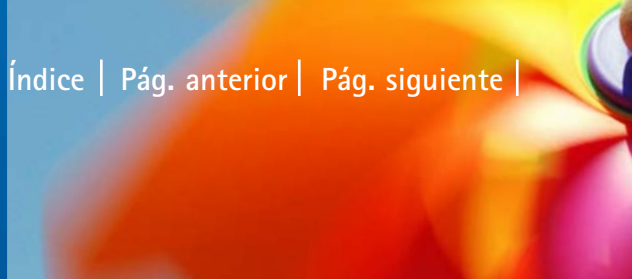


Alto rendimiento. Hecho realidad.

# Memoria España 2011

Informe de responsabilidad empresarial

La aspiración de Accenture es mejorar la forma en la que la sociedad vive y trabaja con el fin de transmitir el mejor legado a las generaciones futuras. Para ello, Accenture se vuelca en ofrecer las soluciones innovadoras que el mercado demanda, al tiempo que invierte en el desarrollo de las personas y promueve el respeto del medio ambiente.



## Índice

Carta del presidente	2	<b>Anexo 1.</b> Información complementaria	98
Principios que rigen este informe	4	<b>Anexo 2.</b> Informes e investigaciones	
Datos relevantes 2011/resumen ejecutivo	5	publicados en España en el año fiscal 2011	104
<b>1.</b> Accenture, una compañía comprometida con España	12	<b>Anexo 3.</b> Colaboraciones con instituciones académicas, culturales y empresariales	
<b>2.</b> Responsabilidad empresarial en España	30	y con medios de comunicación	105
<b>3.</b> Compromiso con los clientes	42	<b>Anexo 4.</b> Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	108
<b>4.</b> Compromiso con los profesionales	54	<b>Anexo 5.</b> Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI	122
<b>5.</b> Compromiso con los accionistas	64	<b>Anexo 6.</b> Nivel de aplicación de GRI	123
<b>6.</b> Compromiso con la sociedad	68	<b>Anexo 7.</b> Informe de revisión independiente	124
<b>7.</b> Compromiso con la innovación	74		
<b>8.</b> Compromiso con el medio ambiente	84		
<b>9.</b> Compromiso con los proveedores	94		





## Carta del presidente

«Nos hemos focalizado en crecer en valor y valores, los dos componentes básicos que nos permiten aproximarnos a cualquier nueva iniciativa pertrechados con las claves secretas del éxito de la sostenibilidad».

## 'Greater than'

El logotipo de Accenture lleva un pequeño símbolo encima de la *t*. Podría ser un acento, como los que se usan en las partituras de música, para reforzar el significado original de la palabra, inventada por uno de nuestros profesionales en un país nórdico y que significa 'Accent on the Future'. Pero sobre todo es el símbolo de «más grande que» o «mejor que», un símbolo que nos lleva a pensar en que es necesario hacer siempre mejor las cosas, a mirar al futuro pensando en que siempre hay un espacio de progreso para nuestros clientes, para nuestros profesionales y para la sociedad, que estamos comprometidos a alcanzar.

Cuando revisamos el último año, podemos sentirnos orgullosos de que, una vez más, hemos sido fieles a los propósitos reflejados en este símbolo y hemos crecido en proyectos, facturación, plantilla, formación, promociones, innovación, proveedores, acción social y ecoeficiencia. No ha sido fácil, pero ha sido posible, gracias a nuestros profesionales y a nuestros clientes, y sobre todo nos hemos focalizado en crecer en valor y valores, los dos componentes básicos que nos permiten aproximarnos a cualquier nueva iniciativa pertrechados con las claves secretas del éxito de la sostenibilidad.

Esta perspectiva de la realidad nos ayuda a entender que, en materia de sostenibilidad, es prioritario, sin renunciar a los valores, mantener nuestra tendencia de crecimiento positivo de los resultados financieros para no poner en riesgo nuestro equilibrio económico, social y ambiental, que garantiza no solo la perdurabilidad de nuestro posicionamiento a largo plazo, sino también la capacidad de invertir en el desarrollo de las personas y en el cuidado del medio ambiente. Estamos orgullosos de pertenecer a una

organización global, presente en más de 120 países, con la que compartimos el éxito, el talento y los valores al servicio de nuestros clientes.

En Accenture España creemos en el futuro –a pesar de la contracción de nuestro sector y la situación complicada en la que operamos– y hemos elegido el camino del crecimiento a través de la diferenciación y la competitividad. Estamos inventando una nueva forma de hacer negocios y prestar servicios que es valorada y premiada por nuestros clientes y por los mercados y que gira alrededor de tres líneas de acción estratégicas:

1. Crecimiento en nuestra actividad *core*, apalancándonos en la innovación.
2. Generación de nuevos negocios, potenciando nuestro espíritu emprendedor y adoptando incluso una «actitud compradora», al invertir en España en la adquisición de compañías y activos que enriquezcan nuestra oferta.
3. Aceleración de la expansión internacional, no solo liderando el exitoso desarrollo que Accenture está teniendo en África, sino también ayudando a nuestros clientes en su propio proceso de internacionalización.

Os invito a descubrir, en las siguientes páginas, estos tres ejes, la evolución de nuestros siete compromisos de responsabilidad empresarial y qué hemos hecho para mejorar nuestros indicadores de sostenibilidad más significativos.

Un año más, nuestro informe de responsabilidad empresarial ha conseguido la calificación más exigente (A+) de GRI, de acuerdo con la verificación realizada por auditores externos. Además recoge nuestro compromiso de cumplir los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que Accenture suscribe globalmente, compromiso que en España reforzamos con nuestra pertenencia a la Red Española del Pacto Mundial.

No obstante, lo más importante es que esta memoria es un homenaje a todos aquellos que se han esforzado –y se esfuerzan– con el afán de dejar para las generaciones futuras una empresa y un mundo mejores que los que han recibido, porque este es el fin más noble del desarrollo sostenible. Desde aquí, agradezco a nuestros clientes, profesionales, proveedores... y a todos nuestros *stakeholders* la confianza que han depositado en Accenture. Mi aspiración es que este ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas muestre y transmita nuestro compromiso con todos ellos.



Vicente Moreno  
Presidente de Accenture España

# Principios que rigen este informe

Nuestra forma responsable de entender el negocio y de impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos es parte de nuestro ADN. Somos una empresa capaz de ofrecer las soluciones innovadoras que el mercado demanda, al tiempo que promovemos el equilibrio económico, social y ambiental e intentamos dar respuesta a las inquietudes de nuestros grupos de interés y de las generaciones futuras.

El presente informe de responsabilidad empresarial, además de compartir los resultados, los retos y los compromisos de Accenture en materia de sostenibilidad, surge con la aspiración de ser un acto de rendición de cuentas de nuestro desempeño ante nuestros *stakeholders*.

En el proceso de elaboración de la memoria han participado representantes de todos los colectivos con el fin de satisfacer sus expectativas en cuanto al contenido. Para ello, se han seguido los principios de la norma AA1000 APS (2008): inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

El informe ha sido elaborado siguiendo la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* en su versión G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI) con el grado de aplicación más exigente. Para corroborar esta autodeclaración, la memoria ha sido revisada por GRI y ha alcanzado el nivel A+ de acuerdo con la revisión independiente realizada por Ernst & Young.

Para garantizar la calidad de la información presentada, se han tenido en cuenta los principios de GRI de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad y claridad. También se han seguido sus directrices en lo referente al contenido del documento y se han cumplido los principios relativos a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad.

Además, Accenture suscribe el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En España se refuerza este compromiso global al entrar a formar parte de la Red Española del Pacto Mundial. A lo largo del informe se detallan con un nivel «Advanced» los avances sobre los diez principios del Pacto Mundial basados en derechos humanos, laborales y medioambientales y en la lucha contra la corrupción.

El alcance de la presente memoria incluye a Accenture Sociedad Limitada y a las siguientes empresas, participadas en un 100 % por Accenture, S. L.: Coritel, S. A., Accenture Outsourcing Services, S. A. y Alnova, S. L. En aquellos casos en los que se facilite información que no esté incluida en este alcance general, se especificará el grupo de sociedades considerado.

El informe intenta reflejar las implicaciones, los riesgos y los desafíos de la organización de una forma exhaustiva y con la intención de que los grupos de interés puedan juzgar la gestión de la sostenibilidad en Accenture durante el año fiscal 2011, que comprende desde el 1 de septiembre del 2010 hasta el 31 de agosto del 2011.

La información que ofrece proviene de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos. Estos sistemas son gestionados con rigor y transparencia, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas.

Almudena Rodríguez Beloso, como directora de las áreas de Responsabilidad Empresarial y Medio Ambiente, es la responsable de la elaboración de la presente memoria y de su presentación ante el Consejo de Administración de Accenture España. Para solicitar cualquier aclaración sobre la información publicada o hacer cualquier sugerencia en materia de sostenibilidad, la dirección de contacto es responsabilidad. [empresarial@accenture.com](mailto:empresarial@accenture.com). Todas las preguntas y propuestas recibidas serán gestionadas por el área de Responsabilidad Empresarial y compartidas, si es necesario, con el Comité de Responsabilidad Empresarial para su evaluación.



# Datos relevantes 2011

# Global

## 1. Accenture, una compañía comprometida con España

**46 años de actividad en España** y hoy presente en más de 120 países

**Más de 9.000 profesionales en nuestro país**, en una red global de 236.000

**1.038 nuevos proyectos en el 2011**, de un total de 2.525

**Nuevo centro de 'analytics' en Barcelona**, de referencia mundial

**Una de las redes de alianzas más potentes**, integrada por más de 150 líderes del mercado

**Ayudando al crecimiento y la transformación de todos los macrosectores:**

- Servicios Financieros
- Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte
- Recursos Naturales, Energía y Utilities
- Comunicaciones, Medios y Tecnología
- Sanidad y Servicio Público

## Reconocimientos en el 2011

**Entre las marcas más valiosas del mundo, premio 2011 a la originalidad de su publicidad** por la revista económica 'Capital'

**Ascenso de 11 posiciones en el informe Merco**, hasta situarse entre las 35 empresas con mejor reputación en España

**Premio Corresponsables** al proyecto Hacia un Mundo sin Barreras. Discapacidad y Nuevas Tecnologías, desarrollado junto con la Fundación ONCE

Reconocida cada año por sus socios de negocio: **5 de los 9 premios SAP Quality Awards a sus proyectos con clientes en España**

**«Best Global Services» y «Best Business Transformation» 2011** por el Outsourcing Center

Elegida entre las mejores empresas para trabajar en España y **premio 2011 a la innovación en recursos humanos de 'Expansión y Empleo'** por su comunicación interna

**Medalla del 50 Aniversario de ICADE** por su colaboración y **diploma de la Fundación Deporte Joven** del Consejo Superior de Deportes

# Sostenibilidad

## 2. Responsabilidad empresarial en España

### Plan Director de Responsabilidad Empresarial:

- Compromiso con los clientes
- Compromiso con los profesionales
- Compromiso con los accionistas
- Compromiso con la sociedad
- Compromiso con la innovación
- Compromiso con el medio ambiente
- Compromiso con los proveedores

### Modelo de gestión orientado a ofrecer las soluciones

**innovadoras** que demanda el mercado y volcado en la búsqueda permanente del equilibrio económico, social y ambiental

**Firme propósito de generar valor real** para todos los grupos de interés y de preservar el legado de las generaciones futuras

**Entre las compañías más éticas del mundo** por cuarto año consecutivo, según el Ethisphere Institute

# Compartir

## 3. Compromiso con los clientes

**Con más del 80 % de las empresas del IBEX 35** y 92 de «Fortune 100»

**Rendimiento, eficiencia y efectividad, beneficios y áreas de crecimiento** son nuestras dimensiones clave de creación de valor para el cliente

**Cinco áreas estratégicas para hacer crecer nuestro negocio:** 'analytics', servicios de movilidad, 'cloud computing', marketing interactivo y 'smart networks'

**Certificación SCAMPI A del Centro de Desarrollo en España en el 2011**, con la que solo cuentan cuatro compañías en el mundo, ninguna de ellas en Europa

**Nuevos estudios en el 2011 sumados a los realizados cada año** sobre estrategia, gestión de negocio y alto rendimiento

# Crecer

## 4. Compromiso con los profesionales

**1.378 incorporaciones** de profesionales en España, con un 64 % de recién titulados

**9,3 millones de euros invertidos en formación interna**

**361.358 horas en formación** en diversas capacidades y habilidades de gestión y liderazgo

**Renovación del Centro de Alto Rendimiento (CAR)**, en el que se han formado desde su creación cerca de 17.000 personas

**Más de 5.000 profesionales de Accenture han participado en 'Accenture Land'**, premiado por 'Expansión y Empleo' por su innovación en recursos humanos

**Manteniendo viva y reforzando nuestra relación con nuestros 'alumni'** y compartiendo con ellos una historia común

**2.120 equipos ergonómicos entregados** y 10.954 horas en formación sobre seguridad y prevención de riesgos laborales

# Transparencia

## 5. Compromiso con los accionistas

787 millones de euros de cifra de negocio en España en el ejercicio 2011

En la senda del crecimiento positivo del negocio, **con un 1,3 %**

252 millones de dólares en clientes españoles en el **extranjero**, con un crecimiento del 17 %

**Incremento del 10 %** del valor de la acción en el año natural 2011

Compromiso de rigor y transparencia en la gestión con datos que avalan el cumplimiento de la responsabilidad como empresa que cotiza en bolsa

# Futuro

## 6. Compromiso con la sociedad

A través de la Fundación **Accenture**, 80.363 horas de consultoría gratuita y más de un millón de euros donados en el 2011

**El doble de participantes en los programas de voluntariado** en el 2011 y más de 650 nuevas altas en el redondeo de nómina

Refuerzo de la relación con las principales instituciones **académicas** con nuevas acciones y líneas de colaboración

Un año más trabajando en potenciar el posicionamiento **de la economía española**, junto con las principales instituciones empresariales

# Imaginar

## 7. Compromiso con la innovación

**10.750.000 euros de inversión en I+D+i** en proyectos relacionados principalmente con la sanidad, el transporte, las telecomunicaciones y el sector financiero

**3.927 personas han aportado 2.152 nuevas ideas** a través de la herramienta Accenture Collaborative Innovation Solution

**415 ideas de negocio recibidas en el Programa de Creación de Empresas**, organizado con la Universidad Politécnica de Madrid

**El estímulo y la financiación de la innovación en las pymes**, una de las áreas de trabajo en el 2011, junto con la Universidad Autónoma de Madrid

**Puesta en marcha de la plataforma de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores**, junto con la Fundación de la Innovación Bankinter y el IE Business School

# Cuidar

## 8. Compromiso con el medio ambiente

**Renovación de los certificados ISO 14001**

en todos los centros de trabajo en España

**Reducción del consumo energético en un 24,27 %** desde el 2008

**Ahorro de más de 60 toneladas de papel** en los últimos cuatro años

**Reciclado del 85 % del total de los residuos** generados en todas las oficinas durante el 2011

**En el CDP Global 500 Carbon Disclosure Leadership Index** por segundo año consecutivo

# Confianza

## 9. Compromiso con los proveedores

**Refuerzo de nuestra orientación hacia prácticas responsables** y coherentes con nuestro esquema de sostenibilidad

**268 nuevos proveedores** homologados en el 2011, de acuerdo con los nuevos requisitos de sostenibilidad de obligado cumplimiento

**1.283 proveedores nacionales durante el 2011,** el 90 % del total

# 1. ■ Accenture, una compañía comprometida con España



14 Datos relevantes

14 Accenture en España

15 Nuestro modelo global

16 Áreas de negocio e industrias

22 Modelo global de servicio

23 Alianzas

24 Reconocimientos y premios internacionales

28 Reconocimientos y premios en España



# Datos relevantes

- Compañía global con más de 236.000 personas trabajando en más de 120 países.
- Oficinas en más de 200 ciudades de 54 países.
- En el año fiscal 2011 (de septiembre del 2010 a septiembre del 2011), Accenture alcanzó una facturación neta de 25.500 millones de dólares, con un crecimiento del 15 % en moneda local respecto al ejercicio anterior.
- Nuestros clientes incluyen 92 empresas de la lista «Fortune Global 100» y más de las tres cuartas partes de las de «Fortune Global 500».
- De nuestros 100 principales clientes, sobre la base de los ingresos, 99 vienen trabajando con nosotros desde hace al menos 5 años, y 92 desde hace al menos 10 años.
- El valor de la acción de Accenture en el año natural 2011 subió un 10 %.
- De las 5 áreas de actividad, 4 reflejan un crecimiento de la facturación en moneda local por encima de los 2 dígitos: Recursos Naturales, Energía y Utilities, un 21 %; Servicios Financieros, un 18 %; Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte, un 16 %; Comunicaciones, Medios y Tecnología, un 14 %; y Sanidad y Servicio Público, un 7 %.
- En los distintos mercados globales, la facturación en moneda local ha experimentado un crecimiento del 23 % en Asia-Pacífico, un 17 % en América y un 11 % en EMEA (Europa, Oriente Medio y África).
- La facturación neta en moneda local en servicios de consultoría se incrementó un 17 %, y la de *outsourcing*, un 13 %.

## Accenture en España

### Datos relevantes

- Presente en España desde 1965, con actividad en todas las comunidades autónomas, Accenture España tiene más de 9.000 profesionales dedicados a la consultoría, el *outsourcing* y la integración de sistemas, incluida su compañía de *software* Alnova, S. L.
- Su figura jurídica en España es la de sociedad limitada, con la sede social en Madrid (Torre Picasso).
- Accenture trabaja con organizaciones líderes de todos los sectores de negocio. Sus clientes incluyen el 80 % de las empresas que integran el IBEX 35.
- Durante el 2011, Accenture España ha desarrollado un total de 2.525 proyectos, 1.038 de los cuales han sido lanzados durante el año.
- La facturación en el año fiscal 2011 alcanzó los 787 millones de euros.
- Además de sus centros de negocio, cabe destacar los 9 centros de trabajo, situados en Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Valencia y Zaragoza, que reparten su actividad entre proyectos en España y proyectos internacionales.
- Accenture España ha adquirido recientemente Neo Metrics Analytics, S. L., una empresa consultora líder, con sede en Madrid, especializada en la optimización y el análisis predictivo de datos. Con esta adquisición, Accenture incorpora activos y nuevas capacidades de investigación y desarrollo, incluida la solución avanzada de Neo Metrics de modelización del comportamiento del cliente.
- En España se encuentran 11 de los 89 centros de servicio que se reparten por todo el mundo.
- Nuestras capacidades de análisis predictivo para clientes de todo el mundo se han visto reforzadas en el 2011 con la puesta en marcha de un Centro de Innovación de Analytics en Barcelona.

# Nuestro modelo global

## Alto rendimiento hecho realidad

Nuestra estrategia de alto rendimiento se centra en ayudar a nuestros clientes, a través de la consultoría, la tecnología y el *outsourcing*, a mejorar su rendimiento con el fin de crear valor sostenible para sus clientes, accionistas y grupos de interés. Nuestro conocimiento de los diversos sectores y procesos de negocio, la experiencia en la prestación de servicios y nuestra visión y comprensión de las tecnologías emergentes y de las nuevas tendencias tecnológicas y de negocio nos permiten diseñar e implementar soluciones

avanzadas para nuestros clientes. Nuestra estrategia tiene como objetivo ayudar a los clientes a mejorar el rendimiento de sus operaciones, llevar al mercado sus productos y servicios de forma más efectiva y eficiente y hacer crecer su negocio tanto en los mercados actuales como en otros nuevos.

## Áreas de negocio e industrias



# Áreas de negocio e industrias

Nuestro negocio se estructura en cinco áreas de mercado que comprenden diecinueve grupos sectoriales que prestan servicio a organizaciones líderes de todo el mundo. Nuestro enfoque sectorial nos permite obtener un conocimiento exhaustivo de la evolución, los retos de negocio y las tecnologías aplicables a cada industria, lo que nos capacita para ofrecer soluciones innovadoras a medida o estandarizadas, según las necesidades de cada cliente. Nuestras tres áreas de negocio (Consultoría de Gestión, Tecnología y Outsourcing de Procesos de Negocio) constituyen nuestros motores de innovación, a través de los cuales desarrollamos capacidades y habilidades avanzadas, así como nuestro capital de conocimiento, y creamos, adquirimos y gestionamos nuestros activos clave para el desarrollo de soluciones para el cliente.

## Industrias

### Comunicaciones, Medios y Tecnología

Esta área presta servicio a empresas de comunicaciones, electrónica, alta tecnología y medios de comunicación y ocio. Sus profesionales ayudan a los clientes a innovar y a mejorar los resultados de negocio a través de soluciones específicas para su sector y de la materialización de las oportunidades que ofrece la convergencia de las comunicaciones, las tecnologías de la información y los contenidos.

Entre nuestros servicios y soluciones se incluyen *software* y servicios de tecnología móvil, soluciones de banda ancha y protocolos de Internet, soluciones avanzadas de publicidad e innovación de productos y gestión de derechos digitales, así como integración de sistemas, atención al cliente, cadena de suministro, *analytics*, operaciones globales y servicios de

transformación de la plantilla. Como soporte a estos servicios, hemos desarrollado numerosos activos, soluciones repetibles, metodologías y centros de investigación para demostrar la forma en la que las nuevas tecnologías y las mejores prácticas del sector pueden ser aplicadas de forma innovadora para mejorar el rendimiento del negocio de nuestros clientes.

### Servicios Financieros

Esta área trabaja con los clientes en este dinámico y cada vez más global entorno de mercado para responder a las presiones de costes y rentabilidad, a la consolidación del sector, a los cambios regulatorios y a la necesidad de adaptación continua a las nuevas tecnologías. Ofrecemos servicios diseñados para ayudar a nuestros clientes a mejorar su eficiencia en costes, aumentar su base de clientes, gestionar el riesgo y transformar sus operaciones.

Esta área operativa incluye tres grupos de actividad: banca, mercados de capitales y seguros.

## Sanidad y Servicio Público

Esta área presta servicio a las organizaciones sanitarias públicas y privadas, así como a las Administraciones Públicas de todo el mundo. La combinación de nuestras capacidades en todas las industrias que componen este sector (sanidad, servicios sociales, defensa y gestión de operaciones) y nuestra experiencia en importantes proyectos de transformación nos permite colaborar con nuestros clientes para mejorar sus resultados en términos de eficiencia, eficacia de los servicios prestados y capacidad de crecimiento.

## Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte

Esta área presta servicio a un conjunto de sectores cada vez más interconectados y relevantes para el cliente. Comprende siete industrias: servicios turísticos y transporte, automoción, consumo, equipamiento industrial, construcción e infraestructuras, farmacéuticas (biotecnología, genéricos, innovación...) y distribución.

## Recursos Naturales, Energía y Utilities

Esta área presta servicio a empresas químicas, energéticas, de productos forestales, siderometalúrgicas, mineras, de *utilities* y de otros sectores relacionados.

En un entorno de mercado que obliga a las compañías energéticas a buscar nuevas formas de creación de valor para el accionista, junto con importantes cambios regulatorios y un cambio climático que están transformando de forma determinante el sector de las *utilities* y obligando a buscar la rentabilidad más allá de las fronteras, además del enfoque intensivo en la productividad y la gestión de cartera que exigen el sector de los recursos naturales, Accenture trabaja con los clientes en el desarrollo de soluciones diseñadas para diferenciarse en el mercado y obtener ventajas competitivas.

También trabajamos con clientes de todos estos sectores en el ámbito de la sostenibilidad con el fin de ayudarles a alcanzar los objetivos de emisiones y a incrementar la eficiencia energética. Esta área operativa comprende cuatro grupos sectoriales: el químico, el de la energía, el de los recursos naturales y el de las *utilities*.

# Consultoría de Gestión

## Alineamos nuestro éxito con el de nuestros clientes

Convertir los retos en resultados tangibles constituye el compromiso con el cliente y el reto de negocio del área de Consultoría de Gestión.

Nuestras capacidades clave nos permiten acompañar al cliente, compartiendo resultados:

- en la aceleración de programas de crecimiento, incluido el consumidor digital;
- en la mejora de las operaciones;
- en los procesos de internacionalización, implantación de modelos operativos globales e integración de adquisiciones a escala global; y

- en iniciativas corporativas en los ámbitos de las finanzas y la gestión de riesgos, así como en el desarrollo del talento y su rendimiento.

## Accenture Management Consulting Way

«We help our clients move from issue to outcome with pace, certainty and strategic agility»



## Apoyando el crecimiento

### Desde el cliente

Descubrir nuevas fuentes de crecimiento es hoy un imperativo para las empresas, especialmente en los mercados maduros. Con un crecimiento débil y un consumo interno estancado, las empresas españolas se encuentran en esta misma encrucijada.

Las vías estratégicas son la innovación, la internacionalización y la utilización de nuevos canales de relación con el cliente. A estas se suman las capacidades analíticas con modelos predictivos, que aportan un análisis riguroso de la información para una toma de decisiones más acertada que garantice los resultados e incluso abra nuevas oportunidades de negocio.

Los nuevos canales *on-line* se incorporan al *marketing* multicanal mejorando la lealtad y estableciendo puentes hacia nuevos clientes. Las herramientas hoy disponibles y nuestros equipos de expertos permiten desarrollar un *marketing* más focalizado y eficaz. Entre ellas, nuestros centros de innovación y capacidades analíticas en el mundo del consumidor nos permiten acompañar a nuestros clientes con un enfoque de compromiso con los resultados finales.

### Desde la excelencia operativa

El control de costes ha pasado de ser un reto urgente a instalarse firmemente en la gestión de las organizaciones como un elemento continuo.

La flexibilidad, la agilidad organizativa y la aceleración y acierto de los resultados son exigencias comunes a todas las organizaciones. También hay otros retos que se han reafirmado con enorme intensidad, como la eficiencia en la gestión financiera y la optimización del capital.

Hoy son prioritarios modelos operativos globales que, con más eficacia, aprovechamiento de sinergias y reducción de costes, apoyen el crecimiento. La respuesta es necesariamente estructural, con un imperativo claro de acudir a la subcontratación de funciones, el desarrollo de alianzas y *joint-ventures* o los modelos de franquicias, entre otros, que reduzcan los costes fijos y mejoren la flexibilidad en la expansión internacional.

### Hacia la globalización

Para acceder a nuevos mercados al tiempo que se protegen los existentes, las fusiones, las adquisiciones y las alianzas son respuestas en muchas ocasiones necesarias para ganar dimensión.

Nuestro compromiso con los resultados en las operaciones corporativas y los procesos de internacionalización viene avalado por nuestra experiencia global en fusiones y adquisiciones. La complejidad que implica la integración de negocios requiere un conjunto de capacidades en estrategia, operaciones, personas y tecnología con una visión que combine tanto el corto como el medio plazo.

La entrada en nuevos mercados emergentes presenta retos mayores de los que se ven a primera vista. Lo que antes se percibía como una complejidad que había que evitar hoy día es una necesidad ineludible. El proceso de globalización requiere una planificación específica para cada país y una gestión de riesgos más formal, así como unas capacidades multidisciplinares que ayuden a desarrollar e implantar estrategias prácticas de crecimiento que permitan crear valor duradero a más velocidad y con menos riesgo.

# Tecnología

Nuestra área de negocio de Tecnología comprende tres áreas de servicio: Consultoría de Integración de Sistemas, Consultoría Tecnológica y Outsourcing de Tecnologías de la Información (TI).

## Consultoría de Integración de Sistemas

Nuestras principales soluciones y servicios en esta área incluyen los siguientes:

- **Enterprise Solutions and Enterprise Resource Planning (ERP).** Implementamos una variedad de aplicaciones de *software*, incluidos SAP y Oracle, para consolidar operaciones, optimizar procesos de negocio, conectar zonas geográficas y utilizar y gestionar los datos para conseguir una toma de decisiones más informada.
- **Industry and Functional Solutions.** Proporcionamos a nuestros clientes soluciones sectoriales y funcionales capaces de gestionar, optimizar e integrar los procesos, los sistemas y la información del negocio, tanto con *software* de diversos proveedores como con nuestros propios desarrollos. Por lo general se trata de «complementos» que se incorporan a los sistemas ERP o al *software* de nuestros clientes para apoyar funciones sectoriales específicas. Desde el diseño hasta la implementación, estos servicios integrales ayudan a nuestros clientes a mejorar la toma de decisiones basadas en inteligencia analítica, la gestión financiera, la excelencia en el servicio al cliente, la gestión de la cadena de suministro y los recursos humanos.
- **Information Management Services.** Apoyamos a las organizaciones en la gestión de todas sus necesidades de información para mejorar la calidad de los datos, desarrollar sus capacidades de toma de decisiones y cumplir los requisitos normativos. Nuestros servicios incluyen *business intelligence*, gestión de portales y contenidos, gestión de datos y soluciones de calidad de datos.
- **Cloud Computing.** Ayudamos a nuestros clientes a utilizar el *cloud computing* para mejorar la eficiencia y la agilidad en TI mediante soluciones basadas en plataformas e infraestructuras como Azure, de Microsoft, Salesforce Force, Amazon EC2 y Google Apps.
- **Custom Solutions.** Gracias a nuestras profundas capacidades y experiencia tanto en el entorno J2EE (basado en Java) como en arquitecturas de tecnología .NET, trabajamos con los clientes en el desarrollo de soluciones personalizadas para satisfacer necesidades específicas de cada negocio, utilizando con frecuencia plataformas y productos tecnológicos de código abierto.
- **Software as a Service.** Ayudamos a los clientes a implementar soluciones de *software* como servicio (SaaS) para satisfacer las necesidades de su negocio, con los beneficios añadidos de una mayor flexibilidad y la reducción total de los costes de propiedad. Nuestra metodología y nuestras herramientas de SaaS favorecen el desarrollo y la puesta en marcha de este tipo de soluciones de forma rápida y ágil, a través de una amplia gama de servicios y de soluciones de SaaS avanzadas, entre las que se incluyen Salesforce.com, Workday y NetSuite.
- **Mobility Services.** Proporcionamos servicios de movilidad y de *software* integrado a través de una amplia variedad de plataformas, entre las que se encuentran Symbian, WinMo (Microsoft Windows Mobile), Windows Phone, Android, BlackBerry, iPhone, Java, Linux y Meego. Estos servicios están diseñados para ayudar a las organizaciones a aprovechar todo el potencial de la movilidad en los entornos *business-to-employee*, *business-to-consumer*, *business-to-business* y *machine-to-machine*.

