

Accenture Outsourcing Services S. A.

Estado de Información No Financiera

Ejercicio fiscal 2022

Índice de contenidos

1.	Elaboración del Estado de Información No Financiera	3
1.1.	Acerca de este informe	3
1.2.	Prioridades ESG	3
2.	Nuestra organización y estrategia	5
2.1.	Entorno empresarial y estructura.....	6
2.2.	Nuestra especialización por sectores económicos	8
2.3.	Responsabilidad digital	8
2.4.	Evolución: principales factores y tendencias.....	11
3.	Gobierno corporativo y políticas	12
3.1.	Nuestro programa de cumplimiento	15
3.2.	Políticas	24
4.	Nuestros clientes	24
4.1.	Servicios de sostenibilidad: nuestra respuesta al desafío mundial.....	25
4.2.	Sostenibilidad embebida en todo lo que hacemos.....	26
4.3.	Innovamos junto al ecosistema para abordar retos sociales.....	26
4.4.	Experiencia del cliente y reclamaciones	27
5.	Nuestros profesionales.....	27
5.1.	Invertimos en nuestras personas	28
5.2.	Inclusión y diversidad	31
5.3.	Salud y bienestar	34
6.	Comprometidos con la sociedad.....	36
7.	Medioambiente.....	36
7.1.	Hacia las cero emisiones netas	36
7.2.	Hacia los cero residuos: fomentando la economía circular	37
7.3.	Avanzamos hacia un uso eficiente de los recursos.....	38
7.4.	Nuestras certificaciones de medioambiente y energía	39
7.5.	Nuestros profesionales, claves para dar forma a un futuro sostenible.....	39
8.	Compra Responsable	39
	Anexo 1: Indicadores no financieros	44
	Anexo 2: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.....	57
	Anexo 3: Informe de verificación independiente del estado de información no financiera	65

1. Elaboración del Estado de Información No Financiera

1.1. Acerca de este informe

El informe da respuesta a los requerimientos de información de la 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 (RDL 1/2010 de 2 de julio) y la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015 de 20 de julio) de información no financiera y diversidad.

El informe forma parte del Informe de Gestión y evidencia el compromiso del órgano más alto de la compañía con la gestión y supervisión de los aspectos no financieros de la empresa.

En la redacción de este documento se han seguido las indicaciones de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad y demuestra el compromiso de la compañía con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Asimismo, para la elaboración de este informe se han tenido en cuenta las prioridades ESG.

La información reportada hace referencia al año fiscal 2022, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 de septiembre de 2021 hasta el 31 de agosto de 2022, siendo su alcance exclusivo de Accenture Outsourcing Services S. A.

El presente informe ha sido verificado externamente por la firma KPMG Asesores S.L.

1.2. Prioridades ESG

Evaluamos continuamente nuestras prioridades ESG en función de la importancia para nuestro negocio y nuestros grupos de interés. Hemos considerado nuestros objetivos ESG, nuestra gestión de riesgos y otros impactos relacionados con nuestros profesionales y operaciones globales. Asimismo, actualizamos nuestras prioridades para tener en cuenta las posibles implicaciones de temas críticos, como los efectos continuos de nuestro trabajo en las comunidades en crisis y los refugiados, así como la necesidad de un mayor foco en la salud, el bienestar, los profesionales y los lugares de trabajo.

Nuestro procedimiento

Análisis

- Revisamos las últimas opiniones sobre cuestiones ESG de organizaciones no gubernamentales (ONG) relevantes, organismos de la industria y el mundo académico; marcos y buenas prácticas, como las métricas universales de ESG del Foro Económico Mundial; y benchmarks del SDG Ambition.
- Analizamos las peticiones de nuestros clientes en materia ESG y las nuevas prioridades (por ejemplo, como parte de las propuestas o de las revisiones de cumplimiento de los proveedores).

Benchmarking

- Seguimos utilizando software especializado para llevar a cabo una evaluación comparativa detallada y un análisis de las cuestiones ESG recientes y emergentes entre los pares, competidores y otras organizaciones.

Consultas externas

- Entrevistamos a los principales grupos de interés, incluyendo partners del ecosistema, ONGs, académicos, etc., para que pudieran comentar sobre las prioridades ESG planteadas y clasificarlas en términos de importancia.
- Trabajamos con nuestro equipo de Investor Relations para entender las opiniones de los inversores que se recogieron a través de nuestro proceso anual de contacto con los accionistas.

Consultas internas

- Trabajamos directamente con nuestros líderes senior para identificar posibles cambios en nuestras prioridades ESG.
- Realizamos entrevistas con los líderes de negocio de la compañía y expertos en la materia en áreas como recursos humanos, riesgo, medioambiente e innovación.
- Los grupos de trabajo con profesionales de distintas áreas nos ayudaron a captar lo que más importa a nuestros profesionales.

Lista de las prioridades ESG:

Medioambiente:

Cambio climático y emisiones de carbono

Promoción de la sostenibilidad de los clientes

Residuos, incluidos los electrónicos

Agua

Naturaleza y biodiversidad

Social:

Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades

Atracción, retención y desarrollo del talento

Bienestar y compromiso de los empleados

Compras responsables (incluyendo la diversidad de los proveedores)

Derechos humanos

Aportación a la comunidad

Impacto social

Gobernanza:

Privacidad de los datos y ciberseguridad

Innovación y tecnología responsable

Ética y anticorrupción

Gobernanza ESG

Promoción de las políticas públicas

Inversión responsable

Nota: Las prioridades marcadas en negrita representan nuestras más altas prioridades.

2. Nuestra organización y estrategia

Somos una compañía global de servicios profesionales, líder en capacidades digitales, de cloud y de seguridad. Combinando una experiencia inigualable y habilidades especializadas en más de 40 sectores económicos, prestamos servicios de Estrategia y Consultoría, Tecnología, Operaciones, Industry X y Song, impulsados por la red de centros de tecnología avanzada y operaciones inteligentes más grande del mundo.

Cumplimos la promesa de la tecnología y el ingenio humano. Y, según creemos, hoy en día pocas cosas son tan prometedoras como la sostenibilidad. Estamos convencidos de que la sostenibilidad es la nueva digitalización que transformará la forma en la que vivimos y trabajamos, generará nuevas fuentes de valor y crecimiento extraordinario, y estará presente en todo lo que hagamos. Por eso, hemos hecho de la sostenibilidad una de nuestras máximas prioridades. No solo porque es lo correcto, sino porque creemos que será una de las fuerzas de cambio más potentes de nuestra generación.

Nuestra estrategia de crecimiento sostenible se basa en la generación de Valor 360° para nuestros clientes, profesionales, accionistas, partners y la sociedad. Así, para hacer del valor un concepto tangible, medimos nuestro éxito no solo en términos de resultados financieros, sino que tenemos en cuenta otros aspectos como la sostenibilidad, la inclusión y la diversidad o el crecimiento de nuestros profesionales, entre otros.

Desde 2008, de manera global somos firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, a nivel local somos miembro de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Nos comprometemos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Objetivos Prioritarios



5.5 Participación plena e igualdad de oportunidades

5.b Mejorar el uso de las TIC



8.2 Diversificación, tecnología e innovación

8.5 Pleno empleo y trabajo decente

8.8 Protección y derecho laboral seguro



9.2 Industria inclusiva y sostenible

9.5 Investigación científica y capacidad tecnológica



10.2 Promoción de la inclusión social y económica de todas las personas

	12.2	Gestión sostenible y uso eficiente de los recursos
	12.5	Reducción, reciclado y reutilización de residuos
	13.1	Adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales
	13.2	Aplicación de medidas relativas al cambio climático en las estrategias
	16.5	Reducir la corrupción y el soborno
	16.6	Creación a todos los niveles de instituciones eficaces y transparentes
	17.16	Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Objetivos Secundarios



Objetivos en los que impactamos indirectamente



2.1. Entorno empresarial y estructura

Somos una compañía con un propósito claro, que impulsa la innovación, da forma a ideas vanguardistas y aprovecha las tecnologías emergentes para anticiparse a las necesidades de las organizaciones. Todo ello gracias al talento de nuestros más de 721.000 profesionales en el mundo — que prestan servicio a clientes en más de 120 países, con oficinas en 50 de ellos— y más de 4.100 en España, que operan desde las principales ciudades de nuestra geografía.

Nuestras áreas de servicio son las siguientes:

Estrategia y Consultoría

Ayudamos a los directivos de organizaciones líderes a nivel mundial a definir su estrategia y acelerar la reinversión total de su compañía para impulsar el crecimiento, mejorar la competitividad, fomentar mejoras operativas, reducir costes y generar valor sostenible 360° a todos sus grupos de interés. Combinamos nuestro profundo conocimiento sectorial con nuestras capacidades en tecnología, datos, analytics, inteligencia artificial (IA) e innovación,

y nuestro talento y habilidad en la gestión del cambio para ayudar a reinventar cada parte de la empresa.

Song

Trabajamos para acelerar el crecimiento y el valor que ofrecemos a nuestros clientes centrándonos en necesidades existentes en constante cambio. Nuestros servicios abarcan desde la generación de la idea hasta su ejecución: crecimiento, diseño de productos y cultura, tecnologías y plataformas de experiencia, estrategia de medios y de marketing, creación de campañas y gestión de canales de contenido. Gracias a nuestro sólido vínculo con nuestros clientes y nuestro profundo conocimiento del sector, estamos posicionados de manera estratégica para operar de manera ágil a través del potencial de la imaginación, la tecnología y la inteligencia.

Además, en España, Fjord y Shackleton, agencias de diseño e innovación y comunicación publicitaria respectivamente, han pasado a integrarse y formar parte de Song.

Tecnología

Proporcionamos servicios y soluciones innovadoras e integrales capaces de abordar los desafíos que enfrentan las organizaciones hoy en día, incluyendo la manera de gestionar el cambio e impulsar nuevas oportunidades de crecimiento. Estas abarcan cloud, integración de sistemas y gestión de aplicaciones, seguridad, servicios de plataformas inteligentes, servicios de infraestructura, servicios de ingeniería de software, datos e inteligencia artificial, y otros servicios a través de nuestros Advanced Technology Centers. Innovamos continuamente en nuestros servicios, capacidades y plataformas a través de la adopción temprana de nuevas tecnologías como blockchain, robótica, 5G, computación cuántica y edge computing.

Además, nos apoyamos en nuestros hubs de innovación en todo el mundo para ayudar a nuestros clientes a innovar a una velocidad, escala y alcance inigualables. Contamos con sólidas relaciones con las principales compañías tecnológicas líderes en todo el mundo, al igual que con startups, lo que nos permite mejorar nuestra oferta de servicios, aumentar nuestras capacidades y ofrecer valor de negocio diferenciador a nuestros clientes. Nuestra cercanía con el ecosistema nos da una ventaja competitiva significativa y nos convierte en socios clave para una amplia gama de proveedores tecnológicos, incluyendo Amazon Web Services, Google, Microsoft, Oracle, Salesforce o SAP, entre otros.

Operaciones

Operamos los procesos de negocio de nuestros clientes enfocados tanto en las distintas áreas y departamentos dentro de las organizaciones (Finanzas, Cadena de Suministro o Marketing y Ventas, entre otros) como en los servicios específicos para los diferentes sectores (seguridad, banca, seguros o servicios de salud, entre otros). Ayudamos a nuestros clientes a reinventarse a través de operaciones inteligentes, SynOps, plataformas humano-máquina, apoyados en datos, para impulsarles a mejorar su productividad, experiencia del cliente y resultados a velocidad y escala.

Industry X

Combinamos nuestras capacidades digitales y nuestro profundo conocimiento y experiencia en ingeniería y fabricación. Gracias al poder de los datos y a la colaboración con diferentes

partners del ecosistema ayudamos a nuestros clientes a reinventar sus productos a través de su diseño, suministro, fabricación, reparación, retorno y renovación, entre otros. Mediante el uso de los datos y las últimas tecnologías como gemelos digitales, inteligencia artificial, internet de las cosas, cloud/edge, 5G, robótica avanzada y metaverso, podemos incorporar una mayor resiliencia, productividad y sostenibilidad en sus principales operaciones. Esto facilita la creación de experiencias hiperpersonalizadas y de productos y servicios inteligentes.

2.2. Nuestra especialización por sectores económicos

Creemos que la profundidad y amplitud de nuestro conocimiento sectorial es una de nuestras principales ventajas competitivas. Nuestra experiencia nos permite conocer los distintos sectores económicos o industrias, su evolución, los problemas a los que se enfrentan y las tecnologías emergentes que les son de utilidad. Esto nos ayuda a ofrecer soluciones a medida de cada cliente y acelerar la creación de valor.

Nuestra experiencia sectorial y capacidades están organizadas en cinco grupos industriales:

Comunicaciones, Medios y Tecnología

- Comunicaciones y medios de comunicación
- Alta tecnología
- Software y plataformas

Servicios financieros

- Banca y Mercado de capitales
- Seguros

Sanidad y Sector Público

- Sanidad
- Sector público

Products

- Bienes de consumo, Retail y Turismo
- Industria
- Industria farmacéutica

Resources

- Recursos naturales e industria química
- Energía
- Utilities

2.3. Responsabilidad digital

A medida que la tecnología se vuelve aún más omnipresente en nuestras vidas, la confianza se vuelve primordial. Para crear -y mantener- la confianza en la era digital actual, las empresas deben utilizar los datos y la IA de forma ética en la información de los clientes, el desarrollo de productos y la formación de los profesionales.

Al utilizar la tecnología de forma responsable, tenemos en cuenta las consecuencias de nuestras innovaciones, tanto positivas como negativas, para las personas, el planeta y la economía.

2.3.1. La seguridad y privacidad de la información

La protección de los datos es una de nuestras responsabilidades más importantes a la hora de construir y mantener la confianza, no sólo con nuestros profesionales, sino también con nuestros clientes y partners. Trabajamos continuamente en nuestro enfoque de la seguridad de la información y la protección de datos, identificando las amenazas emergentes e impulsando un comportamiento adecuado para prevenir y mitigar los ataques.

Nuestras áreas de actuación

Disponemos de políticas de seguridad que aplican a todas nuestras áreas de negocio y países en los que estamos presentes, garantizando, así, el cumplimiento de nuestros altos estándares en cada una de las actividades que realizamos:

1. Concienciar, formar y comunicar
2. Anticiparse a las amenazas
3. Proteger nuestros datos y los de nuestros clientes
4. Responder de forma ágil y adecuada a los incidentes de seguridad
5. Construir la infraestructura tecnológica necesaria para la protección de los datos
6. Gestionar el riesgo

Certificaciones y avales

Trabajamos para alcanzar los estándares de seguridad identificados como esenciales:

- ISO 27001: Estándar de seguridad que valida que nuestros procesos y controles proporcionan un marco efectivo para proteger la información de nuestros clientes y nuestra compañía. Hemos sido una de las primeras compañías en adoptar la norma ISO 27001 (2013).
- ISO 27701: Hemos sido la primera organización global en obtener la certificación ISO 27701 de la British Standards Institution (BSI) a nivel mundial, tanto en nuestro negocio empresarial como en el de servicio al cliente.
- CSA STAR Cloud: Contamos con esta certificación para servicios en la nube proporcionados por Accenture Private Cloud y su organización CIO.
- Certificación Cyber Essentials del Reino Unido: Mantenemos la certificación Cyber Essentials del Reino Unido, que se requiere para los proveedores del gobierno de este país.
- Esquema Nacional de Seguridad categoría ALTA para los Sistemas de información que soportan los servicios de: Centro de Servicios al Usuario TIC, Gestión (remota) del Puesto de Usuario, Gestión de Servicios TI, Administración y Operación de Centro de Proceso de Datos en infraestructura (del cliente o la compañía), Desarrollo de Aplicaciones y Mantenimiento y Evolutivos de Aplicaciones y Consultoría en diversas localizaciones de España.

