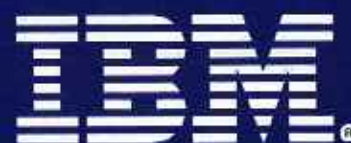


Estado de Información No Financiera 2020

International Business Machines, S.A. y Sociedades
dependientes - Grupo IBM España



4

INDICE

ACERCA DE ESTE CAPÍTULO	3
GESTIÓN DE ASPECTOS NO FINANCIEROS	8
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	9
1.1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES RELATIVAS A IBM S.A., IBM GSE, ISC, ROSSA Y GESNEXT	9
1.1.1. Gestión medioambiental.....	9
1.1.2. Contaminación.....	11
1.1.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	13
1.1.4. Uso sostenible de los recursos.....	17
1.1.5. Cambio climático	19
1.1.6. Biodiversidad.....	20
1.2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES RELATIVAS A VIEWNEXT	21
1.2.1. Gestión medioambiental.....	22
1.2.2. Contaminación.....	23
1.2.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.....	23
1.2.4. Uso sostenible de los recursos.....	24
1.2.6. Biodiversidad.....	26
1.3. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES RELATIVAS A ITNOW Y WEDO IT.....	27
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	28
2.1. EMPLEO	28
2.1.1. Total de empleados a fecha 31/12/2020.....	28
2.1.2. Promedio de contratos a lo largo de todo 2020.....	30
2.1.3. Implantación de políticas de desconexión laboral	32
2.1.4. Empleados con discapacidad	33
2.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	33
2.2.1. Organización del tiempo de trabajo.....	33
2.2.2. Número de horas de absentismo	34
2.2.3. Políticas de conciliación y flexibilidad en la organización del trabajo.....	34
2.2.4. Métodos de trabajo	35
2.3. SEGURIDAD Y SALUD.....	36
2.3.1. Descripción de aspectos clave en cuanto a seguridad y salud y políticas de aplicación en el Grupo Mercantil IBM	36
2.3.2. Principales riesgos relacionados con seguridad y salud.....	37
2.3.2.1 Actuación frente a la exposición al SARS-CoV-2.....	37
2.3.3. Resultados de políticas de seguridad y salud.....	38
2.3.4. Indicadores clave en materia de Seguridad y Salud.....	38
2.4. RELACIONES SOCIALES	39
2.4.1. Métodos de interlocución con la representación legal de los trabajadores y estructura.	39
2.4.2. Estructura de Representación Legal de los Trabajadores	40
2.4.3. Métodos de interlocución con los empleados.....	41
2.4.4. Convenios colectivos de aplicación y porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.....	43

2.5. FORMACIÓN	44
2.5.1. Breve descripción del negocio, en cuanto al aspecto de la formación	44
2.5.2. Descripción de las políticas de Formación y procedimientos asociados.	45
2.5.3. Principales riesgos relacionados con aspectos de Formación.....	46
2.5.4. Resultados de las políticas de Formación en IBM	47
2.5.5. Indicadores clave relativos a Formación	47
2.6. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD.....	49
2.7. IGUALDAD	50
2.7.1. Políticas de Igualdad en IBM.....	51
2.7.2. Descripción de las políticas que aplica a la Sociedad respecto a dicha cuestión, que debe incluir los procedimientos de diligencia debidamente aplicados.....	52
2.7.3. Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones.....	52
2.7.4. Los resultados de estas políticas que aplica para esta cuestión	52
2.7.5. Indicadores clave en materia de Igualdad	53
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	56
4. INFORMACIÓN RELATIVA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.	57
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD.....	58
5.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	58
5.2. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.....	60
5.3. CONSUMIDORES	63
5.4. INFORMACIÓN FISCAL	64

Acerca de este capítulo

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la *Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018* de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative (Estándares GRI)*.

En este contexto, a través del estado de información no financiera INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES, S.A., en adelante IBM S.A., tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación con los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

International Business Machines, S.A. es una Sociedad comercial que al cierre del ejercicio 2020 cuenta con un grupo (en adelante, el Grupo IBM), formado por once Sociedades: International Business Machines, S.A., Sociedad dominante y diez dependientes.

International Business Machines, S.A., es sociedad dominante del Grupo IBM España filial de IBM World Trade Corporation constituida en Madrid el 30 de enero de 1941. El domicilio social actual se halla en Madrid, C/ Santa Hortensia, 26-28.

Sus sociedades dependientes son: IBM Global Services España, S.A., IBM International Services Center, S.A. (ISC), IBM Global Services Redes de Ordenadores y Servicios, S.A. (ROSSA), Viewnext, S.A., IT NOW, S.A., WEDO IT, S.L., GesNext Spain, S.A., Sociedad para la Prestación de Servicios Administrativos, S.L. (SOPSA), Promontory e IT NOSTRUM, S.L. Todas ellas sitas en Madrid, excepto IT NOW, S.A. que se encuentra domiciliada en Barcelona.

Las políticas de sostenibilidad llevadas a cabo por el Grupo IBM en España se enmarcan principalmente dentro de la política de sostenibilidad global definida y establecida por IBM Corporate en el Corporate Responsibility Report (CRR) inspirado en los Global Reporting Initiative (Estándares GRI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El Estado de Información no Financiera y Diversidad incluye información relativa al ejercicio 2020 y está elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI (Sustainability Reporting Standards), cuyo índice de indicadores reportados se acompaña como anexo al presente informe (ver Anexo 1).

Modelo de Negocio

La actividad y la visión de IBM como empresa nace de un convencimiento profundo en la idea y el valor del progreso. La convicción de que la aplicación de inteligencia, razonamiento y ciencia pueden ayudar a la mejora continua de las empresas, la sociedad y la condición humana. Con esa visión, IBM trabaja en la creación y comercialización de tecnologías de la información, soluciones y servicios que ayuden a las empresas a generar mejoras e innovación valiosa, para ellas y para sus clientes y el conjunto de la sociedad.

En estos momentos, IBM está completamente centrada en el negocio de la nube híbrida y de la inteligencia artificial, como las grandes áreas de valor donde puede contribuir en mayor medida al éxito de la transformación digital y del negocio de los clientes.

El modelo de negocio de IBM está construido alrededor de dos objetivos esenciales. Por un lado, ayudar a las empresas a evolucionar y transformarse en cada nueva gran era de cambio, aportando tecnologías innovadoras y conocimiento industrial. Por otro lado, crear valor a largo plazo para todos sus stakeholders: accionistas, clientes, empleados, socios y proveedores, desde un profundo compromiso y responsabilidad de contribuir a la creación de una sociedad mejor, más sostenible y más justa para todos. El modelo de negocio de IBM se sustenta en una cultura corporativa que se articula alrededor de tres valores esenciales: dedicación al éxito de cada uno de nuestros clientes, creación de innovación valiosa -para la compañía y para el mundo-, y confianza y responsabilidad personal en todo lo que hacemos y en cada relación que establecemos.

El modelo de negocio de IBM evoluciona de manera continua, a través de inversiones estratégicas en nuevas capacidades y tecnologías que permitan sustentar el crecimiento y la rentabilidad de la compañía en nuestra capacidad para aportar soluciones de máximo valor para los clientes.

Las capacidades globales de la compañía incluyen servicios, software, sistemas de hardware, investigación y servicios de financiación. El amplio conjunto de negocios y capacidades de IBM se combinan para ofrecer soluciones y plataformas integradas para responder a las necesidades de innovación y tecnología de los clientes. El modelo de negocio de IBM es dinámico y se adapta constantemente a los cambios del sector en el que operamos y del entorno económico.

En esa continua evolución, IBM trabaja hoy alrededor de tres áreas prioritarias:

- Ayudar a las empresas e instituciones a profundizar y convertir en valor todo el potencial de la transformación digital, facilitando la evolución hacia un modelo tecnológico de nube híbrida y la incorporación de inteligencia artificial en todos los procesos.
- Aportar los máximos niveles de innovación a los clientes

- IBM persigue los máximos estándares de responsabilidad corporativa en todo lo que hace, dando soporte y potenciando las capacidades de sus profesionales, trabajando con clientes y proveedores y asegurando el gobierno responsable, íntegro y ético de la compañía.

Durante los meses del Estado de Alarma se implantaron medidas de diferente ámbito, con el objeto de ayudar al bienestar de los profesionales (medidas tales como el EAP – Employee

Assistance Program, que ofrece un servicio 24 horas de asistencia a los empleados y sus familiares en diversos ámbitos, o el Protocolo de recogida de elementos ergonómicos, entre otras).

El proceso de retorno a los centros de trabajo se está llevando a través de un meticuloso programa, estructurado en diversas fases, cada una con sus requisitos y características y con una detallada definición de todos los protocolos necesarios (como mantenimiento de distancia de seguridad y uso de mascarillas) para cuidar la protección de los profesionales. La primera fase contempla la asistencia de, como máximo, el 15% de los trabajadores del centro, siempre basado en criterios de necesidad de trabajo o de servicio a nuestros clientes.

Por otro lado, en lo relativo al empleado, durante estos meses, y hasta la fecha, ninguna de las empresas del Grupo Mercantil IBM ha implementado ERTE alguno.

La pandemia del covid19 ha tenido repercusión también en la gestión medioambiental de IBM.

Durante el periodo de confinamiento, en los distintos edificios de IBM se han tomado diversas medidas tanto de Seguridad ante la COVID-19 como ambientales:

- En aquellas localidades donde el teletrabajo pudo sustituir la presencia física en los edificios, se redujo el consumo de suministros, además de la reducción significativa de residuos.
- Instalación de papeleras con tapa y pedal para deposición de mascarillas, toallitas desinfectantes, etc. en recipiente cerrado y sin contacto con las manos. Señalización de recorridos y distancias mínimas.
- Aporte de ventilación del exterior según las medidas corporativas y en concordancia con las exigidas en las distintas legislaciones.
- Gestión de residuos no peligrosos (mascarillas, guantes...) a través de transportista y gestor autorizado.
- Reducción del consumo en los diferentes edificios tales como: reducir horarios de iluminación y apagado de zonas, reducción de horarios de clima y apagado de equipos
- Gestión de residuos no peligrosos (mascarillas, guantes...) a través de transportista y gestor autorizado.
- Gestión de residuos peligrosos (gel hidroalcohólico, productos desinfección limpieza...) a través de transportista y gestor autorizado.
- IBM está catalogada como Empresa estratégica, sólo a los empleados que tuvieran justificada la asistencia presencial, se les autoriza a ello. Para el resto del colectivo el teletrabajo fue la alternativa, en consonancia con los criterios de la Corporación y los del Gobierno para, en todo momento, garantizar la seguridad de los empleados, así como de las autoridades sanitarias en esta materia. Para ello ha sido necesario adaptar los lugares de trabajo mediante la reducción de espacios (plantas de edificios), puestos físicos (despachos, escritorios, salas de reunión) y servicios (comedor) para cumplir las medidas de prevención y seguridad.

Desde un punto de vista social, a raíz de la pandemia, IBM ha puesto en marcha el programa 100% a distancia, en colaboración con Cisco, para facilitar que los profesores y personal sanitario en España puedan continuar su actividad utilizando tecnologías que les permitan dar clase, mejorar la asistencia o reunirse en remoto.

Cisco facilita licencias de su entorno de trabajo remoto Webex a todos los centros educativos y médicos que quieran utilizarlas. En IBM aportamos nuestro conocimiento y experiencia para ayudar a la implementación de la solución, ofreciéndonos para dar soporte específico a profesores y profesionales sanitarios que puedan tener dudas al comenzar a utilizar esta herramienta.

Asimismo, IBM ha puesto a disposición de instituciones como la Junta de Andalucía y el Gobierno de Navarra soluciones de inteligencia artificial que han ayudado, mediante asistentes virtuales, a informar y a responder preguntas de los ciudadanos relacionadas con la pandemia.

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Los compromisos corporativos de IBM con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos por sus siglas ODS, son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas.

Compromiso con el medio ambiente

IBM valora la innovación que importa, no solo para nuestra empresa, sino también para nuestros clientes y el mundo, y este compromiso incluye la aplicación de nuestra experiencia y tecnologías para resolver los desafíos ambientales. Nuestros productos, servicios y soluciones ayudan a nuestros clientes a conservar los recursos naturales, reducir los impactos ambientales asociados con sus operaciones y tomar decisiones informadas que conducen a una sostenibilidad mejorada.

IBM está comprometida con el liderazgo en materia medioambiental y la sostenibilidad en todos los aspectos de su negocio. La compañía tiene una larga trayectoria implantando políticas corporativas para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, para proteger el medio ambiente y para conservar la energía y los recursos naturales.

Compromiso en la gestión de recursos humanos

IBM tiene una dilatada tradición en la implantación de políticas dirigidas a mejorar el bienestar laboral, así como una extensa política de flexibilidad que trata de garantizar la conciliación entre la vida profesional y vida privada de las personas trabajadoras.

El Grupo IBM está en fase de implantación de protocolos que tienen como objetivo promover una utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que permita

compatibilizar y atender las necesidades operativas y de servicio de la compañía, en un entorno respetuoso con la flexibilidad, el derecho al descanso, la privacidad y la salud de sus empleados, apoyándose en medidas formativas que conlleven la sensibilización de los empleados.

IBM se compone de miles de personas únicas, diversas y talentosas y cada una de ellas con sus características personales, profesionales, familiares, emocionales, sexuales, físicas, culturales, generacionales e intelectuales, entre otras. Mujeres y hombres que componen un mapa humano cada vez más rico y complejo.

Por ello, en un entorno en permanente cambio, la compañía presta una continua atención a las políticas y actuaciones en materia de igualdad que nos aseguren el mantenimiento de un entorno de trabajo que siga potenciando aspectos como la inclusión, la diversidad, la conciliación, la flexibilidad y la transparencia, entre otras.

Compromiso con la sociedad y antisoborno y fraude

El modelo de negocio de IBM se sustenta en una cultura corporativa que vive alrededor de tres valores esenciales: dedicación al éxito de cada uno de nuestros clientes, creación de innovación valiosa -para la compañía y para el mundo-, y confianza y responsabilidad personal en todo lo que hacemos y en cada relación que establecemos.

El grupo IBM tiene una larga tradición de excelencia en el bienestar laboral de los empleados y la seguridad de los productos y del usuario final. La importancia que damos a estos esfuerzos demuestra nuestro compromiso con los empleados, clientes, distribuidores, proveedores, así como con las comunidades donde vivimos y trabajamos.

En IBM creemos que la aplicación de unas prácticas comerciales éticas y responsables forma parte de nuestra responsabilidad como ciudadano corporativo, y asimismo, tiene el objetivo de que los proveedores sean partícipes de esa convicción.

Gestión de aspectos no financieros

Los siguientes subcapítulos desarrollan con mayor grado de detalle los aspectos relevantes para la compañía dentro de cada una de las siguientes materias:

Capítulo 1: Información relativa a cuestiones medioambientales

Capítulo 2: Cuestiones sociales y relativas al personal

Capítulo 3: Información sobre el respeto de los derechos humanos

Capítulo 4: Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Capítulo 5: Información sobre la sociedad

1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

1.1. Cuestiones medioambientales relativas a IBM S.A., IBM GSE, ISC, ROSSA y GesNext

Desde un punto de vista medioambiental estas compañías se orientan a una empresa proveedora de IT y consultora de Servicios IT, desarrollando principalmente su actividad en edificios de oficinas y Data Centers.

Uno de los puntos clave de la estrategia global de IBM Corporación, y por tanto de IBM España, es el liderazgo en temas ambientales, que se ha de traducir en un comportamiento responsable con la sociedad en la que desarrolla su acción. Los requisitos ambientales surgidos de este afán de liderazgo constituyen la Política Ambiental de IBM.

El departamento de Medio Ambiente de IBM España trabaja con las distintas funciones de la compañía para adecuar sus procesos a esta política, mediante el cumplimiento de la legislación y de los requisitos internos.

Todos los empleados, subcontractados, becarios y proveedores de IBM deben conocer la política ambiental de la compañía y asumir las responsabilidades que se derivan de ella en función de su rol en la organización.

1.1.1. Gestión medioambiental

Política Corporativa sobre Medio Ambiente

IBM está comprometida con el liderazgo en materia medioambiental en todos los aspectos de su negocio. IBM lleva mucho tiempo implantando políticas corporativas para proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, para proteger el medio ambiente y para conservar la energía y los recursos naturales. Dichas políticas se formalizaron en 1967, 1971 y 1974 respectivamente y han sido de gran utilidad tanto para el medio ambiente como para nuestro negocio durante estos años, sentando las bases para alcanzar los siguientes objetivos de la política corporativa:

- Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable y garantizar que el personal se encuentre debidamente formado y que cuente con el equipamiento adecuado de seguridad y emergencia.
- Ser responsables con el medio ambiente en nuestra actividad y actuar de manera rápida y responsable en la corrección de incidentes o circunstancias que puedan entrañar un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente. Informar inmediatamente de todas ellas a las autoridades, e informar adecuadamente a las partes afectadas.

- Conservar los recursos naturales mediante la reutilización y el reciclaje de materiales, la adquisición de materiales reciclados y la utilización de embalajes reciclables y otros materiales también reciclables.
- Desarrollar, fabricar y comercializar productos que sean seguros para el uso al que están destinados, con un consumo eficaz de energía, que protejan el medio ambiente y que puedan reutilizarse, reciclarse o desecharse de manera segura.
- Utilizar procesos de desarrollo y fabricación que no afecten negativamente al medio ambiente, incluyendo operaciones y tecnología de desarrollo y mejora, que minimicen los residuos, eviten la contaminación del aire, del agua y de cualquier otro tipo, reduzcan al mínimo los riesgos para la salud y la seguridad y desechen los residuos de manera segura y responsable.
- Asegurar un uso responsable de la energía en todo nuestro negocio, incluyendo el ahorro energético, la mejora de la eficacia en el consumo de energía y la preferencia de fuentes de energía renovables sobre las no renovables cuando y donde sea viable.
- Participar en iniciativas para mejorar la protección del medio ambiente y el entendimiento de los temas medioambientales en todo el mundo, y compartir la tecnología, el conocimiento y los métodos adecuados en materia de prevención de la contaminación.
- Utilizar los productos, los servicios y la tecnología de IBM en todo el mundo para ayudar a desarrollar soluciones a los problemas medioambientales.
- Cumplir o mejorar todos los requisitos legales aplicables y los requisitos voluntarios que suscriba IBM.
- Establecer y acatar los estrictos requisitos desarrollados por nuestra propia empresa, independientemente del país donde se desarrolle nuestra actividad.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión y del rendimiento medioambiental de IBM y emitir periódicamente informes de seguimiento públicos.
- Llevar a cabo auditorías y autoevaluaciones rigurosas del cumplimiento de esta política por parte de IBM, medir los progresos de ejecución en materia medioambiental de IBM e informar periódicamente a la Dirección.

Todo empleado de IBM, así como los subcontratados que se encuentren en sus instalaciones, deben seguir esta política e informar sobre cualquier cuestión en materia medioambiental, de salud o de seguridad a la dirección de IBM.

La actividad desarrollada por IBM España conlleva un bajo riesgo de impacto medioambiental y por lo tanto se considera que no es necesario aplicar principios de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos medioambientales no siendo de aplicación este punto.

Aun así, IBM España dedica muchos esfuerzos y recursos para ser un miembro medioambientalmente activo de la sociedad.

IBM España tiene definido un procedimiento sistematizado para identificar y responder ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia con repercusiones ambientales que pudieran tener lugar en los edificios de IBM en territorio español.

Para la consecución de su política ambiental, IBM dispone de una potente herramienta a nivel mundial, el Sistema de Gestión Ambiental (SGA). El Sistema de Gestión Ambiental es la parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, planificación de actividades, responsabilidades, procedimientos y recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política ambiental de la compañía. Este es un sistema de gestión global, cuya certificación bajo la norma ISO 14001:2015 se extiende a todas las fábricas y laboratorios de IBM desde 1997.

Por su parte, IBM España también tiene implantado su SGA y ha obtenido el Certificado ISO 14001:2015 en noviembre de 2019.

Los distintos indicadores clave de resultados no financieros se desarrollan en los siguientes epígrafes.

1.1.2. Contaminación

IBM España tiene planes y controles descritos en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) para prevenir y controlar la posible contaminación derivada de su actividad en sus edificios de oficinas y Data Centers.

Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Procedimiento para la gestión de la energía en los edificios de IBM España: tiene como objetivo gestionar el uso, coste y conservación de la energía en IBM España según lo establecido en la política medioambiental de la compañía y en los requisitos internos. Es política de IBM asegurar un uso responsable de la energía en toda su organización y negocios, incluyendo ahorro de energía, mejora de la eficiencia energética y dando preferencia a las energías renovables frente a otras cuando sea posible.
- Procedimiento de gestión de sustancias químicas: este procedimiento tiene por objeto controlar el posible impacto ambiental que pudiera causar el uso y almacenamiento de sustancias químicas por parte de IBM España, así como para cubrir los requisitos internos. En este procedimiento se definen los requisitos y responsabilidades necesarios para gestionar el uso, manipulación, almacenamiento y eliminación de sustancias químicas, de manera que se pueda garantizar la protección del medio ambiente.
- Procedimiento para la gestión de emisiones al aire: este procedimiento se desarrolla con el fin de controlar el posible impacto medioambiental que pudieran causar las emisiones a la atmósfera según requerimientos legales y normativa interna.

Dentro del alcance del SGA, IBM España determina los aspectos ambientales, definiendo como aspecto ambiental los elementos de sus actividades, productos y servicios que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. Cada aspecto ambiental significativo define los riesgos relacionados con cada uno.

- **Energía (aprovisionamiento, consumo y conservación):** Agotamiento de los recursos naturales, contaminación atmosférica y reducción de las emisiones de gases efecto invernadero a través del cambio al consumo de energía procedente de fuentes renovables.
- **Uso de sustancias químicas:** Contaminación atmosférica y vertidos incontrolados.
- **Vertidos no controlados:** Contaminación atmosférica.
- **Emisiones al aire:** Contaminación atmosférica.
- **Emisiones de ruido:** Contaminación acústica.
- **Iluminación:** Contaminación lumínica en base a la legislación vigente no tenemos. No existe ningún expediente abierto sobre esto.

El resultado de la evaluación de estos aspectos y sus riesgos asociados se plasman en una serie de "Instrucciones de trabajo" específicas, definidas para cada uno de los centros de IBM España:

- **Manipulación y almacenamiento de sustancias químicas** (en todos los edificios)
- **Análisis de funcionamiento de equipos con HFCs y detección de fugas** (en todos los edificios)
- **Análisis de Combustión** (en Santa Hortensia, Centro Técnico y Sant Fruitós)
- **Mediciones de nivel de ruido para el control de este** (en Santa Hortensia, Centro Técnico y Sant Fruitós)

Indicadores de consumo energético, incluye el consumo de IBM S.A, IBM GSE, ROSSA, ISC y GesNext.

	Consumo 2019	Consumo 2020
Electricidad (MWh)	77.454	75.814
Gas Natural (MWh)	3.581	3.742
Gasóleo (litros) (1)	23.033	45.138
Energy Conservation	3.9%	2.3%

(1) El gasóleo se reporta, al igual que ya se hizo el año anterior, en litros, igual que internamente, evitando así tener que convertirlo a KWh. El gasóleo se utiliza principalmente para los grupos electrógenos de los Data Centers y se adquiere en base a la necesidad de consumo que puede diferir de un año a otro según funcionamiento de los mismos.



- Contaminación atmosférica
- Contaminación del agua
- Reducción de residuos, reutilización o reciclaje:
 - Contaminación del suelo
 - Contaminación atmosférica
 - Contaminación del agua

El resultado de la evaluación de estos aspectos y sus riesgos asociados se plasman en una serie de "Instrucciones de trabajo" específicas, definidas para cada uno de los centros de IBM España:

- Retirada de residuos peligrosos (en Santa Hortensia, Centro Técnico, L'Illa, Valencia, Sevilla, Tres Cantos, Getxo, Cronos, Coruña, Sant Just y Sant Fruitós)
- Retirada de residuos no peligrosos (en Santa Hortensia, Centro Técnico, L'Illa, Valencia, Sevilla, Tres Cantos, Getxo, Cronos, Coruña, Sant Just y Sant Fruitós)
- Retirada de residuos sanitarios del servicio médico (en Santa Hortensia, L'Illa y Cronos)
- Gestión de fluorescentes / lámparas (en todos los edificios)
- Luminarios (en todos los edificios)
- Residuos puntuales (en todos los edificios)
- El servicio de comedor sólo está disponible en el edificio de Santa Hortensia, por lo tanto, al no existir en el resto, no se produce desperdicio de alimentos significativo como para combatirlo. El proveedor que gestiona el servicio de cafetería y comedor contribuye mediante el ahorro de desperdicio, la eliminación de plásticos y la utilización de envases compostables a conseguir los objetivos de sostenibilidad. Durante 2020, y debido a la pandemia de la Covid-19, el servicio de comedor fue suspendido y el de cafetería se ha reducido considerablemente adaptándose al teletrabajo.

Indicadores de gestión de residuos peligrosos, excepto GesNext, donde no se generan residuos peligrosos por lo que no se realiza una gestión específica:

Residuos peligrosos 2019 (acumulado anual)

	TIPO DE RESIDUO	TOTALES		
		Kg totales	Kg reciclados	% REICLADO
2019	FLUORESCENTES	464	464	100%
	ACUMULADORES DE Ni-Cd (mezcla con pilas salinas y alcalinas)	175	175	100%
	PILAS BOTÓN	3	3	100%
	ACUMULADORES PB ÁCIDO	0	0	0%
	ACEITE USADO	53	53	100%
	MATERIAL ABSORBENTE (ACEITE)	4	4	100%
	FILTROS DE ACEITE	0	0	0%
	ENVASES VACÍOS CONTAMINADOS DE PLÁSTICO Y METÁLICOS	325	325	100%
	PRODUCTOS QUÍMICOS	21	21	100%
	RESIDUOS BIOSANITARIOS	7	0	0%
	OTROS RP	51	51	100%
	ENVASES VACIOS LIMPIEZA (RPs)	129	129	100%
	Totales	1.232	1.225	99%
		WPI promedio TOTAL (IBM SPAIN)		
WPI		3.901		

Residuos peligrosos 2020 (acumulado anual)

	TIPO DE RESIDUO	TOTALES		
		Kg totales	Kg reciclados	% REICLADO
2020	FLUORESCENTES	217	217	100%
	ACUMULADORES DE Ni-Cd (mezcla con pilas salinas y alcalinas)	100	100	100%
	PILAS BOTÓN	1	1	100%
	ACUMULADORES PB ÁCIDO	30	30	100%
	ACEITE USADO	6	6	100%
	MATERIAL ABSORBENTE (ACEITE)	13	13	100%
	FILTROS DE ACEITE	2	2	100%
	ENVASES VACÍOS CONTAMINADOS DE PLÁSTICO Y METÁLICOS	101	101	100%
	PRODUCTOS QUÍMICOS	43	43	100%
	RESIDUOS BIOSANITARIOS	4	0	0%
	OTROS RP	3	3	100%
	ENVASES VACIOS LIMPIEZA (RPs)	64	64	100%
	Totales	584	580	99%
Kg RP reciclados / persona		WPI promedio TOTAL (IBM SPAIN)		
WPI		3.799		

Indicadores de gestión de residuos no peligrosos:

Residuos no peligrosos 2019 (acumulado anual)

	TIPO DE RESIDUO	TOTALES		
		Kg totales	Kg reciclados	% RECICLADO
2019	BASURA (RESTO Y ORGANICO)	89.477	54.393	61%
	ENVASES Y PLÁSTICOS (VASOS DE PLÁSTICO, TETRA-BRICKS, LATAS...)	33.559	33.562	100%
	PAPEL NO CONFIDENCIAL Y CARTÓN	28.619	28.621	100%
	PAPEL CONFIDENCIAL	43.792	43.792	100%
	CDs, DVDs Y DISKETTES	804	804	100%
	MADERA	11.340	11.340	100%
	CHATARRA METÁLICA	13.700	13.700	100%
	ACEITES VEGETALES (litros)	1.325	1.325	100%
	RESTOS DE JARDINERÍA	2.820	2.820	100%
	RESIDUOS DE PODA	7.270	7.270	100%
	ENVASES DE VIDRIO	1.320	1.320	100%
	CRISTAL	0	0	0%
	ENVASES VACIOS LIMPIEZA (RNPs)	0	0	0%
	Totales	234.026	198.947	85%
	WPI	WPI promedio TOTAL (IBM SPAIN) 3.901		

Residuos no peligrosos 2020 (acumulado anual)

	TIPO DE RESIDUO	TOTALES		
		Kg totales	Kg reciclados	% RECICLADO
2020	BASURA (RESTO Y ORGANICO)	30.651	12.712	41%
	ENVASES Y PLÁSTICOS (VASOS DE PLÁSTICO, TETRA-BRICKS, LATAS...)	10.718	10.718	100%
	PAPEL NO CONFIDENCIAL Y CARTÓN	10.497	10.497	100%
	PAPEL CONFIDENCIAL	11.622	11.622	100%
	CDs, DVDs Y DISKETTES	21	21	100%
	MADERA	10.960	10.960	100%
	CHATARRA METÁLICA	12.820	12.820	100%
	ACEITES VEGETALES (litros)	385	385	100%
	RESTOS DE JARDINERÍA	2.120	2.120	100%
	RESIDUOS DE PODA	9.200	9.200	100%
	ENVASES DE VIDRIO	420	420	100%
	CRISTAL	0	0	0%
	ENVASES VACIOS LIMPIEZA (RNPs)	0	0	0%
	VOLUMINOSOS	1.301	1.301	100%
	Totales	100.715	82.776	82%
	WPI	WPI promedio TOTAL (IBM SPAIN) 3.799		

IBM España tiene el objetivo de reciclar el 75% de sus residuos no peligrosos, cosa que se cumple sobradamente.

1.1.4. Uso sostenible de los recursos

Constantemente se aplican y revisan las prácticas energéticas y de consumo de agua de la empresa para reducir su consumo a un punto de máximo rendimiento, es decir, el uso adecuado, correcto y necesario de la energía y el agua: Para ello existen planes anuales donde se evalúan iniciativas a ser implementadas que estudian su impacto y de ser viables, se estudia su implementación.

En cuanto a la energía, solicitamos a nuestros proveedores que toda la energía que nos suministran provenga de fuentes renovables.

En referencia al consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso, IBM España no es fabricante y por tanto este punto no aplica.

Con el fin de hacer un uso sostenible de los recursos, IBM España tiene desarrollados procedimientos en su SGA:

- Procedimiento para la gestión de la energía en los edificios de IBM España: este procedimiento tiene como objetivo gestionar el uso, coste y conservación de la energía en IBM España siguiendo lo establecido en la política medioambiental de la compañía y en los requisitos internos. Es política de IBM asegurar un uso responsable de la energía en toda su organización y negocios, incluyendo ahorro de energía, mejora de la eficiencia energética y dando preferencia a las energías renovables frente a otras cuando sea posible.

Dentro del alcance del SGA, IBM España determina los aspectos ambientales, definiendo como aspecto ambiental los elementos de sus actividades, productos y servicios que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. Cada aspecto ambiental significativo define los riesgos relacionados con cada uno.

- Energía (aprovisionamiento, consumo y conservación):
 - Agotamiento de los recursos naturales
 - Contaminación atmosférica
 - Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero a través del cambio al consumo de energía procedente de fuentes renovables.
- Uso y conservación del agua:
 - Agotamiento de recursos naturales

El agua se utiliza para la refrigeración interna en algunos modelos de servidores de mainframe, así como para el mantenimiento de los entornos de trabajo y CPDs, además de los usos de agua potable y sanitarios. Conscientes de que España es una región con estrés hídrico, IBM España fija un objetivo anual de ahorro respecto al año anterior en los consumos de agua de sus instalaciones.

Indicadores clave de resultados no financieros:

Indicadores de consumo energético, incluye el consumo de IBM S.A, IBM GSE, ROSSA, ISC y GesNext.

	Consumo 2019	Consumo 2020
Electricidad (MWh)	77.454	75.814
Gas Natural (MWh)	3.581	3.742
Gasóleo (litros) (1)	23.033	45.138
Energy Conservation	3.9%	2.3%

(1) El gasóleo se reporta, al igual que ya se hizo el año anterior, en litros, igual que internamente, evitando así tener que convertirlo a KWh. El gasóleo se utiliza principalmente para los grupos electrógenos de los Data Centers y se adquiere en base a la necesidad de consumo que puede diferir de un año a otro según funcionamiento de los mismos.

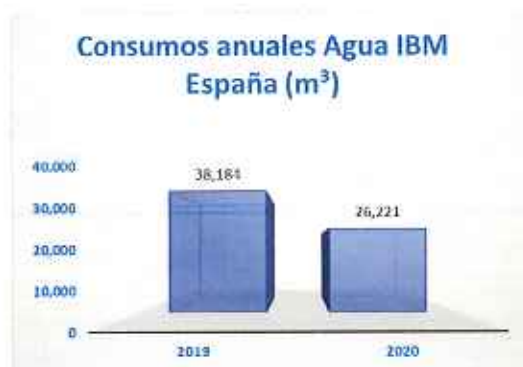
En cuanto a la energía procedente de fuentes renovables, está en torno al 97%.

IBM España se encuentra en posesión de los siguientes certificados que prueban la cifra anterior:

- Certificado emitido por INTERXIÓN (*) el 30 de abril de 2019, declarando que la potencia eléctrica entregada a IBM recibida de Unión Fenosa proviene 100% de fuentes renovables.
- Certificado emitido por GLOBAL SWITCH (*) el 16 de mayo de 2019, declarando que la energía consumida por IBM en Global Switch en 2018 es de origen renovable.
- Certificados de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia:
 - ✓ AUDAX ENERGÍA: energía proveniente de fuentes renovables o de alta eficiencia energética
 - ✓ ACCIONA GREEN ENERGY DEVELOPMENTS: energía proveniente de fuentes renovables
 - ✓ GAS NATURAL: energía proveniente de fuentes renovables

(*) La CNMC no ha publicado aún datos referentes a 2020. Suele hacerlo entre abril y junio.

Indicadores de consumo de agua: agua consumida en instalaciones de IBM.



1.1.5. Cambio climático

IBM España contribuye activamente al esfuerzo global de IBM Corporación de utilizar el 100% de energía procedente de fuentes renovables. Asimismo, el compromiso con la lucha contra el cambio climático de IBM tiene su reflejo en España a través de los productos que comercializamos, en los que se innova constantemente para que sean respetuosos con el medio ambiente, empleando materiales reciclables, tecnologías de bajo consumo y software que permita gestionar el rendimiento de acuerdo con el uso.

También IBM España trabaja por reducir la huella de carbono en todas sus instalaciones.

Además de lo expuesto en los puntos 1.1.2, 1.1.3. y 1.1.4 y con el fin de contribuir a la ralentización o paralización del cambio climático, IBM España tiene desarrollados una serie de procedimientos en su SGA:

- Procedimiento para la evaluación de proveedores: este procedimiento tiene como objetivo asegurar que IBM mantiene relaciones con proveedores y terceros medioambientalmente responsables. Esto significa, como mínimo, que cumplen con la legislación vigente y que todas sus transacciones y relaciones con el departamento de compras cumplen la normativa interna.
- Procedimiento para la gestión de las emisiones al agua: este procedimiento se desarrolla con el fin de controlar el posible impacto ambiental que pudieran causar las emisiones al agua de acuerdo con los requisitos legales vigentes en cada momento y a la normativa interna.
- Procedimiento para las transacciones que implican intereses en Bienes Inmuebles: el propósito de este procedimiento es definir el protocolo de actuación desde el punto de vista medioambiental ante cualquier operación que implique una transacción inmobiliaria de acuerdo con la normativa interna.

- Procedimiento de gestión de emergencias y planes de respuesta: el objeto de este procedimiento es establecer la sistemática para identificar y responder ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia con repercusiones ambientales que pudieran tener lugar en los edificios de IBM en territorio español.

En relación con los riesgos relacionados con el cambio climático, dentro del alcance del SGA, IBM España determina los aspectos ambientales, definiendo como aspecto ambiental los elementos de sus actividades, productos y servicios que interactúan o pueden interactuar con el medio ambiente. Cada aspecto ambiental significativo define los riesgos relacionados con cada uno.

- Adquisición de piezas, productos y servicios
 - Agotamiento de recursos naturales
 - Impactos asociados a la actividad del proveedor: gestión de residuos, mantenimiento, transporte, etc.
 - Responsabilidad subsidiaria de IBM por mala gestión medioambiental del proveedor
- Transporte de empleados
 - Contaminación atmosférica
 - Contribución al mal tráfico de una ciudad
- Vertidos al agua: contaminación del agua
- Protección de suelos y aguas subterráneas
 - Contaminación del suelo
 - Contaminación de aguas subterráneas

Además de lo expuesto en los puntos anteriores, el resultado de la evaluación de estos aspectos y sus riesgos asociados se plasman en una serie de "Instrucciones de trabajo" específicas, definidas para cada uno de los centros de IBM España: Vertidos al agua (en Santa Hortensia, Centro Técnico y Sant Fruitós).

Los indicadores claves de resultados no financieros para este punto se han expuesto en los puntos anteriores.

1.1.6. Biodiversidad

IBM España no se implanta en zonas protegidas. No se considera necesario establecer principios ni adoptar medidas que se centren en el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y de los sistemas vitales básicos, en la preservación de la diversidad biológica, genética, de poblaciones y de especies, la variedad, singularidad y belleza de los ecosistemas naturales, y la diversidad geológica y del paisaje.

La actividad empresarial de IBM España no causa ningún impacto en las áreas protegidas dado que las instalaciones están en áreas urbanas y por lo tanto no se evalúan impactos causados por la actividad en áreas protegidas.

A la hora de localizar sus oficinas IBM España tiene en cuenta el enclave donde se va a ubicar, siendo uno de los puntos principales, no hacerlo en zonas protegidas.

Por todo lo anterior, este punto no aplica.

Relativo a GesNext:

GesNext desarrolla su actividad en edificios de oficinas, por lo que el impacto ambiental es reducido.

La gestión del edificio (incluyendo residuos, activos y papel) es realizada por el mismo proveedor que para las empresas reseñadas en el punto 1.1.2., el cual posee la ISO 14001, garantizando así el cumplimiento de Política Corporativa y Estándares de la Industria.

No se generan residuos peligrosos por lo que no se realiza una gestión específica.

GesNext se ha incluido en los indicadores cuantitativos de dicho punto 1.1.2.

1.2. Cuestiones medioambientales relativas a Viewnext

Viewnext es una empresa perteneciente al Grupo Mercantil de IBM. La actividad de Viewnext son los servicios profesionales relacionados con las Tecnologías de la Información. El Consejo de Administración, el Comité de Dirección y la Dirección General de la Compañía están convencidos del deber tanto de adoptar un enfoque responsable y preventivo con respecto al impacto ambiental de la actividad comercial de la compañía, así como de educar y alentar y concienciar a sus empleados en las prácticas más protectoras del medioambiente.

La actividad desarrollada por la empresa en el marco de los servicios de tecnología de la información, mantenimiento de aplicaciones SW, desarrollo de nuevas aplicaciones SW, servicios de técnica de sistemas sobre instalaciones de Cliente, tienen un impacto ambiental muy bajo. No está previsto que la actividad realizada por Viewnext cambie a futuro por lo que no se consideran que cambie en nivel de impacto ambiental de la actividad de Viewnext ni que se identifiquen nuevos impactos sobre el medio ambiente.

En el marco de la actividad desarrollada por Viewnext, el impacto ambiental no es significativo y no va más allá de los siguientes indicadores que a continuación explicamos:

1.2.1. Gestión medioambiental

Viewnext en el marco de la política medioambiental corporativa aprobada, es consciente de que debe hacer de la empresa un lugar más ecológico para trabajar haciendo cambios pequeños, cambios simples y cotidianos.

No obstante, los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa no son relevantes para el medioambiente dados la actividad y el tipo de tratamiento de residuos y/o materiales utilizados ya que no se genera ni el volumen ni el tipo de residuos que requiera o exija la implementación o la puesta en marcha de un plan de acción específico con medición de indicadores o gestión de la política de medioambiente más allá de los indicadores y medidas que se mencionan a continuación en este documento.

Viewnext, desde noviembre de 2011, ostenta la Certificación ISO 14001 de Gestión Medioambiental otorgada por Bureau Veritas. En la actualidad Viewnext está certificada en la versión 2015 de la Norma ISO 14001 en las siguientes localizaciones: Madrid – Avenida de Burgos, Barcelona – Sant Cugat del Valles, Sevilla, Valencia, Centro de Innovación de Aldeatejada en Salamanca, Centro de Innovación de Cáceres, Centro de Innovación de Reus, Centro de Innovación de Almería y Centro de Innovación de Madrid – Vallecas.

Por el tipo de actividad desarrollada por Viewnext con el bajo impacto medioambiental y el escaso riesgo medioambiental, se considera que no es necesario asignar recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, no siendo de aplicación este punto. A pesar de ello Viewnext cuenta con un departamento de Control de Calidad, Procesos y Medio Ambiente formado por un director y varios técnicos medioambientales. El Departamento de Control de Calidad, Procesos y Medio Ambiente es el responsable de la definición y divulgación de la Política Medio Ambiental de la empresa, de la Certificación ISO 14001:2015 de Gestión Medio Ambiental de la compañía, del control de residuos y consumos, de la definición de los requisitos medio ambientales que se deben exigir a los proveedores, de la identificación de los requisitos legales locales, autonómicos, nacionales y europeos que aplican a la actividad realizada por Viewnext, de impartir formación sobre gestión medio ambiental en el marco de la actividad que realiza la Compañía, realizar las auditorías internas y controles operacionales a los que obliga la Norma y, en definitiva, de todo lo relacionado con el Sistema de Gestión Medio Ambiental en vigor.

Tras el estudio de los productos y tecnologías generados y utilizados por Viewnext en el marco de su actividad en tecnologías de la información, se concluyó que no era preciso la aplicación del principio de precaución ya que ni los productos generados ni las tecnologías utilizadas para ello suponen riesgo para la salud pública ni para el medio ambiente.

A pesar de ello, la empresa ha definido procedimientos para la gestión de accidentes ambientales y otras situaciones que pudieran afectar al medio ambiente realizando, periódicamente, simulacros de accidentes medio ambientales en las diferentes localizaciones de la compañía.

1.2.2. Contaminación

Por el tipo de actividad desarrollada por Viewnext las emisiones de carbono no son relevantes y no afectan gravemente al medioambiente por lo que este punto se considera que no es de aplicación.

De todas formas, en 2020, tras elaborar los correspondientes Informes de Huella de Carbono correspondientes a los ejercicios 2017, 2018 y 2019, Viewnext ha conseguido la Certificación ISO 14064:2018 de Bureau Veritas del Cálculo de la Huella de Carbono de la actividad realizada por Viewnext a cierre de 2019.

La Huella de Carbono total de la actividad realizada por Viewnext en 2019 fue **4.650,4 toneladas de CO2 eq.**, siendo la media por empleado (teniendo en cuenta número de empleados a cierre de 2019) de **0,96 toneladas de CO2 eq.**

Tras la consecución de la Certificación de la Huella de Carbono, se han puesto en marcha acciones con el objetivo de reducirla durante el ejercicio 2020; como ejemplo la instalación de sensores de presencia en las localizaciones en las que dicha instalación es posible, sustitución paulatina de luminarias existentes por luminarias led, revisión y ajuste de los horarios de encendido y apagado de luces, revisión y ajuste del horario de encendido y apagado de los equipos de climatización. La efectividad de las medidas adoptadas se podrá comprobar una vez se realicen los cálculos para la elaboración del Informe de Huella de Carbono a cierre de 2020.

La contaminación acústica y la contaminación lumínica consecuencia de la actividad realizada por Viewnext no tiene impacto apreciable en la contaminación atmosférica. Por este motivo no se han definido medidas específicas para prevenir, reducir o paliar la contaminación atmosférica.

1.2.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos.

En cuanto a las medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos, en Viewnext están implementadas una serie de mejores prácticas y acciones puestas en práctica que se extractan a continuación:

- Separación de residuos en salas de vending: plástico, latas, residuos orgánicos; en las instalaciones de Viewnext de salas de vending, están instalados los recipientes diferenciados para las distintas materias.
- Papel y cartón: este tipo de residuos son los que se producen en mayor cantidad en nuestras instalaciones. Disponemos de contenedores para su recogida que periódicamente son retirados por una empresa que se encarga de su destrucción y reciclado.
- CD y DVD: se consideran material confidencial y se depositan en el contenedor correspondiente al papel y cartón, que periódicamente es retirado por el proveedor.

- Envases (plástico): al igual que para el material confidencial, existen contenedores a disposición de los empleados con su etiqueta correspondiente que serán retirados por el personal de limpieza regularmente.
- Orgánicos (domésticos y similares): serán retirados por el personal de limpieza periódicamente y depositados en los contenedores naranjas, para que sean gestionados por el Ayuntamiento.
- Medicamentos: los medicamentos caducados serán retirados por el personal responsable del mantenimiento de los botiquines y recogidos por el proveedor para depositarlo en el punto limpio situado en la farmacia.
- Residuos higiénicos sanitarios: serán depositados en los contenedores habilitados que periódicamente retira un proveedor autorizado.
- Pilas: serán retiradas por Servicios Generales y/o Soportes Ambientales y depositadas en un punto limpio del Ayuntamiento.
- Tóner: existen contenedores a disposición de los empleados que serán retirados por el proveedor.
- Tubos fluorescentes: en las instalaciones existen contenedores que serán retirados por el proveedor.
- Mobiliario de oficina: retirados por el proveedor de mantenimiento y depositados en los puntos limpios.
- Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE): se producen puntualmente cuando se acaba la vida útil de aquellos Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) existentes en Viewnext, excluido el material informático. Para su gestión se entrega el RAEE en el acto de compra del AEE nuevo, a la empresa de distribución, que deberá gestionarlo adecuadamente.

La huella ambiental de Viewnext es mínima. Cada persona es responsable de los residuos que genera, responsable de que esos residuos tengan su proceso de reciclado y responsable de que tengan el menor impacto posible en el medio ambiente, depositándolos en el contenedor que corresponda en las instalaciones de Viewnext.

1.2.4. Uso sostenible de los recursos

Con respecto al consumo y suministro de agua y el suministro de acuerdo con las limitaciones locales, en las localidades y ciudades donde están ubicadas las instalaciones de Viewnext no hay normativa ni regulación para limitar el consumo y suministro, y, por lo tanto, no se considera de aplicación este apartado. Aun así, se han puesto en marcha campañas de concienciación para realizar un consumo responsable de este recurso natural.

El consumo de las materias primas que Viewnext utiliza que son necesarios para la prestación de los servicios en el marco de la actividad que desarrolla son la energía, equipamiento y mobiliario de diversos tipos y materiales como madera, metales, plásticos siendo la energía la materia prima de más impacto en el medioambiente. La Sociedad trata siempre de hacer un uso responsable comenzando por el proceso de las contrataciones de los proveedores y en un momento posterior supervisando y auditando en el caso de la energía qué uso de la misma se hace en la compañía y estableciendo las medidas para mejorar la eficiencia de su uso; los

detalles de estas medidas para hacer más eficiente el uso de la energía que es la materia prima que más impacto tiene están recogidas en la Auditoría Energética llevada a cabo por la Sociedad en el año 2016 en cumplimiento de la normativa vigente aplicable.

Viewnext en el ejercicio de su actividad consume energía eléctrica directa que utiliza para iluminación, funcionamiento de la electrónica, equipos informáticos, electrodomésticos en zonas de descanso, máquinas vending (productos sólidos, bebidas calientes/frías), equipos informáticos y electrónicos y sistemas de climatización propios de Viewnext que no forman parte del sistema de climatización de los edificios en los que se prestan los servicios, y demás equipos que se ponen en marcha y mantienen el funcionamiento por energía.

Indicadores de consumo energético, materias primas y otros:

	Consumo 2019	Consumo 2020
Electricidad (MWh)	3.278	2.844
Agua (m³)	10.150	3.916
Gasóleo (litros)	35	0
Papel (unidades)	1.487	540
Tóneres (unidades)	34	11
Plásticos y envase (kg)	1.857	742

Viewnext es consciente de que la mejora de la eficiencia energética y el ahorro de energía, además de ser un desafío para las empresas, son una obligación y una responsabilidad con el medio ambiente; es por ello, que Viewnext basándose en la nueva legislación, normativas y códigos técnicos establece con una periodicidad de 4 años, la realización de auditorías energéticas que permitan la mejora de la eficiencia energética en los edificios en donde desarrolla su actividad.

A finales de 2016 Viewnext llevó a cabo una auditoría energética, en la que de acuerdo con el análisis de los consumos y variables que se recabaron, las recomendaciones propuestas por el auditor cualificado de acuerdo con la normativa a valorar por la compañía fueron las siguientes acciones en el consumo de energía en las luminarias:

- Sustitución de lámparas fluorescentes por lámparas leds
- Implantación de un sistema informático de domótica, gestión, monitorización y optimización energética
- Cursos de eficiencia energética
- Modificación de la potencia eléctrica de contratación.

Parte de las acciones se han realizado y, tras la Auditoría de Eficiencia Energética que se va a realizar en el primer trimestre de 2021 por el aplazamiento de la fecha fin de validez de la

realizada en 2016 por la situación de pandemia en la que nos encontramos, se podrá evaluar la eficacia de las acciones que se han acometido.

En lo relativo al uso de energías renovables, para el suministro de energía eléctrica la compañía tiene contratado el suministro y distribución de la energía eléctrica con un proveedor, cuya electricidad procede en su mayor parte de fuentes renovables siendo igualmente respetuosa con el medio ambiente, según informa en sus facturas.

El impacto ambiental de la electricidad que Viewnext consume depende de las fuentes energéticas utilizadas para su generación según informa nuestro proveedor; y en una escala de A a G donde A indica el mínimo impacto ambiental y G el máximo, y que el valor medio nacional en España corresponde a nivel D, la energía que comercializa nuestro proveedor tiene los siguientes valores que se pueden observar en la tabla más abajo. El proveedor informa que toda la electricidad comercializada en 2020 ha sido etiquetada en la categoría B que indica un impacto ambiental inferior a la media nacional.