- **Microsoft Solutions.** Con nuestro socio Microsoft y nuestra filial Avanade desarrollamos y proporcionamos soluciones de negocio innovadoras y eficientes en costes, con la plataforma y el *software* de Microsoft, apoyándonos en nuestra profunda experiencia en el sector y en las más avanzadas tecnologías. En esta línea, hemos ayudado a un importante número de clientes en la implementación de BPOS (Business Productivity Online Standard Suite) de Microsoft y de otras herramientas basadas en la nube, a través de la plataforma Azure, de Microsoft.

## Consultoría Tecnológica

Nuestros servicios y soluciones clave en esta área incluyen los siguientes:

- **IT Strategy.** Ayudamos a los consejeros delegados y a los directores de sistemas a vincular las inversiones en TI con los resultados de negocio, así como a gestionar su inversión para garantizar que producen el impacto esperado. Asimismo, prestamos nuestro apoyo a los directores de sistemas para transformar el esquema de trabajo del área de TI, tanto internamente como con los socios de negocio, de forma que se gestione como si se tratara de una empresa que ayudara a alcanzar el alto rendimiento.
- **Infrastructure Consulting.** Nuestras soluciones ayudan a optimizar las infraestructuras de TI y a minimizar los costes. Desde los servidores y los escritorios virtuales hasta la ingeniería de operaciones de centros de datos y el diseño y la implementación de redes corporativas, nuestros servicios están diseñados para ayudar a los clientes a estandarizar, optimizar, asegurar y transformar sus infraestructuras de TI con el fin de mejorar el rendimiento de los procesos críticos para el negocio, de las aplicaciones y de los usuarios finales.
- **IT Security Consulting.** Ayudamos a nuestros clientes a implementar herramientas y procesos de seguridad para mejorar su capacidad de respuesta ante las amenazas y las cambiantes fuerzas del mercado. Trabajando con nosotros, el cliente cuenta con mayor capacidad para asegurar los datos y las aplicaciones, proteger las identidades, afrontar las posibles amenazas y vulnerabilidades y cumplir las exigencias normativas, al tiempo que se reducen los costes y se incrementa la eficiencia.
- **Application Modernization and Optimization.** Estamos especializados en la definición y la ejecución de estrategias que transforman la cartera de aplicaciones del cliente en activos flexibles, eficientes en costes y fiables. Nuestros servicios y soluciones ayudan a diseñar y desarrollar enfoques innovadores para ampliar la vida útil de las aplicaciones heredadas a un coste significativamente reducido o para cambiar plataformas obsoletas por soluciones más modernas y sostenibles.
- **Application Outsourcing.** A través de acuerdos flexibles, proporcionamos una amplia gama de servicios de *outsourcing* de aplicaciones a lo largo de todo su ciclo de vida, que incluyen *software* a medida o estándar, como las aplicaciones corporativas de SAP y Oracle. Nuestras soluciones incorporan desde servicios de *outsourcing* de aplicaciones estandarizados o a medida (pruebas de programas, gestión del *software* corporativo, etc.) hasta la optimización a gran escala de las aplicaciones.
- **Infrastructure Outsourcing.** Llevamos a cabo una gestión continua de las funciones y las capacidades de las infraestructuras de TI de nuestros clientes en seis áreas de servicio en las que contamos con una amplia experiencia: *service desk*, *workplace services*, servicios de centro de datos, servicios de red, servicios de seguridad y gestión del gasto en TI. Proporcionamos habilidades diferenciales, así como servicios totalmente gestionados. Ofrecemos al cliente una infraestructura más eficiente en costes, más segura y con mayor capacidad de repuesta, escalable y adaptada a sus necesidades de negocio.

## Outsourcing de TI

Nuestro enfoque del *outsourcing* de TI va más allá de las medidas tradicionales de reducción de costes, con la finalidad de ayudar a nuestros clientes a mejorar el rendimiento total del desarrollo y mantenimiento de aplicaciones e infraestructuras. Proporcionamos una gama completa de soluciones y servicios de *outsourcing* de aplicaciones y de infraestructuras, entre los que se encuentran los siguientes:

## Outsourcing de Procesos de Negocio

Nuestra área de negocio de Outsourcing de Procesos de Negocio (BPO) ayuda al cliente a impulsar el valor de su negocio, a mejorar el rendimiento y los resultados y a reducir los costes. Mediante nuestros servicios de BPO gestionamos procesos o funciones específicos con soluciones más eficientes y a un menor coste que las desarrolladas internamente, aportando además un mayor conocimiento del negocio para impulsar los resultados.

Trabajamos con todos los sectores en una amplia variedad de servicios de BPO para funciones y procesos de negocio específicos, como finanzas y contabilidad, compras, recursos humanos y formación. Además, ofrecemos servicios sectoriales específicos diseñados para afrontar retos concretos de cada sector. Nuestra Global Delivery Network nos permite ofrecer estos servicios con las mismas capacidades en todo el mundo y en cualquier sector.

## Modelo global de servicio

Nuestro modelo global de servicio constituye un activo estratégico diferenciador de Accenture, que nos permite materializar la ventaja competitiva que aporta nuestra red de recursos y profesionales en todo el mundo. Este modelo proporciona herramientas, métodos y procesos estandarizados y escalables, capacidades tecnológicas y procesos de negocio especializados, ventajas en costes, dominio de diversos idiomas, proximidad al cliente y ventajas derivadas de las diferencias horarias.

# Alianzas

Hemos establecido alianzas con organizaciones dotadas de capacidades complementarias a las nuestras para mejorar la oferta de servicios, desarrollar y poner en marcha nuevas tecnologías y extender nuestros servicios a nuevas zonas geográficas. La combinación de los productos y servicios de nuestros socios con nuestras propias capacidades y experiencia nos permite crear soluciones innovadoras y de alto valor para nuestros clientes.

Nuestra red de alianzas incluye más de 150 líderes del mercado, entre los que se encuentran los siguientes:

- Alcatel-Lucent
- Ariba
- BMC
- Callidus Software
- Cisco Systems
- Citrix Systems
- Comverse
- Dell, Inc.
- EMC
- ESRI, Inc.
- Google
- HP
- Hitachi Data Systems
- IBM Hardware and Software Technology
- Informatica
- KXEN
- Micro Focus
- Microsoft
- MicroStrategy
- NetApp
- Open Text Corporation
- Oracle
- Pegasystems
- PTC
- Red Hat
- Salesforce.com
- SAP
- SAS
- Software AG
- Symantec
- Teradata
- TIBCO
- Trillium Software
- VMware
- Workday

# Global

# Reconocimientos y premios internacionales

## Reconocimiento al negocio y la marca

Desde Wall Street hasta el índice Nikkei o el FTSE, Accenture ha sido reconocida por sus logros como empresa global líder y por su responsabilidad como compañía que cotiza en bolsa.

### Una de las 50 más admiradas de 'Fortune'

Por noveno año consecutivo, *Fortune* reconoce en su *ranking* a Accenture como una de las 50 empresas más admiradas del mundo y la segunda en el área de tecnología, destacada especialmente por su gestión de personas.

### «FT Global 500»

Al igual que en los últimos siete años, el «FT Global 500» incluye en el 2011 a Accenture como una de las mayores compañías del mundo.

### «Fortune 500»

Accenture se incluye en el 2011 entre las 500 mayores empresas del mundo en el *ranking* «Fortune 500», por sexto año consecutivo.

### «S&P 500»

El índice «S&P 500» de Standard & Poor's incluye en el 2011 a Accenture entre las 500 empresas líderes.

### «Forbes Global 2000»

El «Forbes Global 2000» incluye a Accenture en el primer cuadrante de las mayores empresas del mundo.

### «Interbrand 2011»

La marca Accenture ocupa el puesto 45 del *ranking* 2011 de Interbrand, con un valor de 8.005 millones de dólares. De la compañía destaca la aportación de valor añadido a los clientes, a los que ayuda a crecer en tiempos complicados, así como su apuesta por las redes sociales.

### «Top 100 BrandZ»

La sexta edición del *ranking* «Top 100 BrandZ», elaborado por Millward Brown basándose en los resultados financieros y las percepciones de los clientes, coloca la marca Accenture en el puesto 49 entre las más poderosas del mundo y en el 12 de las empresas tecnológicas, con un valor de 15.427 millones de dólares.

## Responsabilidad empresarial

Accenture ha sido reconocida formalmente por su compromiso con el medio ambiente y la comunidad.

### «Dow Jones Sustainability Index» (DJSI) y «FTSE4 Good»

Desde el 2005, Accenture se encuentra entre las empresas incluidas en el «Dow Jones Sustainability Index» (DJSI) y el «FTSE4Good».

### «100 Best Corporate Citizens»

Por segundo año consecutivo, se incluye entre las diez mejores compañías de la lista «100 Best Corporate Citizens», que publica *Corporate Responsibility Magazine*. En esta edición ha mejorado una posición, del séptimo al sexto puesto.

### Una de las compañías más éticas del mundo

Por cuarto año consecutivo, Accenture se incluye en la lista del 2011 de las compañías más éticas, elaborada por el Ethisphere Institute.

### Una de las marcas más «verdes»

Accenture es una de las cuatro únicas compañías de servicios profesionales incluidas entre las más «verdes» en el *ranking* 2011 de Interbrand.

## Lugar de trabajo

### Una de las mejores empresas para trabajar, según 'Fortune'

Accenture es la única empresa consultora incluida en el *ranking* de las mejores empresas para trabajar elaborado por *Fortune*, según la valoración de los propios empleados de Accenture.

### «Top 50 Companies for Diversity»

Por tercer año consecutivo, Accenture se incluye en el 2011 entre las 25 mejores empresas del mundo para trabajar según el *ranking* «Top 50 Companies for Diversity» de DiversityInc.

### Entre las mejores del mundo, según Great Place to Work

En la lista de las 25 mejores multinacionales para trabajar del mundo, publicada por primera vez en el 2011 por el instituto Great Place to Work, Accenture ocupa el puesto 20 y es la única consultora presente en el *ranking*.

## Socios de negocio

### «Socio Empresarial del Año» de Microsoft

Accenture ostenta, con Avanade, el mayor número de premios como socio empresarial de Microsoft, una distinción que renueva en el 2011 al haber obtenido, una vez más, el reconocimiento como «Socio Empresarial del Año» en cuatro categorías diferentes.

### SAP Pinnacle Awards

En la edición del 2011 de los SAP Pinnacle Awards, Accenture ha liderado las categorías de «Revenue Contribution» y «Sustainability Partner of the Year», con lo que alcanza un total de 22 galardones.

### SAP Quality Awards

En la edición del 2011 de los SAP Quality Awards, Accenture ha recibido cinco de los nueve galardones concedidos, que premian los proyectos desarrollados por Accenture para sus clientes.

### Oracle

Por tercer año consecutivo, Accenture ha sido reconocida por Oracle en el 2011 por su desempeño como integrador de sistemas. Oracle ha reconocido a Accenture con su más alta distinción como «First Diamond Partner» en el 2011, año en el que se cumple también el vigésimo aniversario de la alianza entre ambas organizaciones.

## 'Outsourcing'

### «Global Outsourcing 100»

Por cuarto año consecutivo, Accenture se sitúa como el mejor proveedor mundial de *outsourcing* en la lista «Global Outsourcing 100» de la International Association of Outsourcing Professionals.

### Outsourcing Center

La excelencia de Accenture en sus servicios de *outsourcing* ha sido destacada por el Outsourcing Center en el año 2011 en los apartados de «Best Global Services» y «Best Business Transformation».

## Analistas

### Gartner

Accenture se sitúa en el cuadrante de los líderes en el Gartner's Magic Quadrant por sus servicios de *outsourcing* tanto con SAP como con Oracle. Este analista otorga la máxima calificación posible a los servicios de consultoría para la mejora de las operaciones del negocio de sus clientes. Además, la incluye en el cuadrante de los líderes en servicios ERP tanto en Europa como en América del Norte.

### Forrester

Varios son los campos en los que Forrester atribuye la máxima calificación a los servicios de Accenture; entre ellos destaca su liderazgo global en el rediseño de TI, en la implementación de servicios SAP, en el *outsourcing* de infraestructuras de TI y en servicios de consultoría de riesgos y seguridad de la información.

### IDC

La valoración de IDC refuerza el posicionamiento de Accenture como líder en la implementación de proyectos SAP.

### Ovum

Este analista valora la estrategia y la ejecución de los servicios de consultoría tecnológica de Accenture como los número uno del mercado.

# Reconocimientos y premios en España

En España, hemos recibido en el 2011 diferentes premios y reconocimientos en una amplia variedad de categorías.

## Publicidad

### Una publicidad innovadora

La originalidad de la publicidad de Accenture en el 2011 ha merecido el premio a la mejor campaña de publicidad otorgado por la revista económica *Capital* en España.

## Reputación y liderazgo

### Informe Merco

La reputación corporativa de Accenture se refuerza cada año en la clasificación del informe Merco, en la que ha ascendido 11 posiciones en el 2011, hasta el puesto 35 entre las 100 empresas con mejor reputación en España. El mismo informe Merco, en el que participan más de 500 expertos, entre los que se encuentran analistas, ONG y periodistas especializados, sitúa al presidente de Accenture España en el puesto 40 entre los 100 líderes más reputados del país.

## Ciudadanía corporativa

### Premio Corresponsables

El proyecto Hacia un Mundo sin Barreras. Discapacidad y Nuevas Tecnologías, desarrollado por Accenture junto con la Fundación ONCE, ha obtenido uno de los premios otorgados en el 2011 por la Fundación Corresponsables en la categoría de grandes empresas.

### Consejo Superior de Deportes

El apoyo de Accenture al deportista Josu Feijoo en su reto por ser el primer astronauta diabético en viajar al espacio ha merecido un diploma de agradecimiento de la Fundación Deporte Joven del Consejo Superior de Deportes.

## Capital humano y lugar de trabajo

### Medalla del 50 Aniversario de ICADE

La colaboración de Accenture con la Universidad Pontificia Comillas ha hecho merecedora a la compañía en el 2011 de la Medalla del 50 Aniversario de ICADE.

### 'Ranking' «Merco Personas»

Accenture se mantiene entre las mejores empresas para trabajar según la sexta edición del *ranking* «Merco Personas», con el puesto 36 entre las 100 empresas incluidas en la clasificación.

### Para los jóvenes profesionales

Accenture lidera el *ranking* de la red social de empleo Job and Talent como la empresa más deseada para trabajar por los jóvenes profesionales, según los más de un millón de votos contabilizados.

### 'Ranking' de 'Actualidad Económica'

En el *ranking* del 2011 de «Las mejores empresas para trabajar» publicado por *Actualidad Económica*, Accenture ha ascendido 20 posiciones, hasta situarse en el puesto 17 de las 172 compañías incluidas.

### Estudio 'Universum Top 100 Ideal Employer 2011'

Entre los más de 8.000 estudiantes de las 32 principales universidades españolas participantes en el estudio *Universum Top 100 Ideal Employer 2011*, los estudiantes de Ingeniería otorgan a Accenture la posición 35, y los de Administración de Empresas y Económicas, la 57.

### Corporate Research Foundation (CRF) Institute

A través de un minucioso análisis objetivo de las políticas de recursos humanos, CRF Institute reconoce a Accenture en su estudio *Top Employers* como una de las 43 empresas excelentes para trabajar en España.

### En 'Expansión', por su innovación en recursos humanos

La iniciativa de comunicación interna *Accenture Land* ha recibido el premio a la innovación en recursos humanos de *Expansión y Empleo*. Este innovador juego *on-line*, dirigido a todos los profesionales de Accenture en España, ha conseguido una participación del 56 %.

Los hitos y los logros alcanzados en el 2011 refuerzan nuestro compromiso de marcar y cumplir nuevos retos.

# 2. Responsabilidad empresarial en España

31 Estrategia de responsabilidad empresarial

32 Contribución al desarrollo sostenible

34 Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial

36 Compromiso con los grupos de interés en España

37 Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España

38 Ética empresarial en España: acciones y progresos en el 2011

41 El gobierno corporativo de Accenture: información adicional



# Estrategia de responsabilidad empresarial

Nuestra visión estratégica de la responsabilidad empresarial recoge el legado de valores que rigen la compañía desde su origen y está orientada a impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que opera.

Esta forma de entender el negocio se materializa en un modelo de gestión responsable basado en la búsqueda permanente del equilibrio económico, social y ambiental. Su función principal consiste en fomentar la creación de valor real para los grupos de interés y en preservar la herencia que pertenece a las generaciones futuras.

La responsabilidad empresarial en Accenture está completamente alineada con los objetivos corporativos, las oportunidades del sector y los desafíos del mercado. Su razón de ser es la consolidación de un estilo de compañía productiva y competitiva que se esfuerza por alcanzar la rentabilidad sostenida en el tiempo.

Sin duda, esta filosofía empresarial, tan vinculada a nuestra política de conducta ética, se ha visto reforzada en un contexto de desaceleración económica y de crisis de valores, ya que nos ha permitido afrontar de forma diferenciadora los nuevos retos y oportunidades que trae consigo un mercado cambiante.

Nuestra forma responsable de entender el negocio y de impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos es parte de nuestro ADN.

# Contribución al desarrollo sostenible

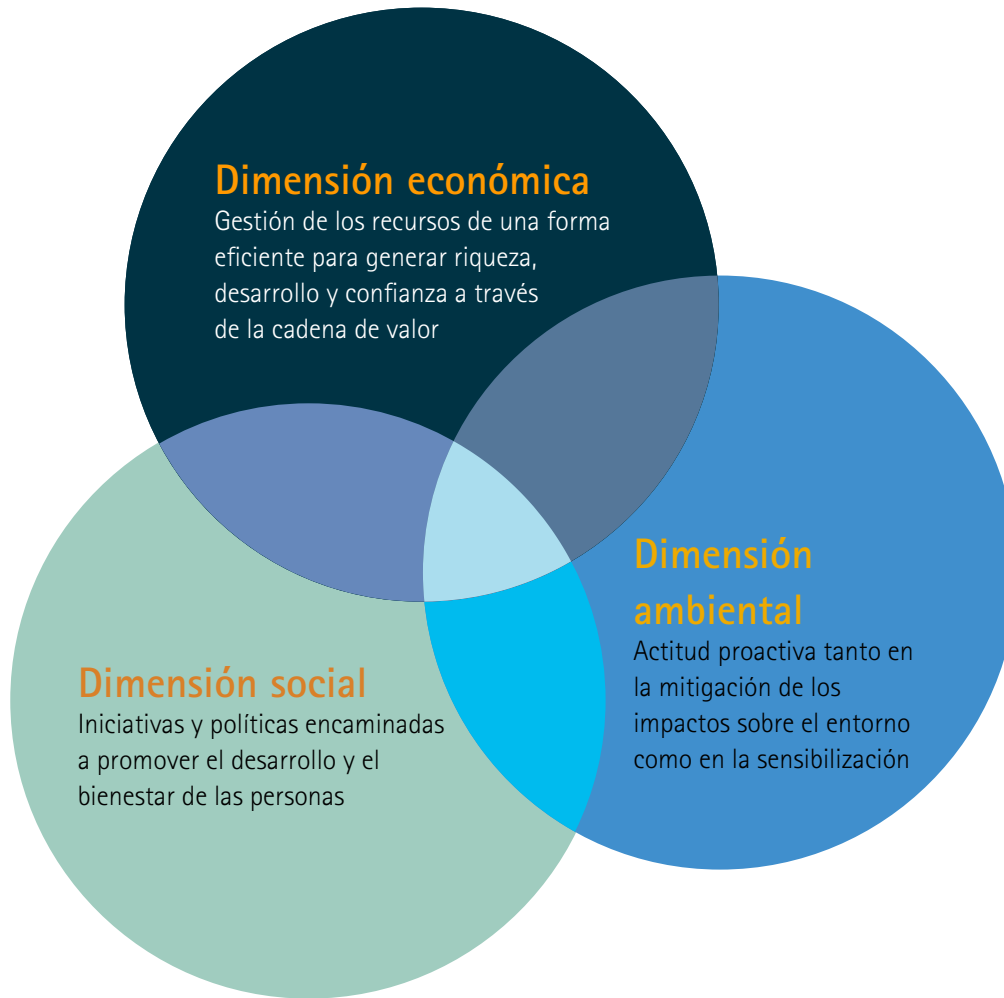
Nuestra aspiración es mejorar la forma en la que la sociedad vive y trabaja con el fin de transmitir el mejor legado a las generaciones futuras. Para ello, Accenture se vuelca en ofrecer las soluciones innovadoras que el mercado demanda, al tiempo que invierte en el desarrollo de las personas y promueve el respeto del medio ambiente.

El presente informe es una triple cuenta de resultados que recoge, siguiendo las directrices de GRI con un nivel de aplicación máximo, los planteamientos económico, social y ambiental que dan identidad a nuestra estrategia de desarrollo sostenible:

- **Enfoque económico.** Como empresa que cotiza en bolsa, el primer acto de responsabilidad es optimizar los recursos de una forma transparente para impulsar el crecimiento de un negocio productivo que garantice la eficacia en la gestión financiera. Solamente así se alcanzará el desempeño económico que asegure la rentabilidad necesaria para velar no solo por la perdurabilidad de la organización, sino también por la capacidad de generar riqueza, desarrollo y confianza a través de toda la cadena de valor.

- **Enfoque social.** La importancia que Accenture ha otorgado siempre al capital humano parte del convencimiento de que la sostenibilidad y la solidez del negocio están completamente vinculadas al compromiso y la satisfacción de los colectivos que constituyen nuestros grupos de interés. Por este motivo, nuestra organización está completamente volcada en la puesta en marcha de iniciativas encaminadas a potenciar el desarrollo de las personas, con un notable grado de madurez en las prácticas laborales y la ética del trabajo, las políticas relacionadas con los derechos humanos, la gestión de los proyectos y nuestra contribución a la sociedad.

- **Enfoque medioambiental.** Accenture fomenta el respeto del entorno promoviendo programas dirigidos a reducir el impacto sobre el medio a través de la implantación y el mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental en todos los centros de trabajo. Este hecho se complementa con una actitud proactiva orientada a sensibilizar a los distintos grupos de interés en esta materia.



## Compromiso y cumplimiento

Además, los compromisos adquiridos por Accenture con el desarrollo sostenible se manifiestan a través del cumplimiento de los requisitos de ciudadanía corporativa, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa que exigen diversos organismos, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Accenture suscribe el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro de Global Compact Lead. Para reforzar este compromiso, Accenture España se ha adherido a la Red Española del Pacto Mundial y rinde cuentas a lo

largo de este informe sobre su actividad basada en los diez principios del Pacto Mundial, que están fundamentados en derechos humanos, laborales y medioambientales y en la lucha contra la corrupción.

- Desde el año 2005, Accenture está incluida en los índices «Dow Jones Sustainability Index» y «FTSE4Good».
- Accenture es miembro del World Business Council for Sustainable Development, con el objetivo de crear un futuro sostenible para los negocios, la sociedad y el medio ambiente.
- La renovación del sello Madrid Excelente es un reconocimiento a su hábito de considerar la

excelencia empresarial como el camino para llegar al desarrollo sostenible.

Como consecuencia de este enfoque y estos compromisos, por segundo año consecutivo Accenture está entre las diez primeras compañías de la lista «100 Best Corporate Citizens», que publica *Corporate Responsibility Magazine*, en la que ha pasado del puesto número 7 al puesto número 6. Este *ranking* valora todo tipo de atributos de la responsabilidad social corporativa, como los relacionados con el gobierno corporativo, los recursos humanos, los aspectos financieros, el medio ambiente, los derechos humanos y la acción social.

# Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial

La Política de Sostenibilidad asume el propósito de integrar los principios del desarrollo sostenible en la visión estratégica del negocio y de fomentar comportamientos responsables en todos los niveles de la organización. Los compromisos adquiridos por Accenture con los grupos de interés se articulan a través del Plan Director de Responsabilidad Empresarial.

## Compromisos con los grupos de interés

Este plan coordina los retos asumidos de forma voluntaria por la alta dirección y tiene la misión tanto de impulsar como de poner en valor los esfuerzos de las distintas áreas y unidades de negocio para, como fin último, garantizar el cumplimiento, de forma ética y transparente, de los siete compromisos adquiridos con los grupos de interés:

- **Compromiso con los clientes.** La excelencia empresarial y el «alto rendimiento, hecho realidad» constituyen la clave para ofrecer servicios de calidad y soluciones innovadoras que respondan a las necesidades de los clientes y que les ayuden a ser más competitivos y eficientes.
- **Compromiso con los profesionales.** El prestigio que la compañía ha alcanzado se debe al talento de los cientos de miles de personas que han apostado y apuestan por vincular sus trayectorias profesionales a Accenture. Fruto de esta reflexión, surge el propósito de ofrecer una carrera y una formación competitivas en una cultura que fomenta la ética, la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- **Compromiso con los accionistas.** Accenture siempre ha permanecido fiel al principio de mantener la rentabilidad necesaria para garantizar la perdurabilidad del negocio, mostrarse como una inversión atractiva y crear valor para los accionistas.
- **Compromiso con la sociedad.** Las inquietudes de los profesionales en materia de acción social y la voluntad de «ayudar a los que ayudan», poniendo a disposición del sector social lo que Accenture sabe hacer mejor, se canalizan a través de la Fundación Accenture.
- **Compromiso con la innovación.** La marcada orientación de Accenture a la satisfacción de los clientes y al desarrollo de sus profesionales la lleva a considerar la innovación como la esencia del negocio, que engloba a toda la empresa y al entorno. Gracias a ella, las ideas se transforman en valor.
- **Compromiso con el medio ambiente.** La sensibilización de todos los grupos de interés en el respeto por el medio y la implantación de programas dirigidos a reducir el impacto sobre el entorno están integradas en el día a día de Accenture.

- **Compromiso con los proveedores.** Accenture es un «comprador responsable» que invierte en empresas con un comportamiento ético y sostenible, al tiempo que es un «cliente sostenible» que se esfuerza por generar riqueza en toda la cadena de valor.

La presente memoria tiene la estructura del Plan Director y recoge el enfoque, los retos y las iniciativas que han surgido de cada uno de los compromisos adquiridos con los grupos de interés de Accenture.

El establecimiento y la priorización de los programas del Plan Director se llevan a cabo de forma transversal, en función del diagnóstico de los indicadores de desempeño económico, ambiental y social y de los resultados anuales que arrojan tanto el estudio de materialidad como el análisis de las expectativas de los grupos de interés.



# Compromiso con los grupos de interés en España

Nuestro modelo de responsabilidad empresarial se basa en fomentar relaciones de confianza que culminen en una generación de valor real para todos los grupos de interés de Accenture.

## Gestión de expectativas

Para ello, tendemos puentes con cada *stakeholder* que nos permiten establecer vías de comunicación constructivas que se usan en un doble sentido: por una parte, para canalizar los efectos que nuestro desempeño económico, social y ambiental puede tener sobre cada colectivo y, por otra, para recoger las expectativas de cada grupo con el fin de tenerlas en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

Para entender y gestionar las inquietudes de aquellas personas o colectivos que pueden influir en nuestro negocio o que pueden verse afectados por los planes de acción promovidos por la compañía, hemos tenido en cuenta los tres principios de la norma AA1000 APS (2008): inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

El Comité de Responsabilidad Empresarial ha sido el foro en el que se han identificado y clasificado nuestros grupos de interés. Como consecuencia de este proceso, se ha concluido que los colectivos con mayor capacidad para influir en el desempeño del negocio son los clientes, los profesionales, los accionistas y los proveedores.

Los intereses de cada *stakeholder* son defendidos por un miembro del comité en este foro. Además, varios representantes de todos los colectivos han participado en el proceso de elaboración del presente informe con el objetivo de garantizar que se da respuesta a sus expectativas. Este proceso se lleva a cabo de forma rigurosa con el fin de reportar toda la información que pueda ser relevante para cada grupo de interés.

## Estudio de materialidad

Con el fin de determinar y priorizar los aspectos significativos para la sostenibilidad del negocio en el actual contexto socioeconómico que, de no ser tenidos en cuenta, pueden suponer un riesgo para la reputación de la organización, se ha llevado a cabo, un año más, el estudio de materialidad relativo al período reportado.

