



GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CURSO ACADÉMICO

2022 – 2023

TRABAJO FIN DE GRADO

**INFORME DE LAS ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN NTT DATA EMEAL**

**REPORT ON SUSTAINABILITY AND SOCIAL RESPONSIBILITY
ACTIONS IN NTT DATA EMEAL**

AUTORA: PAULA PASTOR ÁLVAREZ

DIRECTORA: ELISA BARAIBAR DIEZ

JULIO 2023

INDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. NTT DATA. FUNCIONAMIENTO Y BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA | 6 |
| 3. RSC, SOSTENIBILIDAD Y ESG EN NTT DATA | 7 |
| 3.1. COMPROMISOS CON LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD | 9 |
| 3.2. ACCIONES MÁS REPRESENTATIVAS DE SU PLAN DE ESG | 12 |
| 3.2.1.Medio ambiente y energía | 12 |
| 3.2.2.Social | 13 |
| 3.2.3.Gobierno corporativo | 15 |
| 3.3. RSC A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN | 16 |
| 3.4. COMUNICACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD | 18 |
| 3.5. Certificaciones de ESG | 19 |
| 3.6. IMPACTO Y REPUTACIÓN | 21 |
| 4. CONCLUSIONES..... | 22 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA..... | 25 |

RESUMEN

Este trabajo de fin de grado examina las acciones de responsabilidad social y el plan de sostenibilidad de la empresa NTT DATA EMEAL, con el objetivo de conocer las aportaciones que la empresa realiza en su entorno. NTT DATA EMEAL es una empresa de la rama de consultoría tecnológica que actúa en varios países de Europa, América Latina y el norte de África. Este informe de las acciones de sostenibilidad de la empresa tendrá una estructura definida, cuya parte principal es el examen del informe de ESG y sostenibilidad del año fiscal 21 – 22.

Tras una breve introducción que incluye el objetivo principal de este trabajo, se pasa a dar una explicación concisa de la historia de la empresa y el funcionamiento de la misma. Con origen en japonés, NTT DATA hace principalmente labores de *outsourcing* mediante diferentes proyectos empresariales.

A continuación, pasando al capítulo tercero, que constituye el pilar principal de este informe, se explica en que consiste el plan de ESG. Esta descripción comienza por un examen de la visión y afirmaciones de la empresa con respecto a sus acciones de Responsabilidad social, además de comentar las principales acciones Medioambientales, Gubernamentales y Sociales llevadas a cabo por la compañía, incluyendo las de su fundación. Se continúa con las vías internas y externas de comunicación del plan de ESG, así como los certificados que ha obtenido y se finaliza este capítulo con las medidas de impacto real de sus acciones de sostenibilidad.

La conclusión, basada en experiencia como becaria y opinión personal, consiste en una descripción de los puntos fuertes y débiles que se han ido encontrando a lo largo del informe, destacando como fortaleza las acciones sociales llevadas a cabo por la compañía. Así, se cierra un trabajo dedicado a los logros y desafíos de NTT DATA EMEAL en búsqueda de la sostenibilidad corporativa.

ABSTRACT

This undergraduate dissertation examines the social responsibility actions and the sustainability plan of the company NTT DATA EMEAL, with the aim of knowing the contributions that the company makes to its environment. NTT DATA EMEAL is a technological consulting company operating in several countries of Europe, Latin America and North Africa. This report of the company's sustainability actions will have a defined structure, the main part of which is the review of the ESG and sustainability report for the fiscal year 21 – 22.

After a brief introduction that includes the main objective of this paper, a concise explanation of the company's history and operations is given. Originating in Japan, NTT DATA mainly does outsourcing work through various business projects.

Then, moving on to the third chapter, which is the main pillar of this report, the ESG plan is explained. This description begins with an examination of the company's vision and statements regarding its social responsibility actions, as well as commenting on the main environmental, governmental, and social actions carried out by the company, including those of its foundation. It continues with the internal and external communication channels of the ESG plan, as well as the certificates it has obtained, and this chapter ends with the real impact measures of its sustainability actions.

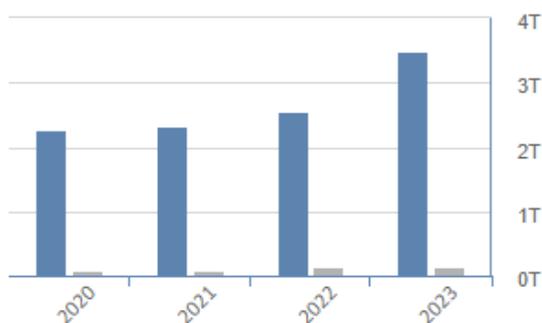
The conclusion, based on experience as an intern and personal opinions, consists of a description of the strengths and weaknesses that have been found throughout the report, highlighting as a strength the social actions carried out by the company. This concludes a paper dedicated to the achievements and challenges of NTT DATA EMEAL in the search for corporate sustainability.

1. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral al acabar una formación en Ciencias Económicas y Empresariales es muy amplio. Sin embargo, según un informe realizado por la Universidad Complutense de Madrid, un 19% de los alumnos acabarán trabajando en asesoría o consultoría, siendo este el sector más elegido por los recién graduados, seguido de la banca (Universidad Complutense de Madrid, 2016). Es por esto que las consultoras más importantes a nivel internacional, conocidas como las *Big Four* reciben miles de graduados anualmente, aun obteniendo puntuaciones muy bajas en satisfacción laboral: sobre todo en equilibrio laboral - personal y horario (Velasco Landeros, 2018).

Previamente al comienzo de mis prácticas curriculares realicé una búsqueda de la empresa NTT DATA a la cual me incorporaría más adelante como becaria. En dicha búsqueda, confirmé que la firma se diferenciaba de otras consultoras, al menos en lo que a temas laborales se refiere. NTT DATA es la mejor empresa para trabajar en España según el estudio *Top Companies de LinkedIn*, destacando según el ranking por sus habilidades sobresalientes en comunicación, colaboración en equipo y resolución de problemas. El modelo de trabajo de la consultora se diferencia de los demás en un enfoque más flexible, para que cada profesional diseñe su trayectoria dentro de la organización (RRHHDigital, 2023). Este modelo flexible, viene dado en parte por la inclinación de la empresa hacia un modelo de trabajo híbrido o *Beflex*¹. Posiblemente, esta sea una de las principales razones por las cuales NTT DATA tuvo un gran crecimiento en la época de mayor incertidumbre por la COVID - 19 (Figura 1.1). A día de hoy, NTT DATA está clasificada como una de las marcas más valiosas del mundo, formando parte de las 10 principales empresas de servicios empresariales y de TI a nivel internacional (NTT DATA, 2023)

Figura 1.1: Cuenta de resultados anuales NTT DATA



Fuente: Investing.com., 2023, Resumen financiero de NTT Data Corp

Por estos motivos, me surgió un interés por la empresa, su historia y sobre todo sus contribuciones sociales, en las cuales basaré este escrito. Con este trabajo, tengo el objetivo de examinar en profundidad las aportaciones que NTT DATA EMEAL hace en su entorno para determinar las debilidades y fortalezas de sus acciones sociales y ambientales.

Para ello seguiremos una estructura que permitirá revisar detalladamente todos los aspectos del plan de sostenibilidad de la empresa. Como punto de partida, revisaremos el funcionamiento de NTT DATA junto con una breve historia de la empresa. A continuación, se introducirá la parte principal del trabajo mediante una explicación de la evolución de la RSC en las últimas décadas. Más adelante se comentará el compromiso de la empresa con el plan de sostenibilidad, así como las acciones más representativas

¹ Modelo de trabajo que consiste en un 60% de las horas en remoto y un 40% en formato presencial. Dependiendo del nivel de presencialidad que requiera cada proyecto los porcentajes pueden cambiar.

del mismo, en esta parte, se incluirá también el trabajo de la fundación NTT DATA. Después, se discutirán las vías principales de comunicación de las acciones de sostenibilidad. Para finalizar la parte principal del trabajo se expondrán los certificados que se han otorgado a la empresa por sus acciones de RSC, así como el impacto y reputación de las mismas. Se finalizará el trabajo con una conclusión en la que se comentarán las debilidades y fortalezas del plan de sostenibilidad de NTT DATA.

Al tratarse de una empresa internacional, es imprescindible aclarar que la mayor parte de este análisis se centrará en la gestión de la ESG en el grupo NTT DATA EMEAL (Europa y Latinoamérica).

2. NTT DATA. FUNCIONAMIENTO Y BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA

La empresa NTT DATA se fundó en 1967 en Japón, cuando la empresa de telecomunicaciones *Nippon Telegraph and Telephone Public Corporation* decidió establecer una oficina de *DATA communications*, convirtiéndose así en NTT DATA. Durante la década de los 70 y principios de los 80, se lanzaron muchos servicios tecnológicos y de comunicaciones, que la empresa incorporó en varios ámbitos en Japón: conexiones entre los bancos japoneses, sistemas de transferencia inmediata o información de vuelos en tiempo real.