Adicionalmente a estas certificaciones, nuestra estrategia de seguridad ha sido reconocida por otras entidades independientes, que nos posicionan como un referente en la protección de datos, privacidad y ciberresiliencia:

- Controles de seguridad críticos de CIS Versión 7.1.: Nos mantenemos “en” o “por encima de” nuestros pares y verticales de la industria en las 20 categorías, validado por evaluación y comparativa de terceros.
- Marco de seguridad cibernética (CSF) del NIST: Nos evalúan como “en” o “superior” en todas las categorías frente a nuestros pares y verticales de la industria por BSI NIST Cyber Security Framework.
- Hemos sido reconocidos como el principal proveedor de servicios de seguridad gestionada en el informe Forrester Wave: European Managed Security Services Providers, Q3 2022. Esta investigación incluye un análisis de los 10 Proveedores de Servicios de Seguridad Gestionada más importantes de Europa.

2.3.2 Utilizamos las últimas tecnologías de forma ética y responsable

Trabajar como una empresa responsable implica ir más allá de los requerimientos legales y tener especial cuidado de los aspectos éticos en torno a las personas. Por eso, nuestro compromiso es asegurar que nuestro trabajo fundamentalmente a través de las nuevas tecnologías, no impacte negativamente y busque impactar positivamente en las personas o el planeta, teniendo especialmente en cuenta los aspectos éticos. Con este objetivo, hemos lanzado diferentes iniciativas:

Biometría responsable: Contamos con unos principios y procedimientos para asegurar que esta tecnología, centrada en la identificación de personas según sus características biológicas o de comportamiento – reconocimiento facial, por voz o por huella dactilar, entre otros – es utilizada de forma responsable. Esto nos permite asegurarnos de la utilización ética y justificada de esta tecnología. Además, evaluamos sus beneficios y consecuencias e informamos a las personas. Por otro lado, promovemos el uso de estándares internacionales de seguridad e intercambio de datos y protegemos la privacidad.

Uso de datos en servicios públicos: supervisamos de manera especial los proyectos que utilizan analítica de datos para los servicios públicos a fin de garantizar un uso ético.

Inteligencia artificial responsable: Tenemos en cuenta la importancia de la innovación responsable y consideramos que la IA y las tecnologías relacionadas son una de nuestras principales prioridades en materia ESG. Conforme a nuestros principios de IA responsable, creemos que la IA debe ser segura y salvaguardar los derechos humanos. Además, debe ser utilizada para generar valor y un impacto positivo en el planeta y los grupos de interés, siempre respetar la privacidad de las personas y actuar bajo su consentimiento. Debe ser, asimismo, justa y explicable, utilizando datos representativos y equipos inclusivos para asegurar la equidad y garantizando la inteligibilidad durante su diseño para el entendimiento de las decisiones tomadas. La supervisión e intervención humana y el análisis de riesgos también tiene que ser debidamente contemplado. Por eso, promovemos activamente que se monitoricen de forma constante los modelos de IA para asegurar su correcto funcionamiento en el tiempo, su reproductibilidad y trazabilidad.

Empleabilidad de las personas: El cuidado de la empleabilidad de las personas es parte fundamental de nuestra propuesta de valor, queremos contribuir a que cualquier persona pueda prosperar en el ámbito profesional. Por eso, en todas las oportunidades de transformación que afecten a la plantilla de nuestros clientes, siempre les ofrecemos nuestra amplia gama de servicios con los que pueden desarrollar las acciones necesarias para mejorar la empleabilidad de sus profesionales.

Experiencia de usuario: Durante el último año, hemos trabajado en la elaboración de unos estándares de experiencia responsable que ayudan a evitar riesgos de manipulación, exclusión o daño a las personas o al planeta y a generar experiencias éticas, inclusivas, accesibles, transparentes y seguras que reflejen los valores de nuestra compañía.

2.4 Evolución: principales factores y tendencias

Somos expertos en adelantarnos a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado. Por eso, ponemos especial foco en los temas que consideramos estratégicos y prioritarios tanto para nuestro propio crecimiento como para el de nuestros clientes.

Cloud

Las tecnologías cloud permiten a las compañías ganar en escala y adaptabilidad, acelerar la innovación, mejorar la agilidad, optimizar sus operaciones y reducir sus costes. El cloud no solo puede ayudar a las compañías a enfrentarse al actual entorno cambiante, sino que además puede llevarlas hacia un crecimiento sostenible.

Llevamos invirtiendo en cloud una década y, cuando detectamos que la pandemia aceleraría el viaje a la nube de nuestros clientes, creamos Accenture Cloud First, con el objetivo de unir todas nuestras capacidades.

Plataformas

Para beneficiarse del poder de las nuevas tecnologías, las empresas deben aprovechar las plataformas tecnológicas que aúnan las capacidades clave para construir organizaciones que avancen hacia nuevos modelos de negocio.

En la compañía, llevamos tiempo siendo conscientes de las ventajas de estas tecnologías, por lo que hemos incrementado nuestras propias capacidades mientras ampliábamos nuestro ecosistema de partners. Así, combinamos el potencial de las plataformas líderes — SAP, Oracle, Microsoft, Salesforce, Workday y más— con nuestra inteligencia, innovación y capacidades industriales para impulsar la transformación a gran escala.

Seguridad

Los ciberataques son algo común hoy en día, con efectos importantes no solo en la imagen, reputación y futuro de las compañías, sino también en sus clientes, empleados o socios.

Trabajamos para mejorar la resiliencia de los negocios contra las ciberamenazas mientras sus ecosistemas y las cadenas de suministro se amplían. Adaptamos la ciberseguridad a las necesidades de las empresas, defendemos a las organizaciones de los ataques de manera proactiva y con métodos inteligentes específicos para su sector, con el objetivo de que tengan confianza en que están seguras.

Industry X

El desarrollo de productos, la ingeniería de diseño, la fabricación y la cadena de suministro son la última frontera en transformación digital. Las empresas necesitan cambiar desde el

core de sus negocios y crear una estructura digital que abarque desde sus clientes hasta el conjunto de su cadena de valor.

Nos adelantamos hace casi una década para facilitar a nuestros clientes esta transformación, mientras trabajamos para construir unas capacidades únicas y un ecosistema de partners que nos permite combinar el poder de la digitalización con servicios de ingeniería tradicional.

Datos

El data abre la puerta a nuevas oportunidades para que las organizaciones puedan crecer y diferenciarse de su competencia mientras aceleran sus resultados. Los directivos buscan formas de mejorar la eficiencia, abrir nuevas vías para generar beneficios y generar nuevos modelos de negocio, y todos estos caminos tienen un denominador común: el dato.

Cada organización se enfrenta a retos únicos y prioridades, por eso ayudamos a buscar el mejor camino para crear valor, impulsando transformaciones a través de los datos, a través de modernas plataformas e inteligencia artificial.

Inteligencia Artificial

La inteligencia artificial es un conjunto de tecnologías que se combinan para que las máquinas puedan percibir, comprender, actuar y aprender con niveles de inteligencia similares a los de una persona. Cuando estas tecnologías se combinan con datos, analítica y automatización, pueden ayudar a las empresas a cumplir mejor sus objetivos.

Applied Intelligence es nuestra metodología exclusiva para utilizar IA, analítica y automatización (y los datos necesarios para ello) de un modo que beneficie a todas las personas y todos los procesos. Guiamos a las organizaciones para que puedan invertir en las soluciones y servicios escalables que les permitan cumplir sus objetivos de negocio en menos tiempo.

Sostenibilidad

Estamos convencidos de que al igual que la revolución industrial transformó nuestra forma de vivir y trabajar, la sostenibilidad generará nuevas fuentes de valor y crecimiento extraordinario, y estará presente en todo lo que hagamos. Por eso, hemos hecho de la sostenibilidad una de nuestras máximas prioridades, no solo porque es lo correcto, sino porque creemos que será una de las fuerzas de cambio más potentes de nuestra generación. De esta manera, embebemos la sostenibilidad en todo lo que hacemos, con todos los que trabajamos, creando tanto valor empresarial como impacto sostenible, gracias a la tecnología y al ingenio humano.

3. Gobierno corporativo y políticas

Accenture Outsourcing Services S.A. tiene como Órgano de Administración de la Sociedad un Administrador Único.

Contamos con un modelo de gobierno corporativo que vela por que se cumplan los más estrictos estándares de ética e integridad en cada aspecto y en cada situación. Para ello, se han desarrollado un conjunto de guías y políticas que recogen desde los principios básicos

de actuación que regulan la toma de decisiones de la dirección, hasta las funciones, la composición y el desempeño del máximo órgano de gobierno y de sus comités.

El Consejo de Administración, máximo exponente del gobierno corporativo de la compañía a escala global, es responsable de elaborar, desarrollar y supervisar con transparencia la estrategia, las operaciones y la gestión. Además, supervisa a la dirección de la compañía, en la que se ha delegado la autoridad para administrar las operaciones del día a día de la empresa.

Todos los miembros del Consejo de Administración ya sean profesionales de la compañía o externos a la organización, deben actuar de acuerdo con el Código de Ética Empresarial (COBE, por sus siglas en inglés), lo que implica la estricta adhesión a las políticas relacionadas con conflictos de intereses, confidencialidad y conducta ética.

El Consejo de Administración está compuesto por cuatro comités permanentes:

- Comité de Auditoría
- Comité de Compensación, Cultura y Personas
- Comité Financiero
- Comité de Nombramiento, Gobierno y Sostenibilidad

Ponemos especial foco en fomentar un entorno ético y de relaciones de confianza con los grupos de interés y velamos tanto por el cumplimiento de los requisitos normativos legales de cada uno de los países en los que la organización desarrolla su actividad como de las normas acordadas internacionalmente.

Tenemos clara la base sobre la que construimos la confianza: la ética, los derechos humanos y un gobierno corporativo sólido que impulsen nuestro crecimiento futuro, nuestra diferenciación en el mercado y que protejan a nuestros profesionales, nuestros clientes, nuestra marca y nuestros resultados.

Comité ESG de la compañía en España

A nivel local, nuestro Comité ESG de España, Portugal e Israel lleva a cabo la supervisión de la estrategia, objetivos, riesgos, oportunidades, avances y comunicación de los aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo a lo largo de toda nuestra actividad en España, Portugal e Israel. Además, junto a las comisiones delegadas que le dan apoyo, determina los planes de acción en ESG que afectan al conjunto de nuestra actividad y a las distintas áreas que conforman nuestra compañía en los tres países. El Comité está formado por un conjunto de personas clave de la compañía, incluyendo el presidente y Administrador Único que es el encargado de la gobernanza ESG a nivel Iberia y España.

Además, en España contamos con un equipo de Negocio Responsable, formado por 17 expertos en sostenibilidad, que impulsa la acción responsable y sostenible de toda nuestra actividad, dialogando con todas las áreas y realizando un seguimiento conjunto de los avances.

Liderando con integridad y creando una cultura ética

En el actual entorno regulatorio, en constante evolución, para tomar buenas decisiones es necesario considerar una serie de factores complejos y tener en cuenta las posibles consecuencias de las acciones que llevemos a cabo. Asegurar un modelo de ética empresarial compartido por nuestros más de 721.000 profesionales en el mundo (y más de 4.100 en España) no es tarea sencilla. Para ello, resulta fundamental contar con un Código de Ética Empresarial bien definido, que ayude a las personas a acceder a la información que necesitan.

Con el objetivo de que nuestros profesionales puedan comprender y ser fieles a nuestro Código de Ética Empresarial, desarrollamos varios cursos formativos en ética, cumplimiento y derechos humanos. Estos cursos suelen ser cortos, visualmente atractivos, interactivos y realizados frecuentemente. Asimismo, contamos con una línea de ayuda de ética.

Desde 2017, contamos con un chatbot (software de inteligencia artificial que conversa con las personas dando respuesta a sus dudas y haciéndoles sugerencias) que guía de manera sencilla e intuitiva a nuestros profesionales para que puedan encontrar contenidos y recursos sobre nuestro COBE. El chatbot está continuamente mejorando en análisis, inteligencia artificial y aprendizaje automático para mejorar su procesamiento del lenguaje. Todo ello, ayuda a mostrar tendencias en tiempo real que nos permiten adaptar las respuestas del chatbot e identificar nuevos temas y oportunidades de formación, al tiempo que conservamos el anonimato del usuario.

Además, alentamos a nuestros profesionales a hablar sobre conductas irrespetuosas, inapropiadas, poco éticas o ilegales de cualquier tipo, y tenemos tolerancia cero con las posibles represalias contra cualquiera que pueda plantearlas de buena fe. En la compañía, nos tomamos muy en serio todas las inquietudes que recibimos, ya sea a través de un supervisor, un mentor, uno de nuestros managing directors, un profesional del área Legal o de Recursos Humanos.

Durante el año 2022, en Accenture Outsourcing Services S. A. se ha producido un caso de conducta inapropiada cerrado con una carta escrita de amonestación.

Las inquietudes también se pueden trasladar de forma anónima, en aquellos lugares en los que la ley lo permite, a través de la Línea de ayuda de ética empresarial de la compañía, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Guiando el comportamiento de nuestros profesionales: la conducta cuenta

Parte fundamental de nuestra cultura empresarial es el respeto a nuestros valores corporativos. “Haz que tu conducta cuente” es el lema principal de nuestro COBE y articula cinco principios, que deben guiar el comportamiento de nuestros profesionales:

- Hablar sobre nuestras preocupaciones, sabiendo que no toleramos las represalias
- Respetar al individuo
- Ser embajadores de la compañía
- Aplicar el principio de meritocracia y la no discriminación
- Asegurar que nuestros intereses no creen conflictos para la compañía

Derechos humanos: apoyamos y respetamos los derechos de nuestros profesionales

Nuestros valores corporativos, incluido nuestro compromiso de hacer negocios de manera ética, legal e íntegra, son la base de nuestra cultura empresarial.

Estamos convencidos de que nuestro compromiso con los derechos humanos tiene implicaciones en todos los aspectos de nuestro negocio y requiere de la involucración de nuestros directivos, de nuestros profesionales y de nuestros proveedores. Por eso, tal como recoge nuestro COBE, ponemos todos nuestros esfuerzos en mejorar el impacto que, en términos de derechos humanos, tienen los negocios y operaciones que desarrollamos en aspectos como la diversidad e igualdad de oportunidades, el empleo y las prácticas laborales dignas, mantener un ambiente respetuoso para nuestros profesionales, evitar el acoso y respetar sus derechos, la seguridad y la salud, la cadena de suministro, la privacidad de datos y anticorrupción.

Tanto nuestros clientes como nuestros grupos de interés valoran la transparencia que mostramos a la hora de comunicar nuestros compromisos y políticas en materia de derechos humanos. Así, hemos hecho públicas nuestras políticas globales sobre cómo plantear inquietudes legales y éticas y prohibir las represalias, así como la trata de personas, el trabajo forzado y el trabajo infantil.

También nos adherimos a los principales tratados y documentos internacionales sobre derechos humanos: la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Pero nuestros esfuerzos para garantizar y promover los derechos humanos no acaban ahí. Nos interesamos por conocer las mejores prácticas del mercado y buscamos fórmulas que mejoren aún más nuestros compromisos.

3.1 Nuestro programa de cumplimiento

La importancia de la anticorrupción: actuar con honestidad e integridad

Nos comprometemos a hacer negocios de forma ética. Nuestro COBE y las políticas anticorrupción relacionadas que forman parte de nuestro programa global de Ética y Cumplimiento y nuestros esfuerzos en la protección de derechos humanos, requieren que nuestros profesionales y proveedores cumplan con las leyes anticorrupción en todos los lugares donde hacemos negocios (incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU., la Convención de la OCDE para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales, la Convención de la ONU contra la Corrupción y la Ley de Soborno del Reino Unido).

Somos miembros de la Alianza contra la corrupción del Foro Económico Mundial (FEM), que reúne a empresas con políticas de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción. En nuestro caso, aplicamos estas políticas a todas las personas que trabajan en la compañía, sin importar el país en el que estén o la entidad concreta para la que trabajen.

Continuamente revisamos y hacemos evolucionar nuestro programa de Ética y Cumplimiento, y la forma en la que se lo hacemos llegar a nuestros profesionales. Así, proporcionamos formación básica a todos nuestros empleados y otra más avanzada a

aquellos con puestos de alto riesgo. Asimismo, ofrecemos cursos presenciales a profesionales del área legal en países de alto riesgo.

Tenemos una política de tolerancia cero con la corrupción y realizamos un seguimiento y un control continuo del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, como parte integral de nuestro Programa de Gobierno Corporativo.

