

Siguiente ▶

Alto rendimiento. Hecho realidad.

# Memoria España 2012

Informe de responsabilidad empresarial

 **accenture**

consultoría | tecnología | outsourcing

# Índice

Carta del presidente	2
Principios que rigen este informe	4
Datos relevantes 2012	5
Accenture España: compromiso y sostenibilidad	18
1. Responsabilidad empresarial en España	20
2. Compromiso con los clientes	40
3. Compromiso con los profesionales	64
4. Compromiso con los accionistas	76
5. Compromiso con la sociedad	80
6. Compromiso con la innovación	92
7. Compromiso con el medioambiente	98
8. Compromiso con los proveedores	106
9. Anexos	112
Anexo 1. Información complementaria	114
Anexo 2. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	125
Anexo 3. Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI	140
Anexo 4. Nivel de aplicación de GRI	141
Anexo 5. Informe de revisión independiente	142



'Accenture way'

Un año más, presentamos nuestro informe de responsabilidad empresarial con la humildad y respeto que requiere un acto de rendición de cuentas –en este caso, ante nuestros grupos de interés–, pero sin ocultar el sano orgullo, fruto de la satisfacción que producen el esfuerzo y los resultados del trabajo en equipo, que sentimos al haber logrado mejorar nuestros indicadores de sostenibilidad desde el punto de vista económico, social y ambiental, manteniendo la tendencia de ejercicios anteriores.

Las siguientes páginas, organizadas en torno a nuestros siete compromisos de responsabilidad empresarial, describen los retos que hemos alcanzado, los desafíos que hemos superado, lo que somos y lo que deseamos seguir siendo en el futuro: una compañía innovadora capaz de aportar valor a todos los grupos de interés y a la sociedad en general sin sacrificar nuestros valores.

Pero este año queremos resaltar algo más allá de lo que hemos conseguido, el *cómo* lo hemos hecho, porque, sin duda, nuestra forma de entender el negocio y de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad es una de las mejores cosas que tenemos para compartir. El espíritu que integra la aportación de valor y el respeto a los valores, lo que nosotros llamamos *Accenture way*, es la esencia que nos define y nos diferencia en todo lo que nos involucramos, es nuestra manera de hacer las cosas.

*Accenture way* ha convertido nuestro símbolo > en un mosaico en el que cada iniciativa, programa o reto ocupa su lugar. Todas las piezas juntas proyectan una imagen única, pero, a su vez, cada tesela que lo compone es también única y valiosa, contribuyendo al objetivo común.

Por eso nos exigimos el alto rendimiento en todo lo que nos proponemos y nuestros principios nos guían en cualquier decisión que tomamos. Esta cultura empresarial nos permite estar al lado de nuestros clientes cuando necesitan

soluciones innovadoras, a favor de nuestros accionistas cuando demandan resultados, involucrados en el desarrollo de nuestros profesionales, compenetrados con nuestros proveedores, preocupados por los más desfavorecidos y por el respeto al medioambiente y, por supuesto, sensibilizados con la realidad socioeconómica que vive nuestro país. Muestra de esto último es nuestra apuesta por la generación de un empleo de calidad, al que contribuimos de diferentes formas, desde la contratación de unos mil nuevos profesionales al año hasta el lanzamiento de iniciativas destinadas a facilitar el emprendimiento o la empleabilidad de los más vulnerables, como Juntos por el Empleo, que está aunando los esfuerzos e ilusiones de más de treinta ONG, de otras tantas empresas y de una parte representativa de la Administración. Gracias a todos los que participáis en ella.

Esta perspectiva de la realidad nos ayuda a entender que es prioritario mantener nuestra tendencia de crecimiento positivo de los resultados económicos porque solo así podremos seguir invirtiendo en el desarrollo de las personas y de la sociedad. De esta forma, aseguraremos el triple equilibrio necesario para garantizar la perdurabilidad de nuestro posicionamiento a largo plazo y, por tanto, la sostenibilidad de nuestro negocio.

A pesar del difícil contexto socioeconómico en el que se desenvuelve nuestro sector, tenemos la ilusión y la voluntad de seguir creciendo a través de la diferenciación y la competitividad. Para ello estamos consolidando los objetivos de un plan estratégico inspirado en una nueva forma de prestar servicios que nos lleva a innovar en nuestra actividad *core*, a invertir en nuevos negocios y a apostar por la internacionalización no solo ayudando a nuestros clientes en su propio proceso, sino también liderando el desarrollo de Accenture en África e Israel.

Estas líneas estratégicas se desarrollan a lo largo de este informe, que ha conseguido, un año más, la calificación más exigente (A+) de GRI, de acuerdo con la verificación realizada por auditores externos. También recoge nuestro respaldo a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que Accenture suscribe globalmente y que reforzamos con nuestra adhesión a la Red Española del Pacto Mundial, con la que colaboramos.

La memoria pretende transmitir con honestidad un modelo de gestión de la responsabilidad empresarial orientado a la prevención y gestión de riesgos que no solo nos ha permitido mitigar las consecuencias del fuerte impacto de la crisis, sino que además nos está inspirando para preparar las respuestas que será necesario afrontar *el día después*.

Por último, aunque no por ello menos importante, esta cita anual también nos permite dar las gracias a todos los que hacéis posible lo que somos, lo que hacemos y cómo lo hacemos: nuestro *Accenture way*.



Vicente Moreno  
Presidente de Accenture España

# PRINCIPIOS QUE RIGEN ESTE INFORME

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 económico, social y ambiental ante nuestros grupos de interés.

Tomando como hilo conductor los compromisos del Plan Director de Responsabilidad Empresarial, pretende reflejar las implicaciones, los riesgos y los desafíos de la organización de una forma fiable, razonable y honesta con la intención de que los grupos de interés puedan juzgar la gestión y la evolución de la compañía durante el año fiscal 2012, que comprende desde el 1 de septiembre del 2011 hasta el 31 de agosto del 2012.

El alcance del informe 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.

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas.

En el proceso previo al desarrollo del documento se han tenido en cuenta las directrices de Global Reporting Initiative (GRI), las instrucciones del Global Compact y las recomendaciones de AccountAbility, que constituyen los principales organismos internacionales tomados como referencia.

Este informe ha sido elaborado conforme a la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* en su versión G3.1 de GRI con el nivel de aplicación más exigente. Como muestra de transparencia, la memoria ha sido revisada por GRI y ha alcanzado el nivel A+ tras la revisión independiente realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S. L. de acuerdo con el estándar internacional ISAE 3000.

Para garantizar la calidad de la información reportada, 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.

La norma AA1000 APS (2008) y sus principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta nos han guiado en el proceso de participación de representantes de todos los grupos de interés con la intención de que cada colectivo encuentre respuesta a sus expectativas, intereses e inquietudes.

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

Almudena Rodríguez Beloso, como directora del Área de Responsabilidad Empresarial, se encarga de la presentación de los resultados y avances en materia de responsabilidad empresarial (incluida la presente memoria) tanto ante el Consejo de Administración como ante el Comité Ejecutivo 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:responsabilidad.empresarial@accenture.com).





# DATOS RELEVANTES 2012

# ACCENTURE ESPAÑA: COMPROMISO Y SOSTENIBILIDAD

## Accenture en España

1965

Hoy

47 años de actividad en España

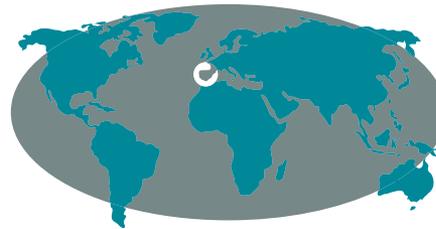
Casi **9.000 PROFESIONALES**



**83 %** de las empresas que integran el IBEX 35

16 de los 89 centros globales de servicio

2.100 proyectos en el 2012,  
755 de nueva creación



**820 MILLONES DE EUROS**

de cifra de negocio en el año fiscal 2012

Incremento de un 4 % respecto al 2011

## Accenture en todo el mundo

>120 PAÍSES

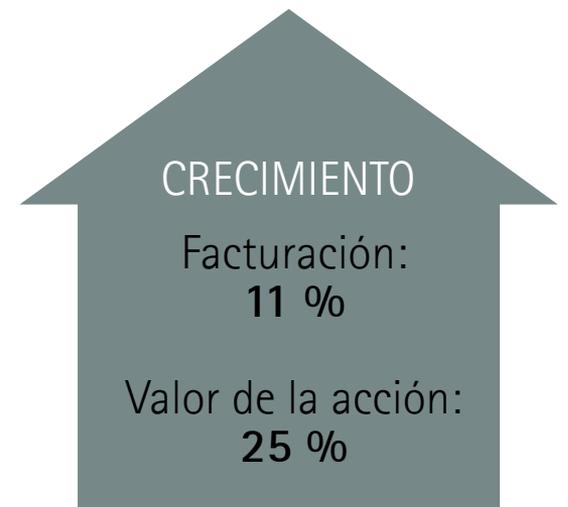
>**257.000 PROFESIONALES**



92 empresas de Fortune Global 100



92 de nuestros 100 principales clientes llevan más de 10 años con nosotros



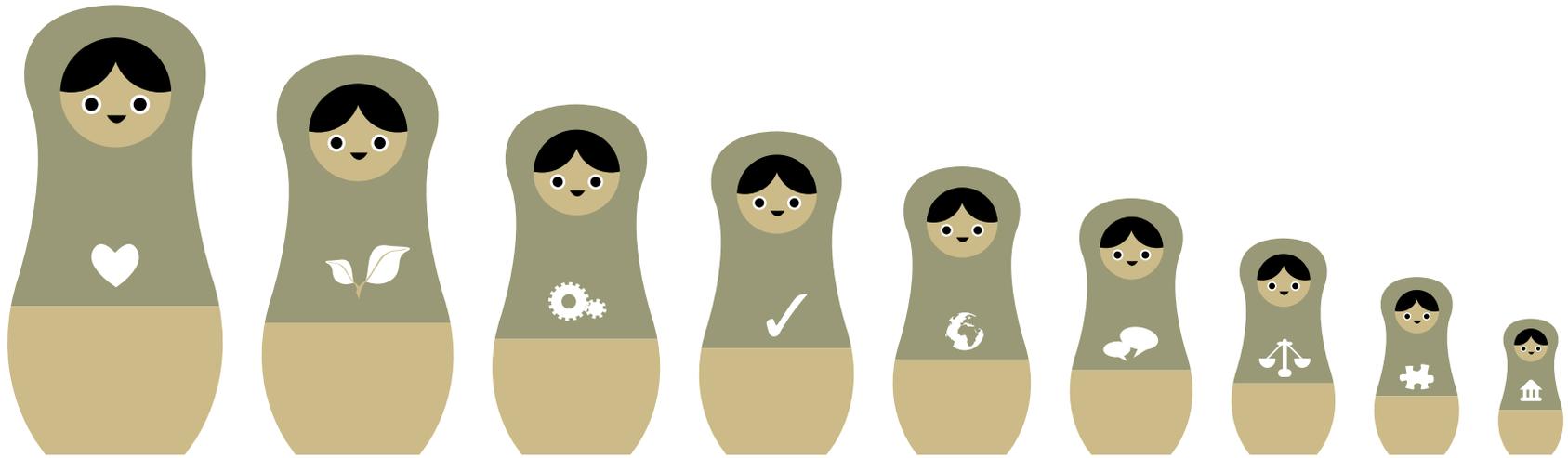
CRECIMIENTO

Facturación:  
**11 %**

Valor de la acción:  
**25 %**

# 1

## RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN ESPAÑA



♥ **Modelo de gestión: alcanzar la productividad con integridad y generar crecimiento con honestidad**  
Aportando valor desde los valores

🌿 **Contribución al desarrollo sostenible**  
Triple cuenta de resultados: desempeño económico, social y ambiental

⚙️ **Política de Sostenibilidad**  
El objetivo final es inculcar comportamientos responsables en todos los niveles de la organización y garantizar que los principios del desarrollo sostenible están integrados en todas las áreas de la compañía

✓ **Cumplimiento de estándares internacionales**  
Nivel A+ para la memoria, respaldado por GRI y auditores externos  
Nivel «Advanced» del Pacto Mundial  
Implantación de la norma AA1000

🌍 **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 medioambiente  
Compromiso con los proveedores

🗣️ **Diálogo con los grupos de interés**  
Afán por establecer y mantener vías de diálogo bidireccionales  
Panel 'multi-stakeholder' con alcance global y participación local

⚖️ **La ética: diferencia competitiva de Accenture**  
Un mejor conocimiento de nuestro Código de Ética Empresarial  
Una mayor comunicación sobre los canales existentes  
Una apuesta por el rigor y la contundencia del Comité de Ética y Cumplimiento a nivel local

🧩 **Programa de Cumplimiento**  
Carácter preventivo  
Política de tolerancia cero  
Parte integral del programa de gobierno corporativo  
Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva  
Apoyado por el Comité de Gestión Global  
En el Foro Económico Mundial en contra de la Corrupción

🏛️ **El gobierno corporativo de Accenture**  
El gobierno corporativo de Accenture desarrolla 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

# 2 COMPROMISO CON LOS CLIENTES



## Áreas de negocio e industrias



## Iniciativas estratégicas



### 'Cloud computing'

Iniciativas con 52 compañías de Fortune 100



### 'Mobility'

Nuevo Accenture Mobility Innovation Center en Barcelona



### 'Analytics'

Sumando capacidades de inteligencia analítica con Neo Metrics



### 'Smart networks'

Proyectos de 'smart grid' para más de 140 clientes en 25 países



### Márketing interactivo

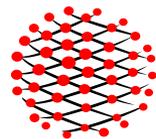
Fortaleciendo capacidades de márketing digital con AvVenta Worldwide

## Nuestra red de centros globales

Centro de desarrollo de España

**50 %**  
de actividad internacional

## Calidad Accenture



Relaciones estratégicas con líderes tecnológicos



Número uno como integrador de sistemas



Independencia tecnológica



Certificado ISO 9001 Sello Madrid Excelente

## Alianzas

**>150**

líderes del mercado forman parte de nuestra red de alianzas

## Liderazgo en pensamiento y acción

**>50**

nuevas investigaciones en todas las áreas de gestión y sectores

# 2 COMPROMISO CON LOS CLIENTES

## Entre las mejores...



### Reputación y liderazgo

**Merco Empresas:** empresas con mejor reputación

**Merco Líderes:** líderes más reputados de España

**'Fortune':** empresas más admiradas

**Hay Group:** mejores empresas en liderazgo

**Interbrand:** marcas más valiosas del mundo

**BrandZ Top 100:** marcas más poderosas del mundo

**'Financial Times':** mayores compañías del mundo

**'Fortune':** mayores empresas del mundo

**'Forbes':** compañías de mayor tamaño del mundo

**Standard & Poor's y Russell Investments:** mayores empresas que cotizan en bolsa



### Negocio e innovación

**International Association of Outsourcing Professionals:** mejor proveedor mundial de 'outsourcing'

**Microsoft:** socio empresarial más reconocido

**SAP:** un nuevo SAP Pinnacle Award

**'Actualidad Económica':** Pasion>ie, una de las mejores ideas del año



### Responsabilidad empresarial

**Dow Jones y FTSE:** mejores políticas de sostenibilidad

**'Corporate Responsibility':** empresas con mejor responsabilidad corporativa

**'Ranking' de 'Corporate Knights':** las cien empresas más sostenibles del mundo



### Ética

**Ethisphere Institute:** compañías más éticas del mundo



### Acción social

**Fundación Seres:** premio a la innovación y al compromiso social



### Preferida para trabajar

**Merco Personas:** empresas mejor consideradas para trabajar

**Job and Talent:** empresa más deseada para trabajar en España en consultoría tecnológica

**'Actualidad Económica':** mejores empresas para trabajar

**Universum:** mejores empresas según los estudiantes universitarios

**Corporate Research Foundation (CRF) Institute:** empresas excelentes por sus políticas de recursos humanos

**'Fortune':** mejores empresas para trabajar

**Great Place to Work:** mejores lugares de trabajo

**LinkedIn:** empresas más atractivas para los candidatos

**Universum:** compañías más deseadas para trabajar



### Diversidad e igualdad

**Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:** Premios Empresa Flexible

**Comunidad de Madrid:** Premios Empresa Flexible

**Telefónica:** Telefónica Ability Award en retención y prevención

**DiversityInc:** líderes en diversidad

**National Association for Female Executives:** apoyo al desarrollo profesional de las mujeres



### Medioambiente

**Interbrand:** marcas más verdes

**'Newsweek':** empresas más verdes del mundo

**Carbon Disclosure Project (CDP):** respeto del medioambiente

# 3 COMPROMISO CON LOS PROFESIONALES



## ... el centro de una compañía con prestigio empresarial...

Marca 'Accenture', una de las más valiosas del mundo, en el puesto 43 en el 'ranking' de Interbrand

### Alumni

>2.100 ex-Accenture

### Diversidad

Desarrollo profesional de la mujer  
Integración del colectivo LGBT  
Integración de personas con capacidades diferentes  
Minimización de diferencias culturales

## ... el centro de su carrera profesional...

Casi 1.000 profesionales, con un 54 % de recién titulados, contratados en el 2012

### 202 becas

Un sistema avanzado de asignaciones  
Un mentor para cada profesional  
Un proceso de evaluación continua

# 3 COMPROMISO CON LOS PROFESIONALES

## ... el centro de su desarrollo profesional...

### Centro de Alto Rendimiento (CAR) en Madrid,

certificado como Centro Regional de Formación para Europa

### Programa FormAcción

para potenciar la participación activa de nuestros profesionales en su propio desarrollo

### Herramienta de formación 'online' myLearning,

que ofrece a nuestros profesionales el curso que mejor se adecue a sus necesidades profesionales

### Programas estrella

Idiomas: subvención del 100 % de las clases de inglés

'Masters in Company' en el IE Business School

Acuerdos con escuelas de negocios

Escuela de Creatividad

Certificaciones para capacitar a nuestros profesionales en habilidades especializadas y diferenciadoras

## ... el centro del entorno de trabajo...

Herramientas para eliminar desplazamientos y mejorar la conciliación

'Oficina móvil', con soporte 'online' «24x7»

Instalaciones con el mejor equipo tecnológico

## ... el centro del modelo de compensación...



Seguro médico con cobertura mixta y mundial



Seguro de vida y accidentes



Retribución flexible



Planes de pensiones



Plan de compra de acciones



Acceso a cursos especializados



Cursos de idiomas



Tiques de restaurante



Tarjeta American Express



Programa Accenture Care



Programa El Acceso



Programa Referral Bonus

## ... el centro de nuestra salud...

### 4 ejes

Vigilancia de la salud, higiene industrial, seguridad laboral, y ergonomía y psicología

### Certificación OHSAS 18001:2007

### Plan de Movilidad Sostenible

### Programa Tu>Bienestar

para mejorar el lugar de trabajo de nuestros profesionales y ayudarles a incrementar su rendimiento y competitividad laboral

### 9.961 horas

en prevención de riesgos laborales

## ... y, en definitiva, el centro de su vida

### Programas de flexibilidad

Empresa Flexible 2012, otorgado por la Comunidad de Madrid

Empresa Flexible, concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

### Plan de Conciliación

Flexibilidad horaria

Teletrabajo

Mejoras en los permisos de maternidad y paternidad

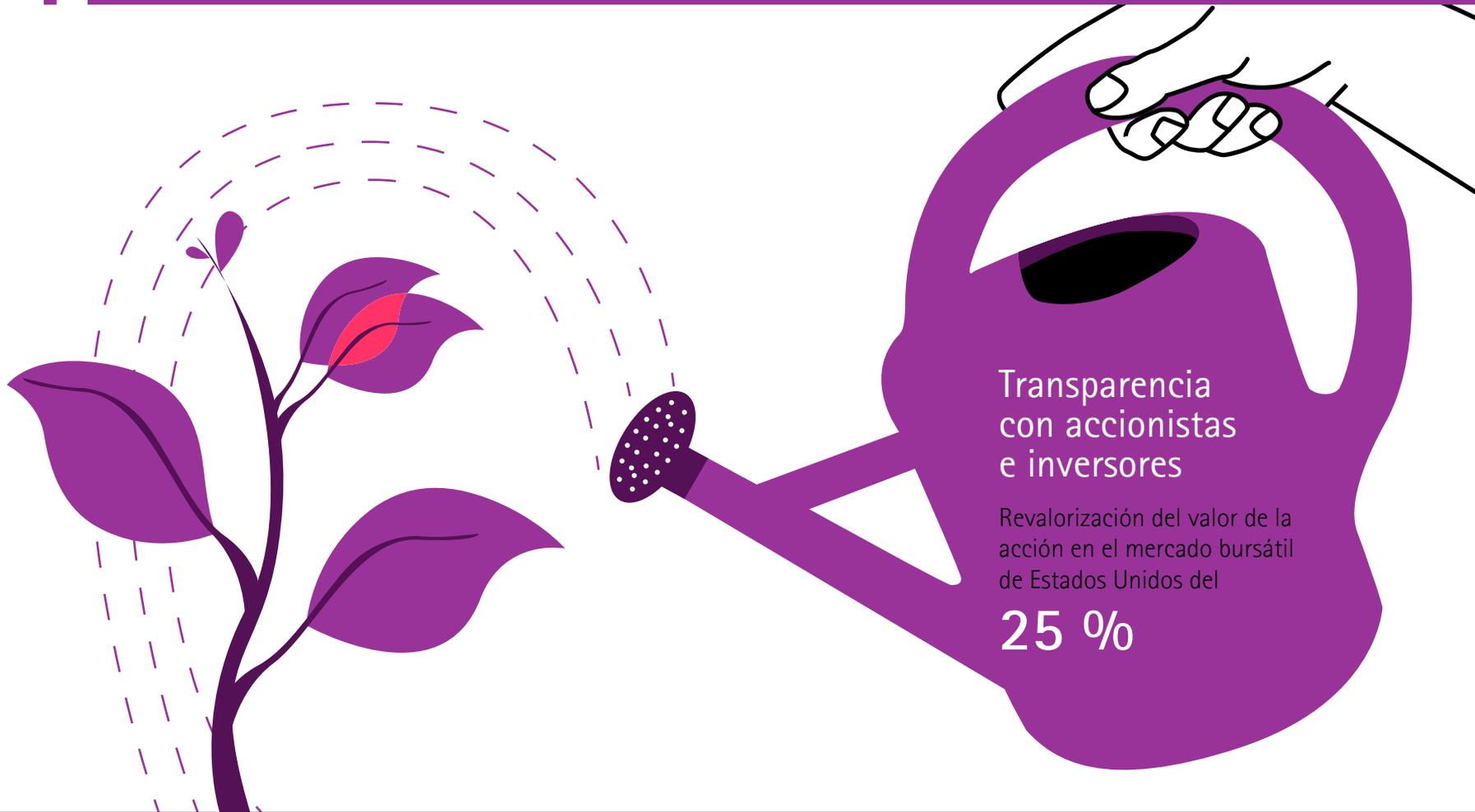
'Compra' de días de vacaciones

Programas específicos para verano

Excedencias retribuidas

# 4

## COMPROMISO CON LOS ACCIONISTAS



Crecimiento rentable sostenible que permite generar valor para los accionistas y crear un entorno de estabilidad para nuestros empleados

ESPAÑA

↑ **4 %**  
820 MILLONES DE EUROS

**236 MILLONES DE DÓLARES**  
CON CLIENTES ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO

Brasil, Reino Unido, Alemania, México, Estados Unidos, Argentina, Chile, República Checa, Venezuela, Colombia, Polonia, Francia, Portugal, Canadá, Perú, Rusia, China, Marruecos, Irlanda, Sudáfrica y Ecuador

# 5 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

## Fundación Accenture

### Consultoría gratuita

84.902 horas

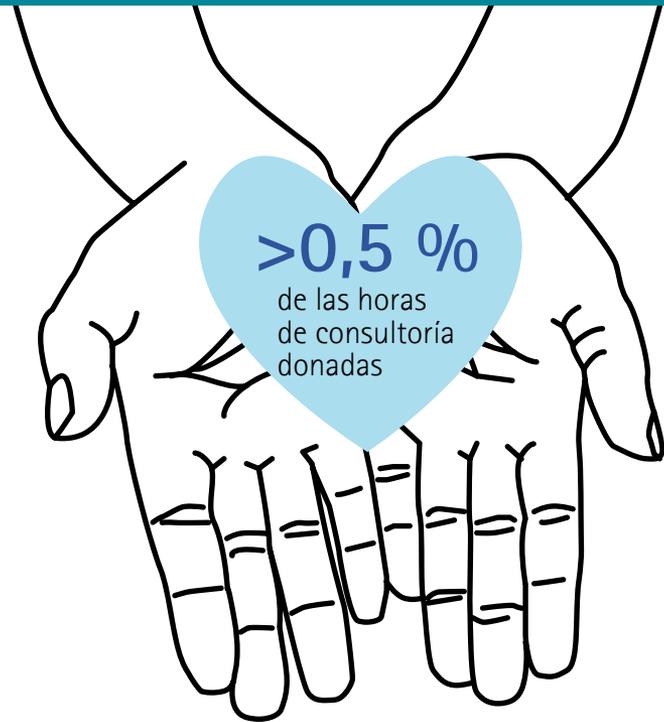
26 organizaciones sociales

195 profesionales

### CENTE

con la Fundación ONCE

Plan de Proximidad de la Cruz Roja



## Acción social con los empleados

### ► Redondeo de nómina

3.724 empleados

191.158 euros

### ► Apoyo a ONG

41.665 euros

en 19 proyectos presentados por personas de nuestra organización y 26 equipos informáticos donados

### ► Emergencias

128.047 euros

855 empleados

### ► Voluntariado

Compartimos nuestro conocimiento y experiencia con los que más lo necesitan

## 'Skills to Succeed'

En colaboración con las organizaciones sociales, favorece la empleabilidad e independencia de las personas más vulnerables

## Programa de donaciones económicas

Este año fiscal 2012 se han donado

1.141.022 euros

## Colaboración con Accenture Internacional

Formación en China, Filipinas, Perú y Haití a

2.233 beneficiarios

con la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

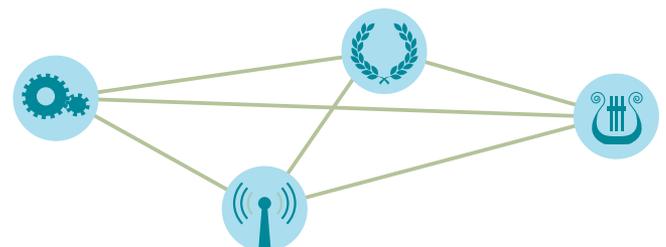
Formación en siete países a

8.332 personas

e inserción laboral de 1.604 alumnos con la Fundación Entreculturas y Fe y Alegría

## Junto con las instituciones

Nuestra colaboración con las instituciones más relevantes de nuestro país se ha centrado en los ámbitos académico, cultural y empresarial



# 6 COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

## Nuestro método

¿Por qué  
queremos o necesitamos innovar?

Ayudar a nuestros clientes a generar rápidamente nuevos productos y servicios, nuevos modelos de negocio y nuevas formas de operar

¿Cómo  
vamos a hacerlo?

### Primer pilar

«Siendo hacedores del ecosistema»

1

Colaboramos con la comunidad académica

2

Conectamos a nuestros clientes

3

Apoyamos la actividad comercial y la ejecución de los proyectos

4

Escuchamos y hablamos de innovación

### Segundo pilar

«Identificando y desarrollando el talento innovador»

Comprometemos a las personas en la potenciación de una inteligencia colectiva

Desarrollamos el ADN de la innovación

Comunicamos todas las iniciativas a través de una 'intranet' de innovación

Recompensamos a los profesionales más innovadores

¿Qué  
acciones específicas tenemos que poner en marcha?

