digital de formación
- **Getvibes:** employee survey, conociendo y escuchando
- **Transparencia e igualdad de trato:** Planes de Igualdad
- **Health Company Culture:** gestión del COVID-19 e ISO 45001
- **Jornadas flexibles y Future of Work** modelo de trabajo Híbrido
- **Trabajo en equipo:** equipos multidisciplinares
- **Compensación flexible** y plataforma de descuentos



Por la antigua sociedad de procedencia de los trabajadores, conviven diferentes convenios colectivos y categorías profesionales.

Con el objetivo de facilitar la presentación de los datos, se han realizado agrupaciones por grupos profesionales equivalentes. En general, la agrupación de categorías profesionales presentadas está alineada con el convenio de consultoría en vigor.

### **Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)**

### **Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)**

### **Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)**

#### **Técnicos según Convenio**

#### **Titulado Grado Medio**

#### **Titulado Grado Superior**

Además, en la presentación de los datos quedan excluidos los datos referentes a los puestos de mayor rango de responsabilidad (consejeros delegados, administradores, etc.) cuyo ámbito de actuación es de carácter corporativo.

Las abreviaturas usadas en determinadas tablas y gráficos de esta Memoria para referirse a las distintas entidades fiscales es la siguiente:

- ICT: Connectis ICT Services, S.A.U
- GR: Global Rosetta, S.L.U
- CFSS: Connectis Financial and Shared Services, S.L.U
- CMC España: Connectis Managed Cloud España S.L.U
- CMC Internacional: Connectis Managed Cloud International Service Desk S.L.U
- UC Portugal Connectis: UC Unified Communications Unipessoal LDA.

En los siguientes cuadros, se aportan datos significativos que dibujan el perfil de la plantilla (Datos Plantilla a 31 de Dic 2021 \_ HeadCount).

**Perfil plantilla España por compañía, categoría profesional, género y rango de edad.**

<b>GR</b>						
<b>GRUPO PROFESIONAL</b>	<b>MENOS DE 30 A MAS DE</b>					
	<b>DE 30</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	118	22	439	153	99	39
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	20	3	28	3	2	
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	4	3	4	11		2
Técnicos según Convenio	1		27	23	8	6
Titulado Grado Medio			3		1	
Titulado Grado Superior			14	10	16	4
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>28</b>	<b>515</b>	<b>200</b>	<b>126</b>	<b>51</b>

<b>ICT</b>						
<b>GRUPO PROFESIONAL</b>	<b>MENOS DE 30 A MAS DE</b>					
	<b>DE 30</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	27	5	148	75	55	31
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	4	1	7	2	1	1
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	1		1	8	3	
Titulado Grado Medio			15	6	3	
Titulado Grado Superior	1		13	11	11	6
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>184</b>	<b>102</b>	<b>73</b>	<b>38</b>

<b>CFSS</b>						
<b>GRUPO PROFESIONAL</b>	<b>MENOS DE 30 A MAS DE</b>					
	<b>DE 30</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)			5	1	5	
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)		2	4	8	2	6
Titulado Grado Medio				2		
Titulado Grado Superior			7	7	5	1
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

<b>CMC ESPAÑA</b>						
<b>GRUPO PROFESIONAL</b>	<b>MENOS DE 30 A MAS DE</b>					
	<b>DE 30</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>
Manager			1			
Técnicos según Convenio			5	2	1	1
<b>Total general</b>			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

CMC INTERNACIONAL						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Atención al cliente/Soporte Técnico			3		
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	4	1	4			
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)			2			
Técnicos según Convenio			14		4	
Titulado Grado Superior	1		2			
<b>Total general</b>	5	1	25		4	

GR						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	98	22	425	165	82
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	7	2	13	2	1	
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	1	1	5	18		4
Técnicos según Convenio	1		30	24	9	6
Titulado Grado Medio			5	1		
Titulado Grado Superior			17	10	15	4
<b>Total general</b>	107	25	495	220	107	47

ICT						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	26	3	156	80	46
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	10	1	6	2	1	1
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	1		2	8	3	
Titulado Grado Medio	1		15	7	3	
Titulado Grado Superior	1		16	11	10	6
<b>Total general</b>	39	4	195	108	63	37

CFSS						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)			6	1	2
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)		2	1	8	1	4
Titulado Grado Medio			1	2		
Titulado Grado Superior			8	8	5	1
<b>Total general</b>		2	16	19	8	5

CMC ESPAÑA						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A MAS DE 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Manager			1		
Técnicos según Convenio			5	2	1	1
<b>Total general</b>			6	2	1	1

CMC INTERNACIONAL						
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30		DE 30 A MAS DE 50		MAS DE 50	
	H	M	H	M	H	M
	Atención al cliente/Soporte Técnico			3		
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	3	1	3	1		
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)			2			
Técnicos según Convenio			16		3	
Titulado Grado Superior	1		3			
<b>Total general</b>	4	1	27	1	3	

### Modalidades de contrato de trabajo de la plantilla de España a 31 de diciembre de 2021.

	GR	ICT	FSS	CMC España	CMC Interna
<b>Contratación fija</b>	92,76%	95,87%	100%	100%	100%
<b>Contratación temporal</b>	7,24%	4,13%			
<b>Edad media</b>	41,14	43,97	46,8	46,20	39,34

Más del 94% de la plantilla de Getronics España está bajo un modelo de contratación laboral Fija.

El 76% de la plantilla de Getronics España se encuentra clasificado en la Categoría de Desarrollo y Sistemas (Area 3) de las Compañías ICT y GR. Donde la Mujer Representa el 27% del colectivo.

**Modalidades de contrato de trabajo de la plantilla a 31 de diciembre de 2021: Contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por género, rango edad y grupo profesional.**

GR									
-Categoría	MENOS DE 30								
	FIJO COMPLETO		FIJO PARCIAL		TEMPORAL COMPLETO		TEMPORAL PARCIAL		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	86	15	3	2	21	3	8	2	
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	16	1	1		3	2			
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	4	2		1					
Técnicos según Convenio	1								
Titulado Grado Medio									
Titulado Grado Superior									
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	

GR									
Categoría	DE 30 A 50								
	FIJO COMPLETO		FIJO PARCIAL		TEMPORAL COMPLETO		TEMPORAL PARCIAL		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	407	145	7	6	23	1	2	1	
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	21	3			7				
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	4	10		1					
Técnicos según Convenio	27	23							
Titulado Grado Medio	3								
Titulado Grado Superior	14	9		1					
<b>Total general</b>	<b>476</b>	<b>190</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

GR									
Categoría	MAS DE 50								
	FIJO COMPLETO		FIJO PARCIAL		TEMPORAL COMPLETO		TEMPORAL PARCIAL		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	94	38	1	1	4				
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	2								
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)		2							
Técnicos según Convenio	8	6							
Titulado Grado Medio	1								
Titulado Grado Superior	16	4							
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>				

ICT										
Categoría	MENOS DE 30				DE 30 A 50					
	FIJO COMPLETO		TEMPORAL COMPLETO		FIJO COMPLETO		FIJO PARCIAL		TEMPORAL COMPLETO	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	26	5	1		144	74	2	1	2	
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	1	1	3		1				6	2
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	1				1	7				1
Titulado Grado Medio					15	6				
Titulado Grado Superior	1				13	11				
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>174</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

ICT						
Categoría	MAS DE 50					
	FIJO COMPLETO		FIJO PARCIAL		TEMPORAL COMPLETO	
	H	M	H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	53	31	1		1	
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)					1	1
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	3					
Titulado Grado Medio	3					
Titulado Grado Superior	11	6				
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

CFSS						
Categoría	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	FIJO COMPLETO		FIJO COMPLETO		FIJO COMPLETO	
	H	M	H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)			5	1	5	
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)		2	4	8	2	6
Titulado Grado Medio				2		
Titulado Grado Superior			7	7	5	1
<b>Total general</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

CMC ESPAÑA						
Categoría	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	FIJO COMPLETO		FIJO COMPLETO		FIJO COMPLETO	
	H	M	H	M	H	M
Manager			1			
Técnicos según Convenio			5	2	1	1
<b>Total general</b>			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



CMC INTERNACIONAL						
Categoría	MENOS DE 30		DE 30 A 50		MAS DE 50	
	FIJO		FIJO		FIJO	
	COMPLETO		COMPLETO		COMPLETO	
	H	M	H	M	H	M
Atención al cliente/Soporte Técnico			3			
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	4	1	4			
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)			2			
Técnicos según Convenio			14		4	
Titulado Grado Superior	1		2			
<b>Total, general</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>		<b>4</b>	

La distribución de la Plantilla de Getronics por edades se corresponde con los siguientes % de representación a nivel Global:

- menor de 30 años: 14%
- de 30 a 50 años: 67%
- más de 50 años: 20%

### Número de Bajas No Voluntarias de la compañía, por género edad y grupo profesional en 2021

GR					
Categoría	MENOS DE 30	DESPIDO			
		DE 30 A 50		MAS DE 50	
		H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	3	12	1	4	2
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	1	1			
Técnicos según Convenio				1	
Titulado Grado Superior		1			
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

GR		
Categoría	NO SUPERACIÓN PERÍODO DE PRUEBA DE 30 A 50	
	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	4	3
Total general	4	3

ICT		
Categoría	DESPIDO	
	DE 30 A 50	MAS DE 50
	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	1	3
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	1	
Total general	2	3

ICT		
Categoría	NO SUPERACIÓN PERÍODO DE PRUEBA	
	MENOS DE 30	DE 30 A 50
	H	H
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	1	1
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	1	
Total general	2	1

CFSS	
Categoría	NO SUPERACIÓN PERÍODO DE PRUEBA DE 30 A 50
	M
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	1
Total general	1

GR				
Categoría	Despido		No Superación Periodo Prueba	
	H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	19	3	4	3
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	2			
Técnicos según Convenio	1			

Titulado Grado Superior 1

ICT				
Categoría	Despido		No Superación Periodo Prueba	
	H	M	H	M
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	1	3	2	
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	1		1	

CFSS				
Categoría	Despido		No Superación Periodo Prueba	
	H	M	H	M
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)				1

Del total de bajas no voluntarias el 24% corresponde a mujeres y el 76% a hombres.