Nuestros seis programas de cumplimiento global abordan nuestros mayores riesgos de cumplimiento:

- Anticorrupción
- Blanqueo de capitales
- Lucha contra la competencia desleal
- Protección de datos personales
- Relaciones con funcionarios públicos
- Cumplimiento comercial

A escala global, nuestros programas internos de cumplimiento, capacitación y sensibilización están diseñados para prevenir, detectar y corregir violaciones del código ético en todo el mundo, conscientes de que, dado el carácter global de nuestra compañía existen determinados sectores y zonas geográficas en los que el riesgo es mayor. También dedicamos una especial atención y esfuerzo a nuestro programa de cumplimiento, para lograr que todos los profesionales se ajusten a las normas antisoborno y a las leyes contra la corrupción en todas las regiones y sectores en los que opera la compañía.

De acuerdo con nuestras Guías de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración es responsable de gobernar y supervisar la estrategia, las operaciones y la administración de la compañía.

Los deberes fiduciarios de los directores incluyen la supervisión de los programas de cumplimiento corporativo, a los que también se hace referencia específica mediante ciertas reglas y pautas.

La responsabilidad de la supervisión del Programa de Ética y Cumplimiento se ha delegado en el Comité de Auditoría del Consejo de Administración.

La Carta del Programa de Ética y Cumplimiento ha sido adoptada por el Comité de Auditoría y establece el alcance y las responsabilidades principales en esta materia.

Nuestro COBE prohíbe cualquier tipo de corrupción y no admite dar o aceptar sobornos. Además, las políticas internas y diversos procedimientos específicos proporcionan orientación sobre la selección e incorporación de terceros y sobre la realización y aceptación de regalos.

El Modelo de Prevención de Delitos: cultura de cumplimiento normativo

En nuestro Modelo de Prevención de Delitos en España se explicitan las medidas de “control debido” establecidas por la compañía, así como el procedimiento de investigación y respuesta ante la ruptura de estas, de acuerdo con la Ley en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Conforme a nuestra cultura de cumplimiento y ética empresarial, hemos designado al Comité de Compliance como encargado de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos. El Comité de Compliance se reúne al menos una vez cada dos meses y siempre que lo considere necesario alguno de sus miembros o el Compliance Auditor.

Entre las funciones más importantes del Comité de Compliance se encuentran:

- Presentar el Modelo de Prevención de Delitos y el Mapa de Riesgos al órgano de administración correspondiente.
- Impulsar el Modelo de Prevención de Delitos.
- Sensibilizar a nuestros profesionales.
- Hacer un seguimiento del correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

Todos los miembros del Comité de Compliance tienen poderes autónomos de iniciativa y control, reportando sus actuaciones y decisiones directamente al órgano de administración de la compañía. Nuestro Comité de Compliance está compuesto por las directoras de Financiero, Medios e Infraestructuras, Recursos Humanos y Legal.

Asimismo, contamos con la figura del Compliance Auditor, responsable de la operativa diaria en materia de prevención de delitos y de la realización de propuestas de modificación del mapa de riesgos. Esta figura no tiene poderes autónomos de iniciativa y control y reporta directamente al Comité de Compliance.

Por su parte, los Compliance Ambassadors colaboran con el Compliance Auditor en el análisis periódico de los riesgos de sus departamentos o funciones y en las auditorías de cumplimiento de las políticas y procedimientos aplicables. De modo continuo, el Compliance Auditor realiza auditorías internas con apoyo de los Ambassadors, cuyos resultados se presentan al Comité de Compliance. Además, sin perjuicio de las auditorías internas, el Comité de Compliance puede llevar a cabo otras auditorías internas o externas.

Durante 2022 no se ha registrado información sobre incidentes significativos de corrupción a través de los canales establecidos por el Departamento Legal.

La identificación y la gestión del riesgo

La compañía vela por la sostenibilidad del negocio en el tiempo, por lo que cuenta con un programa para la gestión de riesgos. Este proceso comienza, a escala global, en el Consejo de Administración, que se encarga de supervisar el programa de gestión del riesgo, tanto de forma directa como a través de sus comités permanentes.

La responsabilidad de supervisar el programa de gestión del riesgo de la organización, diseñado para identificar, evaluar y gestionar la exposición a los diferentes tipos de riesgo, recae en el Chief Operating Officer global, quien reporta al Chief Executive Officer.

En el marco de este programa, se procede a la identificación de los riesgos operacionales, estratégicos y financieros de la compañía, así como los posibles riesgos derivados de cambios legislativos o regulatorios; a la evaluación y priorización de cada uno de ellos en función de factores como la probabilidad de ocurrencia y la eficacia de la estrategia de mitigación; y a la elaboración de planes para controlar, gestionar y minimizar estos riesgos.

Asimismo, con el fin de supervisar áreas específicas en la gestión del riesgo, el Consejo de Administración recibe trimestralmente informes de los presidentes de los cuatro comités permanentes, que incluyen, cuando es necesario, actualizaciones relativas a los riesgos monitorizados por los diferentes comités:

Comité de Auditoría: Revisa tanto las directrices y políticas de la compañía relativas a la evaluación y gestión del riesgo como los principales riesgos financieros y de tecnología de

la información a los que está expuesta la compañía, incluyendo la ciberseguridad y la seguridad y privacidad de los datos, así como su seguimiento y eliminación. El comité trimestralmente actualiza el programa de Gestión de Riesgo Empresarial y revisa los riesgos de la compañía y la gestión de riesgos. El Comité de Auditoría también debate con los representantes de otros comités, al menos una vez al año, el proceso de evaluación de riesgos para aquellos monitorizados por dichos comités.

Comité de Compensación, Cultura y Personas: Revisa y debate con la dirección la evaluación de los riesgos relacionados con las personas y la cultura, incluyendo si alguno de los riesgos identificados en los programas tiene una alta probabilidad de tener un impacto material adverso en la compañía.

Comité Financiero: Revisa y debate los riesgos relativos a la gestión financiera que puedan afectar a la compañía, incluyendo los tipos de cambio de moneda extranjera, los riesgos de contraparte y de liquidez, las adquisiciones más importantes y el seguro de la compañía.

Comité de Nombramiento, Gobierno y Sostenibilidad: Evalúa la eficacia del Consejo de Administración y sus comités, centrándose especialmente en los problemas y riesgos más críticos y monitorizando la evolución de los riesgos ESG.

El Comité de Riesgos Corporativo en España

En la compañía, contamos con un Comité de Riesgos Corporativo (CRC) para cumplir con los requisitos de contar con un Comité de Auditoría y con un Comité de Riesgos (Ley 31/2014 por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo). Esta Ley no es de aplicación para el grupo Accenture en España, pero el Consejo de Administración ha establecido el CRC y ha adoptado el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por Acuerdo del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El papel del CRC consiste, fundamentalmente, en asesorar y prestar ayuda especializada al Consejo de Administración en todo aquello que tenga relación con la auditoría interna o externa, así como la calificación de los auditores y su independencia, la calidad e integridad de contabilidad, los controles, la información financiera de la compañía y el cumplimiento de la compañía con los requerimientos legales.

La compañía cuenta con el siguiente proceso de control y gestión de riesgos directos e indirectos eficaz y actualizado:

- Identificación de los riesgos operativos y regulatorios relevantes de la sociedad
- Fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable
- Determinación de la política de control y gestión de riesgos
- Supervisión de las actividades llevadas a cabo en la empresa para evaluar el entorno de control
- Evaluación de los riesgos previamente determinados como materiales para la compañía
- Determinación de las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse

- Análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos (incumplimientos de disposiciones legales y reglamentarias, incorrecciones, dificultades para llevarla a cabo, falta de transparencia, etc.)
- Realización de recomendaciones y seguimiento de las medidas correctoras propuestas
- Información al Consejo de Administración sobre los riesgos y las deficiencias identificadas
- Información al Administrador Único

Tenemos en cuenta riesgos e incertidumbres y trabajamos de manera constante en su monitorización y control, así como en la potencial modificación del mapa, pues no es un elemento estático.

Definición de los riesgos corporativos y su gestión

Hemos analizado el sistema de gestión de riesgos global y determinado que es el adecuado en relación con nuestro perfil y estrategia. La siguiente tabla establece ciertos riesgos que podrían afectar de manera adversa a nuestra situación financiera, los resultados de las operaciones (incluyendo los ingresos y la rentabilidad) y el precio de las acciones. La tabla también muestra algunas acciones destinadas a gestionar estos riesgos. Sin embargo, estas medidas pueden no ser adecuadas y efectivas para la gestión exitosa de estos riesgos en el futuro.

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Negocio	Los resultados de nuestras operaciones se han visto y pueden verse afectados negativamente en el futuro por las condiciones económicas y políticas adversas o inciertas y los efectos de estas condiciones pueden afectar al negocio de nuestros clientes y a los niveles de actividad.	La compañía está centrada en este riesgo debido a su potencial impacto en la evolución del negocio y/o a su sostenibilidad. Disponemos de un programa para la gestión de riesgos que comienza a escala global, en el Consejo de Administración y sus comités permanentes, que ayudan al Consejo a supervisar una parte de la gestión de riesgos general de la compañía.
	Nuestro negocio depende de la generación y el mantenimiento de la demanda por parte de los clientes de nuestros servicios y soluciones, incluso mediante la adaptación y ampliación de nuestros servicios y soluciones en respuesta a los cambios continuos en tecnología y oferta, y una importante reducción de dicha demanda o incapacidad para responder al entorno tecnológico en evolución podría afectar significativamente a los resultados de nuestras operaciones.	Ponemos especial foco en los temas que consideramos prioritarios tanto para nuestro propio crecimiento como para el de nuestros clientes: servicios de digital, cloud y seguridad que continúan evolucionando, así como proyectos de inteligencia artificial, realidad aumentada, automatización, blockchain, IoT, computación cuántica y edge computing, ingeniería de infraestructura y redes, productos inteligentes conectados, ingeniería y manufactura digital y soluciones as-a-service. Nos apoyamos en nuestros hubs de innovación en todo el mundo para ayudar a nuestros clientes a innovar a una velocidad, escala y alcance inigualables, así como en nuestra experiencia con las últimas tecnologías del mercado, nuestro amplio ecosistema de partners y nuestras capacidades de entrega globales que generan valor para nuestros clientes y nos ayudan a cumplir sus necesidades.

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	<p>Si no somos capaces de combinar nuestros profesionales y sus skills con la demanda de nuestros clientes en todo el mundo y la atracción y retención de profesionales con sólidas capacidades de liderazgo, los resultados de nuestras operaciones podrían verse afectados.</p>	<p>Nuestro objetivo es crear talento e impulsar el potencial de nuestros profesionales, para crear líderes y ayudarles a alcanzar sus aspiraciones profesionales y personales, al tiempo que se adaptan continuamente para satisfacer las nuevas demandas de los clientes. Disponemos de datos sobre las competencias de nuestros empleados, lo que nos permite responder con flexibilidad a las cambiantes necesidades de los clientes y recomendar una formación específica en función de los intereses de cada persona. También nos centramos en una formación rigurosa y específica para el puesto de trabajo a través de certificaciones clave del sector y asociaciones con las principales universidades de todo el mundo. También formamos a nuestros profesionales en materia de inclusión y diversidad. Equilibramos nuestra oferta de competencias con los cambios en la demanda de los clientes.</p>
	<p>Podríamos enfrentarnos a riesgos legales, de reputación y financieros si no protegemos los datos de clientes y/o los datos de la compañía de violaciones de la seguridad o ciberataques.</p>	<p>Contamos con un marco integrado de gestión del riesgo, que dispone de controles, políticas y métricas que se implementan de forma consistente en toda la organización para ayudarnos a proteger los datos sensibles y los sistemas. Además, estamos sujetos a leyes y regulaciones diseñadas para proteger esta información, por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).</p>
	<p>Los mercados en los que desarrollamos nuestra actividad son muy competitivos y podría ocurrir que no estemos en condiciones de competir de manera eficaz.</p>	<p>Véase el apartado “Clientes”. Además, reforzamos nuestro negocio con fusiones y adquisiciones de otras compañías que refuerzan nuestra estrategia y posicionamiento en el mercado.</p>
	<p>Nuestra capacidad para atraer y retener negocios y profesionales puede depender de nuestra reputación en el mercado.</p>	<p>Véase el subapartado de este mismo capítulo “Liderando con integridad y creando una cultura ética”.</p>
	<p>Nuestros compromisos e informes de divulgación medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) pueden exponernos a riesgos reputacionales y responsabilidades legales.</p>	<p>Véase el apartado “Gobierno corporativo y políticas”.</p>
	<p>Si no gestionamos y desarrollamos con éxito nuestras relaciones con</p>	<p>Establecemos alianzas con nuestros socios clave y con diferentes asociaciones,</p>

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	<p>socios clave o si no prevemos y establecemos nuevas alianzas en nuevas tecnologías, el resultado de nuestras operaciones podría verse negativamente afectado.</p> <p>Según se refleja en el informe de CDP 2021, a nivel global, en la compañía se identifican riesgos climáticos, regulatorios y físicos, así como los eventos climáticos extremos. Si no gestionamos estos riesgos podríamos enfrentarnos a una reducción de ingresos y mayores costes con impacto en nuestros profesionales (salud, absentismo...), daños en nuestras oficinas o disminución de la capacidad de producción por dificultades en el transporte o cadena de suministro.</p>	<p>especialmente en el ámbito de la tecnología y de la innovación, pero también en otros campos. Evaluamos estas alianzas de forma permanente.</p> <p>Tenemos implantado un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001 y en la ISO 50001 con el que controlamos los riesgos de carácter ambiental. Asimismo, verificamos nuestra huella de carbono en base a la ISO 14064-1.</p> <p>Periódicamente, revisamos la identificación y evaluación de requisitos legales en materia ambiental apoyándonos para ello en una herramienta externa desarrollada por una empresa especializada en esta materia.</p>
Financiero	<p>Nuestra rentabilidad podría sufrir si no podemos obtener precios favorables para nuestros servicios y soluciones, si no podemos seguir siendo competitivos, si nuestras estrategias de administración de costes no tienen éxito o si experimentamos ineficiencias en la entrega o no cumplimos con ciertos objetivos acordados o niveles de servicio específicos.</p> <p>Los cambios en nuestro nivel de impuestos, así como auditorías, inspecciones y políticas fiscales, o los cambios en la legislación fiscal o en su interpretación o aplicación podrían tener un efecto negativo importante en nuestro tipo impositivo efectivo, en el resultado de nuestras operaciones y en nuestra situación financiera.</p>	<p>Contamos con sistemas, herramientas, procesos y un lenguaje común para evaluar, administrar y mitigar el riesgo a lo largo del ciclo de vida de los contratos con nuestros clientes. El modelo de alineación es nuestra base. Sus cuatro bloques representan los elementos centrales de cualquier acuerdo: expectativa/contexto del cliente, acuerdo/estructura del contrato, plan y costo de la solución y capacidades subyacentes. Las evaluaciones de riesgos de oportunidad y entrega analizan los riesgos dentro y entre los diferentes aspectos de los acuerdos con nuestros clientes.</p> <p>Regularmente evaluamos los resultados de nuestras auditorías, investigaciones y políticas fiscales para determinar la idoneidad de nuestras obligaciones fiscales. Realizamos análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos. Asimismo, realizamos el seguimiento de las medidas correctoras propuestas e informamos al Comité de Riesgos Corporativo sobre los riesgos y las deficiencias identificadas.</p>