## Principales resultados

Innovación con clientes

11.000 visitas a Pasion>ie

'Marketplace' con empresas asociadas

Demo Center de Madrid

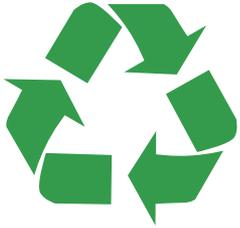
Programa Bottom-Up con más de 4.500 usuarios

Más de 900 profesionales en la Escuela Online de Creatividad

Cerca de 400 visitas mensuales en la 'intranet' de innovación

# 7 COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

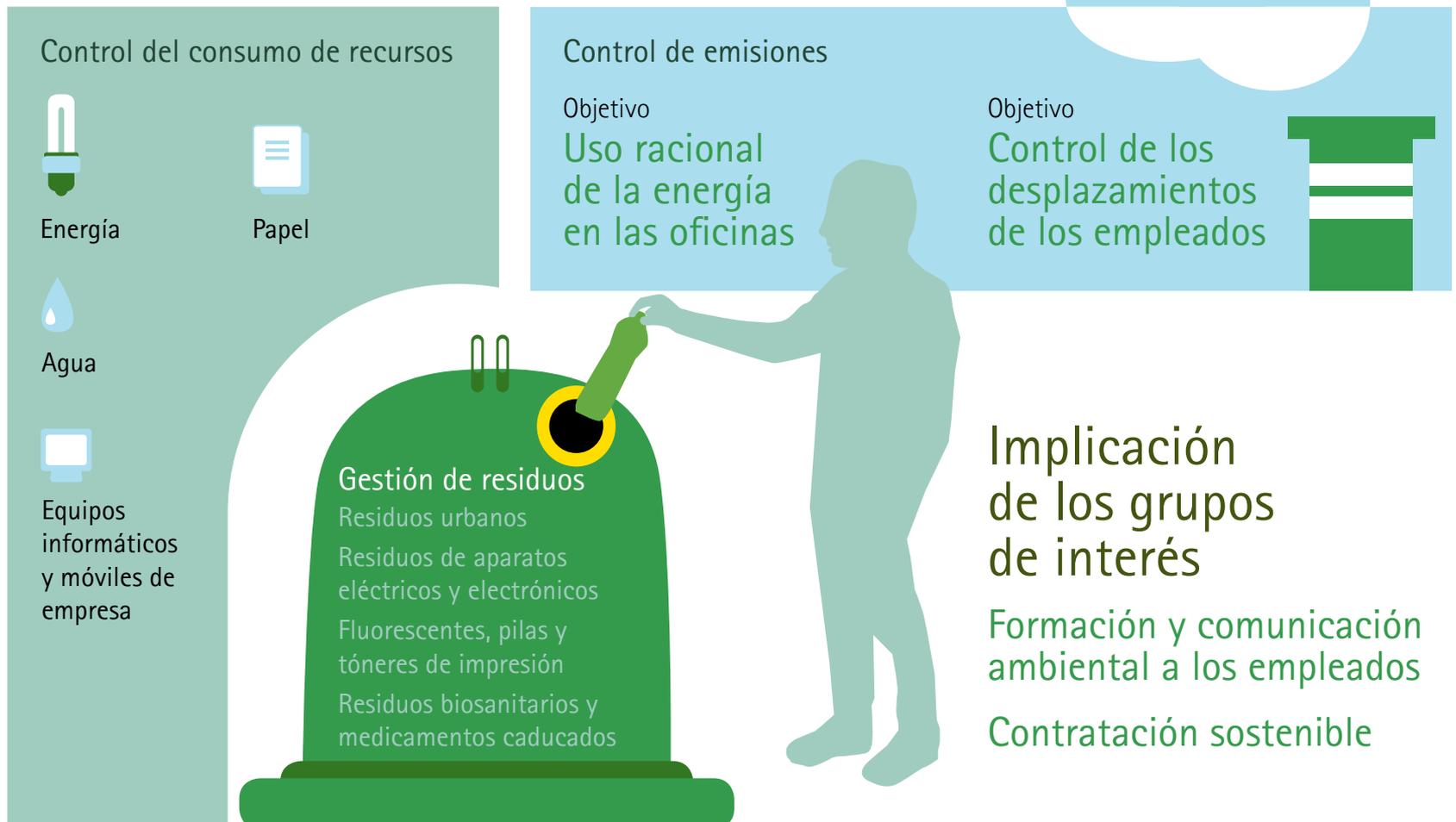
## Enfoque de gestión



Todos los centros de trabajo de Accenture España tienen el certificado ISO 14001

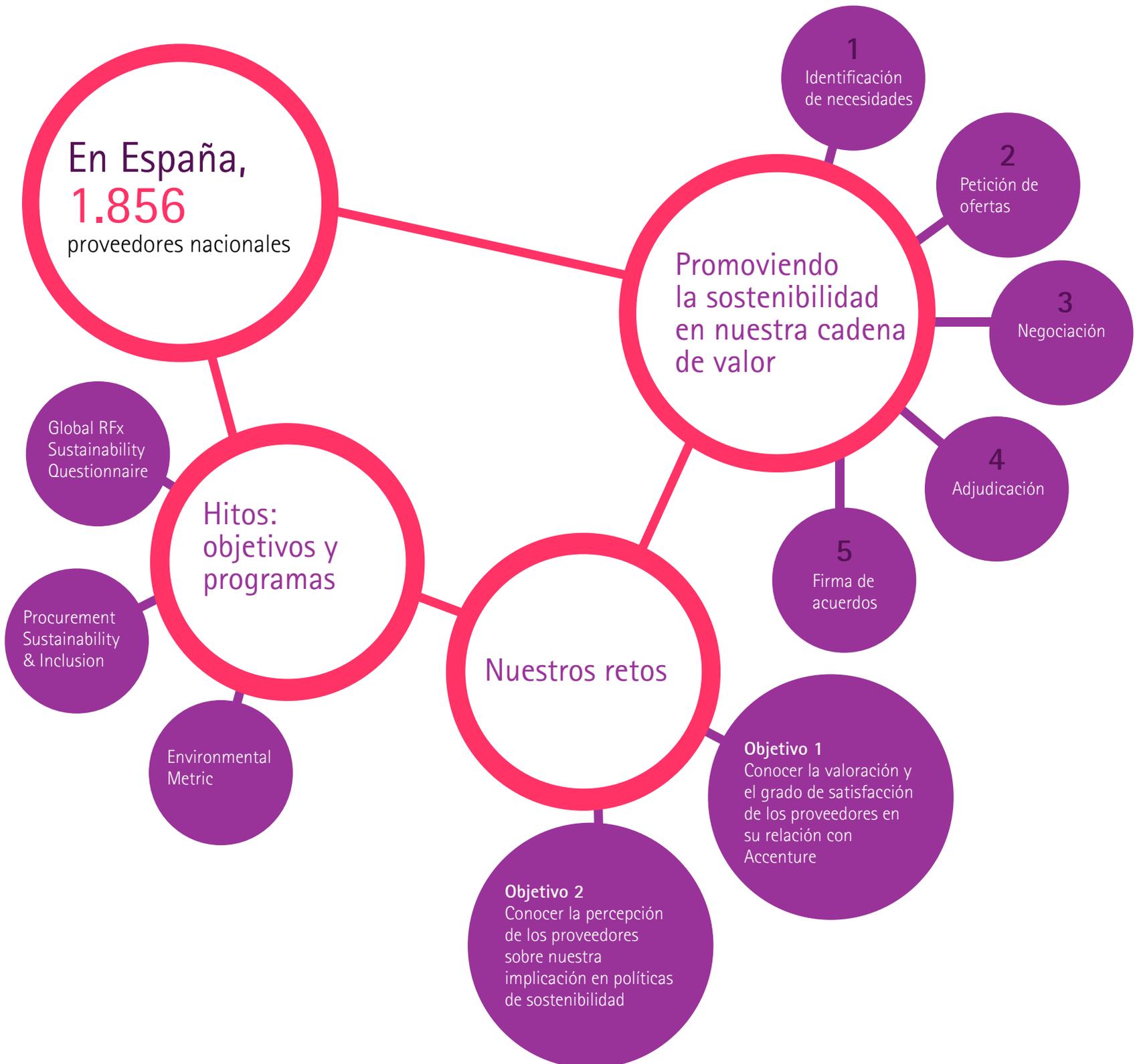
Siguiendo los principios de medioambiente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

## Programas ambientales



# 8

## COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES



Nuestra forma responsable de entender el negocio y de impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos responde a nuestro firme propósito de mejorar el modo en el que el mundo vive y trabaja. Solo así podremos dejar a las generaciones futuras el legado que les pertenece y que nosotros estamos obligados a preservar.

# ACCENTURE ESPAÑA: COMPROMISO Y SOSTENIBILIDAD

Accenture es una compañía global de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y *outsourcing*. Combinando su experiencia, sus exhaustivas capacidades en todos los sectores y áreas de negocio y su amplia investigación con las compañías de más éxito del mundo, colabora con sus clientes para ayudarlos a convertir sus organizaciones en negocios y Administraciones Públicas de alto rendimiento. El compromiso de Accenture España con la sociedad y las organizaciones españolas incluye la doble perspectiva de asegurar los resultados de hoy y la sostenibilidad y la visión de mañana.

# Accenture en España

- En 1965 se inicia la actividad de Accenture España, que cuenta hoy con casi 9.000 profesionales en su organización, incluida la compañía de *software* Alnova, S. L.
- Su figura jurídica en España es la de sociedad limitada, con sede social en Madrid (Torre Picasso).
- Con el 83 % de las empresas del IBEX 35 como clientes, Accenture España colabora con organizaciones líderes de todos los sectores de negocio y con las principales Administraciones locales, autonómicas y estatales.
- En el ejercicio 2012 Accenture España desarrolló un total de 2.100 proyectos, 755 de los cuales fueron de nueva creación.
- La cifra de negocio en España en el año fiscal 2012 (de septiembre del 2011 a agosto del 2012) alcanzó los 820 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.
- En España se encuentran 16 de los 89 centros de servicio que se reparten por todo el mundo.

# Accenture en todo el mundo

- La organización global de Accenture cuenta con más de 257.000 personas trabajando en más de 120 países.
- Dispone de oficinas en más de 200 ciudades de 54 países, que prestan servicio a más de 4.000 clientes.
- Entre sus clientes se incluyen 92 empresas de la lista Fortune Global 100 y más del 75 % de las de la Fortune Global 500.
- De sus 100 principales clientes, 99 vienen trabajando con Accenture desde hace al menos 5 años, y 92 desde hace al menos 10 años.
- En el año fiscal 2012 Accenture alcanzó una facturación neta de 27.862 millones de dólares, con un crecimiento del 11 % en moneda local respecto al ejercicio anterior.
- El valor de la acción de Accenture en este ejercicio ha subido un 25 %.

# 1

# RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN ESPAÑA

1.1. Estrategia, hitos y retos	21
1.2. Contribución al desarrollo sostenible	24
1.3. Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial	26
1.4. Diálogo con los grupos de interés	30
1.5. La ética: diferencia competitiva de Accenture	34
1.6. Programa de Cumplimiento	36
1.7. El gobierno corporativo de Accenture	37
1.8. Responsabilidad con los emprendedores	38

La principal misión del programa de responsabilidad empresarial consiste en impulsar un modelo de negocio comprometido con el desarrollo sostenible. Está orientado a generar valor para sus grupos de interés, las generaciones futuras y las sociedades en las que Accenture desarrolla su actividad. Su función radica en velar tanto por la sostenibilidad y la competitividad del negocio como por los intereses de los distintos *stakeholders*.

## 1.1 Estrategia, hitos y retos

Nuestra visión estratégica de la responsabilidad empresarial recoge el legado de valores que rigen la toma de decisiones, está completamente alineada con los planes y objetivos empresariales y se orienta tanto a velar por la rentabilidad y la sostenibilidad del negocio como a generar valor real para sus grupos de interés y la sociedad en general.

Este planteamiento se materializa en un modelo de gestión capaz de alcanzar la productividad con integridad y de generar crecimiento con honestidad; todo ello sin sacrificar la ética ni los compromisos adquiridos con los grupos de interés. Por eso, nos gusta decir que la misión de la responsabilidad empresarial en Accenture radica en «aportar valor reforzando los valores».

Esta filosofía empresarial, tan centrada en generar confianza y tan volcada en anticipar las soluciones innovadoras que la sociedad demanda, se ha visto reforzada con la llegada de la crisis, ya que nos ha permitido afrontar de forma competitiva los nuevos retos del sector y los desafíos que trae consigo un mercado cambiante.

El desarrollo, la implantación y el seguimiento de la estrategia de sostenibilidad en la organización son cometidos del Área de Responsabilidad Empresarial. Es un departamento transversal que depende directamente del presidente de Accenture España. Su función es garantizar que están integrados en nuestra actividad los programas y los procedimientos necesarios para fomentar una cultura de gestión responsable, capaz de tener en cuenta las inquietudes de todos los *stakeholders*.

Entre los cometidos del Área de Responsabilidad Empresarial destaca su papel de observatorio de aquellas tendencias del mercado, requisitos de los clientes y demandas de los grupos de interés que pueden suponer una oportunidad o una amenaza y, por consiguiente, afectar al posicionamiento del negocio. La interpretación de la información analizada es compartida puntualmente con la alta dirección con el fin de mejorar la competitividad de la compañía.

En esta línea, con el fin de determinar y priorizar en el actual contexto socioeconómico aquellos aspectos significativos 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.

La relevancia de los aspectos se define en función de la facturación anual y del valor económico de la marca. De esta forma, se consideran aspectos significativos aquellos que pueden afectar a la sostenibilidad del negocio, al posicionamiento en el mercado o a la reputación.

Tanto los resultados del estudio de materialidad como las conclusiones del análisis de las expectativas de los grupos de interés con los que se ha mantenido durante todo el ejercicio un diálogo fluido han sido tenidos en cuenta para determinar el contenido de la presente memoria.

No obstante, sin duda el reto más relevante que ha afrontado el Área de Responsabilidad Empresarial en el ejercicio 2012 ha sido complementar este cometido interno con un acercamiento a clientes de distintos sectores con el propósito de intercambiar experiencias y entender sus expectativas en materia de sostenibilidad. Este diálogo abierto con clientes se sigue consolidando durante el 2013 como un programa estratégico más, al tiempo que se repite esta iniciativa con nuestros proveedores e inversores. De esta forma se tendrá una visión integral de lo que se espera de Accenture a lo largo de toda la cadena de valor: desde nuestros clientes hasta nuestros proveedores, pasando por nuestros inversores.



# SOSTENIBILIDAD

Aportar valor reforzando los valores

## 1.2 Contribución al desarrollo sostenible

Nuestra compañía ha favorecido siempre el cumplimiento de nuestras responsabilidades con respecto al crecimiento de los negocios, el progreso de las personas y el respeto del entorno. Por eso, nuestro afán por impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que nos integramos forma parte de nuestro ADN.

La presente memoria es una triple cuenta de resultados que recoge, siguiendo las directrices de GRI con un nivel de aplicación máximo, el desempeño económico, el social y el ambiental, que dan identidad a nuestra estrategia de desarrollo sostenible:

- **Enfoque económico.** El primer acto de responsabilidad de cualquier empresa es optimizar los recursos de una forma eficiente para impulsar el crecimiento de un negocio solvente que garantice la productividad 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. Además, como empresa que cotiza en bolsa, rendimos cuentas de nuestros resultados financieros de forma periódica y transparente.
- **Enfoque social.** El valor 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 grupos de interés. Por este motivo, nuestra cultura empresarial se caracteriza por la implantación y mejora continua de iniciativas y políticas encaminadas a potenciar el desarrollo y bienestar 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 proyectos y nuestra contribución a la sociedad.
- **Enfoque ambiental.** Accenture fomenta el respeto del entorno promoviendo programas dirigidos a reducir el impacto sobre el medioambiente y a sensibilizar a todos los grupos de interés respecto a la práctica de hábitos ecoeficientes. La evaluación y el seguimiento de nuestro desempeño ambiental se canalizan a través de la implantación y el mantenimiento de un sistema de gestión específico en todos los centros de trabajo.



ENFOQUE  
ECONÓMICO

ENFOQUE  
SOCIAL

ENFOQUE  
AMBIENTAL

# Compromisos para la gestión responsable

Fiel a este planteamiento, los compromisos adquiridos por Accenture con el desarrollo sostenible se manifiestan a través del cumplimiento de un conjunto de requisitos internacionales de ciudadanía corporativa, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa que exigen diversos organismos. Entre ellos, cabe destacar los siguientes:

- Desde el año 2005, Accenture está presente en los índices Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good.
- Accenture, además de suscribir globalmente el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, es miembro de Global Compact Lead. Para reforzar este compromiso, Accenture España se ha adherido a la Red Española del Pacto Mundial y a lo largo de este informe rinde cuentas sobre su actividad basada en los diez principios del Pacto Mundial, que están fundamentados en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.
- 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 medioambiente.
- Además de ser una empresa comprometida con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Accenture ha suscrito los siete Principios para el Empoderamiento de la Mujer (UNGC Women's Empowerment Principles), promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), entidad que forma parte de ONU Mujeres, con el objetivo de promover la igualdad de sexos en todos los ámbitos: en el trabajo, en el mercado y en la

comunidad. En esta línea, Accenture ha suscrito el CEO Statement of Support for the Women's Empowerment Principles, lo que refuerza el compromiso de la alta dirección en esta materia.

- Como parte del firme propósito de lucha activa contra la corrupción, Accenture colabora con distintos organismos internacionales en esta materia, como la Iniciativa del Foro Económico Mundial de Alianza contra la Corrupción (World Economic Forum's Partnering Against Corruption Initiative, PACI). Pretende ofrecer una plataforma de mitigación del riesgo con los siguientes objetivos:
  - Diseñar e implementar políticas y sistemas eficaces para prevenir, detectar y combatir la corrupción.
  - Intercambiar conocimiento a través de la comparación de las mejores prácticas.
  - Establecer reglas de juego equitativas mediante la colaboración con otras empresas y Gobiernos, así como con la sociedad.
- La renovación del sello Madrid Excelente, basado en el estándar internacional de Excelencia Empresarial (EFQM), que reconoce a las empresas comprometidas con la excelencia del negocio, la responsabilidad social corporativa y la confianza de los clientes, es un reconocimiento a su hábito de considerar la excelencia empresarial como el camino para llegar al desarrollo sostenible.
- Accenture España ha participado en el programa piloto RSC<sup>2</sup>, Herramienta de Medición del Valor de la Responsabilidad Social Corporativa, puesto en marcha por la Fundación Seres con la colaboración de McKinsey & Co. Es una metodología que ayuda a analizar el retorno económico de cualquier proyecto de RSC.

Como consecuencia de este enfoque y estos compromisos, por cuarto año consecutivo Accenture está entre las diez primeras compañías de la lista 100 Best Corporate Citizens, que publica *Corporate Responsibility Magazine*, en la que ocupa la sexta posición. 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 medioambiente, los derechos humanos y la acción social.

No se debe olvidar que Accenture ocupa el puesto 42 en el *ranking* Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2013, en el que aparecen las cien empresas más sostenibles del mundo. Este *ranking* es elaborado por la revista *Corporate Knights*, especializada en responsabilidad social corporativa, y examina diferentes aspectos en materia de sostenibilidad de las empresas más importantes del mundo, entre los que destacan la transparencia, el gobierno corporativo, el uso sostenible de los recursos y la capacidad de innovación. Esta lista analiza compañías de 24 países, pertenecientes a todos los sectores, que han demostrado una mayor capacidad para gestionar los riesgos y las oportunidades económicas, ambientales y sociales.

# 1.3 Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial

Los compromisos adquiridos por Accenture con los grupos de interés se asumen en la Política de Sostenibilidad y se articulan a través del Plan Director de Responsabilidad Empresarial. El objetivo final es inculcar comportamientos responsables en todos los niveles de la organización y garantizar que los principios del desarrollo sostenible estén integrados en todas las áreas de la compañía.

Este plan coordina los retos asumidos de forma voluntaria por la alta dirección y se desglosa en programas que se establecen y priorizan teniendo en cuenta tanto los indicadores de desempeño como las conclusiones anuales del estudio de materialidad y del análisis de las expectativas de los grupos de interés. Eso significa que es un plan vivo, que ha sido actualizado desde su aprobación.

La presente memoria tiene la estructura del Plan Director y desarrolla el enfoque, los retos y las iniciativas que han surgido de cada uno de los siete compromisos adquiridos con los grupos de interés de Accenture. Tanto el esquema de retos del Plan Director como su grado de cumplimiento muestran de forma sintética lo que somos y lo que queremos ser, todo ello bajo el paraguas de la ética y con la garantía del cumplimiento de unas políticas que nos exigen una conducta íntegra.

## Compromiso con los clientes

La excelencia empresarial y la profesionalidad nos permiten ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades de clientes reales y potenciales. Gracias a nuestra apuesta por la innovación y a un estilo que invierte en las relaciones de confianza a largo plazo, los clientes nos premian con su fidelidad. Todo esto es

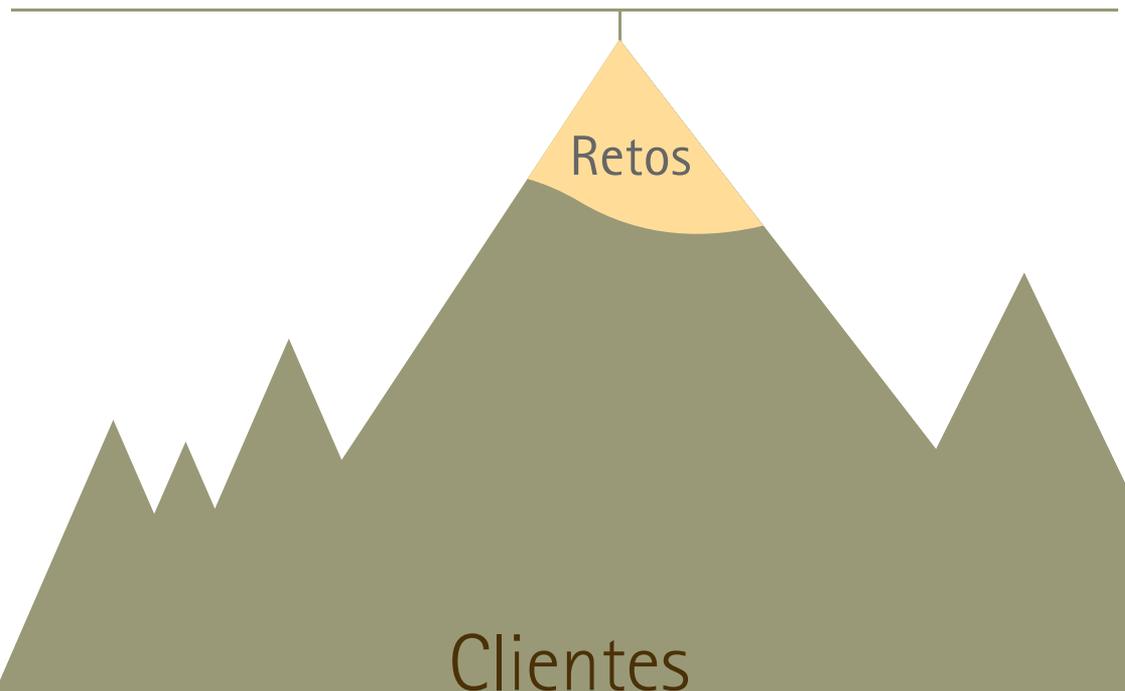
nuestra razón de ser; de ello depende la sostenibilidad de nuestro negocio y es lo que nos motiva para seguir acompañando a todo tipo de clientes en sus retos de ser más competitivos y productivos. Nuestra propuesta diferencial consiste en integrar distintas especialidades y competencias en una única oferta de valor hecha a medida.

Crecimiento de nuestras líneas de negocio tradicionales a través de nuevos proyectos que generen valor e incluso nos permitan compartir resultados

Profundización en los nuevos negocios: 'analytics', 'mobility', 'cloud computing', 'marketing interactivo' y 'smart networks'

Expansión internacional en África e Israel

Apoyo a nuestros clientes en su propio proceso de internacionalización



## 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. A todos ellos les debemos la sostenibilidad de nuestro negocio en el tiempo y de ellos depende nuestro posicionamiento. Fruto de esta reflexión, surge el propósito de ofrecer una carrera y una formación

competitivas en una cultura que fomenta la ética y la igualdad de oportunidades y que es capaz de conciliar el desarrollo del talento profesional con el bienestar de las personas. Accenture es una escuela de profesionales que contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad, especialmente por su capacidad de generar empleo de calidad.

## Compromiso con los accionistas

Accenture siempre ha permanecido fiel al principio de mantener la rentabilidad necesaria para garantizar la perdurabilidad del negocio y mostrarse como una inversión atractiva. Es el principio básico de toda empresa con vocación sostenible que cotiza en bolsa. Nuestro empeño en generar valor para los accionistas incrementa nuestro valor en el mercado y se convierte en un ciclo que se retroalimenta y que es la base para afianzar nuestra solidez a largo plazo.

Atracción y retención del talento

Plan de carrera personalizado

Formación y conocimiento

Diversidad e igualdad de oportunidades

Flexibilidad

Seguridad y salud laboral

Compensación y beneficios

Relaciones con inversores y analistas financieros

Participación activa en foros financieros especializados

Definición del modelo económico para apoyar la estrategia de crecimiento rentable sostenible

Retos

Retos

Profesionales

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. Todo ello, bajo la temática global *Skills to Succeed*, que favorece la empleabilidad de los más vulnerables. Por otra parte, nuestra activa colaboración con las instituciones más relevantes de los ámbitos académico, cultural y empresarial favorece el avance de la economía española. Todo esto nos permite contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad de la que formamos parte.

Consultoría gratuita      Voluntariado  
 Donaciones      Relaciones con instituciones

Retos

Sociedad

## 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. Esto es la semilla de la diferenciación que nos hace más competitivos, hasta el punto de convertirse en un seguro de sostenibilidad.

Incorporación de la innovación a nuestra agenda comercial      Conexión de nuestros clientes con la comunidad más innovadora      Apoyo en la venta y en la ejecución de los proyectos  
 Divulgación de la innovación (publicaciones, foros, charlas...)      Estrecha colaboración con la comunidad académica y las empresas emergentes de base tecnológica      Identificación y desarrollo del talento innovador con iniciativas de comunicación, formación y compensación

Retos

Innovación

## Compromiso con el medioambiente

La sensibilización de todos los grupos de interés en el cuidado del medio y la implantación de programas dirigidos a reducir el impacto sobre el entorno están integradas en el día a día de Accenture, ya que constituyen requisitos ineludibles para cualquier empresa con vocación de sostenibilidad. Además, no debemos olvidar que el uso eficiente de los recursos nos ayuda a ser más rentables.

## Compromiso con los proveedores

Accenture es un *comprador responsable* que invierte en empresas con un comportamiento ético y sostenible y, al mismo tiempo, es un *cliente sostenible* que se esfuerza por generar riqueza en toda la cadena de valor. Invertir en proveedores que comparten nuestros valores y principios es fundamental para evitar riesgos con respecto a nuestra reputación que pueden poner en peligro la sostenibilidad de nuestro negocio. Asimismo, cabe destacar la contribución al desarrollo económico y social que supone invertir en proveedores locales.

Control del consumo de recursos      Gestión de residuos  
Control de emisiones      Sensibilización ambiental

Retos

Medioambiente

Fomento de prácticas de responsabilidad empresarial a lo largo de toda la cadena de suministro      Inclusión de criterios de sostenibilidad en el proceso de homologación de los proveedores  
Establecimiento de canales de comunicación con los proveedores      Compromisos como 'cliente responsable'

Retos

Proveedores

## 1.4 Diálogo con los grupos de interés

Nuestro modelo de responsabilidad empresarial tiende con cada grupo de interés sólidos puentes que trazan un camino que fomente relaciones de confianza y que desemboque en una generación de valor real para todos ellos.

Consideramos grupos de interés a todos aquellos colectivos o personas que de alguna manera pueden influir en nuestro negocio o que pueden verse afectados por nuestras acciones y decisiones. Para entender sus inquietudes, gestionarlas y darles respuesta, hemos tenido en cuenta los tres principios de la norma AA1000 APS (2008): inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Tras un proceso de análisis y debate interno se han identificado y clasificado nuestros grupos de interés y, como consecuencia de este proceso, se ha concluido que los colectivos con mayor capacidad para influir en los resultados del negocio son los clientes, los profesionales, los accionistas y los proveedores.

En el 2012 se ha desarrollado un panel *multi-stakeholder* con alcance global en el que Accenture España ha tenido un papel relevante. El ejercicio ha permitido recoger y analizar las principales conclusiones de una serie de actuaciones, como entrevistas realizadas a clientes y otros grupos de interés, grupos de trabajo con profesionales o encuestas al equipo ejecutivo de Accenture. Este estudio ha arrojado resultados relevantes para nuestra estrategia de sostenibilidad que nos han ayudado a entender tanto lo que es importante para nuestros grupos de interés como lo que puede tener un impacto real o potencial en nuestro negocio.

Estos ejercicios locales y globales no han hecho más que enriquecer el hábito que tenemos de contar con la participación de varios representantes de todos los *stakeholders* en la elaboración del presente informe con el objetivo de garantizar que se da respuesta a las expectativas de todos los colectivos. 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.

Esta forma de trabajar responde al afán que Accenture siempre ha tenido de establecer y mantener vías de diálogo bidireccionales con los grupos de interés, con un doble objetivo: por un lado, entender la percepción que tiene cada colectivo sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental, y, por otro, identificar las preocupaciones y expectativas de cada *stakeholder* con el fin de poder resolverlas con eficacia y tenerlas en cuenta en los procesos de toma de decisiones. A continuación se detallan los canales de comunicación más relevantes existentes para distintos grupos de interés.

Panel  
'multi-stakeholder'

Alcance global y  
participación local

Vías de diálogo  
bidireccionales

Dar respuesta a  
las expectativas  
de todos los  
colectivos

## PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN

Grupos de interés	Principales canales de comunicación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de responsabilidad empresarial.</li> <li>• Página web <a href="http://www.accenture.es">www.accenture.es</a>.</li> <li>• Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.</li> <li>• Gestión de la satisfacción del cliente.</li> <li>• Revista <i>Outlook</i>.</li> <li>• Comunicación directa con responsables de proyectos y sus equipos.</li> <li>• Organización y participación en distintos foros, reuniones, desayunos, conferencias, jornadas, etc.</li> <li>• Participación en instituciones empresariales y sectoriales.</li> <li>• Envíos digitales (<i>e-cards</i>, <i>newsletters</i>, estudios, etc.).</li> <li>• Envíos físicos (estudios, libro de Navidad, etc.).</li> <li>• Presencia en medios de comunicación y publicidad.</li> <li>• Buzón electrónico específico para clientes.</li> </ul>
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de responsabilidad empresarial.</li> <li>• Página web <a href="http://www.accenture.es">www.accenture.es</a>.</li> <li>• Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.</li> <li>• Portal interno corporativo.</li> <li>• Comunicación periódica corporativa: <i>newsletter</i>, <i>webcasts</i> y correos electrónicos.</li> <li>• Reuniones internas periódicas, comités, eventos internos, desayunos con la dirección...</li> <li>• Gestión de la satisfacción de los profesionales (Engagement Pulse Survey).</li> <li>• Programa de mentorado y seguimiento del desempeño.</li> <li>• <i>Communities</i>.</li> <li>• <i>Employee Forums</i>.</li> <li>• Iniciativas y cursos orientados a fomentar el orgullo de pertenencia.</li> <li>• Buzón electrónico específico para profesionales.</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de responsabilidad empresarial.</li> <li>• Página web <a href="http://www.accenture.com">www.accenture.com</a>.</li> <li>• Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.</li> <li>• Informes financieros periódicos.</li> <li>• <i>Webcasts</i> trimestrales.</li> <li>• Relaciones con accionistas, inversores y analistas financieros.</li> <li>• Participación activa en foros expertos y especializados.</li> <li>• Mercado bursátil de Estados Unidos.</li> <li>• Publicidad y medios de comunicación.</li> <li>• Buzón electrónico específico para accionistas.</li> </ul>

## Grupos de interés

## Principales canales de comunicación

### Proveedores

- Informe de responsabilidad empresarial.
- Página web [www.accenture.com](http://www.accenture.com).
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Portal Vendor.
- Comunicación directa y reuniones presenciales con el departamento de compras.
- Gestión de la satisfacción de los proveedores.
- Publicidad y medios de comunicación.
- Buzón electrónico específico para proveedores.

### Organizaciones sociales

- Informe de responsabilidad empresarial.
- Página web [www.accenture.es](http://www.accenture.es).
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Organización y participación en distintos foros, reuniones, conferencias, jornadas, etc.
- *Advisory Board*.
- Reuniones periódicas y comunicación directa con distintas organizaciones sociales.
- Publicaciones externas.
- Páginas web de ONG (Fundación Seres, Compromiso y Transparencia, Hazlo posible...).
- Buzón electrónico de la Fundación Accenture: [fundacion@accenture.com](mailto:fundacion@accenture.com).

### Ecosistema innovador

- Informe de responsabilidad empresarial.
- *Memoria InnovAcción*.
- Página web [www.accenture.com](http://www.accenture.com).
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Premios Cátedra UAM-Accenture.
- Newsletter *Innovation Times*.
- Conexión de grandes empresas con innovadores: Pasion>ie, Innovation Marketplace, Premios ICEA Seguros, RSC con Emprendedores...
- Organización y participación en distintos encuentros, foros, conferencias, jornadas...
- Publicaciones, medios de comunicación y publicidad.
- Buzón electrónico: [innovacion.spain@accenture.com](mailto:innovacion.spain@accenture.com).

### Candidatos

- Informe de responsabilidad empresarial.
- Página web [www.incorporate.accenture.com](http://www.incorporate.accenture.com).
- Actividades presenciales en universidades y en nuestras oficinas.
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- *Newsletters*, *e-cards* y blogs periódicos.
- Webs de empleo: Infojobs, Job and Talent y Gonway.

### Alumni

- Informe de responsabilidad empresarial.
- Página web [www.accenturealumni.com](http://www.accenturealumni.com).
- Redes sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube y Google Plus.
- Encuentros presenciales anuales en Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia y Sevilla.
- *Newsletter* trimestral y comunicado mensual.

## 1.5 La ética: diferencia competitiva de Accenture

La sostenibilidad de Accenture y su diferenciación en el mercado dependen del cumplimiento estricto de nuestros seis valores corporativos: creación de valor para el cliente, compromiso con las generaciones futuras, las mejores personas, una red global, respeto al individuo e integridad. Estos valores definen nuestras prioridades, el estilo de gestión que esperamos de los ejecutivos y los comportamientos que queremos que caractericen a cualquiera de nuestros profesionales.

En Accenture, lograr resultados de negocio es tan importante como la forma en la que se consiguen. No obstante, la compañía no puede garantizar que no se dé una situación no ética, pero sí asegurarse de que todas las personas de la compañía conocen lo que se considera ético a través del Código de Ética Empresarial, los canales disponibles para comunicar las posibles incidencias y la contundencia en la respuesta ante hechos no éticos.