## 8.2 Proceso retributivo

Getronics cuenta con una proceso retributivo basado en el cumplimiento de la normativa vigente y en los siguientes principios normativos:

- Equilibrio de los componentes retributivos.
- Orientación a resultados
- Acotada en el tiempo
- Equidad interna.
- Competitividad externa.
- Igualdad de género.

La retribución de cada profesional remunera todas las actuaciones en el ejercicio de sus funciones realizadas. Sus elementos son los siguientes:

- **Retribución fija.** Está en función de la categoría profesional compuesto por una parte por lo marcado en el convenio y el resto hasta el alcanzar el SBA, en modo complemento.
- **Retribución variable.** Aplicable únicamente a un % de la plantilla. Vinculada a la aportación adicional y extraordinaria en el desempeño del puesto de trabajo y cuyo importe viene determinado por el grado de consecución de los objetivos establecidos y sujeto a la política de la compañía, EDTBIDA, etc.

La siguiente información se ha calculado con la plantilla a 31.12.2021 en Getronics y considerando como remuneración anual la retribución fija media por género.

## Remuneración media 2021, 2020 y 2019 por compañía, género y grupo profesional.

Datos en €

GR						
GRUPO PROFESIONAL	2021	Hombre		2021	Mujer	
		2020	2019		2020	2019
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	<b>28.919,59</b>	28.599	28.593	<b>28.859,73</b>	28.786	28.579
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	<b>19.930,40</b>	18.086	15.322	<b>17.986,66</b>	17.725	18.000
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	<b>25.464,99</b>	18.471	18.066	<b>21.904,84</b>	18.489	18.298
Técnicos según Convenio	<b>31.750,04</b>	31.930	31.519	<b>29.142,42</b>	28.634	28.254
Titulado Grado Medio	<b>33.567,77</b>	33.025	33.020		20.756	19.906
Titulado Grado Superior	<b>48.778,93</b>	47.086	46.006	<b>40.916,24</b>	39.879	40.887
<b>Total general</b>	<b>29.224,65</b>	29.256	29.550	<b>28.861,42</b>	28.312	28.245

ICT						
GRUPO PROFESIONAL	2021	Hombre		2021	Mujer	
		2020	2019		2020	2019
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	<b>30.891,71</b>	30.011	29.549	<b>32.649,74</b>	31.970	31.255
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	<b>18.150,01</b>	18.335		<b>16.225,01</b>		
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	<b>39.560,80</b>	37.292	34.536	<b>24.338,41</b>	16.225	23.187
Titulado Grado Medio	<b>35.104,94</b>	32.389	33.230	<b>34.137,07</b>	32.456	30.099
Titulado Grado Superior	<b>38.404,11</b>	37.619	37.541	<b>38.103,30</b>	37.379	37.033
<b>Total general</b>	<b>31.423,07</b>	30.333	30.679	<b>32.440,46</b>	31.730	31.410

CFSS						
GRUPO PROFESIONAL	2021	Hombre		2021	Mujer	
		2020	2019		2020	2019
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	<b>68.400,03</b>	58.625	49.000	<b>16.116,04</b>	15.800	15.800
Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	<b>53.973,65</b>	63.670	74.956	<b>37.664,38</b>	36.457	38.580
Titulado Grado Medio		77.700	77.700	<b>39.720,02</b>	39.000	36.275
Titulado Grado Superior	<b>75.591,30</b>	67.999	72.914	<b>63.442,90</b>	60.449	55.789
<b>Total general</b>	<b>66.676,35</b>	64.918	69.041	<b>44.656,64</b>	44.163	43.892

CMC ESPAÑA						
GRUPO PROFESIONAL	2021	Hombre		2021	Mujer	
		2020	2019		2020	2019
Manager	<b>46.349,94</b>	45.000	45.000			
Técnicos según Convenio	<b>59.694,56</b>	57.904	57.904	<b>43.508,97</b>	42.405	42.405
<b>Total general</b>	<b>57.788,16</b>	56.060	56.060	<b>43.508,97</b>	42.405	42.405

CMC INTERNACIONAL						
GRUPO PROFESIONAL	2021	Hombre		2021	Mujer	
		2020	2019		2020	2019
Atención al cliente/Soporte Técnico	<b>52.119,99</b>	50.333	50.000			
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	<b>46.624,96</b>	42.000	43.500	<b>45.000,06</b>	36.500	35.000
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	<b>38.500</b>	38.000	39.000			

Técnicos según Convenio	<b>38.041,55</b>	34.701	34.714		30.000
Titulado Grado Superior	<b>49.983,36</b>	48.750	50.900		
<b>Total general</b>	<b>41.442,87</b>	39.215	39.642	<b>45.000,06</b>	36.500 32.500

\*\* Remuneraciones medias partiendo del 100% de la jornada.

El personal directivo del grupo Getronics en España se encuentra en la plantilla de Connectis Financial Services (CFSS). Global Rosetta y Connectis ICT, no cuentan en su plantilla con personal de alta dirección.

- La categoría de Roles de Desarrollo y Sistemas (Area 3) de ICT y GR aglutina al 76% de la plantilla de Getronics Iberia y en donde la Mujer tiene un salario medio similar (GR) o superior (ICT) al del Hombre.
- En ICT el salario Medio a nivel Global de la Mujer es superior al del Hombre.
- En GR el salario Medio a nivel Global del Hombre es superior al de la Mujer en menos de 500€. Siendo un salario Medio a nivel Global muy similar en ambos géneros.

### Remuneración media de Getronics Iberia por compañía, genero, rango de edad, volumen y grupo profesional. Año 2021.

Datos en €

CGS												
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30				DE 30 A 50				MAS DE 50			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	118	20.878,88	22	18.533,55	439	29.789,22	153	28.995,17	99	34.647,31	39	34.153,39
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	20	17.921,00	3	18.169,99	28	21.578,57	3	17.803,33	2	16.949,94		
Roles Soporte Técnico y/o Administrativo (Área 1)	4	23.500,02	3	24.602,85	4	27.429,96	11	18.959,64			2	34.056,47
Técnicos según Convenio	1	14.555,10			27	31.358,91	23	27.370,77	8	35.219,47	6	35.933,75
Titulado Grado Medio					3	36.757,00			1	24.000,06		
Titulado Grado Superior					14	44.837,33	10	36.784,58	16	52.227,83	4	51.245,39
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>20.494,20</b>	<b>28</b>	<b>19.144,88</b>	<b>515</b>	<b>29.856,45</b>	<b>200</b>	<b>28.478,01</b>	<b>126</b>	<b>36.550,67</b>	<b>51</b>	<b>35.699,59</b>

ICT												
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30				DE 30 A 50				MAS DE 50			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	27	20.929,64	5	22.200,03	148	31.270,24	75	31.637,81	55	34.763,62	31	36.783,41
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	4	18.250,01	1	16.900,04	7	18.400,01	2	16.000,00	1	16.000,02	1	16.000,00
Roles Soporte Técnico y/o Administrativo (Área 1)	1	24.999,98			1	23.602,54	8	24.338,41	3	49.733,82		

Titulado Grado Medio				15	33.451,01	6	34.137,07	3	43.374,59			
Titulado Grado Superior	1	22.386,06		13	37.779,88	11	36.174,30	11	40.598,02	6	41.639,81	
Total general	33	20.772,32	6	21.316,70	184	31.376,64	102	31.394,93	73	36.354,83	38	37.003,28

<b>CFSS</b>												
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30				DE 30 A 50				MAS DE 50			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)					5	75.200,02	1	16.116,04	5	61.600,03		
Roles Soporte Técnico y/o Administrativo (Área 1)			2	18.640,03	4	57.750,75	8	43.088,12	2	46.419,46	6	36.774,18
Titulado Grado Medio							2	39.720,02				
Titulado Grado Superior					7	60.005,01	7	65.718,03	5	87.812,10	1	47.516,94
<b>Total general</b>			2	18.640,03	16	64.189,89	18	50.015,96	12	69.991,63	7	38.308,86

<b>CMC ESPAÑA</b>								
GRUPO PROFESIONAL	DE 30 A 50				MAS DE 50			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Manager	1	46.349,94						
Técnicos según Convenio	5	61.036,67	2	51.299,01	1	52.983,98	1	27.928,88
<b>Total general</b>	6	58.588,89	2	51.299,01	1	52.983,98	1	27.928,88

<b>CMC INTERNACIONAL</b>												
GRUPO PROFESIONAL	MENOS DE 30				DE 30 A 50				MAS DE 50			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media	Nº	Media
Atención al cliente/Soporte Técnico					3	52.119,99						
Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	4	38.999,94	1	45.000,06	4	46.249,98						
Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)					2	38.500,00						
Técnicos según Convenio					14	39.766,03			4	32.005,86		
Titulado Grado Superior	1	45.000,06			2	52.475,01						
<b>Total general</b>	5	40.199,96	1	45.000,06	25	43.201,38			4	32.005,86		



### 8.3 Retribución flexible

Toda la plantilla de Getronics Iberia tiene a su disposición el Plan de Retribución Flexible. Tiene la posibilidad de destinar una parte de la retribución bruta anual (30%) en productos y servicios ofrecidos a través de la plataforma de retribución flexible. La ventaja, es que esos productos/servicios tienen beneficios \*fiscales, por lo que:

El salario bruto cotiza en su totalidad a la seguridad social pero la cantidad que destinen a estos productos/servicios \*no tienen retención de IRPF y por tanto su neto mensual es mayor.