En 1985 y con el avance de las telecomunicaciones *Nippon Telegraph and Telephone* se privatizó, provocando la creación de muchas empresas NTT. Una de ellas fue *NTT DATA Communications Systems Corporations*, que se separó de NTT en 1988 y se convirtió rápidamente en la empresa líder en servicios tecnológicos en Japón.

Durante la década de los 90, la empresa comenzó su internacionalización, comenzando por Estados Unidos en 1990, y expandiéndose en Europa al año siguiente, estableciendo una sucursal en Reino Unido. Se estableció como pionera, creando en esta década, Tarjetas Inteligentes (las primeras tarjetas con un chip) y un centro comercial virtual en Japón, permitiendo compras *on line* para cientos de usuarios. También acortó su nombre, convirtiéndose en la actual NTT Data.

En esta misma década, más concretamente en 1996, la empresa nace en España bajo el nombre "DMR Consulting" abriendo oficinas en Madrid y Barcelona. Después de abrir oficinas en varias ciudades (Santiago de Chile, Lisboa, Milán, Buenos Aires...), cambiaron su nombre a Everis en el año 2006. En las siguientes décadas se inauguraron nuevas sucursales, así como el nuevo Centro de Excelencia para el desarrollo de software especializado en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas. En el año 2014, NTT DATA compró el grupo Everis, confirmando la transacción del cien por cien de las acciones, la empresa japonesa afirma que la operación se cerró por más de 75000 millones de yenes (Redacción, 2013). Tras la compra, NTT DATA afirmó que mantendrían los trabajadores, el modelo de la compañía y la marca de Everis, ampliando así sus actividades hacia el mundo hispanohablante. Posteriormente, en el año 2021, Everis anuncia que va a cambiar su nombre a NTT DATA siguiendo la estrategia de crecimiento y de única marca global impuesta por la empresa matriz en todo el grupo.

Este ensayo estará centrado en NTT DATA EMEAL, esta compañía fue creada tras el *rebranding* de Everis, con el objetivo de establecer y fortalecer una identidad común a nivel internacional. NTT DATA EMEAL opera en Europa, Oriente Medio, África y América Latina, aunque tiene presencia principalmente en Europa y América Latina. Esta compañía del Grupo NTT cuenta con 38000 empleados procedentes de 25 países.

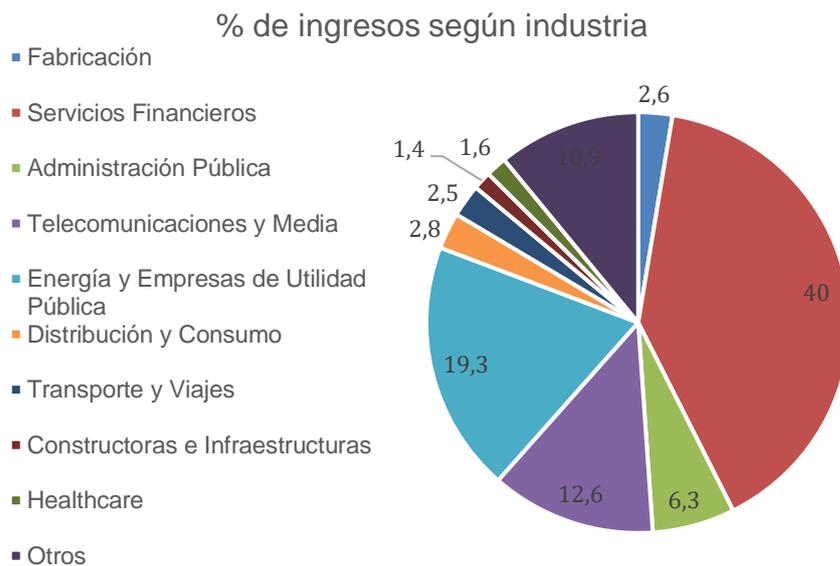
En España, la empresa cuenta con una plantilla de 18.000 personas trabajando en las más de 20 oficinas encontradas en la mayoría de los puntos del país. Las previsiones

futuras de la empresa y su sede española tienden al alza, tanto en personal como en ingresos (Efe & Efe, 2022).

En cuanto a su funcionamiento, la firma ofrece sus servicios de consultoría estratégica, software, infraestructuras y servicios de BPO (*Bussines Process Outsourcing*) a empresas con actividad en los siguientes sectores: banca, bienes de consumo, energía, sanidad, infraestructura y bienes inmuebles, seguros, automóviles y producción, sector público, telecomunicaciones, transportes, minoristas e ingeniería sostenible.

Los ingresos de la empresa están divididos en 3 servicios globales. La mitad de los ingresos de la compañía, pertenecen a sus servicios de outsourcing, que consisten principalmente en la prestación de servicios de tecnología de la información, gestión de aplicaciones o procesos de negocio. La otra mitad, se divide entre los servicios de consultoría (26%) y desarrollo e integración (24%). Desde el punto de vista de la industria, y siguiendo los sectores enumerados en el párrafo anterior, los ingresos de la empresa están divididos tal y como expresa la figura 2.1

Figura 2.1: Proporción de ingresos de NTT DATA según la industria



2

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22., 2022.

El funcionamiento interno de NTT DATA es por proyectos, cada servicio que NTT DATA ofrece a las distintas empresas, es un proyecto diferente. En cada proyecto, hay trabajadores que tienen diferentes tareas según sus especialidades y una jerarquía de mando que facilita la organización vertical en la empresa.

Todos estos proyectos se rigen en común por unas normas generales de sostenibilidad, que serán analizadas en los siguientes puntos del trabajo.

3. RSC, SOSTENIBILIDAD Y ESG EN NTT DATA

Hace ya muchas décadas que los conceptos de empresa y sociedad se unieron, concretamente fue el autor Howard R. Bowen (1953) quien comenzó con esta tendencia

² Los servicios financieros incluyen banca, asset management y seguros (incluidos los seguros médicos)

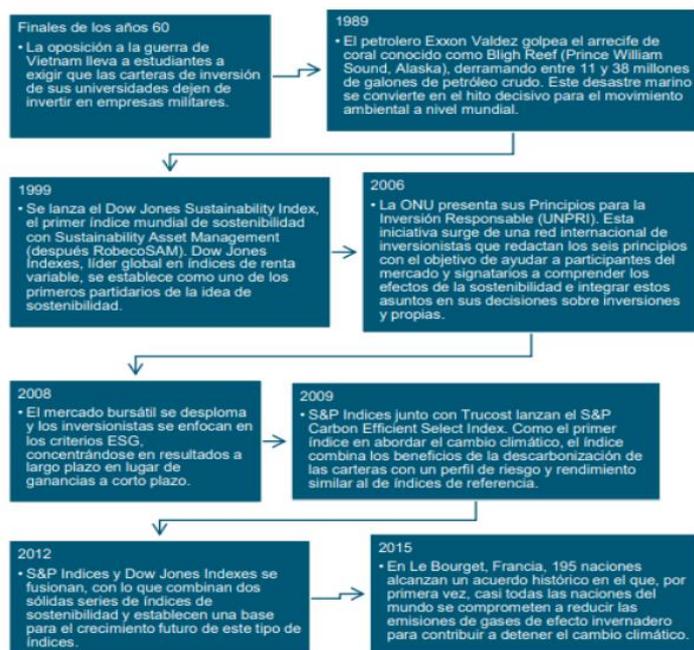
de Responsabilidad Social. A raíz de esta nueva corriente de pensamiento, se fue acuñando poco a poco el término de Responsabilidad Social Corporativa. Muchas empresas comenzaron a incluir en sus acciones diarias prácticas que iban más allá de obtener un beneficio en el corto plazo. Estas nuevas acciones benefician a la empresa en el largo plazo, así como a sus grupos de interés o stakeholders (Freeman, 1984).

A medida que el mundo se fue globalizando y la preocupación por el medio ambiente fue aumentando internacionalmente, las empresas fueron cambiando sus prioridades y su forma de comunicarse con su entorno. Las empresas, impulsadas en parte por su participación en pactos gubernamentales de medio ambiente, comenzaron a interesarse más por el impacto que causan en la naturaleza. Así, surgió el término de Responsabilidad Social Empresarial que Alina Alea García (2007) define como:

“Un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad”

En los últimos años, las empresas han empezado a sustituir estos conceptos por los criterios ESG: *Environment, Social and Governance* (Medio ambiente, Social y Gobernanza), de esta manera, las empresas siguen estos parámetros a la hora de realizar inversiones, elegir clientes o proveedores, planificar el funcionamiento interno de la organización... Según el artículo de LinkedIn del experto Felipe Cajiga (2022) los criterios ESG se han convertido en un aspecto básico de la política de la empresa, ya que cada vez más inversores lo exigen, estas iniciativas han pasado desde tener una posición de tendencia, a una ventaja competitiva. Las organizaciones ahora están de acuerdo en que invertir en ESG no solo mejora la imagen empresarial, sino que también trae beneficios tangibles, mientras se mantiene la responsabilidad con el medio ambiente. En la figura 3.1 podemos ver la evolución de estos criterios a lo largo de los años.