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	Los cambios en las normas contables o en las estimaciones e hipótesis que realizamos en relación con la preparación de nuestros estados financieros consolidados podrían afectar negativamente a nuestros resultados financieros.	La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias conocidas a la fecha de las estimaciones.
	Tipos de cambio	Operamos en el ámbito internacional y, por tanto, estamos expuestos a riesgos de cambio por operaciones con divisas, especialmente dólar americano. Nuestra área de tesorería gestiona el riesgo del tipo de cambio a través de una variedad de medidas, incluyendo las coberturas.
Operacional	Como resultado de la diversidad geográfica de nuestras operaciones y la continua expansión de nuestra estrategia de crecimiento en mercados globales clave, somos más susceptibles a ciertos riesgos.	A nivel global, tenemos planes de recuperación ante desastres.
	Si no somos capaces de gestionar los retos organizativos asociados con nuestro tamaño, podríamos no ser capaces de alcanzar nuestros objetivos de negocio.	Continuamos desarrollando e implementando procesos y herramientas para administrar nuestra empresa e inculcar nuestra cultura y valores fundamentales en todos nuestros profesionales. Además, hemos realizado y podemos seguir realizando cambios en nuestro modelo operativo, incluida la forma en la que nos organizamos.
	Podría ser que no tuviéramos éxito en la adquisición, inversión o integración de negocios que pudieran ser interesantes para nuestra compañía.	Nuestros procesos de integración cuentan con una metodología, procedimientos y modelo de responsabilidades que cubren desde la fase de análisis de potenciales compañías candidatas a integrar, y se extienden durante la fase posterior a la integración, monitorizando los riesgos.
Legal y regulatorio	Nuestro negocio podría verse negativamente afectado si incurrimos en responsabilidades legales dañando nuestra reputación.	Véase "Gobierno corporativo y políticas".
	Nuestras operaciones globales nos exponen a numerosos y a veces conflictivos requisitos legales y regulatorios, y la violación de estas regulaciones podría dañar nuestro negocio.	Nuestro Código de Ética Empresarial recoge como una de las seis conductas fundamentales el Cumplimiento de las Leyes reflejando así nuestro compromiso con el cumplimiento de todas las leyes, ya sean locales, nacionales o regionales. Nuestros profesionales, y quienes actúan en nuestro nombre, son responsables

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
		<p>de entender las reglas aplicables y trabajan con el departamento Legal para promover el cumplimiento de las leyes aplicables. El incumplimiento de la ley puede traer consigo daños significativos para la compañía, incluyendo sanciones económicas, prohibición de contratación con empresas públicas, daño a nuestras relaciones comerciales y a nuestra reputación.</p>
	<p>Nuestro trabajo con clientes de la Administración Pública nos expone a riesgos adicionales inherentes al entorno contractual con gobiernos.</p>	<p>Los clientes gubernamentales a menudo se reservan el derecho de realizar consultas e investigaciones de nuestras prácticas de negocio y el cumplimiento de los requisitos de los contratos, como la seguridad IT y las especificaciones de la cadena de suministro. Contamos con un programa de ética y cumplimiento que aborda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupción • Blanqueo de capitales • Competencia desleal • Protección de datos personales • Relaciones con funcionarios públicos • Cumplimiento comercial <p>Hemos establecido procedimientos sobre la interacción con los funcionarios públicos y las reglas relacionadas a las contribuciones políticas y actividades de campaña. Más información: "Nuestro programa de ética y cumplimiento".</p>
	<p>Si no podemos proteger o hacer valer nuestros derechos de propiedad intelectual, o si nuestros servicios o soluciones infringen los derechos de propiedad intelectual de terceros o si perdemos nuestra capacidad para utilizar la propiedad intelectual de terceros, nuestro negocio podría verse afectado negativamente.</p>	<p>Tomamos medidas para proteger los derechos de la compañía sobre la propiedad intelectual que desarrollamos.</p>

3.2 Políticas

Contamos con políticas globales, locales y con códigos de conducta que van más allá del cumplimiento de las leyes. Estas normas regulan la forma de trabajar de todos nuestros profesionales y la necesidad de informar sobre cualquier presunta irregularidad.

Normas y procedimientos internos de conducta:

- **Código Ético y de Conducta:** COBE

Procedimientos y políticas en materia de:

- **No discriminación, diversidad e igualdad de oportunidades:** policies 1001 Respetando al individuo, 1003 Viviendo nuestro principio de meritocracia, 1004 Abordar los conflictos de intereses personales y Planes de Igualdad
- **Formación:** policy 1151 Operaciones de formación
- **Compensación:** policies 1001 Respetando al individuo, 1003 Viviendo nuestro principio de meritocracia, 1004 Abordar los conflictos de intereses personales
- **Vacaciones:** policy 66 Vacaciones
- **Horario laboral:** policy 63 Informe de tiempo y gastos
- **Seguridad y salud:** política de seguridad y salud en el trabajo, empresa saludable y movilidad sostenible
- **Acoso laboral:** policies 1001 y 1001s Respetando al individuo
- **Medioambiental:** política de medioambiente y energía
- **Satisfacción del cliente:** policy 77 Satisfacción del cliente a nivel de cuenta
- **Compras:** policy 104 Aprobación de adquisiciones y autorización de pago y Normas de conducta para proveedores
- **Anticorrupción y soborno:** policy 150 Regalos, comidas, entretenimiento y viajes
- **Prevención de delitos:** policy 1518 Modelo de prevención de delitos
- **Overtime:** policy 823 Horas extraordinarias
- **Desconexión laboral:** política de desconexión digital
- **Teletrabajo:** política de teletrabajo

4. Nuestros clientes

A través de nuestras cinco áreas de servicio (Estrategia y Consultoría, Tecnología, Song, Industry X y Operaciones), combinamos la tecnología y el talento de nuestros profesionales para ayudarles a hacer frente a los principales desafíos en materia de sostenibilidad. Junto con nuestros partners, trabajamos con el objetivo de reinventar y transformar los negocios de nuestros clientes para que sean más sostenibles, creando valor y un impacto positivo en todos sus grupos de interés.

4.1 Servicios de sostenibilidad: nuestra respuesta al desafío mundial

Apoyándonos en nuestros años de experiencia y en las inversiones realizadas, hemos desarrollado un amplio abanico de servicios de sostenibilidad para ayudar a nuestros clientes a ser más sostenibles y competitivos:

Estrategia de sostenibilidad: Respalda todos nuestros servicios de sostenibilidad. Diseñamos estrategias empresariales que generan valor y un impacto sostenible y desarrollamos hojas de ruta capaces de impulsar la transformación a escala. Además, ayudamos a los líderes a tomar las decisiones correctas para que nuestros clientes puedan implementar su agenda ESG haciendo de la sostenibilidad un motor de cambio empresarial que les permita ser competitivos y ofrecer un valor cuantificable.

Transición hacia las cero emisiones netas de carbono: Alcanzar las cero emisiones netas de carbono se está convirtiendo en una prioridad para las empresas y los líderes gubernamentales. Sectores enteros tratan de encontrar con urgencia la forma de reinventar sus cadenas de valor para alcanzar un futuro sostenible. Con nuestra ayuda, los directivos pueden acelerar el progreso hacia sus objetivos de cero neto con un enfoque integral e innovador para conseguir la descarbonización.

Tecnología sostenible: Ayudamos a las organizaciones a aprovechar la tecnología para impulsar la sostenibilidad en sus negocios, operaciones, cadenas de suministro y su ecosistema, mientras nos aseguramos de que la tecnología se implanta de la forma más sostenible posible.

Cadenas de valor sostenibles: Ayudamos a nuestros clientes a construir cadenas de valor más sostenibles incorporando la sostenibilidad en cada función de la cadena de suministro y mediante la transformación basada en datos. Esto permite a las organizaciones desarrollar cadenas de valor más circulares, seguras y con cero emisiones, mientras les ofrecemos la información, las herramientas y la experiencia necesarias para embeber la sostenibilidad en cada eslabón de su cadena de suministro.

Medición de la sostenibilidad, datos y rendimiento: Cada vez es más frecuente que los líderes empresariales dediquen los mismos recursos a los problemas ESG que a sus finanzas. En un panorama complejo como el actual es necesario contar con una capacidad integral de gestión del desempeño basada en datos y que sea capaz de combinar objetivos financieros y no financieros. Por ello, para ayudar a nuestros clientes a tomar las decisiones estratégicas correctas e impulsar su proceso de transformación, les brindamos herramientas, tecnologías y una metodología holística.

Liderazgo y organización sostenibles: Impulsamos un cambio en las organizaciones que hacen de la ESG una prioridad a todos los niveles hacia modelos de negocio sostenibles que generan valor financiero y competitivo. Pero transformar las organizaciones para que sean más sostenibles también requiere nuevas habilidades, conocimientos y sistemas para ayudar a los líderes a realizar cambios significativos en todo el negocio.

Experiencias de marcas sostenibles para el cliente: La sostenibilidad es cada vez más prioritaria para los clientes, desde los productos y servicios que adquieren hasta las marcas que eligen. Ayudamos a convertir las intenciones de los consumidores en nuevos hábitos, creando experiencias de cliente sostenibles y cambiando al mismo tiempo la percepción sobre el compromiso de la marca con la sostenibilidad.

4.2 Sostenibilidad embebida en todo lo que hacemos

Como parte de nuestra estrategia de valor 360°, seguimos embebiendo la sostenibilidad en nuestro trabajo con clientes y en nuestros productos con el objetivo de crear valor de negocio y un impacto sostenible capaz de transformar compañías e industrias hacia un futuro cero neto.

A medida que ayudamos a nuestros clientes a crear su propio futuro, estamos transformando nuestro negocio de forma sostenible:

Aplicando los principios del green software a nuestro trabajo, permitiendo a nuestros clientes acelerar su transición hacia una organización tecnológicamente sostenible y ayudándoles a evaluar e impulsar estrategias de descarbonización.

Transformando la cadena de suministro para tener en cuenta la circularidad en la cadena de valor, identificando las oportunidades para eliminar los desechos y conseguir un neto positivo en recursos críticos como la energía, el agua o las emisiones, alargando la vida útil de los materiales lo máximo posible teniendo en cuenta un consumo circular y repensando cada paso del ciclo de vida de un producto.

Impulsando la inteligencia artificial responsable y trasladando principios éticos a través de la investigación, midiendo métricas y aplicando diversas metodologías, ofreciendo a los clientes herramientas útiles dentro del espectro de la gobernanza, rendición de cuentas, equidad e inteligibilidad. Aplicando estas prácticas en el diseño, implementamos y medimos la inteligencia artificial, empoderamos a nuestros clientes para embeber la inteligencia artificial responsable en sus operaciones diarias para que sean capaces de escalarla con confianza.

Construyendo equipos y perspectivas diversas en todo el proceso de desarrollo para conseguir una cultura de igualdad. Para ello, creamos experiencias para todo el mundo teniendo en cuenta la accesibilidad en el diseño y la cocreación de herramientas y soluciones inclusivas con nuestros clientes.

Estas acciones forman parte de nuestro compromiso por embeber la sostenibilidad en todo lo que hacemos y con todos nuestros grupos de interés con el objetivo de crear valor de negocio y un impacto sostenible, impulsado por la tecnología y el ingenio humano.

4.3 Innovamos junto al ecosistema para abordar retos sociales

A través de nuestro programa de Innovadores Sociales, ofrecemos formación a nuestros profesionales y les damos la oportunidad de convertir sus ideas para generar un impacto positivo en realidad con la puesta en marcha de distintos proyectos junto a nuestros clientes y ecosistema de partners. Así, juntos, aportamos soluciones innovadoras a algunos de los problemas más acuciantes a los que se enfrenta la sociedad y contribuimos al desarrollo sostenible.

Durante el año fiscal 2022, hemos ideado y puesto las bases de proyectos de innovación social en España en los que involucramos a nuestros clientes. Los proyectos de innovación social realizados durante este año buscan objetivos diversos que van desde acelerar la

transición a la sostenibilidad en varias industrias, modelizar el riesgo climático, monitorizar las emisiones de CO₂ o apoyarnos en la tecnología para cuidar la biodiversidad, hasta impulsar productos y servicios para personas con ingresos bajos, apoyar a las pymes en su crecimiento sostenible o impulsar la ética en las tecnologías y experiencias que ofrecemos a nuestros clientes.

4.4 Experiencia del cliente y reclamaciones

Experiencia del cliente

El proceso experiencia del cliente es una evaluación independiente administrada por los líderes de cuentas y sus equipos. El proceso se centra en obtener la retroalimentación de los clientes para tener una perspectiva sobre el trabajo de la compañía.

Utilizamos una encuesta para recopilar y comprender el feedback de los clientes, con el fin de ayudar en la mejora de las relaciones, identificando oportunidades de mejora e incrementar el valor entregado, así como para afianzar el valor de nuestra marca. Estas encuestas se realizan cada año fiscal y están dirigidas a los clientes relevantes de cada cuenta. La encuesta recopila información sobre su satisfacción en relación con los siguientes aspectos: probabilidad de recomendar a la compañía a otros, satisfacción general, innovación, generación de valor, ejecución y entrega del proyecto, relación entre el cliente y la compañía, y facilidad para hacer negocios. Los resultados de la encuesta son revisados para facilitar la mejora continua del servicio, identificando las áreas de interés y las oportunidades de mejora a través de sesiones de seguimiento. El proceso de experiencia del cliente es clave para nuestra nueva estrategia cuyo objetivo es crear valor 360° para nuestros grupos de interés.

Reclamaciones

En relación con la prestación de nuestros servicios y relaciones con nuestros clientes, estamos comprometidos con la máxima excelencia en nuestras prácticas de negocio, asegurando de forma muy estricta a través de procesos y equipos de negocio, legales y operativos, los compromisos adquiridos en todo momento en nuestros proyectos y servicios.

Todo ello nos lleva a alcanzar los mejores resultados, ya que tenemos una relación constante con nuestros clientes, que nos permite prever y resolver de manera ágil cualquier situación para evitar y reducir las reclamaciones, teniendo un porcentaje de litigación inexistente con nuestros clientes.

Durante el año fiscal 2022, en Accenture Outsourcing Services S. A. no se ha recibido ninguna reclamación judicial de ningún cliente.

5. Nuestros profesionales

Somos una organización impulsada por el talento y la innovación con más de 721.000 profesionales en todo el mundo y más de 4.100 en España para cumplir la promesa de la tecnología y el ingenio humano. La creación de Valor 360° en todo nuestro negocio no sólo mejora nuestra competitividad e impulsa la rentabilidad para los accionistas, sino que también nos ayuda a atraer, inspirar y retener a los mejores. Invertimos en nuestras personas

y las apoyamos con cuidado, compasión y oportunidades continuas para aprender, desarrollar sus habilidades y avanzar en sus carreras profesionales.

Nuestro propósito no es solo una declaración de impacto social, sino que abarca tanto el valor como los valores por los que queremos que se nos conozca. Así, aprovechamos la oportunidad de reaprender y reenfocar nuestros objetivos -al mismo tiempo que seguimos actuando bajo nuestra tradicional ética, core values y excelencia operativa- poniéndolo, todo ello, al servicio de nuestros clientes, pero también de la sociedad en general y de la población más vulnerable en particular.

5.1. Invertimos en nuestras personas

Atracción del talento

Nos comprometemos a formar tanto a nuestros propios profesionales como a los profesionales del mañana para que cuenten con las capacidades y las habilidades que les permitan desarrollar su mejor versión y prosperar en su carrera profesional. Contribuimos además a mejorar la empleabilidad de los estudiantes tanto universitarios como de Formación Profesional (FP).

Para atraer al mejor talento, hemos continuado desarrollando con agilidad iniciativas para adaptarnos a las oportunidades que abre el mundo digital: nuevos eventos, foros virtuales y campañas online destinadas a nuevos egresados, profesionales con experiencia o becarios. Hemos transformado la forma de dirigirnos a nuestros candidatos y centros colaboradores, diseñando acciones diferenciales y aprovechando la oportunidad que nos brindan los nuevos formatos de conectividad online y omnipresencial.

Formación del talento

Para ayudar a nuestros empleados a descubrir sus mejores oportunidades, invertimos en aprendizaje y desarrollo profesional. Una de las principales iniciativas de formación dirigida a todos nuestros profesionales a nivel global ha sido el programa TQ (Technology Quotient), un programa de aprendizaje y currículo de habilidades tecnológicas que apoya nuestra creencia de que todos los que trabajan para resolver los mayores problemas del mundo deben sentirse cómodos con las necesidades tecnológicas emergentes de nuestro mundo digital. También contamos con el programa de certificaciones con foco en el top del segmento cloud (Microsoft, Amazon, Google y Salesforce).