**El 26,74% de los trabajadores de la compañía ha disfrutado de la adhesión al Plan de Compensación Flexible.**

#### Adhesiones Plan Compensación Flexible por Compañía

SOCIEDADES	% ADHESIONES 2021
Connectis Fin. and Shared Serv. S.L.U	61,82%
Connectis ICT Services S.A.U.	27,52%
Connectis Managed Cloud España S.L.	70%
Connectis Managed Cloud International Service Desk S.L. U	17,50%
Global Rosetta S.L	24,82%

(\*) Art. 42 de la Ley 35/2006 de 28 noviembre del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

	2017	2018	2019	2020	2021
Comida	30%	30%	22%	29%	<b>19,92%</b>
Compra Vacaciones (**)	3%	1%	1%	1%	<b>0,82%</b>
Formación	2%	2%	2%	2%	<b>1,85%</b>
Guardería	11%	11%	6%	5%	<b>3,90%</b>
Seguro Salud	39%	39%	30%	75%	<b>87,68%</b>
Tarjeta Transporte	16%	17%	13%	19%	<b>7,80%</b>

(\*\*) La opción de compra de vacaciones no es adherible para la totalidad de la plantilla. Queda limitada para puestos de gestión no asociados directamente con la operativa de los servicios/proyectos gestionados.

### 8.4 Políticas de desconexión laboral y conciliación

GTN Iberia apuesta por una conciliación profesional y personal a medida. Si bien no hemos definido una política como tal, tenemos medidas de desconexión laboral implantadas:

- **Correcta utilización del teléfono de empresa** con una política de móviles restrictiva. Sólo 48% personas disponen de teléfono de empresa, siendo el 30% para Global Rosetta y el 13% para ICT.

#### Número de Cuenta de Línea

CONNECTIS FINANCIAL SHARED SERVICES S.L.	48
CONNECTIS ICT SERVICES S.A.U.	210
CONNECTIS MANAGED CLOUD ESPAÑA	7
CONNECTIS MANAGED CLOUD INTERNAT SERVICE	28
GLOBAL ROSETTA SLU	481
<b>Total</b>	<b>774</b>

(\*) La mayor parte de los teléfonos están vinculados a personal de gestión, managers y servicios críticos de guardias.

- **Convocatorias de reuniones.** Desde marzo del 2020 se implanta por obligación el trabajo en el modelo remoto y por lo tanto el 100% de las reuniones son convocadas por Teams. No siendo necesaria la presencia física y pudiendo realizarse desde el PC o teléfono.
- **Horarios flexibles de entrada y salida.** Todos los calendarios laborales de Getronics cuentan con flexibilidad de horarios de entrada y salida, para que cada persona pueda adaptarlo a sus necesidades personales – familiares.
- Se toman acciones para hacer efectiva la **seguridad y salud del trabajador** y minimizar los riesgos asociados al uso continuado de herramientas digitales (higiene postural, fatiga, etc.), a través de recomendaciones periódicas, formación e información para el uso adecuado de las herramientas.
- Se promueven medidas para la **conciliación de la vida personal y profesional** del trabajador.

---

**Todas las medidas de conciliación se aplican de forma equivalente para ambos sexos.**

---

Se continúa avanzando en la armonización de las políticas de la empresa con la normativa de desconexión digital con el fin de evitar el uso del teléfono de empresa y del correo electrónico por parte de los trabajadores fuera del horario laboral o en periodo de vacaciones, lo que puede generar estrés, insomnio o dificultades para conciliar la vida laboral y familiar.

### **Derecho a la desconexión digital.**

Getronics reconoce el derecho a la desconexión digital de todas las personas que en ella trabajen.

Este derecho de desconexión digital se garantiza a todas las personas trabajadoras durante las horas de descanso entre jornadas y de descanso semanal, así como en los períodos de vacaciones de los trabajadores o cualesquiera otros períodos de permisos retribuidos o días libres de conformidad con la legislación vigente.

En consecuencia, ninguna persona trabajadora de Getronics está obligada a atender llamadas y/o contestar posibles correos electrónicos que, en su caso, pudiera recibir durante el tiempo de descanso.

Dicho Compromiso queda recogido en el Procedimiento de Teletrabajo, publicado a toda la plantilla de Getronics Iberia el 21 de Abril de 2021 y accesible a todas las personas de Getronics a través del espacio compartido Sistema de Gestión Local de Iberia en la Intranet de Getronics Iberia.

## 8.5 Organización del trabajo

El impacto de la pandemia modificó totalmente la perspectiva de Getronics Iberia respecto a la organización del trabajo. Durante el 2020 y 2021 se trabajó en un modelo de trabajo remoto como consecuencia de la Pandemia y en 2021 se decide implantar a nivel global un modelo de trabajo híbrido promoviendo una nueva forma de trabajar de manera flexible.

- Modelo de trabajo remoto extendido desde marzo 2020 hasta fin de 2021.
- 2021 implantación modelo híbrido, las personas serán capaces de organizar flexiblemente su trabajo entre la oficina y su domicilio.
- Manteniendo flexibilidad en cuanto a horario de entrada y salida, flexibilidad en el tiempo de comida, compactación horaria, etc.
- “Compra de días adicionales de vacaciones”, hasta diez.

**Tabla de absentismos globales por compañía  
y total de horas para el año 2021.**  
\*\*\* Sólo GR – ICT-CFSS

	Horarios flexibles	Modelo Híbrido
ICT	Sí	Sí
GR	Sí	Sí
FSS	Sí	Sí
CMC ES	Sí	Sí
CMC INTER	Sí	Sí
UC PORTUGAL	Sí	Sí

<b>Absentismos globales GR</b>	Horas
Asuntos médicos	<b>57.257</b>
Ausencias reguladas	<b>181.402</b>
<b>Absentismos globales ICT</b>	Horas
Asuntos médicos	<b>27.003</b>
Ausencias reguladas	<b>85.672</b>
<b>Absentismos globales CFSS</b>	Horas
Asuntos médicos	<b>1815</b>
Ausencias reguladas	<b>7.893</b>

### 8.5.1 Distribución de horarios

En todas las empresas del grupo Getronics España se cumplen las horas estipuladas en los convenios en vigor, siendo el número de horas correspondientes a Global Rosetta por convenio entre 1755 y 1800 horas año y en ICT entre 1733 y 1742 horas año.

A nivel General en las Instalaciones de Getronics, las Jornadas diarias de trabajo tienen una duración de 8:30 horas en horario partido con media/una hora para comer, siendo el horario orientativo de entrada de 7:30 h - 9:30 h y el horario orientativo de salida de 16:30h -19:00 h.

En general todos los viernes del año y en la jornada intensiva de verano se disfruta de jornadas reducidas de 6,5 horas o 7 horas en horario continuo con horario orientativo de entrada de 7:30h - 8:30h y horario orientativo de salida de 14:30h -15:30h.

Tanto la flexibilidad durante el tiempo de comida, jornada intensiva, los viernes y el incremento de la flexibilidad de entrada y salida quedan supeditadas al correcto funcionamiento de cada uno de los servicios.

### 8.5.2 Modelo Híbrido de Trabajo en Getronics.

Como resultado de la información recibida en las Consultas de Getvibes, Getronics implementa en el 2021 las pautas de un nuevo modo de trabajar, implantándose Future of Work, el modelo Híbrido de Trabajo.

Flexibilidad y responsabilidad son las palancas clave para que las personas puedan organizarse mejor siempre considerando no sólo la vida personal y el desarrollo profesional, sino también las necesidades del equipo del cual todos somos parte.

En mayo de 2021, se comunica a toda la plantilla las condiciones de la nueva política, el procedimiento de entrega de material y la información relativa a seguridad y Salud. Se da de plazo hasta junio de 2021 para recoger todas las solicitudes de teletrabajo, para analizarlas, validarlas y formalizarlas en un contrato de teletrabajo individual con duración de 12 meses.

El modelo de trabajo híbrido implantado se agrupa en las siguientes opciones

- 100% Presencial
- 80% Presencial
- 60% Presencial
- 100% Remoto

### 8.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

En Getronics Iberia generamos un total de 29 puestos de trabajo para personas con capacidades especiales, de los cuales 20 puestos de trabajo son generados de forma directa y 9 puestos de trabajo de forma Indirecta a través de la contratación de Servicios a Centros Especiales de Empleo a través de compras de servicios con Centros Especiales de Empleo por valor de 246.566€.

#### Número de Personas con Capacidades Especiales con % superior al 33% por compañía en el 2021

Empresa	Nº de minusvalías
ICT	7
GR	12
<b>Total</b>	<b>20</b>

Getronics en 2021 mantiene en vigor dos certificados de del Servicio Público de Empleo Estatal del Ministerio de Trabajo, que acredita que la entidad cumple con las "Medidas

Alternativas” previstas en art. 2.1, apartados a) y b), del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

### Número de Contratos e importe con Centros Especiales de Empleo en 2021

Tipo de CEE	Importe Gasto Anual GR	Importe Gasto Anual ICT
Agencia de Viajes	<b>67.147€</b>	
Suministro Informático	<b>104.776€</b>	<b>45.224€</b>
Suministro Material Covid-19	<b>29.420€</b>	

## 8.7 Organización del área de Seguridad y Salud

La gestión óptima de la seguridad y salud laboral repercute directamente en el rendimiento económico de las empresas ya que permite aumentar la productividad y reducir los costes laborales asociados. Asimismo, contribuye notablemente a fomentar la lealtad y el compromiso de la plantilla con Getronics y el trabajo que desempeñan.

En consecuencia, este aspecto se configura como un pilar fundamental de la sostenibilidad en Getronics y contribuye a la excelencia operativa de la compañía.

La Política del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo marca el compromiso de Getronics para asegurar y establecer las actuaciones necesarias para garantizar la protección de las plantillas frente a los posibles riesgos derivados de su actividad profesional, mejorando las medidas que normativamente se establecen al efecto.

Getronics cuenta con un Comité de Seguridad y Salud a nivel nacional participado por empresa y representantes de las personas trabajadoras.

A continuación, en el siguiente cuadro se muestra el modelo de Organización preventiva por compañía.

## Modelo de organización preventiva por compañía, y órganos de diálogo social

	Modelo de Organización Preventiva		
	Servicio Prevención Ajeno	Servicio Prevención Mancomunado	Comité Seguridad y Salud
ICT			
GR			
FSS			
CMC ES			
CMC INTER			

Anualmente se establece una **Planificación de las Actividades Preventivas** donde se detallan las actuaciones a desarrollar en los principales ámbitos en materia de salud y seguridad. Dicha planificación es aprobada por el citado comité, que incluye además las propuestas realizadas en dichas materias por parte de sus miembros.

En dicho **Comité de Seguridad y Salud Nacional** se presenta la **Memoria Anual de la actividad preventiva** que contiene los datos registrados en Getronics durante dicho periodo en los principales ámbitos en materia de salud y seguridad.

El **Comité de Seguridad y Salud Nacional** se reúne periódicamente con carácter trimestral. Dichas reuniones tienen por objeto, entre otras cuestiones, la información por parte de la entidad a los representantes de las personas trabajadoras:

- Seguimiento de la actividad preventiva
- Siniestralidad del trimestre
- Modificaciones de instalaciones

## Tabla de índices de incidencia en absentismo IT y siniestralidad por compañía 2021

Siniestralidad						
	Gravedad	Índice de Incidencia	Índice frecuencia	Mujeres	Hombres	
<b>ICT</b>	N/A	0	0	0	0	
<b>GR</b>	0	0	0	0	0	
<b>FSS</b>	N/A	0	0	0	0	

Bajas IT						
	Procesos de bajas		Incidencia		Duración media procesos finalizados	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>ICT</b>	39	63	265.67	205.53	62.98	38.51
<b>GR</b>	97	176	339.22	239.60	31.08	14.54
<b>FSS</b>	3	5	118.34	186.01	113.0	8.6

---

**No se han registrado enfermedades profesionales en la plantilla de ninguna de las empresas del grupo Getronics en España.**

---

La totalidad de la actividad preventiva y de salud laboral de las compañías GR, ICT y FSS es auditada externamente por la entidad auditora externa Bureau Veritas, que verifica que dicho sistema se ajusta al modelo Internacional ISO 45001 y a las normativas nacionales vigentes de Seguridad y Salud.

---

**En 2021, las compañías ICT, GR y FSS renuevan la certificación ISO 45001 y la Auditoría Legal Correspondiente.**

---

### 8.8 Diálogo social y relaciones sindicales

Getronics mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores, lo que ha conllevado a la firma de acuerdos laborales sobre todas las cuestiones laborales que afectan a la plantilla, en aquellos aspectos que identifica la legislación, así como en aquellas otras materias que la empresa y la representación legal de los trabajadores consideran relevantes para la actividad y el entorno laboral.

Getronics respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a la libre afiliación sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro



de la empresa, no existiendo limitación alguna ni posicionamiento empresarial que no sea el de evitar y erradicar cualquier riesgo de discriminación hacia aquella parte de la plantilla que desempeña la actividad sindical.

### Tabla de convenios laborales existentes por compañía con volumen de plantilla afectada

Empresa	Consultoras	Oficinas y despachos Barcelona	Oficinas y despachos Madrid	Oficinas y despachos Vizcaya	Telemarketing
ICT	432				
CFSS	55				
GR	970	16	3	37	9

Empresa	Consultoras	Oficinas y despachos Barcelona	Oficinas y despachos Madrid	Oficinas y despachos Vizcaya	Telemarketing
ICT	432				
CFSS	55				
GR	970	16	3	37	9

El 100% de los Empleados de Getronics España está contratado bajo la regulación laboral de un Convenio Colectivo. Todo el personal de Global Rosetta y de Connectis ICT Services está asociado a convenio. Los convenios colectivos en vigor no tienen requisitos adicionales a la normativa básica de prevención.

### Cuadro resumen de vías de diálogo social con la representación legal de los trabajadores

	Vías de diálogo social			
	Reuniones trimestrales	Comité Seguridad y Salud	Comisión Igualdad	Comisión Formación
<b>ICT</b>				
<b>GR</b>				
<b>FSS</b>		Trabajador designado		
<b>CMC ES</b>				
<b>CMC INTER</b>				

El **Comité de Formación** se reúne normalmente dos veces al año. En julio se presentan los resultados de formación del año anterior, incluyendo resumen de horas de formación (presencial y on-line), alumnos formados, gastos incurridos, herramientas y aspectos

generales del plan de formación bienal. Los datos se segmentan por compañía.

## 8.9 Formación y desarrollo

Apostamos por la formación, muy especializada y adaptada a las necesidades de nuestros clientes y proyectos, dando respuesta a las necesidades de formación y desarrollo de los profesionales que conforman Getronics.

Si bien no hemos definido una Política de Formación, identificamos las necesidades formativas de la mano de gerentes, managers y clientes; realizando planes de formación que se convierten en cursos presenciales, semipresenciales y online. Todo ello queda reflejado en un procedimiento interno que tiene como resultado un Plan de **Formación Bienal**.

El plan de formación presenta y enmarca en el afán de la compañía por mejorar su posicionamiento como referente de las empresas del sector TIC. Se apuesta por un estilo de formación que sea participativo, motivador y que vaya creciendo con la propia organización.

El plan nace con la vocación de cubrir las necesidades detectadas por las distintas áreas de la compañía, la mejora profesional de los trabajadores de la empresa y sus carreras profesionales, así como la transmisión de nuestros principios y valores.

Nuestros planes contienen:

- **Formación tradicional**
  - **Interna**, liderada por nuestros mejores profesionales.
  - Formación **interna a medida**, ya que somos los que mejor conocemos lo que necesitamos.
    - Formación **interna a medida accesible a través de nuestra plataforma** formativa online.
    - **Externa**, a través de organismos especializados y partners tecnológicos de referencia.
- **Plataforma North Star**, una plataforma de formación online, abierta a todos nuestros profesionales, que nos ayuda a cubrir las necesidades e intereses en materia formativa.
- Programas de desarrollo de liderazgo para managers: **Leadership Program**.
- **Políticas de Certificaciones**. Para acreditar oficialmente conocimientos técnicos y de gestión a través de exámenes de certificaciones.
- Programas piloto en **idiomas**, con clases de inglés individualizadas, etc.

Getronics presenta a su plantilla una oferta de formación para dotar y mejorar la cualificación técnica que precisan en el desempeño de sus funciones y favorecer el crecimiento de actitudes y aptitudes para su desarrollo personal. Esta oferta está enfocada a conseguir alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y a potenciar sus valores.

Getronics cuenta con un **Plan de Formación Bienal** que conlleva un conjunto de actuaciones que se ponen en marcha con el fin orientar y adecuar el conocimiento y aprendizaje de los equipos tanto a las necesidades estratégicas del momento como a permitir el desarrollo profesional de sus profesionales. Por tanto, este plan tiene como objetivo contribuir al desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades de las personas.

El plan de formación contribuye a capacitar a la plantilla a través de un proceso de **aprendizaje continuo** que les ayuda a adaptarse con agilidad a los cambios y a evolucionar en sus capacidades como profesionales.

### Cuadro resumen total horas impartidas por compañía durante 2021

Compañía	Área	Horas
<b>EO - CMC ESPAÑA</b>		<b>101</b>
	Técnicos según convenio	101
<b>ET - CMC INTERNACIONAL</b>		<b>299,00</b>
	Técnicos según Convenio	213
	Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	8
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	48
	Titulado de grado superior	30,00
<b>CONNECTIS ICT</b>		<b>4762,00</b>
	Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	73
	Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	108
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	3675
	Becarios	67,00
	Titulado Grado Medio	365,00
	Titulado Grado Superior	474,00
<b>CONNECTIS FINANCIALS</b>		<b>491</b>
	Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	215
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	83
	Titulado Grado Medio	14,00
	Titulado Grado Superior	179,00
<b>GLOBAL ROSETTA -GR</b>		<b>12880,00</b>
	Roles Soporte Técnico y /o Administrativo (Área 1)	154
	Roles Gestión de Medios y Procesos (Área 2)	799
	Roles Consultoría Desarrollo y Sistemas (Área 3)	10613,00
	Técnicos según Convenio	519,00
	Titulado Grado Medio	132,00
	Titulado Grado Superior	663,00
<b>Total</b>		<b>18533,00</b>

## 8.10 Talento joven

Actualmente, la gestión de talento tiene una gran importancia entre las empresas. Contratar a profesionales preparados para cada puesto es crucial para cualquier compañía y la gestión de la diversidad adquiere aquí gran relevancia. El reto generacional supone un desafío ya que cada colectivo tiene necesidades y expectativas muy diferentes, además de valores y comportamientos.

A este escenario se une la transformación digital que hace que Getronics necesite talento con los conocimientos y competencias adecuados para ayudar y liderar este cambio, un talento que en la mayoría de los casos corresponde a perfiles jóvenes que se incorporan para aportar nuevas formas de hacer las cosas.



---

***Desde hace años, Getronics ha apostado por esta incorporación de talento junior como una forma de encontrar el equilibrio entre formación, experiencia y potencial.***

---

Para ello, el acercamiento de las universidades y centros formativos con la empresa es fundamental. En esta línea, sin duda, llevamos trabajando muchos años con unos muy buenos resultados. El objetivo, atraer el mejor talento junior que va a construir el futuro de Getronics. **Con una media de entre 40 y 60 estudiantes en prácticas cada año**, Getronics colabora con diferentes organismos para mejorar la atracción de talento de estos profesionales. Fundamentalmente colaboramos a través de tres vías:

- **Universidad**, a través de titulaciones universitarias en Informática, Telecomunicaciones, etc. y másters universitarios para la realización de prácticas curriculares/extracurriculares;
- **Ciclos formativos**, de desarrollo de aplicaciones multiplataforma-web y/o administración de sistemas informáticos para las prácticas FCT y/o las formaciones en programas de FP Dual.