Figura 3.1 Evolución histórica de los ESG



Fuente: S&P Dow Jones Índices. Obtenido de Navarro de la Rosa, M., Yagüe Funes, S. (2019 - 2020). *La nueva gobernanza empresarial: La RSC, la ISR y la ESG*. Universidad de Zaragoza.

NTT DATA EMEAL ha seguido un desarrollo muy parecido al explicado en los anteriores párrafos. En los primeros años de Everis, no existía nada similar a la RSC, sólo pequeñas iniciativas esporádicas lideradas por una única persona. A medida que la preocupación por el bienestar de sus trabajadores y el medio ambiente fue en aumento, la empresa empezó a promover de manera más sistemática acciones de Responsabilidad Social. Para ello, creó un área específica dedicada exclusivamente a la RSE, la cual estaba a cargo de María Jesús Villa, la actual directora del área ESG & *sustainability* en NTT DATA EMEAL. Este departamento se comenzó como área de RSC a raíz del crecimiento de la empresa y el aumento de las acciones para el medio ambiente y trabajadores. Más adelante, siguiendo las tendencias internacionales, pasaron a centrarse en los criterios ESG en todos los países con presencia de EMEAL (Europa y Latino América). Así, actualmente esta área sigue una estrategia global unificada, con establecimiento de los KPI (*Key Performance Indicators*) comunes para todo EMEAL. Tras analizar la evolución de las acciones de ESG y sostenibilidad de la empresa pasaremos a evaluar diferentes puntos del informe de sostenibilidad.

3.1. COMPROMISOS CON LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD

Como se menciona anteriormente, aunque en NTT Data el término Responsabilidad Social de Empresa se sigue utilizando, ha sido sustituido poco a poco por el término ESG. La visión de la empresa en cuestiones de ESG, se enfoca en el desarrollo de las personas, logrando altos rendimientos gracias al entorno de libertad responsable, fomentado por el modelo BeFlex. Utilizan su área de especialización, que es la tecnología de la información para contribuir a una sociedad próspera. En consecuencia, su objetivo es crear un futuro sostenible, conectando a las personas con la tecnología, creando valor a su vez.

Para ello, la empresa afirma que su ESG seguirá 3 líneas de acción. La primera consiste en desarrollar soluciones tecnológicas sostenibles que ayuden a la lucha contra el cambio climático. La segunda, es el fomento de la educación digital para lograr un crecimiento económico sostenido en el largo plazo. Por último, la empresa aspira a fomentar la transparencia en el uso de la Inteligencia Artificial, de la privacidad de datos y la ética en cuanto a la administración de la información.

Estas directrices, incluyendo las medidas que la empresa ha establecido, están en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este plan, consiste en una serie de metas que se establecieron en la Asamblea General de las Naciones Unidas, formando parte de la Agenda 2030. Con ello, se busca afrontar los desafíos más importantes a los que se enfrenta el mundo: pobreza, hambre, desigualdad, cambio climático...

En total, los ODS son 17 objetivos que abarcan diferentes aspectos del desarrollo sostenible (Figura 3.2), sin embargo, la estrategia de la empresa en materia de ESG contribuye a los ODS los temas más relevantes para sus clientes o grupos de interés.

Figura 3.2: Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030., 2021, Objetivos de Desarrollo Sostenible

Dentro de los objetivos que se observan en la figura **x** la empresa basa sus operaciones en 9:

- *Salud y Bienestar*: Desarrollando proyectos con impacto en sanidad pública y privada, mejorando la atención primaria a través de la innovación tecnológica. Transformando el acceso a la atención médica a través de 5 áreas clave: experiencia digital, desarrollo del talento digital, utilización de datos para mejorar la atención sanitaria y mejora de las prácticas clínicas.
- *Igualdad de Género*: Fomento de proyectos como el *#girlsgonna*, que tiene el propósito de acabar con las barreras de género en los campos de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.
- *Industria, Innovación e infraestructura*: Mediante el uso de tecnologías como Big Data, Analytics, Business Intelligence o Smart Data; la empresa ofrece a sus clientes y grupos de interés nuevas formas de gestionar las infraestructuras.
- *Educación de calidad*: Con iniciativas como *"Play and Make it!"* se fomenta la educación creativa basada en la tecnología tratando de reducir el abandono escolar.
- *Trabajo decente y crecimiento económico*: Acciones que favorecen el desarrollo de comunidades locales, sobre todo creando empleos de calidad.

- **Reducción de las desigualdades:** NTT DATA trata de mejorar las condiciones de vida de colectivos en riesgo de exclusión social, mediante el acercamiento de la tecnología a organizaciones que cuentan con menos recursos.
- **Ciudades y comunidades sostenibles:** La empresa apuesta por las *Smart Cities* mediante proyectos empresariales en los que impulsan a los clientes en materia de transporte o creación de entornos modernizados e inclusivos.
- **Acción por el clima:** Los proyectos de la empresa van en línea de su Política Ambiental y Energética, con el objetivo de contribuir a la batalla contra el cambio climático, y todas las consecuencias del mismo. Adicionalmente, la empresa muestra su compromiso con las acciones climáticas apoyando a la TCFD³
- **Alianzas para lograr los objetivos:** NTT DATA cuenta con alianzas con organizaciones como Fundación ONCE, Technovation o Forética, que tienen como objetivo el cumplimiento de los ODS.

La empresa asegura que sus acciones de ESG están basadas en estos criterios y esto se demuestra con los *Key Performance Indicators* (KPI). Los KPI reflejan y mide las guías estratégicas del negocio, estas representan las actividades que garantizan el éxito futuro (Ríos Jacobo, O.I., 2019). Por otro lado, los indicadores KPI también funcionan como prevención contra el *greenwashing*⁴, demostrando cada año fiscal la efectividad de las diferentes acciones e iniciativas para el cumplimiento ODS. La implantación de este análisis de materialidad, es relativamente nueva, ya que se ha hecho común a todos los países de NTT DATA EMEAL durante el año fiscal 2021/2022, por ello, la empresa buscará durante los siguientes años fiscales (2022 - 2025) una mejora en la concordancia entre los KPI y los ODS. En la figura 3.3 vemos los KPI de la empresa en el pasado año fiscal.

Figura 3.3: *Key Performance Indicators* de NTT DATA en el año fiscal 2021/2022

| INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO ESG | FY17 | FY19 | FY20 | FY21 Obj. | FY21 |
|---|--------|--------|---------|-------------|-------------|
|  EDUCACIÓN | | | | | |
| Formación a personas externas con distintas capacidades | - | - | 30,000 | 50,000 | + 50,000 *▲ |
| Nº de cursos de formación por empleado | 4,18 | 4,69 | 5,3 | 6 | 5,4 ▼ |
|  DIVERSIDAD E INCLUSIÓN | | | | | |
| Nº de mujeres en plantilla | 27,58% | 28,01% | 28,79% | 29% | 29,41% ▲ |
| Nº de mujeres Top executives | 10,7% | 12,4% | 14,49% | 15% | 14,5% ▼ |
| Nº de mujeres en el Consejo | 17% | 27% | 27% | 27% | 27% ▬ |
| Nº de personas con discapacidad | 0,57% | 0,62% | 0,7% | 0,8% | 0,94%**▲ |
|  ECONOMÍA LABOR SOCIAL | | | | | |
| Nº de contrataciones | 9.694 | 9.522 | 9.241 | 9.250 | 16.484 ▲ |
| Proveedores locales | 78% | >90% | 84% | 90% | 85% ▲ |
| Satisfacción del cliente | 8,1/10 | 8,1/10 | 8,4/10 | 8,5/10 | 8,5/10 ▲ |
| Satisfacción profesional del empleado (*OneVoice cada 2 años) | 75% | 80% | 84%** | 80% | 80% ▬ |
| Empleados voluntarios | 4% | 6% | 10%**** | 10% | 10% ▬ |
| Empleados con teletrabajo | 20,30% | 24,50% | 98% | 50% | 96% ▲ |
|  MEDIOAMBIENTE Y ENERGÍA | | | | | |
| Huella de carbono/ empleado | 0,8 t | 0,65 t | 0,11 t | 0,65 t***** | 0,19 t ▼ |
|  GOBERNANZA | | | | | |
| Consejeros independientes | 33% | 36% | 36% | 36% | 36% ▬ |
| Curso de compliance | - | 21,6% | 96,67% | 97% | 88,91% ▼ |

³ Task Force on Climate – Related Financial Disclosures: organización que impulsa la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

⁴ Uso de tácticas de marketing engañosas para presentar una imagen falsa, en relación con el medio ambiente.