Además, fomentamos una “mentalidad sostenible” entre el conjunto de nuestros profesionales a través de SQ (Sustainability Quotient), un programa de formación con distintos niveles que ayuda a nuestros profesionales a entender cómo tenemos que trabajar para ser más sostenibles e impulsar cambios que permitan cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Diseñamos nuestra Estrategia de Formación basándonos en dos grandes áreas: nuestras prioridades estratégicas de crecimiento de negocio y el conocimiento de esas áreas tanto a nivel funcional como técnico, así como de la combinación tecnología-segmento industrial donde vamos a desarrollar proyectos de transformación y de valor. Así, por ejemplo, desarrollamos conocimiento de ecosistemas industriales donde sabemos que tenemos oportunidades de crecimiento de negocio y a su vez competencias tecnológicas sobre las cuales apalancamos el crecimiento de negocio esperado en esa área. En base a estos

criterios, creamos una matriz de gran trazabilidad y medición: otro de nuestros grandes focos en formación este año.

Las principales temáticas de nuestras formaciones son cloud, data solutions, Industry X, operaciones inteligentes, plataformas digitales, contenidos de soporte a la gestión y transformación, conocimiento industrial según sector y conocimiento en metodologías propias de delivery de proyectos.

Contamos con programas de upskilling y reskilling constantes, dirigidos especialmente a personas con habilidades de baja demanda o de tecnologías que llevan muchos años en el mercado. Así, podemos facilitar la transición de estos profesionales, a través de formaciones específicas y certificaciones, hacia nuevas tecnologías con mayor demanda del mercado, mejorando su especialización y empleabilidad.

Para nuestros líderes, hemos desarrollado programas sobre nuevas formas de colaboración y desarrollo de negocio ante los cambios que ha impulsado la pandemia. Se trata de formaciones holísticas que combinan no solo distintas metodologías, sino que se nutren de diferentes competencias, conocimientos de una nueva realidad, con liderazgo, conocimiento industrial, digital, de seguridad, de tecnología y con un eje transversal de cuidado de uno mismo y de los equipos.

Desarrollo del talento

Construimos modelos de carrera para nuestros profesionales a través de distintos modelos de progresión siendo clave en todos ellos la figura de nuestros People Leads, que aseguran el seguimiento continuo a los empleados para que puedan lograr sus metas profesionales y aumentar sus posibilidades de promoción.

Además, no solo queremos que nuestros profesionales estén mejor formados y acompañados para alcanzar su mejor versión durante su carrera, sino que además queremos prepararlos bien en momentos especialmente relevantes como su transición hacia puestos de responsabilidad identificando los puestos relevantes, las personas con alto potencial y el mejor sponsor para acompañar a cada persona.

Modelo de retribución a los profesionales

Apostamos por la creación de empleo de calidad y ofrecemos a todos nuestros profesionales una amplia variedad de beneficios que van desde el cuidado de la salud a la retribución flexible.

La compensación reconoce tanto las habilidades individuales, como el impacto de su desempeño y la progresión de nuestras personas. Esta compensación está formada por un salario base, variable y bonificaciones que se adapta a cada uno de nuestros profesionales. Además, hemos monetizado algunos de nuestros beneficios para que sea el propio empleado el que decida, de acuerdo con sus necesidades y ciclo vital, a qué partidas destinar su salario. A través de nuestro Programa de Retribución Flexible, los profesionales pueden maximizar su retribución, escogiendo entre un amplio catálogo una serie de productos disponibles de acuerdo con la legislación fiscal y mejorar su capacidad de compra. Este programa está abierto a lo largo de todo el año y es accesible a todos los empleados desde el momento de su incorporación. El catálogo de productos incluye todos los que están

aceptados por nuestra legislación (tarjeta restaurante, tarjeta de transportes, guardería, formación, seguro médico familiar, plan de previsión social, renting, etc.).

Un amplio abanico de beneficios sociales

Ofrecemos un amplio abanico de beneficios sociales orientados a cada colectivo para que nuestros profesionales puedan disfrutar de aquellos que mejor se adapten a sus circunstancias y necesidades:

- Seguro médico: la práctica totalidad de nuestros profesionales disponen de cobertura por seguro médico privado y coberturas ventajosas para sus familiares.
- Seguro de vida y accidentes: todos nuestros profesionales cuentan con un seguro de vida y de accidentes desde el momento de su contratación.
- Accenture Privilege: es el club de compras de nuestros profesionales en España. Incluye ofertas en distintos servicios, productos y marcas (viajes, cines, restaurantes, compras en general, etc.).
- Compra de acciones con descuento: todos nuestros profesionales tienen la opción de comprar acciones de la compañía (que cotizan en la Bolsa de Nueva York) con un 15% de descuento sobre el precio de mercado.
- Programa de reconocimiento Celebrating Performance: un sistema de incentivos por el que se otorgan puntos canjeables por diferentes regalos según catálogo a las personas que han hecho un esfuerzo especial o que han destacado en su desempeño.
- Programa Referral Bonus: nuestros profesionales pueden recomendar a amigos o conocidos para que se unan a nuestra compañía siempre y cuando existan posiciones abiertas para ese perfil. Los candidatos deben pasar por el proceso de selección habitual y, si finalmente se incorporan y cumplen todos los requisitos del programa, incluido el perfil demandado, la persona que les ha recomendado percibe una compensación económica o premio. Para hacer más independiente este proceso, el equipo de Talent Acquisition y los Managing Directors están excluidos del público objetivo para percibir dicha compensación o premio.
- Tarjeta AMEX: todos nuestros profesionales pueden acceder al uso de la tarjeta corporativa American Express, sin cuota mensual, para sus gastos profesionales.

Igual que sucede en otros ámbitos de sus vidas en los que actúan como consumidores o usuarios, los empleados demandan cada vez más a las organizaciones experiencias sencillas que conecten con ellos y sus expectativas en cada interacción con la organización. Así, apostamos por cuidar la experiencia de nuestras personas, desde sus primeros contactos como candidatos, durante todo el proceso de selección, en su incorporación a la compañía y posteriormente durante todo el desarrollo de su carrera en la compañía, incluyendo el momento en el que deciden finalizar su relación laboral.

Flex place to Work

Para mejorar las opciones de conciliación de nuestros profesionales y la flexibilidad de su trabajo, contamos con el programa Flex Place to Work, que abarca:

- Horarios flexibles: trabajamos en base a la consecución de objetivos y, por eso, nuestros profesionales tienen libertad de horarios para entrar antes o después de la hora oficial

- Flex Kid: ofrecemos un horario alternativo al estándar, dirigido a madres o padres, que favorece el equilibrio de la vida profesional con el cuidado de hijos pequeños
- Flex Summer y Flex Time: ambos programas dan la oportunidad de acceder a la compra de días extras a las vacaciones estándar
- Flex Care: otorga permisos especiales para cuidado de familiares durante su hospitalización
- Parejas de hecho: igualamos el permiso de matrimonio al de la pareja de hecho
- Lactancia: existe la fórmula de concatenación de lactancia, ampliando en una semana el permiso usual
- Teletrabajo: nuestra compañía apuesta totalmente por la flexibilidad, por lo que el programa de teletrabajo se encuentra disponible para el conjunto de sus profesionales. Además, contamos con una política de desconexión digital que acompaña este programa.
- Flex Ability: ofrece ayudas económicas anuales a los profesionales e hijos con discapacidad, así como a los cónyuges o parejas de hecho en situación de dependencia
- Baja por enfermedad: complemento salarial durante todos los días de baja médica (la compañía asume el pago del 100% del salario)
- Flex Choice: programa para incrementar la flexibilidad de jornadas ofreciendo una distribución distinta de la jornada que facilita la conciliación.

Apostamos fuertemente por ofrecer a nuestros profesionales y sus familias las mejores condiciones en conciliación y flexibilidad, procurando atender y diseñar respuestas por encima del marco legal habitual para su satisfacción y mejora continua. Durante este año y dando respuesta a la ley de Trabajo a Distancia Ley 10/2021 hemos desarrollado una herramienta a medida que permite registrar en número de días que el empleado teletrabaja, siendo posible hasta 5 días si el proyecto lo permite, dando respuesta al modelo híbrido.

5.2. Inclusión y diversidad

Nuestro compromiso con la inclusión, la diversidad y la igualdad crea un entorno que da rienda suelta a la innovación, permite a nuestros profesionales dar lo mejor de sí mismos y sustenta una cultura en la que todos sienten que tienen las mismas oportunidades de pertenecer, avanzar y prosperar.

Igualdad de género y diversidad

Consideramos que la diversidad no es solo un imperativo social, sino también de negocio. Sabemos que contar con perfiles y capacidades diferentes es fundamental para el éxito de nuestra compañía, para impulsar su creatividad e innovación. Solo podremos generar valor para todos nuestros grupos de interés si nuestros equipos son un reflejo de la sociedad en la que operan.

Así, apostamos de forma decidida por la igualdad, que implica no sólo evitar las potenciales discriminaciones por razón de sexo (igualdad de trato), sino también ofrecer las mismas oportunidades a mujeres y hombres, entre otros: en el acceso a la compañía, en la contratación y en las condiciones de trabajo, en la promoción y en el desarrollo profesional, la formación, en la retribución, en la distribución de jornadas, en la conciliación de la vida

laboral y familiar, en la defensa frente al acoso, en la participación en la alta dirección y en los demás órganos de toma de decisiones.

Contamos con un Código Ético y políticas Conduct Counts que detallan qué se espera de nuestros profesionales y qué comportamientos no son en absoluto permitidos. De manera específica, disponemos de un protocolo de acoso que establece las actuaciones a llevar a cabo en nuestra organización para abordar la prevención, planificación y actuación ante situaciones o comportamientos inadecuados o discriminatorios por razón de sexo, raza, color, religión, orientación sexual, discapacidad, acoso psicológico o acoso sexual en el lugar de trabajo.

Por todo ello, nuestra principal ambición es impulsar la igualdad, apoyándonos en la meritocracia y en políticas de equidad y no discriminación, amparadas en nuestro Plan de Igualdad.

Nos esforzamos por crear una cultura igualitaria que fomente la inclusión de todas las personas, también las de género binario y diverso, y continuamos avanzando hacia los objetivos globales de género que nos marcamos en 2017. En el ámbito de género, nos hemos comprometido a alcanzar la paridad en nuestra plantilla y a cerrar la brecha salarial a cero.

A nivel global, tenemos implementadas auditorías internas con la finalidad de garantizar la no existencia de discriminación por razón de género en materia de compensación. Con independencia de lo anterior, estamos trabajando en el registro salarial de conformidad a la nueva regulación contenida en los recientemente publicados RD 901/2020 sobre regulación de planes de igualdad y su registro y RD 902/2020 de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Apoyo a las personas con discapacidad

Apoyamos y fomentamos los entornos diversos e inclusivos y trabajamos para que todas las personas se desarrollen profesionalmente en un entorno que garantice la igualdad de oportunidades para todos, fomentando la incorporación de profesionales con discapacidad.

Dentro de nuestra estrategia de diversidad, la discapacidad es una de las áreas en las que trabajamos de forma más activa, lanzando nuevos programas y acciones alineados con el compromiso de crecer y apoyar a todos los profesionales.

Este año hemos trabajado en:

- Ampliar las fuentes de captación, donde contamos con una red de colaboradores externos especializados (entre ellos Fundación Once y su convenio INSERTA) que nos ayudan a localizar e integrar el talento a través de programas de prácticas y como empleados.
- Adaptar los procesos de selección a las necesidades de cada persona, en forma y tiempo.
- Diseñar el recorrido del ciclo del profesional, “Camino a la Inclusión”, que incorpora la selección, el onboarding y su posterior integración en la compañía. Un proceso en el que acompañamos a las personas en su día a día para que se sientan integrados y puedan desarrollarse, adecuando el puesto, dotándolo de recursos, accediendo a formación personalizada y apoyándoles con coaching.

- Evaluar y verificar la accesibilidad física de nuestras oficinas en base a distintos criterios en línea con el sello Bequal Plus.
- Accessibility Centers: Inauguramos el Accesibility Center en Castellana 85, espacio con innovaciones tecnológicas destinado especialmente a personas con discapacidad, pero también a cualquier profesional con necesidades específicas para el desarrollo de su trabajo.
- Facilitar la accesibilidad tecnológica: Incorporamos prácticas de accesibilidad en todo lo que hacemos y para ayudar a proporcionar a nuestros clientes las herramientas y los conocimientos que necesitan para implementar esas prácticas por sí mismos. Además, trabajamos para que las interacciones con nuestras aplicaciones más utilizadas y desarrolladas internamente sean lo más accesibles para nuestros profesionales.
- Ofrecer asesoramiento específico a las personas con discapacidad en materia de salud, priorizando su atención, realizando informes adaptativos que incluyen recomendaciones y consejos para integrar a la persona en su nuevo equipo. Así mismo, en materia de salud, priorizando su atención en nuestro Servicio Médico, facilitando el acceso a los servicios proporcionados por los seguros médicos y gestionando el material ergonómico que puede necesitar en el desempeño profesional. Ayudar a nuestros profesionales con discapacidad y a los hijos de empleados con discapacidad, a través del programa FlexAbility. Hemos ampliado este programa a cónyuges y/o parejas de hecho en situación de dependencia.
- Sensibilizar a todos nuestros profesionales en aspectos de inserción e inclusión para desarrollar al máximo la diversidad en los equipos y fomentar, a través de las "Disability Cards", la formación para tratar con capacidades distintas concretas.
- Ampliar nuestra red de PwD Champions (People with Disability) cuyas personas adheridas al programa muestran una sensibilidad especial y apoyo en la integración de este colectivo.

Gracias a todas estas medidas y como muestra de nuestro compromiso con la discapacidad, este año hemos renovado el sello Bequal, en la categoría Plus, que nos certifica como empresa comprometida con las personas con discapacidad.

Otros colectivos

Contamos con redes de profesionales que apoyan la inclusión y diversidad desde distintos ángulos y perspectivas, como la Red de aliados LGTBI.

Hemos querido también avanzar en la inclusión de otras diversidades como las etnias. Para entender la mejor forma de favorecer su inclusión y comprometernos con la mejora de la empleabilidad del colectivo gitano y otros colectivos en riesgo de exclusión, hemos empezado a desarrollar sesiones de escucha.

Organización del tiempo de trabajo

El horario/jornada laboral habitual establecido a tiempo completo en esta empresa, es el que se indica a continuación, sin perjuicio de adaptarse, siempre y en todo caso, a la modalidad del contrato suscrito con cada empleado, a las solicitudes de reducción de jornada, concedidas al amparo de la legislación vigente, y a las necesidades del cliente, siendo en cualquier caso la jornada máxima de 1.800 horas anuales:

- Treinta y cuatro horas y media semanales, desde el 1 de julio al 15 de septiembre (siete horas diarias, de lunes a jueves y seis horas y media los viernes), siendo el horario de entrada, a las 08:00 de la mañana, y el de salida, a las 15:00 de lunes a jueves y a las 14:30 los viernes.
- Cuarenta y dos horas y media semanales, el resto del año (nueve horas diarias, de lunes a jueves, y seis horas y media, los viernes), siendo el horario de entrada, a las 09:00 de la mañana, y el de salida, a las 19:00 (de lunes a jueves) y de 08:00 a 14:30 (los viernes).
- Tendrán la consideración de festivos de empresa los siguientes: Desde el día 24 de diciembre hasta el 1 de enero. Desde el Lunes Santo hasta el Lunes de Pascua.
- Adicionalmente se disponen de 22 días laborables de vacaciones al año, para disfrutarlos de común acuerdo entre el profesional y la empresa.

La compañía garantiza el registro diario de jornada para todos los empleados, quedando constancia en el mismo del horario concreto de inicio y finalización de la jornada de trabajo, sin perjuicio de su flexibilidad horaria.

Relaciones sociales

Actualmente están constituidos Comités de Seguridad y Salud en Barcelona y Sevilla estableciéndose acuerdos y consensos sobre formas de actuación e implantación en materia de Salud y Seguridad. Además, existe un Comité de empresa en La Rotonda (Barcelona), San Sebastián de los Reyes y Sevilla y una sección sindical de ámbito autonómico de UGT Cataluña y de UGT en Sevilla.

5.3 Salud y bienestar

Queremos hacer realidad las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para que nuestros profesionales adquieran un equilibrio entre los factores físicos, biológicos, emocionales, mentales, espirituales y sociales, permitiendo un adecuado crecimiento y desarrollo en todos los ámbitos de la persona, con un enfoque inclusivo e integrador.