Con respecto al cambio climático, la preocupación de Viewnext por el mismo y por determinar el impacto que tiene la actividad de la empresa, así como el uso de bienes que realiza y los servicios que produce, es la razón que ha motivado que, en 2020, se haya realizado el cálculo de la huella de carbono de la actividad realizada por la compañía. La Huella de Carbono total de la actividad realizada por Viewnext en 2019 fue **4.650,4 toneladas de CO2 eq.**, siendo la media por empleado (teniendo en cuenta número de empleados a cierre de 2019) de **0,96 toneladas de CO2 eq.** La situación de teletrabajo motivada por la pandemia no ha permitido realizar las acciones que se han definido para reducir la huella de carbono producida por la actividad de Viewnext. A pesar de ello, en 2021 se va a renovar la Certificación de Huella de Carbono en base al Informe a cierre de 2020.

1.2.6. Biodiversidad

Tras el análisis del impacto sobre la biodiversidad de la actividad desarrollada por Viewnext para su funcionamiento como empresa de servicios de tecnología de la información, junto con el estudio de las consecuencias sobre la biodiversidad que pudiera tener la actividad realizada por Viewnext en el marco de sus contratos con clientes, se ha concluido que ninguna de las dos puede provocar efectos negativos sobre la biodiversidad, por lo que no se ha estimado necesario definir medida alguna para la preservación de la biodiversidad.

Ninguna de las localizaciones en las que Viewnext está ubicada en el territorio español y ninguna de las localizaciones desde las que Viewnext presta servicio a sus clientes, están situadas cerca o en un área declarada como protegida. Este hecho sumado a que las actividades u operaciones objeto del servicio prestado por la compañía, en el conjunto de sus contratos con clientes en ningún caso podrían ocasionar un impacto negativo a un área protegida.

1.3. Cuestiones medioambientales relativas a ITNOW y WEDO IT.

ITNOW

ITNow está certificada en la ISO 14.001:2015 desde diciembre del 2018 que garantiza que la Organización gestiona sus procesos dentro de un marco que controla los Aspectos Medioambientales, cumple con la Legislación y que tiene objetivos de mejora acordes a los estándares internacionales, aportando los siguientes beneficios:

- La comprensión de la actividad de la Organización dentro del Contexto Medioambiental.
- El compromiso de la Dirección con la Sostenibilidad.
- La detección y la gestión de los Riesgos Medioambientales producidos por la actividad de la Organización.
- El establecimiento y el control de los Requisitos Medioambientales.
- Control en el ciclo de vida de los Impactos Medioambientales en todos los procesos de la Organización.

WEDO IT

WEDO IT opera desde un espacio cedido por el cliente con un sistema de gestión ambiental certificado, según los estándares de la ISO14001-2015.

En el resto de las entidades del grupo, IT Nostrum, SOPSA y Promontory no se reportan temas específicos de Medio Ambiente porque no han tenido actividad durante 2020.

2. Cuestiones sociales y relativas al Personal

2.1. Empleo

A continuación, se procede a desglosar en una relación de tablas, información de carácter cuantitativo en materia de Recursos Humanos relativa a la foto global de la plantilla del Grupo Mercantil IBM en 2020.

2.1.1. Total de empleados a fecha 31/12/2020

Empleados por sexo y categoría Profesional:

2019

Categoría	HOMBRES	MUJERES	Empleados
<i>Directores</i>	333	174	507
<i>Técnicos</i>	5.252	1.975	7.227
<i>Administrativos</i>	308	632	940
<i>Comerciales</i>	353	190	543
Total	6.246	2.971	9.217

2020

Categoría	HOMBRES	MUJERES	Empleados
<i>Directores</i>	322	170	492
<i>Técnicos</i>	5.393	1.983	7.376
<i>Administrativos</i>	303	601	904
<i>Comerciales</i>	326	183	509
Total	6.344	2.937	9.281

Empleados por rango de edad:

2019

Rango Edad	Empleados
<i>Menores de 25 años</i>	348
<i>De 25 a 40 años</i>	3.331
<i>de 41 a 55 años</i>	4.732
<i>Mayores de 55 años</i>	806
TOTAL	9.217

2020

Rango Edad	Empleados
<i>Menores de 25 años</i>	341
<i>De 25 a 40 años</i>	3.264
<i>de 41 a 55 años</i>	4.815
<i>Mayores de 55 años</i>	861
TOTAL	9.281

Empleados por tipo de contrato:

2019

Tipo Contrato	Empleados
<i>Contrato indefinido</i>	8.220
<i>Contrato por obra y servicio determinado</i>	507
<i>Eventual por circunstancias de la producción</i>	26
<i>Interinidad</i>	6
<i>Personas con discapacidad temporal</i>	13
<i>Personas con discapacidad indefinido</i>	40
<i>Otros</i>	405
TOTAL	9.217

2020

<i>Contrato indefinido</i>	8.432
<i>Contrato por obra y servicio determinado</i>	427
<i>Eventual por circunstancias de la producción</i>	29
<i>Interinidad</i>	1
<i>Personas con discapacidad temporal</i>	7
<i>Personas con discapacidad indefinido</i>	74
<i>Otros</i>	311
TOTAL	9.281

2.1.2. Promedio de contratos a lo largo de todo 2020

Por tipo de contrato y género (promedio anual):

2019

Tipo Contrato	HOMBRES	MUJERES
<i>Contrato indefinido</i>	5.454	2.735
<i>Contrato temporal</i>	723	222
TOTAL	6.177	2.957

Tipo Contrato	HOMBRES	MUJERES
<i>Contrato tiempo completo</i>	6.062	2.680
<i>Contrato tiempo parcial</i>	115	277
TOTAL	6.177	2.957

2020

Tipo Contrato	HOMBRES	MUJERES
<i>Contrato indefinido</i>	5.582	2.722
<i>contrato temporal</i>	669	221
TOTAL	6.251	2.943

Tipo Contrato	HOMBRES	MUJERES
<i>Contrato tiempo completo</i>	6.137	2.674
<i>Contrato tiempo parcial</i>	114	269
TOTAL	6.251	2.943

Por tipo de contrato y rango edad (promedio anual):

2019

Tipo Contrato	<25	25-40	41-55	>55
<i>Contrato indefinido</i>	90	2.663	4.669	765
<i>Contrato temporal</i>	220	636	79	12
TOTAL	310	3.299	4.748	777

Tipo Contrato	<25	25-40	41-55	>55
<i>Contrato tiempo completo</i>	307	3.168	4.505	762
<i>Contrato tiempo parcial</i>	3	131	243	15
TOTAL	310	3.299	4.748	777

2020

Tipo Contrato	<25	25-40	41-55	>55
<i>Contrato indefinido</i>	119	2.670	4.689	825
<i>Contrato temporal</i>	195	591	89	16
TOTAL	314	3.261	4.778	841

Tipo Contrato	<25	25-40	41-55	>55
<i>Contrato tiempo completo</i>	310	3.150	4.530	819
<i>Contrato tiempo parcial</i>	3	112	248	22
TOTAL	313	3.261	4.778	841

Por tipo de contrato y categoría profesional (promedio anual):

2019

Tipo Contrato	Directores	Técnicos	Administrativos	Comerciales
<i>Contrato indefinido</i>	504	6.239	895	549
<i>Contrato temporal</i>	2	913	29	3
TOTAL	506	7.152	924	552

Tipo Contrato	Directores	Técnicos	Administrativos	Comerciales
<i>Contrato tiempo completo</i>	506	6.776	911	549
<i>Contrato tiempo parcial</i>	0	376	13	3
TOTAL	506	7.152	924	552

2020

Tipo Contrato	Directores	Técnicos	Administrativos	Comerciales
<i>Contrato indefinido</i>	494	6.438	858	514
<i>Contrato temporal</i>	4	858	25	3
TOTAL	497	7.297	883	517

Tipo Contrato	Directores	Técnicos	Administrativos	Comerciales
<i>Contrato tiempo completo</i>	495	6.929	873	514
<i>Contrato tiempo parcial</i>	2	368	11	2
TOTAL	497	7.297	884	516

2.1.3. Implantación de políticas de desconexión laboral

IBM tiene ya una dilatada tradición en la implantación de políticas dirigidas a mejorar el bienestar laboral, así como una extensa política de flexibilidad que trata de garantizar la conciliación entre la vida profesional y vida privada de las personas trabajadoras. Sin una adecuada delimitación entre el tiempo de trabajo y el de descanso, el fenómeno de la flexibilidad de la prestación laboral puede conducir a niveles de confusión de los ámbitos de la vida profesional y personal, con potenciales consecuencias sobre la calidad de vida de las personas trabajadoras. Por ello, la flexibilidad y la capacidad de ofrecer un adecuado equilibrio entre ambas facetas es hoy, una pieza central en la construcción del entorno de trabajo de IBM. Es la oportunidad para desarrollar nuevas maneras de abordar el trabajo, con un mejor equilibrio entre trabajo y vida privada.

En el seno del Grupo Mercantil IBM se ha alcanzado con la representación legal de los trabajadores (IBM SA, IBM GSE) un acuerdo respecto al protocolo de desconexión digital para promover una utilización de las tecnologías de la información y la comunicación capaz de atender las necesidades operativas y de servicio de la Compañía, y ser compatible con un entorno respetuoso con la flexibilidad, el derecho al descanso, la desconexión, la privacidad y la salud de sus empleados, apoyándose en medidas formativas que conlleven la sensibilización de los empleados, así como las acciones y recomendaciones en esta materia. El resto de empresas se encuentran en proceso de negociación.

2.1.4. Empleados con discapacidad

En el compromiso con la creación de un entorno de trabajo diverso e inclusivo, IBM trabaja por eliminar las barreras, físicas y culturales, que pudieran dificultar el desempeño profesional de personas con discapacidad y asegurar que puedan trabajar de manera plena y feliz, evitando además cualquier tipo de discriminación o mala práctica.

El Grupo Mercantil IBM viene llevando a cabo un significativo empeño por aumentar el número de personal con discapacidad en su plantilla mediante diferentes iniciativas, entre las que destaca el convenio con la Fundación ONCE INSERTA y en cuyo marco se han establecido las bases de colaboración para asegurar la contratación de personas con discapacidad con su debida inclusión sociolaboral.

El número de empleados con discapacidad en 2020 es de 120 personas, a diferencia de 2019 cuya cifra fue de 115 personas.

2.2. Organización del trabajo.

2.2.1. Organización del tiempo de trabajo.

La jornada anual de trabajo queda establecida de conformidad con los términos previstos en la normativa del Grupo Mercantil IBM y los convenios de aplicación en cada empresa del Grupo Mercantil, así como los acuerdos de empresa. Por necesidades del servicio a clientes, especialmente en los entornos de consultoría, en ocasiones prevalecen los horarios de nuestros clientes, pero siempre con respeto al cómputo máximo de horas anuales.

Asimismo, por la naturaleza del trabajo de servicios o técnico, existen poblaciones cuyo horario está sometido a turnos de naturaleza rotativa. En horario de verano hay implantados jornadas intensivas y continuadas. Así mismo, hay implantadas políticas de trabajo en remoto, que permiten la prestación de servicios fuera del puesto de la oficina, cuando las circunstancias del trabajo lo permiten, y todo ello como medida para mayor conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

La Dirección de la Empresa y de la Representación Social convienen en la necesidad de reducir al mínimo imprescindible la realización de horas extraordinarias, mediante el establecimiento de herramientas y sistemas de organización del trabajo que posibiliten una mejora permanente de la eficiencia de la Organización, respetando en todo caso la legislación vigente y en especial, lo dispuesto en el RD 1561/1995, de 21 de septiembre de 1995.

2.2.2. Número de horas de absentismo

Se entiende por absentismo las ausencias cuantificables correspondientes a bajas justificadas, incapacidades de trabajo derivadas de accidentes de trabajo y enfermedad común.

En 2020 el número de horas de absentismo para el grupo IBM fue de 316.534 horas, comparado con 433.808 horas en 2019.

2.2.3. Políticas de conciliación y flexibilidad en la organización del trabajo

La flexibilidad es hoy una pieza central en la construcción del entorno de trabajo de las empresas del Grupo Mercantil IBM. Es la oportunidad para desarrollar nuevas maneras de abordar el trabajo, que permiten tanto un aumento de la productividad profesional como un mejor equilibrio entre trabajo y vida privada. La dinámica del negocio, la necesidad continua de mejorar el servicio a los clientes y el reto de crear un entorno profesional cada vez más atractivo y gratificante, por un lado, y las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones, por otro, están permitiendo cambiar la concepción del trabajo y romper la rigidez que imponía el tradicional marco de espacio y tiempo en el desarrollo de la actividad profesional. Las nuevas capacidades tecnológicas, especialmente las que tienen que ver con el enorme desarrollo de la comunicación y la movilidad, permiten poner al alcance de los empleados una forma de trabajar y una tecnología que hasta hace pocos años era implantable. El desarrollo de internet y la mayor movilidad hacen que cada vez sean más las personas que realizan parte de su trabajo fuera de la oficina.



Los avances en las nuevas tecnologías están propiciando nuevas formas de trabajo que obligan a replantearse algunas ideas convencionales que, hasta ahora, definían el entorno laboral. La distribución del espacio es una de ellas. El entorno de trabajo ha cambiado también en consonancia. La filosofía denominada e-place de trabajar en espacios abiertos y compartidos es la respuesta a cómo el entorno físico del trabajo se adapta también a las nuevas tecnologías y formas de trabajar.

La **flexibilidad en el entorno de trabajo** es un cambio de paradigma en el modo de entender y abordar el trabajo que, como tal, debe ser gestionado cuidadosamente. Para ello, tan importante es favorecer que la Compañía y los empleados aprovechen al máximo sus posibilidades y ventajas, como entender los condicionantes, criterios y dependencias que lo rigen. La flexibilidad, por ejemplo, es una magnífica oportunidad para que los empleados puedan gestionar mejor y de manera más equilibrada su tiempo y su trabajo, pero no significa reducir la carga de trabajo. Todos somos conscientes que un mercado cada vez más global, unos clientes cada vez más exigentes y unos competidores cada vez más agresivos, nos empujan a unas mejoras constantes de productividad y que debemos solucionar trabajando más eficientemente, en equipo, con responsabilidades perfectamente definidas y mejorando los procesos.

Por ello, es parte de la cultura de las empresas del Grupo IBM facilitar la flexibilidad durante la jornada laboral para que la persona trabajadora pueda realizar gestiones personales o familiares permitiendo la recuperación del tiempo invertido en las mismas, pues se fomenta la cultura del rendimiento y confianza hacia ella, anteponiéndola a la del “presencialismo”.

2.2.4. Métodos de trabajo

En línea con el proceso de transformación continua en toda la corporación IBM y más aún en el marco actual de transición a la era digital, IBM sigue trabajando para conseguir una organización integrada, conectada, y poniendo al cliente en el centro. Este proceso requiere de una evolución constante de la cultura organizativa y los métodos de trabajo. Por todo ello desde finales de 2017 el Grupo Mercantil IBM comenzó a adoptar la metodología “Agile” tanto en la operativa del día a día como en la gestión de proyectos.

“Agile” es una nueva forma de trabajar con equipos auto gestionados y empoderados que se centran en ofrecer mayor valor en menos tiempo. Todo esto se consigue a través de técnicas como los “Stand-ups”, “Retrospectives” planificación de las Iteraciones y otras herramientas. Hoy en día esta metodología está implantada en la mayoría de las empresas del Grupo Mercantil IBM.



Más recientemente y en coexistencia con “Agile” el grupo IBM también ha introducido la metodología “Design thinking” basada en la creación de ideas innovadoras para entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios, y cuyas

características principales se resumen en la generación de empatía, el trabajo en equipo, creación de prototipos y el uso de técnicas y materiales con gran contenido visual y plástico con objeto de estimular los procesos mentales creativos y analíticos.

2.3. Seguridad y Salud

2.3.1. Descripción de aspectos clave en cuanto a seguridad y salud y políticas de aplicación en el Grupo Mercantil IBM

El grupo mercantil IBM tiene una larga tradición de excelencia en el bienestar laboral de los empleados y la seguridad de los productos y del usuario final. La importancia que damos a estos esfuerzos demuestra nuestro compromiso con los empleados, clientes, distribuidores, visitantes, así como con las comunidades donde vivimos y trabajamos.

IBM mantiene un fuerte compromiso en materia de Seguridad y Salud, y en su integración en todos los ámbitos de la empresa como así lo deja patente al disponer desde hace años de una política de empresa donde la primera premisa es el compromiso por parte de la Dirección en mantener y potenciar la Seguridad y Salud de los empleados.

Para ello, ha desarrollado una política corporativa e instrucciones derivadas de dicha política específicas de Seguridad y Salud, cuyo objetivo prioritario, asumido por la Dirección del grupo es la integración de la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en la organización general de la empresa.

IBM a nivel corporativo ha fomentado el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de PRL, que facilita la integración de la Prevención en todos los niveles de la compañía, y fomenta la mejora continua del sistema de prevención.

Los objetivos de nuestro sistema de gestión de seguridad y salud incluyen proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable, la prevención de lesiones y enfermedades, y la dotación de recursos para cumplir con estos compromisos.



IBM se compromete a:

- Cumplir con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.
- Reducir los riesgos de salud y seguridad al eliminar o controlar los peligros.
- Promover la participación en la mejora continua del sistema de gestión para la consecución de unos niveles altos de satisfacción de nuestros empleados.

- Realizar una gestión integrada: Involucrando a todo el personal de la organización en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales

Para IBM la salud y la seguridad es esencial para nuestra marca, innovación y liderazgo en el mercado. Nos esforzamos por continuar la excelencia que hemos alcanzado en estas áreas.

2.3.2. Principales riesgos relacionados con seguridad y salud

Los principales riesgos relacionados con nuestra actividad son los relativos a las instalaciones/lugares de trabajo que ocupamos (oficinas propias o centros cliente), los relativos a los puestos de trabajo como usuarios de pantallas de visualización de datos y mantenimiento, instalación y desinstalación de equipos.

Para estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse se realiza la evaluación de riesgos, donde se relacionan exhaustivamente los riesgos a los que se encuentran sometidos los distintos trabajadores, en función de las tareas que desarrollan en su puesto de trabajo, y las medidas preventivas para eliminar los riesgos identificados o minimizarlos a límites aceptables.

2.3.2.1 Actuación frente a la exposición al SARS-CoV-2

La evolución de la crisis sanitaria, y el escenario de transmisión comunitaria, ha hecho necesario la intervención en las empresas para garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, y evitar los contagios en el ámbito laboral.

Siguiendo los protocolos marcados por el Ministerio de Sanidad, Gobiernos Locales y protocolos internos corporativos, IBM ha evaluado el riesgo de exposición en el que se pueden encontrar las personas trabajadoras en cada una de las tareas y adoptado todas las medidas necesarias de carácter organizativo y técnico, de protección colectiva y protección personal. Se ha llevado a cabo la evaluación de los trabajadores especialmente vulnerables y creado un protocolo de detección, notificación y actuación ante posibles casos de COVID-19 en la empresa.

Adicionalmente, y como se ha indicado con anterioridad en el presente documento, al haberse priorizado la prestación de servicios en teletrabajo para la práctica totalidad de la plantilla (con la excepción de los puestos cuya presencia física es esencial), se ha enviado una guía a todos los empleados para que pudieran autoevaluar las condiciones en las que realizan el trabajo en su domicilio con las medidas asociadas a cada una de ellas, que pueden adoptar, aprovechando los elementos que IBM pone a su disposición, para que se minimicen los riesgos asociados a esa situación excepcional.

Se informa y se forma a todos los trabajadores sobre las medidas específicas organizativas, de higiene y técnicas implantadas en los distintos centros, de forma que se garantice que el personal cuenta con una información y formación específica y actualizada de dichas medidas.

La información se facilita tanto por la Intranet de IBM, como mediante mails o uso de carteles, señalización o megafonía en los centros.

Las medidas implantadas se revisan y adaptan a lo que establezca en cada momento el Ministerio de Sanidad, Comunidades Autónomas y protocolos internos.

2.3.3. Resultados de políticas de seguridad y salud

La preocupación de la Dirección de IBM en relación con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo se ve legitimada con la acreditación de los sistemas de gestión de Seguridad y Salud bajo auditoria reglamentaria y certificación normativa Ohsas 18001:2007 en la empresa VIEWNEXT, y certificación ISO-45001 en las empresas IBM SA, IBM GSE SA e IBM ISC SA.

Asimismo, los resultados de estas políticas se ven reflejados con la solicitud del incentivo de baja siniestralidad (BONUS) en 2019 por todas las empresas del grupo, excepto VIEWNEXT e ITNow, por haber cumplido los requisitos.

No se han registrado sanciones relacionadas con la actividad preventiva en 2020.

2.3.4. Indicadores clave en materia de Seguridad y Salud

El indicador clave de resultados no financieros es la baja SINIESTRALIDAD en las empresas del grupo.

Enfermedad profesional: No se registran casos de enfermedad profesional

Accidentes de trabajo

2019

	Total	Hombres	Mujeres
<i>Frecuencia</i>	4,99	4,51	6,04
<i>Gravedad</i>	0,10	0,06	0,20
<i>Nº Accidentes</i>	80	50	30

2020

	Total	Hombres	Mujeres
<i>Frecuencia</i>	1,39	1,12	1,96
<i>Gravedad</i>	0,03	0,01	0,07
<i>Nº Accidentes</i>	22	12	10

En cuanto a los tipos de accidente de trabajo, los de mayor relevancia, debido a la incidencia y a la gravedad, son los accidentes de trabajo in itinere.

Para reducir esta siniestralidad, la empresa investiga todos los accidentes de trabajo con baja y sin baja médica, así como los incidentes que se producen en nuestras instalaciones, y adopta en su caso las medidas preventivas necesarias.

Para paliar y reducir la incidencia de los accidentes de trabajo in itinere se refuerza las medidas de protección y/o corrección mediante la inscripción en cursos online de 'Seguridad Vial'.

Adicionalmente, tanto la flexibilidad horaria como el networking y métodos de trabajo fomentados por IBM contribuyen a disminuir el riesgo de accidente in itinere.

2.4. Relaciones Sociales

2.4.1. Métodos de interlocución con la representación legal de los trabajadores y estructura.

Las empresas del Grupo Mercantil IBM en España que cuentan con representación legal de los trabajadores (Comités de Empresa y/o Delegados de Personal) y representación sindical (Secciones Sindicales), se reúnen regularmente de forma ordinaria cuando es requerida por cualquiera de los Comités de empresa que tiene constituidos. Por otro lado, se reúne de forma extraordinaria cuando se hace necesario legalmente mantener reuniones, en atención al modelo de participación sindical y de consulta establecida estatutariamente (Conflictos Colectivos, Modificación sustancial de las condiciones de trabajo o cualquier otra consulta de índole colectiva).

En aquellas empresas del Grupo que por número de trabajadores tienen la necesidad de tener implantado un Plan de Igualdad, están formadas en Comisiones de Igualdad para seguimiento del Plan de Igualdad.

Puntualmente se constituyen mesas de Negociación sobre diversos temas, tales como clasificación profesional, jornada de trabajo (guardias e intervenciones, trabajos planificados y jornada de verano), registro de jornada horario, beneficios de empresa, etc.

Adicionalmente, y de acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales la empresa tiene creados Comités de Seguridad y Salud en aquellos centros con representación sindical. De acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, las reuniones que se celebran con esta representación tienen periodicidad trimestral, celebrándose igualmente reuniones extraordinarias cuando así se considera necesario por las partes (por ejemplo, desde la aparición de la pandemia Covid-19 en marzo 2020 se vienen celebrando reuniones extraordinarias todas las semanas). A través de las políticas de prevención de riesgos laborales

del Grupo Mercantil IBM se promueve la integración de la seguridad y salud laboral en el conjunto de actividades y niveles jerárquicos de la Empresa, promoviendo que la organización y los medios preventivos necesarios para tal fin sean los adecuados a las actividades de cada empresa.

Por último, el Grupo IBM en Europa tiene establecido el Comité de Empresa Europeo, cuya composición, funcionamiento y regulación viene establecida en la Directiva 94/54/CE del día 22 de septiembre de 1994, transpuesta al ordenamiento jurídico español en la Ley 10/1997 de 24 de abril.

2.4.2. Estructura de Representación Legal de los Trabajadores

En todas las empresas del Grupo Mercantil IBM existe una nutrida representación legal de los trabajadores compuesta bien por Comités de Empresa o delegados de personal según corresponda en función al número de trabajadores de cada centro. Asimismo, también existen secciones sindicales constituidas en algunos centros de trabajo.

A continuación, se expone resumidamente la estructura de dicha representación legal de los trabajadores en cada una de las empresas del Grupo Mercantil IBM:

IBM S.A

- 30 componentes (CCOO, LAB, UGT, CGT)
- Comités de Empresa en Madrid y Barcelona.
- Delegados de Personal en: Bilbao, Sevilla y Valencia.
- Secciones Sindical en Madrid (CCOO).

IBM GSE

- 59 componentes (CCOO, UGT, CGT, LAB)
- Comités de Empresa en Madrid, Tres Cantos, Barcelona, Derio y Zaragoza.
- Delegado de Personal en Sevilla y San Sebastián.
- Secciones Sindicales en Madrid (CCOO y UGT), Zaragoza (CCOO), Barcelona (CCOO),

IBM ISC

- 11 componentes (CCOO)
- Comité de Empresa en Madrid.

IBM GS ROSSA

- 8 componentes (CCOO, UGT, ELA, CGT).
- Delgados de personal en Barcelona (3 delegados de CGT, CCOO), Vizcaya (1 delegado de ELA), Sevilla (3 delegados de UGT, CCOO) y A Coruña. (1 delegado de CCOO).

ITNOW:

- 6 componentes (UGT)
- Comité de empresa en Barcelona.

VIEWNEXT

109 componentes (CCOO, UGT y ELA)

Comités de Empresa en: Madrid, Barcelona, Bilbao, Zaragoza, Valencia, Almería, Cáceres, Salamanca.

Secciones Sindicales en de CCOO (Estatul), UGT (Salamanca) y ELA (Bilbao)

WEDOIT:

9 componentes (CCOO, COBAS e Independiente)

Comité de empresa en Madrid.

GESNEXT:

9 componentes (5 CCOO, 3 ATIL/AST, 1 UGT)

Comité de empresa en Madrid.

2.4.3. Métodos de interlocución con los empleados

Dentro de cada una de las empresas del Grupo Mercantil IBM existen diversos canales de comunicación e interlocución entre los empleados destinados a funciones diversas. De esta forma, desde su creación el Grupo Mercantil IBM siempre ha fomentado la comunicación y participación de sus empleados en las políticas de la empresa; tanto en temas estrictamente profesionales/operacionales, así como en aspectos más sociales. Para ello existen al alcance de toda la plantilla diversas herramientas y canales de comunicación y participación como los "All hands meetings" donde los empleados pueden plantear directamente sus inquietudes y sugerencias a la dirección. En algunas compañías del Grupo Mercantil IBM, también existen varios canales online como la plataforma "W3 publisher", "Slack", "HR@IBM", los programas "Open doors" e "I Matter" y las encuestas "Pulse" con el objeto de evaluar el nivel de compromiso de la plantilla y el clima laboral.

Canales de comunicación destinados a consultas internas

Mediante aplicaciones web internas, los empleados disponen de un sistema ágil y atendido por especialistas donde obtener respuesta a cualquier pregunta relacionada con aspectos de recursos humanos (como por ejemplo HR@IBM).

Asimismo, existen portales web específicos (p.ej.: YOU&IBM), donde se encuentran bibliotecas de recursos de referencia en línea sobre cualquier aspecto de recursos humanos. También existen "chatbots" y otras herramientas destinadas a prestar ayuda a empleados en diversas áreas.

Canales de comunicación destinados a comunicación de problemas y apelaciones

Si algo es importante para un empleado, también lo es para las empresas del Grupo Mercantil IBM. Aunque se espera que los empleados resuelvan sus diferencias recurriendo directamente a sus colegas y directores, por diversos motivos, esto no siempre es posible. Por ello los

programas de Problemas y Apelaciones (Puertas Abiertas y Canal Confidencial – IMatter@IBM) permiten expresar a los empleados preocupaciones relacionadas con la empresa con el fin de:

- Presentar su punto de vista acerca de una política o una directiva.
- Iniciar una investigación de un posible comportamiento negativo o inadecuado.
- Identificar un proceso que ha quedado interrumpido o burocracia innecesaria.
- Apelar una decisión administrativa que le haya afectado personalmente.

Los procesos correspondientes a Puertas Abiertas se han diseñado para investigar decisiones administrativas y problemas específicos que afectan personalmente al empleado, como por ejemplo una posible decisión sobre incrementos salariales, el trato injusto o cualquier otro tipo de acción. El Canal Confidencial se ha diseñado para el empleado que desea expresar una preocupación sobre un asunto relacionado con la empresa.

En todos los casos, la Dirección de la Compañía garantiza que no se tomen medidas en contra de un empleado, las cuales pudieran interpretarse como represalias, por comunicar a la empresa problemas que le afectan personalmente, posibles infracciones de las Normas de Conducta Comercial (Business Conduct Guidelines) o posibles infracciones de la ley que afecten a la empresa.



En resumen, alentamos a cualquier empleado que observe, experimente o escuche sobre comportamientos contrarios a nuestros valores para que hablen y digan: *"This is not what IBMers stand for"*.

Canales de comunicación para evaluar el clima laboral

Otro canal de comunicación especialmente importante para IBM son las encuestas de clima laboral (IBMer Engagement Surveys) que se realizan a través de "pulse" y "minipulses". Se trata de encuestas rápidas con preguntas concretas donde los empleados pueden expresar sus opiniones, la forma en que se siente y piensa en relación con su experiencia dentro de la Compañía, como equipo y como profesional.

Los *IBMers* comprometidos tienen más energía y motivación en el trabajo, lo que impulsa mejores experiencias en los clientes y, a su vez, mejora los resultados de negocio.

La clave del compromiso para IBM radica en tres palabras: believe/belong/matter (creer/pertenecer/importar). Si podemos hacer que los *IBMers* crean en nuestra Compañía y

estrategia, sientan que pertenecen a la organización y sean importantes para nuestra misión, podremos ayudar a impulsar con el orgullo y el compromiso que necesitamos. Por ello, el IBMer Engagement Survey es tan importante, especialmente porque proporciona a los líderes senior comentarios valiosos de todos los usuarios de IBM sobre su experiencia de vida en IBM, que posteriormente sirven para tomar medidas estratégicas dentro de la Compañía.

2.4.4. Convenios colectivos de aplicación y porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.

El 100% de los empleados del Grupo Mercantil IBM en España están cubiertos por Convenios Colectivos de sector, a excepción de la empresa Gesnext que dispone de Convenio Colectivo propio.

A continuación, se relacionan cada una de las empresas del Grupo Mercantil IBM con el convenio colectivo de aplicación en cada una de ellas:

IBM SA:

- Convenios Colectivos Industria del metal provinciales (a diversos efectos, se aplican unos u otros en función de diferentes acuerdos colectivos).

IBM GSE:

- Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública
- Convenio de Oficinas y Despachos de Vizcaya (de aplicación solo en centros de trabajo ubicados en Vizcaya).

IBM GS ROSSA:

- Convenios Colectivos Industria del metal (varios convenios provinciales)

IBM ISC:

- Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid

ITNOW:

- Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

WEDOIT:

- Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

GESNEXT:

- Convenio colectivo propio de empresa.

VIEWNEXT:

- Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

2.5. Formación**2.5.1. Breve descripción del negocio, en cuanto al aspecto de la formación**

La formación en IBM es un pilar fundamental para la transformación de nuestro negocio. La compañía está cambiando a gran velocidad y la única manera de ser efectivos en esta era digital, es promover y mantener una **cultura de "Continuous Learning"** a todos los niveles para ser capaces de proveer de las habilidades y conocimientos necesarios en el momento requerido.

Trabajamos constantemente para reforzar una cultura y un ambiente donde se fomenta y facilita que el **propio empleado se involucre en su propio desarrollo**, no de la manera tradicional con acciones formativas puntuales, sino que es activamente determinante en un **proceso continuo en el tiempo** que le ofrece los conocimientos y habilidades necesarios de manera inmediata, a medio y a largo plazo. Asimismo, se generan iniciativas concretas para **mejorar las capacidades de los líderes que fomenten hábitos y habilidades de liderazgo**.

Es un modelo que contempla la educación, pero también la experiencia a través de la **exposición** y aporta herramientas y sistemas cognitivos que le ayudan en su día a día. Un modelo que se centra cada vez más en **la Experiencia del usuario**, en la colaboración con otros profesionales con redes de **networking, mentoring, coaching, y shadowing** y que deja al empleado la posibilidad de **personalizar** y adaptar a sus preferencias los contenidos a través de módulos de **microlearning**.

Como **foco general**, todos los empleados atendieron contenidos formativos relacionados con Normas de Conducta Comercial, Prevención de Acoso y políticas de Inclusión, Prevención de riesgos laborales y Ciberseguridad y como **foco estratégico durante 2020** se continuó ampliando y profundizando en la Transformación Digital en áreas de nuevas tecnologías absolutamente decisivas en el mercado actual como **Cloud, IoT, Seguridad, Big Data, AI, DevOps, Machine Learning, Blockchain**. Fuimos un paso más allá en la especialización de **Design Thinking**, Lean, Kanban, hacia **Creativity Thinking**, y profundizado en el curriculum **Agile** con formación específica para diversos roles y de management, continuando y ampliando la formación en **Soft skills Imprescindibles** (incluyendo **idiomas**, prioritario el inglés), sin dejar de cubrir además los requerimientos específicos de formación de las diferentes Business Units como las herramientas, gestión de proyectos, certificaciones específicas, escuelas tecnológicas, etc.

Se han facilitado asimismo contenidos que favorecen la Diversidad y la Inclusión y por supuesto, en este año tan atípico, la **formación y las iniciativas relacionadas con el COVID19** se han puesto a disposición de todos los empleados (Guías de seguridad, sesiones de Mindfulness,

formación sobre cómo afrontar situaciones de incertidumbre, herramientas para trabajar desde casa, etc.)

Así mismo, durante 2020 se ha puesto especial foco en crear una cultura de liderazgo entre toda la población, sea manager o no. Lo hemos llamado "**Culture of Positive Leadership Edge**" y se han realizado múltiples workshops para toda la población de managers, y una semana temática exclusivamente para difundir estas habilidades (**Positive Week**). Se han desarrollado campañas y contenidos específicos sobre Growth Mindset, Resilience, Agilidad, Trabajo en equipo, Transparencia, etc. y se ha potenciado las Soft Skills como punto crítico de este cambio cultural.

Adaptándonos al mercado en constante cambio, se ha creado una iniciativa de formación intensa para los vendedores y técnicos, llamada **Sell Well**, una iniciativa formativa y experiencial para dotar a los profesionales de las herramientas y conocimientos necesarios para lograr el éxito con nuestros clientes, en la que se han incluido charlas, prácticas y workshops como los de **Trusted Partner**.

2.5.2. Descripción de las políticas de Formación y procedimientos asociados.

La formación de IBM está **disponible para gran parte de los empleados/as** a través de nuestra **plataforma cognitiva** (IBM SA, GSE, ISC y Rossa) y no existe más filtro que el propio interés del empleado/a por realizar la formación y la aprobación de su director(a). Algunos de las filiales no tienen todavía acceso a plataformas de formación así que recurren a metodologías habituales. Por ejemplo, Viewnext utiliza el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9.001 o gestionan la formación de manera local.

La oferta formativa de la plataforma está disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar, pudiendo acceder a contenidos desde el propio lugar de trabajo, desde el móvil o en remoto de modo que los profesionales pueden acceder cuándo y desde el lugar que deseen; sin que se vean afectados aquellos que teletrabajan o disponen de jornada reducida.

Existen acciones de promoción de los contenidos disponibles en los que se pone foco especial en determinados momentos/campañas.

La formación se realiza a través de todo tipo de modalidades: e-learning, self-paced, presenciales, virtuales, lecturas, videos, podcast, experiencias compartidas con otros profesionales, etc. **En éste 2020, toda la formación presencial ha sido eliminada del plan y todos los contenidos se han transformado (si no lo estaban ya) en material y procesos virtuales**

Algunas de ellas llevan asociadas un coste que debe aprobar el manager del empleado, pero el 80% son de libre acceso y sin coste alguno.

Están organizadas por contenidos estratégicos **“hot skills”** y por carreras profesionales **“hot roles”** para ayudar al empleado en su desarrollo profesional a futuro.

Existe un objetivo de formación para cada uno de los empleados de alcanzar un mínimo **40 horas anuales de formación** (habitualmente se superan) y se hace **campanas de upskilling** especiales para profesionales técnicos y vendedores para asegurarse que están al día de las últimas novedades del negocio.

Casi la totalidad de los contenidos garantizan la **accesibilidad** universal a ellos y en el caso de que circunstancialmente haya algún contenido que no lo está, está claramente definido un protocolo para solicitarlo.

2.5.3. Principales riesgos relacionados con aspectos de Formación.

La adopción de técnicas de formación disruptivas es irreversible en una compañía como la nuestra. Dentro de eso, procuramos prestar atención a ciertos riesgos nuevos que se nos pueden presentar como el hecho de la **hiperconectividad** y el riesgo del **equilibrio entre vida personal y laboral**, por ello procuramos crear un entorno laboral libre y una cultura de responsabilidad para que no afecte a la salud mental ni al descanso de los empleados.

Otros posibles riesgos serían:

- *Limitación en el desarrollo profesional de los empleados, excluyéndose indirectamente de ascensos futuros o cambios de línea de negocio.*
- *Desactualización operativa de los empleados que no estén al día de las novedades en su línea de negocio.*
- *Desvinculación con la estrategia de IBM a la hora de realizar su trabajo diario, contacto con el cliente, etc.*
- *Estancamiento profesional de los empleados que pueda devenir en una reducción de su motivación, afectando a su productividad y su nivel de absentismo.*

Cuando en determinados momentos del año, se limita los presupuestos formativos, procuramos cubrir necesidades a través de contenidos que no supongan coste (aquellos disponibles en la plataforma) o bien aprovechar las bonificaciones del estado a través de Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae).

2.5.4. Resultados de las políticas de Formación en IBM

Los resultados de las políticas de formación en IBM han permitido lo siguiente:

- Se ha evidenciado a nivel organizacional una **optimización de los recursos** disponibles
- Existe una respuesta **más precisa y en tiempo** a los requerimientos del negocio
- Se **reducen los costes** de formación a la vez que se **mejora la cobertura** de las necesidades personales de cada uno de los empleados.
- Existe la posibilidad de **personalizar** el proceso de aprendizaje se realiza a través del **microlearning**.
- Se genera mucha más **claridad** de los puestos estratégicos y conocimientos requeridos para ellos en su **alineamiento con la estrategia** de negocio.
- Se incrementa el número de **profesionales certificados** lo que dota al empleado de una **mayor empleabilidad** dentro y fuera de IBM
- Tiene un impacto positivo en la **productividad, compromiso y retención** de los profesionales.

2.5.5. Indicadores clave relativos a Formación

Desde 2013, empleados y Compañía tienen el compromiso de cubrir un mínimo de 40 horas de formación. En 2020, más de un 30% de la población superó esas horas. Este 2020 se estableció de hecho una nueva categoría a modo de ranking (T40 learner, Super Learner, Champion Bronze, Champion Silver, Champion Gold)

La **media de horas de formación por empleado** fue entorno a las 60 horas por empleado y la tendencia es incremental año tras año.

Hacemos **medición constante** de la plataforma de formación en base a horas de uso, cursos realizados, contenidos consultados y valoración de los contenidos utilizados.

Medimos también la obtención **de Badges digitales** que reconocen el conocimiento adquirido y el nivel de experiencia no sólo interna sino también externamente (*Acclaim Program*).

Tenemos métricas de Satisfacción del usuario – **NPS “Net Promoter Score”**

Valoramos el **volumen de interacciones con el Livechat** de Your Learning (YL) para resolver y sugerir individualmente cualquier cuestión relacionada con YL y se emite un rating de satisfacción elevado.

Existen mediciones de **eficiencia de los facilitadores** y se hacen **encuestas de clima** donde el aspecto de la formación y su amplia disponibilidad es uno de los puntos mejor valorados año tras año.

Cantidad total de horas de formación por Top 10 categorías profesionales

Cantidad total de horas de formación para las principales categorías profesionales para IBM SA, IBM GSE, ISC y ROSSA:

Los datos de esta tabla se extraen automáticamente del dashboard corporativo sobre las compañías que acceden a la plataforma de Your Learning, es decir, IBM SA, IBM GSE, ISC y ROSSA (1), siendo las siguientes las principales categorías profesionales:

	2019	2020
Technical Specialist	77.351	77.131
Sales	53.668	24.355
Consultant	42.735	41.171
Supply Chain	23.111	23.504
Product Services	18.909	52.154
Architect	14.808	11.091
Project Management	14.785	15.086
Enterprise Operations	10.446	13.117
General Management	10.214	2.574
Services Solutions Management	6.210	2.830

(1) En este report se incluyen otras compañías residuales que no son objeto de este EINF. Al ser un report predefinido no se pueden excluir.

Para estas cuatro compañías se han realizado 320.069 horas de formación durante 2020. En 2019 se realizaron 303.830 horas

Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales para Viewnext, Wedo IT, GesNext e ITNOW

Categoría	Total Horas 2019	Total Horas 2020
Directores	4.212	206.658
Técnicos	204.825	18.804
Administrativos	3.269	3.018
Comerciales	6.730	1.875
Total	219.036	230.355

Durante 2020 se realizaron más de 550.000 horas de formación, comparadas con las 522.000 horas de 2019.

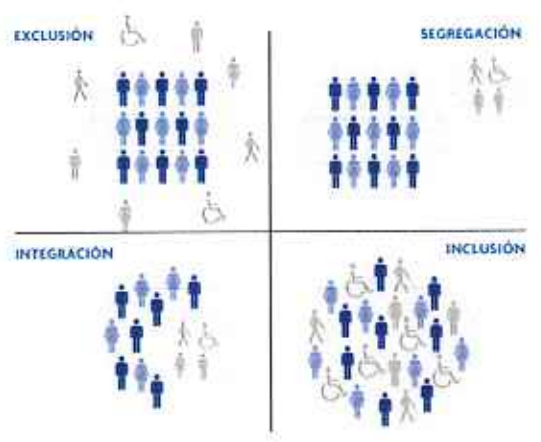
El incremento de horas se debe en gran medida al énfasis en la actualización de skills de los profesionales acorde con el cambio de estrategia hacia el mundo hybrid cloud, junto con el objetivo constante del grupo de tener a sus profesionales dotados no solo de skills de ventas, sino entendiendo en profundidad los aspectos más técnicos de las últimas tecnologías del mercado.

2.6. Accesibilidad universal de personal con discapacidad

El grupo Mercantil IBM cuenta entre sus compromisos sociales el del compromiso integración de las personas con discapacidad, lo cual acredita no sólo mediante el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley General de Discapacidad, sino con el compromiso con la diversidad, señal de identidad de IBM desde su fundación. Asimismo, el Grupo Mercantil IBM en España viene colaborando con entidades como la Fundación INSERTA y Centros Especiales de Empleo, como GRUPO ILLUNION o INTERLABORA.

Las personas con discapacidad constituyen un grupo importante dentro de las empresas del Grupo Mercantil de IBM; no sólo como grupo de talento, sino que la población global de PwD representa también a una población potencial significativa de clientes. Hoy en día, más de mil millones de personas cuentan con alguna discapacidad. Se espera que el número crezca significativamente en los próximos años, a medida que la media de edad de la población mundial aumenta. Para IBM, líder en el campo de la tecnología de asistencia, las personas con discapacidades presentan una enorme oportunidad de mercado, ya que la necesidad de la mejor tecnología de asistencia sigue aumentando. En conclusión, para IBM el empleo de PwD fortalece la confianza de los empleados actuales en su empleador, incrementa la moral y la productividad, y en cuanto a la innovación, la comunidad de IBM quiere ser un espejo de la sociedad a fin de lograr las soluciones más innovadoras para crear un mundo mejor, y que repercutan en la mejora de la calidad de vida para todos.

Asimismo, dentro del Grupo Mercantil de IBM, se imparten sesiones formativas como por ejemplo, *"Ganar en el mercado con las personas con habilidades diversas"* o *"Igualdad de oportunidades (EO) y trabajo con empleados de IBM con discapacidad"*, cursos que ayudan a desarrollar las claves de la cultura inclusiva, desafiando al alumno y proporcionándole confianza para trabajar en un entorno con y sin discapacidades, comprendiendo las diferentes percepciones culturales de la discapacidad, y enseñándole a identificar y evaluar el propio modelo e impacto, así como cumplir de forma óptima con las políticas de inclusión de IBM.



Todas las instalaciones y centros de trabajo del Grupo Mercantil IBM se encuentran habilitados para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores y a cuantas personas necesiten acceder a ellas. Además del imperativo cumplimiento de las normativas aplicables al efecto, las empresas del Grupo Mercantil IBM favorecen la adopción de reformas en caso de ser necesarias estudiando mejoras en sus edificios y centros de trabajo (supresión de desniveles, accesos a través de rampas, aseos y plazas de parquin adaptados a personas con discapacidad, indicaciones en Braille, pulsadores a una altura accesible a todas las personas y sillas de evacuación especiales para discapacitados. etc.).

2.7. Igualdad

El Grupo Mercantil IBM está compuesto de miles de personas únicas, una fuerza laboral altamente cualificada y verdaderamente diversa gracias a una cultura inclusiva que permite que todas las personas independientemente de su género, origen, cultura, orientación sexual, identidad de género sexo desarrollen sus habilidades y prosperen. IBM es una empresa de innovación que resuelve los problemas más complejos de negocio y también muchos de los retos que la sociedad tiene planteados.

Un lugar de trabajo diverso e inclusivo conduce a una mayor innovación, agilidad, rendimiento y compromiso, lo que permite el crecimiento empresarial y el impacto social. Nuestra larga historia como pioneros en diversidad e inclusión, nos enorgullece: pioneros en contratación de mujeres; de igualdad salarial y de oportunidades, política de no discriminación para incluir la orientación sexual, la identidad y expresión de género y la genética. IBM continúa ese legado con programas y políticas que establecen altos estándares y fomentan una cultura de inclusión en la que todos los IBMers pueden desarrollar todo su potencial en el trabajo debido a quiénes son, no a pesar de quiénes son.

Un hito importante en nuestro viaje es que IBM cumpla o supere la diversidad de talentos cualificados que existen en el mercado laboral, para cada grupo subrepresentado y en todos los

niveles de nuestra empresa. Pero eso no es suficiente, queda trabajo por hacer, por ello, la Compañía quiere ir adaptando sus políticas de igualdad a un entorno cada día más cambiante y exigente, mediante iniciativas activas que favorezcan aspectos como la inclusión, la diversidad, la conciliación, la flexibilidad y la transparencia, entre otras.

La diversidad es una realidad en una sociedad plural y diferente, debemos poner el foco en la inclusión. Tenemos la oportunidad de hacer historia y corregir las desigualdades entre colectivos, generar nuevas formas de relación dentro de las organizaciones y estructuras que fomenten la colaboración y la inteligencia colectiva.

La vocación del Grupo Mercantil IBM es poner en valor la igualdad efectiva de género, entre hombres y mujeres, pero también, ampliar este concepto de igualdad más allá y recoger lo referente en materia de identidad de género y de orientación sexual para el colectivo LGBTI+ presentes en nuestra plantilla, así como a todos nuestros profesionales con diversas habilidades o diversidad funcional e incluir así mismo, las diversas generaciones que integran nuestra plantilla, en materia de igualdad.

2.7.1. Políticas de Igualdad en IBM

El compromiso de Grupo Mercantil IBM de no discriminación es la base para garantizar la igualdad de oportunidades.

No discriminar es facilitar el acceso al trabajo en la compañía con independencia de estilos de vida o características personales, propiciando un entorno equitativo en el que todos puedan aportar y competir. La diversidad y la inclusión de los profesionales es uno de los imperativos estratégicos orientado al logro de resultados, la competitividad y la innovación de la compañía.

IBM está comprometida con la igualdad de oportunidades y es política de IBM tomar medidas para garantizar que todos los empleados y solicitantes de empleo tengan la misma oportunidad de tener éxito. La contratación y la promoción se basan en los requisitos relacionados con el puesto y las calificaciones de un individuo para realizar un trabajo.

Para IBM la igualdad de oportunidades y la gestión de la Diversidad implica un proceso de aceptación de las diferencias como un potencial que crea valor añadido a la empresa. Está estratégicamente basado en valores y orientado hacia el futuro en un contexto económico global y competitivamente sostenible. Tiene por objetivo maximizar la aportación del capital humano para obtener mejores resultados y más oportunidades de negocio a través de la inclusión y la puesta en valor de todos sus profesionales.

IBM puntuó en el año 2020, 100% por decimoséptimo año consecutivo en el Human Rights Campaign Equality Index.

2.7.2. Descripción de las políticas que aplica a la Sociedad respecto a dicha cuestión, que debe incluir los procedimientos de diligencia debidamente aplicados

Desde el año 2012, IBM SA dispone del *Distintivo de Igualdad*, que ha sido renovado en el año 2017, y en el que queda constancia que no hemos sido sancionados en materia de igualdad y no discriminación. Tanto para su obtención como para la renovación del *Distintivo* tuvimos que aportar todas las evidencias necesarias para obtener dicha certificación. Así como cada año para la elaboración y presentación del correspondiente Informe anual de seguimiento exigido por el Ministerio.

2.7.3. Los principales riesgos relacionados con estas cuestiones

Se realiza un control y verificación de la objetividad y transparencia en cuanto a igualdad, aplicando filtros en los procesos de RRHH: por ejemplo, utilizando un vocabulario inclusivo en las ofertas de trabajo, así como en la descripción de puestos/ofertas de empleo, para hacer atractiva la oferta con independencia del género. El objetivo es mitigar cualquier posible sesgo de género que pueda existir en los procesos de recursos humanos y aumentar el sentido de pertenencia a través de oportunidades de desarrollo internas, promociones y planes de carrera basados en la meritocracia, etc.

2.7.4. Los resultados de estas políticas que aplica para esta cuestión

Durante el año 2020, desde el Grupo Mercantil IBM hemos seguido trabajando en la formación a todo nuestro personal, en particular a aquellos implicados en la toma de decisiones en los distintos procesos de recursos humanos, incidiendo en formación sobre "sesgos inconscientes".

En IBM apostamos por la innovación y por tanto por la diversidad en las campañas de atracción de talento, haciendo visible las políticas de diversidad e inclusión en redes, foros, imagen de marca -p.ej.: logo multicolor- para hacerla más atractiva para perfiles diferentes y porque sabemos que las empresas que incorporan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de manera transversal en la gestión de su personal, incrementan su competitividad, mejoran el clima laboral, ayudan a la retención de talento y fomentan la motivación y el compromiso.

Existen también diferentes programas de integración vida personal y laboral. Dado que la flexibilidad es uno de los principales atractivos, seguimos potenciando el teletrabajo y el trabajo en mobility (en remoto).

Por último, y con el fin de acelerar el acceso de las mujeres a puestos de Dirección, tenemos programas específicos de talento femenino, como el *Elevate+* y *Women Talent 9+*, cuya edición actual comenzó en 2018. Asimismo, se firmó en 2013 un acuerdo, vigente en 2020, con el

entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con el fin de incrementar la presencia de mujeres en puestos directivos y Comité de Dirección.

2.7.5. Indicadores clave en materia de Igualdad

Es imprescindible que la estrategia de diversidad e inclusión vaya alineada con la estrategia de negocio de la compañía, priorizando las iniciativas clave y las más coherentes con dicha estrategia.

Algunos indicadores o KPIs para llevar a cabo esta medición sería:

- La existencia de un departamento de Diversidad e Inclusión y el disponer de un presupuesto específico de D&I. Lo que implica Planes y objetivos para desarrollo de la inclusión y la Igualdad de oportunidades en la empresa.
- El compromiso de la Dirección a través de la figura de los Exec Sponsor nombrados para cada área de Diversidad, también es un indicador clave.
- Las Iniciativas de Diversidad e Inclusión que persiguen objetivos concretos observados como resultado del Análisis de diagnóstico y seguimiento de los datos: brecha salarial, % promociones, % directivos, % en lista de talento, % rotación voluntaria, % acceso a formación.
- Formación en liderazgo inclusivo de los directores: Son cursos de concienciación para directores "Inclusive Leadership" en los que se les ofrecen herramientas para favorecer un clima que garantice igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Suele organizarse una sesión al año y es una de las prioridades formativas del curriculum de desarrollo del liderazgo.
- Formación sobre los sesgos inconscientes
- Medición anual a través de una encuesta del engagement del empleado
- Valoración de la política de flexibilidad
- Cumplimiento Ley discapacidad y accesibilidad
- Valorar las políticas de D&I de proveedores

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

En 2019 se firmó el convenio "Más Mujeres Mejores Empresas" para la presencia de más mujeres en el Comité de Dirección; es un Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad e IBM SA, IBM GSE, sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos directivos y comités de dirección para apoyar la llegada de las mujeres a los puestos de mando de la compañía. Dicho convenio sigue vigente.

Formación en liderazgo femenino: Se ofrecen cursos específicos dirigidos, específicamente a mujeres con el propósito de acelerar su desarrollo y visibilidad dentro de la compañía, tales como:

- Building Relationship Influence Skills dirigido a mujeres profesionales pre-directivas.
- Building your personal brand: para que conozcan sus fortalezas y áreas de mejora.

También durante 2020 el papel de la educación inclusiva ha tomado gran relevancia ampliando el conocimiento de los IBMers y fomentando una cultura de pertenencia a través de ofertas de formación como Uncovering Covering y la habilitación de la certificación de embajador Be Equal Be Equal Ambassador Badge.

A través del lanzamiento de Be Equal, tanto los IBMers como la sociedad de clientes en general se unieron para comprometerse con la igualdad de género, y un reciente estudio del Institute of Business Value de IBM "Mujeres, Liderazgo y la paradoja de las prioridades" "Women, Leadership and the Priority Paradox" arrojó luz sobre cómo superar la brecha de género que aún prevalece.

Planes de Igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

El Grupo Mercantil IBM dispone de diversos Planes de Igualdad en cada una de las empresas del grupo, atendiendo a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, vigente desde 2008 y una Comisión de seguimiento en cada uno de ellos. Dentro de cada Plan de Igualdad se lleva a cabo un diagnóstico previo que pretende detectar posibles situaciones de desigualdad o discriminación entre hombres y mujeres con el objetivo de desarrollar acciones concretas y ponerlas en conocimiento de toda la plantilla.

Consideramos que esto es un elemento estratégico dado que introduce en las empresas formas innovadoras de gestión y mejora su eficacia organizativa, garantizando que mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades en el acceso, permanencia y participación en la entidad.

Medidas adoptadas para promover el empleo

- En todas nuestras ofertas de empleo se añade el mensaje IBM-diversidad para todos los puestos: "IBM is committed to creating a diverse environment and is proud to be an equal opportunity employer. All qualified applicants will receive consideration for employment without regard to race, color, religion, gender, gender identity or expression, sexual orientation, national origin, genetics, disability, age, or veteran status".
- La selección se basa en criterios claros de capacidad, competencia, méritos y potencial, pero, por supuesto, también en igualdad de oportunidades. Los procesos de cobertura de vacantes se realizan sobre estos principios para brindar a todas las mismas oportunidades y se realizan acciones encaminadas a lograr una progresiva y equilibrada presencia de la mujer en las contrataciones.

- Se mantienen reuniones con los organismos y head-hunters invitándoles a hacer un esfuerzo y presentar más mujeres en la lista final de candidatos.
- Publicitamos nuestro mensaje de Diversidad en todos los eventos externos de empleo, en las Universidades, ferias, mesas redondas, presentaciones de orientación, etc.
- En la web de reclutamiento se introducen mensajes de inclusión y testimonios de la experiencia de los empleados valorando a IBM como empresa inclusiva.
- Se utiliza un lenguaje no sexista y neutro en todas las convocatorias o en la denominación de los puestos, así como en todas las ofertas de empleo y anuncios.
- Puesta en marcha de iniciativas de sensibilización *tech* dirigidos a la infancia y adolescencia para la reducción de la brecha digital y de género y promover la empleabilidad futura de los más jóvenes.
- Las llamadas carreras STEM, acrónimo inglés de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas son la base del conocimiento de IBM, así como su sostenibilidad futura, de ahí la importancia de su fomento y sensibilización en los niños y adolescentes, haciendo hincapié en la brecha de género existente en las carreras tecnológicas. Actualmente solo entre un 20-30% del total de alumnos de estas carreras son mujeres. Las razones son diversas, entre las que destacan los estereotipos y la falta de referentes femeninos.
- Los prejuicios, sesgos y han contribuido a una menor representación de mujeres en nuestra industria; para tratar de corregir esa brecha digital de la mujer en las futuras generaciones, IBM realiza un gran número de actividades con niñas de diferentes edades: Niñas en las TICs, Technovation, Girls who Code.

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

IBM ha demostrado cero tolerancia en cuanto a la existencia de discriminación por cualquier motivo, ya sea por razón de sexo, raza, religión, ideología, orientación sexual, identidad de género, edad o de cualquier otra índole aquí recogido, al igual que toda conducta, práctica o comportamiento abusivo que se realice de forma recurrente en el trabajo y que suponga un atentado contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de cualquier empleado o colaborador del Grupo Mercantil IBM.

El acoso sexual (incluido el acoso entre personas del mismo sexo) se define como cualquier forma de conducta verbal, no verbal o física no deseada de naturaleza sexual, que es una conducta que tiene el propósito o efecto de violar la dignidad de una persona y crear una intimidación, hostilidad, degradación, ambiente humillante u ofensivo para la persona. La conducta no deseada puede consistir en actos, solicitudes, palabras habladas, gestos o la producción, exhibición o circulación de palabras escritas, imágenes u otro material.

Todo ello está recogido en las Normas de Conducta Comercial (Business Conduct Guidelines) existentes a nivel global y que certifican anualmente todos los empleados, y, de forma adicional, existen diferentes procedimientos de prevención y actuación ante situaciones de acoso laboral o acoso sexual y por razón de sexo. De esta forma, cualquier situación de esta naturaleza, no solo no es tolerada, sino que además se toman las medidas oportunas para erradicar dichos comportamientos lesivos y discriminatorios, en la medida que la ley lo permite.

Como se ha comentado con anterioridad en el apartado 4.3, existen diversos programas internos que posibilitan a los empleados la identificación y denuncia interna de situaciones que puedan afectarle personalmente. El objetivo es que, como empleados de la Compañía tenemos que manejar adecuadamente como reaccionamos ante los demás, y en saber no sólo aceptar la diversidad en nuestro entorno, sino favorecerla en la medida de nuestras posibilidades.

Medidas adoptadas para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Existen publicadas guías con los procedimientos para solicitar adaptaciones ergonómicas al puesto de trabajo en el caso de empleados con discapacidad. Asimismo, existe un Plan de Acogida específico para empleados con discapacidad.

IBM gestiona la accesibilidad de productos para que los usuarios finales con discapacidades puedan usarlos. De esta forma, se utiliza el "Sistema de cumplimiento de accesibilidad" (ACS) para registrar el cumplimiento en las listas de verificación y luego se publican los Informes de cumplimiento de accesibilidad (ACR) de cada producto para clientes y equipos de ventas. El Sistema de cumplimiento de accesibilidad (ACS) es la herramienta utilizada para gestionar el proceso de cumplimiento de la Instrucción Corporativa 162 (CI 162) para los productos y activos de IBM.

En 2016 se firmó el convenio Inserta, en el que el grupo IBM se adhiere al programa Inserta de la Fundación ONCE. En 2019 se firmó su renovación para seguir avanzando en todas las acciones de colaboración e integración de personas con discapacidad.

En 2019 la Neurodiversidad surgió como un aspecto importante de nuestros programas del área también renombrada Personas con capacidades diversas (PwDA) y que ha seguido cobrando relevancia a lo largo de 2020.

3. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos

El grupo IBM opera principalmente en el territorio de España, país de la Unión Europea, encuadrándose dentro de los estados miembros no considerados de riesgo en materia de Derechos Humanos, motivo por el cual dichos países están sometidos a normativa internacional y europea, destacando la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000/C 364/01), la cual recoge todos los derechos individuales, civiles, políticos, económicos y sociales que disfrutan todas las personas en el espacio común europeo.

En cualquier caso, el grupo IBM se encuentra plenamente comprometido con la defensa de los derechos humanos y se ha dotado de un conjunto de herramientas que garantiza la protección y el respeto de estos, con el fin de prevenir, mitigar y reparar cualquier posible impacto.

Todo ello viene recogido, entre otras, en nuestras Normas de Conducta Comercial (Business Conduct Guidelines), y en nuestro interés social para con nuestra fuerza laboral (derechos laborales, de asociación, de no discriminación, igualdad, diversidad, contra el acoso sexual, canales de denuncia, etc.) recogidos en el Capítulo de Personal.

Por ejemplo, los procesos correspondientes a Puertas Abiertas se han diseñado para investigar decisiones administrativas y problemas específicos que afectan personalmente al empleado, como el trato injusto o cualquier otro tipo de acción. El Canal Confidencial se ha diseñado para el empleado que desee expresar una preocupación sobre un asunto relacionado con la empresa.

En todas las posiciones publicadas por IBM a este respecto se indica que la compañía está comprometida con la diversidad y que en los procesos de selección no se hará ningún tipo de discriminación por raza, color, género, orientación sexual etc.

4. Información relativa la lucha contra la corrupción y el soborno.

IBM mantiene un sólido programa de cumplimiento legal, que se revisa y mejora de forma continuada para gestionar diferentes riesgos, así como para cumplir los requerimientos legales nacionales e internacionales. La Dirección de IBM es responsable de su implementación y de su efectividad, y cuenta con el respaldo de un equipo de expertos, incluidos los departamentos de Trust & Compliance, Auditoría interna, Business Controls, Business Partner Compliance, Procurement Ombudsman, Legal y RRHH. El órgano de administración de IBM Corporate, a través de su Comité de Auditoría, supervisa al Auditor General de IBM, a su Trust & Compliance Officer y el programa de cumplimiento legal. Para obtener información adicional, consulte el siguiente enlace <https://www.ibm.com/investor/governance/?subtabs=open>.

Asimismo, durante el ejercicio 2020 IBM, S.A. continuó implementando su Modelo de Compliance Penal en todo su "Perímetro de control penal", al cual dicho Modelo resulta de aplicación, de modo que su entorno de cumplimiento legal esté alineado con los requisitos establecidos por el Código penal español.

Respecto a las fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, para cualquier donación que se realiza desde el área de Responsabilidad Social de IBM se pide a las entidades receptoras que firmen el documento de Afirmación de Cumplimiento, por el cual declaran cumplir las leyes anticorrupción y antisoborno.

En 2020, las principales donaciones se han llevado a cabo para colaborar con proyectos que tienen que ver con la mejora de competencias digitales en las áreas de Educación y Empleo. Siendo esta la prioridad de IBM en el área de Responsabilidad Social. Por ejemplo, entre otras, se ha realizado donaciones a "Creática" que se centra en promover las áreas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) entre los niños y jóvenes, a la "Asociación Cultural la Kalle", que ayuda a jóvenes en riesgo de exclusión a formarse para facilitarles el acceso al

empleo, y a "Fundación Puentes Global" que tiene como misión apoyar a personas con dificultades para integrarse en el mercado laboral a lanzar, consolidar y desarrollar sus proyectos de negocio.

5. Información sobre la Sociedad.

5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

IBM cuenta con un amplio equipo de Recursos Humanos, y un área específica de Selección, que se encarga de realizar los procesos de selección para todas las ciudades en las que IBM tiene oficina y para todos los niveles de experiencia profesional. Nuestra compañía cuenta con un portal de empleo específico y también publica las posiciones en una red social de empleo.

Desde el equipo de selección se trabaja para la empleabilidad de la población sin experiencia laboral. Existen programas de prácticas para estudiantes con ayuda económica a lo largo de todo el año para varias unidades de negocio de la compañía, dando oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades tanto en áreas técnicas, de consultoría y/o ventas.

IBM centra su actividad de formación en áreas que proporcionan la empleabilidad más alta: informática, ciencia de datos, inteligencia artificial, ciberseguridad, cloud, blockchain...

Además, también se fomenta la contratación de recién graduados sin experiencia. En el departamento de selección existe un equipo que trabaja exclusivamente para la contratación de graduados con muy poca o sin experiencia profesional. En el área de consultoría existe un programa específico que supone un número de elevado de contrataciones para éste área, que consiste en la contratación de recién graduados que puedan desarrollar carrera dentro de la compañía.

El departamento de selección de IBM cuenta también con un programa para que cualquier empleado de la compañía pueda proponer candidatos para las posiciones que se tengan abiertas.

En todas las posiciones publicadas por IBM se indica que la compañía está comprometida con la diversidad y que en los procesos de selección no se hará ningún tipo de discriminación por raza, color, género, orientación sexual, etc.

IBM y la Universidad

La colaboración entre IBM y la Universidad podemos considerar que empieza con la creación de IBM Research, la división de investigación de IBM. Fue el punto inicial a partir del cual se fue desarrollando una relación Universidad-IBM que, a día de hoy, podemos englobar en diversos ejes de actuación:

- **Docencia**, colaborando con las entidades educativas, principalmente de rango superior, el desarrollo de habilidades para el siglo XXI, a través del acceso sin coste a herramientas, métodos y cursos de IBM para docencia o investigación no comercial, mediante el programa *IBM Academic Initiative*.
- **Investigación**, promocionando la investigación colaborativa sobre grandes desafíos tecnológicos, mediante diferentes premios y el acceso y la relación con los investigadores de IBM.
- **Empleo**, contribuyendo al flujo de talento para IBM y para el resto de la sociedad, a través de becas de doctorado o mediante la conexión a programas de prácticas o nuevo empleo en la compañía (*IBM Global Careers*)
- **Responsabilidad social**, apoyando el servicio comunitario al proporcionar acceso a la experiencia, el conocimiento y el talento de la empresa, en universidades o entidades de índole social. Los empleados de IBM comparten tiempo y experiencia a través de conferencias, tutorías, juzgando concursos de estudiantes, actuando en puestos de profesores adjuntos, divulgando sobre vocaciones de STEM, etc.
- **Desarrollo de nuevas empresas**, alentando y fomentando el desarrollo del ecosistema de innovación específica de cada región geográfica, principalmente a través del programa global de emprendedores *Startup With IBM*, pero también mediante otro tipo de acciones como el programa *Call for Code*, una iniciativa global para que los desarrolladores utilicen sus conocimientos y dominio de las últimas tecnologías, con el fin de crear e impulsar un cambio positivo y duradero en todo el mundo en temas sociales y medioambientales.

Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales

La relación que se mantiene con las comunidades locales es directa, a través de los propios empleados que colaboran como voluntarios en los proyectos.

A raíz de la pandemia, IBM ha puesto en marcha el programa 100% a distancia, en colaboración con Cisco, para facilitar que los profesores y personal sanitario en España puedan continuar su actividad utilizando tecnologías que les permitan dar clase, mejorar la asistencia o reunirse en remoto.

Cisco facilitará licencias de Webex a todos los centros educativos y médicos que quieran utilizarlas. En IBM, aportaremos nuestro conocimiento y experiencia para ayudar a la implementación de la solución, ofreciéndonos para dar soporte específico a profesores y profesionales sanitarios que puedan tener dudas al comenzar a utilizar esta herramienta.

5.2. Subcontratación y proveedores.

En el marco del cumplimiento de la política corporativa de IBM el Departamento de Compras de IBM es el área responsable de comprometer fondos en la compra de bienes y servicios. Es la única organización de IBM que se encuentra habilitada para el compromiso de fondos de la compañía a través de Pedidos de Compra y Contratos con proveedores.

El Departamento de Compras de IBM tiene implementado un proceso de compras con el objetivo y prioridad de conseguir para IBM ventajas competitivas a través de la adquisición de bienes y servicios, desarrollando relaciones de beneficio mutuo con los proveedores, haciéndose con transparencia para lograr una mayor competencia, igualdad e imparcialidad que garantice el cumplimiento del contrato, eliminando así las competencias desleales; y orientándose a la satisfacción del cliente interno y externo de IBM.

En la política corporativa de IBM para la elección y selección de los proveedores se considera también en qué grado los proveedores seleccionados cumplen y tienen implementados y ponen en práctica su actividad para dar servicio a la compañía los estándares éticos y los valores de protección a los derechos de igualdad, responsabilidad social y medio ambientales.

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales y consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

IBM tiene un compromiso de cumplir con unos estándares de conducta responsable y ética de acuerdo con las buenas prácticas recogidas en su Código de Conducta Interna ("Business Conduct Guidelines"). Con el fin de promover la aplicación de estos valores, actitudes y prácticas, los proveedores de IBM deben firmar el Código de Conducta de "Responsible Business Alliance" (RBA).

En IBM creemos que la aplicación de unas prácticas comerciales éticas y responsables forma parte de nuestra obligación moral y tiene el objetivo de que los proveedores sean partícipes de esa convicción y que acepten y pongan en práctica las condiciones del Código de Conducta de "Responsible Business Alliance" (RBA) en sus respectivas empresas. Mediante la firma y aceptación por parte del proveedor de dicho código, los proveedores se comprometen a garantizar que todos los acuerdos y relaciones comerciales actuales y futuros establecidos con IBM estarán sujetos a las disposiciones estipuladas en dicho código; El proveedor además asume la responsabilidad de informar a sus empleados, representantes y subcontratistas de su compromiso con respecto al Código de Conducta Empresarial y de concienciarlos adecuadamente al respecto.



En IBM durante el proceso de contratación de los proveedores se exige la firma del Código de Conducta de "Responsible Business Alliance" (RBA).

El Código de Conducta RBA es un conjunto de estándares de la industria sociales, laborales, medioambientales y éticos, que incluye principalmente los siguientes compromisos:

- **Cumplimiento de las leyes, las reglas y las normativas de los países** en los que realiza sus actividades, animando a ir más allá del cumplimiento exigido por ley, haciendo uso de normas reconocidas internacionalmente, para fomentar la responsabilidad social y medioambiental, así como la ética empresarial. El RBA define la conformidad como el cumplimiento con los requisitos más estrictos en caso de diferencias con la legislación local.
- Las disposiciones de dicho Código emanan de las **principales normas internacionales sobre derechos humanos**, incluidas la Declaración de Derechos y Principios Fundamentales en el Trabajo de la OIT y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.
- **Compromiso de proteger los derechos humanos de los trabajadores** y a tratarlos con dignidad y respeto de acuerdo con los estándares de la comunidad internacional. A continuación, se detallan las normas reconocidas:
 - Empleo elegido libremente: No se empleará el trabajo forzoso, el trabajo en servidumbre, la explotación laboral, el trabajo involuntario o explotador en prisión, la esclavitud o la trata de personas. Esto incluye transportar, albergar, contratar, trasladar o acoger a personas mediante amenaza, fuerza, coacción, rapto o fraude para obtener trabajo o servicios.
 - Horas de trabajo y Sueldos y beneficios: Las horas de trabajo no deben exceder el máximo establecido por la legislación local. Así mismo, la remuneración de los trabajadores debe ajustarse a todas las leyes salariales aplicables, incluidas las relacionadas con el salario mínimo, las horas extra y los beneficios establecidos por ley.
 - Trato humano: No se darán tratos severos ni inhumanos, lo que incluye acoso sexual, abuso sexual, castigo corporal, coacción física o psicológica, o bien agresiones verbales a los trabajadores; tampoco debe existir amenaza de ninguno de estos tratos. Existe un compromiso a proporcionar un lugar de trabajo exento de acoso y discriminación ilegal. Las empresas no deben discriminar por motivos de raza, color, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia o nacionalidad, discapacidad, embarazo, religión, afiliación política, afiliación sindical, estado civil u otras situaciones protegidas legalmente.
 - Libertad de asociación: De conformidad con la legislación local, los proveedores deben respetar el derecho de todos los trabajadores a crear y afiliarse a sindicatos de su elección y a participar en negociaciones colectivas y reuniones pacíficas, y deben respetar asimismo el derecho de los trabajadores a abstenerse de participar en tales actividades, sin miedo a discriminación, represalias, intimidación o acoso.
 - Compromiso con la salud y seguridad en el lugar de trabajo: los proveedores se comprometen a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, en los que el riesgo de accidentes sea mínimo, según lo dispuesto en la legislación vigente.

- **Compromiso medioambiental:** los proveedores reconocen que la responsabilidad medioambiental es parte integral de la elaboración de productos de primera clase. En los procesos de fabricación, se reducirán los efectos adversos sobre la comunidad, el medioambiente y los recursos naturales mientras se protege la salud y la seguridad general. Las normas medioambientales son principalmente:
 - Permisos e informes medioambientales que se renovarán, seguirán y mantendrán en vigor.
 - Prevención de la contaminación y reducción de recursos, incluyendo gestión del agua, consumo energético y emisiones de gases de efecto invernadero.
 - Restricción de materiales y gestión de sustancias peligrosas de manera segura, como etiquetado, manipulación, eliminación, etc. Y gestión de desechos sólidos (no peligrosos) de manera responsable.
- **Compromiso ético:** que incluye entre otros: integridad comercial, sin ventajas inapropiadas (i.e. no sobornos), divulgación de información con transparencia y de forma adecuada en los libros y registros comerciales, respeto a la propiedad intelectual, prácticas de negocio, publicidad y competencia justos, etc.

Sistemas de supervisión y auditorías

IBM a través del Departamento de Compras y/o del Departamento de Auditorías podrá llevar a cabo auditorías a proveedores. Dichas evaluaciones se llevarán a cabo sobre criterios y elementos de la prestación del servicio y sobre el cumplimiento de los proveedores de sus obligaciones y compromisos adquiridos tanto con IBM como con las autoridades laborales y fiscales, así como a cualquier otra que en el desarrollo de su actividad les pueda regular, incluyendo las obligaciones derivadas del cumplimiento del Código de Conducta RBA para Proveedores.

En referencia al Covid19 desde IBM Procurement, se han tomado diferentes acciones tanto a nivel global como local:

- Notificaciones a nivel global a todos sus proveedores: IBM ha implementado un sistema de gestión compuesto por equipos globales que revisan de forma activa las condiciones actuales relacionadas con el Covid19. El propósito de este sistema de gestión es garantizar que las actividades de preparación y respuesta de IBM estén alineadas con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE. UU. y las regulaciones gubernamentales.
- Notificaciones a nivel local al listado de proveedores que las Business Unit identificaron (i.e. aquellos que tenían que seguir prestando servicios esenciales), sobre el uso de mascarillas, guía e información Covid19 y se han emitido Certificados Acreditativos para aquellos proveedores que por necesidad de prestación de servicios/actividades conexas con actividades esenciales lo hayan requerido.

5.3. Consumidores

IBM está comprometida con el objetivo de lograr los más altos estándares de calidad. La calidad forma la base de nuestra propuesta de valor, nuestra imagen de marca y es la piedra angular sobre la cual IBM construye relaciones duraderas donde somos esenciales para el éxito de nuestros clientes.

La percepción del cliente de IBM y sus ofertas, productos y servicios es la lente a través de la cual se evaluará la calidad en el mercado. Nuestro objetivo es entregar valor a nuestros clientes cada vez que interactúan con IBM directamente o a través de nuestros socios comerciales en todos los mercados geográficos en los que trabajamos.

IBM presta atención a los comentarios de los clientes y utiliza dicha información para mejorar la experiencia y la calidad del servicio al cliente. La decisión del cliente de elegir y recomendar IBM a sus socios comerciales, empresas similares y amigos es parte de cómo IBM mide su éxito.

Los líderes de IBM son responsables de comprender cómo interactúan los clientes con IBM, de definir mediciones y objetivos de mejora, y de impulsar acciones para lograr objetivos de calidad.

En este sentido IBM tiene en funcionamiento diversos programas para medir la calidad de su servicio y la satisfacción del cliente, programas que permiten recopilar comentarios de nuestros clientes y forman parte de una iniciativa más amplia tendente a garantizar que tengamos una visión del cliente de 360 grados que permita servir mejor a nuestros clientes. Adicionalmente existen diversas iniciativas y programas de reclamaciones de cliente que culminan a nivel corporativo en el Proceso de gestión de reclamaciones (CMP: proceso de excepción implementado globalmente que gestiona y resuelve los problemas del cliente. Si después de haber intentado un enfoque de resolución comercial el cliente aún no está satisfecho, se puede recurrir al CMP para una acción significativa y resultados positivos. El CMP moviliza profesionales dedicados que utilizan protocolos y tácticas probadas para resolver los problemas de los clientes.

Respecto a la seguridad de nuestros productos para con los clientes, como se menciona en la política corporativa, IBM tiene una larga tradición de excelencia en seguridad de sus productos y compromiso de proporcionar productos que sean seguros para el uso de nuestros clientes y empleados y cumplan con los requisitos legales aplicables y las prácticas voluntarias a las que suscribimos donde operamos y vendemos productos. IBM España no fabrica directamente.

5.4. Información Fiscal

Beneficios obtenidos

Resultado consolidado antes de impuestos --> (89.908) miles de Euros en 2020 (39.350 miles de Euros en 2019)

En el ejercicio 2020 el grupo IBM con origen en las cuentas de inspección fiscal del Impuesto de Sociedades ha procedido a la corrección de los importes relacionados con el gasto por impuesto de sociedades y la posición frente a la hacienda pública en los ejercicios anteriores (Nota 2.1 f y 2.1 g de las CCAA) por lo que, para poder comparar los beneficios de 2019, se realiza un reexpresión de estos, con lo anteriormente comentado.

Subvenciones públicas

Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio --> 217 miles de Euros (509 miles de Euros en 2019)

Impuesto sobre beneficios

Gasto por impuesto sobre beneficios imputado al ejercicio --> (21.704) miles de Euros (13.148 miles de Euros en 2019)

En el ejercicio 2020 el grupo IBM con origen en las cuentas de inspección fiscal del Impuesto de Sociedades ha procedido a la corrección de los importes relacionados con el gasto por impuesto de sociedades y la posición frente a la hacienda pública en los ejercicios anteriores (Nota 2.1 f y 2.1 g de las CCAA) por lo que, para poder comparar los beneficios de 2019, se realiza un reexpresión de estos, con lo anteriormente comentado.

ANEXO I

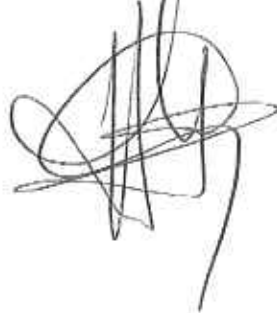
INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD		GRI	Materialidad	Página
Descripción del modelo de negocio	Entorno empresarial.	GRI 102-2 y GRI 102-6		4-8
	Mercados en los que opera.	GRI 102-2 y GRI 102-6		4-8
	Objetivos y estrategias.	GRI 102-2 y GRI 102-6		4-8
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución.	GRI 102-2 y GRI 102-6		4-8
	Organización y estructura.	GRI 102-2 y GRI 102-6		4-8
Descripción de las políticas	Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos.	GRI 103		N/A
Resultados de las políticas	Indicadores clave de resultados no financieros (GRI).	GRI 103		N/A
Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo	Relaciones comerciales.	GRI 103 y GRI 102-15		N/A
	Productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	GRI 103 y GRI 102-15		N/A
	Gestión de dichos riesgos.	GRI 103 y GRI 102-15		N/A
	Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal.	GRI 103 y GRI 102-15		N/A
Medio Ambiente				
Enfoque de gestión	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	GRI 103, GRI 102-11 y GRI 307-1	Material	9-11, 21-22
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica.	GRI 103, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-5 y GRI 305-6		11-12, 23-26
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	GRI 103 y GRI 306-2		13-16, 23-24
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103	No Material	14
Uso sostenible de recursos	Consumo de agua y suministro de agua.	GRI 301-1	Material	17-18, 24-26
	Consumo directo e indirecto de energía.	GRI 301-1		17-18, 24-26
	Uso de energías renovables.	GRI 103 y GRI 302-1		18, 26
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEIs.	GRI 103	Material	19-20, 26
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	GRI 103		19-20, 26
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios.	GRI 103		19-20, 26
Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103	No Material	20-21, 26
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 103		20-21, 26
Sociales y relativas al Personal				
Empleo	Nº total y distribución de empleados.	GRI 102-8 y GRI 405-1	Material	28-32
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-8		28-32
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial.	GRI 102-8		28-32
	Nº despidos.	GRI 401-1		N/A
	Remuneraciones medias y evolución.	GRI 405-2		N/A

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD		GRI	Materialidad	Página
	Brecha salarial.	GRI 405-2		N/A
	Remuneración de puestos de trabajo iguales.	GRI 103		N/A
	Remuneración media de los consejeros y directivos.	GRI 103		N/A
	Políticas de desconexión laboral.	GRI 103		32-33
	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1		33
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 103		33
	Número de horas de absentismo.	GRI 403-2		34
	Medidas de conciliación.	GRI 103		34-35
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103		36-38
	Accidentes de trabajo, frecuencia y gravedad.	GRI 403-2 Y GRI 403-3		38
	Enfermedades profesionales.	GRI 403-2 Y GRI 403-3		38
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	GRI 103		39-42
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	GRI 102-41		43-44
	Balance de los convenios colectivos, salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 403-4		43
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103		44-47
	Cantidad total de horas de formación.	GRI 404-1		47-48
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.			49-50
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades.	GRI 103		50-56
	Planes de igualdad.	GRI 103		50-56
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	GRI 103		50-56
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103		50-56
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103		50-56
	Política contra todo tipo de discriminación.	GRI 103		50-56
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	GRI 103	Material	56-57
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.	GRI 103		56-57
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	GRI 406-1, GRI 102-16, GRI 102-17 y GRI 102-41		56-57
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	GRI 406-1, GRI 102-16, GRI 102-17 y GRI 102-41	Material	56-57
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	GRI 406-1, GRI 102-16, GRI 102-17 y GRI 102-41		56-57
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	GRI 409-1, GRI 102-16 Y GRI 102-17	No Material	56-57
	Abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 408-1, GRI 102-16 Y GRI 17		56-57
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103	Material	57-58
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 205-2		57-58
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 102-12		57-58
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 103	Material	58-59

CONTENIDOS LEY 11/2018 INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD		GRI	Materialidad	Página
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	GRI 103		58-59
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales.	GRI 102-43		58-59
	Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-12 Y GRI 102-13		58-59
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	GRI 103	No Material	63
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 416-1 Y GRI 416-2	Material	63
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 103		60-62
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 103		60-62
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 103, GRI 102-9, GRI 308-1 Y GRI 414-1		60-62
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país.	GRI 103		64
	Impuestos sobre beneficios pagados.c	GRI 103		64
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 201-4		64

Madrid, 21 de Julio de 2021



D. Horacio Morell Gálvez

Representante legal de IBM INTERNATIONAL SERVICES CENTER, S.A. como
Administrador Único de INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES, S.A.