Fuente: Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22., 2022.

En la figura, podemos ver que la empresa ha mejorado en aspectos como el número de personas con discapacidad en plantilla, la huella de carbono por cada empleado, la satisfacción con el cliente, el número de contratación o el número de mujeres. Se mantiene, por ejemplo, en el número de mujeres que pertenecen al consejo de administración y ha empeorado en el número de cursos de formación por empleado, en el número de mujeres consideradas como *Top Executives* o en cursos de *compliance*⁵.

Gracias a estos indicadores que están basados en datos de rendimiento objetivos y encuestas (sobre todo en el apartado social), tanto la empresa como sus stakeholders pueden estudiar qué acciones o programas mantener y cuales mejorar.

3.2. ACCIONES MÁS REPRESENTATIVAS DE SU PLAN DE ESG

Siguiendo las siglas ESG, el cuerpo del informe de sostenibilidad de la empresa está estructurado en tres partes: medio ambiente y energía, social y gobierno corporativo. Para el análisis, seguiremos una estructura igual al informe, examinando las acciones más representativas del mismo.

3.2.1. Medio ambiente y energía

La empresa demuestra su compromiso con el medio ambiente implementando una serie de acciones con las que se pretende reducir la huella de carbono y fomentar la economía circular, entre otras.

NTT DATA EMEAL tiene el objetivo de ser neutros en carbono para el año 2030. Para ello, la compañía se suma al compromiso del Grupo NTT DATA junto con *Science Based Targets (SBT)*, en el cual se van a seguir 3 líneas estratégicas:

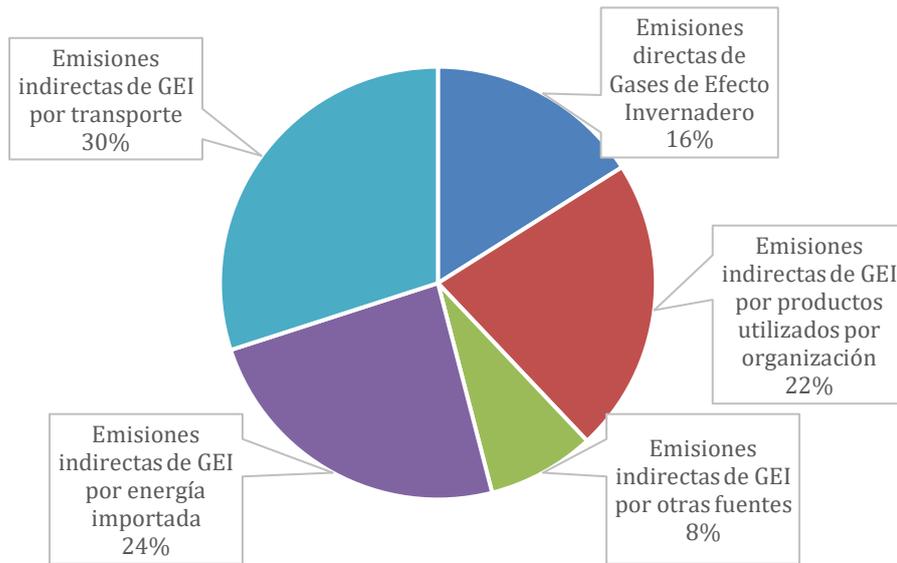
- Satisfacer la demanda de consumo eléctrico para las oficinas con electricidad 100% renovable para 2030. Durante el pasado año fiscal, se consiguió un 72% a nivel global.
- Reducción de las emisiones asociadas a viajes de negocios. No solo impulsando transporte sostenible (vehículos híbridos), también mejorando los sistemas de videoconferencias con clientes para reducir las emisiones de *commuting*.
- Compensando las emisiones restantes que no se pueden reducir, invirtiendo en iniciativas ambientales y soluciones basadas en la naturaleza

Para conocer las emisiones de la empresa, durante el año fiscal 2021 han evaluado los siguientes aspectos, de unas 86 oficinas: emisiones directas por gas natural, emisiones indirectas por compra de ordenadores y papel, emisiones indirectas por consumo de electricidad asociado al teletrabajo, entre otros.

⁵ Formaciones que tratan sobre normas y estándares éticos que deben cumplir las empresas.

Las emisiones de NTT DATA EMEAL durante el año fiscal de 2021 han sido 8.866 tCO₂e⁶, lo que equivale a 0,19 tCO₂e por empleado. En la figura 3.4 podemos ver como se han repartido estas emisiones.

Figura 3.4: Clasificación de las emisiones de GEI de NTT DATA EMEAL. 2021 – 2022



Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22., 2022.

Otra de las acciones ambientales que promueve la empresa es el fomentar la economía circular para mejorar el uso eficiente de los recursos incluyendo agua, papel y energía. A través de un sistema de gestión de residuos la empresa controla los residuos generados en las oficinas tratando de reciclarlos y reducirlos al máximo dentro de sus posibilidades. Según el informe de sostenibilidad, la vuelta a la normalidad en las oficinas después de la COVID – 19 ha provocado un aumento en la cantidad de residuos generados, lo que ha llevado a mejorar el tratamiento de estos residuos. Durante el pasado año fiscal, la empresa consiguió reciclar el 96% de sus residuos. En cuanto a la reducción de energía, NTT DATA EMEAL enfatiza la necesidad de reducir el consumo de energía mediante actividades formación a los nuevos empleados, como por ejemplo el Paquete de Bienvenida Ambiental.

La empresa ha implementado dos programas para controlar el cumplimiento de todas estas medidas, concienciar a todos los empleados y cumplir con la legislación vigente en materia ambiental. Estos programas son el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y Sistema de Gestión Energética (SGE) y están basados en las normas internacionales ISO 14001: 2015 e ISO 5001: 2018, respectivamente. El SGA trata de identificar y reducir los aspectos ambientales negativos, como las emisiones GEI o la generación de residuos. Por otro lado, el SGE busca el uso eficiente de la energía en las operaciones de NTT DATA.

3.2.2. Social

Previamente a revisar las acciones sociales principales del plan ESG de la compañía, mencionaremos dos leyes a las cuales responden dichas acciones. Primeramente, encontramos la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Según el BOE esta ley tiene como objetivo “hacer efectivo el

⁶ Toneladas de CO₂ emitidas.

derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres [...] en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural [...]” (Boletín Oficial del Estado, 2022, Ley 3/2007, Artículo 1). NTT DATA, basa su plan de igualdad en esta ley, con el que pretende cumplir objetivos de formación o conciliación, entre otros, para el año 2025.

En segundo lugar, nos enfocaremos en el Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Con este decreto, se pretende asegurar la igualdad de oportunidades, así como el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad, estableciendo un régimen de infracciones que garanticen la no discriminación y accesibilidad (Pacto Mundial, 2013). Como la firma emplea a más de 50 personas está sujeta a esta ley, por lo que al menos un 2% de la plantilla ha de tener el certificado de discapacidad.

Estas leyes fundamentan el plan de diversidad e inclusión de la ESG de la empresa, que es uno de los pilares principales de la parte social del plan de sostenibilidad. La estrategia de diversidad tiene el objetivo de coordinar la organización enfocándose en la diversidad, de esta manera, mediante varias iniciativas, la empresa busca inclusión de las personas con discapacidad y el aumento de la variedad de géneros en la Alta Dirección de la empresa. Los datos en esta materia para el año fiscal 2021 – 2022 son los siguientes: el 29,5% de la plantilla son mujeres, hay un 14,5% de mujeres en Alta Dirección y un 0,94% de los empleados tiene alguna discapacidad. Algunas de las propuestas para mejorar estas cifras, son:

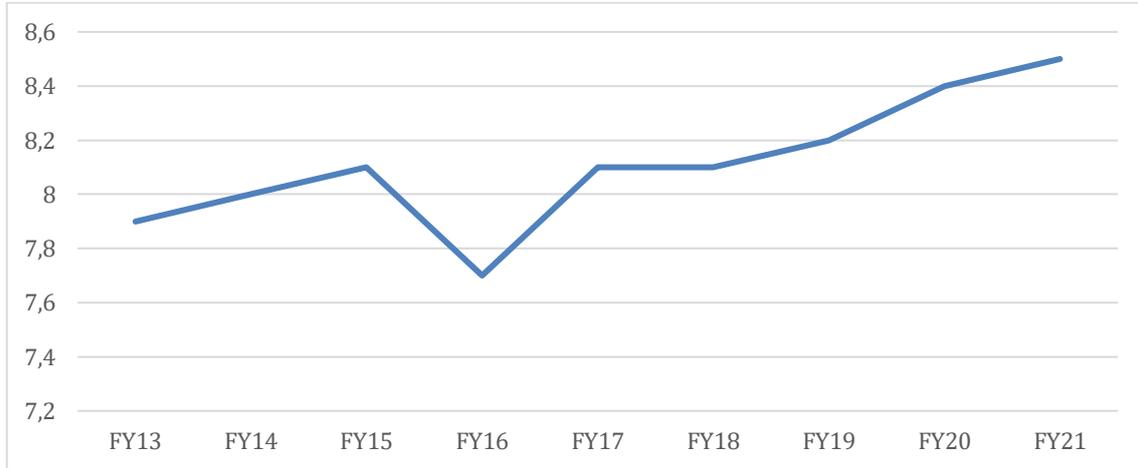
- *UniqueCamp*. Programa de formación para personas con discapacidad para que se incorporen después en plantilla.
- *Diversity talks*. Charlas para concienciar sobre las diferentes diversidades que se pueden encontrar en la empresa.
- *Alianza y Hackaton con Laboratolia* (Chile, Colombia y Brasil). Formación a mujeres en competencias tecnológicas.