Los resultados de dicho estudio de materialidad y las conclusiones del análisis de expectativas de los grupos de interés han guiado el contenido de la presente memoria. Además, se han compartido con la alta dirección los retos, las oportunidades, los riesgos y las demandas identificados para que sean tenidos en cuenta en los procesos de planificación estratégica.

Como parte del proceso de mejora continua de este ejercicio, surgió el reto de reforzar la práctica responsable de establecer y mantener canales de diálogo eficaces. En esta línea, hemos querido ampliar el alcance y la profundidad del proceso de identificación y comprensión de las expectativas de los grupos de interés desde un doble punto de vista:

- Afinando la segmentación de los grupos de interés principales con la realización de reuniones y haciendo encuestas a colectivos.
- Incrementando los encuentros presenciales con representantes de los *stakeholders* más relacionados con la competitividad del negocio.

# Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España

El fuerte compromiso del primer nivel directivo de la organización con el desarrollo sostenible se materializa a través de la definición de órganos tanto de supervisión del comportamiento de la organización en materia de sostenibilidad como de desarrollo e implantación de la estrategia de responsabilidad empresarial.

## Comité de Responsabilidad Empresarial

Con el fin de garantizar que los principios de sostenibilidad asumidos en la Política de Responsabilidad Empresarial se tienen en cuenta en el proceso de toma de decisiones de la compañía, existe un Comité de Responsabilidad Empresarial, presidido por el presidente y consejero delegado de Accenture España.

Este comité es el órgano encargado de supervisar el desempeño de Accenture desde el punto de vista económico, ambiental y social. Su principal función es impulsar los programas promovidos por el Plan Director con el objetivo de crear valor para todos los colectivos. Para ejecutar esta doble misión de forma equilibrada, el comité está formado por directivos de aquellas áreas que o bien gestionan indicadores de sostenibilidad o bien representan los intereses de los distintos *stakeholders*.

## Área de Responsabilidad Empresarial

Por otra parte, el desarrollo, la implantación y el seguimiento de la estrategia de sostenibilidad en la organización son cometidos del Área de Responsabilidad Empresarial. Este departamento transversal depende directamente del presidente, asesora al Comité de Responsabilidad Empresarial y rinde cuentas ante el Consejo de Administración de Accenture España. Su misión es integrar en la organización los programas y los procedimientos necesarios para fomentar una cultura de gestión sostenible y responsable, capaz de considerar las inquietudes de todos los *stakeholders*.

El Área de Responsabilidad Empresarial ejerce de «observatorio» de aquellas tendencias del mercado, requisitos de los clientes y demandas de los grupos de interés que pueden suponer una oportunidad o un riesgo y, por consiguiente, afectar a la sostenibilidad del negocio. La interpretación de la información analizada es compartida con la alta dirección con el fin de reforzar el posicionamiento de la compañía.

# Ética empresarial en España: acciones y progresos en el 2011

## La ética, en la base del negocio de Accenture

Somos conscientes de que nuestro objetivo es la sostenibilidad a largo plazo y el futuro de nuestros clientes y profesionales. Nuestros seis valores corporativos esenciales definen las prioridades de la compañía, el estilo de gestión que esperamos de los ejecutivos y los comportamientos que queremos que caractericen a cualquiera de nuestros profesionales: compromiso con las generaciones futuras, las mejores personas, creación de valor para el cliente, una red global, respeto al individuo e integridad.

### Conocimiento del código ético

El mejor conocimiento de nuestro Código de Ética Empresarial se ha buscado a través de medidas como las siguientes:

- **Actualización del Código de Ética Empresarial.** Este código es un reglamento vivo que tiene que dar respuesta a las nuevas situaciones que se pueden plantear en un entorno cambiante. Este es el motivo de que tanto el código como las definiciones de los valores se hayan actualizado recientemente.
- **Nueva web del Código de Ética Empresarial: *Nuestros valores en acción*.** Con el objetivo de que todos los profesionales puedan conocer las líneas de actuación éticas, acceder a casos prácticos y conocer el modelo de toma de decisiones, se lanzó a principios del año fiscal esta web, que se ha difundido activamente entre todos los empleados este año.
- **Newsletters y reuniones.** Cada dos meses se publica una *newsletter* a escala tanto global como local; se celebran asimismo reuniones sobre temas de actualidad relacionados con la ética empresarial.
- **Comunicaciones externas.** De forma habitual se participa en distintos foros empresariales con objeto de compartir con la sociedad los valores de Accenture y de que estos impacten también internamente.
- **Formación de los profesionales.** El conocimiento de nuestro código ético se garantiza a través de cursos específicos de obligado cumplimiento para todos los miembros de la organización, de sesiones presenciales que se incluyen en la agenda de formación de las nuevas incorporaciones y de reuniones periódicas que mantienen las distintas unidades.

## Instrumentos de gestión

Todo esto se refuerza con un reconocimiento continuo de aquellos profesionales que viven y transmiten los valores corporativos en su día a día, para lo que se utilizan diferentes mecanismos de valoración, desde el proceso de evaluación hasta el programa global Living Our Core Values, que ofrece la posibilidad de compartir conductas éticas ejemplarizantes.

El segundo aspecto clave mencionado para el 2011 es el mayor conocimiento de las vías que tiene cualquier empleado para informar sobre conductas contrarias a nuestros valores. Su conocimiento se ha reforzado con la difusión de instrumentos como los siguientes:

- La Línea Telefónica de Ética Empresarial, que es gestionada por una compañía independiente, garantiza el tratamiento anónimo, objetivo e imparcial de las denuncias efectuadas por los empleados sobre posibles violaciones de los valores éticos de Accenture.

- El buzón del responsable de Ética y Cumplimiento en España constituye una verdadera línea directa para consultar dudas o denunciar conductas reprobables.

Además, dado que la ética de las organizaciones y las empresas se halla ineludiblemente vinculada a la ética de las personas que las integran, la coincidencia producida por primera vez durante este año fiscal de los cargos de *human capital and diversity lead* y *ethics and compliance lead* en la misma persona ha permitido aprovechar sinergias y obtener una visión más amplia del comportamiento ético de nuestros profesionales.

## Enfoque en el 2011

En Accenture, lograr resultados de negocio es tan importante como la forma en la que se consiguen. En el 2011 hemos hecho especial hincapié en tres aspectos clave:

- El mejor conocimiento de nuestro Código de Ética Empresarial, cuyo fin es fomentar el cumplimiento de las políticas y guiar la toma de decisiones de manera ética y responsable.
- La difusión de las vías que tiene cualquier empleado para informar sobre conductas contrarias a nuestros valores.
- El rigor y la rapidez en el funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento, que se reúne mensualmente de forma ordinaria y de forma extraordinaria cuando la detección de casos concretos lo aconseja.

Durante el año fiscal 2012, el Comité de Ética y Cumplimiento pretende continuar trabajando en la mejora de estos aspectos.



## Rigor y cumplimiento

Respecto al tercer aspecto clave del año, el rigor y la rapidez en el funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento, en el año fiscal 2011 se ha mantenido una estricta frecuencia mensual de sus reuniones, se ha seguido un proceso sistemático de seguimiento de los casos y se ha iniciado la medición del tiempo de resolución de cada uno de ellos, todo ello siguiendo el principio de que una respuesta rápida favorece el círculo virtuoso de la ética.

Finalmente, estamos orgullosos de compartir que el compromiso de nuestra firma con el fomento de las relaciones de trabajo basadas en el cumplimiento de las más estrictas políticas de ética se ha visto reconocido con la inclusión de Accenture por cuarto año consecutivo en la lista que elabora el Ethisphere Institute sobre las compañías más éticas del mundo.

Durante el año fiscal 2012, el Comité de Ética y Cumplimiento pretende continuar trabajando en la misma línea, haciendo especial hincapié en tres ingredientes clave: un código todavía más claro y conocido, un proceso de reporte de incidencias que sea considerado por los afectados como seguro y confidencial y, por último y quizá más importante, consecuencias visibles y ejemplares para condicionar favorablemente el comportamiento de nuestros profesionales.

Además del Código de Ética Empresarial propio, Accenture asume los códigos éticos de las siguientes organizaciones:

- Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC). Dicho código fue desarrollado durante la presidencia de Accenture de la Comisión de Buen Gobierno de esta asociación. Accenture también suscribe el Código de la Actividad de la Consultoría para las Administraciones Públicas.
- Fédération Européenne des Associations de Conseils en Organisation (FEACO) y su Grupo PENDO, que representa a las empresas líderes europeas en consultoría de negocio y tecnológica y en *outsourcing*.

# Sostenibilidad

# El gobierno corporativo de Accenture: información adicional

El gobierno corporativo de Accenture vela por que se cumplan los más estrictos requisitos de ética e integridad en cada aspecto de nuestro negocio. Para ello, sigue un conjunto de guías que recogen tanto los principios básicos que regulan la toma de decisiones de la alta dirección como las funciones, la composición y el desempeño del máximo órgano de gobierno.

Desde la salida a la bolsa de Nueva York de Accenture, en el año 2001, entra en vigor una política de gobierno corporativo cuyo máximo exponente es el *Board of Directors*, órgano corporativo de gobierno responsable de dirigir y supervisar con transparencia la estrategia y la gestión de la compañía.

El *Board of Directors* está formado por una mayoría de miembros externos e independientes. En el momento del cierre de esta memoria, solo el presidente y el director general pertenecen a Accenture. Los otros diez miembros desempeñan su actividad en el ámbito de la empresa y de los negocios a escala mundial. Las mujeres constituyen el 25 % del comité.

Todos los miembros del *Board of Directors* deben actuar de acuerdo con el Código de Ética Empresarial, que incluye la estricta adhesión a las políticas relacionadas con conflictos de intereses, confidencialidad y conducta ética. Entre sus principales funciones, desempeñadas conjuntamente con los comités de dirección, cabe destacar las siguientes:

- Revisar y aprobar los planes estratégicos y financieros orientados a la consecución del éxito a largo plazo de la compañía.
- Analizar el progreso en la ejecución de los planes o su modificación como respuesta a las cambiantes condiciones externas de negocio.
- Seleccionar, evaluar y decidir la compensación del consejero delegado y de los demás miembros ejecutivos.

- Conocer los principales riesgos a los que se enfrenta Accenture y desarrollar la estrategia adecuada para gestionarlos.
- Revisar y aprobar los cambios necesarios para la buena dirección del negocio.
- Garantizar que la información financiera publicada por Accenture es transparente e íntegra y cumple la legislación y los compromisos éticos del negocio.

Dotado de una estructura flexible que reúne una amplia experiencia tanto interna como externa, el gobierno corporativo, además de garantizar el cumplimiento de todos los requisitos normativos legales de cada país en el que opera Accenture y de las normas acordadas internacionalmente, pone un acento especial en el fomento de un entorno ético y de relaciones de confianza con los grupos de interés.

En la sección «Corporate Governance» de la página web [www.accenture.com](http://www.accenture.com) se detalla toda la información relativa al máximo órgano de gobierno, así como sobre los comités encargados de velar por la transparencia y la integridad de la gestión de Accenture y de la actuación de sus máximos dirigentes.

# 3. Compromiso con los clientes

45 Calidad Accenture

46 Nuevas vías de creación de valor:  
respuestas avanzadas para los retos de hoy

50 Nuestra red de centros globales

52 Liderazgo de pensamiento e  
investigación



Nuestras operaciones a escala global se realizan bajo una marca común y un mismo modelo de negocio, diseñado para ofrecer a nuestros clientes en todo el mundo el mismo nivel de servicio. La combinación de nuestra experiencia en todos los sectores de negocio, capacidades funcionales, alianzas, recursos globales y tecnologías nos permite ofrecer servicios de alto valor a precios competitivos para ayudar a nuestros clientes a mejorar el rendimiento de su negocio con resultados medibles.

Nuestra relación con el cliente se basa en la confianza, el compromiso con los resultados y la capacidad de ejecución. Este desafío común se hace tangible en cuatro dimensiones clave de la creación de valor para el negocio del cliente.

## El 80 % del IBEX 35

Accenture trabaja con organizaciones líderes de todos los sectores de negocio, Administraciones locales, autonómicas y estatales. Entre sus clientes se encuentran el 80 % de las empresas que integran el IBEX 35, 92 de las de la lista «Fortune 100» y más de las tres cuartas partes de las de «Fortune 500».

### Dimensiones clave de creación de valor

1. Mejora del rendimiento de las operaciones.
2. Aumento de la eficiencia y la efectividad en el desarrollo de productos y servicios.
3. Incremento de los beneficios en los mercados actuales.
4. Identificación de nuevos mercados y penetración en ellos.

# Calidad Accenture

La calidad es parte integrante de la propuesta de valor de Accenture y se incluye de forma natural en la manera de actuar y en todos los niveles de la toma de decisiones, con una estructura de gestión y unas herramientas adecuadas que garantizan su cumplimiento.

Los pilares sobre los que se asienta consisten en una visión clara, que incorpora los principios de la calidad en los procesos clave, y en una misión centrada en incrementar los ingresos, los beneficios y la sostenibilidad.

## Modelo de gestión en España

Para garantizar el cumplimiento de nuestra visión, misión y principios de la calidad, su gestión se estructura sobre la base de los siguientes elementos esenciales:

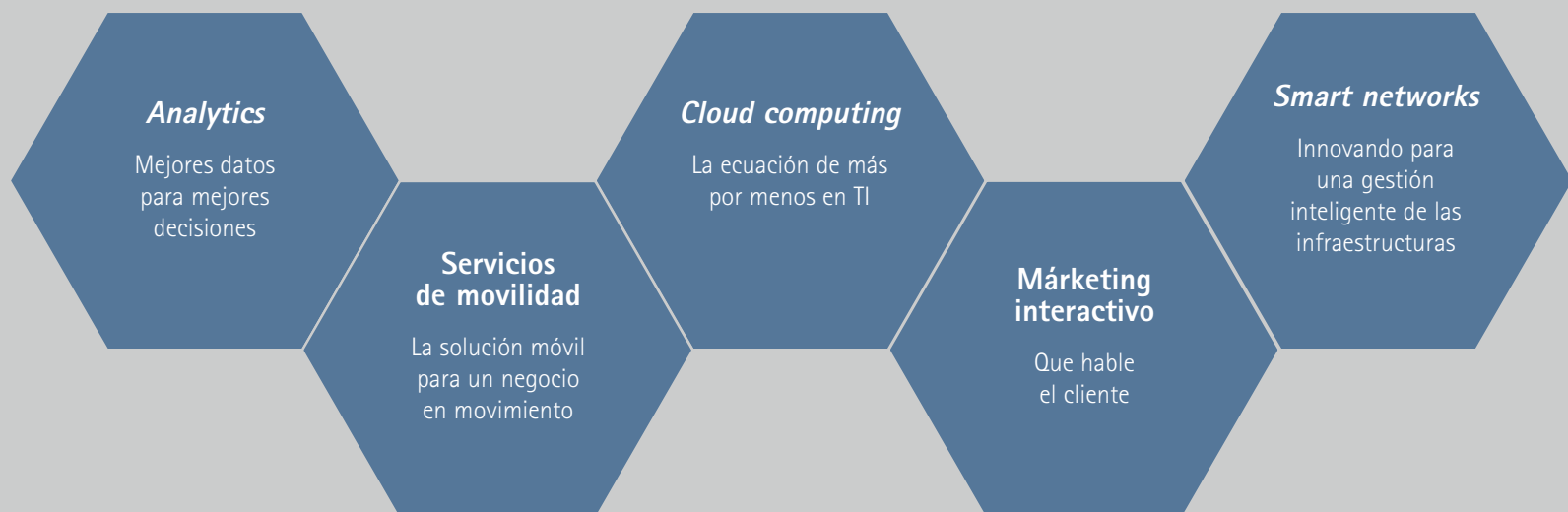
- Quality Assurance & Risk, que verifica el desarrollo del trabajo según las expectativas establecidas, así como la gestión adecuada de los riesgos, con el apoyo de medidas proactivas de seguimiento y corrección.
- Client Satisfaction & Expectations Management, que establece la autonomía de los equipos y su responsabilidad en garantizar la coordinación de las expectativas entre el cliente y Accenture, con el objetivo de conseguir la satisfacción de aquel.

# Nuevas vías de creación de valor: respuestas avanzadas para los retos de hoy

Nuestra visión de negocio y nuestras capacidades globales nos permiten descubrir nuevas palancas de crecimiento y desarrollar las respuestas y la innovación necesarias para la creación de valor tangible para el cliente.

Las nuevas tecnologías y el protagonismo de un nuevo consumidor cada vez más conectado constituyen un desafío central de negocio que representa claramente una oportunidad para aquellas organizaciones avanzadas que sepan gestionarla. En este entorno, Accenture ha reforzado cinco áreas estratégicas clave de nuevos negocios.

## Cinco áreas estratégicas clave de nuevos negocios



## 'Analytics'

La toma de decisiones basada en el análisis de datos maximiza la consecución de resultados. *Analytics* gestiona el tesoro digital de datos que hoy tienen las organizaciones para convertir la información en valor para el negocio.

Desde la estrategia hasta la ejecución, el conocimiento exhaustivo que ofrece *analytics* facilita la toma de decisiones para proporcionar respuestas eficaces a un entorno rápidamente cambiante:

- En la gestión de marketing facilita el crecimiento del negocio, satisfaciendo mejor al cliente, detectando tendencias, creando nuevos productos y servicios o generando nuevos negocios.
- La propuesta de valor de *analytics* para el área de finanzas se traduce en la optimización de costes

y efectivo a través de la eficiencia en los balances, mayor capital circulante, mejor asignación de capital, mayor rendimiento de las inversiones y rediseño de los costes estructurales para dotar a la empresa de una mayor flexibilidad.

- La excelencia operativa se alcanza gracias a la realineación del modelo de operaciones, el rediseño de los procesos clave y el enfoque en procesos eficientes y operaciones eficaces, así como gracias a la contratación estratégica de talento.
- En el reto del desarrollo corporativo, facilita la reestructuración de la empresa mediante fusiones y adquisiciones, desinversiones, creación de consorcios, reestructuración del sector y de la cadena de valor y creación de ecosistemas corporativos.
- En la gestión de personas, impulsa la creación de talento mediante la formación de los

profesionales, la contratación de nuevos valores, el desarrollo de agentes de cambio y la creación de una estrategia de capital humano.

- En el ámbito de las Administraciones Públicas, los modelos analíticos contribuyen a detectar el fraude, planificar infraestructuras y definir políticas sociales; en el ámbito de la seguridad ciudadana, pueden contribuir de manera decisiva a optimizar los presupuestos de los diferentes niveles de la Administración.

Para reforzar las capacidades en *analytics*, Accenture ha incorporado a su estructura, al cierre de esta memoria, la empresa Neo Metrics. Con esta adquisición, Accenture incorpora nuevas capacidades de análisis y activos, incluido un modelizador avanzado que proporciona modelos analíticos industrializados de gran precisión, con plazos de desarrollo inferiores a los tradicionales.

## Servicios de movilidad

Hoy el mundo es más móvil que nunca. Las personas, las ciudades, las organizaciones y la información son móviles. Los servicios de movilidad de Accenture contribuyen a potenciar una relación más productiva y dinámica entre las organizaciones y sus profesionales, entre las empresas y los consumidores y entre las distintas organizaciones y sus sistemas informáticos.

Cinco son las propuestas en torno a la movilidad que ayudan a aprovechar al máximo las oportunidades de negocio:

- **Consultoría de movilidad.** Los servicios de consultoría de gestión y tecnología ayudan a diseñar y desarrollar estrategias, soluciones y negocios de movilidad, además de planes de tecnología, para generar mayor valor para el cliente y la empresa.

- **Servicios de gestión de dispositivos y aplicaciones.** Permiten gestionar en remoto cualquier dispositivo (BlackBerry, iPad, iPhone, móviles con Android, etc.).
- **Software de movilidad.** Los servicios de desarrollo de soluciones de movilidad (portales web adaptados, aplicaciones híbridas y aplicaciones nativas) elaboran soluciones personalizadas y listas para su uso, que pueden alojarse en los sistemas de la empresa, en un servidor externo o en plataformas *cloud*.
- **Servicios gestionados de movilidad.** Esta plataforma permite lanzar y ampliar las capacidades de movilidad de las organizaciones, con un modelo de coste variable y menor complejidad, gracias a los acuerdos establecidos con los principales operadores de red, fabricantes de dispositivos, empresas asociadas y desarrolladores.

- **Servicios de integración de movilidad en el negocio.** Estos servicios ofrecen soluciones integradas a gran escala a partir de todo el espectro de soluciones de Accenture Mobility con el fin de responder a la completa necesidad de movilidad empresarial.

## 'Cloud computing'

La computación en nube o *cloud computing* ofrece más y mejores capacidades de TI en menos tiempo y con más flexibilidad.

Dos ventajas clave conforman la ecuación que propone el *cloud computing*: la rápida escalabilidad y el sistema de pago por uso. Se trata de dos factores claramente diferenciales de productividad y rentabilidad ante el reto constante del más por menos.

La propuesta de Accenture en *cloud computing* supone, además, un importante paso adelante en la continua industrialización de las TI, al tiempo que refuerza el rol fundamental de esta área estratégica en el objetivo de alcanzar el alto rendimiento.

- **Estrategia cloud.** Gracias a metodologías contrastadas y herramientas propias, Accenture construye un mapa de ruta para la integración de las tecnologías *cloud* en una estrategia de TI más amplia.

- **Infraestructuras *cloud* públicas y privadas.** Accenture ayuda a construir y poner en marcha nubes privadas, públicas o híbridas, además de determinar el modelo más adecuado para las necesidades de cada cliente, en función de sus requisitos de nivel de servicio, estrategia de TI y exigencias de seguridad.
- **Implementación de SaaS (*Software as a Service*).** Con el fin de acelerar la creación de valor y de ampliar las funcionalidades del negocio, esta línea de servicio ayuda a las organizaciones a planificar, implementar y gestionar las soluciones SaaS presentes en el mercado.
- **Gestión y desarrollo de aplicaciones.** Las grandes organizaciones de todos los sectores de actividad confían en Accenture para el diseño y la construcción de aplicaciones que permiten un acceso fácil y desde cualquier lugar, incrementan la productividad y dan soporte a las funciones clave del negocio.

- **Simplificación y adaptación de las aplicaciones.** La complejidad en la integración que presentan los sistemas heredados encuentra en estos servicios un aliado perfecto para liberar las capacidades del negocio de los costes fijos y las estructuras técnicas limitadas, con una clara reducción del gasto total asociado.
- **Software de Accenture.** La amplia experiencia sectorial de Accenture constituye una ventaja competitiva en la creación de aplicaciones que cubren necesidades específicas de algunas industrias. Actualmente, su propuesta de valor traslada al mercado esas mismas aplicaciones como servicio.
- **Procesos de negocio.** Los servicios *cloud* van un paso más allá en el *outsourcing* potenciando la reducción de los costes y la flexibilización de los recursos operativos.

# Cliente

## Márketing interactivo

El márketing protagoniza una nueva era. La era digital ha dejado atrás el márketing unidireccional. Los responsables de márketing pueden liderar a sus organizaciones hacia el crecimiento y la creación de nuevas propuestas de valor.

El proceso de innovación debería abrir las puertas del área de I+D para inspirarse en las redes sociales y los canales de comunicación digitales. Los nuevos lanzamientos deben apoyarse en las personas de la organización, los consumidores y las redes de colaboradores.

Accenture Marketing Transformation ofrece capacidades para responder a este reto:

- **Creando la excelencia en el análisis de datos:** esta capacidad incluye la eficiencia en la obtención y la gestión de los datos y la mejora de la capacidad analítica, con un enfoque hacia la captación y la retención de clientes y la segmentación activa.
- **Transformando el conocimiento en acción:** este objetivo se hace tangible en una gestión estratégica de la marca, una política de precios diferenciada, una mayor innovación, un aumento de los beneficios en productos y servicios y una mayor eficiencia en la gestión de los canales, además de acelerar la generación de beneficios.

- **Fortaleciendo las relaciones con el cliente:** la completa integración de márketing, ventas y servicios facilita el objetivo de aumentar la confianza y la fidelidad del cliente. El márketing digital y su integración con los medios sociales y el CRM son las herramientas clave en este terreno.
- **Alcanzando la eficiencia operativa en márketing:** las palancas que impulsan el rendimiento se apoyan en una planificación estratégica con procesos definidos, eficientes y escalables, junto con una toma de decisiones basada en el rendimiento de la inversión, con una estructura de la organización adecuada y una apuesta decidida por la formación y el desarrollo.

## 'Smart networks'

La gestión inteligente de los recursos y las infraestructuras es un imperativo de sostenibilidad.

Los importantes cambios producidos en el contexto económico, energético y regulatorio, junto con las mayores presiones medioambientales, exigen innovar para conseguir una gestión avanzada de las infraestructuras.

La propuesta de valor de Accenture ofrece una intervención coordinada en los proyectos con agentes de múltiples sectores. Su capacidad integradora posibilita la especialización, la industrialización y la gestión de recursos con una visión multisectorial.

La agenda de *smart networks* integra cuatro entornos clave:

- **Smart grid.** El reto se sitúa en equilibrar la capacidad de generación de suministros públicos con la demanda, minimizando las ineficiencias y los fallos en el servicio, a través de un bucle inteligente de realimentación entre los puntos de consumo y la red de producción y distribución.
- **Smart energy.** Las energías renovables están en el centro de esta estrategia con instalaciones dedicadas a la generación de electricidad, que presentan necesidades específicas de operación, monitorización, control y mantenimiento.

- **Smart building.** Las tecnologías actuales permiten el diseño de edificios inteligentes con una alta eficiencia en el consumo energético y una gestión monitorizada de todas sus instalaciones, que producen claros ahorros en energía y mantenimiento.
- **Smart city.** El ciudadano se sitúa en el centro de la ciudad del siglo XXI, que demanda la integración de las infraestructuras tecnológicas y los servicios en torno a tres ejes principales: transporte y movilidad; suministro y consumo de electricidad, gas y agua; y Administración Pública.

# Nuestra red de centros globales

## Centros de desarrollo y laboratorios tecnológicos

Los más de cincuenta centros que integran la red global constituyen un activo que permite maximizar la propuesta de valor de Accenture.

El centro ubicado en España, con siete localizaciones (Barcelona, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia, Zaragoza y Bilbao), reparte aproximadamente su trabajo al 50 % entre organizaciones españolas y proyectos internacionales. Su actividad se centra en el desarrollo de soluciones innovadoras y aplicaciones de tecnologías de la información, con la máxima certificación CMMI (nivel 5), a la que en el 2011 se ha unido la cualificación SCAMPI A, otorgada también por el Software Engineering Institute of Carnegie-Mellon University, con la que solo cuentan cuatro compañías en el mundo.

## Centros especializados por sectores

La experiencia sectorial y el conocimiento especializado, junto con nuestro modelo industrializado de desarrollo, nos permiten aportar el mayor valor al menor coste y con la máxima calidad.

## Centros de soluciones

Con procesos probados y las tecnologías más avanzadas, en España se encuentran 11 de los 89 centros de servicio que se reparten por todo el mundo:

- Centro de Operación de Infraestructuras (Madrid).
- Centro de Operación de Procesos Administrativos: F&A, HR, compras... (Madrid).
- Centro de Gestión de Web Hosting (Madrid).
- Centro de Soluciones para Inteligencia de Negocio (Madrid).
- Centro de Soluciones CRM (Madrid y Barcelona).
- Centro de Soluciones SCM (Barcelona).
- Centro de Producción Informática y Telecomunicaciones de Cataluña, ITC (Barcelona).
- Centro de Servicios Comerciales: Customer Works + Energuiaweb (Bilbao).
- Centro de Excelencia del Metal y del Papel (Bilbao).
- Centro de Producción Informática de Euskadi, IE (Bilbao).
- Centro de Atención a Usuarios (Málaga y Sevilla).

## Un centro de referencia mundial para 'analytics' en Barcelona

Nuestras capacidades de análisis predictivo para clientes de todo el mundo se han visto reforzadas en el 2011 con la puesta en marcha de un Centro de Innovación de Analytics en Barcelona.

El centro gestiona un rápido y fácil acceso a sofisticadas soluciones y recursos analíticos, a escala tanto local como global, para extraer de los datos la información necesaria que facilite al cliente la toma de decisiones de negocio.

Ubicado en el Centro de Excelencia de Supply Chain en Sant Cugat del Vallès, el nuevo centro fortalece la oferta de productos y servicios para la gestión eficaz de las operaciones, acelerando el desarrollo, la entrega y la comercialización de innovadoras soluciones de análisis y soporte a la toma de decisiones.

Este centro amplía la red mundial de centros de innovación de Accenture, ubicados en Bangalore, Chicago, Dublín, Milán, Bombay, Nueva Delhi y San José (California).

## Certificaciones en España

Además de las certificaciones para los centros de desarrollo mencionadas, Accenture cuenta con la certificación CMMI (nivel 5) en el centro de desarrollo de Coritel.

La actuación en todos los sectores de actividad cuenta, asimismo, con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, expedida por la British Standards Institution (BSI) para las cinco áreas de negocio de Accenture.

La actividad de diseño, desarrollo y gestión de aplicaciones cuenta, por su parte, con la certificación de la BSI (FS 547081) según el estándar ISO 9001:2008, que Coritel renueva cada año desde 1996.

Accenture cuenta también con el sello de calidad y excelencia empresarial Madrid Excelente, promovido por la Comunidad de Madrid. Basado en el modelo EFQM, los módulos en los que se estructura su evaluación son la excelencia, la responsabilidad corporativa y la confianza de los consumidores.

# Liderazgo de pensamiento e investigación

Accenture está constantemente realizando investigaciones y desarrollando nuevas ideas con un liderazgo de pensamiento centrado en maximizar el rendimiento de sus clientes.

Nuestra publicación *Outlook* recoge la experiencia de Accenture con clientes de todas las áreas de actividad, así como nuestro conocimiento y nuestra prospectiva sobre estrategia y gestión de negocio. Constituye un espacio para el análisis, la reflexión y el intercambio de buenas prácticas, siempre con un enfoque hacia el alto rendimiento.

En el 2011 se han publicado dos nuevos números, en los que, junto con nuestros clientes, han colaborado representantes de diversos ámbitos, tan relevantes como el ministro de Fomento, José Blanco, el seleccionador nacional de fútbol, Vicente del Bosque, y la alpinista Edurne Pasabán.

Además, nuestra actividad con la Fundación de la Innovación Bankinter, de la que Accenture es el principal colaborador, ha dado como fruto en el 2011 la publicación de dos informes:

- *El arte de innovar y emprender.*
- *El Internet de las cosas.*

Accenture España ha publicado también en el 2011 una serie de informes y análisis exhaustivos. El anexo 2 de este informe incluye una lista completa por temas.

# Compartir



# 4. Compromiso con los profesionales

55 La gestión del capital humano: compromiso con la sostenibilidad

56 Nuevos titulados

57 Desarrollo profesional

58 Compensación diferencial

59 La diversidad en España

60 Flexibilidad y conciliación

61 Comunicación

62 'Alumni'

63 Seguridad y salud en el trabajo

## En España

En Accenture estamos comprometidos con nuestros profesionales, que son un eje estratégico de nuestra gestión, el cual, si cabe, cobra una mayor relevancia en tiempos de incertidumbre. Es en estos momentos cuando una compañía tiene que demostrar que la gestión del capital humano es una prioridad para ser competitivos e innovadores y aportar el valor y la especialización que la sociedad necesita.



# La gestión del capital humano: compromiso con la sostenibilidad

Concebimos una gestión sostenible del capital humano como la que define y establece objetivos a medio y largo plazo sobre la base y cimentación de sólidos programas y políticas de recursos humanos. Es en situaciones como la actual cuando se pone a prueba la sostenibilidad de su gestión, cuando las empresas de alto rendimiento, como Accenture, deben demostrar su apuesta y su compromiso con el equilibrio sostenible y mantenido entre el foco de hoy y los objetivos y la estrategia de mañana.

Para ello es imprescindible la estrecha colaboración entre el área de Human Capital & Diversity y la dirección de Recursos Humanos, que de manera conjunta llevan a cabo una continua revisión de sus planes de acción:

- El responsable de Human Capital & Diversity vela por una gestión responsable de los recursos humanos a largo plazo. Su estrategia se apoya en el culto a los valores corporativos y al código ético de Accenture, al tiempo que garantiza que las decisiones de negocio se alineen con dichos principios y valores.
- El equipo de Recursos Humanos ha emprendido durante este año una profunda reorganización y transformación interna tanto en España como en el ámbito mundial, con el objetivo de conseguir una mayor especialización y focalización de sus capacidades.

La gestión del capital humano en Accenture se basa, además, en la filosofía de la involucración y la corresponsabilidad, por lo que, como en años anteriores, se ha contado con un equipo multidisciplinar para la definición y el desarrollo del Plan de Acción anual. En este equipo hemos integrado las áreas de Márketing y Responsabilidad Empresarial y a miembros del equipo ejecutivo.

Este modelo está refrendado, aprobado y apoyado por la alta dirección, que mantiene un compromiso y una involucración continuos en todas las decisiones estratégicas que afecten a nuestras personas.

Nuestro compromiso este año no solo ha dado continuidad a programas ya consolidados en Accenture, sino que además los ha mejorado y ha abierto nuevas líneas de acción en dos grandes ámbitos: la conciliación y la comunicación interna.

En este sentido, las prioridades que nos marcamos a principios de año se basaban en dos grandes áreas:

- La conciliación de la vida personal y la profesional como un reto importante, dentro de una compañía orientada al cliente. El programa FlexPlacetoWork es un marco vivo de iniciativas que se adaptan a colectivos con diferentes necesidades y en distintos momentos de su vida personal, lo que representa una prioridad para Accenture.
- La Propuesta de Valor al Empleado, en la que nuestro objetivo es la mejora continua en los ámbitos de formación, compensación, beneficios o medidas de conciliación. Además, nos proponemos que todos nuestros profesionales pongan en valor las ventajas y las posibilidades que les ofrece Accenture y que hacen de nuestra propuesta de valor un elemento diferenciador.

## Nuevos titulados

En un momento de altísima incertidumbre en el mercado y de contracción laboral, Accenture contrató 1.378 profesionales durante el año 2011 en España, el 64 % de los cuales fueron recién titulados. Estamos comprometidos a ofrecer a los nuevos titulados una oportunidad de integración en el mercado y la posibilidad de desarrollar en Accenture una carrera con un futuro prometedor.

Adicionalmente, nuestros programas de becas han permitido a 142 estudiantes universitarios y a 139 estudiantes de módulos superiores realizar sus programas de prácticas en Accenture.

Nuestro compromiso con los nuevos titulados se materializa, además, a través de una fuerte presencia en el entorno universitario, donde este año hemos incrementado nuestra colaboración en diversos foros y patrocinios, poniendo en marcha nuevas iniciativas, como las siguientes:

- **Día del Consultor:** iniciativa creada en colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña, dirigida a potenciar el talento y la diversidad (en especial, de las mujeres ingenieras).
- **Encuentro con el presidente de Accenture:** evento dirigido a miembros de la red social Job and Talent en el que cada estudiante tuvo la oportunidad de exponer durante tres minutos un tema previamente propuesto por Accenture, que posteriormente fue evaluado por un comité para seleccionar al ganador y a los finalistas.
- **Hoy Mandas Tú:** iniciativa dirigida a ingenieros informáticos de las principales universidades españolas en la que, tras una selección inicial, los ganadores pudieron disfrutar de un día junto a un equipo de trabajo en las oficinas de Accenture.
- **Jornadas de puertas abiertas:** acción conjunta realizada con la ETSI de Telecomunicación de Madrid.
- **Master of Science in ICT Strategic Management:** en colaboración con la Barcelona School of Management (Universidad Pompeu Fabra), Accenture ha patrocinado, por primera vez, un máster dirigido a recién titulados, preferentemente ingenieros, que orientan su carrera hacia la gestión estratégica de las tecnologías de la información.

## Herramientas de captación de talento: redes sociales y programa de 'referrals'

Durante el año hemos seguido considerando las redes sociales (por ejemplo, LinkedIn, Twitter, YouTube o Facebook) como una fuente estratégica de captación de profesionales que nos permite eliminar las barreras geográficas a la hora de atraer al mejor talento.

En paralelo a estas nuevas líneas de captación de talento, seguimos también con nuestro programa de *referrals*, por el cual son nuestras propias personas las que recomiendan nuevos profesionales para su posible incorporación a Accenture. Casi el 20 % de las nuevas incorporaciones han sido seleccionadas a través de esta vía, lo cual nos llena doblemente de orgullo, ya que refleja el compromiso de nuestros profesionales con nuestro proyecto y su deseo de hacer partícipes de él a otras personas de su entorno.

La actividad desarrollada en el ámbito de la atracción de talento ha tenido un importante reconocimiento externo este año, al ser considerada Accenture la empresa más deseada para trabajar por los jóvenes según la encuesta de la red social de empleo Job and Talent y obtener la certificación *Top Employers* de la entidad CRF.

# Desarrollo profesional

## Formación

La apuesta de Accenture por la formación se hace patente en nuestra inversión del año 2011: 9,3 millones de euros invertidos en 361.358 horas de formación en diversas capacidades, como idiomas, especialización técnica y funcional y habilidades de gestión y liderazgo.

Además, no solo hemos consolidado nuestros *masters in-company*, realizados en colaboración con el Instituto de Empresa para el equipo ejecutivo, sino que también hemos diseñado y desarrollado un nuevo programa dirigido a la categoría de consultor –inmediatamente anterior a la de miembro del equipo ejecutivo– que capacita tanto en habilidades funcionales como en liderazgo para el siguiente paso importante de su carrera: la responsabilidad de gerente. Son más de 140 los profesionales que cada año participan en estos programas. Nos sentimos especialmente orgullosos de esta iniciativa, que es una clara apuesta por dar acceso a nuestras personas a una formación que creemos diferencial y clave en su crecimiento profesional y personal.

Esta apuesta por la formación se materializa, en gran medida, en nuestro Centro de Alto Rendimiento (CAR), inaugurado hace ya cuatro años y cuya imagen hemos renovado recientemente. Desde entonces, casi 17.000 personas han participado en cursos de formación en el CAR, en más de 1.300 sesiones. El CAR es también el lugar donde los profesionales recién incorporados a Accenture asisten a su primera formación como empleados de la compañía, en nuestro tradicional programa de nuevas incorporaciones.

Una de las iniciativas innovadoras en las que hemos trabajado durante este año ha sido la puesta en funcionamiento de una potente plataforma de *e-learning* para la formación en idiomas, que nos permite diseñar para cada uno de nuestros profesionales un programa adaptado a sus necesidades y accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar.

## Orientación y evaluación

El crecimiento profesional es un hecho en Accenture. Nuestro plan de carrera, definido y estructurado en categorías profesionales, está consolidado y permite distintas alternativas de velocidad y dirección, de forma que el profesional puede diseñar las distintas etapas de su carrera.

El proceso de evaluación se lleva a cabo a través de un procedimiento documentado, que abarca a toda la organización y que constituye las bases del proceso de promoción y de revisión de la compensación que se realiza cada año. En dicho proceso intervienen activamente los supervisores de nuestros profesionales, mediante una evaluación detallada de su desempeño, y el mentor, que proporciona una visión independiente del día a día del profesional. Además, los miembros del equipo ejecutivo han participado en un proceso de evaluación de 360 grados, en el que se valoran sus capacidades como gestores de personas.

El proceso continuo de evaluación del desempeño ha culminado este año con 1.466 promociones de categoría, que son una prueba más de nuestra apuesta. Un logro profesional que merece también un momento de celebración, reconocimiento y disfrute en nuestras sesiones «Milestone», en las que invitamos a todos los promocionados para que juntos podamos celebrar un paso más en la carrera profesional.

Por su cercanía, el mentor constituye una figura clave en el desarrollo de nuestros profesionales, a los que asesora en sus fortalezas, sus áreas de desarrollo y la dirección de su carrera. En este sentido, el 98,8 % de los profesionales de Accenture han mantenido, al menos, una entrevista anual durante el 2011.

## Compensación diferencial

El modelo de compensación de Accenture está vinculado a la contribución individual y a los resultados de nuestro negocio. No obstante, la propuesta de compensación de Accenture es mucho más que un salario competitivo. Junto con el salario, Accenture ofrece un amplio abanico de beneficios sociales que pretenden satisfacer las necesidades de nuestras personas.

En el área de la compensación, nuestro objetivo es ofrecer una retribución diferencial y diferenciada que permita y maximice su adaptación y particularización a las distintas circunstancias personales de cada profesional:

- Seguro médico con cobertura mixta (cuadro y reembolso) y cobertura mundial en viajes de empresa, pudiéndose escoger entre dos compañías líderes en el mercado.
- Seguro de vida y accidentes para todos los profesionales.
- Plan de compra de acciones ordinarias de Accenture PLC con un descuento del 15 %.
- Posibilidad de acceso a cursos especializados, entre los que se encuentran MBA y programas de desarrollo de directivos.
- *Tickets* de restaurante para algunos de nuestros colectivos.
- Tarjeta American Express Corporativa.
- Programa Accenture Care, que pone a disposición de nuestras personas y de sus familias servicios específicos para mejorar la conciliación entre la vida profesional y la personal.
- Servicio de salud en los centros de trabajo.
- Portal El Acceso, con ofertas para los profesionales de Accenture en multitud de productos y servicios, desde abogados hasta productos de moda y belleza, restaurantes, viajes, alquiler de vehículos, etc.
- Programa Referral Bonus, en virtud del cual los profesionales de la compañía reciben una bonificación si se contrata a una persona recomendada por ellos.
- Sistema de retribución flexible, que permite a nuestras más de 9.000 personas decidir si quieren destinar parte del sueldo a la compra de determinados productos o servicios con un importante ahorro económico y beneficios fiscales.

# Crece



# La diversidad en España

**La gestión de la diversidad es y seguirá siendo una prioridad en Accenture. Nuestra apuesta continuará en el futuro con el fin de garantizar no solo que nuestros profesionales obtengan el mayor beneficio, profesional y personal, de la diversidad y los entornos multiculturales, sino también que como empresa seamos capaces de influir positivamente en la sociedad, al ser colaboradores activos de un legado de inclusión absoluta para las nuevas generaciones.**

Accenture es una compañía multinacional que tiene una larga trayectoria tanto en la gestión de la igualdad de trato y de oportunidades como en el arte de inculcar una cultura que no solamente respeta la singularidad de las personas, sino que también entiende y reconoce la diversidad como una ventaja competitiva y una experiencia enriquecedora para sus profesionales.

La preocupación de la compañía por implantar políticas específicas de no discriminación en todos los países en los que opera se materializa a través del área de Human Capital & Diversity. Su principal cometido es garantizar la inclusión y la equidad en procesos tan importantes en el entorno empresarial como la selección de candidatos, el desarrollo profesional o la retribución. Esta función se ve reforzada por la existencia del Comité de Diversidad, que hace el seguimiento de la evolución de los indicadores, y del Comité de Ética, que lleva a cabo el análisis individual de casos que pudieran presentar una discriminación.

La diversidad es algo natural en Accenture. Está en nuestro ADN. Creemos firmemente, a todos los niveles y con un fuerte empuje de nuestro Comité Ejecutivo, en la diversidad como elemento diferenciador y de ventaja competitiva.

Accenture España mantiene un fuerte compromiso con la diversidad en sus equipos de trabajo, lo que supone una ventaja competitiva y una experiencia enriquecedora para sus empleados. La organización española está formada por profesionales de 48 nacionalidades con 60 titulaciones distintas.

## Mujeres

En este contexto, la igualdad entre hombres y mujeres es una realidad dentro de Accenture, demostrada en todos y cada uno de los procesos:

- El mismo proceso de selección para incorporarse a nuestros equipos.
- Un modelo de carrera único para todos los profesionales de Accenture.
- Una política salarial idéntica, que no distingue ni tiene en cuenta en ningún caso si el profesional es hombre o mujer, sino que está basada en el desempeño y la carrera profesional.

En Accenture España, el 38 % de la plantilla son mujeres, el 30 % de las cuales pertenecen al equipo ejecutivo.

Con esta base de partida, de igualdad absoluta en nuestros procedimientos y prácticas, queremos profundizar en la apuesta por la mujer en el mundo laboral, mediante diversas iniciativas:

- Seminarios específicos para mujeres, en los que se las prepara para sus carreras y su futura promoción.

- Cursos específicos de liderazgo para mujeres.
- Foros específicos, tanto en España como en otros países, para compartir experiencias y crear una red de contactos profesionales.
- Celebración del Día Internacional de la Mujer.
- Asociación con entidades que fomentan la presencia de la mujer en el entorno laboral, como el Charter de la Diversidad, LiderA (promovido por la Comunidad de Madrid) o la Asociación Europea de Mujeres Profesionales.
- Programas específicos para madres y padres recientes.

## Colectivo de lesbianas, gais, bisexuales y transexuales

Además, durante el año 2011 hemos lanzado iniciativas dirigidas al colectivo lesbianas, gais, bisexuales y transexuales (LGBT):

- Edición de un folleto informativo de nuestra apuesta por la igualdad, enviado en formato papel y electrónico a todos los profesionales, así como colgado en la *intranet*.
- Apertura de un buzón de sugerencias para temas específicos del colectivo LGBT.
- Potenciación de la red LGBT de Accenture, que dispone de una web específica con foros, información sobre eventos, artículos y blogs interesantes en los que se comparten experiencias relativas a este colectivo.
- Mantenimiento de reuniones con representantes del colectivo, con el objetivo de involucrarlos en las iniciativas que se pongan en marcha en la compañía.

## Flexibilidad y conciliación

Este capítulo ha contado durante el año 2011 con una atención especial, que pretendemos que sea ascendente y continuada. La conciliación, una necesidad para todos nuestros profesionales, es algo muy amplio, diferente en las distintas etapas de la vida de una misma persona y un reto importante cuando se quiere abarcar a más de 9.000 profesionales.

Accenture apuesta por la flexibilidad como base de la conciliación. Flexibilidad en cuanto a la creación de diversos programas que satisfacen las necesidades de distintos colectivos, permitiendo utilizar el que mejor se adapte al momento y las necesidades. Entre las iniciativas que recoge nuestro Plan de Conciliación y que son comunicadas a través de nuestra *intranet* se incluyen, por ejemplo, las siguientes:

- Flexibilidad horaria, con distintos tipos de jornada, así como posibilidad de variar las horas de entrada y salida para poder conciliar la vida profesional con la personal.
- Permisos de maternidad y paternidad por encima de lo que establece la ley.
- Excedencias retribuidas.
- Compra de días de vacaciones adicionales a los establecidos, ya sean días sueltos (*FlexTime*) o vacaciones estivales (*FlexSummer*).
- Flexibilidad en el espacio, gracias a la posibilidad de teletrabajo y al aumento de las salas de telepresencia en nuestras oficinas y de otras herramientas de colaboración.
- Programa Accenture Care, que tiene como objetivo facilitar las tareas diarias no profesionales, con servicios de asistencia a la familia y el hogar.

Y muy importante: la conciliación es un punto básico en la agenda de nuestra cúpula directiva. Algo en lo que cree y en lo que trabaja para conseguir el equilibrio entre la vida profesional, la familiar y la personal de toda la plantilla, incluido el de los miembros de máximo nivel ejecutivo.

# Comunicación

En una compañía con más de 9.000 profesionales, la comunicación es un elemento básico y complejo que debe articularse mediante diferentes canales que garanticen que los mensajes llegan a toda la organización.

En este sentido, seguimos apostando por diversos foros, ya consolidados, en los que se informa sobre temas relevantes en la compañía y se fomenta la «retroalimentación», por lo que constituyen un vehículo idóneo para que se escuchen las inquietudes de los profesionales:

- **Encuesta de satisfacción de los profesionales.** Es una encuesta anual que se hace a todos los profesionales de Accenture del mundo para analizar su grado de satisfacción y compromiso con la organización.
- **Portales del empleado.** Existen diferentes portales interactivos que facilitan el acceso a información relevante, herramientas, noticias y foros relacionados con la compañía. Ofrecen diversos contenidos y servicios de interés profesional y personal.
- **Communities.** Son jornadas informales celebradas por los miembros de un grupo de profesionales que pertenecen a la misma industria o especialidad técnica. Su objetivo es compartir conocimiento, desarrollar el sentido de pertenencia a la empresa y fomentar el establecimiento de relaciones interpersonales.
- **Employee Forum.** Son diferentes equipos de trabajo, en los que están representadas todas las categorías y áreas de negocio, para proponer a la dirección acciones que ayuden a construir entre todos un lugar mejor en el que trabajar.
- **Comunicación corporativa.** La alta dirección mantiene una comunicación directa con los profesionales y responde a sus dudas a través de encuentros digitales y presenciales, videos corporativos y webcasts periódicas. En España, el presidente, acompañado de distintos responsables, informa sobre la evolución del negocio a través de webcasts semestrales.
- **Accenture al Día.** Esta *newsletter*, de carácter mensual, recoge las principales noticias relevantes en el mes.

Aumentar internamente la notoriedad de nuestra oferta de valor se ha considerado una de las líneas estratégicas para lograr el objetivo de aumentar el orgullo de pertenencia y el compromiso con la compañía.

Para dar visibilidad interna a nuestra propuesta de valor, al mismo tiempo que creábamos un entorno informal, innovador y divertido, en el 2011 hemos introducido un juego *on-line* para nuestros profesionales, *Accenture Land*, basado en preguntas y respuestas relacionadas con la propuesta de valor de Accenture a sus profesionales.

La dinámica del juego se centra en la construcción de una ciudad virtual. Para conseguir cada edificio se debe contestar a una pregunta sobre la propuesta de valor de Accenture. A través de estas preguntas se recuerda a los profesionales todo lo que Accenture les ofrece como compañía. Las preguntas se basan en los atributos de nuestra oferta de valor y las políticas e iniciativas de recursos humanos desarrolladas en los últimos años, como la responsabilidad empresarial, la diversidad en Accenture, nuestro servicio médico o la labor social materializada a través de nuestra Fundación.

Gracias a *Accenture Land* más de 5.000 profesionales participaron en un juego común y, al mismo tiempo, tuvieron la oportunidad de constatar muchos aspectos que podían resultar novedosos para ellos. Por ejemplo, gracias al juego, nuestros profesionales fueron conscientes de que el año pasado hicimos uso del seguro médico más de 180.000 veces, que hemos donado más de medio millón de horas en proyectos pro bono de la Fundación Accenture o que Accenture ayuda a gestionar 18.000 reservas de hotel diarias.

Esta idea, original, creativa e innovadora, ha sido galardonada en los Premios a la Innovación en Recursos Humanos que organiza *Expansión y Empleo*.

## 'Alumni'

Nuestro ciclo de gestión de personas se extiende más allá de aquellos que hoy trabajan con nosotros. Para Accenture, el colectivo de *alumni* es especialmente importante, por lo que se ocupa de mantener viva esa conexión que hace de este grupo una parte esencial de nuestra historia, de nuestro hoy y de nuestro mañana.

El Programa Alumni está organizado formalmente alrededor de cinco ejes esenciales:

- Las relaciones personales, a través de encuentros físicos anuales en Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.
- La actualización permanente, mediante el envío de *mailings* y *newsletters* mensuales.
- La solidaridad, al ofrecer la posibilidad de participar en nuestras actividades a través de la Fundación Accenture.
- La ayuda, para ser el punto de contacto con los temas personales.
- Las ventajas, haciendo extensibles a este colectivo tan importante algunas de las que ya disfrutaban los profesionales de Accenture en España.

En resumen, apostando por crear valor para las personas.

# Seguridad y salud en el trabajo

Accenture ha adquirido con todos sus profesionales, clientes y proveedores el compromiso de promover una cultura preventiva encaminada a garantizar los mayores niveles de salud, seguridad y bienestar de las personas. Por eso cuenta con un servicio de prevención propio y mancomunado que asume las cuatro especialidades: vigilancia de la salud, higiene industrial, seguridad laboral y ergonomía y psicología.

Para alcanzar estos compromisos, la organización preventiva de Accenture está acreditada por la implantación de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que ha permitido la renovación de la certificación OHSAS 18001:2007 para todas las compañías y centros de trabajo en España, lo que certifica el cumplimiento de todas las obligaciones en materia de seguridad y salud. El mantenimiento del sistema se fundamenta en un propósito de mejora continua que involucra a los principales grupos de interés de Accenture: profesionales, clientes y proveedores. Así se garantiza que los programas cubran a toda la plantilla al contar con el respaldo de todos los niveles jerárquicos de la organización y de los representantes de los distintos colectivos, representantes sociales incluidos.

## Entorno laboral seguro

Se desarrollan programas anuales de actuación, con un modelo de planificación y verificación de las actuaciones realizadas para centros de trabajo propios, así como programas vinculados a clientes estratégicos para el Grupo Accenture, como Endesa, Inditex, El Corte Inglés, EADS CASA, Gas Natural Fenosa, ONO, BBK, Vidrala, Saica, Roche, DAMM, Henkel, Isban y Almirall. En este sentido, cabe destacar la coordinación de actividades empresariales llevada a cabo con más de 480 actuaciones en clientes, que involucran a más de 2.950 trabajadores.

Teniendo en cuenta la actividad desarrollada por Accenture, merece una especial atención la especialidad preventiva de ergonomía. Por este motivo, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales ha diseñado un procedimiento por el que se analizan las necesidades de cada persona en su puesto de trabajo. La implantación de este procedimiento ha arrojado un resultado de 2.120 equipos ergonómicos entregados durante el año 2011.

Otro elemento esencial de la cultura preventiva es la formación y la información a los empleados en esta área. Algunos cursos son de obligado seguimiento para todos los empleados. Durante el año 2011 se han invertido 10.954 horas en formar a 2.730 profesionales en cursos<sup>1</sup> como los que se detallan a continuación:

- Curso *on-line* Spain Health & Safety Training, de obligado seguimiento para todas las nuevas incorporaciones.

- Curso presencial Formación en Prevención de Riesgos Laborales<sup>2</sup>, en colaboración con el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (centro colaborador de la OMS). El objetivo es que todos los profesionales sigan este curso en un plazo de cinco años.
- Cursos teórico-prácticos de primeros auxilios, actuación en caso de emergencias y extinción de incendios.
- Cursos de nivel básico de 50 horas de prevención de riesgos laborales para los representantes sociales.

## Entorno laboral saludable

Con la misión de velar por la salud de todos los profesionales, Accenture España cuenta con un servicio médico propio. Durante el ejercicio 2011 se han realizado más de 3.500 reconocimientos médicos a empleados y se han atendido cerca de 9.000 consultas. En este ejercicio, cabe destacar la obtención de incentivos por parte de las Administraciones Públicas como consecuencia de la adopción de medidas y procesos que contribuyen eficazmente a reducir los índices de siniestralidad.

<sup>1</sup> La formación dada corresponde a los cursos presenciales y *on-line* de prevención de riesgos laborales y a los cursos específicos de emergencias y primeros auxilios. Para estos últimos se ha considerado el número de convocados en lugar del número de asistentes.

<sup>2</sup> Alcance: el 100 % de la plantilla.

# 5. Compromiso con los accionistas

65 Rendimiento global de Accenture

66 Nuestro rendimiento en España

# Rendimiento global de Accenture

El año fiscal 2011 ha reflejado un fuerte crecimiento y el impulso continuado de nuestro negocio. Nos hemos centrado en la ejecución de nuestra agenda de crecimiento, y los resultados demuestran nuestro rendimiento extraordinario. Hemos alcanzado un fuerte crecimiento tanto en ingresos como en beneficios, cumpliendo o superando, en algunos casos de forma significativa, todas las previsiones para dicho año fiscal.

## Transparencia con accionistas e inversores

Estos datos avalan el cumplimiento de nuestra responsabilidad como empresa que cotiza en bolsa, tanto en el valor económico que aporta como en el hecho de ayudar a que Accenture a nivel global sea una inversión rentable y atractiva. De hecho, durante el año 2011 Accenture ha vuelto a distribuir dividendos entre sus accionistas, se ha incorporado como valor al índice bursátil S&P 500 y ha alcanzado una revalorización del valor de la acción en el mercado bursátil de Estados Unidos (Dow Jones)

del 10 % entre el 31 de diciembre del 2010 y el 31 de diciembre del 2011.

Al ser una compañía cotizada en Estados Unidos, continuamos rindiendo cuentas regularmente a los analistas e inversores, lo que demuestra nuestro compromiso de rigor y transparencia en la gestión. De hecho, en la última presentación de resultados del cuarto trimestre fiscal de la compañía a escala global se mostraron robustas cifras de volumen de negocio y crecimiento, que llegan a los 25.500 millones de dólares anuales y al 15 % de crecimiento en moneda local, prueba de la gran solidez de la compañía.

Si desea más información, visite [http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/ACC\\_AR11\\_Singles.pdf](http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/ACC_AR11_Singles.pdf).

Las sociedades que integran Accenture en España presentan cada año las cuentas anuales en el Registro Mercantil. Los datos económicos ofrecidos en esta memoria corresponden a la contabilidad de gestión consolidada y auditada a escala global para todos los países en los que Accenture tiene presencia. Estos datos pueden diferir con respecto a los recogidos en el Registro Mercantil debido a la consolidación global llevada a cabo. Para ampliar esta información, visite [www.investor.accenture.com](http://www.investor.accenture.com).

# Nuestro rendimiento en España

Durante este año hemos seguido con el compromiso adquirido de crear valor económico directo e indirecto a pesar del complicado entorno macroeconómico tanto en Europa como en España. Hemos continuado manteniendo los puestos de trabajo de los más de 9.000 profesionales que integran la organización de Accenture y hemos contribuido a hacer lo mismo con nuestros más de 1.400 proveedores, que una vez más han podido mantener sus servicios y sus plantillas. Igualmente, hemos seguido demostrando nuestro compromiso con la sociedad a través de la donación de más de un millón de euros y más de 80.000 horas de consultoría dedicadas por la Fundación Accenture a la acción social.

## Crecimiento rentable sostenible

En el año fiscal 2011 hemos retomado la senda del crecimiento positivo en nuestro negocio, llegando a una cifra de negocio de 787 millones de euros (unos 1.090 millones de dólares) y alcanzando el 1,3 % de crecimiento durante el año, similar al del mercado de las tecnologías de la información. Esto representa un importante logro teniendo en cuenta las dificultades del entorno de mercado y la situación macroeconómica en la que se hallan tanto España como toda Europa. Además, supone un relevante cambio de tendencia, que ya se vislumbró y anticipó el año pasado en Accenture España. Se espera que el crecimiento se mantenga en el año fiscal 2012. En este sentido, el plan de iniciativas estratégicas de España, definido este año para el crecimiento sostenible, va dirigido precisamente a acelerar el crecimiento positivo, algo que los primeros datos disponibles del 2012 empiezan a corroborar.

Esta contribución al crecimiento rentable no solo se ha producido en España, sino que también se refleja en los clientes españoles a los que prestamos servicios como compañía global allende nuestras fronteras. Así, durante el año fiscal 2011, Accenture generó una cifra de negocio en clientes españoles en el extranjero de 252 millones de dólares, lo que supuso un crecimiento de la actividad con ellos de casi un 17 %. Este dato, combinado con el citado crecimiento del 1,3 % en Accenture España, da como resultado un crecimiento total del 4 %, por encima del crecimiento del sector. Los países en los que se produce esta actividad con clientes españoles en el extranjero son, entre otros, el Reino Unido, Brasil, Alemania, Argentina, México, Estados Unidos, Chile, la República Checa, Colombia, Venezuela, Portugal, Italia, Francia, Perú, Polonia y Arabia Saudí.

# Transparencia

## Senda positiva

En términos de rentabilidad, Accenture España continuó con la senda positiva en el año fiscal 2011, cumpliendo las previsiones de margen. En un mercado cada vez más competitivo, en el que nuestros clientes experimentan fuertes tensiones en el precio con una clara necesidad de competitividad y reducción de costes, Accenture ha mantenido su posición de crecimiento rentable de forma innovadora. Por un lado, ha desarrollado eficiencias en la utilización de recursos, buscando siempre la mejor solución para nuestros clientes en la prestación de servicios, con un adecuado uso de toda la red global de recursos de Accenture (Global Delivery Network). Por otro, ha mejorado la gestión de las infraestructuras y los soportes de negocio, adaptándolos a las nuevas realidades del mercado. Ambos aspectos van a continuar constituyendo el eje central para seguir contribuyendo al crecimiento rentable sostenible de Accenture España.

Accenture ha continuado fiel a su principio de mantener la rentabilidad necesaria para la sostenibilidad del negocio, generar valor para los accionistas y crear un entorno de estabilidad para sus empleados.

# 6. Compromiso con la sociedad

69 En España

70 Acción social

73 Junto con las instituciones



# En España

El compromiso de Accenture con la sociedad en la que desarrolla su actividad y a la que pertenecen sus profesionales se expresa también, por una parte, en una acción social activa a través de su Fundación y, por otra parte, en una estrecha colaboración con instituciones de los ámbitos académico, cultural y empresarial, así como con los medios de comunicación. Una vez más, esta acción se ha desarrollado en el 2011 en clave de progreso.

Esta responsabilidad que Accenture tiene con la sociedad se ha concretado en España durante el ejercicio 2011 en una donación de más de 80.000 horas de consultoría gratuita y más de un millón de euros.

# Acción social

La Fundación Accenture canaliza la acción social del Grupo Accenture, consistente en la prestación de servicios de consultoría gratuita a entidades sociales, la donación económica a proyectos sociales y el apoyo a iniciativas solidarias de sus profesionales. Su acción social y la de toda la compañía, siguiendo el objetivo marcado por la iniciativa global *Skills to Succeed*, se enfocan especialmente a ayudar a aquellas organizaciones sociales que trabajan en la capacitación de personas desfavorecidas como medio para que alcancen su independencia económica.

## Consultoría gratuita

Un año más, Accenture se ha marcado en el 2011 el compromiso de donar el 0,5 % de las horas de consultoría que la compañía es capaz de realizar con el fin de ayudar a que las organizaciones sociales sean más eficientes y a proporcionarles conocimientos, materiales y herramientas para que las personas más vulnerables tengan opciones de conseguir un trabajo digno.

Este objetivo se ha superado con creces. Durante el ejercicio 2011 se han donado 80.363 horas, han participado 181 profesionales y se han desarrollado proyectos en 23 de las principales ONG de España, gran parte de ellos especializados en la temática *Skills to Succeed*. A continuación se describen los proyectos más destacados.

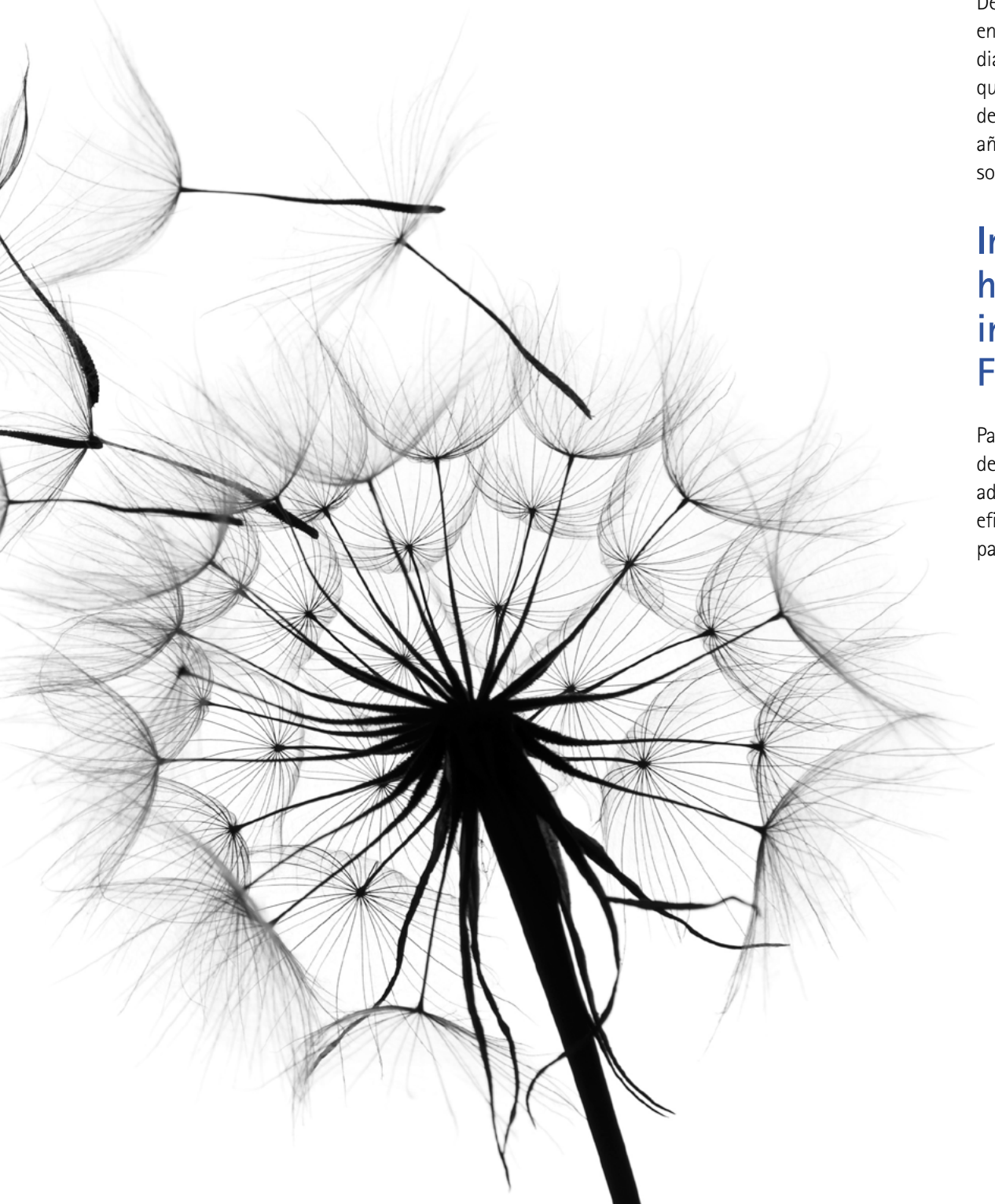
### Determinación de oportunidades de empleo en TI y BPO

En colaboración con Cáritas, la Fundación ONCE, la Cruz Roja, la Fundación Tomillo y el Secretariado Gitano, se ha realizado un completo análisis de mercado para averiguar qué perfiles profesionales son los más demandados en las áreas de tecnologías de la información (TI), *outsourcing* de procesos de negocio (BPO) y tecnologías emergentes. A partir de este análisis se han definido los requisitos mínimos, la formación necesaria y las certificaciones actuales para personas con escasas posibilidades de inserción en el mercado laboral.

### Proyecto para la excelencia en la mejora de la empleabilidad

Este proyecto se ha desarrollado en colaboración con la Cruz Roja, Cáritas, la Fundación ONCE, FSC Inserta, la Fundación Tomillo y la Fundación Exit. Durante este año se ha llevado a cabo la fase inicial, consistente en un análisis de viabilidad, cuya finalidad es establecer de manera objetiva y metodológica la formación que las ONG ofrecen a las personas vulnerables en competencias transversales, como trabajo en equipo, iniciativa, comunicación y gestión del tiempo.

# Futuro



## Plan estratégico del servicio de empleo de la Cruz Roja Española

Definido para un plazo de cuatro años, consiste en ayudar a la Cruz Roja Española, a través de un diagnóstico interno y externo, a definir el papel que su Plan Estratégico de Empleo desempeñará dentro y fuera de la organización en los próximos años, con el objetivo de garantizar su sostenibilidad técnica y económica.

## Implantación de una herramienta de gestión integral para la Fundación Tomillo

Partiendo de una aplicación de *software* desarrollada para Cáritas Española, hemos adaptado una herramienta dirigida a hacer más eficiente la gestión de los proyectos, los participantes, la formación y el empleo.

# Programas de acción social con los empleados

Los programas en colaboración con los empleados siguen afianzándose y mostrando crecimiento con respecto al año pasado. A continuación se resumen algunos de ellos.

## Redondeo de nómina

En el 2011 se han producido más de 650 altas en el programa de redondeo de nómina. La cantidad total donada por los 3.784 profesionales que han colaborado, más la aportación de igual valor de la Fundación Accenture, asciende a 191.500 euros. Esta donación ha permitido llevar a cabo cuatro proyectos sociales.

## Ayuda humanitaria

Este año, 644 profesionales de Accenture y de la Fundación Accenture han hecho posible con sus donaciones aportar una ayuda que ha alcanzado la cantidad de 71.110 euros para mitigar las consecuencias del terremoto de Japón. Además, ante la situación en África, la petición de ayuda por parte de las ONG y la solidaridad de las personas de nuestra organización, se ha lanzado en el mes de julio una campaña humanitaria para ayudar a paliar la crisis que sufre el Cuerno de África, con la que se espera donar más de 125.000 euros.

## Apoyo a ONG presentadas por personas de nuestra organización

Durante este año se ha conseguido financiar 14 peticiones de empleados para proyectos de las ONG con las que colaboran, por un valor de 34.531 euros. En estas acciones se han donado 64 equipos informáticos y se han realizado dos proyectos de consultoría.

## Voluntariado

El refuerzo de nuestro programa de voluntariado nos ha llevado a duplicar el número total de personas que han participado en alguna de las iniciativas, entre las que se incluyen desde la formación de personal de ONG hasta el voluntariado en familia:

- Voluntariado para la formación de personal de las ONG y de sus beneficiarios en ofimática, habilidades y marketing: en este ejercicio, 56 profesionales han decidido compartir su conocimiento para ayudar a 24 ONG.
- Voluntariado profesional en vacaciones: en la tercera convocatoria de este programa han participado 15 personas, durante dos semanas de sus vacaciones de verano, como voluntarios profesionales en ocho países, con la Fundación Entreculturas, Cáritas y Acción contra el Hambre.
- Voluntariado en familia: en total, 40 profesionales de Accenture, sus familiares y amigos participaron en Barcelona en una actividad con personas discapacitadas de la Fundación Mas Albornà y en Madrid con jóvenes en riesgo de exclusión social de la Fundación Tomillo.
- Además, otros 60 profesionales de Accenture han colaborado con las ONG en tareas de *recruiting*, adecuación de portátiles, etc.
- El Portal del Voluntariado, un año más, ha permitido establecer 299 contactos entre profesionales de Accenture y diversas ONG para llevar a cabo acciones de colaboración.

## Programa de donaciones económicas

Este año han alcanzado un valor de 847.687 euros las donaciones económicas a proyectos sociales para apoyar a varias ONG, como la Cruz Roja, la Fundación Entreculturas, la Fundación ITER o Proyecto Hombre, entre otras. También se han donado 372 equipos informáticos.

## Colaboración con Accenture Internacional

Dos son los proyectos internacionales en los que Accenture España está involucrada con la aportación de horas de consultoría gratuita, a la que el Grupo Accenture a escala global suma la dotación económica necesaria para llevarlos a cabo.

El primero de ellos se efectúa con la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con el fin de que cada vez se lleven a cabo más y mejores intervenciones de generación de ingresos y desarrollo económico para que las personas vulnerables puedan tener un medio de vida sostenible.

Por su parte, el segundo proyecto, desarrollado con la red en Latinoamérica de la Fundación Entreculturas y Fe y Alegría, tiene como objetivo reforzar la educación de 81.700 estudiantes vulnerables con la incorporación de componentes virtuales y el desarrollo de cursos más ajustados a las necesidades empresariales. Asimismo se pretende crear un servicio de inserción laboral que ayude a 16.000 estudiantes a conseguir un empleo o a montar su propia pequeña empresa.

## Junto con las instituciones

Además de la acción social desarrollada por la Fundación Accenture y detallada en este capítulo, Accenture refuerza cada año su compromiso de colaborar de forma activa con instituciones académicas, culturales y empresariales para potenciar un entorno que favorezca el avance y el posicionamiento de la economía española. Nuestro empeño y desempeño en el 2011 se han centrado, una vez más, en aportar nuestras mejores capacidades. El anexo 3 recoge una detallada relación de colaboraciones con instituciones académicas, culturales y empresariales y con medios de comunicación en España durante el año fiscal 2011.

# 7 ■ Compromiso con la innovación

75 Nuestro enfoque en la innovación en España

75 Innovación + Acción

76 El círculo virtuoso de la innovación

79 Oficina de Gestión de la Innovación

80 Colaboración

83 Lo mejor está por llegar

# Nuestro enfoque en la innovación en España

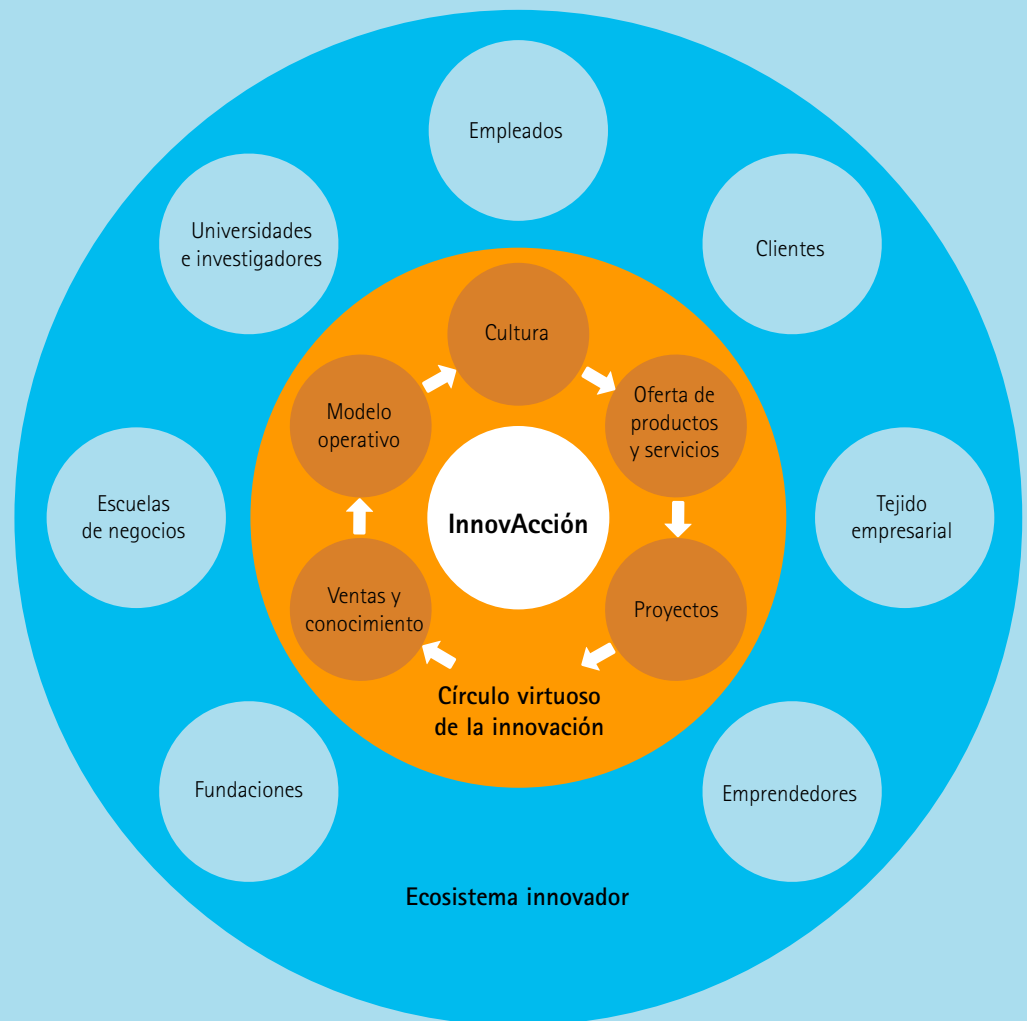
Asistimos a un momento de importantes cambios. La crisis, la globalización o los avances tecnológicos son solo algunos de ellos. Estos cambios están impactando en todas las dimensiones de nuestra vida como individuos, como empleados o como ciudadanos, añadiendo nuevas incertidumbres.

En Accenture entendemos que la manera de enfrentarnos a esta nueva situación es cambiar la forma en la que pensamos y hacemos las cosas, es innovando.

## Innovación + Acción

InnovAcción (Innovación + Acción) es nuestro programa para mejorar nuestro negocio y el de nuestros clientes, al tiempo que atendemos las necesidades de otros grupos de interés, como los emprendedores, las universidades y las escuelas de negocios.

A lo largo de este período anual, Accenture España ha mantenido su compromiso con la innovación invirtiendo en I+D+i un total de 10.750.000 euros en proyectos relacionados principalmente con la sanidad, el transporte, las telecomunicaciones y el sector financiero.



# El círculo virtuoso de la innovación

La generación de riqueza es posible gracias a la puesta en marcha del círculo virtuoso de la innovación. En Accenture, el motor que alimenta este círculo es nuestra iniciativa InnovAcción. Su piedra angular son las personas de la organización, sin cuyas capacidades no sería posible ponerla en marcha. Con esta idea en mente, hemos cambiado nuestro modelo operativo para que integre herramientas y procesos que apoyen la actividad innovadora de estas personas. Con ello hemos logrado que la innovación sea una de las señas de identidad de nuestra cultura. Esta cultura innovadora ha propiciado la renovación de nuestra oferta de productos y servicios, que se ha traducido en nuevos proyectos y clientes. El conocimiento y parte del beneficio económico obtenido con ellos han vuelto a invertirse en InnovAcción, alimentando el mencionado círculo.

## Un buen diseño

### La innovación como cimiento de nuestro modelo operativo

La innovación está y ha estado siempre en la esencia de nuestro negocio. Siendo esto cierto, desde el año 2009 hemos querido hacer más explícito este compromiso con la innovación y hemos instrumentado una serie de cambios en nuestro modelo operativo en el marco de nuestra iniciativa InnovAcción.

El cambio fundamental, germen del resto, ha consistido en crear la Oficina de Gestión de la Innovación y dotarla de los recursos necesarios. Gracias a ella se han alcanzado los siguientes logros:

- Enlazar la estrategia de innovación con los objetivos de la organización.
- Diseñar e implementar una organización que garantice que el proceso de innovación discurre con agilidad y fluidez de principio a fin.
- Motivar a las personas e impulsar el cambio cultural necesario para hacer que la empresa encuentre en la innovación una palanca de crecimiento.
- Establecer los mecanismos que permitan que la organización tenga un número relevante de buenas ideas y sea capaz de hacerlas realidad rápidamente al mínimo coste.

- Ayudar a la organización a crear su propio «ecosistema de innovación» conectándola a las redes que contribuyan a potenciar sus capacidades internas.
- Desarrollar un capital relacional basado en la colaboración con un nutrido número de instituciones y empresas, de manera que, trabajando en red, seamos capaces de ofrecer siempre una oferta innovadora a nuestros clientes y mantener un discurso fresco y constantemente renovado.
- Proporcionar a nuestros clientes nuevos productos y servicios que les ayuden a crecer de manera sostenible cumpliendo criterios económicos, sociales y medioambientales.

La implementación de esta filosofía en nuestro modelo operativo, liderada por la Oficina de Gestión de la Innovación, ha conseguido hacer realidad estos objetivos.

Diversos cambios en nuestro modelo operativo, guiados por la Oficina de Gestión de la Innovación, han ido orientados a arraigar aún más la innovación en el ADN de nuestros profesionales, logrando una transformación cultural. Para ello, en el año 2009 se puso a disposición de todos ellos, independientemente de su nivel jerárquico, ACIS (Accenture Collaborative Innovation Solution) –llamada informalmente *Grapevine* por su similitud gráfica con las vides–, una herramienta de generación, uso compartido, mejora y selección de ideas.

## Ideas de valor

El año 2011 ha supuesto la consolidación de este proceso de fuentes de ideas de valor y, además, ha promovido el sentimiento de pertenencia y el de propiedad, al tiempo que ha propiciado la rotura de silos tan marcados en organizaciones grandes. Las cifras avalan el éxito de esta iniciativa: 3.927 personas han utilizado la herramienta y han contribuido con 2.152 ideas, con un total de 8.348 puntuaciones.

Para hacer más atractiva la participación, en el año 2011 se han organizado dos concursos de ideas sobre temas punteros: el mundo sin papeles (*paperless*) y el márketing experiencial.

Como reconocimiento a su compromiso con la innovación y la aportación de ideas innovadoras, los profesionales de Accenture que han colaborado en las distintas iniciativas del programa han tenido la oportunidad de participar en enriquecedoras y singulares experiencias («i-experiencias»). Todas ellas tienen como objetivo proporcionar a sus participantes una vivencia única en lugares que se caracterizan por su intensa actividad innovadora. En el año 2011, estas «i-experiencias» han consistido en visitas al Innovation Lab de Accenture en Sophia Antipolis y al Customer Innovation Center de Milán.

## Talleres de Creatividad

Paralelamente, este mismo año hemos ampliado nuestra oferta formativa en creatividad a más profesionales:

- Un taller para *senior executives*, con 10 asistentes a la sesión.
- Dos talleres para el resto de los empleados, con 22 asistentes en ambas sesiones.

En total, desde el 2010, 86 personas han sido formadas en creatividad, 16 de las cuales son *senior executives*. En el año 2011 hemos incluido en nuestra formación una Escuela Online de Pensamiento Creativo e Innovación.

## Innovation Marketplace

Adicionalmente, durante el 2011 hemos lanzado iniciativas de colaboración y cocreación con nuestra red de colaboradores (Innovation Marketplace), que forman parte de nuestro capital relacional en innovación. Estas iniciativas se han concretado en talleres en las siguientes áreas de negocio: Recursos Naturales, Energía y Utilities; Sanidad y Servicio Público; e Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte. Estos talleres han contado con la participación de más de 60 profesionales del equipo ejecutivo y 14 empresas colaboradoras.

## Nuestra seña de identidad

También ponemos al alcance de todos los profesionales de la organización una bibliografía de interés que les permita desarrollar su capacidad innovadora.

Las iniciativas descritas están calando poco a poco en nuestra forma de trabajar y convirtiendo la innovación en nuestra seña de identidad. Estamos logrando el desarrollo de personas creativas, motivadas, multidisciplinares y con un profundo conocimiento del negocio y las industrias, capaces de transformar las ideas en valor para nuestros clientes, nuestros colaboradores y la sociedad en su conjunto.

# Imaginar

## Foco en el cliente

Nuestros clientes siempre están en el foco de nuestras acciones, y el ámbito de la innovación no es una excepción. Por ello, Accenture pone a disposición de sus clientes su experiencia en la gestión del proceso de innovación para que esta se convierta en un elemento clave para mejorar sus resultados de negocio.

Más de una veintena de clientes de distintos sectores (banca, seguros, telecomunicaciones, energía, Administraciones Públicas, transporte, etc.) se han acercado a nosotros en busca de ayuda para el desarrollo de una organización innovadora.

La sostenibilidad en el tiempo de nuestra actividad se asienta sobre dos pilares fundamentales: conocimiento y negocio. La experiencia acumulada ha contribuido a revalorizar aún más nuestro intangible máspreciado, el conocimiento. Hemos aprendido a gestionar y fomentar la innovación, a seleccionar las mejores ideas y a ponerlas en valor. Hemos perfeccionado nuestras ideas en los proyectos, de la mano de nuestros clientes. Hemos compartido nuestro conocimiento y disfrutado del que nuestros colaboradores han compartido con nosotros. Este conocimiento alimenta el ecosistema generado.



# Oficina de Gestión de la Innovación

En Accenture contamos con un modelo organizativo y de gobierno que nos permite gestionar el proceso de innovación con el mismo rigor y la misma disciplina con los que gestionamos cualquier otro proceso de negocio.

## Un proceso vertebral

La gestión del proceso de innovación tiene cuatro fundamentos clave:

### 1. La identificación de futuras fuentes de crecimiento:

- Analizando y valorando las tendencias clave que proporcionan oportunidades de negocio.
- Desarrollando una estrategia de crecimiento ligada a la innovación a través de planes plurianuales.

### 2. La liberación de la capacidad de innovación de la organización:

- Estimulando el desarrollo de una cultura que favorezca habilidades y comportamientos que promuevan la innovación.
- Creando mecanismos que permitan que la aportación de ideas se produzca desde cualquier ámbito de la organización (y más allá de ella).
- Implementando herramientas que permitan hacer fluir las ideas y las aportaciones de todos los grupos de interés de la compañía.

### 3. La implementación de las iniciativas prioritarias:

- Acelerando la transformación mediante la puesta en marcha de proyectos innovadores, tras considerar su viabilidad y las necesidades del negocio.
- Asegurando que se integran los recursos necesarios para la puesta en marcha de las mejores ideas.
- Incorporando el conocimiento en las etapas iniciales del proyecto para garantizar una transición suave desde la fase de ideación hasta la de implementación.

### 4. El desarrollo de una organización que dé soporte a todo el proceso de innovación:

- Asegurando que las distintas fases del proceso cuenten con responsables claramente definidos.
- Agilizando el despliegue comercial de las innovaciones para hacer llegar el beneficio al cliente.
- Implementando una dinámica de gestión que cuente con indicadores que permitan tomar decisiones dirigidas a aumentar el retorno de la inversión.

Por ello, Accenture pone a disposición de sus clientes su experiencia en la gestión del proceso de innovación para que esta se convierta en un elemento clave para mejorar sus resultados de negocio.

Todas estas palancas tienen un único fin: lograr un crecimiento rentable a través de la innovación. No tocamos de oído; las herramientas y la metodología utilizadas se han puesto en práctica en nuestro programa InnovAcción y en los proyectos desarrollados con los clientes que han confiado en nosotros para alcanzar sus objetivos. Sabemos lo importante que es obtener resultados, y por ello nuestros equipos se orientan a conseguir la materialización de los beneficios esperados de la innovación.