Nuestra apuesta por la salud integral de nuestros profesionales está avalada por los certificados ISO 45001 y Empresa Saludable.

Reimaginando el futuro del trabajo

Lo aprendido de nuestros profesionales, clientes y partners durante este periodo nos ha permitido imaginar nuevas formas de trabajar y dar forma al futuro del trabajo en la compañía. Así, creamos un entorno de trabajo diverso y flexible, siendo conscientes de la importancia de las relaciones personales entre los equipos de trabajo.

Al mismo tiempo, nuestros clientes están en proceso de evaluar cómo trabajan sus equipos y cómo quieren trabajar con nosotros. Esto implica que ciertos tipos de trabajo o equipos podrán funcionar casi totalmente de forma remota, mientras que otros requerirán de mayor presencialidad, ya sea en las oficinas de nuestros clientes o en las nuestras. El futuro del trabajo será diferente dependiendo de cada equipo y del tipo de trabajo que realice: no hay un modelo único.

Programa Tu > Bienestar

La promoción de la salud de nuestros profesionales, así como lograr espacios de trabajo saludables que hagan de nuestras oficinas un lugar mejor donde trabajar, han posicionado el programa Tu>Bienestar como estratégico para la compañía.

La puesta en práctica de una serie de medidas destinadas a mejorar los indicadores de salud y la calidad de vida de los empleados, optimizar el ambiente donde se trabaja, favorecer la socialización e integrar a todos los trabajadores y a sus familias, ha sido el objetivo del programa durante este año poniendo foco especialmente en la mejora del bienestar emocional.

El Servicio de Medicina del Trabajo, además de la realización de exámenes de salud específicos de riesgo, desarrolla funciones propias de la Medicina Asistencial Primaria, y por tanto de atención y seguimiento de patología derivada tanto de enfermedad común como de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Programa Mental Health

La OMS define la salud mental como «un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad». La salud mental es parte integral de la salud, tanto es así que no hay salud sin salud mental, estando determinada por múltiples factores socioeconómicos, biológicos y medioambientales que justifican la puesta en marcha de estrategias e intervenciones corporativas eficaces y rentables de promoción, protección y restablecimiento de la salud.

Dado que la salud mental y el bienestar emocional ha sido posiblemente el aspecto de salud en el que más ha impactado la pandemia, hemos intentado orientar este año nuestro programa Tu>Bienestar poniendo el foco en Mental Health.

Destacamos las siguientes actuaciones:

- Consultas con psicólogos online: se dio continuidad a las consultas con psicólogos presenciales en nuestras oficinas antes de la pandemia, haciendo posible que estas consultas siguieran efectuándose online con los mismos profesionales para todos los empleados que así lo solicitaran.
- Charlas de bienestar emocional: impartidas por nuestros médicos a diferentes equipos y orientadas a facilitar recursos que ayudan a gestionar el equilibrio emocional.
- Fomentamos la realización de formación en Mental Health (Mental Health Essential Training), orientada a tomar conciencia del concepto de salud mental y las situaciones que pueden alterar el bienestar emocional.
- “EmpiezaXti”, nuevo sitio web de Mental Health para España, donde se reflejan todos los recursos e iniciativas a disposición de los empleados:
 - Para la salud integral de nuestros profesionales: nuestro Servicio Médico, nuestros Psicólogos, el Seguro médico, Employee Assistance Program y Comunidad BeTY (Be Totally You)
 - Otros recursos de interés: Thriving Minds, Mentas inspiradoras, programa de Mindfulness y Truly Human
 - “Wysa” nuevo portal global Accenture Mental Wellbeing Hub que centraliza todos los recursos que la compañía pone a nuestra disposición a nivel mundial para atendernos y cuidar de nuestro bienestar mental, entre ellos coach, aplicación de mindfulness o recursos para padres.

6. Comprometidos con la sociedad

A través de nuestras alianzas e innovaciones, estamos liderando el camino para fortalecer las comunidades, ayudar a reconstruir la economía global para el éxito compartido y crear un futuro más inclusivo y equitativo. Medimos nuestro impacto en parte por el beneficio que aportamos a nuestros profesionales, socios y comunidades de todo el mundo. A través de la Fundación Accenture, contribuimos a la transformación y digitalización de la sociedad canalizando nuestra acción social como compañía y la de nuestros profesionales. Combinando el ingenio humano con las tecnologías más innovadoras, ayudamos a las personas y a las organizaciones a prosperar en la economía digital a través de nuestra actividad de consultoría gratuita, voluntariado y donaciones. Nuestras iniciativas para el cuidado del medioambiente están en expansión, poniendo el foco en la concienciación de las personas y en la acción colectiva entre nuestros profesionales y otras organizaciones.

7. Medioambiente

Basándonos en la ciencia, la economía y nuestro desempeño en sostenibilidad, así como en nuestros valores, nos comprometemos a abordar las cuestiones ambientales que son importantes para nosotros y para nuestros grupos de interés.

Los recursos económicos dedicados a la gestión de aspectos ambientales están relacionados con la gestión de residuos, el mantenimiento de nuestras certificaciones, identificación de requisitos legales y la mejora en la eficiencia de los consumos.

Todas nuestras oficinas están ubicadas en terrenos urbanos y por tanto no afectan a espacios naturales protegidos o a áreas de alta biodiversidad no protegidas y tampoco se considera significativo el impacto en relación con la contaminación lumínica o acústica.

Hay que destacar que, aunque la compañía no cuenta riesgos ambientales tipificados en la ley para que sea de aplicación la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental, dispone de seguros de responsabilidad civil y de inmuebles donde quedan cubiertos los actos de las sociedades frente a terceros, así como el continente y el contenido de los inmuebles en los que llevamos a cabo nuestra actividad.

Alineándonos con nuestros compromisos medioambientales a nivel global, en España seguimos avanzando nuestra Estrategia de Medioambiente y Energía con horizonte en 2025. Para desarrollarla, hemos tenido en cuenta no sólo los asuntos materiales de carácter ambiental que son importantes para nuestro negocio y para nuestros grupos de interés, sino también los riesgos ambientales a los que se enfrenta la compañía.

7.1 Hacia las cero emisiones netas

- **Impulsamos el consumo de energía renovable:** Hemos alcanzado nuestro objetivo de consumir el 100% de energía renovable en nuestras oficinas en 2022. Lo hemos logrado gracias a:
 - La contratación directa de energía renovable.
 - La confirmación y evidencia del consumo de energía renovable por parte de la propiedad en aquellas oficinas donde no somos titulares del contrato de energía.

- La compra de Garantías de Origen Renovable en cantidad equivalente al consumo de electricidad en aquellas oficinas donde aún estamos trabajando con la propiedad para conseguir un consumo renovable.
- **Reducimos y verificamos nuestra huella de carbono:** Nuestra huella de carbono está verificada en base a la norma ISO 14064-1:2019 por una entidad acreditada por la ENAC.
- **Fomentamos la movilidad verde:** A través de la definición de acciones con algunos de nuestros partners de transporte que compensan las emisiones de la prestación de su servicio.
- **Apoyamos los medios de transporte alternativos:** Tenemos a disposición de nuestros profesionales plazas para bicicletas, plazas de recarga para coches eléctricos y un sistema de custodia y carga de vehículos de movilidad personal, como el patinete eléctrico, repartidos en las principales oficinas. Además, durante el año 2022 se ha reactivado el servicio de autobús lanzadera en algunas oficinas para facilitar el desplazamiento de los profesionales a las instalaciones, y con ello contribuir a reducir la generación de emisiones.
- **Eliminamos carbono basándonos en la naturaleza:** En septiembre de 2021, anunciamos a nivel global nuevas inversiones en proyectos de eliminación de carbono basados en la naturaleza.

En línea con el objetivo de reducción de nuestra huella de carbono, estamos adheridos a distintas iniciativas relacionadas con el cambio climático:

- Formamos parte del clúster de cambio climático de Forética
- Participamos en “Accelerating the Race to Net Zero Emissions” de Forética
- Participamos en la comunidad #PorElClima

7.2 Hacia los cero residuos: fomentando la economía circular

- **Eliminamos de nuestras oficinas los plásticos de un solo uso:** En el año 2019, dimos el primer paso y sustituimos los vasos y cucharillas de plástico de nuestras cafeterías por vasos de papel y paletinas de madera. Durante el año 2022, hemos llevado a cabo una iniciativa para eliminar las botellas de plástico (de agua y otras bebidas) de nuestras máquinas de vending, poniendo a disposición de todos los profesionales botellas reutilizables. Además, a través de esta campaña, hemos realizado una donación al proyecto de UNICEF “Pastillas para purificar el agua” para paliar la escasez de agua potable. Gracias a ello, con más de 435.000 pastillas hemos ayudado a purificar el agua para asegurar que 120 niños durante un año puedan beber agua potable en los lugares en los que más se necesita.
- **Reutilizamos gran parte de nuestros ordenadores a través de una iniciativa con gran valor ambiental y social:** Desde hace años, trabajamos para reutilizar y reciclar los dispositivos electrónicos que nuestros profesionales no pueden continuar utilizando. En 2020, a través de Fundación Accenture, pusimos en marcha una iniciativa que permite la reutilización de estos dispositivos por parte de ONG, consiguiendo un doble impacto: ambiental, porque seguimos impulsando la economía circular, pero también social, porque ayudamos a reducir la brecha digital en colectivos vulnerables. Además, hemos creado un puesto de trabajo para una persona con discapacidad para gestionar este proceso. El resto de los ordenadores que por su estado no pueden ser reutilizados los gestionamos a través de un gestor de residuos autorizado.

- **Reciclamos el 100% de nuestros móviles** a través de un tercero, una vez que se ha producido el borrado certificado de la información que contenían.
- **Fomentamos la circularidad del mobiliario de nuestras oficinas:** Seguimos trabajando en la reutilización y reciclaje del mobiliario en todas nuestras oficinas, bien reaprovechándolo en otros espacios de trabajo, o bien para aquellos que no se han trasladado se han vendido a nuestros profesionales, destinando el dinero recaudado a proyectos sostenibles.
- **Aunamos reciclaje y acción social:** Hemos reciclado cápsulas de café cuyos posos se utilizan para fabricar compost de alta calidad para cultivar arroz en el Delta del Ebro. Nuestro proveedor de cápsulas dona este arroz a la Federación Española del Banco de Alimentos. Por otro lado, colaboramos en el reciclaje de tapones de plástico a través de la Fundación SEUR, ayudando así a financiar tratamientos médicos y ortopédicos no cubiertos por la Seguridad Social de niños con enfermedades graves.
- **Gestionamos de forma responsable los residuos:** Extremamos el cuidado en la recogida y gestión de los residuos considerados peligrosos, como los derivados del mantenimiento y los biosanitarios en oficinas que disponen de servicio médico, cumpliendo siempre la legislación vigente. Tras la publicación de la Ley 7/2022 de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular y para favorecer la segregación de los residuos hemos instalado contenedores para la fracción orgánica a disposición de los profesionales en las cafeterías y en el office.
- **Desperdicio alimentario:** Reducimos el desperdicio alimentario ajustando las cantidades solicitadas a nuestros proveedores de catering, en base a nuestra experiencia en todo tipo de eventos, para reducir al mínimo el desperdicio.
- **Reciclaje en eco-corners:** Extendemos los puntos únicos de reciclaje a nuestras principales oficinas para asegurar la correcta separación de los residuos. De esta manera hemos eliminado el 100% de las papeleras situadas en los puestos y salas de estas oficinas. Al igual que en nuestra oficina de Castellana 85, las nuevas zonas de reciclaje de la oficina de La Rotonda cuentan con el sistema de reciclado inteligente, los contenedores poseen unos sensores que permiten conocer a tiempo real, con un 99% de precisión, el peso y volumen de llenado. Con esta información mejoramos los datos de reporte y la sensibilización de nuestros profesionales.

7.3 Avanzamos hacia un uso eficiente de los recursos

ENERGÍA

- **Fomentamos medidas de ahorro energético:** Utilizamos sistemas como termostatos, detectores de presencia e iluminación de bajo consumo en nuestras oficinas.
- **Adicionalmente,** algunas de nuestras oficinas en Madrid, Barcelona y Bilbao cuentan con las certificaciones LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) y BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology).

AGUA

- **Definimos zonas de alto riesgo hídrico:** A nivel global, hemos trabajado en la identificación de las zonas de alto riesgo. Durante el próximo año trabajaremos en el desarrollo de un plan para reducir el impacto de las inundaciones, la sequía y la escasez de agua.
- **Monitorizamos los datos de consumo de agua:** Durante este año, hemos trabajado en la mejora de la calidad de los datos reportados sobre el consumo de agua. Esto implica una mejora en la calidad del reporte sobre el consumo de agua y facilita la futura toma de acciones sobre este recurso.

- **Fomentamos medidas de ahorro de agua:** estamos implantando la sensorización de grifos en nuestras oficinas de manera progresiva.

7.4 Nuestras certificaciones de medioambiente y energía

- Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental certificado en base a la **ISO 14001** desde el año 2006, que nos permite minimizar y controlar nuestros impactos y riesgos ambientales.
- **Ampliamos la Certificación ISO 50001** de gestión de la energía: durante el año 2022, seguimos manteniendo esta certificación que abarca nuestros principales centros.

7.5 Nuestros profesionales, claves para dar forma a un futuro sostenible

- **Programa de Embajadores del Medioambiente:** Trabajamos con nuestros Embajadores de Medioambiente que defienden y promueven el compromiso con el medioambiente entre todos sus compañeros. Siguiendo sus sugerencias y ambiciones hemos diseñado un plan exclusivo que incluye sesiones de formación, actividades de sensibilización y voluntariado ambiental.
- **Eco-season 2022:** desde el 22 de abril (Día de la Tierra) hasta el 22 de julio, todos nuestros profesionales pudieron participar en la iniciativa global Eco Action.
- **New Joiners Xperience:** hemos incluido un slot de medioambiente en las sesiones de onboarding de los nuevos profesionales donde compartimos los compromisos ambientales y energéticos desde el primer día de su incorporación.
- **Promoción del Eco-Voluntariado Ambiental** a través de la Fundación Accenture.

8. Compra Responsable

El tamaño y la escala de nuestra cadena de suministro nos permite impulsar una cultura de compra responsable. Mientras seguimos creciendo como empresa, reconocemos nuestra responsabilidad de aportar valor a largo plazo para la sociedad a través de nuestros clientes, partners y comunidades.

Así, nuestro objetivo, especialmente a nivel local, es utilizar nuestro efecto tractor para construir una cadena de aprovisionamiento más sostenible e inclusiva y generar así Valor 360º y un impacto positivo en las personas, los negocios y el planeta.

Impulsando una cadena de suministro sostenible

Nos adaptamos constantemente al cambio y seguimos impulsando nuestro compromiso con la generación de valor sostenible en toda la cadena de suministro, actuando y tomando decisiones en base a nuestros valores fundamentales que también transmitimos a nuestros proveedores.

Apoyándonos en nuestra estrategia de compras éticas, formamos a nuestros profesionales para que puedan aplicar los más altos estándares a la hora de seleccionar y trabajar con nuestros proveedores. Para mejorar la transparencia en toda nuestra cadena de suministro, requerimos que nuestros proveedores se adhieran, a nivel global, a nuestras Normas de

Conducta para Proveedores o que tengan compromisos equivalentes. Estos requisitos se trasladan a través de los términos contractuales y condiciones, nuestra Guía para proveedores sobre cómo trabajar con la compañía, así como a través de nuestro proceso de compras. Esta información se reitera también en la comunicación al 100% de nuestros proveedores o terceras partes con los que tenemos una relación contractual a largo plazo y que forman parte de nuestro programa de gestión de proveedores.

Igual que en nuestro Código de Ética Empresarial, nuestras Normas de Conducta para Proveedores reflejan nuestros valores fundamentales. Estas Normas, relativas a derechos humanos, aspectos legales o éticos que exigimos a nuestros proveedores, se publican en veinte idiomas.