- **Formaciones y organismos especializados**, para la realización de cursos especializados que forman a talento joven de otros sectores para acercarle al apasionado mundo de las nuevas tecnologías.

En concreto en 2021 se han incorporado a la compañía 37 personas en este régimen de colaboración, teniendo durante todo ese año 39 estudiantes que estaban haciendo prácticas relacionadas con sus estudios con nosotros. Con una media de contratación muy alta, y generalmente con contratación indefinida, pasan a formar parte de nuestro programa Plan Crece Con Nosotros donde, durante dos años, van a demostrar que son capaces de crecer y aprender a un ritmo vertiginoso para convertirse en parte de los mejores talentos del sector IT.

Dicho plan comienza en el primer momento, cuando se incorporan en prácticas en Getronics y donde pasan por diferentes fases de acogida, para ir, poco a poco, aprendiendo e integrándose en los distintos equipos de trabajo, que se van adaptando, dependiendo del tipo de colaboración, del tiempo y duración de las mismas: Fase de Bienvenida, Adaptación, Progresión y Consolidación.



Empezarán a formar parte de diferentes itinerarios formativos que les ayudarán a incorporarse, dentro de las actividades propias de Getronics, a entender la fase de incorporación y su desarrollo profesional dentro de los diferentes proyectos donde tienen la oportunidad de colaborar. Los itinerarios formativos se definen según las necesidades de cada perfil de formación y de cada proyecto y la necesidad de compañía.

Intentamos que quieran cambiar la forma en la que se hacen las cosas, que se desarrollen y usen las últimas tecnologías para cambiar el rumbo de Getronics y el de los que están a su alrededor de forma proactiva y constructiva. Pretendemos que los colaboradores saquen lo mejor de sí, muy orientados a los valores de Getronics, y nos centramos en ahondar en que los estudiantes sean:

- **Auténticos.** Íntegros, de confianza, honestos con las expectativas que establecemos.
- **Curiosos, innovadores.** Personas que exploren, analicen y visualicen soluciones, que miren hacia el futuro con un enfoque continuo en la innovación y que reimaginen las tecnologías digitales.
- **Que crean en las personas.** Queremos colaboradores que crean en la bondad, dignidad, respeto y bienestar de las personas.
- **Centrados en los clientes.** Vivimos como propios los negocios de nuestros clientes y nos esforzamos por ayudarlos a prosperar. Buscamos colaboradores ágiles, flexibles y receptivos y que tengan orgullo del valor transformador de nuestros clientes.
- **Valientes.** Ambiciosos para nosotros y nuestros clientes, que quieran ser pioneros en tecnología.

---

**En 2021, 34 estudiantes pasaron a formar parte de la familia Getronics con contrato laboral (una vez finalizada su colaboración en régimen de beca-prácticas), uniéndose a nosotros dentro de este plan**

---

	Nº becarios	Nº de incorporaciones Plantilla	Incorporados en Plantilla GR -2021	Incorporados en Plantilla ICT-2021
<b>Becas / Prácticas 2021</b>	39	34	22	12

De esta dinámica anual de colaboración con estudiantes, en 2021 se contrataron a 34 colaboradores que venían de hacer sus prácticas en Getronics para conformar sus primeros pasos dentro del Plan Crece con Nosotros. Como podéis ver en el cuadro adjunto:

- 34 profesionales se contrataron en año 2021.
- 65% (22) fueron contratados en GR
- 35% (12) fueron contratados por ICT

*\*Algunos becarios de 2021 continúan su colaboración durante el 2022, sin poder contabilizar aún su posible evolución contractual.*

## 8.11 Igualdad de género

Getronics declara su compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, en todos y en cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la distribución del tiempo de trabajo y la conciliación.

### 8.11.1 Nueva Normativa RD 901/2020 y RD 92/2020

Tras la publicación de los **Reales Decretos 901/2020 y 902/2020** que contemplan novedades relativas a las obligaciones de las empresas en lo que se refiere a la transparencia salarial a través del registro salarial y las denominadas **Auditorías Retributivas**.

En Getronics comenzamos a revisar los planes de igualdad vigentes con las comisiones de igualdad analizando las diferentes modificaciones que incluir en el 2021.

En abril de 2021, comienzan las Negociaciones con las Comisiones Negociadoras de Igualdad de GR e ICT, en la fase inicial de presentación del Diagnóstico y se finaliza el año continuando en la Fase del Diagnóstico de Igualdad.

### 8.11.2 Planes de igualdad

Desde el 2015 están constituidas las **Comisiones de Igualdad** en ICT y GR con el fin de trabajar y promocionar la Igualdad de oportunidades. Y en el 2018 se firmaron dos planes de igualdad en España.

#### Cuadro resumen planes de igualdad vigentes en 2021

Compañía	Plan de Igualdad	RD 901- 902
ICT	Firmado en 2018	En Fase de Negociación
GR	Firmado en 2017	En Fase de Negociación
FSS**	No Aplica*	
CMC ESPAÑA**	No Aplica*	
CMC INTERNACIONAL**	No Aplica*	

*\*\* Artículo 8.2 del Real Decreto 901/2020, que indica que, a partir del 7 de marzo de 2022, la obligación de aprobación del plan de igualdad se ha delimitado a las empresas que tengan entre 50 y 100 personas trabajadoras. Las compañías con un número inferior a 50 personas no tendrán obligación de tener un plan de igualdad.*

Los planes de igualdad tienen vigencia definida en 2020 por el RD 901/2020 y en abril de 2021 comienzan las acciones para la adecuación a la nueva normativa y renovación y firma de los nuevos planes de igualdad.

Si bien los planes de igualdad no se han realizado para todas las empresas del grupo Getronics Iberia, las acciones derivadas de los mismos se implantan de forma general en todas ellas.

Como ejemplo, el **espacio específico de promoción de la Igualdad dentro de la intranet**. A través del cual se realiza la difusión interna de los planes de Igualdad, el Protocolo contra el Acoso y Discriminación, así como el acceso directo a un buzón de consultas específico del área.

Otro ejemplo es la formación para impulsar, capacitar y asentar un modelo de **Reclutamiento Inclusivo** sin sesgos de género, raza o religión. En 2021 se incluyen los

cursos en la plataforma Elearning Corporativa y se realizan tres sesiones para toda la plantilla, con carácter voluntario.

### 8.11.3 Contexto social

#### La Representatividad de la Mujer en el Sector TIC 2021

En los últimos años, ha disminuido el número de mujeres que deciden estudiar y dedicarse a la informática y las tecnologías. Y esto, en un mundo tan digitalizado como en el que vivimos, no deja de ser extraño.

La brecha se hace aún más profunda cuando hablamos de generación de contenidos, desarrollo de páginas web, creación de software, aplicaciones y demás elementos digitales, ámbitos en los que los hombres tienen mucha más presencia que las mujeres.

Ocurre lo mismo en el ámbito de la ciencia. Por ello se creó el Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia que se celebra el 11 de febrero.

#### Principales razones de por qué las tecnologías de la información y comunicación son gobernadas por el sexo masculino.

Los expertos han detectado tres causas fundamentales por las que hay tan pocas mujeres en el mundo de la tecnología, estas son:

- La falsa creencia de que las niñas y mujeres no cuentan con la habilidad necesaria: Esta afirmación es el resultado de una mala percepción de la realidad, ya que, si se les da la posibilidad, desde pequeñas, las niñas tienen las mismas capacidades y habilidades que los niños en el ámbito de las ciencias y las tecnologías. Es más, actualmente se sabe que las mujeres son mejores para desarrollar la experiencia del usuario (UX) en cuanto al diseño y disposición de los elementos en cualquier plataforma tecnológica
- La percepción de que las mujeres son mejores en cuanto a habilidades sociales y peores en tecnología: Aunque es cierto que la mujer posee más habilidades sociales que los hombres en general, ser social no implica carecer de habilidades tecnológicas y en un mundo donde lo social parece imperar, contar con la visión femenina puede ser una enorme ventaja. Por lo menos eso lo demuestra la red social Pinterest, cuyas usuarias son, en más de un 80%, mujeres.
- Desventajas educativas: También persiste una problemática muy enquistada en los países económicamente deprimidos o en los sectores sociales menos favorecidos, en los que se le brinda la oportunidad de estudiar al varón sobre la mujer.

#### Algunas estadísticas interesantes que refuerzan la brecha digital de género son:

- Según datos del Foro Económico Mundial solo el 6% de los CEO de la industria tecnológica son mujeres.



- Además, el mismo ente señaló que en los consejos directivos de todas las empresas del mundo solo un 19% de los cargos los tienen las féminas.
- En la Unión Europea, de cada 1000 mujeres con titulación universitaria, solo 29 se gradúan en alguna carrera relacionada con las TIC y de esas solo 4 terminan en un puesto de trabajo en el mundo de las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Un informe del 2016 elaborado por Eurostat, mostró que en el 2014 el 80% de los profesionales tecnológicos de la UE eran hombres.
- Solo el 0,5% de las graduadas en España lo son en disciplinas tecnológicas. Esta cifra se traduce en un porcentaje muy reducido de mujeres trabajando como especialistas TIC, solo un 19,7%. ([www.computing.es](http://www.computing.es) \_22/03/2021)
- Por último, pero no menos importante, en el mundo de la tecnología, así como en muchos otros sectores, las mujeres suelen ganar un 20% menos de salario en comparación a sus colegas masculinos que ocupan un cargo similar.

### La representatividad de la mujer en los estudios STEM

A pesar de que el porcentaje de mujeres matriculadas y graduadas en nuestras universidades continúa siendo superior al masculino, la presencia de mujeres en los estudios STEM/TIC sigue siendo minoritaria.

A continuación, se facilitan datos que ayudarán a analizar el contexto social de años previos y datos actuales:

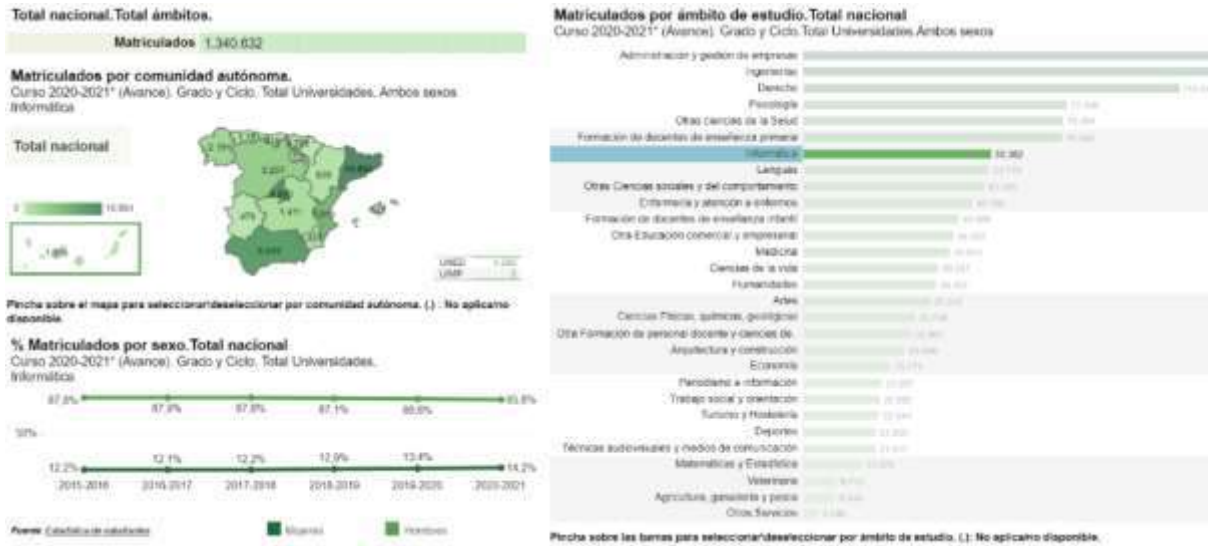
- Mujeres Matriculadas (curso 2017-2018) por rama de enseñanza de Ingeniería y Arquitectura **29,97%**.  
<http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:2af709c9-9532-414e-9bad-c390d32998d4/datos-y-cifras-sue-2018-19.pdf>
- % de Mujeres matriculados por determinados campos de estudios, curso 2017-2018, en el campo de informática **13%**. Fuente CRUE.
- Mujeres Matriculadas en el ciclo formativo de Informática y comunicaciones **9,6%**, Desarrollo aplicaciones Web **11,9%**.

<http://estadisticas.mecd.gob.es/EducaDynPx/educabase/index.htm?type=pcaxis&path=/Educacion/Alumnado/FP/2017-2018RD/Matriculado&file=pcaxis&l=s0>

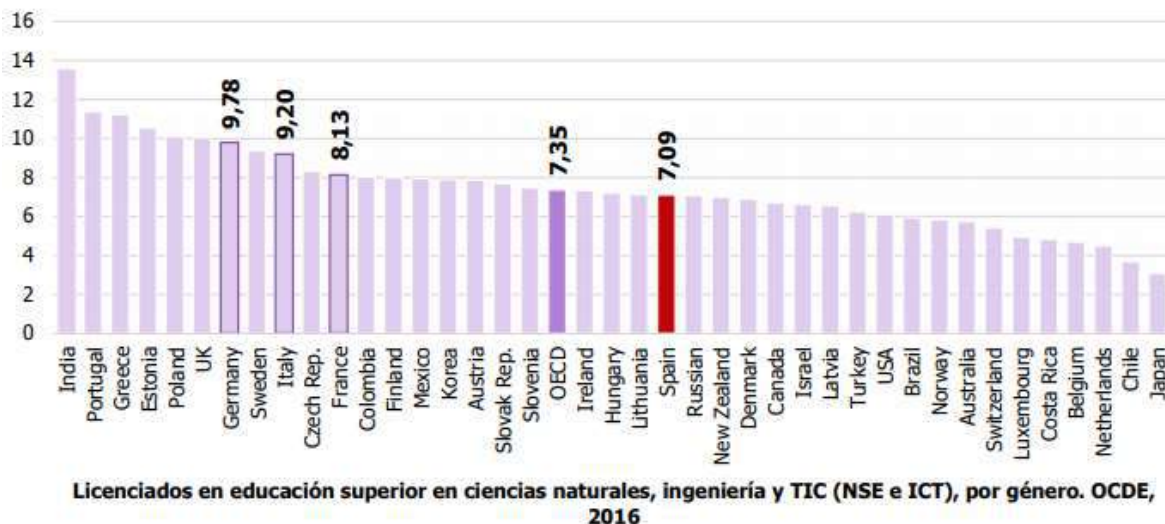
- En el curso 2020-2021 a nivel global ha habido más matriculaciones de mujeres que de hombres (56 % de Mujeres y un 44 % de hombres), cifras que demuestran que la mujer en general tiene mayor presencia que el hombre a nivel académico.

- La situación en los estudios de tipo informático es totalmente inversa y muy negativa respecto a la presencia de la mujer. En 2020 se han matriculado un total de 55.382 personas a nivel nacional de las cuales el 14,2% son mujeres y el 85,8% hombres.

### Libro de trabajo: Academica20\_EEU (tableau.com)



Es irrefutable que la mujer está infrarrepresentada en todos los estudios académicos relacionados con las Ciencias y especialmente con la Tecnología y esta problemática no está sólo identificada en España, sino que se engloba en un problema mundial que se replica en general y en % muy bajos en todos los países desarrollados.



Mejorar la diversidad de la fuerza laboral y fomentar el crecimiento inclusivo es una prioridad para Getronics. Estamos comprometidos a arrojar luz sobre las líderes de datos femeninas y crear un espacio único para que las mujeres en la ciencia de datos puedan establecer contactos, compartir historias y ser parte de una comunidad de apoyo.

***Durante el 2021, la presencia de la mujer en Getronics se sitúa en un 28.9% algo por encima de la presencia de la mujer en las empresas TIC de España.***

En cuanto a los niveles retributivos, en los siguientes cuadros se analizan los salarios medios existentes por entidad, donde se pueden ver los *gaps* por entidad y grupo profesional, y las conclusiones generales son:

- El salario Medio de Getronics Iberia es de 31.191,52€
- En Getronics Iberia, durante el 2021 el salario medio de la mujer en 2021 es de 31.074.34€ y el Salario Medio del Hombre es de 31.238.26€
- El 93% de la plantilla de Getronics Iberia esta contratada bajo el Convenio Colectivo Nacional de Consultoras.
- A nivel de Categorías Profesionales, el 76% de la plantilla de Getronics Iberia está representada en la categoría de ICT y GR " Área 3 Categorías de Roles de Consultoría, Desarrollo y Sistemas donde la mujer presenta un salario Medio Similar en Gr y Superior en ICT , al Hombre.

***En 2021 comienzan los análisis de la Brecha salarial tal y como indica el Real Decreto 902/2020 y en la actualidad están en fase de revisión y análisis dentro de la Fase de Negociación del Plan de Igualdad: Diagnóstico de Igualdad de las compañías ICT y GR.***

## **8.12 Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo**

Getronics rechaza toda forma de discriminación y se compromete a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Getronics fomenta y mantiene un clima de respeto hacia la dignidad, el honor y la individualidad de la persona, y vela por los más altos estándares de confidencialidad con respecto a cualquier información relacionada con la privacidad del empleado, de la que pueda llegar a ser conocedora.

En 2018 se firmó con la representación de los trabajadores de GR e ICT la actualización **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual o por Razón de Sexo**, incluido como **Anexo del Plan de Igualdad de Getronics**, con el que se garantiza la más amplia difusión y conocimiento por parte de la plantilla y, en especial, por las personas que dirigen y gestionan equipos de trabajo. La actualización del protocolo fue difundida a toda la plantilla vía comunicación oficial y después habilitado su acceso desde las áreas de la Getranet de Seguridad y Salud e Igualdad.

Ese mismo año, por parte de la representación de los trabajadores se realizó una propuesta de ampliar el Protocolo contra el Acoso Laboral y Sexual vigente y ampliar el ámbito de actuación haciendo mención expresa a la protección de los colectivos LGTBI. Dicha propuesta ha sido trabajada y consensuada durante el año 2019, firmándose un acuerdo incluyendo un apartado específico de protección LGTBI.

### Cuadro resumen Protocolo contra el Acoso Laboral/Sexual

Compañía	Protocolo acoso y anexo LGTBI	Protocolo acoso
ICT	Renovado 2019	Renovado en 2018
GR	Renovado 2019	Renovado en 2018
FSS	Renovado 2019	Renovado en 2018

### Políticas de gestión de la diversidad

Getronics declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas y procedimientos que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, edad, cultura u orientación política. Incorporando dentro de sus equipos de trabajo multidisciplinares, profesionales de diferentes nacionalidades, edad, sexo y cultura.

## 9 DERECHOS HUMANOS



### 9.1 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos

Getronics reconoce la importancia de mantener y promover los derechos humanos fundamentales en sus operaciones y su cadena de suministro, y se compromete a respetar los derechos de los trabajadores en toda nuestra cadena de valor. Getronics apoya los principios contenidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Getronics opera con programas y políticas que:

- Promueven un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso;
- Prohíben el trabajo infantil, el trabajo forzado y la trata de personas;
- Proporcionan salarios justos y equitativos, prestaciones y otros beneficios, con arreglo a las leyes locales;
- Velan por unas condiciones de trabajo dignas y seguras, como alojamiento seguro, siempre que proceda; y
- Reconocen el derecho de los empleados a la libertad de asociación y a la negociación colectiva.