En este sentido, en el año 2012 han continuado las actuaciones establecidas durante el ejercicio anterior, poniendo el acento en tres aspectos clave:

- Un mejor conocimiento de nuestro Código de Ética Empresarial. Su conocimiento y difusión se ha realizado a través de cursos específicos de obligado cumplimiento para todos los miembros de la organización, del envío de *newsletters* bimensuales a escala global y de la disponibilidad de una web específica de contenidos del Código de Ética Empresarial. Además, se planifican en la agenda de formación con carácter anual sesiones presenciales que incluyen a las nuevas incorporaciones, los becarios y las personas promocionadas profesionalmente.
- Una mayor comunicación sobre los canales existentes para informar sobre conductas contrarias a nuestros valores y políticas internas. El conocimiento de estos canales se ha reforzado con su difusión a través de talleres, del programa de becarios y de sesiones presenciales, que informan sobre tres instrumentos fundamentales:

- Una línea telefónica gratuita, gestionada por una empresa independiente que garantiza el tratamiento anónimo, disponible las 24 horas del día todos los días de la semana para la comunicación de denuncias de los empleados sobre posibles violaciones de los valores éticos y políticas internas de Accenture.

- Una web encriptada y gestionada por una empresa independiente que garantiza el tratamiento anónimo y la confidencialidad de las denuncias.
- El buzón de correo del responsable del Programa de Ética y Cumplimiento a nivel local para consultar dudas o denunciar conductas reprobables.
- Una apuesta por el rigor y la contundencia del Comité de Ética y Cumplimiento a nivel local, que se reúne mensualmente para el análisis y tratamiento de los casos de los que es informado, así como para la toma de decisiones al respecto. En el 2012 se ha continuado con el proceso establecido de seguimiento de casos, clasificación y toma de decisiones.

Durante el año 2013, el Comité de Ética y Cumplimiento pretende continuar trabajando en la misma línea, haciendo especial hincapié en los tres ingredientes mencionados anteriormente: código claro y conocido, proceso de denuncia seguro y confidencial y consecuencias visibles y ejemplares. Además, el comité se ha planteado dos iniciativas especiales:

- Hacer un seguimiento retrospectivo de los casos cerrados con objeto de monitorizar reincidencias, garantizar el anonimato de los denunciantes y evitar represalias.
- Reforzar las actuaciones de difusión del código y del proceso de reporte de incidencias entre el personal subcontratado, ya que actúa en representación de Accenture y, por tanto, debe ser responsable de su comportamiento.

Finalmente, debemos divulgar con orgullo que el compromiso de nuestra firma con un entorno ético en las relaciones de trabajo se ha visto reconocido en todo el mundo con la inclusión de Accenture por quinto año consecutivo en la lista que elabora el Ethisphere Institute sobre las compañías más éticas del mundo.

**2012** | WORLD'S MOST  
**ETHICAL  
COMPANIES**  
[WWW.ETHISPHERE.COM](http://WWW.ETHISPHERE.COM)

Un mejor conocimiento de nuestro  
Código de Ética Empresarial

1

Una mayor comunicación  
sobre los canales existentes

2

Una apuesta por el rigor y la  
contundencia del Comité de Ética  
y Cumplimiento a nivel local

3

ASPECTOS CLAVE

## 1.6 Programa de Cumplimiento

Como empresa responsable, Accenture cuenta con un Programa de Cumplimiento que todos los profesionales de la compañía tienen la obligación de conocer y seguir.

La vocación de sostenibilidad en el tiempo de nuestra organización nos empuja a desarrollar políticas y procedimientos con un marcado carácter preventivo. Esto es crítico para el crecimiento de un negocio inteligente, ya que nos permite anticipar, gestionar y controlar los riesgos.

El seguimiento y control del cumplimiento de esas políticas y procedimientos es una parte integral de nuestro programa de gobierno corporativo. Tenemos una política de tolerancia cero en lo que se refiere a la corrupción.

En esta política se apoya nuestro compromiso de trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. Animamos de forma activa a que se notifique cualquier tipo de violación o supuesta violación de dicha política a través de múltiples canales, que incluyen a nuestro Departamento de Recursos Humanos, al Área Legal y a nuestra Línea Ética, garantizando que la persona que revele una sospecha de violación no sufrirá ningún tipo de represalia.

Como compañía global, reconocemos que tenemos un mayor riesgo de hacer negocios en determinados sectores y lugares. Por tanto, nos esforzamos en tener un Programa de Cumplimiento sólido para lograr que toda la empresa se ajuste a las normas antisoborno y a las leyes contra la corrupción en todas las regiones y sectores en los que llevamos a cabo negocios. Nuestros programas internos de cumplimiento, capacitación y sensibilización están diseñados para prevenir, detectar y corregir las políticas y violaciones del código en todo el mundo.

Nuestra Dirección Ejecutiva es responsable de la implementación de nuestra política. La gestión del programa final recae en nuestro asesor general y director de Cumplimiento, que desempeña un papel muy activo trabajando con nuestro equipo de profesionales de Cumplimiento.

Nuestro Comité de Gestión Global proporciona apoyo para la gestión de nuestro Programa de Cumplimiento, incluido nuestro Programa Anticorrupción, recientemente mejorado, y el Comité de Auditoría de nuestro Consejo de Administración es el supervisor final del Programa de Cumplimiento en su conjunto.

Para asegurarnos de que nuestro Programa de Cumplimiento contra la corrupción y sus prácticas de negocios están al día, lo revisamos anualmente, poniendo una especial atención a nivel global en los países de alto riesgo.

También estamos involucrados en una serie de iniciativas dirigidas a combatir la corrupción, incluida nuestra adhesión al Foro Económico Mundial en contra de la Corrupción, que reúne a las empresas a través de un compromiso universal para contar con una política de tolerancia cero respecto a la corrupción y para desarrollar, implementar y mantener una amplia serie de programas basados en la lucha contra la corrupción.

## 1.7 El gobierno corporativo de Accenture

El gobierno corporativo de Accenture vela por que se cumplan los más estrictos requisitos de ética e integridad en cada aspecto y en cada situación de nuestro negocio. Para ello, ha desarrollado 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 que Accenture saliera a bolsa en Nueva York en el 2001, contamos con una política de gobierno corporativo cuyo máximo exponente es el *Board of Directors*, órgano corporativo de gobierno responsable de elaborar, desarrollar y supervisar con transparencia la estrategia y la gestión de la compañía.

Una de sus principales características es que el *Board of Directors* está formado por una mayoría de miembros externos e independientes que desempeñan su actividad en el ámbito de la empresa y de los negocios a escala mundial. En el momento del cierre de esta memoria, solo el presidente y consejero delegado de los once miembros que componen el comité pertenece a Accenture. Además, el 27 % de los miembros de este comité son mujeres.

Aunque la mayoría de los miembros son personas ajenas a la compañía, 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 lograr el 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 tanto la compensación del consejero delegado como la de los restantes 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 fidedigna e íntegra y cumple la legislación y los compromisos éticos del negocio.

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

Toda la información relativa al máximo órgano de gobierno y a los comités encargados de velar por la transparencia y la integridad de la gestión de Accenture y de la actuación de sus máximos dirigentes se encuentra expuesta detalladamente en la sección «Corporate Governance» de la página web [www.accenture.com](http://www.accenture.com).

## 1.8 Responsabilidad con los emprendedores

Responsabilidad Social de las Empresas con Emprendedores es una iniciativa innovadora fruto de la inquietud compartida por tres organizaciones –Accenture, el Instituto de Empresa Business School y la Fundación de la Innovación Bankinter– ante un contexto socioeconómico de desempleo y al mismo tiempo plagado de obstáculos para aquellos con vocación emprendedora y, en consecuencia, con capacidad de generar empleo.

La primera acción que hemos llevado a cabo ha sido llamar a la puerta de las empresas que se consideran socialmente responsables para compartir esta realidad y animarlas a que impulsen a través de sus programas de responsabilidad social empresarial (RSE) la ayuda a los emprendedores y, de esta forma, inspirarlos en su propósito de generar un empleo de calidad. Para materializar esta aspiración, hemos creado un foro que se ha reunido varias veces para facilitar el intercambio de experiencias con emprendedores y promover que las grandes empresas empiecen a considerar a este colectivo como un grupo de interés más.

El espíritu de la iniciativa está totalmente alineado no solo con el propósito de Accenture de contribuir al desarrollo de las sociedades en las que operamos como empresa responsable que somos, sino también con el objetivo de la estrategia del programa InnovAcción, completamente orientada a desarrollar soluciones a las necesidades que el mercado demanda. En esta línea, en el capítulo «Compromiso con la innovación» se detallan iniciativas orientadas a emprendedores, como Pasion>ie, el Programa de Creación de Empresas de la Universidad Politécnica de Madrid y el Innovation Marketplace.

Actualmente seguimos trabajando en el impulso y desarrollo de oportunidades que permitan difundir las experiencias de las grandes compañías en este ámbito, con un doble objetivo: por un lado, celebrar las mejores prácticas y, por otro, lograr que esta divulgación sirva como ejemplo para extender dichas prácticas al mayor número posible de empresas. De esta forma ayudamos a las organizaciones a cumplir con la responsabilidad que adquieren con la sociedad en sus programas de sostenibilidad.

**SEGUIMOS TRABAJANDO EN EL IMPULSO  
DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE  
NUESTRA SOCIEDAD**



# 2

## COMPROMISO CON LOS CLIENTES



2.1. Nuestro modelo global	41
2.2. Áreas de negocio e industrias	42
2.3. Iniciativas estratégicas	49
2.4. Nuestra red de centros globales	52
2.5. Alianzas	53
2.6. Calidad Accenture	54
2.7. Activos en pensamiento e investigación	56
2.8. Premios y reconocimientos	60

La excelencia empresarial y la profesionalidad nos permiten ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades de clientes reales y potenciales. Gracias a nuestra apuesta por la innovación y a un estilo que invierte en las relaciones de confianza a largo plazo, los clientes nos premian con su fidelidad. Todo esto es nuestra razón de ser; de ello depende la sostenibilidad de nuestro negocio y es lo que nos motiva para seguir acompañando a todo tipo de clientes en sus retos de ser más competitivos y productivos. Nuestra propuesta diferencial consiste en integrar distintas especialidades y competencias en una única oferta de valor hecha a medida.

## 2.1 Nuestro modelo global

Confianza, compromiso con los resultados y capacidad de ejecución constituyen el centro de nuestra relación con el cliente para ayudar a su organización a alcanzar el alto rendimiento. Contamos entre nuestros clientes con el 83 % de las empresas que integran el IBEX 35, 92 de las de la lista Fortune 100 y más del 75 % de las de la Fortune 500, a las que nuestras operaciones a escala global nos permiten ofrecer el mismo nivel de servicio en todo el mundo. Gracias a nuestra experiencia en todos los sectores de negocio, capacidades funcionales, alianzas, recursos globales y tecnologías, acompañamos a las organizaciones en su reto de crecimiento sostenible.

Nuestras operaciones a escala global se realizan bajo una misma estructura y modelo de negocio, diseñados para ofrecer a nuestros clientes en todo el mundo el mismo nivel de servicio. A través de la consultoría, la tecnología y el *outsourcing*, ayudamos a nuestros clientes a alcanzar el alto rendimiento, aportando nuestro profundo conocimiento de los diversos sectores y procesos de negocio, así como nuestra experiencia en la

prestación de servicios. A ello se unen nuestra visión y conocimiento de las tecnologías emergentes y de las nuevas tendencias tecnológicas de negocio, que nos permiten diseñar e implementar soluciones avanzadas para nuestros clientes.



## 2.2 Áreas de negocio e industrias

Todos nuestros clientes están agrupados en cinco industrias, a las que dan servicio las tres áreas de negocio en las que se estructura Accenture.

### Áreas de negocio e industrias



# Áreas de negocio

## Consultoría de Gestión

Ayudamos a las organizaciones a convertir sus retos en resultados sostenibles, alineando nuestro éxito con el de nuestros clientes.

Nuestros servicios de consultoría, en los que contamos con más de 16.000 profesionales en todo el mundo, ayudan a las empresas y las Administraciones Públicas a generar valor y alcanzar un crecimiento sostenible. Nuestra capacidad global y nuestro conocimiento específico de cada sector nos permiten acompañarlas en retos estratégicos como descubrir nuevas fuentes de crecimiento, especialmente en los mercados maduros, alcanzar la excelencia operativa con un exhaustivo control de costes e impulsar sus procesos de globalización para acceder a nuevos mercados.

A través de un modelo de relación que incluye innovadores acuerdos de colaboración en función del valor obtenido, contribuimos a convertir estos retos en resultados tangibles con rapidez, certeza y habilidad estratégica.

Para ello combinamos una amplia gama de capacidades funcionales para todos los sectores e industrias que incluyen servicios de estrategia, *analytics*, gestión de las relaciones con los clientes, gestión y asesoramiento financiero, operaciones, gestión del riesgo, sostenibilidad y organización y gestión del talento.

## Cuatro pilares estratégicos

Nuestro posicionamiento en el mercado se asienta sobre cuatro fortalezas que permiten asegurar los resultados y aportar un valor sostenible:

- **Nos orientamos al valor.** Nuestro compromiso es conseguir el éxito de la organización del cliente, por lo que cada uno de nuestros proyectos se enfoca a obtener el máximo potencial, ya se trate de la transformación de un área concreta o de toda la organización.
- **Innovamos en nuestros modelos de colaboración.** Invertimos con nuestros clientes compartiendo resultados. Para ello contamos con el tamaño, el alcance y la flexibilidad que nos permiten ofrecer una amplia gama de acuerdos de colaboración basados en el compromiso y la confianza.
- **Participamos en la ejecución.** Combinamos nuestras capacidades de planificación y ejecución para alcanzar los resultados previstos. Los miembros de nuestros equipos se integran en las diferentes áreas de la organización del cliente con el fin de garantizar la consecución de los objetivos.
- **Contamos con capacidades avanzadas e innovadoras.** Promovemos la creatividad y la innovación para crear las respuestas adecuadas a los diversos retos de negocio de nuestros clientes. Entre nuestras capacidades se encuentran los centros de innovación y las capacidades analíticas que nos permiten transformar los datos en resultados de negocio.

# Tecnología

En esta área de negocio, estructurada en tres áreas de servicio, ofrecemos a nuestros clientes soluciones tecnológicas para ayudarles a alcanzar el alto rendimiento.

## Consultoría de Integración de Sistemas

### 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 con el fin de propiciar una toma de decisiones más informada.

### Industry and Functional Solutions

Proporcionamos 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.

### Information Management Services

Nos apoyamos en la gestión de la información para mejorar la calidad de los datos, desarrollar las 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 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 como en arquitecturas de tecnología .NET, desarrollamos soluciones personalizadas para satisfacer necesidades específicas de cada negocio, utilizando con frecuencia plataformas y productos tecnológicos de código abierto.

### Software as a Service

Implementamos soluciones de *software* como servicio (SaaS) para satisfacer las necesidades del negocio, aportando flexibilidad y reducción de los costes de propiedad. Contamos con metodología y herramientas propias, así como con soluciones de SaaS avanzadas, que incluyen Salesforce.com, Workday y NetSuite.

### Mobility Services

Proporcionamos servicios de movilidad y de *software* integrado a través de una amplia variedad de plataformas, ayudando a las organizaciones a aprovechar todo su potencial 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, por ejemplo, la implementación de BPOS (Business Productivity Online Standard Suite) de Microsoft y la de otras herramientas basadas en la nube, a través de la plataforma Azure.

## Consultoría Tecnológica

### IT Strategy

Ayudamos a los consejeros delegados y a los directores de sistemas a vincular las inversiones en TI con los resultados de negocio. Asimismo, prestamos nuestro apoyo para transformar el esquema de trabajo del área de TI, tanto internamente como con los socios de negocio.

### Infrastructure Consulting

Nuestras soluciones y 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 implementar herramientas y procesos de seguridad con el fin de aportar al cliente 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

Con un enfoque innovador, ayudamos a definir y ejecutar estrategias que transforman la cartera de aplicaciones del cliente en activos flexibles, eficientes en costes y fiables, ampliando la vida útil de las aplicaciones heredadas a un coste significativamente reducido o cambiándolas por soluciones más modernas y sostenibles.

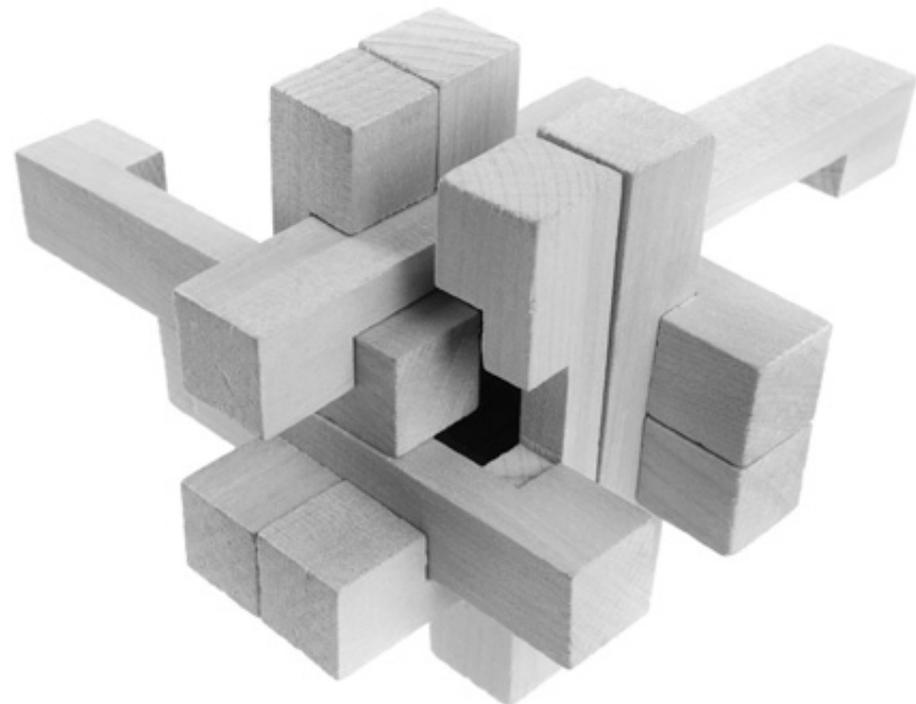
## Outsourcing de TI

### 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 Procesos de Negocio

Nuestra área de negocio de Outsourcing de Procesos de Negocio se centra en el incremento del valor del negocio del cliente, en la mejora del rendimiento y los resultados y en la reducción de 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.

## Facilitando el día a día de las personas y las organizaciones gracias a nuestros servicios de alto rendimiento



CERCA DE 1.000 FUSIONES  
Y ADQUISICIONES

Llevamos más de diez años colaborando con clientes en fusiones y adquisiciones en cerca de mil acuerdos en todo el mundo, incluidas las operaciones de mayor dimensión llevadas a cabo en el sector financiero, el farmacéutico y el de la alimentación



300 MILLONES

Procesamos 300 millones de reservas de billetes de avión

20 %

DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS

Gestionamos la facturación del 20 % de las líneas telefónicas de todo el mundo



25 %  
DEL TRÁFICO EN INTERNET

Proporcionamos seguridad a más del 25 % del tráfico en Internet en todo el mundo



50 %  
DEL CORREO

Procesamos más del 50 % del correo mundial



40 MILLONES

Ayudamos a más de 65.000 agentes de seguros a gestionar en torno a los cuarenta millones de reclamaciones

# Industrias

## Comunicaciones, Medios y Tecnología

Los profesionales de esta área ayudan a los clientes a innovar y a mejorar los resultados de negocio a través de soluciones específicas para empresas de comunicaciones, electrónica, alta tecnología y medios de comunicación y ocio, así como a la materialización de las oportunidades que ofrece la convergencia del sector.

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 manera en la que las nuevas tecnologías y las mejores prácticas del sector pueden ser aplicadas de forma innovadora en la mejora del rendimiento del negocio de nuestros clientes.

## Servicios Financieros

Esta área ayuda a las organizaciones de banca, mercados de capitales y seguros a diseñar respuestas ante un entorno cada vez más global y caracterizado por constantes presiones de costes y rentabilidad, cambios regulatorios, la consolidación del sector y 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.

## Sanidad y Servicio Público

La combinación de nuestras capacidades nos permite ayudar a las organizaciones sanitarias públicas y privadas, así como a las Administraciones Públicas de todo el mundo, a mejorar sus resultados en términos de eficiencia y eficacia. Gracias a nuestra experiencia en importantes proyectos de transformación, colaboramos con nuestros clientes para responder a los retos, tanto en dimensión como en capacidad operativa, que el entorno plantea a todas las industrias que integran el sector (sanidad, servicios sociales, defensa y gestión de operaciones).

## Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte

Las industrias a las que se presta servicio desde esta área son principalmente las de turismo y transporte, automoción, consumo, equipamiento industrial, construcción e infraestructuras, farmacéuticas (biotecnología, genéricos, innovación...) y distribución. Se trata de un conjunto de sectores cada vez más interconectados y relevantes para los que diseñamos soluciones específicas que respondan a la demanda del cliente.

## Recursos Naturales, Energía y Utilities

Accenture trabaja con empresas químicas, energéticas, de productos forestales, siderometalúrgicas, mineras, de *utilities* y de otros sectores relacionados en el desarrollo de soluciones diseñadas para diferenciarse en el mercado y obtener ventajas competitivas.

Buscar nuevas formas de creación de valor para el accionista, responder a los cambios regulatorios y al cambio climático e incrementar la eficiencia y la sostenibilidad son algunos de los retos que están transformando el sector y para los que esta área de Accenture ayuda a diseñar respuestas.

# VALOR Y RENDIMIENTO

## 2.3 Iniciativas estratégicas

La adaptación de las organizaciones al nuevo entorno requiere contar con nuevas soluciones que ayuden a superar los retos de negocio. Con el compromiso de acompañar a nuestros clientes en su imperativo de crecimiento, nuestra propuesta de valor se articula en cinco nuevas líneas estratégicas o caminos de creación de valor para el cliente.

**52**  
compañías  
de Fortune 100

### 'CLOUD COMPUTING'

Trabajando con 52 compañías de Fortune 100 en iniciativas de 'cloud computing'

**140** CLIENTES



### 'SMART GRID'

Desarrollados o puestos en marcha proyectos de 'smart grid' para más de 140 clientes en 25 países

## El enfoque estratégico 'cloud' de Accenture

Ayudamos a nuestros clientes a desarrollar una estrategia que integre las tecnologías *cloud* en su negocio. Nuestra hoja de ruta empieza por la evaluación tanto de la infraestructura de TI como de las aplicaciones para identificar oportunidades de aumentar la agilidad y reducir los costes mediante la migración hacia un modelo basado en la nube.

El desarrollo de la hoja de ruta incluye la optimización de las TI y de los procesos y modelos de negocio existentes, además de proponer la creación de otros nuevos habilitados por la nube.

Esta estrategia ofrece un enfoque pragmático para aprovechar los beneficios de la nube a corto plazo, a la vez que establece un camino hacia la obtención del alto rendimiento en TI a largo plazo. De esta forma, incorpora el triple análisis de su repercusión en los costes, su impacto en el negocio y los riesgos de su puesta en marcha.

# Accenture Mobility Innovation Center de Barcelona

Los cerca de mil millones de usuarios de servicios móviles y las decenas de miles de millones de equipos electrónicos conectados han convertido la movilidad en un nuevo sector industrial con un tamaño en Europa similar al del aeroespacial y mayor que el del farmacéutico y en el que Accenture refuerza de forma constante su posición.

Un claro ejemplo es su colaboración en la candidatura de Barcelona para convertirse en la primera *Mobile World Capital*, designada por la GSMA (asociación que representa a la industria mundial de la movilidad) para los próximos seis años, tras un proceso de selección que duró dieciocho meses y que contó con más de treinta ciudades candidatas, entre las que se encontraban Milán, Múnich o París.

La apuesta de Accenture por este proyecto ha incluido la creación en Barcelona de un centro especializado en el diseño de soluciones móviles que permita impulsar el proyecto industrial de la capitalidad y que dé respuesta a las transformaciones que tendrán lugar en la industria y en las ciudades en los próximos años. El centro, que forma parte de la red mundial de Accenture Mobility Innovation Centers, cuenta con un equipo de profesionales con un elevado conocimiento de las tecnologías móviles y de los diferentes sectores industriales, ofreciendo un entorno en el que poder mostrar las soluciones más innovadoras en ámbitos como *m-commerce*, *m-health*, *m-transportation* o *m-content*.

# 'Analytics': sumando capacidades de inteligencia analítica con Neo Metrics

En el 2012 Accenture reforzó sus capacidades en *analytics* con la adquisición de Neo Metrics, una compañía líder en este campo, reconocida como una de las más avanzadas del mundo en análisis de redes sociales, *text mining* y *big data analytics*. La completa integración de Neo Metrics refuerza la estrategia *Return on Analytics* de Accenture, de aplicar la inteligencia analítica avanzada en todos los procesos de negocio definiendo pautas de acción para mejorar los resultados y obtener un impacto significativo, medible y duradero en el menor tiempo posible.

El potente desarrollo de esta capacidad en Accenture responde a los cambios constantes en todos los mercados y sectores de negocio, que hacen que cada vez sea más crítica la toma de decisiones basada en el análisis de datos. La adquisición y fidelización de clientes, la reducción de costes, la eliminación de ineficiencias y la respuesta ante la fragmentación, la complejidad y las presiones en precios son algunos de los retos para los que *analytics* ofrece respuestas avanzadas.

La gestión del *big data*, la optimización del *marketing* y la personalización extrema son algunas de las respuestas que ofrece *analytics* para mejorar el lanzamiento de campañas de *marketing*, aumentar las ventas medias por usuario, reducir la ratio de abandono de los clientes y estrechar la relación con ellos. Además, algunas de las novedades que incorpora están relacionadas con las redes sociales, con el objetivo de analizar las relaciones entre clientes y comunidades *online*, lo que supone integrar en el análisis una nueva y fundamental dimensión.

# 'Smart networks': eficiencia en la gestión de plantas termosolares en FCC

Accenture, mediante su iniciativa *Smart networks*, impulsa su posición como proveedor de servicios *end-to-end* para la explotación y el mantenimiento de plantas de renovables, integrando capacidades de consultoría, tecnología, sistemas y *outsourcing* de infraestructuras.

Una de las iniciativas que podemos destacar en este ejercicio es la de FCC. El nuevo sistema de gestión de plantas termosolares, desarrollado con FCC en el 2012, constituye un ejemplo de innovación en la gestión inteligente de infraestructuras.

Cuatro son los objetivos principales alcanzados en el proyecto: unificar la gestión, minimizar los costes, optimizar las operaciones y el mantenimiento, y maximizar la eficiencia, la disponibilidad y la fiabilidad.

Esta automatización del proceso de operación y mantenimiento de las plantas termosolares, desarrollado por Accenture para FCC, responde a los retos de negocio actuales derivados de los cambios en el contexto económico, energético y regulatorio, junto con las presiones medioambientales.

# Accenture Interactive: aceleración de los resultados de negocio en los canales digitales

El área de Accenture Interactive, enfocada a acelerar los resultados de negocio en los canales digitales, ha fortalecido sus capacidades en servicios de diseño y producción de contenidos digitales, con la adquisición de AvVenta Worldwide, creando una propuesta global de servicio única que confiere a Accenture una clara ventaja competitiva.

Este nuevo activo amplía nuestra cartera de servicios, que van desde la optimización del binomio inversiones-resultados en marketing digital hasta la gestión integral de *sites* y tiendas *online*, así como la tecnología y los servicios de *analytics*.

Ante el cambio constante del entorno digital, con nuevos comportamientos por parte de los consumidores, Accenture Interactive permite desarrollar una estrategia de marketing unificada que maximiza el rendimiento a través de una gestión integral de la marca, el consumidor, los objetivos de negocio y la velocidad de acceso al mercado, mediante la combinación del análisis de los datos, el modelo operativo y los procesos, la tecnología y el talento.

## 2.4 Nuestra red de centros globales

### Centros de desarrollo y laboratorios tecnológicos

Con 162.000 profesionales en más de cincuenta centros, la red global de centros de desarrollo de tecnología, procesos de negocio y *outsourcing* de Accenture es la más grande y diversificada del mundo.

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 las máximas certificaciones, como CMMI (nivel 5) y SCAMPI A.

### 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

Los 16 centros de soluciones que se encuentran en España, de los 89 que integran nuestra organización en todo el mundo, cuentan con procesos probados y las tecnologías más avanzadas:

- 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 + Energiaweb (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).
- Centro de Innovación de Analytics (Barcelona).
- Centro de Excelencia de Operaciones (Barcelona).
- Centro de Movilidad (Barcelona).
- Centro de Excelencia Policial (Madrid).
- Centro de Excelencia para la Innovación (Madrid).

## 2.5 Alianzas

Una extensa red de alianzas se une a nuestra capacidad y experiencia para conformar la más completa oferta de servicios y soluciones innovadoras 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
- CA
- Callidus Software
- Cisco Systems
- Citrix Systems
- Dell, Inc.
- EMC
- ESRI, Inc.
- Fujitsu Siemens Computers
- Google
- HP
- Hitachi Data Systems
- Huawei
- IBM Hardware and Software Technology
- Informatica
- KXEN
- Micro Focus
- Microsoft
- MicroStrategy
- NetApp
- Open Text Corporation
- Oracle
- Pegasystems
- PTC
- Red Hat
- Salesforce.com
- SAP
- SAS
- Siemens AG
- Software AG
- Symantec
- Teradata
- TIBCO
- Trillium Software
- VMware
- Workday

Más de **150**  
EMPRESAS LÍDERES

## 2.6 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

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

- Quality Assurance & Risk Management, que verifica el desarrollo del trabajo según los planes establecidos, 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 responsabilidad de los equipos de Accenture en asegurar la comprensión y el cumplimiento de las expectativas de los clientes, con el objetivo de conseguir la satisfacción de estos.

## Certificaciones

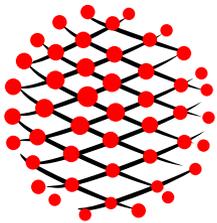
Además de las certificaciones para los centros de desarrollo mencionadas, Accenture cuenta con la certificación CMMI (nivel 5) en el centro de desarrollo de Coritel.

La actuación en todos los sectores es definida dentro del Sistema de Gestión de Calidad, certificado con la Norma ISO 9001:2008 (FS 571552), expedida por la British Standards Institution (BSI) para las áreas de negocio de Management Consulting, Systems Integrations, Technology Consulting y Application Outsourcing Services.

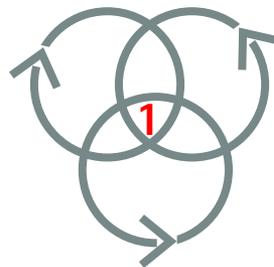
Coritel cuenta con un certificado independiente ISO 9001:2008 expedido por IQNet y AENOR (ES-1580/2003), para el diseño de aplicaciones, desarrollo y gestión de operaciones, que se renueva cada año.

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.

## Una posición privilegiada en el ecosistema tecnológico



RELACIONES ESTRATÉGICAS  
CON LÍDERES TECNOLÓGICOS



NÚMERO UNO COMO  
INTEGRADOR DE SISTEMAS



INDEPENDENCIA  
TECNOLÓGICA

## 2.7 Activos en pensamiento e investigación

Una parte importante de nuestro esfuerzo se sigue centrando en la realización de investigaciones y el desarrollo de nuevas ideas, con un liderazgo de pensamiento dirigido a maximizar el rendimiento del cliente.

### 'Outlook'

La publicación *Outlook* constituye un espacio para el análisis, la reflexión y el intercambio de buenas prácticas, a partir de la experiencia con nuestros clientes en todos los sectores y de nuestro conocimiento y prospectiva sobre estrategia y gestión de negocio.

En el 2012 se publicaron dos nuevos números, que recogieron las intervenciones tanto de nuestros clientes como de destacados representantes de diversos ámbitos.

### El mundo 'glocal'

El primero de estos números recoge una entrevista con Antonio Barragán, general de brigada de la Guardia Civil, así como una mesa redonda entre Santiago Graña, director de IT del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE); José María Tavera, director corporativo de TI y Comunicaciones de Acciona; Carlos Valero, director de Desarrollo de Telefónica; Javier González, director de IT Corporativo de Renfe; Rubén Unda, *global banking CIO* de BBVA; y Clara Jiménez, directora de Innovación de Accenture. También incluye los casos prácticos de BBVA, Halcón Viajes y Fira de Barcelona, además del proyecto con la Cruz Roja Española.

### Tensiones creativas

Desde este sugerente enfoque, este número incluye sendas entrevistas con Pedro Herrera, viceconsejero de Justicia del Gobierno de Canarias, y Fernando Vives, socio director de Garrigues, así como una mesa redonda en la que participan Tal Ben Shahr, doctor en Comportamiento Organizacional y titular de la cátedra de Psicología Positiva y de Liderazgo de la Universidad de Harvard; Francisco Puertas, socio responsable del área de consultoría de talento y organización para entidades financieras de Accenture; y Teresa Albertos, responsable de recursos humanos de Accenture para SPAI. Igualmente recoge los casos prácticos de Sociedad de Prevención de FREMAP y el Grupo Antena 3, así como la experiencia de colaboración con Acción contra el Hambre.

# Consultoría de Gestión

- *Gobierno de alto rendimiento. Resumen para organismos gubernamentales y de servicios públicos* (resumen ejecutivo).
- *Nuevas áreas de crecimiento. Cuatro líneas de negocio en torno al cliente.*
- *Ocúpate, ocúpale: una llamada a la acción a individuos, empresas y Administraciones para afrontar el reto del empleo en España* (resumen ejecutivo).
- *Desarrollando valor en un entorno complejo. El nuevo reto en la Organización Financiera.*
- *La ciencia del éxito. Encontrar la fórmula para alcanzar el alto rendimiento.*
- *Return on Analytics. Valor basado en la Inteligencia Analítica.*
- *Social Sales. Collaborating for High Performance.*
- *Customer-as-a-Service. Using Social Media to Transform Peer-to-Peer Interactions.*
- *Report on the Accenture 2011 Global Risk Management Study* (estudio mundial sobre la gestión del riesgo de Accenture 2011).
- *Operational Excellence. Finding the Right Formula for High Performance.*
- *Making Improved Enterprise-wide Supply Decisions. Category Councils: A Practitioner's Perspective.*
- *Aligning process improvement with execution excellence.*
- *Is Your Supply Chain Talent Ready for Growth?*
- *Procurement Driven Growth: A New Path to Value.*
- *The Rise of SCM Quants.*
- *New Models for Addressing Supply Chain and Transport Risk.*
- *Achieving Relevance at Scale Through Analytics.*
- *Social Media. Enabling relevance at scale in an always-on, always-connected world.*
- *Accenture Interactive. Driving Superior Marketing Performance Through Relevance at Scale.*
- *Exploring the eurozone: take cover or take advantage?*
- *The New Realities of "Dating" in the Digital Age* (Accenture 2011 Global Consumer Research Study).

# Tecnología

- *Accenture Technology Vision 2012.*

## Servicios Financieros

### Banca

- *Winning in the New Banking Era. High performance DNA: Next generation core banking, a catalyst for success.*
- *Banking 2016. Accelerating growth and optimizing costs in distribution and marketing.*
- *A new era in banking. Cloud computing changes the game.*
- *Protecting the Customer. Fighting Bank Fraud in a New Environment.*

### Mercados de capitales Seguros

- *La industria de gestión de activos en España. Cambio y evolución.*
- *Focus for Success. The High Performing Investment Bank.*
- *Moving to the Standard Legal Entity Identifier. Client Data Management.*
- *Financial Reporting Challenges in Investment Banking. A practical guide to reducing risk in the Financial Reporting process.*
- *The OTC Derivatives Market. Achieving high performance in the new regulatory regime.*
- *Top 10 Challenges for Investment Banks 2012.*
- *Managing Regulatory Change. An enabler for high performance in banking and capital markets.*
- *Collateral Management. Unlocking the Potential in Collateral.*
- *Accenture Technology Vision 2012. What it means for Insurance.*
- *Achieving High Performance in Advice-Led Distribution.*
- *Succeeding at microinsurance through differentiation, innovation and partnership.*

## Industria, Consumo, Distribución, Construcción y Transporte

- *Rail 2020.*
- *Más allá de lo tradicional. Creación de nuevas reglas y funciones para el transporte público.*
- *Connected Store. Ofreciendo una > experiencia de compra.*

## Recursos Naturales, Energía y Utilities

- *Actionable Insights for the New Energy Consumer.*
- *Next-Generation Asset Management. Make improved decisions through advanced approaches to transmission and distribution asset analytics.*
- *Ensuring the Flow of Power. New regulations address credit in the wholesale electricity markets.*

## Comunicaciones, Medios y Tecnología

- *Always On. Always Connected. Liderando la creación de un ecosistema digital sostenible.*
- *Mobile Web Watch 2012. Mobile Internet— spawning new growth opportunities in the convergence era.*

## Sanidad y Servicio Público

- *Las tecnologías móviles facilitan la aparición de nuevos modelos asistenciales.*
- *Innovación: el camino hacia una reforma sostenible de los servicios de asistencia sanitaria en España.*
- *La sanidad pública en España.*
- *Comunidad de Madrid: la Historia Clínica Electrónica al servicio del sistema sanitario y de los ciudadanos.*
- *Connected Health in Spain. Along the cutting edge.*

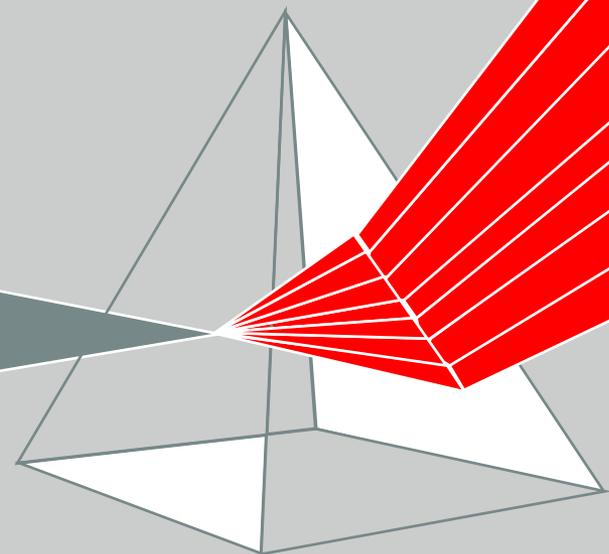
LIDERAZGO EN  
PENSAMIENTO  
Y ACCIÓN

## Fundación de la Innovación Bankinter

Además, como consecuencia de nuestra actividad con la Fundación de la Innovación Bankinter como colaboradores principales, en el 2012 se publicaron dos informes:

- *La educación del siglo xxi.*
- *Tecnologías Sociales.*

NUEVAS IDEAS  
PARA MAXIMIZAR  
EL RENDIMIENTO  
DEL CLIENTE



## 2.8 Premios y reconocimientos

### Reputación y liderazgo

#### Merco Empresas: empresas con mejor reputación

En España, la reputación corporativa de Accenture se refuerza cada año en el *ranking* Merco Empresas, en el que ascendió cuatro posiciones en el 2012, hasta el puesto 31 entre las 100 empresas con mejor reputación en España.

#### Merco Líderes: líderes más reputados de España

El *ranking* Merco Líderes, 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 41 entre los 100 líderes más reputados del país.

#### 'Fortune': empresas más admiradas

En su *ranking* del 2012, *Fortune* reconoce 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.

#### Hay Group: mejores empresas en liderazgo

Accenture ocupa la séptima posición del Global Top 20 Best Companies for Leadership de Hay Group, mejorando un lugar respecto al 2011. Este es el cuarto año consecutivo que Accenture está incluida en esta selecta lista, cuyo objetivo es definir los estándares del liderazgo e identificar a las organizaciones que están invirtiendo en el desarrollo de la siguiente generación de directivos.

#### Interbrand: marcas más valiosas del mundo

La marca *Accenture* ocupa el puesto 43 del *ranking* 2012 de Interbrand, con un valor de 8.745 millones de dólares, un 9 % más que el año anterior.

#### BrandZ Top 100: marcas más poderosas del mundo

En la séptima edición del *ranking* BrandZ Top 100, elaborado por Millward Brown basándose en los resultados financieros y las percepciones de los clientes, la marca *Accenture* adelanta hasta el puesto 45 entre las más poderosas del mundo, avanzando cuatro puestos desde la edición anterior, con un valor de 16.118 millones de dólares.

#### 'Financial Times': mayores compañías del mundo

El FT Global 500, que elabora el *Financial Times*, ha incluido por octavo año consecutivo a Accenture como una de las mayores compañías del mundo.

#### 'Fortune': mayores empresas del mundo

Accenture se incluye en el 2012 entre las 500 mayores empresas del mundo en el *ranking* Fortune Global 500, por undécimo año consecutivo.

#### 'Forbes': compañías de mayor tamaño del mundo

Accenture ha ascendido en el Forbes Global 2000 del puesto 386 al 334 entre las mayores empresas del mundo y ocupa el tercer puesto entre las del sector de servicios de TI.

#### Standard & Poor's y Russell

#### Investments: mayores empresas que cotizan en bolsa

Accenture se encuentra incluida en el índice S&P 100, que reúne a las 100 mayores empresas que cotizan en bolsa en Estados Unidos, y en el Russell 1000 Index, que recoge el rendimiento de las 1.000 mayores empresas estadounidenses.

## Negocio e innovación

International Association of Outsourcing Professionals: mejor proveedor mundial de 'outsourcing'

Por quinto 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 (IAOP).

Microsoft: socio empresarial más reconocido

Accenture ostenta, con Avanade, el mayor número de premios como socio empresarial de Microsoft, una distinción a la que en el 2012 suma reconocimientos en tres categorías diferentes.

SAP: un nuevo SAP Pinnacle Award

Accenture es la empresa más galardonada en los SAP Pinnacle Awards, con un nuevo premio en el 2012, con lo que alcanza un total de 23 desde que se otorgan estas distinciones.

'Actualidad Económica': Pasion>ie, una de las mejores ideas del año

La iniciativa liderada por Accenture y el IE Business School, Pasion>ie, ha sido considerada una de las «mejores ideas del año» por *Actualidad Económica* por su apoyo a los emprendedores.

## Responsabilidad empresarial

Dow Jones y FTSE: mejores políticas de sostenibilidad

Por octavo año consecutivo, Accenture se encuentra entre las empresas incluidas en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y el FTSE4Good Global.

'Corporate Responsibility': empresas con mejor responsabilidad corporativa

Por cuarto año consecutivo, se incluye entre las diez mejores compañías de la lista 100 Best Corporate Citizens que publica la revista *Corporate Responsibility*, en la que ocupa la sexta posición.

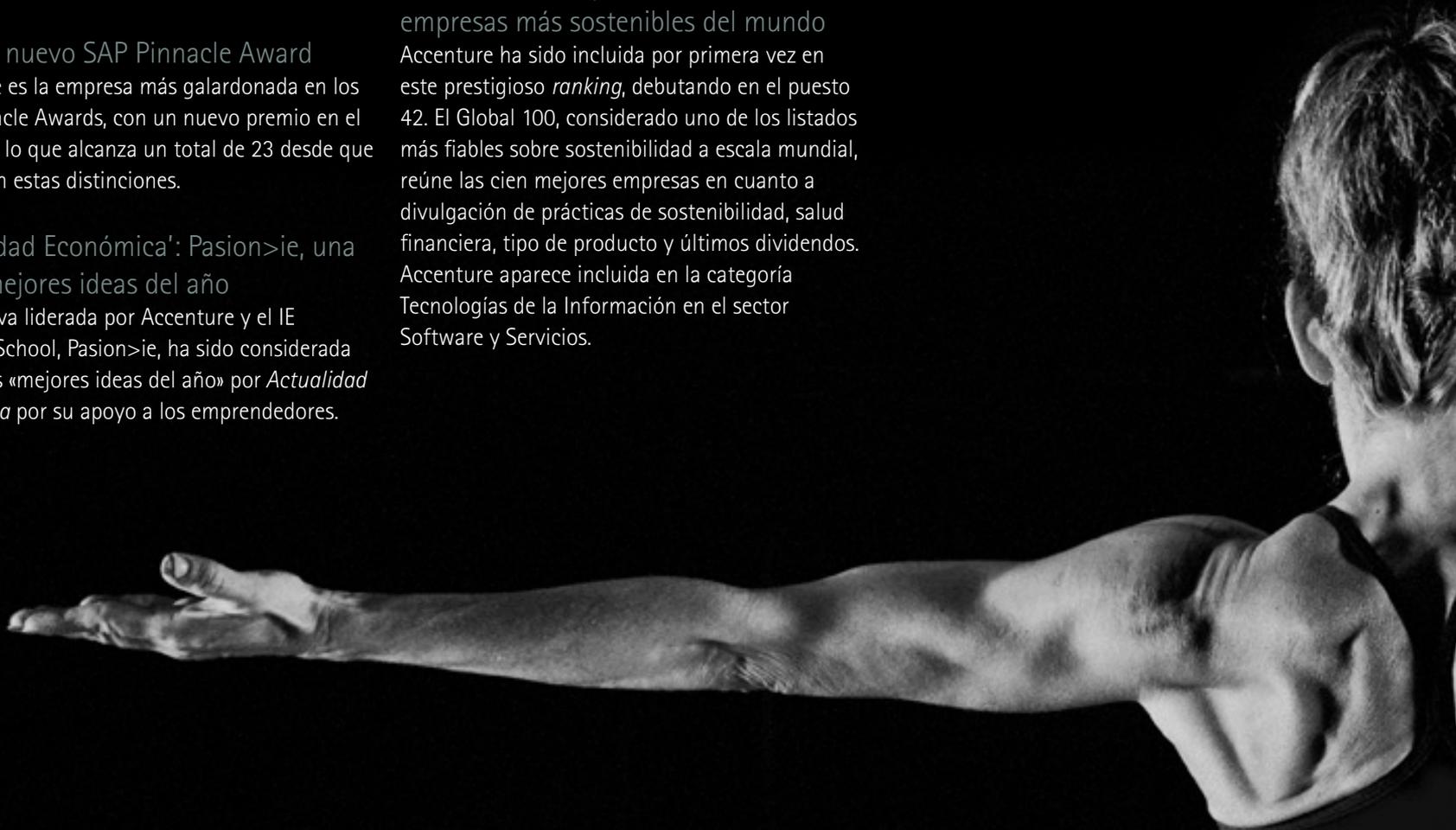
'Ranking' de 'Corporate Knights': las cien empresas más sostenibles del mundo

Accenture ha sido incluida por primera vez en este prestigioso *ranking*, debutando en el puesto 42. El Global 100, considerado uno de los listados más fiables sobre sostenibilidad a escala mundial, reúne las cien mejores empresas en cuanto a divulgación de prácticas de sostenibilidad, salud financiera, tipo de producto y últimos dividendos. Accenture aparece incluida en la categoría Tecnologías de la Información en el sector Software y Servicios.

## Ética

Ethisphere Institute: compañías más éticas del mundo

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



## Acción social

### Fundación Seres: premio a la innovación y al compromiso social

En España, Accenture ha recibido en el 2012 el Premio a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa, otorgado por la Fundación Seres, por su iniciativa *Skills to Succeed*, que ayuda a organizaciones sociales que trabajan en la capacitación de colectivos desfavorecidos para facilitarles su incorporación al mercado laboral.

## Preferida para trabajar

### Merco Personas: empresas mejor consideradas para trabajar

Accenture se mantiene entre las mejores empresas para trabajar en España según la séptima edición del *ranking* Merco Personas, con el puesto 37 entre las 100 empresas incluidas en la clasificación.

### Job and Talent: empresa más deseada para trabajar en España en consultoría tecnológica

En la elaboración de este *ranking* han participado 35.000 jóvenes profesionales. Entre las principales conclusiones que se extraen de los más de un millón de votos contabilizados para realizarlo, destaca que aquellas compañías que más oportunidades y mayor recorrido ofrecen a sus profesionales son las preferidas por los españoles.

### 'Actualidad Económica': mejores empresas para trabajar

En el *ranking* del 2012 de «Las mejores empresas para trabajar» en España publicado por *Actualidad Económica*, Accenture se encuentra en el puesto 48 de las 191 compañías incluidas.

### Universum: mejores empresas según los estudiantes universitarios

Entre los más de 6.000 estudiantes de las 32 principales universidades españolas participantes en el estudio *Universum Top 100 Ideal Employer 2012*, los estudiantes de Ingeniería otorgan a Accenture la posición 40, y los de Administración de Empresas y Económicas, la 30.

### Corporate Research Foundation (CRF) Institute: empresas excelentes por sus políticas de recursos humanos

A través de un minucioso análisis objetivo de las políticas de recursos humanos, el CRF Institute reconoce a Accenture en su estudio *Top Employers* como una de las 49 empresas excelentes para trabajar en España.

### 'Fortune': mejores empresas para trabajar

La revista *Fortune* incluye a Accenture entre las cien mejores empresas para trabajar a escala mundial.

### Great Place to Work: mejores lugares de trabajo

Accenture se encuentra en el puesto 22 de la lista de las mejores multinacionales para trabajar en Europa.

### LinkedIn: empresas más atractivas para los candidatos

Accenture está incluida en el puesto 20 del *Most InDemand Employers* elaborado por LinkedIn, que identifica las empresas de todo el mundo que resultan más atractivas para los posibles candidatos.

### Universum: compañías más deseadas para trabajar

Accenture ocupa el puesto 28 en la lista *The World's Top 50 Most Attractive Employers* de las empresas más atractivas para trabajar en todo el mundo.

## Diversidad e igualdad

### Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: Premios Empresa Flexible

Accenture ha sido galardonada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con el Premio Empresa Flexible en la categoría de Gran Empresa en la undécima edición de los Premios Empresa Flexible, a los que se han presentado un total de 1.880 compañías. El premio reconoce la excelencia del modelo de gestión de Accenture, que favorece el equilibrio de la vida profesional y la personal de sus empleados.

### Comunidad de Madrid: Premios Empresa Flexible

La Comunidad de Madrid ha premiado las políticas de flexibilidad y conciliación de Accenture con un accésit en la categoría de Gran Empresa de los Premios Empresa Flexible.

### Telefónica: Telefónica Ability Award en retención y prevención

Por su esfuerzo en la integración de personas con discapacidad, Accenture ha sido merecedora en el 2012 del Telefónica Ability Award en retención y prevención.

### DiversityInc: líderes en diversidad

Por sexto año consecutivo Accenture se incluye en el 2012 en el puesto 12 entre las 50 mejores empresas del mundo para trabajar y por cuarto año consecutivo entre las mejores 25, según el *ranking* Top 50 Companies for Diversity.

### National Association for Female Executives: apoyo al desarrollo profesional de las mujeres

Accenture se incluye en el Top 50 Companies for Executive Women, que recoge las 50 empresas que más potencian el crecimiento profesional de las mujeres, según la National Association for Female Executives (NAFE).

## Medioambiente

### Interbrand: 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.

### 'Newsweek': empresas más verdes del mundo

En el 2012, el Global 500 Green Ranking de *Newsweek* incluye a Accenture en el puesto 36 entre las empresas más verdes de todo el mundo.

### Carbon Disclosure Project (CDP): respeto del medioambiente

Incluida en el S&P 500 Carbon Disclosure Leadership Index de empresas respetuosas con el medioambiente, Accenture es también líder en el apartado correspondiente al sector de las tecnologías de la información.



# 3

## COMPROMISO CON LOS PROFESIONALES

3.1. La gestión del capital humano, clave para garantizar la sostenibilidad

65

3.2. Los profesionales: nuestro centro

66

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. A todos ellos les debemos la sostenibilidad de nuestro negocio en el tiempo y de ellos depende nuestro posicionamiento. Fruto de esta reflexión surge el propósito de ofrecer una carrera y una formación competitivas en una cultura que fomenta la ética y la igualdad de oportunidades y que es capaz de conciliar el desarrollo del talento profesional con el bienestar de las personas. Accenture es una escuela de profesionales que contribuye al desarrollo sostenible de la sociedad, especialmente por su capacidad de generar empleo de calidad.

## 3.1 La gestión del capital humano, clave para garantizar la sostenibilidad

Accenture, como empresa responsable, ha otorgado siempre la mayor importancia a la gestión de las personas porque el desarrollo del capital humano es el motor de nuestra organización. El resultado de esta gestión es un equipo de profesionales con capacidad para ofrecer las soluciones más innovadoras que la sociedad demanda y que se diferencia en el mercado por su talento y su compromiso.

Nuestro objetivo de dar respuesta a los nuevos requisitos del negocio y de anticiparnos a los futuros escenarios del mercado exige el máximo alineamiento entre nuestra estrategia de negocio y la estrategia de recursos humanos. En este sentido,

nuestro esfuerzo se centra en atraer y retener el mejor talento, ofrecer una carrera y una formación competitiva y diferencial en un entorno seguro y saludable, y defender la diversidad y la inclusión fomentando el diálogo y facilitando la flexibilidad.

La labor del día a día realizada por el departamento de Recursos Humanos se refuerza con el programa y la figura del *human capital & diversity lead*, que tiene la misión de velar por una gestión responsable de las personas a medio y largo plazo. Su estrategia se apoya en el culto a los valores corporativos y al código ético de Accenture, fomentando la diversidad como un valor añadido.

## 3.2 Los profesionales: nuestro centro

En Accenture, nuestros cerca de nueve mil profesionales son el centro de nuestra actividad. Su energía, capacidades, entusiasmo y esfuerzo hacen posible nuestro principal objetivo de negocio: añadir valor para nuestros clientes.

### «Tú eres el centro»...

Así hemos bautizado esta propuesta de valor para nuestros profesionales, porque para Accenture son el activo más importante; porque su dinamismo nos hace ser innovadores y diferenciales y, en definitiva, porque son el centro de nuestro negocio, de nuestro éxito actual y de nuestro futuro.

«Tú eres el centro» es una iniciativa de comunicación interna dentro del área de Recursos Humanos que, de una forma unificada, sencilla y atractiva, incluye todas las ventajas, políticas e iniciativas que desde Accenture ponemos al alcance de nuestros casi nueve mil profesionales. Representada gráficamente como un sistema planetario cuyo centro es el propio profesional, «Tú eres el centro» constituye el sentir de Accenture en relación con sus personas y plasma nuestro compromiso con el valor añadido que les ofrecemos.



## ... «el centro de una compañía con prestigio empresarial»...

Accenture ofrece la experiencia y el prestigio de una compañía global consolidada en más de ciento veinte países. La marca *Accenture* es uno de nuestros intangibles más valiosos y su fortaleza define nuestra estabilidad y seguridad. Este prestigio viene avalado por nuestra red global de clientes, a la que durante este año hemos seguido alimentando con programas dirigidos a mejorar el valor que aportamos:

- **Alumni**, como extensión de nuestra familia a todos los que en algún momento formaron parte de ella. Con más de 2.100 miembros, Alumni facilita la conexión entre antiguos profesionales y les hace partícipes de nuestros estudios y publicaciones.
- **Diversidad**, con un foco muy especial en cuatro grandes áreas:

1. El desarrollo profesional de la mujer se fomenta con programas específicos en liderazgo, progresión de carrera y preparación para llegar a lo más alto y, al mismo tiempo, con la participación activa en redes profesionales de mujeres del país. Nuestro objetivo es apoyar profesionalmente a la mujer, dentro y fuera de Accenture, con diversas iniciativas:

- Seminarios específicos para mujeres, en los que se ofrece preparación para su carrera y futura promoción, como Maximizing Performance Women Client and Centricity.
- Cursos de liderazgo para mujeres, como el programa Developing High Performing Women.
- Foros, 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 (European Professional Women's Network, EPWN).

En este contexto, la igualdad entre hombres y mujeres es una realidad dentro de Accenture, en la que existe 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.

2. La integración del colectivo LGBT (Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales) se impulsa con campañas de concienciación para todos los profesionales y con la creación de una red local LGBT. Su objetivo es crear un ambiente de inclusión en nuestros equipos que garantice la sensibilización de todos hacia este colectivo.
3. En la apuesta por la integración de las personas con capacidades diferentes, Accenture muestra su compromiso con este colectivo a través de la contratación directa e indirecta y el apoyo a otras organizaciones, de modo que entre todos construyamos un mundo profesional sin barreras. Este ha sido un foco importante durante el presente año. Entre otras acciones, hemos firmado un acuerdo con la Fundación ONCE para impartir cursos de formación en tecnologías de la información y así prepararlos para el mercado laboral. Tras esta formación, muchas de estas personas son contratadas por nosotros y, una

vez en Accenture, velamos por proporcionarles todas las herramientas necesarias para que su discapacidad no sea una barrera. Por último, en el 2012 hemos formado a nuestros profesionales en el conocimiento y concienciación de lo que supone la inclusión de este colectivo, facilitando así su integración total en nuestros equipos de trabajo. Todos iguales. Todos diferentes. Accenture celebra el Día Internacional de las Personas con Discapacidad en todas sus oficinas alrededor del mundo. Además, cualquier profesional puede mostrar su compromiso con este colectivo incorporándose al Disability Champions Programme de la International Labour Organization.

4. Continuamos nuestro esfuerzo por minimizar las diferencias culturales, teniendo en cuenta, entre otros, a los profesionales que trabajan en otros países o con responsabilidades internacionales. Nuestros equipos son «mixtos», con integrantes locales y *off-shore*. Esto hace imprescindible que todos y cada uno de nuestros profesionales sepan cómo trabajar con un equipo multicultural, aceptando, respetando y valorando las peculiaridades de cada uno de sus integrantes. El programa Leading a Diverse Workforce, dirigido a directivos, pretende darles a conocer aquellas herramientas que les faciliten la gestión y el liderazgo en equipos en los que la diversidad es una realidad.

## ... «el centro de su carrera profesional»...

Nuestros profesionales nos eligieron para crecer con nosotros. Y nos siguen eligiendo. Prueba de ello es la contratación de casi mil profesionales, cifra especialmente importante en el momento económico que vivimos, con un 54 % de recién titulados, lo que plasma nuestro compromiso con la creación de empleo para los más jóvenes; o las 202 becas concedidas a estudiantes, el 25 % de los cuales han pasado a formar parte de nuestra plantilla. Nos debemos a ellos. Por eso ponemos a su alcance todo lo necesario para que la evolución de sus carreras sea la adecuada para alcanzar sus objetivos:

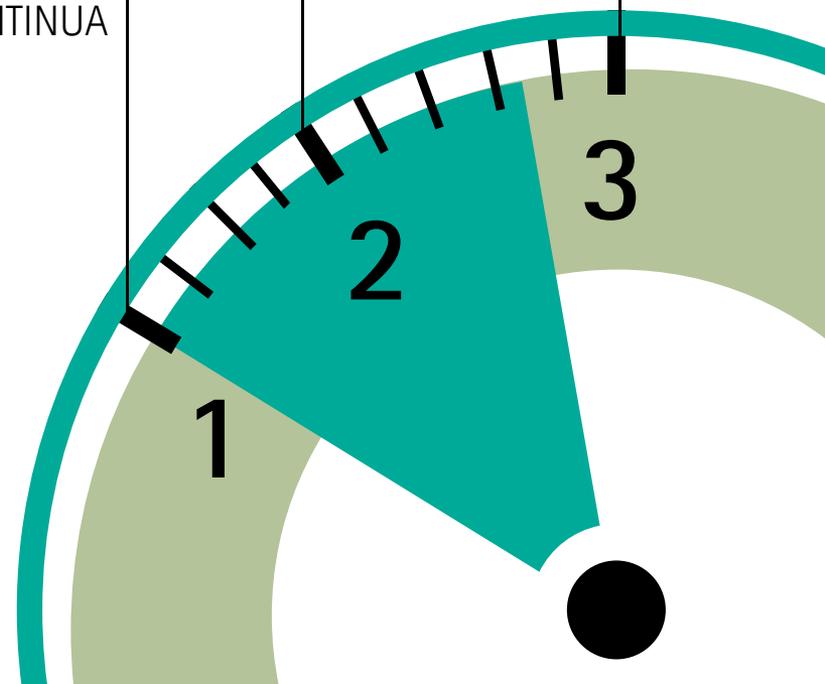
- Un mentor para cada uno de nuestros profesionales, que le guía, le ayuda y le sirve de *sponsor* durante toda su carrera.
- Un sistema avanzado de asignaciones que vela por garantizar la proyección profesional. Este año hemos puesto en marcha la Open Internal Positions, donde se recogen todos los puestos de trabajo disponibles en cualquier punto del mundo, de forma que nuestros profesionales puedan optar por cambiar de puesto en cualquier momento de su carrera.
- Un proceso de evaluación continua que les ayuda a potenciar sus fortalezas y a trabajar aquellos aspectos susceptibles de mejora.

CONTRATACIÓN DE CASI  
**1.000**  
PROFESIONALES  
**202 BECAS**

UN MENTOR PARA CADA UNO  
DE NUESTROS PROFESIONALES

UN PROCESO  
DE EVALUACIÓN  
CONTINUA

UN SISTEMA AVANZADO  
DE ASIGNACIONES



## ... «el centro de su desarrollo profesional»...

Como cada año, la inversión en formación es un capítulo prioritario para Accenture. Dentro de esta línea, hemos certificado nuestro Centro de Alto Rendimiento, dedicado a la formación y divulgación del conocimiento, como Centro Regional de Formación en Europa del Grupo Accenture a escala mundial. En este sentido, acoge desde este año numerosos cursos de formación internacionales, con participantes de todos los países, que permiten exportar y dar a conocer al resto del mundo nuestras capacidades.

La formación se centra en los profesionales del Grupo Accenture de todo el mundo (con un foco especial en Europa), así como en estudiantes de los últimos cursos y en titulados universitarios. Igualmente, la divulgación sistemática de conocimiento sirve para completar los estudios universitarios, actualizar permanentemente a la comunidad empresarial y hacer progresar a la sociedad española.

Adicionalmente, en línea con el concepto de «Tú eres el centro de TU desarrollo profesional», hemos creado el programa FormAcción, que potencia la participación activa de nuestros profesionales en su propio desarrollo y les permite escoger, dentro del amplio catálogo de cursos que ofrece nuestra potente herramienta de formación *online* myLearning, el que más se adecue a sus necesidades profesionales.

En el 2012 hemos dado continuidad a nuestros programas estrella:

- Programa de idiomas, con un foco muy especial en el inglés, donde subvencionamos el 100 % de las clases a todos nuestros profesionales.
- *Masters in Company*, con cuatro cursos en marcha en el IE Business School, a los que acceden diferentes colectivos, desde consultores hasta profesionales del equipo ejecutivo.