Una de las acciones sociales más importantes de la empresa es la educación digital. Con más de 21 millones de euros invertidos en planes de formación, NTT DATA EMEAL busca la consecución de uno de sus axiomas principales que es la atracción y retención del talento. Para ello, la empresa aporta una cantidad de 5,4 cursos de formación por empleado. Estos cursos están organizados por la NTT DATA University, que busca ofrecer planes de formación adaptados a las diversas necesidades de los empleados. Algunas de las acciones principales de formación son las siguientes:

- *Festival of Learning (FoL)*. Planes de formación generales alineados con el modelo de carrera de la empresa (funciones, idiomas y conocimientos). Se ofrecen por igual a todos los trabajadores de la empresa.
- *The Coding in Schools Projects*. Proyecto que busca reducir la brecha digital y de género promoviendo la educación en programación informática.
- *Proyecto Coach y eDuo con Fundación Exit*. Focalizado en promover la integración laboral de jóvenes con situaciones de vulnerabilidad.

Otra de las acciones principales es el modelo BeFlex, mencionado anteriormente. Con este modelo, la empresa busca fomentar la conciliación de la vida personal y laboral. Todas estas acciones, que se han ido desarrollando año tras año, se reflejan en el aumento de la satisfacción de los clientes, que podemos ver en la figura 3.5:

Figura 3.5: Evolución de la satisfacción de los clientes de NTT DATA. 2013 – 2022



Fuente: Elaboración propia. Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22., 2022.

Siendo el año fiscal que analizamos, el que cuenta con más puntuación por parte de los clientes. Esto, es reflejo de la satisfacción de las comunidades locales donde NTT DATA desarrolla sus operaciones.

3.2.3. Gobierno corporativo

Finalmente, revisaremos la parte de Gobernanza del plan de ESG. El modelo de gobernanza de NTT DATA EMEAL, basado en el Código de Ética y Conducta Profesional, va más allá de las actuaciones de la Alta Dirección. Dentro del plan de gobernanza, la empresa enfatiza varios hechos: el 27% de los miembros del consejo son mujeres, el 36% de los consejeros son independientes a la empresa y el 89% de los empleados a completado cursos de *compliance*. Estas cifras, reflejan que desde el gobierno corporativo también se da importancia a temas de desarrollo profesional e inclusión, aún dentro de la Alta Dirección de la empresa.

En cuanto al Consejo de Administración, como máximo órgano decisivo, se busca total transparencia en el proceso de toma de decisiones. Para ello, existe el programa *Whistleblowing*, una iniciativa común en muchas empresas que consiste en un canal de denuncias anónimas, que tiene el objetivo de comunicar problemas de corrupción o sobornos.

Al tratarse de una compañía cuyo sector principal de actuación son las Tecnologías de la Información, NTT DATA EMEAL cuenta con una política de actuación con la Inteligencia Artificial. Esta política, es compartida con la definida por la Comisión Europea, que incluye temas de leyes aplicables, valores éticos tecnológicos y sociales. La empresa ha creado un área de IA Ética en la que se promueven propuestas como:

- Propuesta regulatoria *AI act*. Con esta práctica se busca dar soporte a los clientes que hagan uso de la Inteligencia Artificial con una herramienta que les indica como aplicar el marco regulatorio de la IA así como los requisitos técnicos para hacer uso de la misma.

- Propuesta regulatoria *Data Act*. Con esta propuesta se colabora con el *Big Data Value Association* para transmitir a sus clientes la información necesaria del marco regulatorio.

3.3. RSC A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN

Al igual que muchas otras grandes empresas, NTT DATA cuenta con una fundación en la que se desarrollan proyectos, de los cuales hablaremos a continuación. La creación de fundaciones que desarrollan diferentes iniciativas sociales es cada vez más común en las empresas (Adhepeau, 2013). En la siguiente tabla podemos ver algunos ejemplos de fundaciones de empresas que cotizan en el Ibex 35:

Tabla 3.6: Empresas del IBEX 35 y sus fundaciones epónimas

| Empresa | Fundación |
|---------------|----------------------------|
| BBVA | Fundación BBVA |
| Endesa | Fundación Endesa |
| | Fundación Sevillana Endesa |
| | Fundación Endesa Colombia |
| Arcelormittal | Arcelormittal Foundation |
| Mapfre | Fundación Mapfre |
| Caixabank | Obra Social La Caixa |

Fuente: Monfort, A., & Villagra, N. (2016). Responsabilidad social de las empresas y fundaciones empresariales en la construcción de marcas responsables.

Los autores de la anterior argumentan en su ensayo que actualmente, en las empresas hay una tendencia común de considerar el trabajo de las fundaciones como parte de la responsabilidad social corporativa de las empresas. Contrario a esto, Monfort & Villagra., (2016) alegan que las fundaciones no deben tratarse como un componente de la RSC, sino como una subdivisión de la marca corporativa o una marca corporativa social.

Tal como se señaló anteriormente, NTT DATA cuenta con una entidad similar a las comentadas, fundada en el año 2001. Roberto Dañino (ex – primer ministro de Perú) preside un grupo de profesionales y unos 3800 voluntarios, tanto internos como externos⁷, que tienen como objetivo principal poner la tecnología al servicio de la sociedad. Además de este objetivo, la empresa tiene otros fines fundacionales que se resumen en el fomento de la educación, la investigación o el emprendimiento.

De acuerdo con las observaciones de los autores mencionados anteriormente, la fundación es un ente independiente a la empresa, que simplemente apoya las acciones de ESG mediante los siguientes proyectos:

⁷ Se consideran internos si también forman parte de la empresa.

- *Premios al emprendimiento.* Tras más de 22 ediciones, los premios al emprendimiento o *eAwards*, son uno de los eventos más importantes del año en los 15 países en los que se celebran. Con este proyecto, se pretende fomentar ideas originales de emprendimiento tecnológico sostenible. El objetivo es realizar propuestas de modelos de negocio digitales que solucionen problemas y mejoren la calidad de vida mediante el uso de la tecnología.

La competición se hace a nivel internacional, de manera que los ganadores/as de cada país compiten por el premio global, que consiste en 100.000 euros y un programa de aceleración empresarial, por parte de NTT DATA. En España, cuentan la cooperación de empresas públicas y privadas, por ejemplo: Google for startups, Deusto Emprende, el CITIC⁸, el Ayuntamiento de Madrid, la Junta de Andalucía o el Ministerio de Industria Comercio y Turismo.

- *Escuela de Talento Digital.* Siendo NTT DATA una empresa cuyo núcleo principal es el talento, se puede decir que este es el proyecto más ambicioso y exitoso de su fundación. La Escuela de Talento Digital (ETD) se trata de un plan de formación cuyo objetivo principal es mejorar las habilidades digitales de los profesionales, tanto internos como externos. La iniciativa surge con la idea de cubrir los excesos de demanda en el ámbito del desarrollo de software, análisis de datos, inteligencia artificial o Internet of Things. Según la Fundación NTT DATA (2022), en España hay más de 120 mil vacantes sin cubrir en el ámbito de la programación y en el caso de Latino América, la cifra sube a 450 mil. La ETD prepara a los estudiantes para ser Python Data Analyst mediante sesiones online y un modelo centrado en las ganancias de experiencia.
- *Destrezas digitales para niños.* Esta iniciativa, con presencia en 13 países, tiene como objetivo principal acercar a los niños al mundo de la programación, no solo como consumidores, sino también como creadores. Para ello, la fundación realiza cursos on – line gratuitos bajo el lema “Play and Make it”, a los que pueden acceder padres, niños y centros educativos. Aunque los cursos cuentan con mucha participación, la estrella de este proyecto son las Olimpiadas de Tecnología. En esta competición, con participación exclusiva de niños de 7 a 16 años, consiste en crear videojuegos, cuentos y animaciones, guiados por un entrenador.
- *Desafío educación digital.* El último proyecto llevado a cabo por la fundación NTT DATA junto con la Fundación Botín busca erradicar, o al menos disminuir la desigualdad en el acceso y habilidades tecnológicas. Para reducir la brecha digital, el proyecto se dirige únicamente a otras fundaciones o asociaciones sin ánimo de lucro, para que elaboren iniciativas o soluciones con el fin de evitar la deserción escolar, acercar la tecnología a grupos más desfavorecidos o mejorar las herramientas de empleabilidad a colectivos vulnerables.

Estos 4 proyectos, hacen de la fundación NTT DATA un apoyo esencial para el área de ESG y sostenibilidad de la empresa.

⁸ Centro de Investigación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

3.4. COMUNICACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD

Las acciones de sostenibilidad, aportan una rentabilidad a largo y corto plazo para la empresa, no solo económica, sino también en cuanto a imagen de marca. Por esto, la comunicación del área ESG es una de las claves en el análisis de sostenibilidad de una empresa. Las acciones de ESG, han de ser transmitidas a todos los stakeholders y grupos de interés de la empresa, por tanto, habrá canales de comunicación externa e interna.

La información que se transmite por los canales de comunicación externos va dirigida a clientes, proveedores, competidores, gobiernos, al público en general... Estos canales de comunicación son:

- *Página web corporativa:* NTT DATA tiene una sección específica dedicada al área de ESG y sostenibilidad. En ella, se puede ver muy sintetizado los contenidos del informe de sostenibilidad (que se puede descargar desde esta web). Además, también incluye las iniciativas actuales que la empresa está llevando a cabo en temas de ESG. En esta sección, también se incluye la página web de la fundación NTT DATA, que apoya las acciones de ESG mediante diferentes proyectos.
- *Informes de sostenibilidad:* Al menos, cada año fiscal la empresa publica el informe no financiero de sostenibilidad. Como se explica en el apartado 2.3. de este mismo escrito, en el informe se detalla el desempeño de la empresa en aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza. El Informe de Sostenibilidad (2022) en el que estamos basando esta segunda parte, más analítica, del ensayo, se ha redactado conforme a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de información no financiera y diversidad por la que se modifica 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 (Boletín Oficial del Estado, 2018, Ley 11/2018)

Esta normativa tiene un doble propósito: en primer lugar, busca establecer unas pautas para divulgar la información no financiera o relacionada con la RSC. En segundo lugar, busca una evolución hacia una economía más sostenible, es decir, que combine una rentabilidad a largo plazo manteniendo la protección al medio ambiente y la justicia social (Pacto Mundial, 2018). Todas las sociedades que cumplan los requisitos para formular cuentas consolidadas están obligadas a incluir un informe de gestión consolidado o un estado de información no financiera (EINF). NTT DATA cumple estos requisitos, por lo tanto, se ve obligada a formular el informe que estamos analizando siguiendo, además, la ley 11/2018.

- *Comunicados de prensa y medios:* La empresa emite comunicados y newsletters de manera muy habitual para transmitir a sus grupos de interés sus logros en materia financiera, de gobernanza o de acciones de sostenibilidad.
- *Redes sociales:* Se utiliza LinkedIn, Twitter, Facebook o Instagram para compartir todo tipo de actualizaciones y contenido relacionado con la empresa, incluyendo también sus prácticas de ESG.

Pasando a los canales internos, la información que se transmite a través de ellos va dirigida a empleados, accionistas, junta directiva, sindicatos, etc. La empresa utiliza las siguientes vías para comunicar sus prácticas de ESG:

- *Cuenta de email*: el área de ESG y sostenibilidad de NTT DATA EMEAL, tiene una cuenta de email corporativo con la que envían noticias, proyectos, iniciativas o inscripciones de voluntariados a empleados de todos los niveles de la jerarquía empresarial.
- *One Voice*: Otra de las maneras en las que el área de ESG comunica sus acciones son las encuestas de la plataforma *One Voice*. Están más centradas en la parte social de la ESG, ya que consisten en el *feedback* que los empleados hacen con respecto a la empresa.
- *Doorways*: El canal más importante de comunicación interna es la aplicación *Doorways*. Esta plataforma se podría identificar como una red social interna de NTT DATA. Desde *Doorways*, los diferentes proyectos y áreas de la empresa (incluida el área de ESG y sostenibilidad) publican noticias, logros y avances.

Estas son las vías mediante las cuales el área de Environmental, Social and Governance y sostenibilidad comunica sus iniciativas y acciones a todos los stakeholders de NTT DATA EMEAL.

3.5. Certificaciones de ESG

El plan de sostenibilidad de NTT DATA EMEAL cuenta con varias certificaciones y sellos. Muchas de estas certificaciones son otorgadas por la Organización Internacional de Normalización (ISO, *International Organization for Standardization*) de manera completamente voluntaria. La tabla 3.7 recoge todas las certificaciones y sellos que la empresa ha obtenido durante el pasado año fiscal.

Tabla 3.7: Tabla – resumen de los certificados del plan ESG de NTT DATA EMEAL

| | |
|--|---|
| <p>Medio ambiente</p> | <p>ISO 14001 ISO 50001 ISO 14064</p>  |
| <p>Responsabilidad social y sostenibilidad</p> |  |
| <p>Calidad</p> | <p>ISO 20000 ISO 9001</p> |
| <p>IT</p> | <p>ISO 37001 ISO 27001</p> |
| <p>Salud y Seguridad</p> | <p>ISO 45001</p> |

En materia de medio ambiente, encontramos diversos certificados:

- ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental efectivo
- ISO 50001: Certificación del Sistema de gestión energética
- ISO 14064: Gases de efecto invernadero
- Sello Calculo - Reduzco - Compensco: sello otorgado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Se concede a las empresas que miden, reducen y compensan sus emisiones a través de certificados de carbono
- Sello CDP. Carbon Disclosure Project: Sello otorgado por la organización sin ánimo de lucro homónima que reconoce a las empresas su acción en gestión de riesgos y oportunidades en relación con el cambio climático.
- Sello Aktion Deutschland Hilft: Sello concedido por méritos de transparencia y eficacia en la ayuda humanitaria

En materia de responsabilidad social y sostenibilidad:

- Sello Ecovadis: Certificación que reconoce el compromiso de las empresas con la sostenibilidad y la responsabilidad social
- Financial Times Diversity Leaders 2020: NTT DATA pertenece a una lista elaborada por el Financial Times que destaca las empresas que sobresalen en promoción de diversidad

- Empresa Socialmente Responsable: Sello mexicano que se otorga a empresas que cumplen con los estándares de responsabilidad social empresarial.
- Dow Jones Sustainability Index: La empresa ha obtenido 85 puntos de 100 en este índice, que otorga este reconocimiento por la gestión de la estrategia de sostenibilidad, así como la aceptación de sus grupos de interés.

En cuestiones de calidad, IT y salud y seguridad la empresa cuenta con las siguientes certificaciones otorgadas por ISO:

- ISO 20000: Certificado a la calidad de sus servicios IT
- ISO 9001: Certificado de calidad a la gestión de calidad de la empresa
- ISO 37001: Sistema de gestión antisoborno
- ISO 27001: Implementación efectiva de la seguridad de la información
- ISO 45001: Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

Es oportuno aclarar que algunos de estos certificados han sido concedidos a oficinas específicas de los diferentes países en los que NTT DATA EMEAL tiene presencia.

3.6. IMPACTO Y REPUTACIÓN

Todas estas acciones de ESG son completamente inútiles si no tienen un impacto real en la sociedad. Aunque probar los efectos de todas estas iniciativas es muy difícil, existen indicadores que ayudan a las empresas a demostrar de manera tangible que sus acciones y proyectos de ESG tienen una influencia en la sociedad. Una de estas maneras son los indicadores. Además de los *Key Performance Indicators* que se discutieron en el apartado 3.1 del ensayo, el informe de sostenibilidad de NTT DATA EMEAL también incluye los estándares GRI para demostrar su incidencia en la sociedad. Los estándares GRI miden el desempeño de una organización en aspectos económicos, ambientales y sociales. La GRI (*Global Reporting Initiative*) es una institución internacional (con presencia muy importante en España) e independiente, aunque está relacionada con las Naciones Unidas y tiene como objetivo principal realizar informes que incluyan asuntos económicos, ambientales y sociales (Ettxeberria, I. A., 2006). El uso de estos indicadores es común para muchas empresas a nivel mundial a la hora de elaborar sus informes de sostenibilidad.

A diferencia de los KPI, en el caso de estos estándares si que está relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta manera, la empresa comunica a todos sus grupos de interés cómo impactan sus acciones de ESG en cada uno de los ODS, todo ello soportado por la estandarización que aportan los GRI. En la figura 3.8 observamos algunos ejemplos del uso de los GRI en el informe de sostenibilidad de NTT DATA EMEAL

Figura 3.8: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

| TEMAS MATERIALES | INDICADOR GRI | OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) | CÓMO CONTRIBUYE NTT DATA CON ESTE ODS | |
|---|---------------|---|---|---|
| CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PERSONAL, BIENESTAR Y BENEFICIOS | 403-6 | ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades | NTT DATA EMEAL promueve el bienestar de sus empleados con iniciativas y programas para cuidar de la salud emocional, mental y física a través de iniciativas sociales y de bienestar. |  |
| GESTIÓN DEL TALENTO. PLAN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA | 404-1, 404-2 | ODS 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover las oportunidades de aprendizaje permanente | Inversión en el desarrollo de los empleados y otros colectivos (comunidades escolares, alumnos universitarios, etc.) que permita su capacitación profesional continua y su empleabilidad actual y futura en habilidades STEAM. |  |
| IGUALDAD | 103-2 | ODS 5. Plan de igualdad y Diversidad. Política de Diversidad, Equidad e Inclusión | El plan de igualdad, con medidas y objetivos concretos, está dirigido a poner fin a cualquier tipo de discriminación de la mujer. Asimismo, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, tiene el propósito de alinear nuestra compañía con el enfoque de diversidad para garantizar la equidad y la inclusión de nuestros profesionales, al tiempo que se convierte en un activista positivo dentro de nuestra comunidad. |  |

Fuente: Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22., 2022.

En la tabla que se muestra en la figura 3.8 se observan 3 ejemplos en los cuales podemos ver las contribuciones de la empresa a los ODS. Por ejemplo, la primera fila habla acerca de la conciliación de la vida personal con la laboral, apoyándose en la estandarización que aporta el indicador GRI 403 – 6⁹ la empresa explica las acciones que lleva cabo en relación con este tema. En este caso, habla de programas para cuidar la salud emocional, mental y física. Pasando a la segunda fila, observamos que trata de la gestión del talento y la formación. Para este asunto, la empresa se apoya en los indicadores GRI 404 – 1, 404 – 2 cuyos contenidos temáticos incluyen las horas de formación por empleado y los programas de formación. En este caso, la empresa invierte en el desarrollo de empleados y otros individuos con formación continua para aumentar su empleabilidad, contribuyendo así al ODS 4 (Educación de Calidad).

Otra de las formas que existen para conocer el impacto real de una empresa en su entorno, es la Reputación Corporativa. Alloza et al. (2013) definen en su libro *Reputación corporativa* este concepto como el resultado de la relación entre identidad e imagen corporativa. También constituye la suma de las percepciones de los públicos, la cultura o la historia de la empresa. Para examinar la reputación de NTT DATA, pondremos el ejemplo de su posición en un importante ranking.

Se trata del proyecto CDP, que ya ha sido mencionado en la parte 3.5. del trabajo, desde esta institución elaboran una lista en la que se clasifican los méritos de la empresa en relación con la transparencia y los riesgos por acción climática. Se evalúan 15.000 empresas con el objetivo de que obtengan tres “sellos A” en los siguientes ámbitos: Cambio Climático, Bosques y Seguridad del Agua. En la lista se incluyen a 349 empresas, de las cuales 25 tienen el sello A de los bosques, 107 el sello A del agua t 299 empresas tienen el sello A de cambio climático. Dentro de las últimas empresas, se encuentra NTT DATA.

4. CONCLUSIONES

Tras examinar las acciones principales del plan de sostenibilidad de NTT DATA EMEAL, mencionaremos las impresiones personales de puntos fuertes y débiles que se han ido adquiriendo a lo largo del análisis, incluyendo también la comunicación, certificaciones y el impacto y reputación. Para ello, se revisarán las fortalezas punto por punto, haciendo lo mismo con las debilidades, además de especificar las limitaciones de esta evaluación,

Comenzando por las fortalezas, encontramos el compromiso de la empresa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A pesar de que esto es común para muchas grandes empresas, en el caso de NTT DATA EMEAL, especifican claramente en cuáles de estos objetivos van a centrarse y las como pretenden contribuir a estos objetivos, a modo de propósito.

Pasando a las acciones de su plan de ESG, no hay ninguna duda de que el activo más fuerte de la compañía en este aspecto es la captación y retención del talento. Con más de 5 cursos de formación por empleado, la empresa cuenta con muchas iniciativas de formación a libre disposición de todos los trabajadores. Esto, supone una inversión a largo plazo, invirtiendo en uno de los activos principales de la empresa, como es el conocimiento del capital humano. En la parte ambiental de la ESG, podemos destacar el detalle en el cálculo de las emisiones. Desde el año fiscal 2020 al 2021, no solo se ha aumentado el número de oficinas a las cuales se les realiza el cálculo, también el número de factores que influyen en el mismo. Consideramos esto como una fortaleza, ya que, para poder disminuir las emisiones de GEI, es importante conocer exactamente

⁹ Fomento de la salud de los trabajadores.

la procedencia de las mismas. Dada la importancia que tiene, y va a tener la Inteligencia Artificial en los próximos años, también es pertinente tomar en consideración los proyectos e iniciativas relacionados con la inteligencia artificial y el marco regulatorio que la rodea. Concluimos las acciones de ESG destacando el portal de voluntariado de la fundación NTT DATA, del cual se puede resaltar la alta cifra de voluntarios participantes (3.800 empleados).

A continuación, comentaremos los puntos fuertes de la comunicación del plan de ESG. La mayor de las fortalezas en este aspecto es la página web de la empresa, más concretamente, las pestañas dedicadas a ESG y sostenibilidad. Es un apartado muy intuitivo, que resume de manera dinámica los tres puntos principales del plan de ESG. Del informe no financiero podemos destacar el detalle de cada una de sus acciones, además de los anexos que incluye, especificando las cifras mencionadas para cada uno de los países en los que actúa NTT DATA EMEAL. En cuanto a redes sociales, la mayor fortaleza de la empresa es LinkedIn. La compañía sube publicaciones casi a diario con noticias, eventos, nuevas incorporaciones o programas de voluntariado. Por último, es importante mencionar el *Doorways*, desde esta plataforma de comunicación interna, cualquier trabajador de la empresa tiene acceso a toda la información de ESG, incluyendo presentaciones e informes exclusivos corporativos.

Por último, destacaremos como aspecto positivo el uso de los indicadores GRI a la hora de estandarizar el impacto de las acciones de ESG en su entorno. Es una manera muy acertada para proporcionar un enfoque más pragmático al plan de sostenibilidad, aunque aún tienen mucho por hacer en este aspecto, como se explicará a continuación

Centrándonos ahora en los puntos más débiles del plan de sostenibilidad, mencionaremos algunos de ellos, proponiendo también posibles mejoras o soluciones a dichas desventajas, comenzando por los Key Performance Indicators. Aunque son una forma muy buena de cuantificar las mejoras de la empresa en cuestiones de sostenibilidad, sería conveniente que fueran relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta manera, los grupos de interés de la empresa tendrían información exacta de la contribución que ésta hace a la sociedad.

Volviendo de nuevo a las acciones de sostenibilidad, más específicamente en el aspecto social. A pesar de ser uno de los puntos más fuertes del plan, hay algunos aspectos en los que la empresa puede mejorar. Las cifras en cuestiones de igualdad de género son bastante bajas, el número de mujeres en plantilla no llega al 30% y el número de mujeres en la Alta Dirección ha disminuido con respecto al año anterior. Aunque tradicionalmente el mundo de las tecnologías ha estado dominando por hombres, la empresa debería aumentar o cambiar sus actuales iniciativas de fomento de la igualdad. En cuestiones de medio ambiente, destacaría la falta de información con respecto a la economía circular y el reciclaje de residuos en la empresa. Tal vez, aumentando la información con respecto al reciclaje de los residuos, o explicando a los trabajadores la procedencia de los materiales que se usan en sus tareas, se aumentaría la concienciación general en la empresa con respecto al medio ambiente.

En cuanto a la fundación, podemos cuestionar la independencia real con respecto de NTT DATA, ya que aun tratándose de una entidad que aclama ser independiente, está financiada al 100% por la empresa homónima. Una solución para esta cuestión podría ser la búsqueda de patrocinadores para algunos proyectos más costosos. La escasez de proyectos medioambientales es otra de las debilidades de la fundación. Aunque el pilar más fuerte de la ESG es el social, desde la fundación también deben fomentar el apoyo a los otros dos pilares. Especialmente al primero de ellos, ya que la cuestión ambiental y climática es de máxima prioridad para muchos *stakeholders*.