Somos conscientes del impacto que generamos en la compra de bienes y servicios, y así lo recogemos en nuestra Estrategia de Compras Responsables con horizonte 2025. Nuestra visión está enfocada en difundir y concienciar los valores de compra responsable mediante la contratación de proveedores comprometidos con la sostenibilidad a través de estos grandes objetivos:

Promovemos la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas de sostenibilidad y buen gobierno

Homologamos a nuestros proveedores

Incluimos las dimensiones ambiental, social y económica en la toma de decisiones de contratación, asegurando que tienen peso de forma significativa en los procesos de licitación.

La homologación es un proceso sistematizado mediante el cual el proveedor es analizado integralmente para la prestación del servicio que va a realizar o como suministrador de bienes. Mediante un cuestionario y el requerimiento de documentación específica, el proveedor acredita solvencia y compromiso con la sostenibilidad.

Así, a través de la homologación, confirmamos y evaluamos el grado de cumplimiento de los proveedores con los requisitos ESG que definimos, teniendo en cuenta el nivel de compromiso de nuestros colaboradores externos. Cada proveedor que aspira a homologarse debe cumplimentar un detallado cuestionario, que, en algunos casos, requiere que se acompañe de documentación que avale sus respuestas. El proceso de homologación da como resultado una calificación numérica, sobre la cual trabajamos con nuestros proveedores para conseguir la mejora continua de su desempeño en materia de sostenibilidad. Adicionalmente, existen políticas internas que exigen al personal subcontratado realizar cursos de obligado cumplimiento sobre protección de datos, seguridad de la información y ética.

La homologación tiene una vigencia de tres años, durante los cuales se puede requerir actualizar algún dato o certificado. Pasado este periodo, procedemos a realizar el proceso de re-homologación. Los aspectos clave que se evalúan son los siguientes:

- Responsabilidad social corporativa
- Derechos humanos
- Ética y cumplimiento
- Seguridad de la información
- Financiero
- Recursos humanos y Prevención de Riesgos Laborales
- Medioambiente y Calidad

- Control de la cadena de suministro

Los criterios de homologación se adaptan al tamaño y capacidad del proveedor, con el objetivo de fomentar que también las organizaciones de menor tamaño puedan formar parte de nuestra cadena de valor y contribuir así al desarrollo local. El 97% del gasto generado en España durante este año se ha orientado a empresas locales.

Auditamos a nuestros proveedores

Con el fin de garantizar que los proveedores mantienen su completo alineamiento con nuestras políticas y cumplen la normativa vigente, en aquellos casos donde entendemos que hay riesgo, se solicita a nuestras empresas colaboradoras que cuenten con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información o, en su defecto, dispongan de un informe favorable de una empresa auditora externa atendiendo a distintos criterios en este ámbito. Dentro de este proceso de auditoría, se ofrecen plazos suficientes para poder solventar las no conformidades y se realiza un seguimiento orientado a la mejora continua.

Mitigamos el riesgo de corrupción en nuestra red de proveedores

Disponemos de un proceso interno a través del cual se analizan los posibles conflictos de intereses, limitaciones legales y comportamiento del proveedor, especialmente aquellos que trabajan con administraciones públicas. Este ejercicio se realiza en aquellos proveedores que vayan a representarnos frente al cliente y que han cumplido con nuestras políticas internas de anticorrupción.

Apoyamos el empleo y la inclusión y diversidad en nuestros proveedores

La contratación de servicios profesionales que generan puestos de trabajo estables da lugar a la creación de puestos indirectos de trabajo. Durante este año, hemos hecho especial esfuerzo en destinar recursos al desarrollo local y muy especialmente hemos puesto el foco en la inclusión y diversidad invirtiendo en proveedores certificados como Centro Especial de Empleo.

Difundimos valores éticos, sociales y medioambientales en nuestra red de proveedores

La formación a nuestros proveedores se desarrolla a través de dos procesos: la homologación y la evaluación de la seguridad de la información en el proceso de firma de contratos.

Para seguir posicionándonos a la vanguardia tecnológica del sector, hemos desarrollado e implementado un espacio de comunicación y gestión del alta de nuevos proveedores. Se trata de un desarrollo propio que canaliza de forma intuitiva el proceso de alta y homologación y que se adapta a todos los proveedores según su perfil y tamaño.

Hemos puesto a disposición de nuestros proveedores un equipo especialista que los acompaña y da soporte en el proceso de homologación, impartiendo formación y contribuyendo a extender el compromiso con la sostenibilidad. Todos nuestros proveedores, en el momento de la homologación, leen y aceptan el documento "Normas de conducta para proveedores". De igual forma, en el proceso de firma de contratos, evaluamos la seguridad de la información y GDPR.

Incrementamos la implicación de nuestros profesionales en la compra responsable

Consideramos que nuestros profesionales deben ser embajadores internos de la estrategia de compra responsable y de cómo embebemos la sostenibilidad en nuestro día a día. Durante 2022 se ha realizado una formación específica para la gran mayoría de personas del equipo de compras.

El contenido formativo se ha elaborado para que los profesionales de compras sean capaces de detectar problemáticas como la esclavitud moderna, el trabajo forzoso y la explotación laboral oculta en la cadena de suministro, aportando herramientas útiles para evitarlo.

Nos diferenciamos acercando el valor de las compras a los procesos de negocio

El espíritu con el que hemos diseñado nuestra estrategia de compra responsable es llegar más lejos y ser un referente en nuestro sector. Queremos que los beneficios de nuestro esfuerzo tengan un reflejo en nuestra actividad con el cliente, generando un valor diferenciador que sea visible y suponga un referente competitivo.

ANEXOS

Anexo 1: Indicadores no financieros

Anexo 1.1. Información sobre cuestiones medioambientales

Para calcular el ratio de los indicadores ambientales, se sigue utilizando el enfoque de FTEs (profesionales a tiempo completo junto con los profesionales a tiempo parcial proporcionado en jornada completa).

Tabla 1: Consumo de agua

	2022	2021	2020
Consumo de agua (megalitros)	2,01	0,77	3,74

Tabla 2: Materiales comprados

Compra de material informático y móviles

	2022	2021	2020
Ordenadores (unidades)	2.267	1.866	1.072
Móviles (unidades)	1.134	637	734

Consumo de papel

	2022	2021	2020
Papel (Kg)	772,40	498,36	1.420,43

Tabla 3: Consumo directo e indirecto de energía

	2022	2021	2020
Consumo gasoil grupos electrógenos (litros)	154,00	193,23	211,27

	2022	2021	2020
Consumo eléctrico (GJ)	5.552,42	4.726,89	6.508,02

El consumo eléctrico incluye las oficinas con factura de electricidad donde la compañía es titular del contrato, oficinas con lectura de consumos y oficinas cuyo consumo se ha extrapolado en función de los m².

	2022	2021	2020
Energía renovable (GJ)	5.552,42	3.686,22	4.579,44

Aunque se dispone de contrato de energía renovable, la verificación final de la energía renovable adquirida en 2022 se realizará en 2023 cuando la CNMC publique la redención por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2022. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en esta memoria, serán subsanados en el informe del siguiente año.

Tabla 4: Generación de emisiones directas e indirectas de GEI

	2022	2021	2020
Emisiones directas (Categoría 1: gasoil, emisiones fugitivas y flota de vehículos) Alcance 1 (ton CO _{2eq})	70,52	5,17	17,59
Emisiones indirectas (Categoría 2: electricidad) Alcance 2 (ton CO _{2eq})	0,00	86,53	183,58
Emisiones indirectas (Categoría 3: transporte y hoteles) Alcance 3 (ton CO _{2eq})	591,62	185,04	1.070,59
Emisiones indirectas (Categoría 4: bienes y servicios) Alcance 3 (ton CO _{2eq})	960,76	1.284,43	1.765,44
Emisiones totales por profesional (t CO _{2eq})	1.622,90	1.561,17	3.037,21

Las emisiones del año 2022 están verificadas, pero no dispondremos del informe final hasta que la CNMC publique las redenciones por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2022 en 2023. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en esta memoria serán subsanados en la memoria del siguiente año.

Categoría 1 (Alcance 1): Emisiones directas de GEI.

- Emisiones derivadas de la combustión de equipos fijos (Grupos electrógenos).
- Emisiones de gases de efecto invernadero fugitivas de los equipos de climatización.
- Emisiones de gases de efecto invernadero fugitivas de los equipos de extinción de incendios o en el mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios.
- Emisiones derivadas de la flota de vehículos.

Categoría 2 (Alcance 2): Emisiones indirectas de GEI por energía importada. Se incluye el consumo de energía eléctrica de las oficinas.

Categoría 3 (Alcance 3): Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte.

- Viajes de negocio (viajes en tren, taxi, avión, automóviles y hoteles)

Categoría 4 (Alcance 3): Emisiones indirectas de GEI por los bienes comprados y por los servicios utilizados

Tabla 5: Residuos por tipo

Operación	Categoría	Destino final	Tipo	2022	2021	2020
No Destinados a eliminación	No peligrosos	Municipal-Reciclaje	Envases (t)	1,81	1,22	11,92
			Papel (t)	2,16	2,71	10,98
			Orgánico (t)	0,03	0,00	0,00
		Gestor autorizado-Reciclaje	Equipos informáticos (t)	0,57	0,42	0,79
			Móviles (t)	0,03	0,02	0,02
			Destrucción de papel confidencial (t)	3,61	3,72	2,35
			Cápsulas de café (t)	0,71	0,26	0,19
			Pilas (t)	0,01	0,00	0,01
			Tóner (t)	0,02	0,01	0,03
			Tapones de plástico (t)	0,01	0,00	0,07
		Gestor autorizado/Donación-Reutilización	Ordenadores (t)	2,83	1,04	0,25
Gestor autorizado-Reutilización	Móviles (t)	0,08	0,05	0,01		
Total 1 (t)				11,85	9,45	26,60
Destinados a Eliminación	No peligrosos	Municipal	Resto (t)	1,70	0,99	22,50
	Peligrosos	Gestor autorizado	Residuos biosanitarios (t)	0,01	0,01	0,03
			Residuos mantenimiento (t)	0,11	0,00	0,16
Total 2 (t)				1,82	1,00	22,69
Total 1+2 (t)				13,68	10,46	49,29
% residuos No destinados a eliminación				87%	90%	54%
% residuos Destinados a eliminación				13%	10%	46%

- Los residuos que generamos se gestionan o bien por gestor autorizado o por gestor municipal. Por otro lado, dada la naturaleza de nuestra actividad, no tenemos control ni impacto aguas arriba/abajo de nuestra cadena de valor.
- Un tóner vacío corresponde a 2,5Kg.
- Una cápsula corresponde a 6g.
- Se han estimado las toneladas de equipos informáticos y móviles destinados a reutilización y reciclaje.
- No se ha producido retirada de residuos de pilas ni de tapones de plástico durante el año 2022 ya que, debido a la poca afluencia de empleados a las oficinas, el volumen de residuos generado es ínfimo.
- En el año 2022 se han implantado contenedores para la fracción de residuos orgánica.
- Se incluye por primera vez la tipología de residuos peligrosos derivados de las operaciones de mantenimiento, viéndose modificado el "Total 2 (t)" del año 2020.

Anexo 1.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Tabla 1: Número total de empleados distribuido por sexo

	2022	2021	2020
Mujeres	1.767	1.363	1.260
Hombres	2.343	1.615	1.483
Total	4.110	2.978	2.743

Tabla 2: Número total de empleados distribuidos por edad y sexo

		2022	2021	2020
Hasta 30	Mujeres	310	216	197
	Hombres	443	266	228
	Total	753	482	425
Entre 30 y 50	Mujeres	1.296	1.039	969
	Hombres	1.607	1.183	1.127
	Total	2.903	2.222	2.096
Mayor de 50	Mujeres	161	108	94
	Hombres	293	166	128
	Total	454	274	222
Edad media	Mujeres	39,1	39,1	38,7
	Hombres	39,3	39,2	38,8
	Total	39,2	39,1	38,7
Porcentaje de edad media por tramo de edad	< 30	18,3	16,2	15,5
	$30 \leq x \leq 50$	70,6	74,6	76,4
	> 50	11,0	9,2	8,1

Tabla 3: Número total de empleados por categoría profesional y sexo

		2022	2021	2020
Managing Directors	Mujeres	14	12	12
	Hombres	16	15	14
	Total	30	27	26
Senior Manager y Managers	Mujeres	115	102	92
	Hombres	239	188	170
	Total	354	290	262
Consultants	Mujeres	363	273	245
	Hombres	582	447	398
	Total	945	720	643
Analysts	Mujeres	1.275	976	911
	Hombres	1.506	965	901
	Total	2.781	1.941	1.812
Porcentaje de empleados por categoría profesional	Managing Directors	0,7	0,9	0,9
	Senior Managers y Managers	8,6	9,7	9,6
	Consultants	23,0	24,2	23,4
	Analysts	67,7	65,2	66,1

Tabla 4 A: Número de contratos y tipología

		2022	2021	2020
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.452	1.090	956
	Hombres	2.150	1.469	1.328
	Total	3.602	2.559	2.284
Indefinido a jornada parcial	Mujeres	239	207	212
	Hombres	78	53	50
	Total	317	260	262
Temporal a jornada completa	Mujeres	72	64	85
	Hombres	113	92	103
	Total	185	156	188
Temporal a jornada parcial	Mujeres	4	2	7
	Hombres	2	1	2
	Total	6	3	9
Total empleados		4.110	2.978	2.743
Porcentaje contratos indefinidos		95,4	94,66	92,8
Porcentaje contratos temporales		4,6	5,34	7,2
Porcentaje contratos jornada completa		92,1	91,17	90,1
Porcentaje contratos jornada parcial		7,9	8,83	9,9

Dentro de la jornada parcial se incluye a los empleados con reducción de jornada

Tabla 4 B: Promedio anual de contratos por sexo

		2022	2021	2020
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.217	1.000	942
	Hombres	1.695	1.389	1.327
	Total	2.913	2.389	2.270
Indefinido a jornada parcial	Mujeres	215	212	223
	Hombres	61	54	49
	Total	276	266	272
Temporal a jornada completa	Mujeres	68	77	98
	Hombres	116	103	119
	Total	184	179	217
Temporal a jornada parcial	Mujeres	3	5	7
	Hombres	2	2	4
	Total	5	6	11

Tabla 4 C: Promedio anual de contratos por edad

		2022	2021	2020
Indefinido a jornada completa	< 30	449	328	265
	$30 \leq x \leq 50$	2.146	1.834	1.792
	> 50	317	227	213
Indefinido a jornada parcial	< 30	50	39	35
	$30 \leq x \leq 50$	212	214	222
	> 50	14	14	15
Temporal a jornada completa	< 30	82	77	101
	$30 \leq x \leq 50$	94	98	112
	> 50	8	5	4
Temporal a jornada parcial	< 30	1	2	7
	$30 \leq x \leq 50$	3	4	5
	> 50	1	0	0

Tabla 4 D: Promedio anual de contratos por categoría profesional

		2022	2021	2020
Indefinido a jornada completa	Managing Directors	29	27	27
	Senior Managers y Managers	303	260	246
	Consultants	740	627	590
	Analysts	1.841	1.475	1.408
Indefinido a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	12	16	19
	Consultants	50	51	59
	Analysts	213	200	194
Temporal a jornada completa	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	1	0	0
	Consultants	7	8	5
	Analysts	177	171	211
Temporal a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	0	0	0
	Consultants	0	0	0
	Analysts	5	6	11

Tabla 5: Número de despidos por sexo

	2022	2021	2020
Mujeres	30	48	50
Hombres	42	50	46
Total	72	98	96
Porcentaje de despidos (*)	1,8	3,3	3,5

(*) Porcentaje de despidos sobre el número total de empleados despedidos en la compañía.

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias y las jubilaciones de personas menores de 65 años.

Tabla 6: Número de despidos por edad

	2022	2021	2020
Hasta 30	11	14	18
Entre 30 y 50	44	62	61
Mayor de 50	17	22	17
Total	72	98	96

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias y las jubilaciones de personas menores de 65 años.

Tabla 7: Número de despidos por categoría profesional

	2022	2021	2020
Managing Directors	0	3	3
Senior Manager y Managers	6	6	18
Consultants	15	19	15
Analysts	51	70	60
Total	72	98	96

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias y las jubilaciones de personas menores de 65 años.