- Acuerdos con escuelas de negocios nacionales e internacionales para facilitar el acceso a formación de posgrado más específica y en condiciones ventajosas.
- Escuela de Creatividad, una iniciativa incluida en el programa InnovAcción que pretende revolucionar la forma de aprender las disciplinas creativas utilizando de forma innovadora las nuevas tecnologías. Este centro virtual de formación tiene una estructura diferente que integra aprendizaje, ejercicio, inspiración e ideas, para que el resultado sea una experiencia formativa funcional, lúdica y efectiva.
- Certificaciones, con el objetivo de capacitar a nuestros profesionales en habilidades especializadas y diferenciadoras, relacionadas con cada una de las industrias y con la excelencia en el *delivery*. Además de la formación *online* y presencial, estos programas se completan con la aportación de experiencia contrastada, la evaluación de los conocimientos y la participación de las comunidades asociadas a cada especialización como un canal para compartir y enriquecer el conocimiento.



## ... «el centro del modelo de compensación»...

Nuestra política salarial está compuesta por una remuneración atractiva, en función del desempeño de nuestros profesionales, y un conjunto de beneficios sociales y ventajas personales que ofrecemos a nuestro colectivo:

- Seguro médico con cobertura mixta (cuadro y reembolso) y con cobertura mundial en viajes de empresa, con la posibilidad de escoger entre dos compañías líderes en el mercado.
- Seguro de vida y accidentes para todos los profesionales.
- Servicio de salud en los centros de trabajo.
- Retribución flexible, que permite destinar parte del sueldo a la compra de determinados productos o servicios con un importante ahorro económico y beneficios fiscales.
- Ayudas para planes de pensiones dirigidos a determinados colectivos.
- Plan de compra de acciones ordinarias de Accenture LTD con un descuento del 15 %.
- Posibilidad de acceso a cursos especializados, entre los que se encuentran MBA y programas de desarrollo de directivos.
- Formación continua y subvenciones en cursos de idiomas.
- Tiques de restaurante para algunos de nuestros colectivos.
- Tarjeta American Express corporativa.
- Programa Accenture Care, con beneficios específicos para mejorar la conciliación entre la vida profesional y la personal.
- Programa El Acceso, en el que aparecen ofertas para los profesionales de Accenture en multitud de productos y servicios, desde asesoría legal 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.



Seguro médico con cobertura mixta y mundial



Seguro de vida y accidentes



Retribución flexible



Planes de pensiones



Plan de compra de acciones



Acceso a cursos especializados



Cursos de idiomas



Tiques de restaurante



Tarjeta American Express



Programa Accenture Care



Programa El Acceso



Programa Referral Bonus



## ... «el centro del entorno de trabajo»...

Ponemos las herramientas, tecnologías y políticas a disposición de nuestros profesionales para que, estén donde estén, su trabajo diario sea más fácil y agradable. Entre ellas, facilitamos herramientas colaborativas para eliminar desplazamientos y mejorar la conciliación, la *oficina móvil*, para poder trabajar desde cualquier sitio, con soporte *online* «24x7», y unas instalaciones que cuentan con el mejor equipo tecnológico en un entorno agradable.



## ... «el centro de nuestra salud»...

La salud de nuestros profesionales es un aspecto de máxima prioridad para nosotros. En este sentido, Accenture promueve y apoya iniciativas y acciones encaminadas a mejorar el bienestar y a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable a sus empleados. Para ello 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– en todas las actividades de la compañía.

En esta línea de actuación, Accenture ha obtenido un año más, desde el 2009, la certificación OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Management System) para todas sus compañías y centros de trabajo.

En su compromiso con el bienestar de sus profesionales, Accenture quiere potenciar una movilidad sostenible que minimice los efectos negativos de los desplazamientos diarios sobre la calidad de vida y el entorno de trabajo, aportando una mayor seguridad en los traslados y dando forma a un modelo de transporte más eficiente y acorde a nuestras necesidades. Por este motivo, ha diseñado un Plan de Movilidad Sostenible para todas las compañías que integran Accenture, que en el año fiscal 2012 se ha puesto en marcha en el centro de trabajo de Málaga, pionero en su desarrollo.

Durante el año 2012, nuestro compromiso con la mejora de la salud integral se ha puesto de manifiesto con el programa Tu>Bienestar, diseñado a la medida de las necesidades de nuestros cerca de nueve mil profesionales con el fin de mejorar el lugar de trabajo y para que ayude a nuestros profesionales a incrementar su rendimiento y competitividad laboral.

Un elemento esencial de la cultura preventiva es la formación/información a los empleados. Durante el año fiscal 2012 se han impartido 9.961 horas en prevención de riesgos laborales<sup>1</sup>:

- Curso *online* Spain Health & Safety Training, de obligado cumplimiento para todas las nuevas incorporaciones.
- Curso presencial Formación en Prevención de Riesgos Laborales<sup>2</sup>, de obligado cumplimiento para todos los empleados, con la finalidad de que en cinco años todos hayan recibido formación en esta materia. Con este objetivo, Accenture ha firmado un convenio de colaboración con el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social (centro colaborador de la OMS).

- Cursos teórico-prácticos de primeros auxilios, actuación en caso de emergencias y extinción de incendios.
- Cursos de nivel básico de 50 horas en prevención de riesgos laborales para los representantes sociales.

El modelo de gestión de la actividad preventiva vincula también a clientes y contratistas. En el caso de los clientes, se han coordinado actividades con más de 195 empresas, que suman más de 5.200 trabajadores, y se han establecido procedimientos de actuación específicos en algunos de ellos en coordinación con los Servicios de Prevención. Con relación a los proveedores se han desarrollado procedimientos de coordinación que afectan a más de 190 trabajadores subcontratados.

<sup>1</sup> La formación dada corresponde a los cursos presenciales y *online* de prevención de riesgos laborales y a los cursos específicos de emergencias y primeros auxilios.

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

En lo relativo a la salud, las principales oficinas de Accenture en España disponen de un servicio médico propio, a disposición de todos los empleados, que realiza funciones relacionadas con la vigilancia de la salud (asistencia primaria y de urgencias), la promoción de la salud, la prevención de riesgos laborales, el seguimiento de los accidentes laborales y la formación en primeros auxilios y en reanimación cardiopulmonar básica.

El servicio coordina campañas de salud pública y laboral, haciendo especial hincapié en las patologías que puedan tener relevancia en el medio laboral, con el fin de mejorar la salud y el bienestar de los profesionales de Accenture. Además, tiene constituida un área específica de atención a los profesionales que viajan a países en vías de desarrollo y que por su situación sanitaria requieren consultas individualizadas de asesoramiento en vacunaciones y recomendaciones de protección para la salud, tanto para los profesionales como para sus familias.

Aprovechando las nuevas TIC, el servicio médico presta atención sanitaria y seguimiento de patologías a profesionales desplazados, aplicando las nuevas tecnologías en telemedicina.

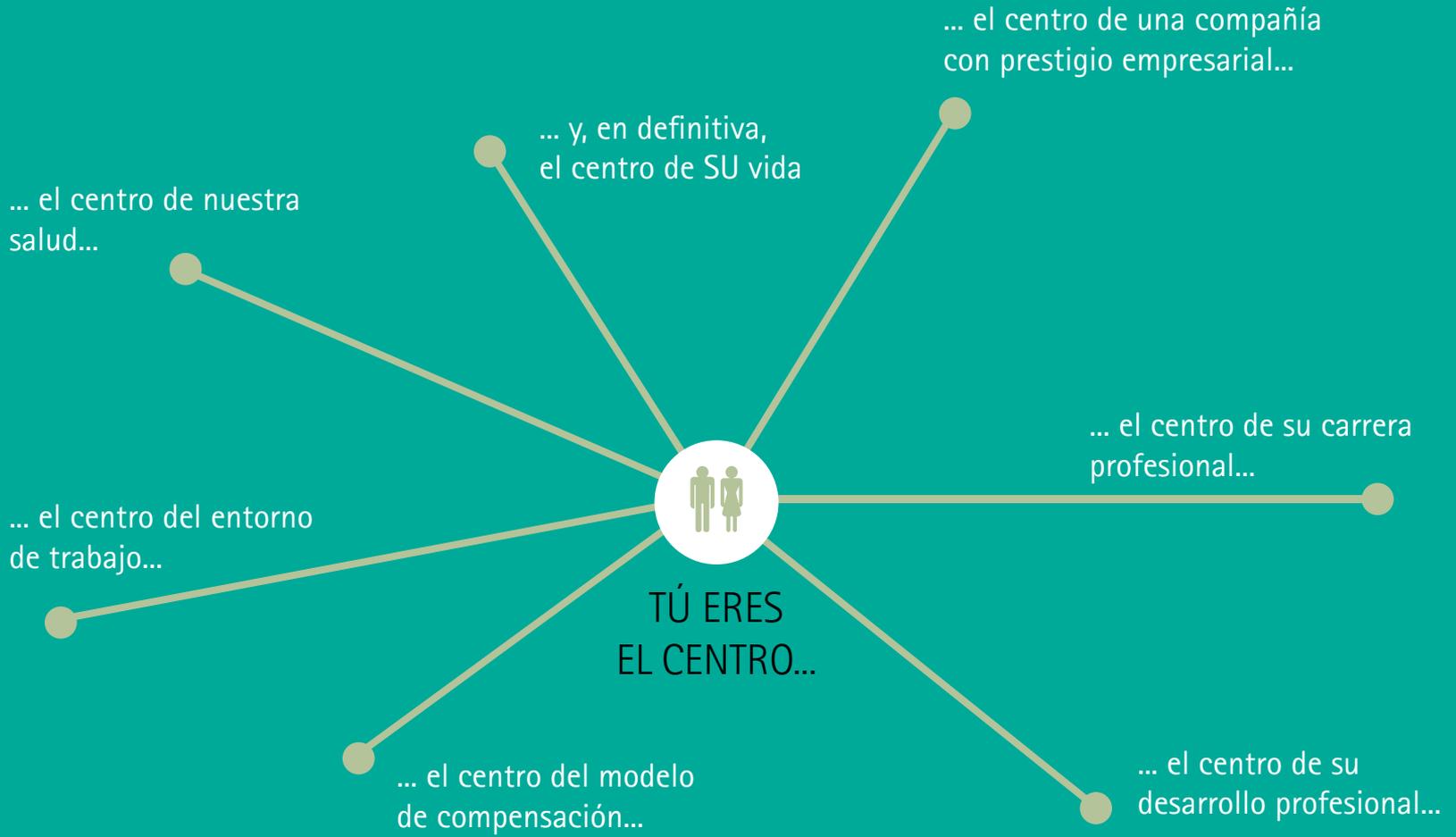
En virtud de la política dirigida a reducir la siniestralidad laboral, se han adoptado medidas y procesos que contribuyen eficazmente a mejorar este capítulo y que han merecido reconocimientos e incentivos por parte de las Administraciones Públicas.



## ... y, en definitiva, «el centro de SU vida»

Seguimos con un foco muy especial en los programas de flexibilidad. Prueba de ello son los reconocimientos externos que hemos obtenido este año: el galardón de Empresa Flexible 2012 de la Comunidad de Madrid y el de Empresa Flexible, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, dentro de la categoría de Gran Empresa.

Nuestro Plan de Conciliación, como herramienta ya consolidada, está en constante revisión para incluir iniciativas que satisfagan a nuestro gran colectivo. Flexibilidad horaria, teletrabajo, mejoras en los permisos de maternidad y paternidad, *compra* de días de vacaciones, programas específicos para verano, excedencias retribuidas... Un amplio abanico de posibilidades para que cada uno de nuestros profesionales pueda elegir qué se adecua mejor a su situación profesional y personal. Para que ellos sean el centro, el centro de nuestro universo.



# 4

## COMPROMISO CON LOS ACCIONISTAS

4.1. Crecimiento rentable sostenible

77

4.2. Transparencia con accionistas e inversores

78

Accenture siempre ha permanecido fiel al principio de mantener la rentabilidad necesaria para garantizar la perdurabilidad del negocio y mostrarse como una inversión atractiva. Es el principio básico de toda empresa con vocación sostenible que cotiza en bolsa. Nuestro empeño en generar valor para los accionistas incrementa nuestro valor en el mercado, convirtiéndose en un ciclo que se retroalimenta y que es la base para afianzar nuestra solidez a largo plazo.

## 4.1 Crecimiento rentable sostenible

En el 2012 Accenture ha continuado fiel a su principio de mantener un crecimiento rentable y sostenible que permita generar valor para los accionistas y crear un entorno de estabilidad para sus empleados. Este compromiso económico lo ha mantenido en un entorno macroeconómico que ha seguido siendo muy complicado tanto en Europa como en España.

Accenture España ha continuado la senda del crecimiento positivo que ya anticipamos en la memoria del 2011. Durante el año fiscal 2012 alcanzó una cifra de negocio de 820 millones de euros (unos 1.089 millones de dólares), lo que supone un crecimiento del 4 %, muy por encima del alcanzado por el mercado de tecnologías de la información en España. Este crecimiento ha venido acompañado de una expansión de la rentabilidad respecto a años anteriores.

Todo ello se ha logrado en un entorno muy competitivo, equilibrando adecuadamente las necesidades de eficiencia de nuestros clientes con una innovadora oferta de valor, un adecuado uso de nuestros recursos y una mejora continuada en la gestión de las infraestructuras de negocio.

Además, Accenture España ha seguido contribuyendo al negocio de la compañía en todo el mundo con la actividad realizada para clientes españoles en el extranjero, que ha generado una cifra de negocio adicional de 236 millones de dólares en este apartado, en línea con años anteriores.

Los países en los que se produce esta actividad con clientes españoles son Brasil, Reino Unido, Alemania, México, Estados Unidos, Argentina, Chile, República Checa, Venezuela, Colombia, Polonia, Francia, Portugal, Canadá, Perú, Rusia, China, Marruecos, Irlanda, Sudáfrica y Ecuador.

4 %

DE CRECIMIENTO

820 MILLONES

DE EUROS

## 4.2 Transparencia con accionistas e inversores

Estos datos nos avalan en 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. Durante el año 2012 Accenture ha vuelto a distribuir dividendos entre sus accionistas y ha alcanzado una revalorización de la acción en el mercado bursátil de Estados Unidos (Dow Jones) del 25 % entre el 31 de diciembre del 2011 y el 31 de diciembre del 2012.

Al ser una compañía que cotiza en Estados Unidos, continuamos informando a los analistas e inversores regularmente. A nivel global, Accenture mostró en el 2012 sólidas cifras de volumen de negocio, crecimiento y rentabilidad: 27.862 millones de dólares anuales de cifra de negocio, un 11 % de crecimiento en moneda local y una expansión en la rentabilidad *diluted earnings per share* del 13 %, que dan prueba de la gran solidez de la compañía a escala global.

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).

Además de las empresas incluidas en el alcance de la memoria (Accenture, S. L., Coritel, S. A., Accenture Outsourcing Services, S. A. y Alnova Technologies Corporation, S. L.), la cifra de negocio en España a la que se hace referencia en este capítulo también incluye a Accenture Holdings Iberia, S. L., Accenture Human Capital Management Solutions, S. L., Avanade Spain, S. L., Neo Metrics Analytics, S. L., Informació i Tecnologia de Catalunya, S. L., Informática de Euskadi, S. L., Customerworks Europe, S. L. y Enguía Web, S. A.



236 MILLONES DE DÓLARES  
CON CLIENTES ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO

# 5

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

5.1. Fundación Accenture

81

5.2. Junto con las instituciones

88

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. Todo ello bajo la temática global *Skills to Succeed*, que favorece la empleabilidad de los más vulnerables. Por otra parte, nuestra activa colaboración con las instituciones más relevantes de los ámbitos académico, cultural y empresarial favorece el avance de la economía española. Todo esto nos permite contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad de la que formamos parte.

## 5.1 Fundación Accenture

*Comprometidos, convencidos y motivados* son las tres palabras que marcan el sentir tanto de Accenture como de sus profesionales:

- *Comprometidos* con el tercer sector a través de todos nuestros programas: consultoría gratuita, donaciones y voluntariado.
- *Convencidos* de que podemos ayudar en la transformación de las organizaciones sociales para que sean entidades de alto rendimiento y de que nuestra iniciativa global *Skills to Succeed* está favoreciendo la empleabilidad e independencia de las personas más vulnerables.
- Y *motivados* para seguir buscando nuevas formas de participación y nuevos canales para que las organizaciones sociales, las Administraciones Públicas y las empresas trabajen de forma conjunta y se maximice el impacto de esta acción en la sociedad.

## Consultoría gratuita

Accenture continúa con el compromiso de donar el 0,5 % de las horas de consultoría que la compañía es capaz de realizar, algo que no solo se cumple año tras año, sino que además se supera. Este año fiscal 2012 la compañía ha donado un total de 84.902 horas, en las que han participado 195 profesionales de Accenture, y de ellas se han beneficiado 26 organizaciones sociales.

Proyectos como el CENTE, con la Fundación ONCE, o Juntos por el Empleo, con la Fundación Compromiso y Transparencia y la Fundación Seres, nos convencen y nos motivan para seguir ofreciendo de forma gratuita al sector social lo que mejor sabemos hacer: nuestra labor de consultoría.

## Centro de nuevas tecnologías con la Fundación ONCE

Con el objetivo de integrar en el mercado laboral a jóvenes con discapacidad dándoles una formación de calidad que les permita el ejercicio de una profesión en el futuro, la Fundación ONCE y la Fundación Accenture decidieron en el 2006 poner en marcha, a través del programa de consultoría gratuita, el Centro de Estudios de Nuevas Tecnologías (CENTE) para personas con discapacidad. Desde ese año se han impartido cursos de .NET y Java y durante el ejercicio 2012 nuestros esfuerzos se han dirigido a poner en marcha una nueva línea de formación en Cobol. En el primer curso, 12 jóvenes han recibido formación y han realizado prácticas en empresas, y 7 de ellos se han incorporado laboralmente a Accenture. Además, se ha comenzado el lanzamiento de otra línea de formación: el analista técnico de datos.

## Juntos por el empleo de los más vulnerables

La Fundación Accenture, la Fundación Compromiso y Transparencia y la Fundación Seres decidieron lanzar un proyecto para impulsar una estrategia colectiva a favor del empleo de los sectores más vulnerables en nuestro país, que involucra a organizaciones del sector empresarial, del sector público y del tercer sector. El objetivo final de la iniciativa es desarrollar proyectos claves para lograr un impacto colectivo con el que dar un paso cualitativo en la mejora de la empleabilidad de estos sectores. Cincuenta organizaciones de diferente índole (empresarial, pública y social) asistieron a la primera jornada organizada, donde se identificaron las líneas de acción prioritarias: formar de acuerdo con las necesidades reales del puesto de trabajo, formar trabajando, facilitar los procesos de intermediación laboral y fortalecer el ecosistema de emprendimiento de las personas más vulnerables. Todo ello con dos temáticas transversales: la medición del impacto y los nuevos mecanismos de financiación.

## Plan de Proximidad de la Cruz Roja

Partiendo de las conclusiones del Plan Estratégico de Empleo que la Fundación Accenture elaboró para la Cruz Roja Española, en el año fiscal 2012 el esfuerzo y la dedicación se han centrado en el análisis y diseño de un canal alternativo de intervención, con y para los usuarios de la organización, llamado Proximidad Local (llegar a más personas con un menor coste, a través del voluntariado). Se está liderando la gestión, desarrollo e implantación de este cambio estratégico con el área de Plan de Empleo, que es pionera en la aplicación del nuevo enfoque metodológico que afectará a toda la Cruz Roja Española. Durante esta fase del proyecto se ha elaborado un catálogo de servicios con su correspondiente documentación para su implantación.

# Programas de acción social con los empleados

El compromiso mostrado por nuestros profesionales en temas de acción social hace que, además de seguir ofreciéndoles nuestros programas ya existentes, sigamos innovando con el fin de que puedan colaborar con las organizaciones sociales no solo con donaciones, sino también con sus conocimientos y su experiencia profesional. A continuación se exponen las principales iniciativas que se han llevado a cabo este año.

## Redondeo de nómina

La Fundación Exit, la Fundación Integra, Médicos sin Fronteras y Unicef son las cuatro ONG que este año han recibido la donación del redondeo de nómina para financiar proyectos sociales en el ámbito de la nutrición infantil y la formación y capacitación de personas en riesgo de exclusión. Gracias a la colaboración de 3.724 empleados y a la aportación de igual valor de la Fundación Accenture, la cantidad total donada ha ascendido a 191.158 euros.

## Emergencias

Un año más, los profesionales de Accenture han respondido de manera extraordinaria a la petición de ayuda que las ONG lanzaron a raíz de la grave crisis alimentaria en los países del Cuerno de África. La donación total fue de 128.047 euros, gracias a la participación de 855 empleados y a la aportación de igual valor por parte de la Fundación Accenture.

## Apoyo a ONG presentadas por personas de nuestra organización

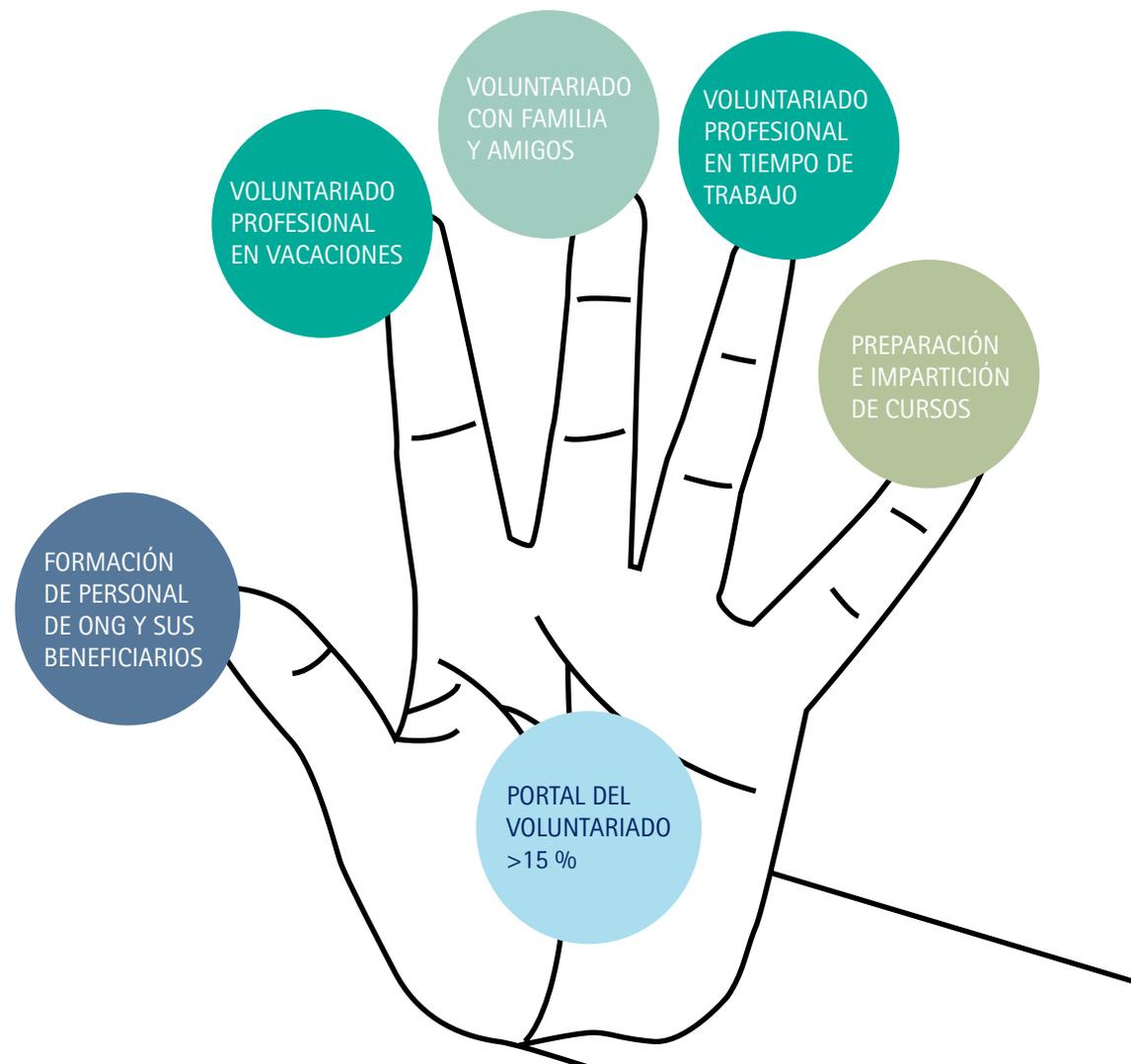
Nuestros profesionales colaboran de manera personal con organizaciones sociales a las que llevamos años apoyando desde la Fundación Accenture. Durante el año fiscal 2012 se han donado 41.665 euros para financiar los 19 proyectos presentados. Además, se han donado 26 equipos informáticos.

# Voluntariado

Desde la Fundación Accenture creemos que el voluntariado es una actividad que complementa las actuaciones que tenemos con las ONG y que nos permite seguir ayudándolas desde otros puntos de vista, a la vez que llena de satisfacción a los profesionales que participan en ellas. Además de actividades en las que compartimos una jornada con nuestros compañeros, familiares y amigos, se promueven otras con una derivada más profesional que nos permiten compartir nuestro conocimiento y experiencia con los que más lo necesitan:

- Voluntariado para la formación de personal de ONG y sus beneficiarios. Veinticuatro profesionales de Accenture han participado impartiendo cursos de ofimática y de habilidades.
- Voluntariado profesional en vacaciones. Por cuarto año consecutivo se ha lanzado esta iniciativa para ayudar a las ONG sobre el terreno. Han participado catorce personas, que han dedicado dos semanas de sus vacaciones de verano a ayudar a tres ONG (Entreculturas, Cáritas y Acción contra el Hambre) en ocho países de Latinoamérica.
- Voluntariado con familia y amigos. Durante este ejercicio se han llevado a cabo dos iniciativas para compartir un día de voluntariado con familiares y amigos, una en Barcelona con la Fundación Catalana de l'Esplai y otra en Bilbao con la Fundación Lurgaia, en las que han participado veinte personas de nuestra organización.

- Voluntariado profesional en tiempo de trabajo. Se trata de una nueva iniciativa que se ha fraguado en este ejercicio y que pretende transmitir a las ONG las buenas prácticas que en Accenture hemos ido adquiriendo con el objetivo de que incrementen el rendimiento de su organización. Este voluntariado especializado, incluido en nuestro programa de S2S, apoyado y practicado desde la dirección, consiste en formación y miniconsultorías de acompañamiento tanto para las organizaciones sociales como para sus beneficiarios finales. Durante este primer año, diecisiete voluntarios han participado en la iniciativa.
- Por último, el Portal del Voluntariado ha incrementado en este último año el número de visitas, con un crecimiento del 15 % en el número de contactos entre nuestros profesionales y las ONG para llevar a cabo una actividad de voluntariado. Esto constituye una prueba manifiesta del creciente interés de nuestros empleados por el voluntariado, lo que, sin duda, nos motiva a seguir ofreciendo nuevos programas y a aumentar el abanico de oportunidades.
- Veintiún voluntarios han ayudado a las ONG en la preparación e impartición de cursos, la adecuación de portátiles, etc.



## Programa de donaciones económicas

Más de un millón de euros han sido donados a través de este programa a organizaciones como la Cruz Roja, Entreculturas, CDI, Fundación Iter, etc. para financiar proyectos sociales que mejoren la formación y la capacitación de personas

desfavorecidas como medio de alcanzar su independencia económica. La cifra donada ha sido, concretamente, de 1.141.022 euros.

## Colaboración con Accenture Internacional

Accenture España sigue involucrada en dos proyectos internacionales mediante la aportación de horas de consultoría gratuita y su participación en la donación económica por parte del Grupo Accenture a escala global.

El primero de ellos, con la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, comenzó en el año 2009 con el objetivo de incrementar y fortalecer las capacidades de la organización relativas al diseño y ejecución de proyectos de mejora de los medios de vida (intervenciones centradas en la creación y el fortalecimiento de capacidades para las personas desfavorecidas de modo que puedan tener un medio de vida sostenible). Durante este ejercicio se ha impartido formación a 2.233 beneficiarios de China, Filipinas, Perú y Haití.

El segundo es un programa de cuatro años de duración para la Fundación Entreculturas y Fe y Alegría, cuyo objetivo es mejorar la formación de los estudiantes de educación técnica de zonas muy desfavorecidas de ocho países de Latinoamérica y facilitar posteriormente su inserción laboral por cuenta propia o ajena. Las líneas más relevantes de trabajo de este proyecto son la puesta en marcha de un servicio de formación en la propia Fe y Alegría capaz de generar y ofrecer cursos *online* que complementen las capacidades para el acercamiento al mundo laboral y el establecimiento de un servicio de inserción laboral y apoyo al emprendimiento. Durante este año fiscal se han formado 8.332 personas en siete países y se han insertado laboralmente 1.604 alumnos gracias al servicio creado en los centros.

# COMPARTIMOS

## A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO



1.375.645 EUROS  
DONADOS

## 5.2 Junto con las instituciones

En el 2012, nuestra activa colaboración con las instituciones más relevantes de nuestro país se ha centrado una vez más en los ámbitos académico, cultural y empresarial, con el objetivo de potenciar el entorno social y económico en el que vivimos y favorecer el avance y el posicionamiento de la economía española.

### Instituciones académicas

Colaboramos con universidades y escuelas de negocios en la potenciación del talento en España y en la más temprana y óptima incorporación de los jóvenes al mundo laboral, así como en el fomento de la investigación académica.

### Colaboraciones docentes y desarrollo de competencias

Contribuimos a formar a los universitarios en el desarrollo de sus competencias profesionales impartiendo talleres sobre trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, etc. Entre otras iniciativas contamos también con nuestro programa de becas Accent on You, para la incorporación de titulados universitarios. Asimismo, nuestros profesionales participan en la formación académica reglada en diversas carreras universitarias y escuelas de negocios.

### Reconocimiento a los mejores

Otorgamos diversos premios a los mejores proyectos de fin de carrera en la Universidad Politécnica de Madrid, en la Universidad Pontificia Comillas, en la Universidad Carlos III, en la Universidad Politécnica de Cataluña y en la Universidad del País Vasco. En la Universidad Complutense de Madrid, Coritel premia los mejores expedientes académicos de la Facultad de Informática. En estos programas también tiene cabida el reconocimiento a la actividad deportiva.

## JUNTO CON LAS INSTITUCIONES

Para impulsar la economía española



## Impulso a la innovación

Como socio colaborador de la Escuela de Excelencia Técnica de Telefónica y de la Escuela de Excelencia Comercial de Telefónica, Accenture colabora cada año en la formación de más de ochocientos profesionales en contenidos de vanguardia sobre innovación tecnológica y comercial. Mantenemos también una estrecha relación con la Universidad de Alcalá, que certifica con títulos propios las formaciones impartidas.

## Compartiendo conocimiento

A través de nuestra *newsletter* trimestral *Compartiendo Conocimiento*, dirigida al mundo académico, hemos continuado en el 2012 aportando información de interés, investigaciones y experiencias prácticas del entorno empresarial.

## Fomento de la investigación y la formación

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 y el Master in Management. La colaboración en la Cátedra en Economía y Gestión de la Innovación de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) es una de las iniciativas en este ámbito para desarrollar investigaciones en torno a la innovación. Por otra parte, Accenture colabora también 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 (UPM). Contamos, igualmente, con el Aula Accenture de Empresa en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la UPM.

## Foros de reflexión

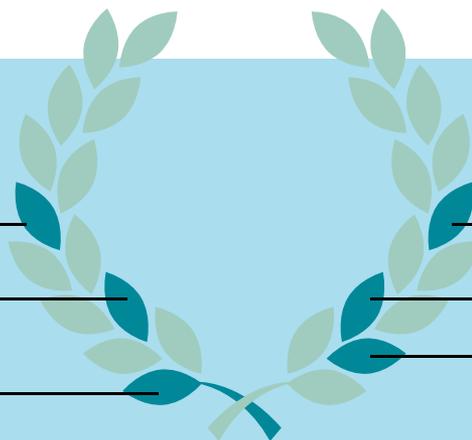
Durante el año 2012 nuestros profesionales han mantenido su participación en diversos foros de reflexión, como el Foro de Liderazgo Empresarial y el Aula de Dirigentes del IE Business School. Además, hemos continuado nuestra colaboración, iniciada a comienzos del 2011, con la Deusto Business School y el diario *El Correo* en la organización del Foro Liderazgo Euskadi, dirigido al entorno empresarial vasco.

### INSTITUCIONES ACADÉMICAS

Innovación

Reconocimiento

Capacidades y competencias



Conocimiento

Investigación y formación

Reflexión

## Instituciones culturales

En nuestro compromiso por impulsar los principales motores de avance e innovación social, la cultura constituye otro de los focos de atención de Accenture. Entre las instituciones con las que colaboramos se encuentran las siguientes:

- Museo Guggenheim Bilbao.
- Museo Thyssen-Bornemisza.
- Teatro Real de Madrid.
- Fundación Albéniz.

## Instituciones empresariales

La identificación y creación de oportunidades forma parte de la esencia de negocio y razón de ser de Accenture, a cuyo objetivo contribuye sin duda nuestra colaboración con más de treinta instituciones empresariales a escala estatal, autonómica y local:

- ACEC (Asociación Catalana de Empresas Consultoras).
- adigital (Asociación Española de la Economía Digital).
- AEC (Asociación Española de Empresas de Consultoría).
- AmChamSpain (Cámara de Comercio de Estados Unidos en España).
- American Business Council.
- 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).
- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección).
- Asociación de Marketing de España.
- Asociación de Periodistas Parlamentarios.
- Asociación Española de Anunciantes.
- ASSET (Asociación Española de Financieros de Empresa).
- AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España).
- AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).
- Barcelona Global.
- Cámara de Comercio e Industria de España e 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.
- DBS (Deusto Business School).
- DIRCOM (Asociación de Directivos de Comunicación).
- FEEX (Foro Español de Expatriación).
- Foro de Liderazgo Empresarial del Instituto de Empresa.
- Fundación Seres (Sociedad y Empresa Responsable).
- Fundéu BBVA.
- Innobasque (Agencia Vasca de la Innovación).
- Instituto de la Ingeniería de España.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información).

### INSTITUCIONES CULTURALES



MUSEO GUGGENHEIM BILBAO  
MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA  
TEATRO REAL DE MADRID  
FUNDACIÓN ALBÉNIZ

### INSTITUCIONES EMPRESARIALES



**>30** INSTITUCIONES  
EMPRESARIALES A ESCALA  
ESTATAL, AUTONÓMICA Y LOCAL

# Medios de comunicación

El respeto mutuo, la estabilidad en el tiempo, la personalización y el compromiso constituyen los pilares básicos de la relación de Accenture con los medios de comunicación. Un equipo de profesionales altamente especializado garantiza la fluidez, la confianza y la credibilidad necesarias en esta relación.

## Estrategia y desempeño

Accenture España viene recibiendo el reconocimiento del estudio *KAR* a su desempeño en comunicación, en cuyas dos últimas ediciones 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».

## En busca del titular más deseado

Desde hace tres años, a modo de desafío navideño, Accenture convoca a todos los periodistas para que escriban su titular más deseado, el que les gustaría ver publicado a lo largo del nuevo año. Hemos recibido casi cien titulares que versan sobre el final de la crisis, el esperado crecimiento, la mejora del sector profesional, el descubrimiento de la vacuna contra el cáncer... Entre todos ellos, Accenture sortea varios iPads para acercar aún más la tecnología a los profesionales de la información.

## Un premio de prestigio

El Premio de Periodismo Accenture celebró en el 2012 su decimotercera edición, con lo que ya cuenta en su haber con cerca de siete mil trabajos, presentados por casi tres mil periodistas. Desde hace seis 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 ese tiempo se han donado más de 32.000 euros a esos proyectos sociales.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Respeto

Estabilidad



Personalización

Compromiso

6.1. Nuestro método

93

6.2. Principales resultados

96

# 6

## 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. Esto es la semilla de la diferenciación que nos hace más competitivos hasta el punto de convertirse en un seguro de sostenibilidad.

## 6.1 Nuestro método

En Accenture utilizamos un método para desarrollar y ejecutar nuestro programa de innovación que consiste en respondernos a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué queremos o necesitamos innovar?
- ¿Cómo vamos a hacerlo?
- ¿Qué acciones específicas tenemos que poner en marcha?

### ¿Por qué?

El entorno actual es extremadamente exigente, lo que quiere decir que Accenture tiene que ayudar a sus clientes a tener éxito. Eso implica ayudarlos a generar rápidamente nuevos productos y servicios, nuevos modelos de negocio y nuevas formas de operar.

### ¿Cómo?

Toda nuestra actividad se asienta en dos pilares, a los que denominamos «Siendo hacedores del ecosistema» e «Identificando y desarrollando el talento innovador».

Con respecto al primero de ellos, tenemos la capacidad de crear un ecosistema rico en el que las ideas encuentren los recursos (dinero, demanda...) y viceversa, conectando personas e intereses. Hoy en día, desarrollar esta clase de ecosistema no es un asunto de oportunidad, sino de necesidad, especialmente en el contexto actual.

Con relación al segundo, «Identificando y desarrollando el talento innovador», somos casi nueve mil profesionales en España que trabajamos para todas las industrias y en todas las facetas de una organización. Nuestro potencial es único, difícilmente alcanzable por nuestros competidores y reconocido por nuestros clientes y colaboradores. A todo ello se une el hecho de estar presente en más de 120 países con más de 257.000 profesionales, lo que supone una ventaja competitiva para la innovación.

# ¿Qué?

Las acciones específicas que diseñamos para responder a las necesidades identificadas se estructuran en torno a los dos pilares descritos.

## Primer pilar

Con relación a este pilar, «Siendo hacedores del ecosistema», la actividad de Accenture se desarrolla en cuatro ámbitos:

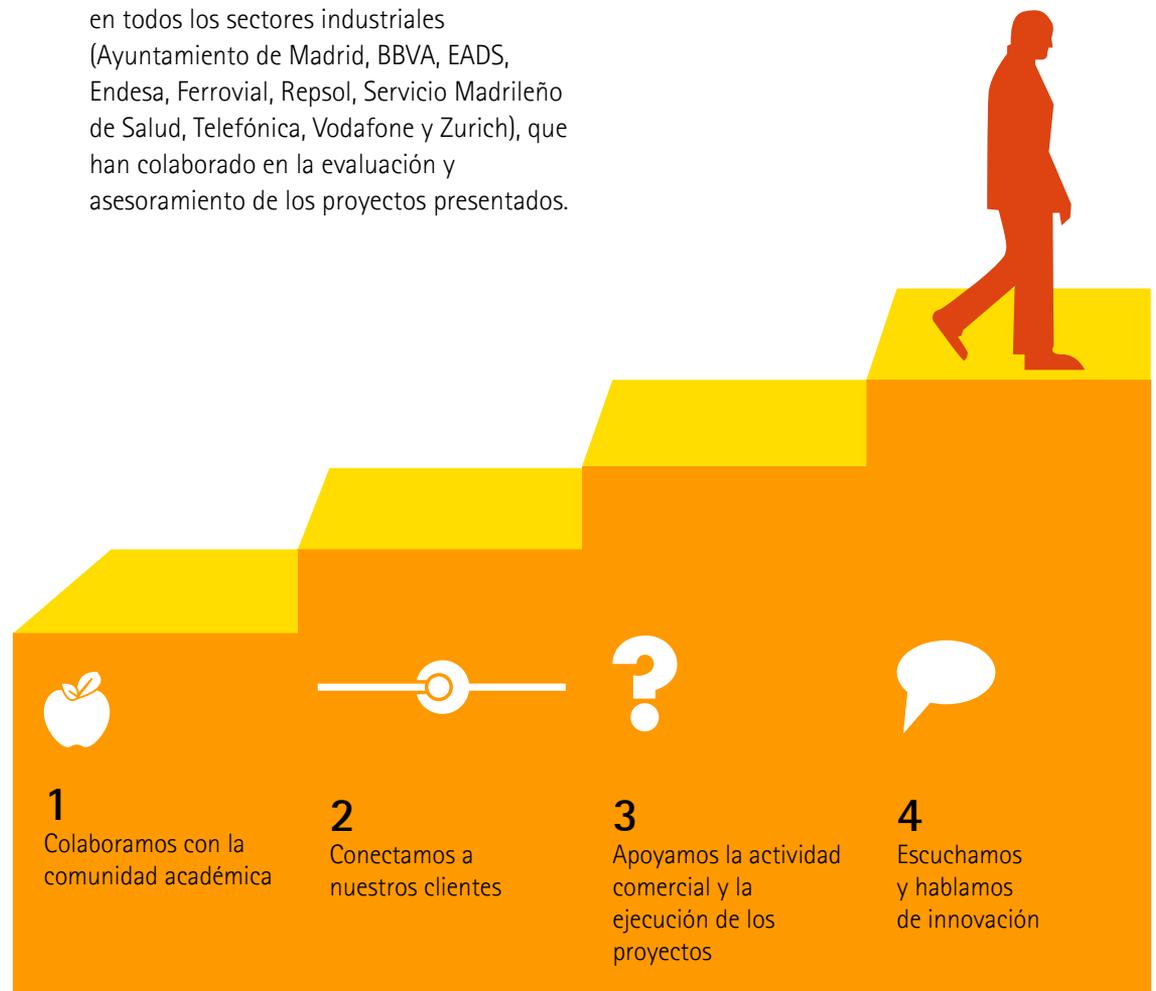
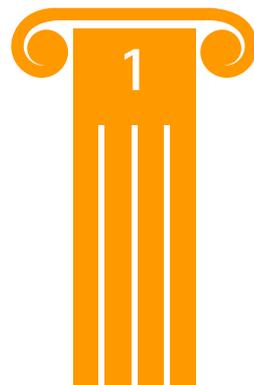
### 1. Colaboramos con la comunidad académica:

- A través de su programa de máster y doctorado, la Cátedra UAM-Accenture en Economía y Gestión de la Innovación acerca la innovación a un número cada vez mayor de estudiantes de posgrado.
- Por medio del Programa de Creación de Empresas de la Universidad Politécnica de Madrid, fomentamos el emprendimiento que surge en esta universidad, principalmente evaluando sus soluciones, ampliando su espectro de uso y apoyando su comercialización con nuestro conocimiento del mercado y nuestra experiencia en venta.

### 2. Conectamos a nuestros clientes (en su mayoría, grandes corporaciones) con la comunidad más innovadora (emprendedores, investigadores, centros de I+D+i...):

- Pasion>ie, pasión por innovar y emprender, es una competición anual de proyectos empresariales de base tecnológica que dan respuesta a tres temas de interés general en España: la sanidad del futuro, la ciudad del futuro y la distribución comercial del futuro. Accenture y el IE Business School son los promotores de esta iniciativa, a la que se han sumado en su primera edición instituciones públicas y empresas privadas de primer nivel en todos los sectores industriales (Ayuntamiento de Madrid, BBVA, EADS, Endesa, Ferrovial, Repsol, Servicio Madrileño de Salud, Telefónica, Vodafone y Zurich), que han colaborado en la evaluación y asesoramiento de los proyectos presentados.

- A través de la iniciativa Innovation Marketplace, Accenture formaliza su colaboración con empresas innovadoras, muchas de ellas *start-ups* y *spin-offs* surgidas en el seno de las universidades españolas. En la actualidad tiene acuerdos firmados con un amplio número de empresas, y esta cifra va aumentando cada mes. Con ellas ofrecemos a nuestros clientes las soluciones más innovadoras, al tiempo que ayudamos a los emprendedores a monetizar su actividad y, por tanto, a dar sentido a su actividad empresarial.



3. Apoyamos la actividad comercial y la ejecución de los proyectos:

- Incorporamos soluciones innovadoras en las propuestas a nuestros clientes.
- Consolidamos tecnologías como *cloud computing*, *big data*, *analytics*, *smart networks* y *mobility*, entre otras.
- Ofrecemos las capacidades de nuestra red global de innovación, con más de treinta centros, algunos multisectoriales y otros especializados en industrias y tecnologías. Algunos de ellos se encuentran en España, como los de *mobility* y *analytics*.
- Ayudamos a nuestros clientes a implantar una gestión integral de la innovación que incluya transformación cultural (comunicación, formación y compromiso), posicionamiento de marca, innovación abierta y gestión de la cartera de proyectos.

4. Escuchamos y hablamos de innovación:

- Participamos en foros y eventos de innovación sectoriales y multisectoriales.
- Publicamos estudios que permitan una comprensión pública de la innovación.
- Difundimos nuestra actividad de innovación a través de la publicación de un informe anual específicamente dedicado a esta materia.

## Segundo pilar

Con relación al segundo pilar, «Identificando y desarrollando el talento innovador», ponemos en marcha diferentes iniciativas:

- Comprometemos a las personas en la potenciación de una inteligencia colectiva (Innovation Bottom-Up). Para ello, contamos con todos los profesionales de Accenture España para que aporten soluciones a desafíos de negocio, de eficiencia interna y de liderazgo de personas en un espacio colaborativo propio para la gestión de ideas denominado *Grapevine* (viñedo).
- Desarrollamos el ADN de la innovación a través de la identificación de competencias clave tales como la creatividad y la colaboración. Este año hemos consolidado nuestra Escuela Online de Creatividad y seguimos certificando en creatividad a nuestros *innovation champions*.
- Comunicamos todas las iniciativas a través de una *intranet* de innovación, que actúa como punto de encuentro para los empleados, y de un boletín de noticias bimensual.
- Recompensamos a los profesionales más innovadores con experiencias que impulsen su desarrollo personal y los animen a pensar *out of the box*, es decir, a pensar de forma creativa.



Comprometemos a las personas en la potenciación de una inteligencia colectiva



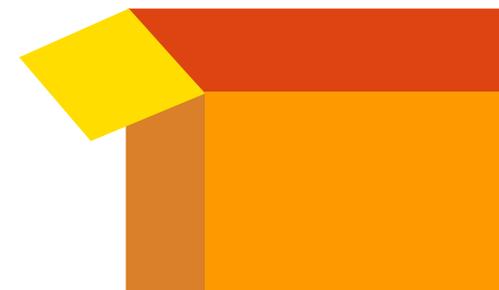
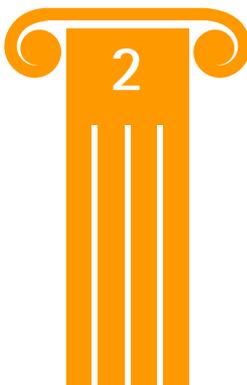
Desarrollamos el ADN de la innovación



Comunicamos a través de una 'intranet' de innovación



Recompensamos a los profesionales más innovadores



## 6.2 Principales resultados

Este año se han conseguido nuevos logros y se han consolidado los de años anteriores.

### Primer pilar

En lo que respecta al primer pilar, «Siendo hacedores del ecosistema», podemos destacar los siguientes hitos:

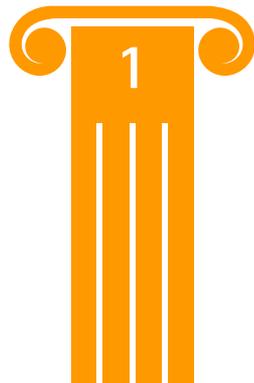
- Casi 30 clientes de todos los sectores industriales se han involucrado en el programa InnovAcción desde su lanzamiento, hace tres años.
- El programa Pasion>ie recibió 11.000 visitas en su espacio virtual [www.pasionie.com](http://www.pasionie.com), se registraron 300 emprendedores y más de 100 proyectos entraron en la competición.
- Más de 30 empresas ya están asociadas a nuestro Innovation Marketplace.
- Más de 80 visitas se han recibido en el Demo Center de Madrid, 10 de ellas internacionales.

### Segundo pilar

Con relación al segundo pilar, «Identificando y desarrollando el talento innovador», podemos resaltar varios logros a lo largo de estos tres últimos años:

- En nuestro programa Bottom-Up han participado más de 4.500 usuarios, se han aportado casi 2.000 ideas y se han emitido casi 9.000 votos. Desde su inicio se han lanzado más de 30 desafíos a los profesionales.
- Más de 900 profesionales se han registrado en la Escuela Online de Creatividad; de ellos, más de 800 son activos y 100 *innovation champions* han recibido la certificación en creatividad a través de jornadas presenciales.
- Nuestra *intranet* de innovación recibe una media de casi 400 visitas mensuales.

Para más información, visite nuestra página web <http://www.accenture.com/es-es/company/overview/Pages/programa-innovacion.aspx>.



**INNOVACIÓN**  
CON CLIENTES

**'MARKETPLACE'**  
CON EMPRESAS ASOCIADAS

**PASION>IE**  
11.000 VISITAS

**DEMO CENTER**  
TOCANDO LA INNOVACIÓN



## BOTTOM-UP

>4.500 USUARIOS

## ESCUELA ONLINE DE CREATIVIDAD

>900 PROFESIONALES

## 'INTRANET' DE INNOVACIÓN

CERCA DE 400 VISITAS MENSUALES

2

# 7

## COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

7.1. Enfoque de gestión

99

7.2. Programas ambientales

100

7.3. Implicación de los grupos de interés

105



La sensibilización de todos los grupos de interés en el cuidado del medio y la implantación de programas dirigidos a reducir el impacto sobre el entorno están integradas en el día a día de Accenture. Son requisitos ineludibles para cualquier empresa con vocación de sostenibilidad. Además, el uso eficiente de los recursos nos ayuda a ser más rentables.

## 7.1 Enfoque de gestión

Accenture desarrolla un modelo de negocio basado en la sostenibilidad, considerada en su sentido más amplio, trabajando de forma proactiva tanto en la mitigación de los impactos sobre el entorno como en la sensibilización ambiental de todos sus grupos de interés.

El Sistema de Gestión Ambiental de Accenture engloba todas las actividades relacionadas con la gestión y las buenas prácticas en materia de medioambiente que se llevan a cabo en nuestros centros de trabajo, siguiendo los compromisos del Plan Director de Responsabilidad Empresarial y los principios de medioambiente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Año tras año, avanzamos en el desarrollo de nuestra actividad profesional de forma respetuosa con el medioambiente, valor que forma parte de la cultura de nuestra empresa.

Con la intención de minimizar el impacto ambiental de la actividad desarrollada por Accenture se toma la decisión de desarrollar un sistema de gestión ambiental. Es entonces cuando se definen e implantan los procedimientos necesarios para conseguir los certificados, gestionar los programas de medioambiente y

rendir cuentas ante la alta dirección. De esta manera, nos aseguramos de que se tendrán en cuenta criterios ambientales en el proceso de toma de decisiones al más alto nivel.

En el 2005, Torre Picasso se convierte es la primera oficina de Accenture de todo el mundo que consigue el certificado ISO 14001 de medioambiente y en el año 2008 este certificado se extiende a los restantes centros de trabajo en España: La Finca (Pozuelo de Alarcón, Madrid), Diagonal (Barcelona), Sant Cugat del Vallès (Barcelona), Málaga, Bilbao, Valencia y Zaragoza. El alcance de esta certificación engloba a Accenture, Coritel y Accenture Outsourcing Services.

Posteriormente, la organización mundial desarrolló un programa global de medioambiente en el que participan todas las oficinas españolas y en el que hemos tenido la oportunidad de compartir nuestro conocimiento y nuestra experiencia pionera con el resto de los países.

## 7.2 Programas ambientales

El Sistema de Gestión Ambiental de Accenture engloba actuaciones en materia de sensibilización ambiental, consumo responsable de recursos, gestión de residuos y control de emisiones y se enmarca dentro de los compromisos adquiridos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual nuestra firma se adhirió en el año 2010.

Con el propósito de asegurar la consecución de los objetivos y de controlar los aspectos ambientales más significativos, en Accenture se implantan los programas que se exponen a continuación.

### Control del consumo de recursos

Dada la actividad desarrollada en las oficinas de Accenture, los principales recursos que se consumen son energía, papel, agua, equipos informáticos y móviles. El Sistema de Gestión Ambiental tiene procedimientos específicos dirigidos a cuantificar periódicamente y controlar el consumo de dichos recursos.

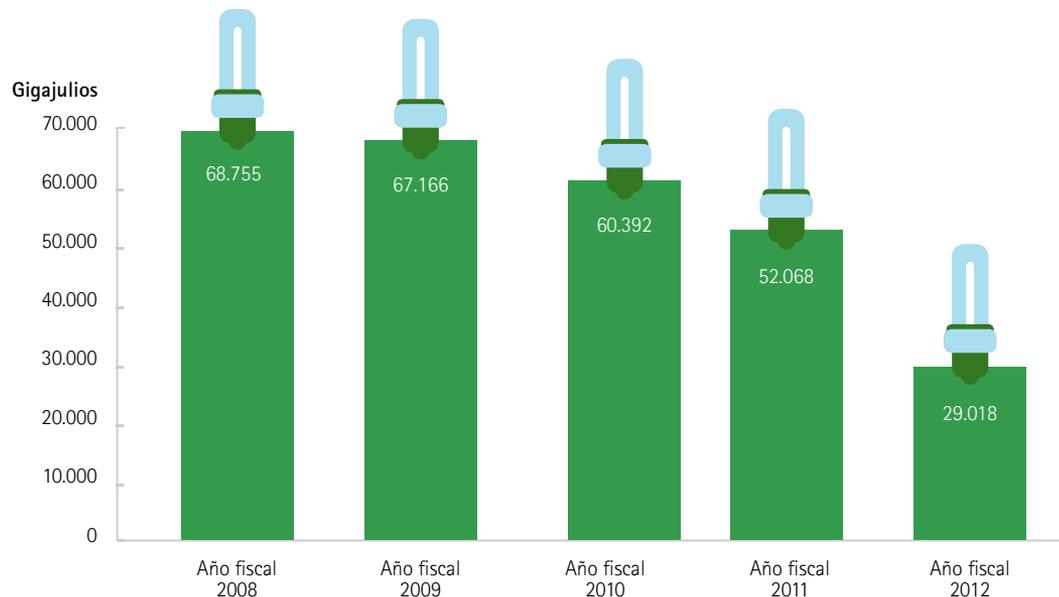
#### Energía

El principal consumo energético de Accenture corresponde a la energía eléctrica, que procede en su totalidad de fuentes energéticas externas a la organización, y su distribución corresponde al *mix* de generación energética nacional. En esta línea, el 32,19 %<sup>1</sup> de la energía consumida durante el año fiscal 2012 en nuestras oficinas procedió de energías renovables.

Por otra parte, durante el año 2012 cabe destacar la presencia de tecnologías REM (*Remote Energy Monitoring*) en la mayoría de las oficinas de todo el mundo. De esta manera, más de 150 contadores inteligentes transmiten datos de consumo energético de distintos países, incluida España, en tiempo real. Toda esta información se recoge en una herramienta central que monitoriza de forma constante estos datos con el fin de detectar desviaciones en el consumo eléctrico y, de esta forma, establecer medidas correctoras.

En el gráfico adjunto se puede apreciar la evolución de los cinco últimos años y el ahorro del 55,73 % que se produjo en el ejercicio 2012 con respecto al ejercicio 2011.

#### Consumo de energía



## Papel

El consumo de papel está directamente relacionado con el desarrollo de nuestra actividad; por eso constituye uno de nuestros impactos más 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, que 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. Adicionalmente, durante el año 2012 se han comprado cuadernos de papel 100 % reciclado.

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, el envío de la mayoría de las comunicaciones internas en formato electrónico.

Con este tipo de iniciativas, este año hemos conseguido un ahorro de más del 21 % con respecto al año 2011.

## Agua

El suministro de agua de todos nuestros centros de trabajo procede de las redes municipales de abastecimiento correspondientes y su destino comprende únicamente usos de oficina (dispensadores, aire acondicionado, aseos, cafeterías, etc.). De este modo, las aguas residuales generadas son canalizadas hasta las redes municipales de saneamiento.

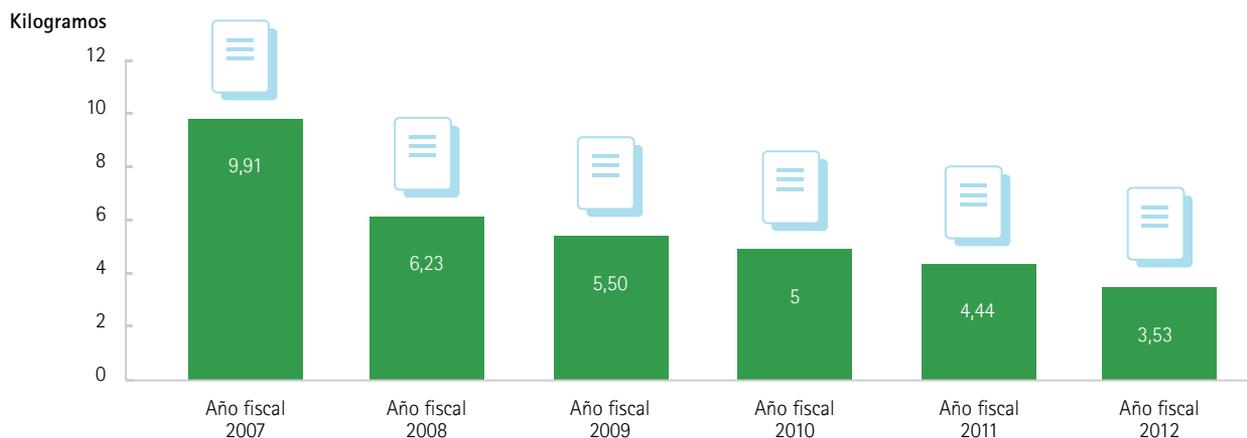
Aunque el consumo de agua no es un aspecto significativo en nuestra actividad, en España estamos especialmente sensibilizados con el uso responsable de este recurso. Con el fin de minimizar el consumo de agua, todos los grifos de los centros de trabajo disponen de perlizadores; además, se ha desarrollado una campaña específica de comunicación para el consumo responsable de agua.

Durante el año fiscal 2012 se ha conseguido una reducción del consumo de agua de más del 35 % respecto al año 2011.

## Equipos informáticos y móviles de empresa

La actividad que lleva a cabo Accenture hace relevante la compra de ordenadores y móviles de empresa, cuyo número ascendió en el año 2012 a 2.194 y 2.130, respectivamente. Por este motivo, a través del Programa de Control de Consumos se hace el seguimiento de la compra de estos equipos.

## Compra de papel/empleado



# Gestión de residuos

Dentro del Sistema de Gestión Ambiental de Accenture destaca el programa Reducción, Reciclaje y 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 aquellos 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. Dentro del programa de gestión de residuos existen procedimientos específicos para las categorías que se exponen a continuación.

## Residuos urbanos

Dada la actividad de Accenture, los residuos generados en nuestros centros son principalmente residuos urbanos. Por este motivo, todos nuestros centros disponen de contenedores de recogida selectiva de papel, envases y resto de los residuos para su separación en origen. Los residuos susceptibles de reciclaje (papel y envases) son recogidos y tratados por gestores autorizados.

## Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

Los ordenadores y los móviles son las herramientas de trabajo de todos nuestros profesionales, por lo que la gestión de sus residuos merece una especial atención.

Así, Accenture reutiliza los equipos informáticos mediante su donación a la Fundación Bip Bip. En caso de que esta medida no sea posible, se recurre al reciclaje a través de proveedores que llevan a cabo una gestión responsable de estos residuos después de su vida útil. Durante el año fiscal 2012 se han donado 26 equipos y se han reciclado 1.909.

Por otra parte, 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 tiene dos grandes objetivos: el fomento de la acción social y el cuidado del medioambiente. Durante el año fiscal 2012 se han entregado 1.476 móviles.

## Fluorescentes, pilas y tóneres de impresión

En nuestros centros de trabajo también se generan residuos de carácter peligroso, como los tubos fluorescentes, que son almacenados para su posterior tratamiento por gestores autorizados según la legislación ambiental vigente.

Durante el año fiscal 2012 se han reciclado 412 kilogramos de tubos fluorescentes en los centros de trabajo de Pozuelo de Alarcón, Sant Cugat y Diagonal.

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 consumo interno como las que consumen a título personal nuestros profesionales.

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 energía y 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, mientras que 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 a través del consumo eléctrico y del transporte de los profesionales.

El objetivo de este programa es reducir estas emisiones mediante un uso racional de la energía en las oficinas y el control de los desplazamientos de los empleados.

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.

Por ello, las principales medidas destinadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestras oficinas se vienen centrando en los últimos años en la actuación sobre los consumos energéticos y los viajes de trabajo.

Como se ha indicado anteriormente en el apartado «Energía», Accenture favorece la instalación de equipos de bajo consumo energético, la presencia de tecnologías REM y la sensibilización de todos sus profesionales respecto al consumo responsable de energía eléctrica.

En lo que respecta a los viajes de empresa, durante el año fiscal 2012 Accenture ha continuado potenciando el uso de nuevas tecnologías que contribuyen a lograr una mejor comunicación entre los profesionales y una mayor eficiencia y productividad de la organización.

Estas medidas y otras herramientas, como las videoconferencias, las salas de telepresencia, las aplicaciones de comunicación, etc., permiten reducir el número de viajes de nuestros profesionales y los desplazamientos, con el consiguiente ahorro en costes, en tiempo y en emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte. En esta línea cabe destacar la implantación del Plan de Movilidad que se está llevando a cabo en Accenture.

Desde el año 2008, la organización global es miembro de Carbon Disclosure Project (CDP), una organización independiente sin ánimo de lucro que cuenta con la mayor base de datos del mundo relacionada con información corporativa relativa al cambio climático.

A través de este organismo, Accenture facilita toda la información sobre el desempeño de la organización en materia de cambio climático y cómo afronta los riesgos de este impacto, lo que aumenta la transparencia de la información medioambiental para todos sus grupos de interés.

### Datos de todo el año fiscal 2012

	Videokonferencia	RoundTable	Telepresencia	EX90
Torre Picasso	63	190	574	0
La Finca 2	81	381	233	107
La Finca 10	30	87	0	0
Bilbao	19	49	115	0
Diagonal	69	122	348	0
Sant Cugat	13	60	0	0
Málaga	23	93	0	20

## 7.3 Implicación de los grupos de interés

Accenture promueve la sensibilización medioambiental entre sus principales grupos de interés.

### Formación y comunicación ambiental a los empleados

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

- La difusión periódica de comunicaciones internas entre todos los profesionales sobre los objetivos, los resultados alcanzados y las buenas prácticas ambientales.
- La colocación de carteles en sitios estratégicos de los centros de trabajo, como zonas de impresión, cafeterías, baños, salas y despachos, con mensajes específicos para cada uno de esos lugares.

- La divulgación del Sistema de Gestión Ambiental, a través de un portal interno de medioambiente que cuenta con un buzón de consultas y sugerencias.

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.

### Contratación sostenible

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.

Como prueba de este compromiso, Accenture incluye en su cuestionario de homologación de proveedores, además de otros requisitos, distintos criterios ambientales, entre los que destacan los siguientes:

- Disposición de política ambiental.
- Cumplimiento obligatorio de la legislación ambiental aplicable.
- Presentación de certificaciones de medioambiente.
- Aceptación de la política ambiental de Accenture.

8.1. En España	107
8.2. Promovemos la sostenibilidad en nuestra cadena de valor	108
8.3. Hitos: objetivos y programas	110
8.4. Nuestros retos	111

# 8

## 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. Invertir en proveedores que comparten nuestros valores y principios es fundamental para evitar riesgos para nuestra reputación que pueden poner en peligro la sostenibilidad de nuestro negocio, sin olvidar la contribución al desarrollo económico y social que supone invertir en proveedores locales.

## 8.1 En España

Accenture es consciente de que su liderazgo se basa fundamentalmente en las relaciones de confianza mutua con sus clientes y proveedores. En este sentido, con el fin de poder ofrecer cada día servicios innovadores, es fundamental e indispensable que contemos con una red de proveedores cualificados muy eficiente.

Accenture establece relaciones comerciales a escala mundial y por ello dispone de una gran red de acuerdos y contratos globales y locales que promueven relaciones de negocio estables y fructíferas.

Es por ello por lo que nos preocupamos por promover el beneficio mutuo y orientar siempre nuestra cadena de suministro hacia prácticas responsables y coherentes con nuestro esquema de sostenibilidad.

## 8.2 Promovemos la sostenibilidad en nuestra cadena de valor

Accenture desarrolla la relación con sus proveedores mediante un modelo de compras. Con un volumen de compras que supera los 150 millones de euros, Accenture ha implementado un modelo común de compras para todas las empresas del grupo. El proceso de compras tiene en cuenta, básicamente, las siguientes fases: identificación de necesidades, petición de ofertas, negociación, adjudicación y firma de acuerdos.

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

Ya desde el año fiscal 2009, nuestras relaciones con los proveedores se han regido por un proceso de homologación que incluye requisitos de sostenibilidad de obligado cumplimiento<sup>1</sup>. Para formar parte de la red de proveedores de Accenture es necesario obtener como mínimo el 70 % de la puntuación en el proceso de evaluación y valoración.

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 deben permitir ofrecer el compromiso de ser un *cliente responsable*.

Estamos preocupándonos por favorecer y apoyar al tejido empresarial español y, en estos momentos difíciles, podemos afirmar que, de los 2.158 proveedores que tenemos en España, 1.856 son nacionales.

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.

<sup>1</sup> Aquellos proveedores que tienen una relación comercial antigua con Accenture, que fueron 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.

'Comprador responsable'  
y 'cliente responsable'

**COMPRAS**  
>150 MILLONES DE EUROS

**86 %**  
DE NUESTROS PROVEEDORES  
SON NACIONALES

## 8.3 Hitos: objetivos y programas

Con el objetivo de asegurarnos de que nuestros proveedores cumplen los criterios de responsabilidad corporativa de Accenture en España, hemos trabajado en la homologación de todos nuestros proveedores, con el requisito de cumplimentar el cuestionario correspondiente y facilitar los certificados y los documentos acreditativos.

Otro de nuestros logros ha sido potenciar al máximo la colaboración con los Centros Especiales de Empleo (CEE), como una muestra más de nuestro compromiso social. Para ello, después de analizar el gasto, se detectaron áreas donde prioritariamente se podría dar visibilidad de los proyectos de compras a estas empresas. De este modo, en las peticiones de ofertas se ha procurado contar siempre con la participación de un CEE y, además, en la ponderación de dichas ofertas se ha considerado un valor importante el hecho de ser un CEE.

Por otro lado, se han seguido potenciado los procedimientos de negociación y facturación electrónica, así como la gestión electrónica de pedidos y contratos.

Además, continuamos participando activamente en diversos proyectos globales que apuestan por las compras responsables. A continuación se mencionan algunos de 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, reforzado con nuestra participación en el Global Inclusion & Diversity-Persons with Disabilities PwD Program. En el ámbito local, nuestra colaboración con el área de compras de la Cruz Roja Española ha sido uno de los proyectos más atractivos.

### Environmental Metric

Considera la incorporación de los indicadores medioambientales en los reportes de compras como un factor fundamental.

# Confianza, eficiencia, beneficio mutuo, responsabilidad y sostenibilidad



## 8.4 Nuestros retos

Accenture afrontó un importante reto relacionado con los proveedores: la Encuesta de Evaluación de Proveedores. Para ello, se tomó una muestra de los proveedores que sumaban más del 50 % del total del gasto en compras de Accenture y fueron valorados por diferentes áreas relacionadas con los servicios y productos suministrados.

La idea era certificar la adecuada prestación de servicios y, en caso necesario, proponer acciones de mejora en coordinación con el proveedor. En una valoración en la que 5 puntos es la mejor calificación, la puntuación media de nuestros proveedores principales superó los 3,2 puntos.

Este año realizaremos una nueva encuesta de nuestros proveedores, centrándonos en los 28 proveedores con mayor volumen de compra, que representan el 60 % de nuestro gasto total.

Especial mención requiere nuestro proyecto para pulsar la opinión que tienen de Accenture nuestros proveedores. Por un lado, queremos conocer la valoración y el grado de satisfacción de los proveedores en su relación con Accenture como cliente; por otro, también muy importante, nos proponemos conocer su percepción sobre nuestra implicación en políticas de sostenibilidad.

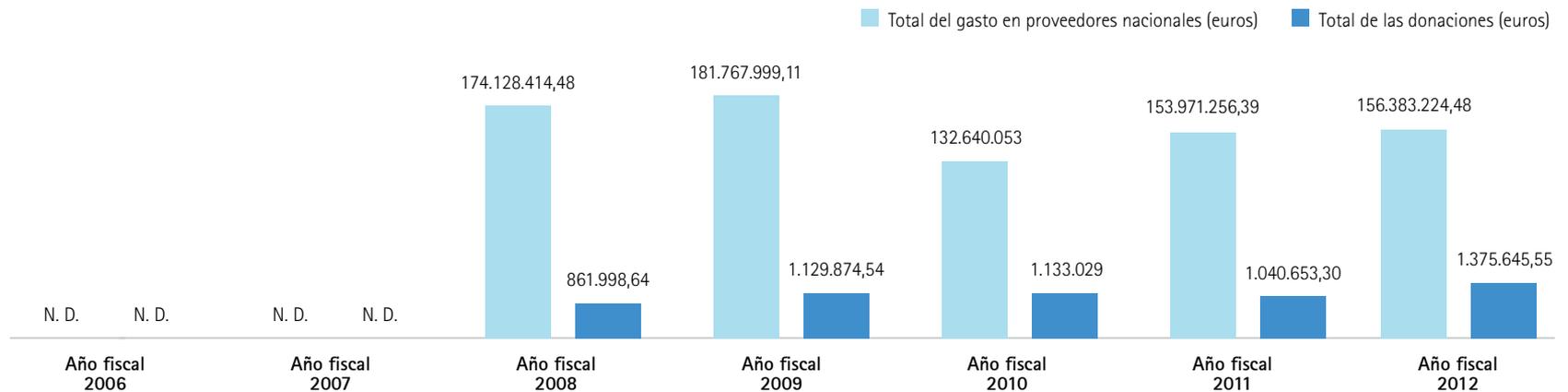
# 9

## ANEXOS

<a href="#">Anexo 1. Información complementaria</a>	114
<a href="#">Anexo 2. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)</a>	125
<a href="#">Anexo 3. Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI</a>	140
<a href="#">Anexo 4. Nivel de aplicación de GRI</a>	141
<a href="#">Anexo 5. Informe de revisión independiente</a>	142

# Anexo 1 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

## Valor económico generado



## Salarios mínimos

### Salario mínimo del país, desglosado por sexo (euros)

	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011	Año fiscal 2012
Mujeres	600	624	633,30	641,40	641,40
Hombres	600	624	633,30	641,40	641,40

### Porcentaje del salario mínimo inicial sobre el salario mínimo del país, desglosado por sexo

	Año fiscal 2008	Año fiscal 2009	Año fiscal 2010	Año fiscal 2011	Año fiscal 2012
Mujeres	141,7	194,48	192,73	136,42	136,42
Hombres	141,7	194,48	192,73	136,42	136,42

## Proveedores

### Número de proveedores activos

| Año fiscal |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       |
| 1.688      | 1.784      | 1.390      | 1.430      | 2.158      |

### Porcentaje de proveedores nacionales

| Año fiscal |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       |
| 97,7       | 96,7       | 92         | 90         | 86         |

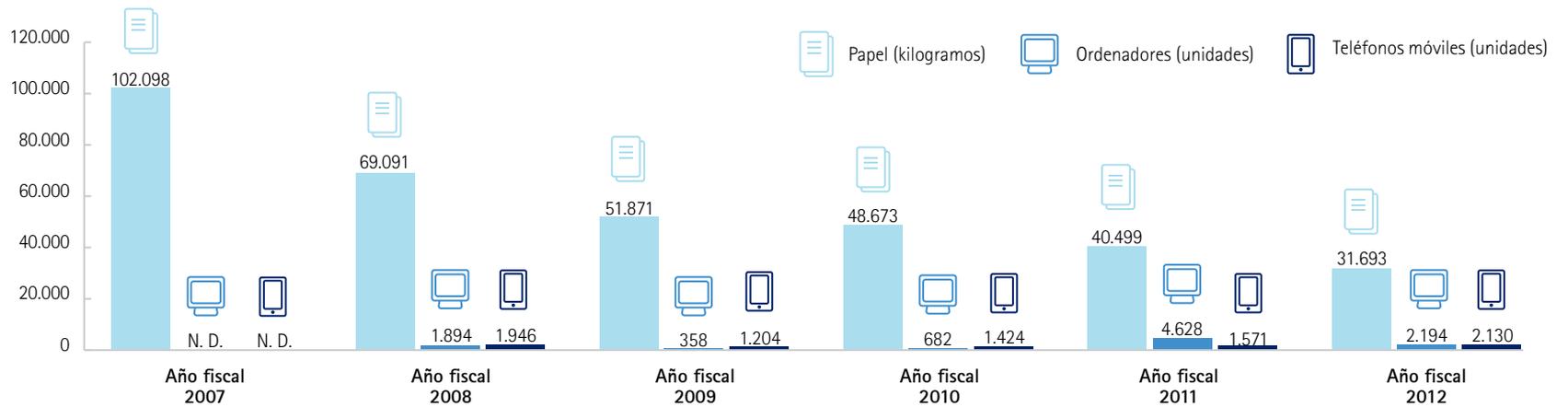
### Porcentaje de proveedores extranjeros

| Año fiscal |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2008       | 2009       | 2010       | 2011       | 2012       |
| 2,3        | 3,3        | 8          | 10         | 14         |

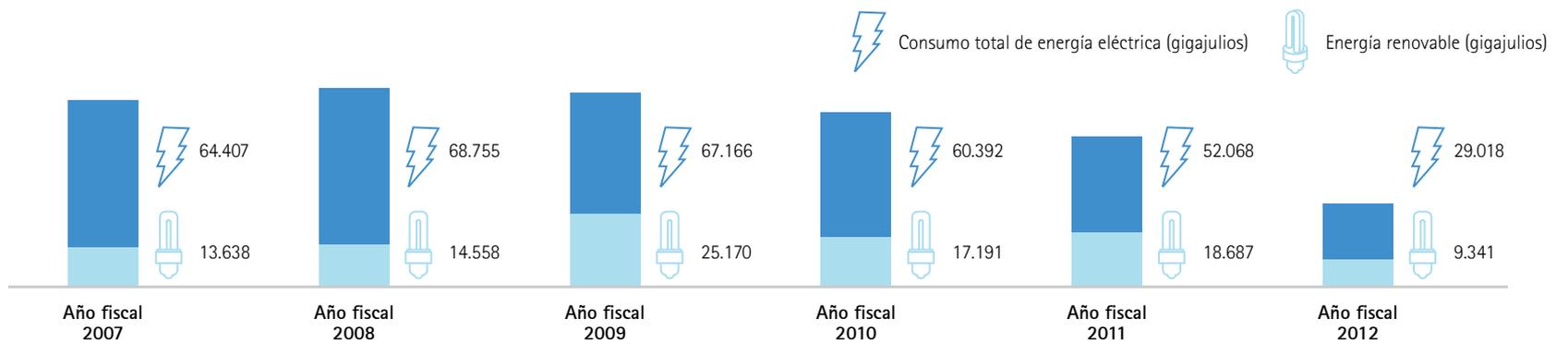
### Gasto total en proveedores nacionales (euros)

Año fiscal	Año fiscal	Año fiscal	Año fiscal	Año fiscal
2008	2009	2010	2011	2012
174.128.414,5	181.767.999,1	132.640.053	153.971.256,39	156.383.224,48

## Materiales comprados

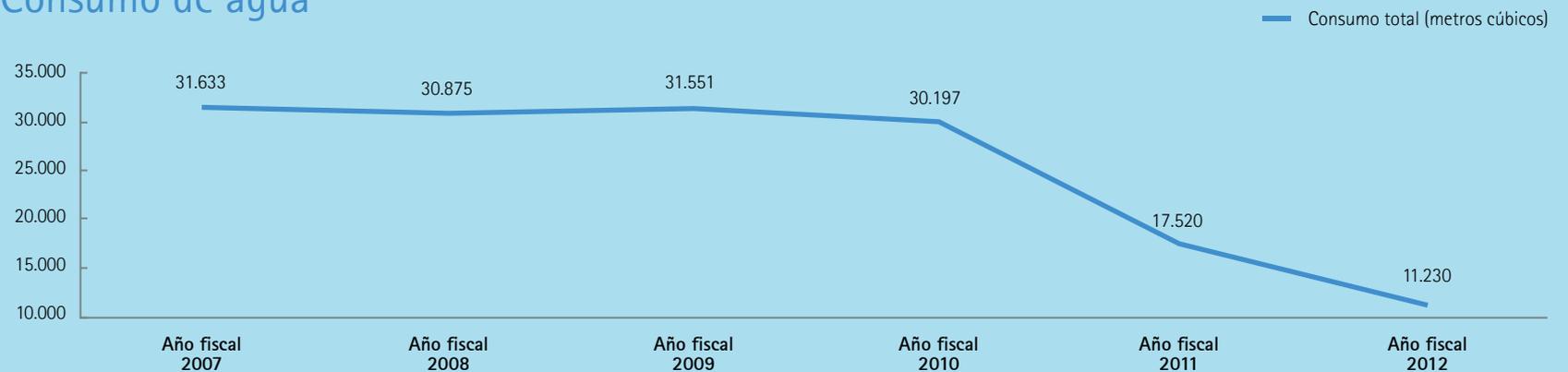


## Consumo indirecto de energía (energía eléctrica)



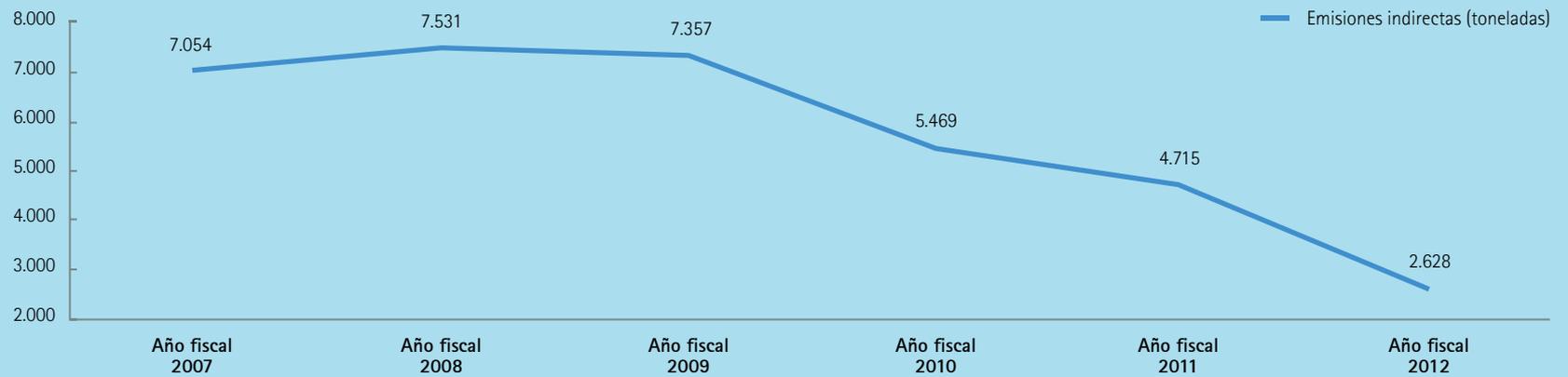
- Notas:
- Consumos de los edificios con certificados ISO 14001.
  - La cantidad de energía primaria utilizada para la generación de esta energía procede de las siguientes fuentes: carbón (un gigajulio), fueloil (un gigajulio), gas (cinco gigajulios) y resto (dos gigajulios).

## Consumo de agua



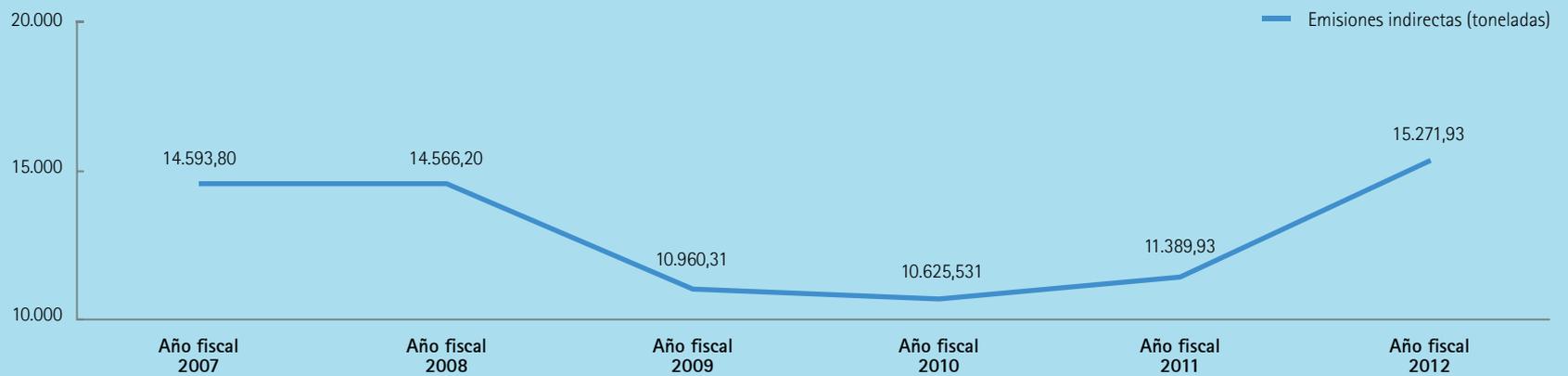
Nota: los consumos se refieren a aquellas oficinas que disponen de contadores individuales (La Finca y Sant Cugat).

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



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

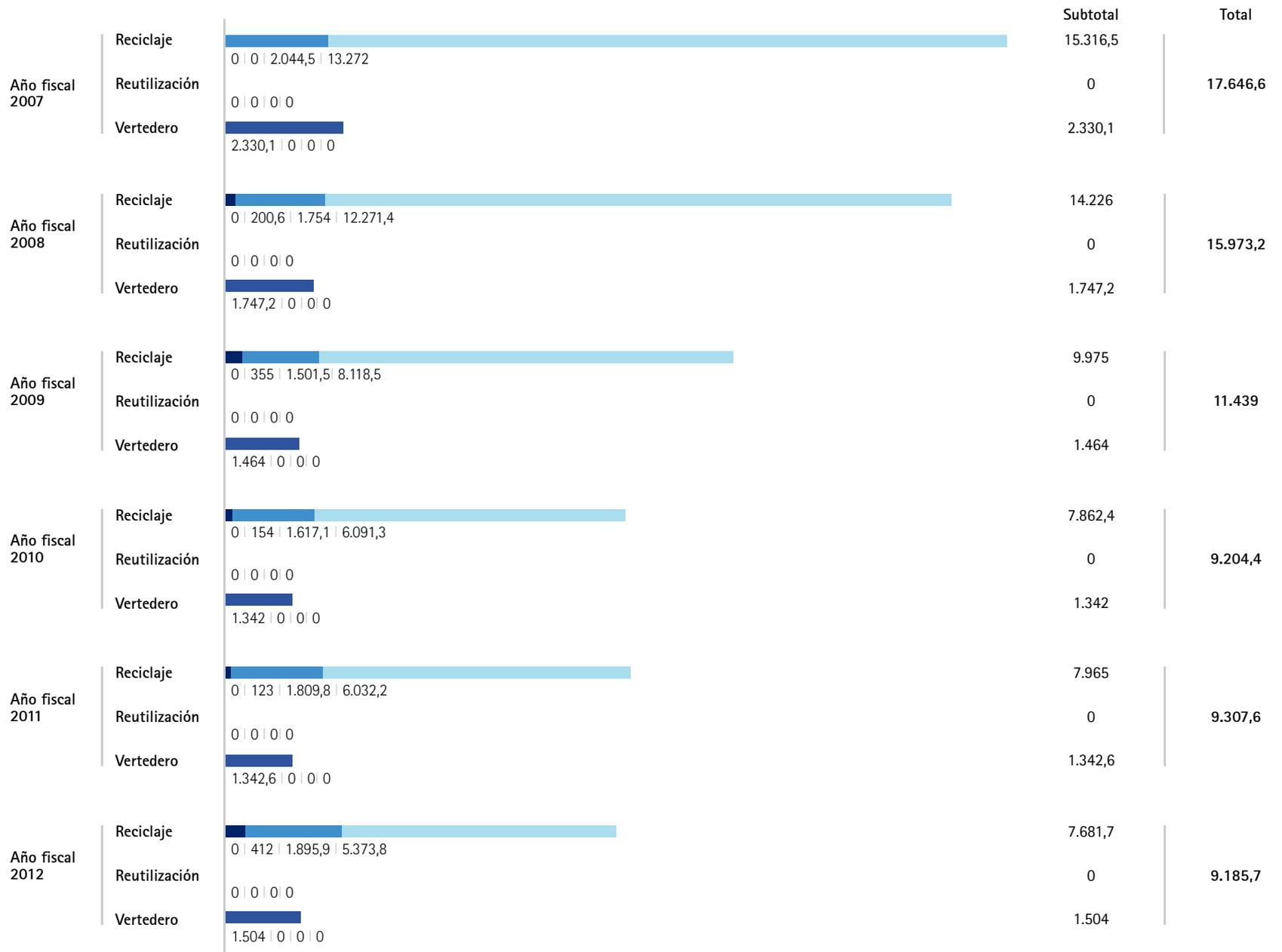
## Otras emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>



Nota: el cambio de tendencia de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> debidas a los viajes está causado por la fuerte expansión del negocio en África e Israel.

## Residuos gestionados (kilogramos)

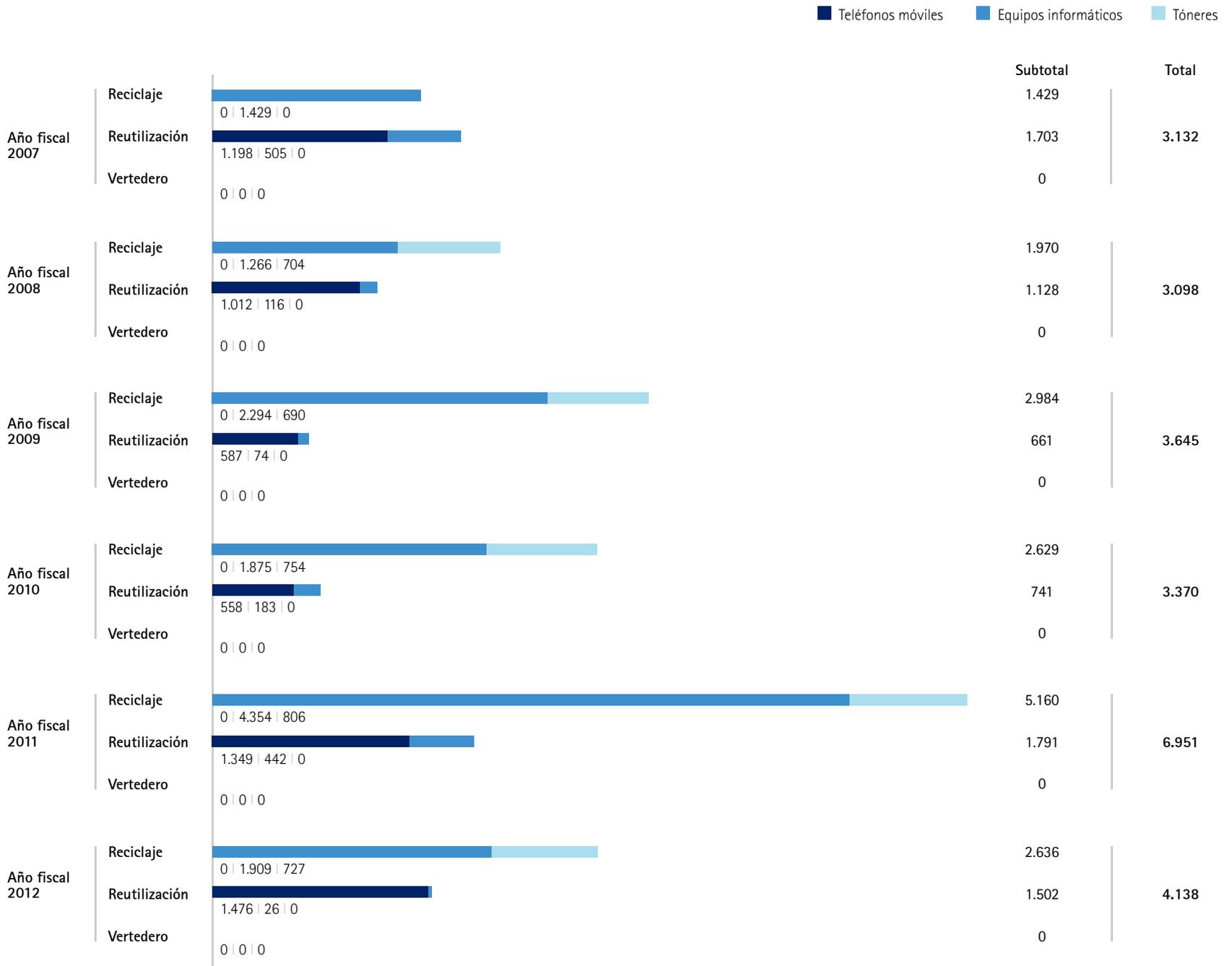
■ Otros residuos ■ Fluorescentes ■ Envases, plásticos y latas ■ Papel



Notas:

- 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 La Finca, Torre Picasso, Diagonal y Sant Cugat.

## Residuos gestionados (unidades)



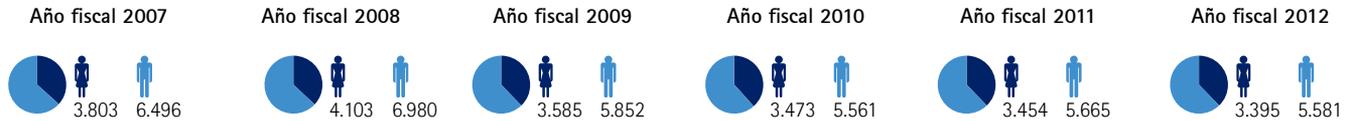
Nota: las cantidades de equipos informáticos de los años fiscales 2009 y 2010 incluyen las pantallas de ordenador.