Concluiremos este pequeño diagnóstico post – análisis, por identificar los puntos débiles de los certificados e impacto del plan ESG de NTT EMEAL. Aunque se han otorgado casi 20 certificaciones al informe de sostenibilidad, en él solo se explica 3 de ellos. Sería importante conocer la procedencia y justificación del resto de las certificaciones, ya que

es una buena forma de conocer los aspectos más sólidos de la empresa. Por último, en relación con el impacto de la ESC, destacaremos un aspecto mencionado anteriormente, que es la necesidad de un mayor número de medidas de impacto reales que permitan a los grupos de interés obtener información no solo del crecimiento económico de NTT DATA EMEAL, sino también del crecimiento en sostenibilidad.

En la 4.1 se ha resumido la evaluación final del análisis, distribuyendo cada una de los puntos débiles y fuertes según los diferentes apartados del punto 3 del trabajo

4.1: Tabla – resumen del diagnóstico post – análisis del plan de sostenibilidad de NTT DATA EMEAL.

| Parte del análisis | Fortalezas | Debilidades |
|---|---------------------------------|--|
| Compromisos con RSC y sostenibilidad | Especificación y propósitos | KPI no relacionados con ODS |
| Acciones de ESG | Retención del talento | Cifras bajas en igualdad de género. |
| | Cálculo de emisiones | Falta de información en economía circular |
| | AI | |
| Fundación | Voluntariado | Poca independencia, falta de proyectos ambientales |
| Comunicación | Página web, Doorways y LinkedIn | |
| Certificados | | Explicación de los certificados |
| Impacto y Reputación | GRI | Más medidas de impacto real |

Fuente: Elaboración propia

Finalizando con este último capítulo del trabajo, consideramos primordial mencionar la mayor limitación de este trabajo. Esta limitación se basa en la necesidad de comparar a NTT DATA EMEAL con otras empresas para poder hacer una verdadera valoración del plan de sostenibilidad de la empresa. Es por eso que solo se han mencionado las partes internas de un análisis DAFO y se han obviado las amenazas y las oportunidades. De esta manera, la evaluación que se ha desarrollado en los párrafos anteriores es producto de la experiencia como becario en la empresa y la opinión personal.

5. BIBLIOGRAFÍA

Adhepeau, J. L. M. (2013). *Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y teoría de los stakeholders en el sector del petróleo de costa de marfil*. Prisma Social, (10), 303-331.

Aktion Deutschland Hilft. (2023) *Hilfsorganisationen, A. D. H.-B. deutscher*. Disponible en <https://www.aktion-deutschland-hilft.de/en> [Acceso en junio 2023]

Alloza, Á., Carreras, E., & Carreras, A. (2013). *Reputación corporativa*. Editorial Almuzara.

Alonso, S. M., & Alonso, S. M. (2021, 21 octubre). *La histórica marca Everis se convierte en NTT DATA. Cinco Días*. Disponible en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/10/20/companias/1634750265_768838.html [Acceso en mayo 2023]

Boletín Oficial del Estado (2018). *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica 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, Pub. L. No. Ley 11/2018, BOE-A-2018-17989 129833*. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2018/12/28/11> [Acceso en junio 2023]

Boletín Oficial del Estado (2022). *Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-6115> [Acceso en junio 2023]

Boletín oficial del Estado (2023). *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632&p=20230509&tn=1> [Acceso en junio 2023]

Boulton, L. (2019). *Striving for inclusion: Top European companies ranked*. Financial Times. Disponible en: <https://www.ft.com/content/bd1b4158-09a7-11ea-bb52-> [Acceso en junio 2023]

Bowen, H. R. (2013). *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press.

Carbon Disclosure Project (2023) *A List companies*. Disponible en: <https://www.cdp.net/en/companies/companies-scores> [Acceso en junio 2023]

Efe, & Efe. (2022). *La japonesa NTT Data contratará a 3.000 empleados en España hasta marzo de 2023. Cinco Días*. Disponible en: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/05/08/companias/1652021067_700069.html [Acceso en mayo 2023]

Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., & De Colle, S. (2010). *Stakeholder theory: The state of the art*.

Felipe Cajiga (21 de octubre de 2022). *¿Por qué los criterios ESG están en aumento en las empresas?*. LinkedIn. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/porqu%C3%A9-los-criterios-esg-est%C3%A1n-en-aumento-las-j-felipe> [Acceso en junio 2023]

García, A. L. I. N. A. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. *Revista futuros*, 5(17), 1-9.

Investing.com. (2023). *Resumen financiero de NTT DATA Corp*. Disponible en: <https://es.investing.com/equities/ntt-data-corp.-financial-summary> [Acceso en mayo 2023]

León, C. C. (2023). *Espacios de trabajo híbrido: liderazgo y gestión de equipos*. Disponible en: http://itemsweb.esade.es/wi/Prensa/230216_Informe_EspaciosHibridosTrabajo_EsadeISS.pdf [Acceso en mayo 2023]

Licandro, O. D. (2017). *RSE: un concepto que pocos interpretan correctamente*. *Empresarial*, 26-30.

Ministerio de derechos sociales y agenda 2030 (2021). *Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Disponible en: <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/index.htm> [Acceso en junio 2023]

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2023) *Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono*. Disponible en: <https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/registro-huella.aspx> [Acceso en junio 2023]

Monfort, A., & Villagra, N. (2016). *Responsabilidad social de las empresas y fundaciones empresariales en la construcción de marcas responsables. [Corporate social responsibility and corporate foundations in building responsible brands]* *El Profesional De La Información*, 25(5), 767-777. Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epi.2016.sep.07> [Acceso en junio 2023]

Navarro de la Rosa, M., Yagüe Funes, S.(2019 - 2020). *La nueva gobernanza empresarial: La RSC, la ISR y la ESG*. Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/101750/files/TAZ-TFG-2020-4774.pdf?version=1> [Acceso en junio 2023]

NTT DATA (2023) *About Us*. Disponible en: <https://mx.nttdata.com/es/about-us> [Acceso en mayo 2023]

NTT DATA FOUNDATION (2023). *NTT DATA Foundation*. Disponible en: <https://www.nttdatafoundation.com/es> [Acceso en junio 2023]

NTT DATA. (2022). *Informe de Sostenibilidad NTT DATA EMEAL 21 – 22*. Disponible en: https://sustainabilityemealreport.com/wp-content/uploads/2022/07/Informe_de_Sostenibilidad_NTT_DATA_EMEAL_21-22.pdf [Acceso en junio 2023]

NTT DATA (2023). *NTT DATA History*. Disponible en: <https://www.nttdata.com/global/en/about-us/ntt-data-history> [Acceso en junio 2023]

NTT DATA (2021). *Ntt data presenta ntt data emeal, la nueva compañía del grupo para europa, oriente medio, África y latino América liderada por Fritz Hoderlein*. Disponible en: <https://es.nttdata.com/newsfolder/ntt-data-presenta-ntt-data-emeal-la-nueva-compania-del-grupo-para-europa-oriente-medio> [Acceso en mayo 2023]

Pacto Mundial. (2018). *Ley 11/2018 Información no financiera y diversidad*. Disponible en: <https://www.pactomundial.org/leyes-directivas-normativas-sostenibilidad/ley-11-2018-de-28-de-diciembre-en-materia-de-informacion-no-financiera-y-diversidad/> [Acceso en junio 2023]

Pacto Mundial (2013). *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Disponible en: <https://www.pactomundial.org/leyes-directivas-normativas-sostenibilidad/real-decreto-legislativo-1-2013-de-29-de-noviembre-por-el-que-se-aprueba-el-texto-refundido-de-la-ley-general-de-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-y-de-su-inclusion-social/> [Acceso en junio 2023]

Redacción. (2013, 3 noviembre). La japonesa NTT Data compra el Grupo Everis por más de 550 millones de euros. *Infodefensa - Noticias de defensa, industria, seguridad, armamento, ejércitos y tecnología de la defensa*. Disponible en: <https://www.infodefensa.com/texto-diario/mostrar/3138276/japonesa-ntt-data-compra-grupo-everis-550-millones-euros> [Acceso en mayo 2023]

Ríos Jacobo, O.I (2019). *Key Performance Indicators (KPI)*.

RRHHDigital. (2023). *NTT DATA, reconocida como mejor empresa para trabajar en España por segundo año consecutivo*. Disponible en https://www.rrhhdigital.com/secciones/empresa/151926/index.php?id_seccion=45&id_subseccion=217 [Acceso en mayo 2023]

Universidad Complutense de Madrid. (2018). Informe de inserción laboral. Disponible en: [https://economicasyempresariales.ucm.es/data/cont/media/www/pag-87544/informe%20inserci%C3%B3n%20laboral%20\(2\).pdf](https://economicasyempresariales.ucm.es/data/cont/media/www/pag-87544/informe%20inserci%C3%B3n%20laboral%20(2).pdf) [Acceso en mayo 2023]

Velasco Landeros, T. N. (2018). *La satisfacción laboral, identidad organizacional y motivación laboral, como factores que influyen en la rotación de personal en empresas de servicios de consultoría y auditoría en México*. Disponible en: <http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/handle/123456789/25780> [Acceso en mayo 2023]