# Colaboración

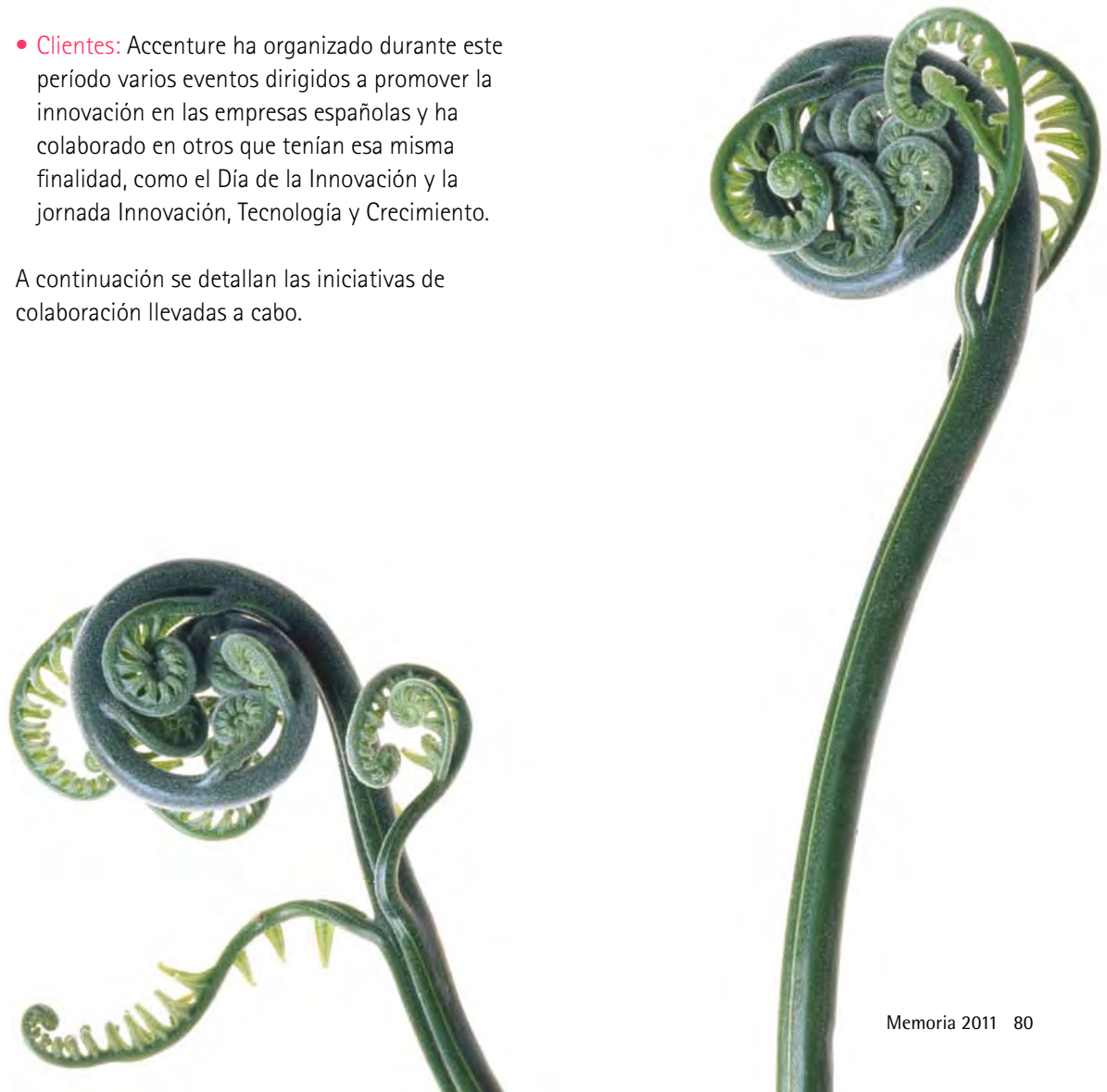
En Accenture apostamos por un modelo de innovación abierto como vía para multiplicar la generación y la puesta en valor de las ideas. Entendemos que, colaborando con los agentes clave de la sociedad, contribuimos a mejorar no solo nuestro negocio, sino también la sostenibilidad de la economía española. Por ello, durante este período anual hemos continuado el desarrollo de iniciativas anteriores y puesto en marcha otras nuevas con el objetivo de ampliar nuestro horizonte de actuación y las posibilidades de crecimiento económico y desarrollo social.

Las líneas de colaboración han sido las siguientes:

- **Universidades e investigadores:** la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).
- **Fundaciones:** la Fundación de la Innovación Bankinter, en el programa FTF (Future Trends Forum).
- **Emprendedores:** varias iniciativas, entre las que se incluyen el Programa de Creación de Empresas de la UPM, la plataforma de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores y el establecimiento de un *marketplace* de *start-ups*.

- **Clientes:** Accenture ha organizado durante este período varios eventos dirigidos a promover la innovación en las empresas españolas y ha colaborado en otros que tenían esa misma finalidad, como el Día de la Innovación y la jornada Innovación, Tecnología y Crecimiento.

A continuación se detallan las iniciativas de colaboración llevadas a cabo.



## Universidades e investigadores

### Los que piensan

Accenture quiere tender puentes entre el mundo académico y el empresarial. Por ello, durante este año hemos seguido colaborando con dos de las principales universidades de nuestro país: la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

#### Con la UPM

Accenture demuestra su compromiso de fomentar el espíritu emprendedor de nuestro país convirtiéndose en patrocinador preferente del Programa de Creación de Empresas de la UPM, proporcionando asesoramiento comercial, participando como jurado y colaborando con nuevas empresas que muestran un alto potencial de crecimiento.

La UPM desarrolla una intensa actividad de I+D+i en cooperación con el sector empresarial y las Administraciones Públicas. En el proceso de elaboración de sus líneas estratégicas en esta materia, la UPM se propone apoyar la creación de empresas de base tecnológica como una apuesta estratégica, en la que ha decidido establecer un acuerdo de colaboración con Accenture.

Este apoyo al emprendimiento se concreta en un Centro de Empresas cuyo objetivo es ubicar iniciativas empresariales de reciente creación y ofrecerles ayuda en las fases tempranas, aportando asesoramiento en la elaboración de sus proyectos de estrategia y comercialización, formación específica en protección de los resultados de la investigación y estudios de internacionalización.

En el 2011, la Competición de Creación de Empresas, patrocinada por Accenture, ha alcanzado su octava edición, en la que se ha recibido la cifra récord de 415 ideas de negocio. Este dato confirma a la UPM como fuente de proyectos innovadores, y a su comunidad como una de las más emprendedoras del panorama nacional e internacional.

#### Con la UAM

Accenture patrocina la Cátedra en Economía y Gestión de la Innovación de la Universidad Autónoma de Madrid. El objetivo de la cátedra es la participación de ambas organizaciones en actividades investigadoras y docentes con la finalidad de obtener avances significativos en el campo de la economía y la gestión de la innovación. En este sentido, la producción científica en estos temas constituye la principal preocupación de dicha cátedra. Sus iniciativas en esta materia van desde la acción directa –a través de su equipo de investigación– hasta acciones de fomento, entre las que destacan la convocatoria anual del Premio Cátedra UAM-Accenture, que en la edición del 2011 se ha centrado en «La gestión del conocimiento y del capital intelectual en las organizaciones: una vía para potenciar la innovación»; la serie UAM-Accenture Working Papers (ISSN 2172-8143); reuniones científicas, como los Desayunos con la Innovación; o el apoyo a la asistencia a congresos internacionales.

En el área de la docencia, en el marco de los programas de Doctorado y Máster en Economía y Gestión de la Innovación, la cátedra fomenta la coproducción de conocimiento empresa-universidad con acciones como el desarrollo de tesis doctorales y tesinas de máster, dirigidas en estrecha colaboración con Accenture, o la participación de miembros de Accenture en las sesiones de los citados programas. Por otra parte, la cátedra brinda asistencia académica y administrativa para la gestión de seminarios, como es el caso del Seminario de Investigación de Doctorado.

Actualmente, la UAM y Accenture están trabajando en el estudio *La innovación en las pymes: cómo estimularla y financiarla*, que será publicado en el primer trimestre del 2012.



## Fundaciones

### Los que ayudan

Con el propósito de fomentar la innovación en nuestro país, Accenture colabora con la Fundación de la Innovación Bankinter en el programa FTF (Future Trends Forum), ayudando a elaborar y difundir los trabajos de este líder de opinión independiente sobre prospectiva e innovación. Durante el último período anual se han publicado dos estudios sobre sendas tendencias de suma actualidad: *El arte de innovar y emprender* y *El Internet de las cosas*. Además, ha colaborado en la definición de la Agenda de Innovación para España, en la que han participado 150 expertos de todo el mundo.

## Emprendedores

### Los que arriesgan

Accenture apuesta por los emprendedores. Este apoyo se materializa en varias iniciativas: el Programa de Creación de Empresas de la UPM mencionado anteriormente, la plataforma de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores y el establecimiento de un *marketplace* de *start-ups*. La plataforma de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores ha sido puesta en marcha por Accenture, la Fundación de la Innovación Bankinter y el IE Business School, con el apoyo de Global Reporting Initiative (GRI). Esta plataforma, que persigue respaldar a los emprendedores desde las grandes corporaciones, contó durante su presentación el 14 de julio del 2011 con la presencia de más de veinte entidades.

También en el año 2011 se ha consolidado nuestro Innovation Marketplace o mercado de la innovación, en el que se captura y comercializa la innovación que surge principalmente en empresas jóvenes que aportan nuevas tecnologías. Junto con ellas se define un plan de viabilidad y aplicación en los distintos sectores industriales en los que trabaja Accenture. El 31 de agosto del 2011 se tenían acuerdos de colaboración con 30 empresas, cifra que sigue creciendo en la actualidad.

## Clientes

### Los que hacen

Accenture ha organizado durante este período varios eventos dirigidos a promover la innovación en las empresas españolas y ha colaborado en otros que tenían esa misma finalidad:

- El Día de la Innovación, organizado por Actitud Creativa con la colaboración como ponente de Accenture junto con otras entidades, contó con la asistencia de aproximadamente 200 personas.
- La jornada Innovación, Tecnología y Crecimiento, organizada por Accenture y ComputerWorld, contó con ponencias de Telefónica, Renfe y BBVA, entre otras organizaciones. Asistieron un total de 248 personas, 128 de las cuales eran clientes de Accenture.

# Lo mejor está por llegar

## Contaminación CO2.0

Con esta arriesgada formulación invitamos a los *senior executives* de Accenture España a participar en un taller CO2.0, cuyo nombre tiene su origen en la raíz común de muchas de las palabras que caracterizan el mundo 2.0 en el que vivimos y trabajamos: COmunidad, COnecta, COlabora, COntribuye, COmparte, COcrea, COntacto, COnversación, COmunicación... En el taller CO2.0 se explora la dimensión humana del trabajo en este nuevo entorno.

El objetivo de este taller es entender la colaboración en el mundo 2.0, sus diferencias con el 1.0 y las claves para comunicarse en ambos mundos.

## Una nueva forma de aprender creatividad ha llegado...

En nuestro intento de explorar nuevas vías para mejorar la capacidad de innovación y colaboración de nuestros profesionales, hemos incorporado al currículum formativo una Escuela Online de Pensamiento Creativo e Innovación.

La Escuela Online de Pensamiento Creativo e Innovación se propone revolucionar la forma de aprender las disciplinas creativas utilizando de forma innovadora las nuevas tecnologías y reinventando el *e-learning*, con el objetivo de que el aprendizaje resulte más fácil y efectivo. Se dirige a todos los profesionales de Accenture España.

## Pasión por innovar y emprender

En colaboración con el IE Business School, Accenture ha puesto en marcha la primera edición de la iniciativa Pasion>ie (pasión por innovar y emprender) con el objetivo de favorecer las relaciones entre la comunidad innovadora y el ámbito empresarial. Las empresas y las instituciones que se han unido a nosotros han sido el Ayuntamiento de Madrid, BBVA, la Comunidad de Madrid (Consejería de Sanidad), EADS CASA, Endesa, Ferrovial, Repsol, Telefónica, Vodafone y Zurich.

La comunidad innovadora está integrada principalmente por personas del entorno de las universidades, los centros de I+D, los parques científicos y tecnológicos y la red de emprendedores, además de los alumnos y exalumnos del IE Business School. Su objetivo es que estas empresas propongan problemas concretos para que la comunidad innovadora plantee soluciones factibles y con proyección de futuro.

El próximo período anual se perfila muy dinámico en cuanto a las actividades que vamos a emprender, tanto en el ámbito interno como en el externo.

# 8 ■ Compromiso con el medio ambiente



85 En España

86 Gestión ambiental

87 Programas ambientales

92 Sensibilización ambiental

93 Visión de futuro

# En España

La responsabilidad de preservar el entorno está plenamente integrada en el desarrollo de nuestra actividad, ya que en Accenture el respeto del medio ambiente se considera un requisito ineludible de toda empresa con vocación sostenible. Una de las formas de manifestar el compromiso que hemos adquirido con la sociedad y con las generaciones futuras es nuestro doble propósito de mitigar los impactos ambientales y de sensibilizar a los distintos grupos de interés en esta materia.

# Cuidar

## Gestión ambiental

Accenture materializa su compromiso con el entorno a través de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en todos sus centros de trabajo. Constituye el marco que permite adoptar las mejores prácticas de prevención y control de la contaminación. Su objetivo más importante es alcanzar la excelencia en el desempeño ambiental, una de las tres dimensiones de nuestro enfoque de responsabilidad empresarial.

Un año más, en España corroboramos este propósito con la renovación de los certificados ISO 14001 para Accenture, Coritel y Accenture Outsourcing Services (AOS). Desde el año 2008, el alcance de los certificados –al que hacen referencia los datos del presente capítulo– se extiende a todos los centros de trabajo en España: Torre Picasso (Madrid), La Finca (Pozuelo de Alarcón), Ramírez de Arellano (Madrid), Diagonal (Barcelona), Sant Cugat, Málaga, Bilbao, Valencia y Zaragoza.

El Área de Medio Ambiente es la responsable de la consecución de dichos certificados, así como del desarrollo, la implantación y el mantenimiento de

un Sistema de Gestión Ambiental capaz de integrar buenas prácticas ambientales en actividades que pueden tener un impacto sobre el entorno y de coordinar los programas orientados a minimizar dichos impactos.

Esta gestión es respaldada por el Comité de Medio Ambiente, formado por representantes de las distintas áreas involucradas en la implantación de los programas. Está presidido por el director de Operaciones, que es miembro del Consejo de Administración y del Consejo de Dirección de Accenture España, lo que garantiza que se tendrán en cuenta criterios ambientales en el proceso de toma de decisiones al más alto nivel.

La responsabilidad última del desempeño ambiental recae sobre la figura del presidente, el cual así lo manifiesta al firmar la Política de Medio Ambiente. Dicha política recoge tanto el espíritu de mejora continua que caracteriza a la compañía como su firme determinación de respetar los requisitos legales, tanto los obligatorios como los voluntarios (entre los que se incluyen los tres principios ambientales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas). Este doble compromiso ha sido

el ejemplo que ha inspirado la mejora de los resultados ambientales año tras año.

Esta inquietud es compartida por toda la organización mundial mediante un programa global de medio ambiente en el que participan todas las oficinas españolas. En España, estamos orgullosos de haber plantado la primera semilla dentro de Accenture y de haber compartido nuestro conocimiento y nuestra experiencia pionera con el resto de los países. En esta línea, cabe destacar que Torre Picasso ha sido la primera oficina que ha conseguido el certificado ISO 14001.

# Programas ambientales

La renovación de los certificados ISO 14001 un año más no ha hecho sino corroborar la consolidación de un Sistema de Gestión Ambiental enfocado a promover prácticas ecoeficientes y a minimizar nuestra huella ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental es el mecanismo que articula y coordina la implantación de los programas ambientales orientados a hacer un uso racional de los recursos, desarrollar una correcta gestión de los residuos y llevar un control eficiente de las emisiones indirectas a la atmósfera.

Aunque Accenture no pertenece a un sector especialmente contaminante, dichos programas garantizan el control de nuestros aspectos ambientales más significativos y la consecución de los objetivos propuestos en la planificación anual. Durante el año fiscal 2011 no solo se cumplió el Plan de Medio Ambiente en un 100 %, sino que además se superaron con creces las expectativas fijadas a comienzos de año en esta materia.

## Control del consumo de recursos

Dado que nuestra actividad se desarrolla en oficinas, los principales recursos que consumimos son energía, papel, agua, equipos informáticos y móviles. El Sistema de Gestión Ambiental incluye procedimientos específicos para medir periódicamente y controlar el consumo de dichos recursos.

### Energía

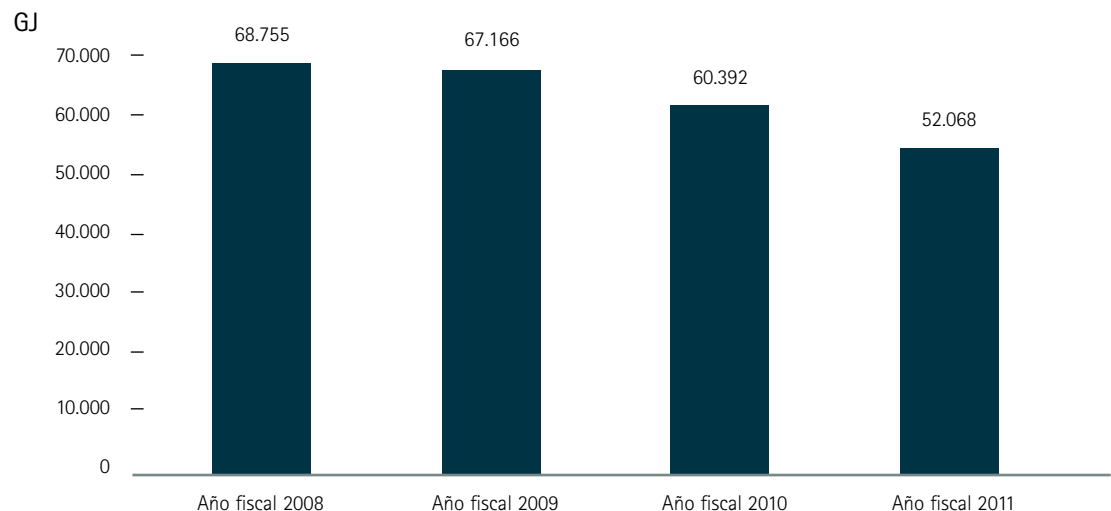
Las fuentes de energía de las que procede nuestra electricidad son externas a la organización, y su distribución corresponde al *mix* de generación energética nacional. En esta línea, el 35,4 %<sup>1</sup> de la energía consumida durante el año fiscal 2011 en nuestras oficinas procede de energías renovables.

La instalación de sistemas de ahorro energético en las oficinas (termostatos, detectores de presencia, iluminación de bajo consumo, equipos de impresión multifuncionales...) y las campañas de sensibilización entre los profesionales nos ayudan a mejorar nuestra eficiencia energética.

Por otra parte, durante el año 2011 cabe destacar la instalación de tecnologías REM (*Remote Energy Monitoring*) en oficinas de todas las zonas geográficas. De esta forma, más de 150 *smart meters* están conectados entre sí, transmitiendo en tiempo real datos de consumo energético de distintos países, incluida España. Todos esos datos se recogen en una herramienta central que monitoriza de forma constante esta información con el fin de detectar desviaciones en el consumo eléctrico y establecer medidas correctivas.

En el gráfico de la parte inferior se puede apreciar la evolución de los cuatro últimos años y el ahorro del 24,27 % que se ha producido durante este período.

### Consumo de energía



<sup>1</sup> Fuente: Red Eléctrica de España, *El sistema eléctrico español, 2010*, «Balance de energía eléctrica nacional».

## Papel

Al ser una empresa consultora, el consumo de papel está directamente relacionado con el desarrollo de nuestra actividad y, por eso, se considera uno de nuestros aspectos ambientales significativos.

El papel que utilizamos en nuestros centros de trabajo es 100 % ecológico (libre de cloro), y nuestros proveedores de imprenta tienen las certificaciones FSC y PEFC. Estas certificaciones evalúan la línea de producción forestal, desde el árbol hasta el producto final, incluidas todas las etapas de procesamiento, transformación, manufactura y distribución para verificar que la madera utilizada procede de un bosque bien gestionado desde el punto de vista ecológico.

Entre los programas implantados para la reducción del consumo de papel cabe destacar, por una parte, la configuración de los equipos de reproducción para imprimir a doble cara y, por otra, la consolidación del hábito de enviar la mayoría de las comunicaciones en formato electrónico.

Con este tipo de iniciativas hemos conseguido un ahorro de más de 60 toneladas de papel en los cuatro últimos años, tal como se refleja en el gráfico de la parte inferior.

## Agua

El suministro de agua de todos nuestros centros de trabajo procede de las redes municipales de abastecimiento correspondientes, y su uso es el habitual en oficinas (fuentes de agua, aire acondicionado, aseos, cafeterías, etc.). En lo que respecta a las aguas residuales generadas, son canalizadas hasta las redes municipales de saneamiento.

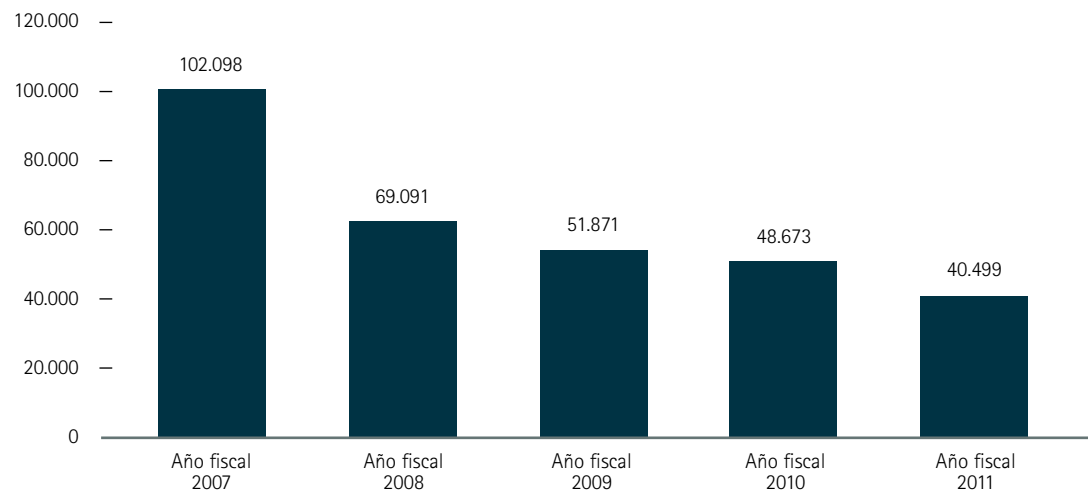
Aunque el consumo de agua no es un aspecto significativo en nuestra actividad, en España estamos especialmente sensibilizados con el uso responsable de este recurso. Con el fin de minimizar su consumo, se han instalado perlizadores en los grifos de todos los centros de trabajo.

## Equipos informáticos y móviles de empresa

La actividad que lleva a cabo Accenture hace relevante el uso de ordenadores y teléfonos móviles de empresa, que en el año 2011 ascendieron a 4.628 y 1.571, respectivamente. Por este motivo, a través del Programa de Control de Recursos se hace el seguimiento de la compra de estos equipos.

## Evolución de la compra de papel

Kilogramos



## Gestión de residuos

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental de Accenture destaca el programa que gestiona la reducción, el reciclaje y la reutilización de residuos. Su doble objetivo es, por una parte, disminuir la generación total de residuos y, por otra, fomentar el reciclaje y la reutilización con el fin de reducir el porcentaje de los residuos que van a vertedero.

En Accenture, los residuos se segregan en origen en función del tipo de gestión posterior que requieren de acuerdo con la legislación vigente. Así, dentro de este programa existen procedimientos específicos para las siguientes categorías: residuos urbanos, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, fluorescentes, pilas y tóneres de impresión, y residuos biosanitarios y medicamentos caducados.

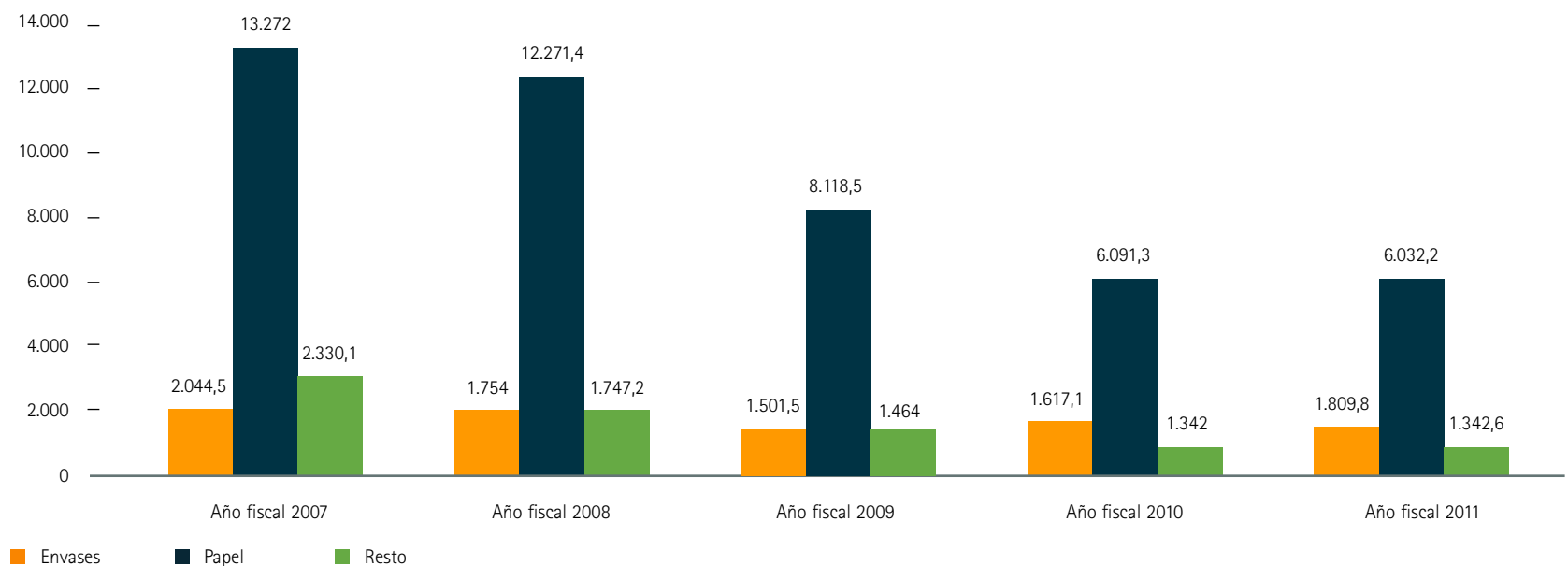
### Residuos urbanos

Dada la actividad llevada a cabo por Accenture, los residuos generados en nuestros centros son principalmente urbanos. Por este motivo, todas nuestras oficinas disponen de contenedores para facilitar la separación en origen y la recogida selectiva de papel, envases y el resto de los residuos. Finalmente, los residuos susceptibles de reciclaje (papel y envases) son recogidos y tratados por gestores autorizados.

En el gráfico de la parte inferior se muestra la evolución de los residuos sólidos urbanos en la oficina de Torre Picasso, como muestra del cumplimiento del doble objetivo de reducción fijado, tanto de la cantidad total generada como del porcentaje que no se recicla. En esta línea, durante el año fiscal 2011 se ha reciclado el 85 % del total de los residuos generados en todas las oficinas.

### Evolución de los residuos sólidos urbanos en Torre Picasso

Kilogramos



## Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Los ordenadores y los móviles son las principales herramientas de trabajo de nuestros profesionales, por lo que la gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos merece una especial atención. En primer lugar, Accenture da prioridad a la reutilización, donando los equipos informáticos a la Fundación Bip Bip. En caso de que esta medida no sea posible, se garantiza el reciclaje a través de la contratación de proveedores que hacen una gestión responsable de esos residuos después de su vida útil. Durante el año fiscal 2011, 442 equipos fueron donados, y 4.354, reciclados.

Cabe destacar la colaboración de Accenture con la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas en la campaña Dona tu Móvil, orientada a promover la reutilización o el reciclaje de móviles de uso tanto profesional como personal. Esta campaña comparte dos grandes objetivos: el fomento de la acción social y el cuidado del medio ambiente. Durante el año fiscal 2011 se han entregado 1.349 móviles.

## Fluorescentes, pilas y tóneres de impresión

Los tubos fluorescentes fuera de uso de nuestros centros de trabajo son considerados residuos peligrosos, por lo que se gestionan de acuerdo con la legislación vigente, que establece su almacenamiento adecuado y su posterior recogida y tratamiento por gestores autorizados.

Durante el año fiscal 2011 se han reciclado 123 kilogramos de tubos fluorescentes en los centros de trabajo de Pozuelo de Alarcón y Ramírez de Arellano, en Madrid, y de Sant Cugat y Diagonal, en Barcelona.

Por otra parte, aunque el consumo de pilas alcalinas no es significativo dada la actividad de Accenture, todos los centros de trabajo cuentan con contenedores específicos para su recogida, tanto las de uso interno como las consumidas a título personal por nuestros profesionales.

Por último, los tóneres de impresión consumidos en nuestras oficinas se entregan a la empresa suministradora para su reutilización. Actualmente, la mayoría de las oficinas cuentan con equipos de impresión multifuncionales, que consumen menos tinta por impresión.

## Residuos biosanitarios y medicamentos caducados

Los residuos biosanitarios generados en las unidades de salud del servicio médico son depositados en contenedores especiales para su gestión por una empresa autorizada, tal como establece la legislación vigente. Por su parte, los medicamentos caducados se depositan en un punto SIGRE.



## Control de emisiones

Aunque nuestra actividad no genera emisiones directas de gases de efecto invernadero ni de otros gases contaminantes, hemos desarrollado un programa para intentar paliar nuestra contribución indirecta al calentamiento global minimizando el consumo eléctrico y el transporte de los profesionales. Las emisiones generadas por estas fuentes son cuantificadas de acuerdo con la Agencia Internacional de la Energía (AIE) y la metodología Greenhouse Gas Protocol, desarrollada por el World Business Council for Sustainable Development (del que Accenture es miembro) junto con el World Resources Institute, como paso previo a la implantación de medidas destinadas a promover el uso eficiente de la energía en las oficinas y la disminución de los desplazamientos por trabajo.

Como se ha indicado en el apartado de energía, una de las medidas adoptadas es la instalación de equipos de bajo consumo energético y la sensibilización de todos los profesionales de Accenture sobre el consumo responsable de la energía eléctrica.

En lo que respecta a los viajes de empresa, durante el año fiscal 2011 Accenture ha continuado potenciando el uso de nuevas tecnologías que garantizan la comunicación entre los profesionales al tiempo que minimizan nuestro impacto sobre el medio y promueven la conciliación personal sin sacrificar la productividad de la organización. Cabe destacar la existencia de más de 135 salas de telepresencia en todo el mundo, cinco de ellas en España, que facilitan la conexión entre nuestros profesionales y con nuestros clientes. Estas medidas permiten reducir el número de viajes de todos nuestros profesionales, minimizando los desplazamientos, con la consiguiente reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte de nuestras personas.

Accenture a escala mundial también está influyendo, en la medida de lo posible, en la sustitución del transporte de productos por carretera y aire por el transporte marítimo con la intención de contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Como ejemplo, durante el año 2011, Dell, uno de nuestros principales proveedores de equipos informáticos,

ha sustituido el transporte aéreo de sus productos por el transporte marítimo, lo que ha supuesto una reducción del 92 % de sus emisiones en Estados Unidos y del 93 % en Europa.

La transparencia de Accenture en la gestión medioambiental se refleja en la rendición de cuentas anual siguiendo la metodología del Carbon Disclosure Project (CDP) para medir y gestionar sus indicadores y prácticas ambientales. Cabe destacar que Accenture es el «Global Implementation Partner», y este compromiso se refleja con la adhesión al Investor Program desde el 2007 y al Supply Chain Program desde el 2009. Además, por segundo año consecutivo, Accenture forma parte del CDP Global 500 Carbon Disclosure Leadership Index.



# Sensibilización ambiental

Accenture no solo se compromete a reducir su impacto ambiental, sino que también promueve la sensibilización ambiental con el fin de ejercer influencia sobre sus grupos de interés principales.

## Profesionales

En el año 1997, un grupo de profesionales españoles fundó el grupo de voluntarios Greenplease con la intención de canalizar sus inquietudes medioambientales mediante la implantación de distintas iniciativas encaminadas a mejorar la sensibilización ambiental interna.

Desde que Accenture cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, desarrolla anualmente un plan de comunicación dirigido a todos sus profesionales, que cuenta con las siguientes herramientas:

- La difusión de comunicaciones internas periódicas entre todos los profesionales sobre los objetivos, los resultados alcanzados y las buenas prácticas ambientales.
- La colocación de carteles en lugares estratégicos de los centros de trabajo, como zonas de impresión, cafeterías, baños, salas y despachos, con mensajes específicos para cada uno de ellos.
- La divulgación del Sistema de Gestión Ambiental a través de un portal interno de medio ambiente que cuenta con un buzón de consultas y sugerencias. Cabe destacar que durante el año fiscal 2011 se han actualizado tanto el formato como el contenido del Portal de Medio Ambiente interno, de manera que sea más atractivo para todos nuestros profesionales.

Por otra parte, Accenture desarrolla un plan de formación anual para todos los profesionales que garantiza el conocimiento del Sistema de Gestión Ambiental desde su incorporación a la organización.

## Proveedores

Accenture mantiene un firme compromiso con la inculcación de buenas prácticas ambientales a lo largo de la cadena de suministro. Para ello, en el proceso de contratación se incluyen requisitos ambientales, algunos de los cuales son de obligado cumplimiento.

# Visión de futuro

Accenture trabaja con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el desarrollo de una perspectiva del sector privado para la Sustainable Energy for All (SE4ALL), una estrategia para el futuro global de la energía. Como parte de este esfuerzo, Accenture está elaborando un marco para el negocio que definirá prácticas corporativas responsables e incluirá mecanismos de compromiso y análisis de seguimiento. A lo largo del año 2012 se presentará el informe correspondiente en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (Río+20).



# 9 ■ Compromiso con los proveedores

95 En España

95 Promoviendo la sostenibilidad en nuestra cadena de valor

96 Hitos: objetivos y programas

96 Retos en los que trabajar



# En España

En Accenture sabemos que para que podamos ofrecer servicios innovadores es indispensable que contemos con una muy cualificada y eficiente red de proveedores. Asimismo nos preocupamos por promover el beneficio mutuo y orientar nuestra cadena de suministro hacia prácticas responsables y coherentes con nuestro esquema de sostenibilidad.

## Promoviendo la sostenibilidad en nuestra cadena de valor

Accenture promueve el cumplimiento de buenas prácticas desde el punto de vista ético, social y ambiental favoreciendo la contratación de proveedores cuyos modelos de conducta son coherentes con nuestra estrategia de responsabilidad empresarial, nuestro código ético y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En nuestras relaciones con los proveedores, desde el año fiscal 2009 se ha actualizado el proceso de homologación con la inclusión de nuevos requisitos de sostenibilidad de obligado cumplimiento. Para formar parte de la red de proveedores de Accenture es necesario obtener como mínimo el 70 % de puntuación en el proceso de evaluación y valoración. Según estos nuevos criterios de sostenibilidad, desde el 2009 se han rehomologado<sup>1</sup> 673 proveedores y en el año fiscal 2011 han sido homologados 268

nuevos proveedores (218 españoles y 50 extranjeros), lo que representa el 65,8 % del total de proveedores.

Por otro lado, nos comprometemos a cumplir nuestros valores corporativos y nuestro código ético en la relación que mantenemos con nuestros proveedores desde el proceso de selección y garantizamos la igualdad de oportunidades en el proceso de contratación, aplicando criterios como la calidad, el precio, el rendimiento, la idoneidad o el desempeño en materia de sostenibilidad.

Tratando de paliar los efectos de la crisis y preocupándonos de favorecer y apoyar al tejido empresarial español, de los 1.430 proveedores que tenemos en España, 1.283 son nacionales, lo que supone que más del 90 % de nuestro gasto se ha distribuido entre proveedores españoles.

<sup>1</sup> Aquellos proveedores que tienen una relación comercial antigua con Accenture, homologados siguiendo el procedimiento anterior al año 2009 y que desde el 2009 se han sometido a los nuevos requisitos y políticas internas de homologación.

# Confianza

## Hitos: objetivos y programas

Nuestra principal acción este año ha sido asegurarnos de que nuestros proveedores cumplieran los criterios de responsabilidad corporativa de Accenture España. Así, hemos trabajado en la rehomologación de todos nuestros proveedores, con el requisito de cumplimentar el cuestionario correspondiente y facilitar los certificados y los documentos acreditativos.

Además, estamos participando activamente en diversos proyectos globales que apuestan por las compras responsables. A continuación se exponen los más relevantes.

### Global RFX Sustainability Questionnaire

Requiere incluir en las peticiones de información y en las ofertas preguntas relacionadas con los criterios de sostenibilidad que aplica el proveedor en su producción.

### Procurement Sustainability & Inclusion

Indica todos los aspectos de sostenibilidad e inclusión que se deben tener en cuenta en los procesos de compra.

### Environmental Metric

Considera la incorporación de los indicadores de sostenibilidad e inclusión en los reportes de compras como un factor fundamental.

## Retos en los que trabajar

Accenture afronta este año dos importantes retos relacionados con los proveedores, que se exponen a continuación.

### Encuesta de evaluación

La idea es realizar –a una muestra que represente al menos el 50 % del total de compras de Accenture– una encuesta que pulse la opinión de diferentes áreas relacionadas con los servicios de los principales proveedores. Esto permitirá certificar la adecuada prestación de servicios que realizan para Accenture, así como proponer mejoras.

### Opinión de los proveedores sobre Accenture

Esta acción tiene dos objetivos: por un lado, se trata de conocer la valoración y el grado de satisfacción de los proveedores respecto a su relación con Accenture como cliente; por otro, de conocer su percepción sobre nuestra implicación en políticas de sostenibilidad.

Nuestros procedimientos de homologación y gestión de proveedores persiguen un doble objetivo: por una parte, nos han de permitir afirmar que Accenture es un «comprador responsable», que invierte en empresas alineadas con nuestro comportamiento ético y sostenible; y, por otra, nos permiten ofrecer el compromiso de ser un «cliente responsable».

# Anexo 1. Información complementaria

## Valor económico generado

	Año fiscal 2006	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Total del gasto en proveedores (euros)	-	-	174.128.414,48	181.767.999,11	132.640.053	153.971.256,39
Total de las donaciones (euros)	-	-	861.998,64	1.129.874,54	1.133.029	1.040.653,30

## Salarios mínimos

	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Salario mínimo del país (euros)	600	624	633,30	641,40
Porcentaje del salario mínimo inicial sobre el salario mínimo del país	141,7	194,48	192,73	136,42

## Proveedores

	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Número de proveedores activos	1.688	1.784	1.390	1.430
Porcentaje de proveedores nacionales	97,7	96,7	92	90
Porcentaje de proveedores extranjeros	2,3	3,3	8	10
Gasto total en proveedores (euros)	174.128.414,5	181.767.999,1	132.640.053	153.971.256,39

## Materiales comprados

	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Papel (kilogramos)	102.098	69.091	51.871	48.673	40.499
Ordenadores (unidades)	-	1.894	358	682	4.628
Teléfonos móviles (unidades)	-	1.946	1.204	1.424	1.571

## Consumo indirecto de energía

	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Consumo total (GJ)	64.407	68.755	67.166	60.392	52.068
Energía renovable (GJ)	13.638	14.558	25.170	17.191	18.687

Nota: consumos de los edificios con certificados ISO 14001.

Consumo de agua

	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Consumo total (metros cúbicos)	31.633	30.875	31.551	30.197	17.520

Notas:

- Los consumos se refieren a aquellas oficinas que disponen de contadores individuales (Ramírez de Arellano, La Finca y Sant Cugat).
- A la fecha del cierre de esta memoria no se ha recibido la facturación de todo el año de consumo de agua en el edificio de Ramírez de Arellano, por lo que solo se tiene en cuenta el consumo de agua en este edificio hasta el mes de enero del 2011.

Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>

	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Emisiones indirectas (toneladas)	7.054	7.531	7.357	5.469	4.715

Nota: emisiones de los diez edificios con certificados ISO 14001.

Otras emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>

	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Emisiones indirectas (toneladas)	14.593,80	14.566,20	10.960,31	10.625,531	11.389,93

Residuos gestionados (kilogramos)

	Año fiscal 2007			Año fiscal 2008			Año fiscal 2009			Año fiscal 2010			Año fiscal 2011		
	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.
Papel	13.272	0	0	12.271,4	0	0	8.118,5	0	0	6.091,3	0	0	6.032,2	0	0
Envases, plásticos y latas	2.044,5	0	0	1.754	0	0	1.501,5	0	0	1.617,1	0	0	1.809,8	0	0
Fluorescentes	0	0	0	200,6	0	0	355	0	0	154	0	0	123	0	0
Otros residuos	0	0	2.330,1	0	0	1.747,2	0	0	1.464	0	0	1.342	0	0	1.342,6
Subtotal	15.316,5	0	2.330,1	14.226	0	1.747,2	9.975	0	1.464	7.862,4	0	1.342	7.965	0	1.342,6
Total	17.646,6			15.973,2			11.439			9.204,4			9.307,6		

Notas:

- Rec.: reciclaje. Reut.: reutilización. Vert.: vertedero.
- Las cantidades reflejadas de papel, envases y otros residuos corresponden a la oficina de Torre Picasso.
- Los tubos fluorescentes se recogen en todos los centros de trabajo, pero solo se cuantifican en las oficinas de Ramírez de Arellano, La Finca, Torre Picasso, Diagonal y Sant Cugat.

Residuos gestionados (unidades)

	Año fiscal 2007			Año fiscal 2008			Año fiscal 2009			Año fiscal 2010			Año fiscal 2011		
	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.	Rec.	Reut.	Vert.
Tóneres	0	0	0	704	0	0	690	0	0	754	0	0	806	0	0
Equipos informáticos	1.429	505	0	1.266	116	0	2.294	74	0	1.875	183	0	4.354	442	0
Teléfonos móviles	0	1.198	0	0	1.012	0	0	587	0	0	558	0	0	1.349	0
Subtotal	1.429	1.703	0	1.970	1.128	0	2.984	661	0	2.629	741	0	5.160	1.791	0
Total	3.132			3.098			3.645			3.370			6.951		

- Notas:
- Rec.: reciclaje. Reut.: reutilización. Vert.: vertedero.
  - Las cantidades de equipos informáticos de los años fiscales 2009 y 2010 incluyen las pantallas de ordenador.

Desglose de la plantilla

Colectivo de trabajadores		Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Por sexo						
Mujeres		3.803	4.103	3.585	3.473	3.454
Hombres		6.496	6.980	5.852	5.561	5.665
Por categoría						
Senior executives	Total	209	223	221	201	210
	Mujeres					37
	Hombres					173
Senior managers y managers	Total	1.046	1.183	1.175	1.204	1.281
	Mujeres					402
	Hombres					879
Consultants	Total	2.343	2.643	2.574	2.552	2.669
	Mujeres					1.068
	Hombres					1.601
Analysts	Total	6.701	7.034	5.467	5.077	4.959
	Mujeres					1.947
	Hombres					3.012
Por tramo de edad						
Hasta 30 años (30 no incluido)	Total	4.448	5.371	3.930	2.929	2.882
	Mujeres					983
	Hombres					1.899
Entre 30 y 50 años (ambos incluidos)	Total	5.787	5.667	5.458	6.039	6.165
	Mujeres					2.442
	Hombres					3.723

## Desglose de la plantilla (continuación)

Colectivo de trabajadores		Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Más de 50 años	Total	64	45	49	66	72
	Mujeres					29
	Hombres					43
Edad media	Total	31,5	30,7	31,7	32,9	33
	Mujeres					34
	Hombres					33
<b>Por tipo</b>						
Tiempo completo	Total	9.883	10.572	8.863	8.364	9.066
	Mujeres					3.420
	Hombres					5.646
Tiempo parcial	Total	416	511	574	670	53
	Mujeres					34
	Hombres					19
<b>Por contrato</b>						
Indefinido	Total	9.472	10.368	8.978	8.617	8.451
	Mujeres					3.243
	Hombres					5.208
Temporal	Total	827	715	459	417	668
	Mujeres					211
	Hombres					457
<b>Total de empleados</b>		<b>10.299</b>	<b>11.083</b>	<b>9.437</b>	<b>9.034</b>	<b>9.119</b>

## Rotación de empleados

		Año fiscal 2006	Año fiscal 2007	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011
Porcentaje de rotación		23,3	23,5	19,3	22,2	13,7	14,7
Por sexo	Hombres						12,3
	Mujeres						11,2
Por tramo de edad	Hasta 30 años						13,7
	Entre 30 y 50 años						10,7
	Más de 50 años						20,4

## Indicadores de seguridad y salud

		Año fiscal 2009				Año fiscal 2010				Año fiscal 2011			
		Accenture	Coritel	AOS	Alnova	Accenture	Coritel	AOS	Alnova	Accenture	Coritel	AOS	Alnova
<b>Número de accidentes</b>													
Con baja	Total	4	7	9	0	1	5	7	0	2	3	8	0
	Mujeres									1	2	3	0
	Hombres									1	1	5	0
Sin baja	Total	6	11	8	1	5	6	14	0	6	8	7	0
	Mujeres									4	2	5	0
	Hombres									2	6	2	0
Mortales		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tasas</b>													
Número de días perdidos por accidentes laborales	Total	245	282	232	0	21	91	310	0	86	76	201	0
	Mujeres									5	72	159	0
	Hombres									81	4	42	0
Número de días perdidos por enfermedad		11.391	27.231	15.444	893	14.873	23.163	19.205	1.039	11.969	23.991	19.783	789
Tasa de absentismo (porcentaje)		1,65	2,7	3,27	3,64	2,42	2,68	3,78	4,68	1,94	2,90	3,70	3,98
Índice de frecuencia		0,14	0,17	0,46	0	0,04	0,14	0,33	0	0,08	0,09	0,36	0
Índice de gravedad		8,5	6,77	11,84	0	0,83	2,56	14,69	0	3,38	2,23	9,1	0
Plantilla media		3.201,5	4.626,5	2.178	111,5	2.795	3.949	2.345,5	101	2.830	3.773	2.454	90

## Formación de la plantilla

		Año fiscal 2009			Año fiscal 2010			Año fiscal 2011		
		Total de empleados (A)	Horas de formación (B)	B/A	Total de empleados (A)	Horas de formación (B)	B/A	Total de empleados (A)	Horas de formación (B)	B/A
<i>Senior executives</i>	Total	229	7.179	31,3	201	4.063	20,2	210	5.568	26,5
	Mujeres							37	1.040	28,1
	Hombres							173	4.528	26,2
<i>Senior managers y managers</i>	Total	1.177	55.032	46,8	1.204	39.203	32,6	1.281	61.396	47,9
	Mujeres							402	19.555	48,6
	Hombres							879	41.841	47,6
<i>Consultants</i>	Total	2.582	104.871	40,6	2.552	89.216	35,0	2.669	113.808	42,6
	Mujeres							1.068	42.693	40,0
	Hombres							1.601	71.115	44,4
<i>Analysts</i>	Total	5.470	220.382	40,3	5.077	146.069	28,8	4.959	180.585	36,4
	Mujeres							1.947	63.574	32,7
	Hombres							3.012	117.011	38,8
<b>Total</b>		<b>9.458</b>	<b>387.464</b>	<b>41,0</b>	<b>9.034</b>	<b>278.551</b>	<b>30,8</b>	<b>9.119</b>	<b>361.357</b>	<b>39,6</b>
	Mujeres							3.454	126.862	36,7
	Hombres							5.665	234.495	41,4

Nota: en este indicador se incluye la información referente a Accenture, Coritel, Accenture Outsourcing Services y Alnova.

Evaluación del desempeño

		Año fiscal 2011
Plantilla	Total	8.701
	Mujeres	3.396
	Hombres	5.305
Número de empleados que reciben evaluaciones	Total	8.595
	Mujeres	3.325
	Hombres	5.270
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones	Total	98,8
	Mujeres	97,9
	Hombres	99,3

Nota: «Plantilla» incluye todas las personas susceptibles de ser evaluadas.

Bajas por maternidad

	Año fiscal 2011				
	Accenture	Coritel	AOS	Alnova	Total
Mujeres	60	103	73	6	242
Hombres	0	0	1	0	1

Nota: el 100 % de la plantilla se ha reincorporado tras su baja por maternidad.

# Anexo 2. Informes e investigaciones publicados en España en el año fiscal 2011

## Consultoría de Negocio

- *New Waves of Growth: Unlocking opportunity in the multi-polar world.*
- *La gestión individualizada de personas.*
- *The High Performance Workforce Study 2011. Main results in Spain.*
- *Time for Bold Moves: Helping Banks Manage Change and Complexity.*
- *The Social Media Management Handbook: Everything You Need to Know to Get Social Media Working in Your Business.*
  - Libro.
  - Resumen ejecutivo.
- *Social CRM: The New Frontier of Marketing, Sales and Service.*
- *Accenture 2010 Global Consumer Survey.*
- *Create Your Own Upturn.*
- *Joining the Dots: Developing a Coordinated, Strategic Approach to Fraud and Financial Crime.*
- «What the C-suite should know about analytics».
- «The analytics advantage».
- «Cómo convertir los datos en un activo estratégico».
- *Getting Serious About Analytics: Better Insights, Better Outcomes.*
- *Customer Analytics: Cutting a New Path to Growth and High Performance.*
- *Africa: The new frontier for growth.*
- *Expansion into Africa: Challenges and Success Factors Revealed.*
- *Elevando el nivel: Cómo márketing está redefiniendo el contacto con el cliente para lograr el crecimiento.*
- *Un nuevo enfoque de ventaja competitiva: estrategia de capital humano para alcanzar el alto rendimiento.*

## Tecnología

- *Accenture Technology Vision 2011.*

## Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte

- *Informe sobre el impacto económico del AVE Madrid-Barcelona.*
- *El sector global de la alta velocidad: tren hacia la prosperidad económica.*
- *Corredor Madrid-Barcelona-Frontera francesa: Tres años de eficiencia.*

## Recursos Naturales, Energía y Utilities

- *Plug-in electric vehicles: Changing perceptions, hedging bets.*

## Comunicaciones, Medios y Tecnología

- *Retos y oportunidades del universo digital móvil en España: más ubicuo, más social, más personal.*
- *Are you well prepared for the next telco dimension? Accenture Communications Solutions for Four Dimensional Play.*

## Servicios Financieros

- *At the tipping point: Financial services in Africa comes of age.*

- *Rebuilding confidence in financial services through robust cyber security strategies.*

## Banca

- *Estudio de costes de tecnologías de la información en las entidades financieras españolas en 2010.*
- *Global Banking Risk Management survey.*
- *Infusing Flexibility: Core Banking as a strategic enabler of profitability and growth.*

## Seguros

- *Achieving a Competitive Advantage Through Consumer-Focused Innovation.*
- *The Evolution of Aggregators: Impacts and Future Challenges for Insurers.*
- *Holism: Enabling High Performance in Insurance Distribution.*
- *Predictive Analytics in Claims: A Critical Step Toward High Performance.*
- *The Path to High Performance in Insurance: Transforming Distribution and Marketing with Predictive Analytics.*
- *Joining Forces: Aligning Marketing and IT to drive high performance revenue growth in insurance.*
- *Accenture Insurance Technology Vision 2011.*
- *Global Insurance Risk Management survey.*
- *Adaptarse a Solvencia II: Ir más allá del cumplimiento.*

## Mercados de capitales

- *Accenture 2011 Global Risk Management Study: Capital Markets.*
- *Capital Markets: The Future for Electronic Trading.*
- *Los diez principales desafíos para los bancos de inversión en el 2011.*

# Anexo 3. Colaboraciones con instituciones académicas, culturales y empresariales y con medios de comunicación

## Instituciones académicas

### Potenciar el talento tendiendo puentes entre la universidad y la empresa

Accenture desarrolla diversas iniciativas junto con universidades y escuelas de negocios para potenciar el talento y la más temprana y óptima incorporación de los alumnos al mundo laboral. Otra parte clave de este compromiso se dirige al fomento de la investigación académica en España.

#### Competencias profesionales

Uno de los compromisos de Accenture es contribuir a formar a los universitarios en el desarrollo de sus competencias profesionales. En este objetivo se enmarcan la incorporación de titulados universitarios a través del Programa de Becarios o la participación de nuestros profesionales en la formación en diversas carreras universitarias o en las más prestigiosas escuelas de negocios, como el Instituto de Empresa Business School, IESE y ESADE.

#### Premiando el esfuerzo

Accenture otorga diversos premios a los mejores proyectos de fin de carrera en la Universidad Politécnica de Madrid, en la Universidad Pontificia Comillas y en la Universidad Politécnica de Cataluña. La actividad deportiva se integra también en estos programas de colaboración. En la Universidad Complutense de Madrid, Coritel premia los mejores expedientes académicos de la Facultad de Informática.

#### Competencias en innovación

Accenture es, además, socio colaborador de la Escuela de Excelencia Técnica de Telefónica, que forma cada año a más de doscientos profesionales de alto potencial en contenidos de vanguardia de innovación tecnológica.

#### Compartiendo conocimiento

Durante el 2011, la *newsletter* trimestral *Compartiendo Conocimiento*, dirigida al ámbito académico, ha continuado aportando información de interés, investigaciones y experiencias prácticas del entorno de las organizaciones.

#### Fomento de la investigación

En este objetivo se enmarcan las iniciativas desarrolladas con el Instituto de Empresa Business School, entre las que se encuentran la Cátedra Accenture de Dirección Estratégica, el *Master in Management*, la colaboración de Accenture como *international leading partner* en sus programas *Executive Master* en Dirección de Sistemas de Información y *Digital Business*.

Otras dos iniciativas en este ámbito son la colaboración en la Cátedra en Economía y Gestión de la Innovación y la colaboración en el Máster en Consultoría y Gestión de Empresas, organizado por la Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC) y la Universidad Politécnica de Madrid. Accenture colabora igualmente con ESADE, en el Premio Centro de la Marca.

#### Foros de reflexión

Los profesionales de Accenture participan en diversos foros de reflexión, entre los que se encuentran el Foro de Liderazgo Empresarial y el Aula de Dirigentes. Además, en el 2011 ha comenzado una línea de colaboración en este sentido, junto con Deusto Business School y el diario *El Correo*, en la organización del Foro Liderazgo Euskadi, dirigido al entorno empresarial vasco.

## Instituciones culturales

### Apoyando la creación de riqueza cultural

El ámbito cultural constituye otro de los ejes de actuación de Accenture en su compromiso por contribuir a impulsar los principales motores de avance e innovación social. Con este objetivo colabora con diversas instituciones de todo el Estado español, entre las que se encuentran las siguientes:

- Teatro Real de Madrid.
- Gran Teatre del Liceu de Barcelona.
- Museo Guggenheim de Bilbao.
- Escuela Superior de Música Reina Sofía.
- Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera.

## Instituciones empresariales

### Identificando retos y oportunidades

Accenture colabora con más de treinta instituciones empresariales a escala estatal, autonómica y local con el objetivo de descubrir retos y elaborar respuestas que permitan aprovechar e incluso crear oportunidades:

- ACEC (Asociación Catalana de Empresas Consultoras).
- AEC (Asociación Española de Empresas de Consultoría).
- AMETIC (Asociación Multisectorial de Empresas de la Electrónica, de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de las

Telecomunicaciones y de los Contenidos Digitales).

- American Business Council.
- American Chamber of Commerce.
- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección).
- Asociación de Marketing de España.
- Asociación de Periodistas Parlamentarios.
- Asociación Española de Anunciantes.
- AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España).
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).
- Cámara de Comercio e Industria España-Israel.
- CEL (Centro Español de Logística).
- CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales).
- Círculo de Confianza.
- Círculo de Economía.
- Círculo de Empresarios.
- Club Español de la Energía.
- DIRCOM (Asociación de Directivos de Comunicación).
- FEACO (Fédération Européenne des Associations de Conseils en Organisation).
- FEEX (Foro Español de Expatriados).
- Foment del Treball Nacional.

- Fundación CTIC (Centro Tecnológico de la Información y Comunicación).
- Fundación de la Innovación Bankinter.
- Fundación Dintel.
- Fundación Empresa y Sociedad.
- Fundéu BBVA.
- Grupo PENDO.
- IHE España (Integrating the Healthcare Enterprise España).
- Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación).
- Instituto de la Ingeniería de España.
- ISMS Forum Spain.
- itSMF (Information Technology Service Management Forum).
- Red Española del Pacto Mundial.
- SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica).
- SEIS (Sociedad Española de Informática de la Salud).
- Sociedad de Amigos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid.

## Medios de comunicación

### Por una relación fluida y transparente

La relación de Accenture con los medios de comunicación se basa en el respeto mutuo, la estabilidad en el tiempo, la personalización y el compromiso. Su objetivo es asegurar la fluidez y garantizar la confianza y la credibilidad necesarias, gracias a un equipo de profesionales muy especializado.

#### Un reconocimiento mutuo

El desempeño en comunicación de Accenture España viene recibiendo el reconocimiento del *Estudio KAR*, en cuyas dos últimas ediciones, en el 2009 y el 2010, se nos sitúa en el puesto líder del *ranking* como la consultora más valorada por los profesionales de los medios de comunicación. Esta distinción destaca su «estrategia hacia los medios de comunicación más potente y clara» y señala que es la consultora que «mejores relaciones mantiene con la prensa».

#### Colaboración en formación

En el 2011 ha continuado la actividad formativa dirigida a sectores económicos determinados, a través de la colaboración con un importante grupo editorial. Dicha colaboración se materializa en la participación de directivos de Accenture en sesiones formativas especializadas.

#### Un premio solidario

El Premio de Periodismo Accenture celebró en el 2011 su duodécima edición, con lo que ya cuenta en su haber con cerca de 6.000 trabajos, presentados por 2.000 periodistas. Desde hace cinco años, la organización del premio incluye un apartado especial destinado a colaborar con la acción social que cada autor elija de entre dos seleccionadas por la Fundación Accenture. En este tiempo, han sido donados más de 26.000 euros a esos proyectos sociales.

# Anexo 4. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

Si quiere información más detallada sobre el contenido del índice del *Informe de responsabilidad empresarial* de Accenture en España, consulte el *Índice GRI G3.1 completo 2011* en <http://www.accenture.com/es-es/company/investor/Pages/informe-responsabilidad-empresarial.aspx>.

	Motivos de omisión	Página
<b>1.</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1.	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia.	Carta del presidente (páginas 2-3) / Principios que rigen este informe (página 4) / Accenture, una compañía comprometida con España – Industrias (páginas 16-17) – Reconocimientos y premios internacionales (páginas 24-27) – Reconocimientos y premios en España (páginas 28-29) / Responsabilidad empresarial en España – Estrategia de responsabilidad empresarial (página 30) – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 34-35) – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36) – Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España (página 37) – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41) / Compromiso con los accionistas (páginas 64-67) / Compromiso con la innovación (páginas 74-83).
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del presidente (páginas 2-3) / Principios que rigen este informe (página 4) / Accenture, una compañía comprometida con España – Alianzas (página 23) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 32-33) – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36) – Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España (página 37) – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41).
<b>2.</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
2.1.	Nombre de la organización.	Principios que rigen este informe (página 4).
2.2.	Principales marcas, productos o servicios.	Principios que rigen este informe (página 4) / Accenture, una compañía comprometida con España – Nuestro modelo global (página 15) – Industrias (páginas 16-17).
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Accenture, una compañía comprometida con España – Nuestro modelo global (página 15) / Compromiso con los clientes (páginas 42-53).