# Desglose de la plantilla

 Mujeres  Hombres  Total

## Colectivo de trabajadores

### Por sexo



### Por categoría

#### Senior executives



#### Senior managers y managers



#### Consultants



#### Analysts



### Por tramo de edad

#### Hasta 30 años (30 no incluido)



#### Entre 30 y 50 años (ambos incluidos)



#### Más de 50 años



#### Edad media



### Por tipo

#### Tiempo completo



#### Tiempo parcial



### Por contrato

#### Indefinido



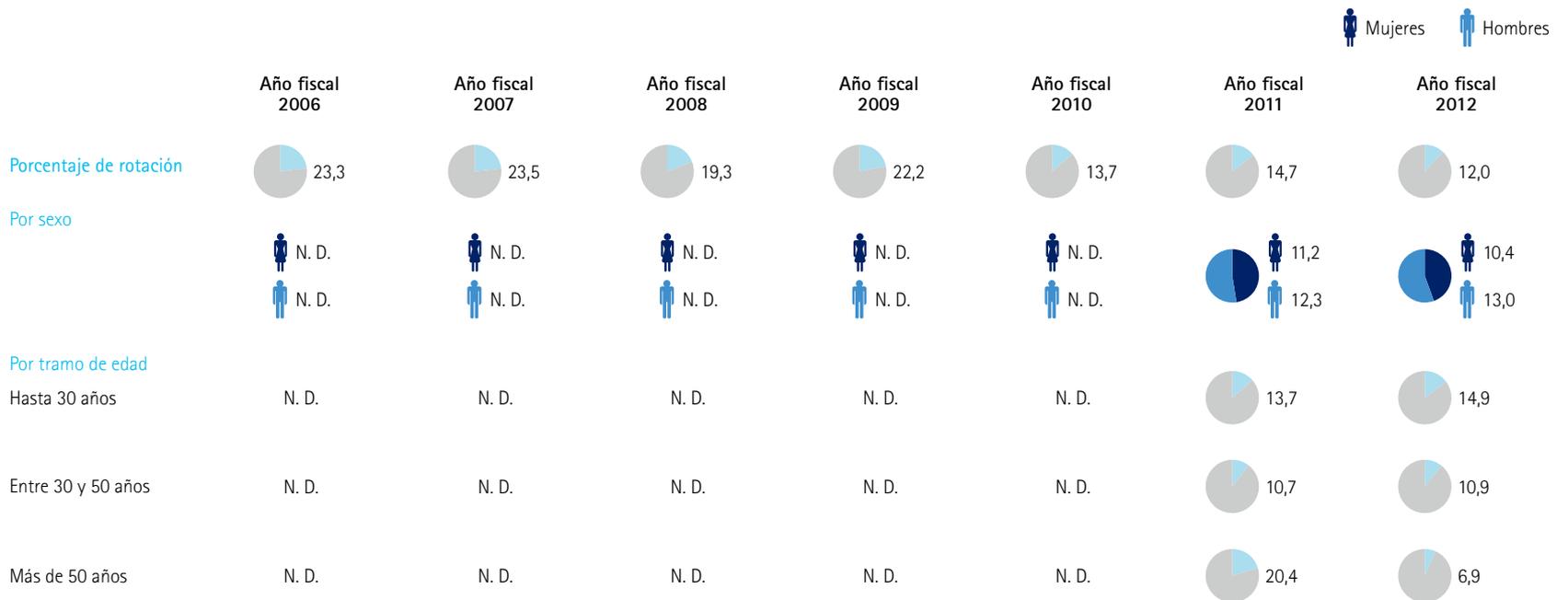
#### Temporal



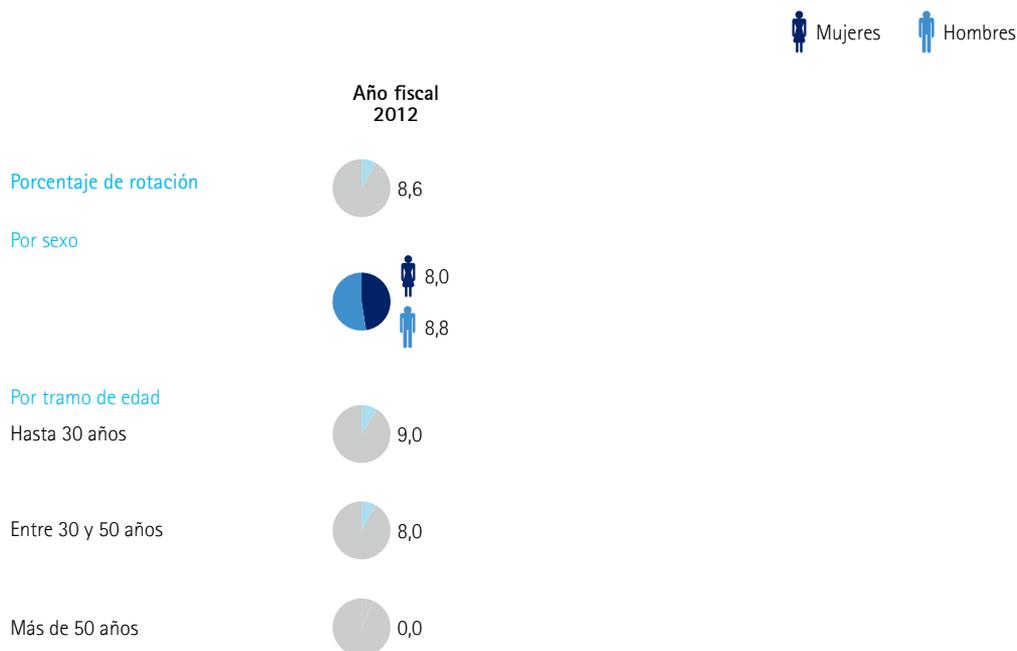
### Total de empleados

10.299      11.083      9.437      9.034      9.119      8.976

## Rotación de empleados

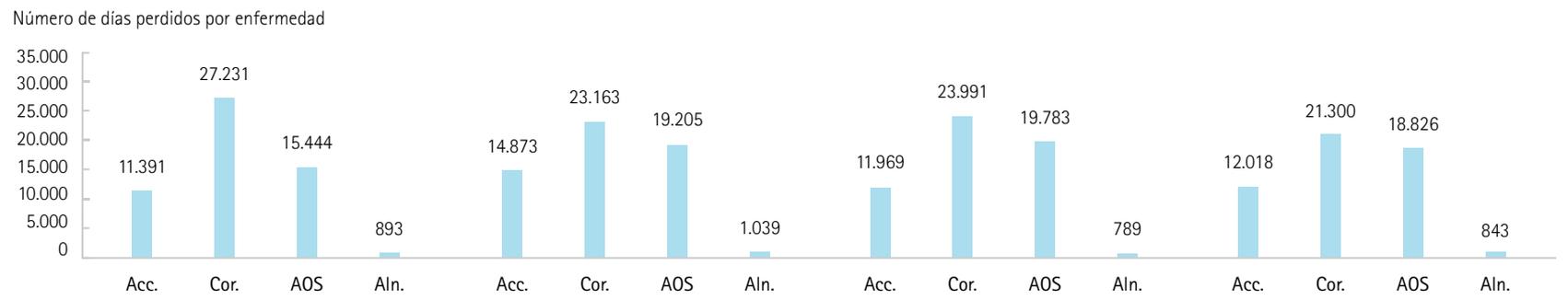
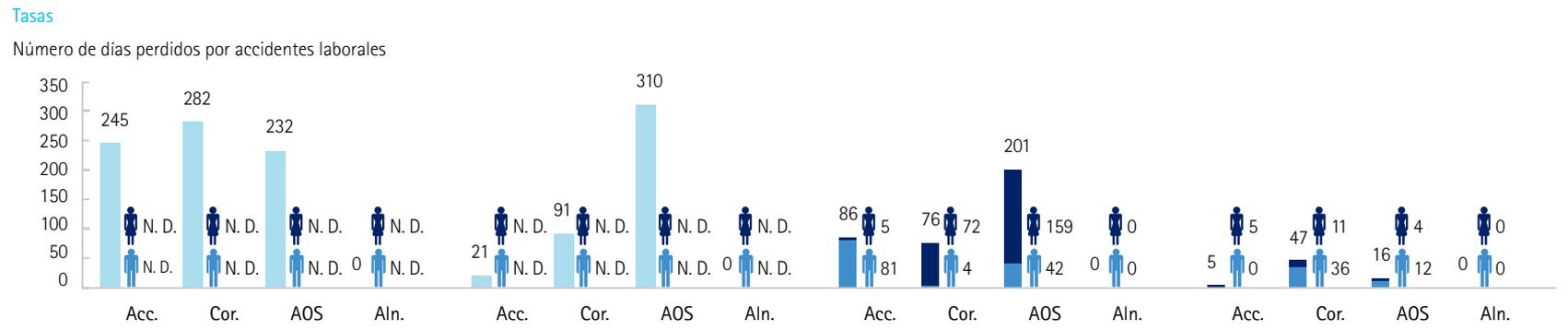


## Rotación de nuevas incorporaciones

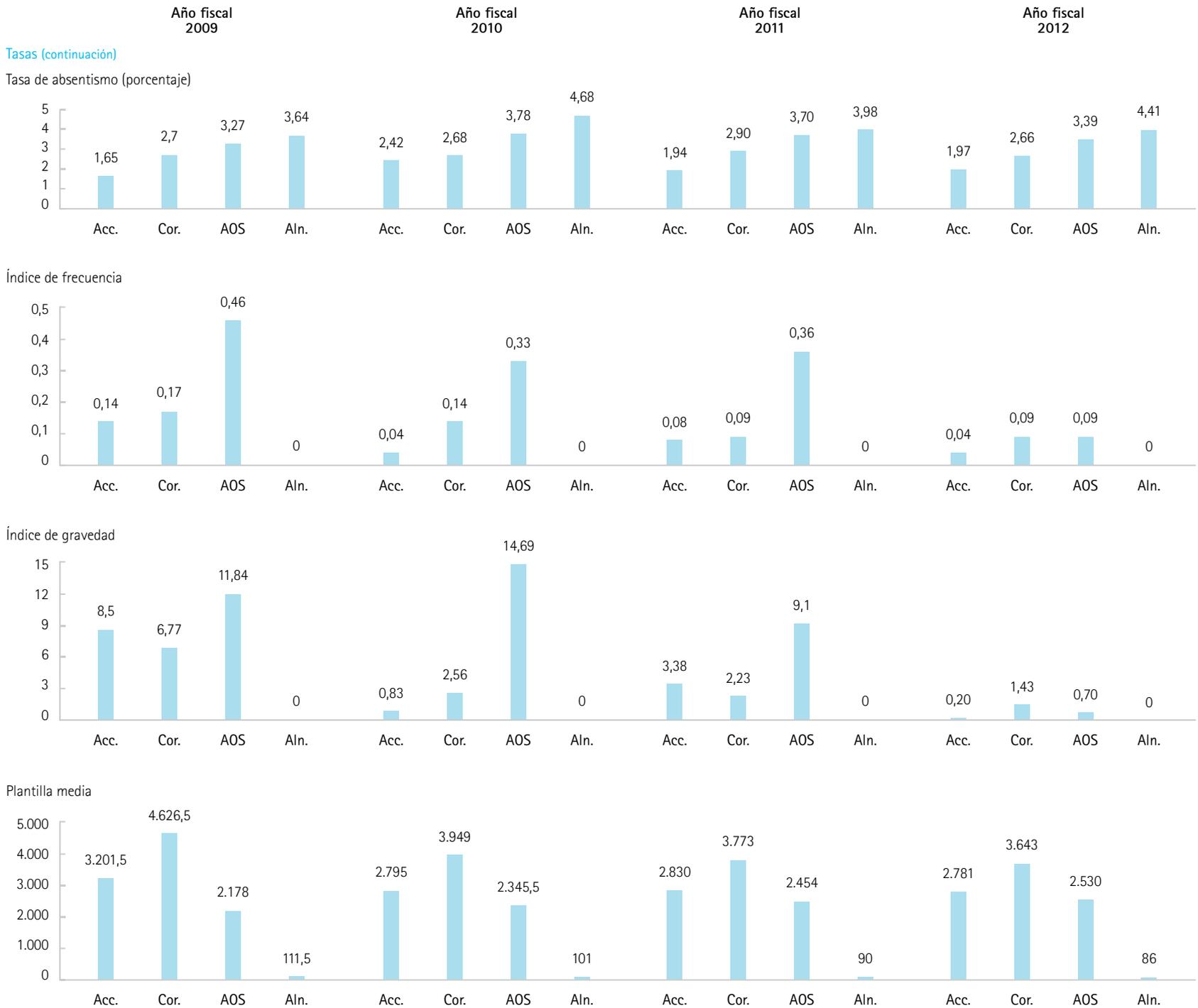


# Indicadores de seguridad y salud

■ Total ■ Mujeres ■ Hombres



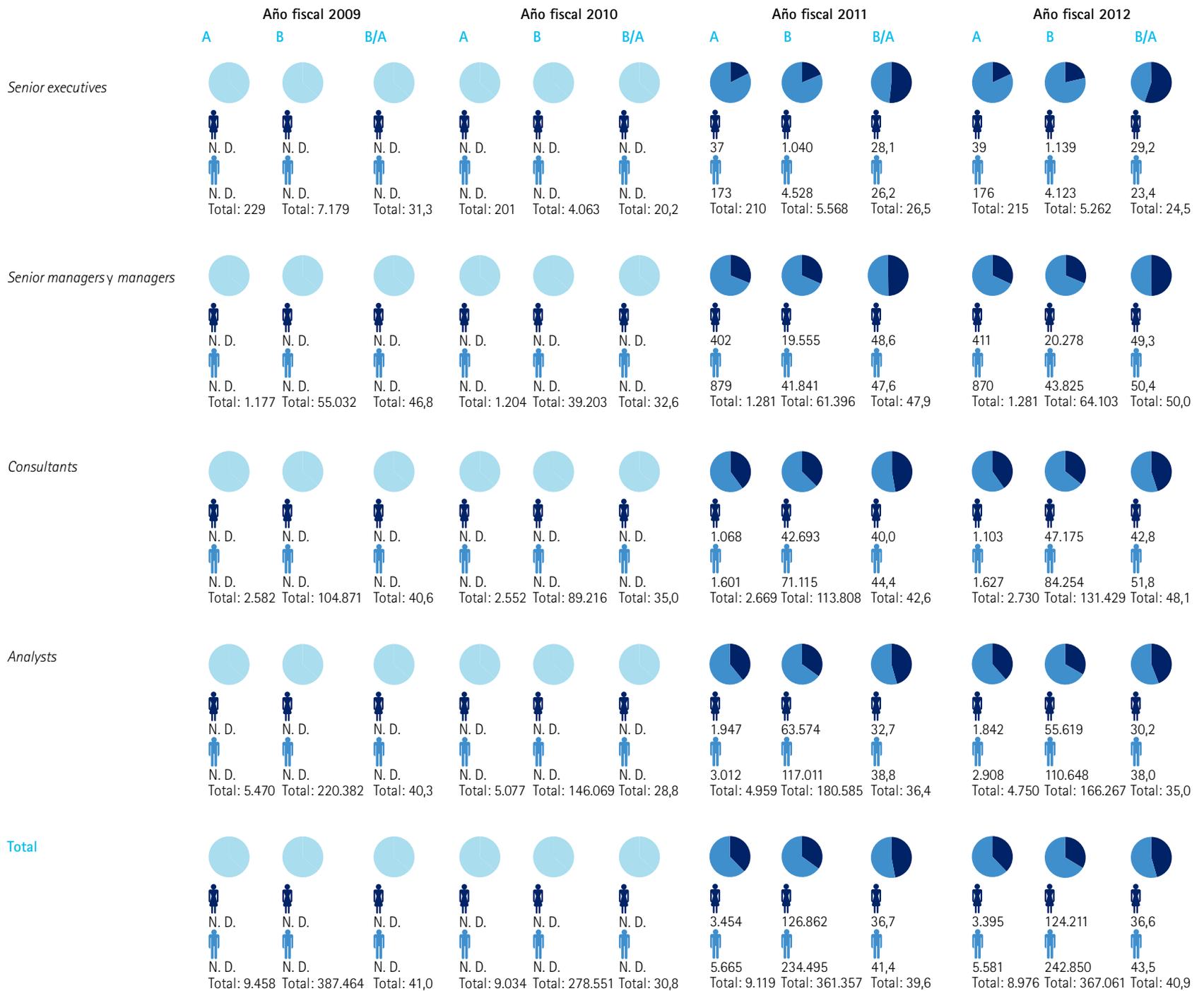
## Indicadores de seguridad y salud (continuación)



Nota: Acc.: Accenture. Cor.: Coritel. AOS: Accenture Outsourcing Services. Aln.: Alnova.

# Formación de la plantilla

 Mujeres  Hombres  Total



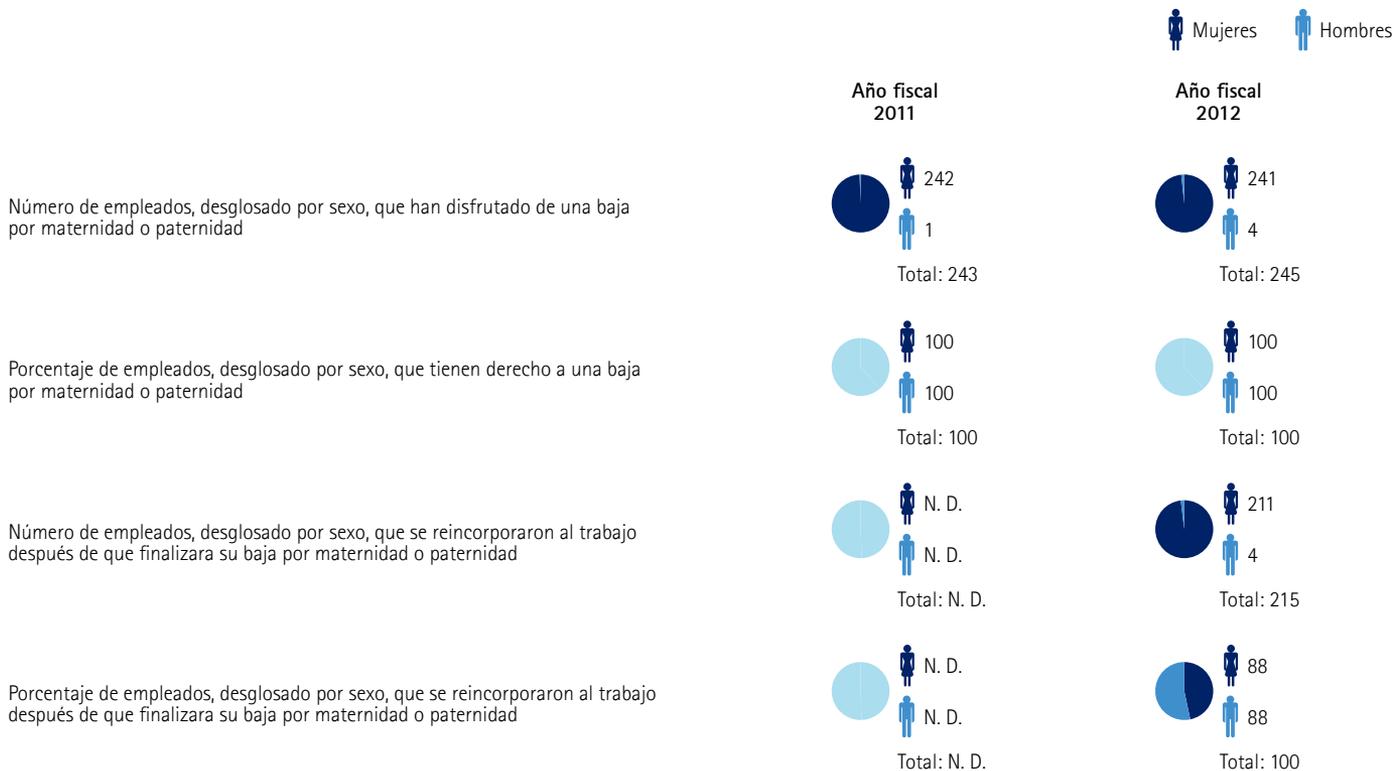
Notas:  
 • En este indicador se incluye la información referente a Accenture, Coritel, Accenture Outsourcing Services y Alnova.  
 • A: total de empleados. B: horas de formación.

## Evaluación del desempeño



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

## Bajas por maternidad y paternidad



Nota: no se tienen en cuenta los empleados que, una vez vueltos de su baja por maternidad o paternidad, están disfrutando de una excedencia.

# Anexo 2 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 2012* en <http://www.accenture.com/es-es/company/investor/Pages/informe-responsabilidad-empresarial.aspx>.

	Motivos de omisión	Página
<b>1. 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) / Responsabilidad empresarial en España – Estrategia, hitos y retos (páginas 21-23) – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 26-29) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33) – El gobierno corporativo de Accenture (página 37) / Compromiso con los clientes – Áreas de negocio e industrias (páginas 42-48) – Premios y reconocimientos (páginas 60-63) / Compromiso con los accionistas (páginas 76-79) / Compromiso con la innovación (páginas 92-97).
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del presidente (páginas 2-3) / Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 24-25) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33) – El gobierno corporativo de Accenture (página 37) / Compromiso con los clientes – Alianzas (página 53).
<b>2. 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) / Compromiso con los clientes – Nuestro modelo global (página 41) – Áreas de negocio e industrias (páginas 42-48).
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Compromiso con los clientes – Nuestro modelo global (página 41).
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	Accenture España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en España (página 19).

	Motivos de omisión	Página
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 España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en todo el mundo (página 19).
2.6.	Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.	Principios que rigen este informe (página 4) / Accenture España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en España (página 19).
2.7.	Mercados servidos.	Accenture España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en España (página 19).
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	Accenture España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en España (página 19) / Compromiso con los accionistas – Crecimiento rentable sostenible (página 77) / Anexo 1. Información complementaria – Valor económico generado (página 114).
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.	Compromiso con los clientes – Premios y reconocimientos (páginas 60-63).
<b>3.</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>	
3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año fiscal 2012 (del 1 de septiembre del 2011 al 31 de agosto del 2012).
3.2.	Fecha de la memoria anterior.	Año fiscal 2011 (del 1 de septiembre del 2010 al 31 del agosto de 2011).
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 – Estrategia, hitos y retos (páginas 21-23).
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 España: compromiso y sostenibilidad – Accenture en España (página 19).

	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 2012 no se han producido cambios significativos respecto al período anterior en estos aspectos.
<b>Índice del contenido de GRI</b>		
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Anexo 2. Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI) (páginas 125-139).
<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 5. Informe de revisión independiente (páginas 142-143).
<b>4. 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 (página 37).
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 (página 37).
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 (página 37).
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 – Estrategia, hitos y retos (páginas 21-23) – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 24-25) – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 26-29) – La ética: diferencia competitiva de Accenture (páginas 34-35).
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 – Estrategia, hitos y retos (páginas 21-23) – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 26-29) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33) – El gobierno corporativo de Accenture (página 37).
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 – Compromisos para la gestión responsable (página 25) / Compromiso con el medioambiente – Control de emisiones (página 104).

	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 – Política de Sostenibilidad y Plan Director de Responsabilidad Empresarial (páginas 26-29) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33).
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 – Estrategia, hitos y retos (páginas 21-23) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33) / 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 26-29) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33).
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 26-29) – Diálogo con los grupos de interés (páginas 30-33).
<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 24) / Compromiso con los clientes (páginas 40-63) / Compromiso con los accionistas (páginas 76-79) / Compromiso con la sociedad (páginas 80-91) / Compromiso con los proveedores (páginas 106-111) / Anexo 1. Información complementaria – Valor económico generado (página 114).
	<b>Desempeño económico</b>	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Compromiso con los accionistas (páginas 76-79) / Compromiso con la sociedad (páginas 80-91) / Anexo 1. Información complementaria – Valor económico generado (página 114) – Salarios mínimos (página 114) – Proveedores (página 114).

	Motivos de omisión	Página
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 se han identificado consecuencias financieras ni riesgos significativos para el negocio como resultado del cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.	Compromiso con los profesionales – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro del modelo de compensación»... (página 70).
EC4	Ayudas financieras significativas de Gobiernos.	Durante el año fiscal 2012 se ha recibido un total de 1.255.506 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 114).
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 106-111) / Anexo 1. Información complementaria – Proveedores (página 114).
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 Consejo de Administración 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 40-63) / Compromiso con la sociedad – Fundación Accenture – Consultoría gratuita (páginas 82-83).
<b>5.2.</b>	<b>Dimensión ambiental</b>	
	<b>Información sobre el enfoque de la gestión ambiental</b>	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque ambiental (página 24) / Compromiso con el medioambiente – Enfoque de gestión (página 99) – Programas ambientales – Control del consumo de recursos – Energía (página 100), papel (página 101) y agua (página 101) – Gestión de residuos (páginas 102-103) – Control de emisiones (página 104).

	Motivos de omisión	Página
<b>Desempeño ambiental</b>		
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Anexo 1. Información complementaria – Materiales comprados (página 115).
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	Este indicador no se considera relevante para Accenture. La organización no hace uso significativo de materiales valorizados para el desarrollo de su actividad.
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	No se realizan consumos directos significativos de energía. Durante el año fiscal 2012 solo se ha realizado el mantenimiento de los transformadores, lo que ha consumido aproximadamente 40 litros de combustible.
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosado por fuentes primarias.	Compromiso con el medioambiente – Control del consumo de recursos – Energía (página 100) / Anexo 1. Información complementaria – Consumo indirecto de energía (energía eléctrica) (página 115).
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	El suministro de agua de todos los centros de trabajo de Accenture procede de sus 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 115).
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.
<b>Biodiversidad</b>		
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.

	Motivos de omisión	Página
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.
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.	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.
	<a href="#">Emisiones, vertidos y residuos</a>	
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 116).
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Anexo 1. Información complementaria – Otras emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (página 116).
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.
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 117-118) / Dada la actividad desarrollada por Accenture, la gestión de residuos se lleva a cabo a través del tratamiento de reciclaje, recuperación y vertedero.

	Motivos de omisión	Página
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 40 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.
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 los profesionales – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de nuestra salud»... (páginas 72-73) / Compromiso con el medioambiente – Programas ambientales – Control del consumo de recursos (páginas 100-101) – Control de emisiones (página 104).
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 Medioambiente.
<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.

Motivos de omisión

Página

5.3. Dimensión social

Información sobre el enfoque de la gestión de prácticas laborales y ética del trabajo

Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque social (página 24) / Compromiso con los profesionales (páginas 64-75).

Desempeño social

Empleo

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 (página 119).

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 120).

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 – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro del modelo de compensación»... (página 70).

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 y paternidad (página 124).

Relaciones empresa-trabajadores

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.

Salud y seguridad en el trabajo

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 – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de nuestra salud»... (páginas 72-73) / Anexo 1. Información complementaria – Indicadores de seguridad y salud (páginas 121-122).

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 – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de nuestra salud»... (páginas 72-73) / Dada la actividad llevada a cabo por Accenture, no hay riesgo de enfermedad.

Formación y educación

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 123).

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 – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de su desarrollo profesional»... (página 69) / Anexo 1. Información complementaria – Formación de la plantilla (página 123).

	Motivos de omisión	Página
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	Compromiso con los profesionales – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de su carrera profesional»... (página 68) / Anexo 1. Información complementaria – Evaluación del desempeño (página 124).
	<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 (página 37) / Anexo 1. Información complementaria – Desglose de la plantilla (página 119).
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 – Los profesionales: nuestro centro – ... «el centro de una compañía con prestigio empresarial»... (página 67).
	<a href="#">Información sobre el enfoque de la gestión de derechos humanos</a>	Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 24-25) – La ética: diferencia competitiva de Accenture (páginas 34-35) / Compromiso con los profesionales (páginas 64-75) / Compromiso con los proveedores (páginas 106-111).
	<a href="#">Prácticas de inversión y abastecimiento</a>	
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.	Dada 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.	Nuestras relaciones con los proveedores ya desde el año fiscal 2009 se han regido por un proceso de homologación que incluye requisitos de sostenibilidad de obligado cumplimiento. Para formar parte de la red de proveedores de Accenture es necesario obtener como mínimo el 70 % de la puntuación en el proceso de evaluación y valoración. Según estos nuevos criterios de sostenibilidad, desde el 2009 se han rehomologado 1.677 proveedores y en el año fiscal 2012 han sido homologados 190 nuevos proveedores, de los que 145 son nacionales y 45, extranjeros; es decir, el 76 % de nuestros nuevos proveedores han sido nacionales.

	Motivos de omisión	Página
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 98,5 % 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 37.740 horas de formación.
	<a href="#">No discriminación</a>	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el año fiscal 2012, ni el canal ético ni el Comité de Ética y Cumplimiento han recibido información sobre incidentes significativos de discriminación.
	<a href="#">Libertad de asociación y convenios colectivos</a>	
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.	Accenture no ha identificado actividades ni operaciones de este tipo. 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.
	<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 no ha identificado actividades ni operaciones de este tipo. 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.	Accenture no ha identificado actividades ni operaciones de este tipo. Accenture desarrolla sus actividades en España y es una organización de servicios profesionales, por lo que no se conocen riesgos potenciales de episodios de trabajo forzado. Además, 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 1.677 proveedores y en el año fiscal 2012 han sido homologados 190 nuevos proveedores (145 nacionales y 45 extranjeros), lo que representa un 76 % del total de proveedores. Además, Accenture suscribe los principios del Pacto Mundial.

	Motivos de omisión	Página
	<b>Medidas correctivas</b>	
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.
	<b>Información sobre el enfoque de la gestión en relación con la sociedad</b>	
		Principios que rigen este informe (página 4) / Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible – Enfoque social (página 24) – La ética: diferencia competitiva de Accenture (páginas 34-35) / Compromiso con la sociedad (páginas 80-91).
	<b>Comunidad</b>	
S01	Porcentaje de operaciones con compromiso de la comunidad local, estimación del impacto y programas de desarrollo.	Compromiso con la sociedad – Fundación Accenture – Consultoría gratuita (páginas 82-83) – Programas de acción social con los empleados (páginas 84-85) – Programas de donaciones económicas (página 86) – Colaboración con Accenture Internacional (página 86).
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 98,5 % de los profesionales de Accenture ha realizado los cursos de obligado cumplimiento 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.	Responsabilidad empresarial en España – Programa de Cumplimiento (página 36) / 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.

	Motivos de omisión	Página
	<a href="#">Política pública</a>	
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.
	<a href="#">Comportamiento de competencia desleal</a>	
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.
	<a href="#">Cumplimiento normativo</a>	
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.
	<a href="#">Información sobre el enfoque de la gestión de responsabilidad en relación con los productos</a>	
	<a href="#">Salud y seguridad del cliente</a>	
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.
	<a href="#">Etiquetado de productos y servicios</a>	
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.

	Motivos de omisión	Página
	<a href="#">Comunicaciones de márketing</a>	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de márketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Responsabilidad empresarial en España – Contribución al desarrollo sostenible (páginas 24-25) / Anexo 3. Relación entre los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los indicadores GRI (página 140) / 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.
	<a href="#">Privacidad del cliente</a>	
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.
	<a href="#">Cumplimiento normativo</a>	
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 3 RELACIÓN ENTRE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y LOS INDICADORES GRI

Áreas	Principios	Equivalencia con los indicadores GRI
<b>Derechos humanos</b>	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
<b>Derechos laborales</b>	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
<b>Medioambiente</b>	Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	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 medioambiente.	EN2, EN10, EN26, EN27, EN30 S05
<b>Anticorrupción</b>	Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	S02-S05

# Anexo 4 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 2012. 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. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

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, 04 de abril de 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque Accenture España 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 22 de marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# Anexo 5

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE



### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA "MEMORIA ESPAÑA 2012 INFORME DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL"

A la Dirección de Accenture, S.L.,

#### Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos de la Memoria España 2012 Informe de Responsabilidad Empresarial (en adelante, la Memoria), de Accenture, S.L., a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1).

La preparación de la Memoria, así como el contenido de la misma es responsabilidad de la Dirección de Accenture, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. La Memoria correspondiente al ejercicio 2012 comprende el período entre el 1 de septiembre de 2011 y el 31 de agosto de 2012. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye la sociedad Accenture, S.L. y las siguientes sociedades participadas al 100% por Accenture, S.L.: Coritel, S.A., Accenture Outsourcing Services, S.A. y Alnova, S.L.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)* y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Social Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Accenture que han participado en la elaboración de la Memoria, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Accenture para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria, en función del entendimiento de Accenture de los requerimientos de los grupos de interés.



- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria a lo señalado en la Guía G3.1 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de interesados.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Accenture.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants* (IFAC).

#### **Conclusión**

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria de España 2012, Informe de Responsabilidad Empresarial de Accenture, S.L. contiene errores significativos o no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1 (G3.1).

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Accenture, S.L., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferrán Rodríguez  
Socio  
30 de abril 2013



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.



La impresión de esta memoria se ha efectuado en papel con los certificados PEFC y ECF, que garantizan su procedencia de bosques gestionados de forma sostenible y la ausencia de cloro en sus procesos de fabricación.

## Acerca de Accenture

Accenture es una compañía global de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y *outsourcing* que cuenta con 261.000 profesionales que prestan servicio a clientes en más de 120 países. Combinando su experiencia, sus capacidades en todos los sectores y áreas de negocio y su investigación con las compañías de más éxito del mundo, Accenture colabora con sus clientes para ayudarles a convertir sus organizaciones en negocios y Administraciones Públicas de alto rendimiento. La compañía obtuvo una facturación neta de 27.900 millones de dólares durante el año fiscal finalizado el pasado 31 de agosto del 2012. La dirección de Accenture en Internet es [www.accenture.es](http://www.accenture.es).

## Responsabilidad social corporativa

Accenture está firmemente comprometida con el desarrollo sostenible porque promueve el equilibrio económico, social y ambiental. Para ello, inculca comportamientos responsables capaces de integrar el éxito de los negocios con el desarrollo de las personas y el respeto por el entorno. La visión estratégica de la RSC en Accenture consiste en «aportar valor real a la sociedad desde los valores» a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés: clientes, profesionales, accionistas, sociedad, innovación, medioambiente y proveedores. Esta filosofía empresarial se refleja en el *Informe de responsabilidad empresarial*, que renueva cada año la calificación más exigente de GRI (A+) y el nivel «Advanced» del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## Acerca de la Fundación Accenture

Con un foco especial en la formación y capacitación de personas desfavorecidas como medio para que puedan alcanzar su independencia económica, la Fundación Accenture canaliza la acción social del Grupo Accenture, con tres líneas de acción distintas y complementarias: servicios de consultoría gratuita para entidades sociales, donaciones económicas a proyectos sociales y programas de voluntariado corporativo para sus profesionales. En sus diez años de actividad se han donado 670.000 horas de consultoría (compromiso anual del 0,5 % del total de horas del Grupo Accenture) en más de 400 proyectos, en los que han participado 1.500 profesionales. Además se han donado 7,5 millones de euros a proyectos sociales y más de 4.000 profesionales han aportado 1,6 millones de euros a través de los programas de redondeo de nómina y emergencias.

## Sigue nuestra actividad en la red

 [Twitter.com/AccentureSpain](https://twitter.com/AccentureSpain)

 Grupo oficial de Accenture España

 [Facebook.com/Accenture.Spain](https://facebook.com/Accenture.Spain)

 [Youtube.com/AccentureSpain](https://youtube.com/AccentureSpain)

 [Accenture.es/Googleplus](https://accenture.es/Googleplus)



◀ Inicio  
◀ Anterior

Copyright © 2013 Accenture.  
Todos los derechos reservados.

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