Getronics espera que sus agentes, contratistas, subcontratistas y consultores respeten estos principios y cumplan con el Código con el fin de minimizar al máximo el riesgo de que se produzcan abusos de los derechos humanos en toda su cadena de suministro.

## 9.2 Gestión de denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

La dirección de Getronics Iberia ha establecido un mapa de riesgos y medidas específicas para la prevención de los delitos de mayor riesgo, en el que se incluyen los derechos laborales de los trabajadores y se establecen las medidas para asegurar la igualdad y la seguridad y salud en el trabajo a través de los procedimientos y documentos correspondientes protocolo de actuación ante el acoso, plan de igualdad y Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Para el control y supervisión del cumplimiento de los códigos y normativas de prevención delitos y actividades contra los derechos y libertades de las personas, se ha creado el Área de soporte Legal ([legal.ces@getronics.com](mailto:legal.ces@getronics.com)) para velar por estos aspectos, así como un Canal de Denuncias abierto que garantiza la confidencialidad del comunicante.

El área de soporte legal supervisa el funcionamiento y cumplimiento de directivas, políticas y normativas corporativas, investiga las denuncias realizadas a través del Canal de Denuncias, propone las medidas adecuadas para corregir y sanciona las conductas denunciadas o susceptibles de infringir el **Código** o el **Manual de prevención del delito**.

El **Código** y el **Manual de Prevención del Delito** es divulgado al 100% de la plantilla a su incorporación y posteriormente de forma periódica mediante recordatorios puntuales, y también es puesto en conocimiento a cualquier colaborador externo o proveedor de servicios.

El personal que incumpla estas directivas quedará sometido a la normativa laboral y/o mercantil aplicable en materia de incumplimiento contractual, en función del tipo de relación que le una con la Sociedad, pudiendo ser de aplicación el régimen disciplinario y sancionador previsto en el Estatuto de los Trabajadores y/o los Convenios Colectivos vigentes para los empleados de la Sociedad, así como aquellas medidas organizativas que el órgano de gestión y dirección de la Sociedad consideren adecuadas.

Sin perjuicio de lo anterior, se tomarán las medidas legales oportunas contra el personal que incurra en actividades delictivas.

A lo largo del año 2021 no se ha recibido ninguna denuncia.

## 9.3 Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo

Se exige a todos los proveedores y colaboradores del conocimiento de nuestras políticas anticorrupción y de prevención del delito, así como de la presentación de evidencias de estar al corriente de sus obligaciones laborales con sus empleados:

- Que todo su personal está en situación de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, y cuenta con los permisos de residencia, trabajo y seguros médicos o de accidente que fueran necesarios.
- Que se ha cooperado en el estudio y determinación de las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.

Este condicionante está incorporado en los modelos estándares de contratos con proveedores, de modo que siempre sea conocido y contemplado por ellos. En cualquier caso, se entrega a todos a todos los proveedores que participan en los procesos de prestación del servicio las políticas y el Código ético.



## 10 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO



### 10.1 Prevención

Existe una **Directiva de Dirección Corporativa**, de obligado cumplimiento para todos los niveles, que prohíbe expresamente el pago de cualquier comisión, abono, compensación o descuento, en efectivo o en especie, que no pueda figurar abiertamente en el contrato suscrito entre las partes.

Todas las ofertas presentadas a clientes son previamente validadas y aprobadas, tanto en su alcance técnico, como en su valoración económica en interés y beneficio de la sociedad por los responsables designados para ello.

De igual modo, también está totalmente prohibido ofrecer, entregar y recibir ningún tipo de compensación personal, ventaja o regalo que no sean puramente simbólicos y de muy bajo valor económico, abonados por parte de un tercero por haber formalizado un contrato con un cliente o proveedor, u ofrecidos o abonados a un tercero para favorecer indebidamente a terceros o a la sociedad.

Se rechazará cualquier acto que pueda comprometer actuales o futuras decisiones en las relaciones comerciales de la sociedad. Regularmente se emiten recordatorios a todo el personal sobre el cumplimiento de la **Normativa de Confidencialidad**, nuestro **Código Ético**, el **Código de Buenas Prácticas** y el **Manual de Prevención del Delito**.



A todo el personal de nueva incorporación se le facilita dicha documentación y se le imparte una formación inicial sobre estos aspectos.

### **Marketing responsable**

Las marcas de Getronics llegan a millones de personas cada día. El material de marketing y ventas de Getronics debe reflejar sus altos estándares éticos y ser veraz, comprensible y cumplir con todas las leyes. Si participa en tareas de marketing o venta, nunca debería:

- **Exagerar o tergiversar las cualidades de los productos o servicios de Getronics;**
- **Utilizar declaraciones engañosas o falsas; y/o**
- **Hacer afirmaciones sobre los productos o servicios de Getronics sin la debida justificación.**

### **Clientes de Getronics**

La integridad en el mercado requiere que cada uno de nosotros trate a los clientes de Getronics de forma ética, justa y de acuerdo con todas las leyes aplicables.

Cuando trate con clientes de Getronics, siempre debe:

- **Conseguir negocios basándose en las ofertas superiores, el servicio al cliente y los precios competitivos que ofrece Getronics;**
- **Presentar los servicios y productos de Getronics de forma honesta y clara;**
- **Evitar las prácticas comerciales desleales o engañosas;**
- **Comunicar claramente los programas de ventas de Getronics; y**
- **Cumplir sus promesas.**

Los contratos de Getronics con sus clientes deben reflejar siempre la importancia y el valor que damos a su negocio. Todos los contratos con los clientes deben hacerse por escrito y ajustarse a las políticas de Getronics y principios de contratación, ser aprobados por escrito por los responsables apropiados y el departamento Legal, y ser firmados por un director o un firmante autorizado. Nunca debe empezar, ni pedir a ningún colega, agente, contratista, subcontratista o consultor que empiece a realizar ningún trabajo para un cliente (incluidos los pilotos o la diligencia debida), ni hacer un pedido en nombre de un cliente, a menos que haya confirmado que existe un contrato firmado con el cliente que cubra específicamente el alcance del trabajo que pretende realizar o los bienes que pretende pedir. Tenga en cuenta que, sin la aprobación por escrito del Departamento Legal, no debe empezar a realizar un trabajo o hacer un pedido si sólo tiene una orden de compra del cliente.

### **Agentes, contratistas, subcontratistas y consultores de Getronics**

Getronics exige a sus agentes, contratistas, subcontratistas y consultores los mismos estándares de integridad que se exige a sí misma. Todo acto antiético o ilegal cometido por un agente, contratista, subcontratista o consultor puede dañar la reputación de Getronics como empresa de clase mundial y causar la pérdida de fondo de comercio en las comunidades a las que servimos. Por lo tanto, como condición para hacer negocios con Getronics, todos los agentes, contratistas, subcontratistas y consultores deben cumplir el Código.

## Competidores de Getronics

Getronics se compromete a superar a sus competidores de forma legal y, por lo tanto, usted debería:

- **Abstenerse de comentar los productos o servicios de la competencia de forma inexacta o falsa;**
- **Utilizar únicamente medios legítimos para obtener información sobre la competencia;**
- **Respetar la información confidencial y los derechos de propiedad intelectual de los competidores de Getronics y otros terceros; y**
- **Cumplir siempre con las leyes antimonopolio y de competencia.**

Al tratar con los competidores de Getronics, (incluso si tiene una relación personal con ellos), nunca debe llegar a ningún acuerdo, ya sea formal o informal, escrito u oral, para fijar precios u otras condiciones de venta, coordinar ofertas, asignar clientes, territorios de venta o líneas de productos, o participar en cualquier otra actividad que infrinja las leyes antimonopolio o de competencia aplicables.

Nunca debe hablar de estos temas con un competidor de Getronics, ni siquiera en un entorno informal como un bar, un restaurante, una feria comercial o un evento para clientes.

También es importante evitar actividades que puedan parecer una violación de las leyes antimonopolio o de la competencia. Por ejemplo, todas las comunicaciones escritas que se refieran a los competidores de Getronics deben ser apropiadas para el negocio y abstenerse de un lenguaje que pueda interpretarse como incitador de un comportamiento anticompetitivo.

Las violaciones de las leyes antimonopolio o de competencia pueden repercutir en graves sanciones legales para Getronics y a cargos penales para las personas implicadas. Las leyes de competencia son complejas y varían según el país.

Para obtener orientación o realizar preguntas sobre antimonopolio o competencia, debe buscar asesoramiento. **Si sospecha que se ha producido una violación de la legislación antimonopolio, denuncie la situación.**

## Anticorrupción

Están estrictamente prohibidos los acuerdos corruptos con clientes, agentes, contratistas, subcontratistas, consultores, funcionarios públicos o cualquier otro tercero. «Corrupción» se refiere generalmente a la obtención, o el intento de obtener, un beneficio personal o una ventaja empresarial a través de medios indebidos o ilegales. La corrupción puede implicar pagos o el intercambio de cualquier objeto de valor e incluye las siguientes actividades:

- **Soborno (gubernamental o comercial);**
- **Extorsión; y/o**

- **Comisiones**

Las actividades corruptas no solo constituyen una infracción del Código, sino que también pueden ser una grave violación de las leyes penales y civiles contra el soborno y la corrupción en varios países. Si se entera de cualquier acuerdo o arreglo corrupto, potencial o real, hable y comuníquelo.

### **Antisoborno**

No importa en qué parte del mundo trabaje, siempre existe una ley o política antisoborno que le compete. La mayoría de los países cuentan con legislación antisoborno que prohíbe sobornar a un funcionario del gobierno. Según las leyes de algunos países, como la Ley contra el Soborno del Reino Unido o en la legislación española, sobornar a alguien (llamado «soborno comercial») también es constitutivo de delito. Además, todos los empleados de Getronics, independientemente de su ubicación personal o lugar de trabajo, deben cumplir con toda la legislación contra el soborno, incluida, pero no limitada, entre otras, la normativa estadounidense Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero («FCPA») de Estados Unidos.

Para cumplir con las leyes antisoborno, ningún empleado debe ofrecer, directa o indirectamente, nada de valor, como regalos o entretenimiento, a ningún funcionario del gobierno o sus agentes para:

- **Obtener o retener negocios;**
- **Influir en las decisiones empresariales; y/o**
- **Asegurar una ventaja comercial injusta.**

Estas prohibiciones se aplican a las operaciones comerciales de Getronics y a cualquier persona que represente a Getronics o que actúe en su nombre, incluidos los agentes, contratistas, subcontratistas y consultores.

## **10.2 Blanqueo de capitales**

Getronics **cumple con todas las leyes que prohíben el blanqueo de capitales o la financiación con fines ilegales o ilegítimos**. El «blanqueo de capitales» es el proceso por el cual, personas o grupos tratan de ocultar ingresos generados mediante actividades ilegales o intentan que las fuentes de sus fondos ilegales parezcan legítimas.

- Siempre debe asegurarse de que está haciendo negocios con clientes de buena reputación y con fines legítimos.
- Compruebe si existen «señales de alarma», como solicitudes de pagos en efectivo u otras condiciones de pago inusuales por parte de un posible cliente, agente, contratista, subcontratista o consultor. Si sospecha que se están realizando actividades de blanqueo de capitales, hable y comuniqué su sospecha.
- No se podrán realizar transacciones sobre bienes o servicios cuando se sepa o se sospeche que tienen origen ilícito o puedan tener una consecuencia ilícita.

- No se podrán aceptar pagos en metálico o cheques al portador.
- No se podrán aceptar pagos realizados por terceras personas a cuenta de transacciones comerciales realizadas a favor de un cliente o socio comercial.
- Deberá prestarse atención al origen de los pagos percibidos teniendo en cuenta factores como el país de origen de los pagos (por ejemplo, paraísos fiscales), la moneda de pago utilizada, si fuera distinta a la inicialmente acordada y posibles pagos extraordinarios no previstos.
- No se podrán establecer relaciones con personas o entidades que no proporcionen la información exigida por la ley o que no sea posible identificar al titular real o de control.

### **10.3 Delitos contra la competencia y los mercados**

- Todos los acuerdos con otras empresas potencialmente competidoras han de ser lícitos, documentados y previamente aprobados en cuanto a su alcance y objetivos.
- Solo la alta Dirección de las Sociedades Getronics en Iberia puede autorizar la formalización de acuerdos con otras empresas de nuestro mismo sector de actividad.
- El área de soporte legal fiscaliza todos los acuerdos a establecer, a fin de asegurar que no infringen la normativa de competencia.
- No están permitidos acuerdos ocultos, ilícitos o no formalizables contractualmente, para conseguir ganar una licitación ni que alteren la normal competencia con otras empresas.
- No se permite ningún pacto con empresas de la competencia con el fin de repartos de mercado o acuerdos de precios.

### **10.4 Descubrimiento y revelación de secretos**

- Todos los datos e informaciones obtenidos de clientes y proveedores en el transcurso de los negocios son tratados con la misma confidencialidad y seguridad que la información propia de la compañía.
- No podrán obtenerse ni tratarse datos personales por medios mecánicos, ni de personal propio ni de clientes, sin que los ficheros que van a contener dichos datos hayan sido previamente autorizados y registrados por el departamento responsable del cumplimiento del RGPD.
- Todos los ficheros electrónicos con datos personales estarán ubicados en servidores seguros, con control e identificación de accesos.

- Todos los ficheros físicos con datos personales o confidenciales están guardados en archivos cerrados y controlados por sus responsables.
- Todo el personal con acceso a datos confidenciales, propios o de clientes, habrá firmado el compromiso de confidencialidad corporativo, el cual les hace corresponsables de los compromisos adquiridos entre la empresa y el cliente.

## **10.5 Defensa de los derechos de propiedad intelectual**

- Todo el software instalado debe contar con las correspondientes licencias de uso, controladas y gestionadas por el departamento de IT.
- Solo el personal autorizado tiene permisos para instalar software en los equipos corporativos y de los usuarios.
- No se aceptarán nunca encargos de clientes cuya realización pueda suponer una vulneración de los derechos de propiedad intelectual de terceros.

## 11 COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD



Según se afirma en la carta de la dirección que abre esta memoria, Getronics mantiene un compromiso con la acción social, apoyando campañas sociales e involucrándonos en acciones solidarias.

### 11.1 Campañas de apoyo

En Getronics Iberia, este tipo de funciones son ejecutadas por la mercantil Connectis Financial and Sales Services que trabaja de forma alineada con Global Rosetta y Connectis ICT para todas las funciones transversales. Así, aunque las mercantiles objeto de esta memoria no realizan patrocinios, las personas que las componen forman parte de las campañas.

#### STEM Madrid

Compañeros de Getronics participaron en la iniciativa organizada por la Fundación Junior Achievement y promovida por la AEC (Asociación Española de Consultoras) entre sus asociados.

Esta iniciativa tiene como objetivo la divulgación y promoción de los estudios STEM entre alumnos desde la ESO al Bachillerato. Las sesiones se organizaron en formato online y según las directrices de la organización para acercar a profesionales y alumnos.



## Reto Sanitas Healthy Cities



Getronics participó en la sexta edición de **Healthy Cities by Sanitas**, un proyecto colaborativo entre empresas cuyo objetivo es fomentar la salud entre los ciudadanos y la sostenibilidad de las ciudades.

En 2021 el reto de Healthy Cities consistió en caminar **6.000 pasos cada día**. Este reto pretendía promover entre los empleados un estilo de vida más sano.

## Otras iniciativas

Además de estas iniciativas Getronics lleva a cabo diversos programas de formación, apoyo e inclusión con los empleados, que ya han sido descritas en el apartado "Gestión de Recursos Humanos" entre las que se encuentran los planes de igualdad, Getjoin, nuestro programa de inclusión de profesionales junior, los cursos de bienestar y coaching incluidos en la plataforma de formación North Star entre otros.

## 11.2 Impacto de nuestro negocio en la sociedad:

Colaboramos tanto con las administraciones públicas como con las empresas, en ámbitos muy diversos que van desde el soporte a usuarios hasta el desarrollo y despliegue de nuevos sistemas de información, así como los servicios que garantizan que las infraestructuras y las aplicaciones están disponibles y recogen todas las necesidades de negocio de nuestros clientes.

Como ejemplos de nuestra actividad, ayudamos a las **Universidades** para que puedan ofrecer a sus estudiantes **servicios de administración electrónica** para realizar sus gestiones de manera remota evitando desplazamientos innecesarios, desplegamos una intensa actividad en la mejora de los **servicios sociales** a personas en situación de exclusión o dependencia en distintos **Ayuntamientos y Comunidades Autónomas**, buscando siempre colaborar en una mayor eficiencia del gasto y una mejor calidad de los servicios que se prestan.

Seguimos aportando **soluciones en el ámbito de la salud desde distintas ópticas**, con nuestras soluciones de gestión hospitalaria instaladas en más de 25 hospitales en España y Latinoamérica, en los que perseguimos facilitar el trabajo de los profesionales sanitarios y elevar la calidad asistencial que perciben las personas que necesitan utilizar las redes de atención sanitaria, así como colaborando con entidades públicas y privadas que gestionan y ofrecen servicios sanitarios.

Asimismo, cuidamos de sistemas de control y operación en importantes infraestructuras críticas (empresas eléctricas, aeropuertos, etc.), garantizando en todo momento su correcto funcionamiento para evitar que se produzcan crisis que impacten en la vida cotidiana de las personas. Desplegamos soluciones en el ámbito de la industria para mejorar los procesos de fabricación, tanto en su calidad como en su productividad,

aconsejando a nuestros clientes sobre las herramientas necesarias para transformarse en industrias 4.0.

En definitiva, Getronics desempeña un rol relevante tanto en la actividad de sus clientes como en el propio mercado laboral mediante sus profesionales y sirviendo de trampolín para que muchos jóvenes tengan sus primeras experiencias profesionales rodeados de compañeros que les tutorizan y acompañan en su crecimiento profesional.

### **11.3 Nuestras compras: responsables.**

Somos conscientes que nuestra cadena de suministro es crítica para nuestra propia responsabilidad. Por esto, la compañía trabaja en estrecha colaboración con sus proveedores para fomentar la adhesión a los mismos estándares de ética empresarial en todas sus actuaciones y para garantizar un aprovisionamiento responsable y prácticas laborales globalmente aceptables, como se demuestra en nuestro "Código Ético Empresarial" global, y en su anexo específico para compras en España. Si bien aún no hemos realizado supervisión formal de este cumplimiento ni auditorías al respecto.

Desde las sociedades ICT y Global Rossetta se ha llegado a diferentes acuerdos con proveedores LGD, que buscan la inclusión de personas con discapacidad en diferentes ámbitos.

Getronics trabaja en la mejora continua de sus suministros y con ella su disminución en el impacto medio ambiental y por ello realizado un cambio en el suministro eléctrico por el cual toda la electricidad consumida por Getronics es de origen renovable.

### **11.4 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.**

No se han realizado aportaciones a entidades sin ánimo de lucro. A fundaciones, la sociedad Global Rossetta no ha realizado aportaciones, si bien Connectis ICT ha realizado en 2021 una aportación a la Fundación Execyl por un importe de 1.350€.