Motivos de omisión		Página
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	Accenture, una compañía comprometida con España – Accenture en España (página 14).
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que son relevantes específicamente con relación a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Accenture, una compañía comprometida con España – Datos relevantes (página 14).
2.6.	Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.	Principios que rigen este informe (página 4) / Accenture, una compañía comprometida con España – Accenture en España (página 14).
2.7.	Mercados servidos.	Accenture, una compañía comprometida con España – Accenture en España (página 14).
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	Accenture, una compañía comprometida con España – Accenture en España (página 14) / Compromiso con los accionistas – Nuestro rendimiento en España (páginas 66-67).
2.9.	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	No se han producido cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el período sobre el que se informa.	Accenture, una compañía comprometida con España – Reconocimientos y premios internacionales (páginas 24-27) – Reconocimientos y premios en España (páginas 28-29).
<b>3. Parámetros de la memoria</b>		
3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año fiscal 2011 (del 1 de septiembre del 2010 al 31 de agosto del 2011).
3.2.	Fecha de la memoria anterior.	Año fiscal 2010 (del 1 de septiembre del 2009 al 31 de agosto del 2010).
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	Anualmente.
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	Principios que rigen este informe (página 4).
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36).
3.6.	Cobertura de la memoria.	Principios que rigen este informe (página 4).
3.7.	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Principios que rigen este informe (página 4).
3.8.	Base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y entre organizaciones.	Accenture, una compañía comprometida con España – Accenture en España (página 14).

	Motivos de omisión	Página
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos.	Principios que rigen este informe (página 4) / Las técnicas de medición de los datos reportados y las bases para realizar los cálculos se han empleado de acuerdo con los protocolos de indicadores establecidos por GRI. Además, en concreto, para el cálculo de las emisiones se ha utilizado el GHG Protocol.
3.10.	Descripción del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No se ha producido reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.
3.11.	Cambios significativos con respecto a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Durante el año fiscal 2011, el centro de Ramírez de Arellano queda fuera del alcance de la memoria por cese de su actividad.
	<b>Índice del contenido de GRI</b>	
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Anexo 4. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI) (páginas 108-121).
	<b>Verificación</b>	
3.13.	Política y práctica actuales en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Principios que rigen este informe (página 4) / Anexo 7. Informe de revisión independiente (páginas 124-125).
<b>4.</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
4.1.	Estructura de gobierno de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Responsabilidad empresarial en España – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41).
4.2.	Indicación de si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Responsabilidad empresarial en España – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41).
4.3.	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	Responsabilidad empresarial en España – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41).
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	<a href="http://investor.accenture.com">http://investor.accenture.com</a> .
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Governance Principles_Board Compensation.
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Governance Principles_Ethics, Conflicts and Board Conduct.

Motivos de omisión		Página
4.7.	Procedimientos de determinación de la capacitación y la experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Governance Principles_Board Evaluation.
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y estado de su implementación.	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 32-33) – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 34-35) – Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España (página 37) – Ética empresarial en España: acciones y progresos en el 2011 (páginas 38-40).
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la descripción y la gestión por la organización del desempeño económico, ambiental y social.	Responsabilidad empresarial en España – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 34-35) – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36) – Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España (página 37) – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41).
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano, en especial con respecto a las dimensiones económica, ambiental y social.	Governance Principles_Functions of the Board of Directors.
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Carta del presidente (páginas 2-3).
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Accenture es empresa firmante del Charter de la Diversidad. El objetivo del pacto se basa en apoyar y fomentar los principios de no discriminación, igualdad e inclusión de la diversidad en un entorno laboral libre de prejuicios. Accenture suscribe globalmente los diez principios de ciudadanía corporativa definidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro de la Red Española del Pacto Mundial.
4.13.	Principales organizaciones a las que la organización pertenece y entes nacionales a los que apoya.	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Compromiso y cumplimiento (página 33) / Compromiso con el medio ambiente – Control de emisiones (página 91).

	Motivos de omisión	Página
	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14.	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36).
4.15.	Base para el reconocimiento y la selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	Responsabilidad empresarial en España – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36) – Modelo de gestión de la responsabilidad empresarial en España (página 37) / El Comité de Responsabilidad Empresarial identifica y selecciona a sus grupos de interés en función de cómo se ven afectados por las decisiones tomadas por Accenture y en función de la influencia que la actitud de esos grupos puede ejercer sobre los resultados de la compañía.
4.16.	Enfoque adoptado para la inclusión de los grupos de interés.	Responsabilidad empresarial en España – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 34-35) – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36).
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que han surgido por medio de la participación de los grupos de interés y forma en la que la organización les ha dado respuesta en la elaboración de la memoria.	Responsabilidad empresarial en España – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 34-35) – Compromiso con los grupos de interés en España (página 36).
<b>5.</b>	<b>Enfoque de gestión e indicadores del desempeño</b>	
<b>5.1.</b>	<b>Dimensión económica</b>	
	<b>Información sobre el enfoque de la gestión económica</b>	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque económico (página 32) / Compromiso con los accionistas (páginas 64-67).
	<b>Desempeño económico</b>	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Compromiso con los accionistas (páginas 64-67) / Compromiso con la sociedad (páginas 68-73) / Anexo 1. Información complementaria – Valor económico generado (página 98).
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidos al cambio climático.	Las actividades llevadas a cabo por Accenture no se encuentran directamente afectadas por el cambio climático ni contribuyen a este con la emisión directa de gases de efecto invernadero. Por tanto, no existen consecuencias financieras significativas ni riesgos para el negocio derivados del cambio climático.

Motivos de omisión		Página
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.	Compromiso con los profesionales – Compensación diferencial (página 58).
EC4	Ayudas financieras significativas de Gobiernos.	Durante el año fiscal 2011 se ha recibido un total de 1.674.860 euros en subvenciones para formación.
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC5	Intervalo de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	Anexo 1. Información complementaria – Salarios mínimos (página 98).
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	Compromiso con los proveedores (páginas 94-97) / Anexo 1. Información complementaria – Proveedores (página 98).
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	No existen procedimientos establecidos para la contratación local; no obstante, todos los miembros del Comité Ejecutivo son españoles. En Accenture se promueve la igualdad de oportunidades basada en los méritos en los procesos de selección y promoción.
<b>Impactos económicos indirectos</b>		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Compromiso con los clientes (páginas 42-53) / Compromiso con la sociedad – Consultoría gratuita (páginas 70-71).
<b>5.2. Dimensión ambiental</b>		
<b>Información sobre el enfoque de la gestión ambiental</b>		Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque medioambiental (página 32) / Compromiso con el medio ambiente – Gestión ambiental (página 86) – Programas ambientales – Control del consumo de recursos – Energía (página 87), papel (página 88) y agua (página 88) – Gestión de residuos (páginas 89-90) – Control de emisiones (página 91).
<b>Desempeño ambiental</b>		
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Anexo 1. Información complementaria – Materiales comprados (página 98).
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	Este indicador no se considera relevante para Accenture. La organización no elabora productos que necesiten materias primas.

Motivos de omisión			Página
Energía			
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.		No se realizan consumos directos significativos de energía. Durante el año fiscal 2011 solo se ha realizado el mantenimiento de los transformadores, lo que ha consumido aproximadamente 360 litros de combustible.
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.		Anexo 1. Información complementaria – Consumo indirecto de energía (página 98).
Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.		El suministro de agua de todos los centros de trabajo de Accenture procede de las respectivas redes municipales de abastecimiento, y sus aguas residuales son canalizadas hasta las redes públicas de saneamiento / Anexo 1. Información complementaria – Consumo de agua (página 99).
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dada la naturaleza de la actividad de Accenture, este indicador no se considera relevante. Accenture no realiza captaciones de agua; el suministro a las oficinas se efectúa a través de la red local de abastecimiento de agua.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dada la naturaleza de la actividad de Accenture, este indicador no se considera relevante. Las instalaciones de Accenture son oficinas y, por tanto, las aguas residuales van a la red municipal de alcantarillado.	
Biodiversidad			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes a espacios naturales protegidos o a áreas de alta biodiversidad no protegidas, o ubicados dentro de ellos.		Ninguna de las instalaciones de Accenture se encuentra en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. Las instalaciones están ubicadas en terrenos urbanos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas derivados de actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Ninguna de las instalaciones de Accenture se encuentra en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas. Las instalaciones están ubicadas en terrenos urbanos. Por ello no se considera relevante la gestión de los impactos en estas áreas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Dadas la actividad desarrollada por Accenture y la ubicación de sus instalaciones, no existen especies en peligro de extinción que se encuentren afectadas por las operaciones llevadas a cabo por la organización.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión del impacto sobre la biodiversidad.	Dadas la actividad desarrollada por Accenture y la ubicación de sus instalaciones, no se emprenden iniciativas para la conservación o restauración de hábitats. Este indicador no se considera relevante, ya que la organización no afecta de manera significativa a la biodiversidad.	

Motivos de omisión		Página
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listas nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza para la especie. <a href="#">Emisiones, vertidos y residuos</a>	Dadas la actividad desarrollada por Accenture y la ubicación de sus instalaciones, no existen especies en peligro de extinción que se encuentren afectadas por las operaciones llevadas a cabo por la organización.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Anexo 1. Información complementaria – Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (página 99).
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Anexo 1. Información complementaria – Otras emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (página 99).
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	La actividad desarrollada por Accenture no provoca emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono. Accenture dispone de equipos de aire acondicionado en sus instalaciones. En todas sus oficinas, estos equipos utilizan gas 407 como refrigerante. A lo largo del 2011 se ha llevado a cabo la sustitución de todos los equipos que utilizaban R22. En la actualidad no existe ningún equipo que utilice R22 como gas refrigerante.
EN20	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	Dado que la actividad de Accenture se desarrolla en oficinas, no se realizan emisiones significativas al aire.
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y su destino.	Dada la actividad desarrollada por Accenture, no se efectúan vertidos de aguas residuales, a excepción de los producidos en las oficinas, que van a las redes municipales de alcantarillado.
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según su tipo y el método de tratamiento.	Anexo 1. Información complementaria – Residuos gestionados (páginas 99-100) / Dada la actividad desarrollada por Accenture, la gestión de los residuos se lleva a cabo a través del tratamiento de reciclaje, recuperación y vertedero.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Los derrames pueden ocurrir solo en las instalaciones del Centro de Procesamiento de Datos, que disponen de un generador diésel auxiliar. El consumo anual de este generador se estima en aproximadamente 360 litros de gasoil. Teniendo en cuenta las dimensiones de Accenture en España, no se considera que esta cantidad de combustible sea significativa.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea (anexos I, II, III y VIII) y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Accenture no transporta, importa o exporta residuos peligrosos. Además, dispone de un gestor autorizado de residuos para la gestión de los tubos fluorescentes y los residuos del servicio médico.

Motivos de omisión		Página
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Accenture no realiza vertidos de agua desde ninguna de sus instalaciones. Todas ellas se encuentran en suelo urbano.
<a href="#">Productos y servicios</a>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Compromiso con el medio ambiente – Programas ambientales – Control del consumo de recursos (páginas 87-88) – Gestión de residuos (páginas 89-90) – Control de emisiones (página 91).
EN27	Porcentaje de los productos vendidos y de sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto.	Dada la actividad desarrollada por Accenture como proveedor de servicios profesionales, la organización no vende productos que utilicen materiales de embalaje.
<a href="#">Cumplimiento normativo</a>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se ha tenido conocimiento de multas significativas a través de los procedimientos establecidos por el Comité de Medio Ambiente.
<a href="#">Transporte</a>		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Accenture no realiza transporte de productos y otros bienes y materiales que sean significativos en su actividad empresarial. El transporte de personal está incluido en el indicador EN17.
<a href="#">General</a>		
EN30	Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	Los gastos ambientales realizados no se consideran significativos teniendo en cuenta la facturación de Accenture.
<b>5.3. Dimensión social</b>		
<a href="#">Información sobre el enfoque de la gestión de prácticas laborales y ética del trabajo</a>		Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque social (página 32) / Compromiso con los profesionales – La gestión del capital humano: compromiso con la sostenibilidad (página 55).
<b>Desempeño social</b>		
<a href="#">Empleo</a>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Anexo 1. Información complementaria – Desglose de la plantilla (páginas 100-101).
LA2	Número total y rotación media de los empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Anexo 1. Información complementaria – Rotación de empleados (página 101).

Motivos de omisión		Página
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	Compromiso con los profesionales – Compensación diferencial (página 58).
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Anexo 1. Información complementaria – Bajas por maternidad (página 103).
<a href="#">Relaciones empresa-trabajadores</a>		
LA4	Porcentaje de los empleados cubiertos por un convenio colectivo.	El 100 % de los empleados de Accenture están cubiertos por el convenio colectivo estatal de empresas consultoras.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Los períodos mínimos de preaviso están de acuerdo con la legislación vigente y el convenio estatal de empresas consultoras.
<a href="#">Salud y seguridad en el trabajo</a>		
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales y días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	Compromiso con los profesionales – Seguridad y salud en el trabajo (página 63) / Anexo 1. Información complementaria – Indicadores de seguridad y salud (página 102).
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves que se aplican a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad.	Compromiso con los profesionales – Seguridad y salud en el trabajo (página 63) / Dada la actividad llevada a cabo por Accenture, no hay riesgo de enfermedad.
<a href="#">Formación y educación</a>		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Anexo 1. Información complementaria – Formación de la plantilla (página 102).
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Compromiso con los profesionales – Desarrollo profesional – Formación (página 57) / Anexo 1. Información complementaria – Formación de la plantilla (página 102).
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	Compromiso con los profesionales – Desarrollo profesional – Orientación y evaluación (página 57) / Anexo 1. Información complementaria – Evaluación del desempeño (página 103).
<a href="#">Diversidad e igualdad de oportunidades</a>		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y la plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Responsabilidad empresarial en España – El gobierno corporativo de Accenture: información adicional (página 41) / Anexo 1. Información complementaria – Desglose de la plantilla (páginas 100-101).
LA14	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Compromiso con los profesionales – La diversidad en España (página 59).

Motivos de omisión		Página
Información sobre el enfoque de la gestión de derechos humanos		Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 32-33) / Compromiso con los profesionales – La diversidad en España (página 59) / Compromiso con los proveedores (páginas 94-97).
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1	Porcentaje y número total de los acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre derechos humanos.	Dados la actividad de proveedor de servicios profesionales que lleva a cabo Accenture y el entorno geográfico, no se considera que existan riesgos relacionados con el incumplimiento de los derechos humanos. Por otro lado, las normas de contratación se mantienen dentro de los criterios de la organización global, que son más exigentes que los de la legislación vigente. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia de ello.	Desde el año fiscal 2009 se ha actualizado el proceso de homologación con la inclusión de nuevos requisitos de sostenibilidad de obligado cumplimiento. Según estos nuevos criterios de sostenibilidad, desde el 2009 se han rehomologado 673 proveedores y en el año fiscal 2011 han sido homologados 268 nuevos proveedores (218 españoles y 50 extranjeros), lo que representa un 65,8 % del total de proveedores. Este cuestionario de homologación incluye temas específicos sobre el respeto de los derechos humanos, entre otros relacionados con la responsabilidad empresarial.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con los aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados formados.	El 97,3 % de los profesionales de Accenture ha realizado los cursos de obligado cumplimiento sobre Ética y Cumplimiento, lo que se ha traducido en la realización de 32.178 horas de formación.
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el año fiscal 2011, ni el canal ético ni el Comité de Ética y Cumplimiento han recibido información sobre incidentes significativos de discriminación.
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos pueden correr graves riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	El 100 % de los empleados de Accenture están cubiertos por el convenio colectivo estatal de empresas consultoras. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.

	Motivos de omisión	Página
	<a href="#">Explotación infantil</a>	
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Accenture desarrolla sus actividades en España y es una organización de servicios profesionales, por lo que no se conocen riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
	<a href="#">Trabajos forzados</a>	
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados que se considera que comportan un riesgo significativo de dar lugar a episodios de trabajo forzado o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la actividad desarrollada por Accenture en España, no existen riesgos significativos que puedan dar lugar a episodios de trabajo forzado. Además, a través de la Business Ethics Line, a la que tienen acceso todos los profesionales, no se ha tenido conocimiento de episodios de trabajo forzado. Adicionalmente, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
	<a href="#">Derechos de los indígenas</a>	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Accenture no realiza en España actividades que puedan violar los derechos de los indígenas.
	<a href="#">Evaluación</a>	
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos.	Accenture dispone de un cuestionario de homologación de proveedores que incluye temas específicos sobre derechos humanos. Desde el 2009 se han rehomologado 673 proveedores y en el año fiscal 2011 han sido homologados 268 nuevos proveedores (218 españoles y 50 extranjeros), lo que representa un 65,8 % del total de proveedores. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
	<a href="#">Medidas correctivas</a>	
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal.	A través de la Business Ethics Line, a la que tienen acceso todos los profesionales, no se ha tenido conocimiento de episodios de quejas relacionadas con el incumplimiento de los derechos humanos. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
	<a href="#">Información sobre el enfoque de la gestión en relación con la sociedad</a>	Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque social (página 32) – Ética empresarial en España: acciones y progresos en el 2011 (páginas 38-40) / Compromiso con la sociedad (páginas 68-73).

	Motivos de omisión	Página
<b>Comunidad</b>		
S01	Porcentaje de operaciones con compromiso de la comunidad local, estimación del impacto y programas de desarrollo.	Compromiso con la sociedad – Consultoría gratuita (páginas 70-71) – Programas de acción social con los empleados (página 72) – Programa de donaciones económicas (página 73) – Colaboración con Accenture Internacional (página 73).
S09	Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	No es aplicable, ya que los servicios ofrecidos por Accenture no tienen un impacto negativo significativo sobre las comunidades locales.
S010	Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	No es aplicable, ya que los servicios ofrecidos por Accenture no tienen un impacto negativo significativo sobre las comunidades locales.
<b>Corrupción</b>		
S02	Porcentaje y número total de las unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	El 100 % de las unidades de negocio de Accenture están obligadas a cumplir la política global anticorrupción. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y los procedimientos anticorrupción de la organización.	El 100 % de los profesionales están obligados a seguir cursos relativos a las políticas y los procedimientos anticorrupción reflejados en el Código de Ética Empresarial de Accenture.
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	La Business Ethics Line es el canal que la organización ha abierto a escala mundial para denunciar incidentes de corrupción. En caso de que se identifique un incidente de este tipo, se seguirán las políticas globales establecidas.
<b>Política pública</b>		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo y en el de actividades de <i>lobbying</i> .	En España no está permitida la existencia de <i>lobbies</i> o grupos de presión. Sin embargo, Accenture está presente en asociaciones empresariales del sector cuyo cometido, entre otros, es la colaboración con las Administraciones Públicas, trasladando la opinión de sus asociados. Entre estas organizaciones se encuentran AEC, FEACO y PENDO.
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		
S07	Número total de las acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No se ha tenido conocimiento de multas significativas a través de los mecanismos establecidos por el Departamento Legal.
<b>Cumplimiento normativo</b>		
S08	Valor monetario de las sanciones y multas significativas y número total de las sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se ha tenido conocimiento de multas significativas a través de los mecanismos establecidos por el Departamento Legal.

	Motivos de omisión	Página
	Información sobre el enfoque de la gestión de responsabilidad en relación con los productos	Accenture, una compañía comprometida con España – Alianzas (página 23) / Compromiso con los clientes – Calidad Accenture (página 45).
	Salud y seguridad del cliente	
PR1	Fase del ciclo de vida de los productos y servicios en la que se evalúan para, en su caso, ser mejorados, sus impactos en la salud y la seguridad de los clientes y porcentaje de las categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	La actividad de Accenture no genera productos y servicios que puedan afectar la seguridad ni la salud de los clientes/consumidores.
PR2	Número total de los incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No es aplicable, ya que los servicios ofrecidos por Accenture no tienen un impacto significativo sobre la salud o la seguridad.
	Etiquetado de productos y servicios	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de los productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Accenture comunica de forma constante a sus clientes toda la información necesaria sobre los productos y servicios que proporciona, aplicando en todo caso la legislación vigente al respecto.
	Comunicaciones de marketing	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 32-33) / Anexo 5. Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI (página 122) / Accenture colabora con la Asociación Española de Anunciantes. No existen códigos o estándares voluntarios con dicha asociación. Por otra parte, dada la actividad de servicios llevada a cabo por Accenture, no vende productos prohibidos en algunos mercados, que son objeto de discusión entre los grupos de interés o que constituyen un tema de debate público.
	Privacidad del cliente	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas relacionadas con el respeto a la privacidad y con la fuga de datos personales de clientes.	A través del Accenture Security Operations Center no se ha tenido conocimiento de reclamaciones relacionadas con el respeto a la privacidad y con la fuga de datos personales de clientes.
	Cumplimiento normativo	
PR9	Coste de las multas significativas fruto del incumplimiento de las normativas sobre el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se ha tenido conocimiento de multas significativas a través de los mecanismos establecidos por el Departamento Legal.

# Anexo 5. Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI

Áreas	Principios	Equivalencia con los indicadores GRI
Derechos humanos	Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5 LA4, LA7, LA8, LA13, LA14 HR1-HR7, HR9-HR11 S05 PR1, PR2, PR8
	Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-HR7, HR9-HR11 S05
Derechos laborales	Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5 LA4, LA5 HR1-HR3 S05
	Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-HR3, HR7 S05
	Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-HR3, HR6 S05
	Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7 LA2, LA13, LA14 HR1-HR4 S05
Medio ambiente	Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN26, EN30, S05
	Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-EN4, EN8-EN17, EN19-EN30 S05 PR3
	Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN10, EN26, EN27, EN30 S05
Anticorrupción	Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S02-S05

## Anexo 6. Nivel de aplicación de GRI



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Accenture España** ha presentado su memoria "Memoria España 2011. Informe de Responsabilidad Empresarial" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 27 de julio 2012

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative

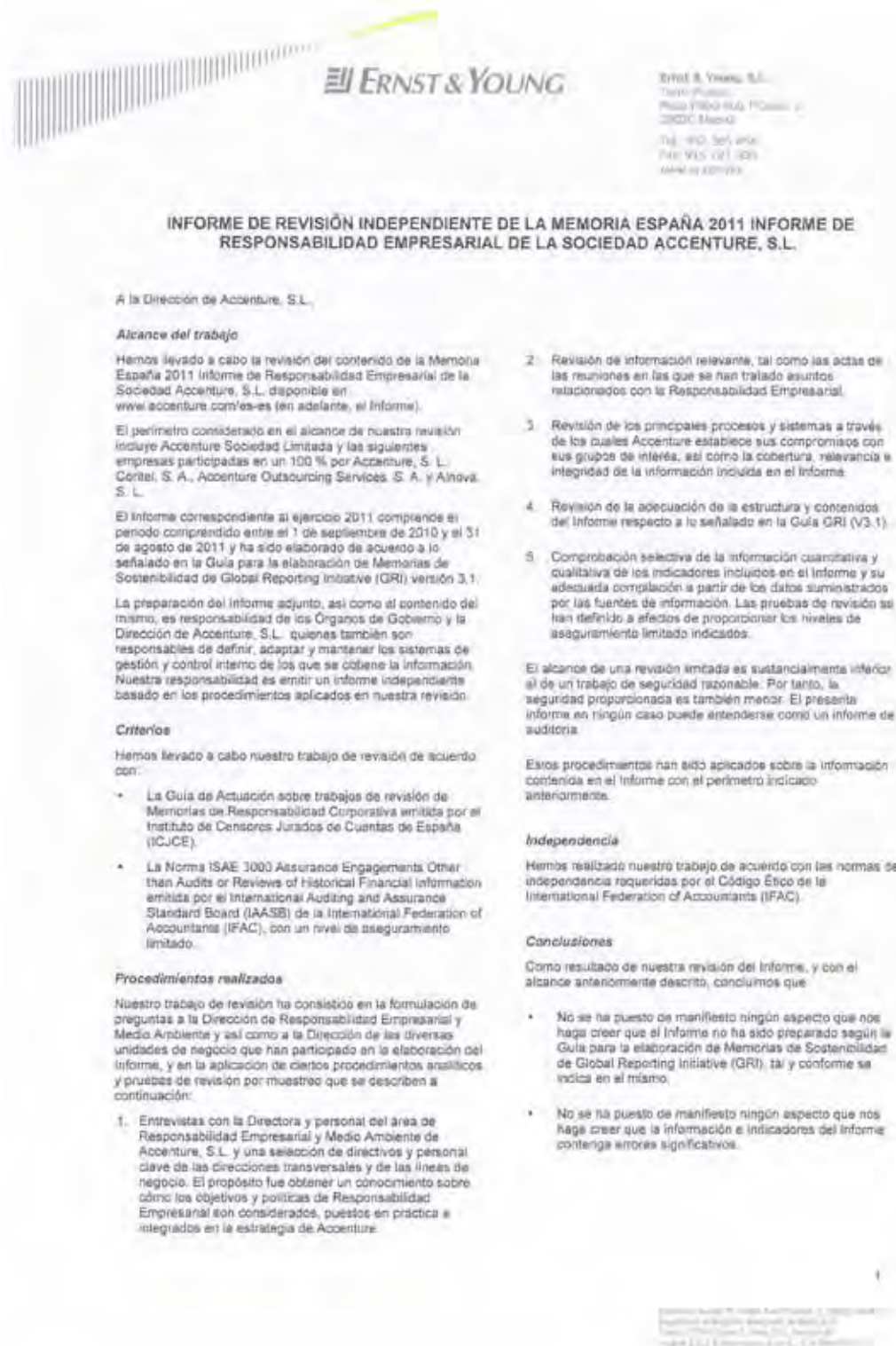


Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Accenture Spain ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 18 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# Anexo 7. Informe de revisión independiente





### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Accenture, S.L., nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de reporte de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

#### a) Materialidad:

Se recomienda publicar el estudio de materialidad como parte integrante del Informe para incrementar la transparencia y la comprensión por los grupos de interés de los compromisos y programas derivados del Plan Director.

#### b) Inclusividad:

Se recomienda reforzar la comunicación con los grupos de interés sobre el programa de Responsabilidad Empresarial con el objetivo de que puedan manifestar sus expectativas en materia de sostenibilidad.

#### c) Contexto de sostenibilidad:

Se recomienda ampliar el contexto de sostenibilidad mediante el establecimiento de objetivos a medio plazo para cada compromiso adquirido con los grupos de interés por parte de las distintas áreas. Para ello, se recomendaría publicar el progreso en la consecución de los objetivos derivados de los compromisos.

#### d) Exhaustividad:

Se recomienda incrementar la cobertura de la información publicada en cada capítulo del Informe que es relevante para los grupos de interés en materia de responsabilidad empresarial, con el objeto de que cubra los temas clave para la toma de decisiones de los mismos.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con diferentes apartados del Informe:

#### 1) Clientes:

Accenture ha desarrollado e implantado sistemas de gestión de la calidad de los servicios relacionados con los clientes. Nuestra recomendación es que se debe extender este proceso y profundizar en la comunicación de los indicadores relativos a reclamaciones y quejas. Adicionalmente se recomienda reforzar la comunicación externa de responsabilidad empresarial con clientes.

#### 2) Profesionales:

Accenture cuenta con un conjunto de beneficios sociales, programas de formación y participación de sus empleados. Nuestra recomendación es desarrollar un plan de comunicación interna en materia de sostenibilidad e implantarlo.

#### 3) Accionistas:

Accenture defiende la política de transparencia y diálogo en sus relaciones con los accionistas. Nuestra recomendación es ofrecer información financiera vinculada a las iniciativas de Responsabilidad Empresarial para reforzar la cobertura de las demandas de inversores socialmente responsables.

#### 4) Sociedad:

Durante el ejercicio 2011 se desarrollaron iniciativas de apoyo a las comunidades y grupos más desfavorecidos. Nuestra recomendación es continuar desarrollando los compromisos sus programas de consultoría gratuita y fomentando la acción social con los empleados.

#### 5) Innovación:

Accenture cuenta con un conjunto de programas de apoyo a las actividades de I+D+i que se caracterizan por su carácter innovador. Se recomienda seguir reforzando su dedicación en estos programas.

#### 6) Medio Ambiente:

La información sobre medio ambiente desarrolla todos aquellos aspectos considerados materiales. Nuestra recomendación es mejorar la sensibilización ambiental con los empleados.

#### 7) Proveedores:

Accenture se encuentra en un proceso de homologación y rehomologación de sus proveedores, lo que permite mejorar su seguimiento y el control del cumplimiento de los requisitos exigidos por sus procedimientos. Nuestra recomendación es continuar con este proceso, ampliando y fortaleciendo los criterios exigidos a los proveedores, realizando un seguimiento del cumplimiento de las exigencias, así como la colaboración con proveedores en el fomento de sus prácticas de sostenibilidad.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Accenture de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

  
Socia  
Ana María Prieto

Madrid, 31 de julio de 2012

◀ Inicio

◀ Anterior



Copyright © 2012 Accenture.  
Todos los derechos reservados.

Accenture, su logotipo y «Alto Rendimiento Hecho Realidad» son marcas comerciales registradas de Accenture.

Este documento cuenta con el sello de calidad de la Fundéu, fundación creada para fomentar el buen uso del español y certificar la calidad idiomática, que acredita el cumplimiento de las normas de la correcta expresión de esta edición.