Tabla 8: Remuneración media por edad y sexo

		2022	2021	2020
Hasta 30	Mujeres	21.739	21.590	21.245
	Hombres	21.846	22.576	21.365
Entre 30 y 50	Mujeres	33.828	34.151	32.729
	Hombres	37.602	38.630	38.624
Mayor de 50	Mujeres	47.872	51.134	60.071
	Hombres	58.833	68.881	64.628

Moneda: Euro

La remuneración incluye el salario fijo a 31 de agosto del año fiscal más el variable y los bonus percibidos durante el año fiscal anterior (de septiembre a agosto).

La población considerada para el cálculo de este indicador ha sido la plantilla a 31 de agosto.

Tabla 9: Remuneración media por categoría profesional y sexo

		2022	2021	2020
Managing Directors	Mujeres	244.145	220.279	263.945
	Hombres	243.807	219.581	225.838
	Total	243.965	219.891	243.426
Senior Manager y Managers	Mujeres	80.612	76.959	73.854
	Hombres	81.903	82.239	79.378
	Total	81.483	80.370	77.438
Consultants	Mujeres	43.499	43.515	42.056
	Hombres	44.792	44.903	43.293
	Total	44.296	44.376	42.822
Analysts	Mujeres	22.934	23.245	22.581
	Hombres	24.366	24.745	24.025
	Total	23.709	23.991	23.299

Moneda: euro

La remuneración incluye el salario fijo a 31 de agosto del año fiscal más el variable y los bonus percibidos durante el año fiscal anterior (de septiembre a agosto).

La población considerada para el cálculo de este indicador ha sido la plantilla a 31 de agosto.

Tabla 10: Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

		2022	2021	2020
Managing Directors	Mujeres	244.145	220.279	263.945
	Hombres	243.807	219.581	225.838
	Total	243.965	219.891	243.426

En la compañía no existen consejeros, por tanto, la población considerada para el cálculo de este indicador ha sido los directivos incluidos en la categoría de empleados de Managing Directors a 31 de agosto de cada año fiscal.

Respecto a los conceptos incluidos en la remuneración media:

- La remuneración incluye el salario fijo a 31 de agosto del año fiscal más el variable y los bonus percibidos durante el año fiscal anterior (de septiembre a agosto).
- En cuanto a las dietas por asistencia al Consejo de Administración, no se han incluido ya que no existen consejeros en la compañía.
- En relación con las indemnizaciones, no han sido tenidas en cuenta ya que la población considerada para el cálculo de este indicador ha sido la plantilla a 31 de agosto.
- Dado que el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo es de carácter voluntario, se ha considerado excluir este concepto para no desvirtuar las cifras.

Tabla 11: Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo iguales o de media a la sociedad

	Nivel	2022	2021	2020
Managing Director	1	n/a	n/a	n/a
	2	-15,5%	-11,8%	25,4%
	3	14,1%	11,3%	20,9%
	4	4,4%	9,1%	5,7%
Senior Manager y Managers	5	-10,0%	1,9%	-4,6%
	6	1,5%	4,1%	4,7%
	7	-2,4%	-5,2%	-2,4%
Consultants	8	2,3%	2,3%	1,5%
	9	3,0%	2,9%	3,1%
Analysts	10	1,4%	4,3%	4,6%
	11	0,8%	2,2%	1,6%
	12	0,4%	2,8%	5,2%
	13	0,8%	-0,1%	0,8%

La brecha salarial se ha calculado como (remuneración hombre-remuneración mujer)/remuneración hombre, para todos los niveles de las categorías detalladas en la tabla. Los conceptos que incluyen las remuneraciones medias se detallan en las tablas 9 y 10.

n/a -> no están representado alguno de los géneros en el nivel

Tabla 12: Empleados con discapacidad

	2022	2021	2020
Mujeres	16	13	7
Hombres	26	24	20
Total	42	37	27
Porcentaje respecto del total de empleados	1,0	0,9	1,0

El porcentaje de cumplimiento de la Ley de discapacidad se complementa con contrataciones directas e indirectas y con medidas alternativas.

Se considera persona con discapacidad aquella persona que ostenta en su poder un certificado de discapacidad en el que se certifica grado de discapacidad igual o mayor al 30% emitido por la autoridad competente de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2013 del 29 de noviembre.

Tabla 13: Número de horas de absentismo

	2022	2021	2020
Mujeres	143.092,7	125.423,9	141.293,1
Hombres	76.000,4	45.349,9	66.544,3
Total	219.093,1	170.773,9	207.837,4
% respecto del total de empleados	0,04	0,03	4,22

Tabla 14: Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad/paternidad

		2022	2021	2020
Maternidad	Mujeres	71,2%	76,6%	80,3%
	Hombres	80,0%	66,7%	100,0%
	Total	71,8%	76,1%	80,6%
Paternidad	Mujeres	-	-	0,0%
	Hombres	69,4%	77,3%	76,7%
	Total	69,4%	77,3%	76,7%

Tabla 15: Número de accidentes

		2022	2021	2020
Con baja	Mujeres	1	2	1
	Hombres	0	1	0
	Total	1	3	1
Sin baja	Mujeres	0	0	1
	Hombres	3	1	0
	Total	3	1	1
Mortales	Mujeres	0	0	0
	Hombres	0	0	0
	Total	0	0	0
Totales		4	4	2

Tabla 16: Índices de frecuencia y de gravedad

		2022	2021	2020
Plantilla media	Mujeres	1.503	1.294	1.250
	Hombres	1.874	1.547	1.488
	Total	3.378	2.841	2.737
Índice de frecuencia (*)	Mujeres	0,37	0,86	0,44
	Hombres	0,00	0,36	0,00
	Total	0,16	0,59	0,20
Índice de gravedad (**)	Mujeres	0,003	0,04	0,00
	Hombres	0,00	0,02	0,00
	Total	0,001	0,03	0,00

(*) La fórmula utilizada para este cálculo es: Número de accidentes de trabajo con baja por 1.000.000 dividido entre número de horas trabajadas.

(**) La fórmula utilizada para este cálculo es: Número de jornadas no trabajadas por accidentes de trabajo con baja por 1.000 dividido entre número de horas efectivamente trabajadas.

Tabla 17: Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad

	2022	2021	2020
Empleados representados media	871	696	395
Total empleados	3.378	2.841	2.743
Ratio (%)	25,8	24,5	14,4

Tabla 18: Cantidad total de horas de formación por categoría profesional

		2022		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	481	14	34,3
	Hombres	431	16	26,9
	Total	912	30	30,4
Senior Managers y Managers	Mujeres	3.149	115	27,4
	Hombres	5.625	239	23,5
	Total	8.775	354	24,8
Consultants	Mujeres	6.466	363	17,8
	Hombres	9.794	582	16,8
	Total	16.260	945	17,2
Analysts	Mujeres	15.429	1.275	12,1
	Hombres	19.348	1.506	12,8
	Total	34.777	2.781	12,5
Total	Mujeres	25.525	1.767	14,4
	Hombres	35.198	2.343	15,0
	Total	60.724	4.110	14,8

(*) A/B Horas de formación entre el número total de empleados

		2021		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	432	12	36,0
	Hombres	590	15	39,3
	Total	1.022	27	37,8
Senior Managers y Managers	Mujeres	3.290	102	32,3
	Hombres	6.140	188	32,7
	Total	9.430	290	32,5
Consultants	Mujeres	7.092	273	26,0
	Hombres	11.423	447	25,6
	Total	18.515	720	25,7
Analysts	Mujeres	16.584	976	17,0
	Hombres	17.102	965	17,7
	Total	33.686	1.941	17,4
Total	Mujeres	27.398	1.363	20,1
	Hombres	35.255	1.615	21,8
	Total	62.653	2.978	21,0

(*) A/B Horas de formación entre el número total de empleados

		2020		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	605	12	50,4
	Hombres	580	14	41,4
	Total	1.184	26	45,5
Senior Managers y Managers	Mujeres	2.458	92	26,7
	Hombres	4.787	170	28,2
	Total	7.246	262	27,7
Consultants	Mujeres	4.706	245	19,2
	Hombres	8.004	398	20,1
	Total	12.710	643	19,8
Analysts	Mujeres	12.151	911	13,3
	Hombres	14.436	901	16,0
	Total	26.587	1.812	14,7
Total	Mujeres	19.921	1.260	15,8
	Hombres	27.807	1.483	18,8
	Total	47.727	2.743	17,4

(*) A/B Horas de formación entre el número total de empleados

Anexo 1.3. Información sobre cuestiones económicas

Tabla 1: Beneficio obtenido e impuesto de sociedades

	2022	2021	2020
Beneficio obtenido en España: Resultado después de impuestos	16	10	7
Impuestos sobre beneficios pagados	6	3	3

Millones de euros

Tabla 2: Información fiscal

	2022	2021	2020
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales	3.760	3.008	19.355
Subsidios			
Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo...	171.567	102.179	120.350
Premios			
Incentivos financieros			

Euros

Aportaciones a instituciones académicas, empresariales y culturales

Accenture Outsourcing Services S. A. no ha realizado ninguna aportación a asociaciones sectoriales ni otras entidades sin ánimo de lucro durante el ejercicio 2022.

Anexo 2: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	5-13; 25-27	GRI 102-2 GRI 102-7 GRI 103-2	Gobernanza ESG Impacto social Innovación y tecnología responsable Privacidad de los datos y ciberseguridad Promoción de la sostenibilidad de los clientes
Mercados en los que opera	3; 6-8	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 103-2	Innovación y tecnología responsable
Objetivos y estrategias de la organización	3-13	GRI 102-14	Gobernanza ESG Privacidad de los datos y ciberseguridad Promoción de la sostenibilidad de los clientes Inversión responsable
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	11-12; 17-23	GRI 102-14 GRI 102-15	Innovación y tecnología responsable Promoción de la sostenibilidad de los clientes Inversión responsable
Marco de reporting utilizado	3	GRI 102-54	-
Principio de materialidad	3-5	GRI 102-46 GRI 102-47	-
Cuestiones Medioambientales			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5-6; 13; 21; 24; 36-39	GRI 102-15 GRI 103-2	Agua Cambio climático y emisiones de carbono Gobernanza ESG Naturaleza y biodiversidad

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
			Residuos, incluidos los electrónicos
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	21; 24; 36-39	GRI 102-15 GRI 103-2	-
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	39	GRI 103-2	-
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	36	GRI 103-2	-
Aplicación del principio de precaución	36; 39	GRI 102-11	-
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	36	GRI 103-2	-
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Dada la actividad de la compañía el ruido y la contaminación lumínica, no son materiales. 36-37	GRI 103-2 GRI 305-7	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	37-38; 46	GRI 103-2 GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) GRI 306-5 (2020)	Residuos, incluidos los electrónicos
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Dada la actividad desarrollada por la compañía (página 38) este indicador no se considera material	GRI 103-2	-
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	38-39; 44	GRI 303-5 (2018)	Agua
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	44	GRI 301-1 GRI 301-3	-
Consumo, directo e indirecto, de energía	38; 44	GRI 302-1 GRI 302-3	Cambio climático y emisiones de carbono

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	38	GRI 103-2 GRI 302-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Uso de energías renovables	36-37; 44-45	GRI 302-1	Cambio climático y emisiones de carbono
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	45	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	36-37	GRI 103-2 GRI 201-2	Cambio climático y emisiones de carbono
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	36-37	GRI 305-5	Cambio climático y emisiones de carbono
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	36-37	GRI 304-3	Naturaleza y biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	36	GRI 304-1 GRI 304-2	Naturaleza y biodiversidad
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5-6; 13; 24; 27-35	GRI 102-15 GRI 103-2	Atracción, retención y desarrollo del talento Bienestar y compromiso de los empleados Gobernanza ESG Impacto social Inclusión, diversidad e igualdad oportunidades
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	47-48	GRI 102-8 GRI 405-1	Impacto social Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	48-50	GRI 102-8	Impacto social
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	50-51	GRI 103-2	-
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	29-30; 51	GRI 103-2 GRI 405-2	Impacto social Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	52	GRI 103-2 GRI 405-2	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	52	GRI 102-35 GRI 103-2 GRI 405-2	Impacto social Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Implantación de políticas de desconexión laboral	24	GRI 103-2	-
Número de empleados con discapacidad	53	GRI 405-1	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	24; 30-31; 33-34	GRI 103-2	-
Número de horas de absentismo	53	GRI 403-9 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	30-31; 53	GRI 401-3	Bienestar y compromiso de los empleados
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	34-35	GRI 103-2 GRI 403-1 al 403-3 (2018) GRI 403-7 (2018)	Bienestar y compromiso de empleados
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	53-54 Aunque nuestras actividades no presenten un alto riesgo de provocar enfermedades específicas, no habiéndose producido ninguna durante este periodo, tenemos implantadas medidas de actuación para aquellos	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
	profesionales que viajan a países en vías de desarrollo. Así prevenimos los posibles riesgos antes, durante y después del viaje.		
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	34	GRI 103-2	-
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	34	GRI 102-41	-
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	34; 54	GRI 403-4 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	24; 28-29	GRI 103-2 GRI 404-2	Atracción, retención y desarrollo del talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	54-55	GRI 404-1	Atracción, retención y desarrollo del talento
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	32-33	GRI 103-2	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades Innovación y tecnología responsable
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	31-32	GRI 103-2	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	14; 24; 31-32	GRI 103-2	Ética y anticorrupción Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	14; 24; 31-32	GRI 103-2	Ética y anticorrupción Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Respeto a los derechos humanos			

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5-6; 13; 15; 24	GRI 102-15 GRI 103-2	Derechos humanos Gobernanza ESG
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	10-15	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-2 GRI 412-3	Derechos Humanos Ética y anticorrupción
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	14	GRI 103-2 GRI 406-1	Derechos Humanos Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Medidas implementadas para la 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	15; 24; 31-34; 40-41; 54	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	Derechos Humanos
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5-6; 15-23	GRI 102-15 GRI 103-2	Ética y anticorrupción Gobernanza ESG
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	15-17; 24	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética y anticorrupción Promoción de las políticas públicas Inversión responsable
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	15-16	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética y anticorrupción Inversión responsable
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	56	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1	Aportación a la comunidad

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
			Impacto social Inversión responsable
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5-6; 13; 19-23; 36	GRI 102-15 GRI 103-2	Gobernanza ESG Impacto social
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	27-35; 39-42; 56	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1	Compras responsables (incluyendo la diversidad de los proveedores) Impacto social Inversión responsable
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	36	GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2	Aportación a la comunidad Inversión responsable
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	3-5	GRI 102-43 GRI 413-1	-
Las acciones de asociación o patrocinio	56	GRI 103-2 GRI 102-13 GRI 201-1	Aportación a la comunidad Impacto social Inversión responsable
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	39-42	GRI 103-2	Compras responsables (incluyendo la diversidad de los proveedores) Inversión responsable
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	39-42	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1	Compras responsables (incluyendo la diversidad de los proveedores) Inversión responsable

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI	Asunto material
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	41	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	Compras responsables (incluyendo la diversidad de los proveedores)
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	9-10 Los servicios que ofrecemos no tienen impactos negativos significativos sobre la salud y seguridad de los clientes ya que el modelo de negocio es B2B y no se producen relaciones directas con los consumidores	GRI 103-2 GRI 416-1	Privacidad de los datos y ciberseguridad
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	27	GRI 103-2 GRI 418-1	-
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	56	GRI 103-2 GRI 207-4 (2019)	Impacto social Inversión responsable
Los impuestos sobre beneficios pagados	56	GRI 103-2 GRI 207-4 (2019)	-
Las subvenciones públicas recibidas	56	GRI 201-4	-

Anexo 3: Informe de verificación independiente del estado de información no financiera



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera de Accenture Outsourcing Services, S.A. del Ejercicio Fiscal 2022

A los Accionistas de Accenture Outsourcing Services, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2022, de Accenture Outsourcing Services, S.A. (en adelante, AOS o la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2022 adjunto de AOS.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla presente en el Anexo 2 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de AOS. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el Anexo 2 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" que figura en el citado Informe de Gestión.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2022 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "1.2. Prioridades ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2022.

- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Accenture Outsourcing Services, S.A. correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2022, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el Anexo 2 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

25 de enero de 2023

Raquel San Jaime Carrasco

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

KPMG

2023 Núm. 01/23/00702

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones