

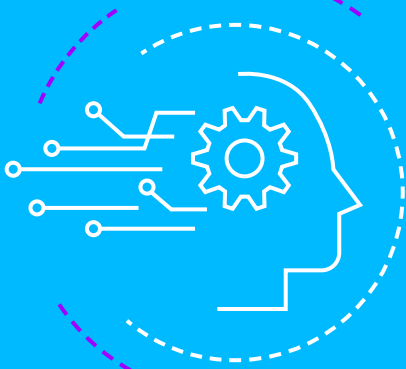
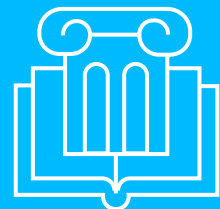
RESPONSABLES CON EL BUEN GOBIERNO Y LA TRANSPARENCIA



**Entre las empresas
más éticas del
mundo**



**+21.300 horas de
formación en ética**



**Ayudamos a nuestros clientes a
adoptar las nuevas tecnologías,
incluida la inteligencia
artificial, de forma responsable**

Ética e integridad

En un entorno incierto para nuestros clientes, nuestros empleados y los ciudadanos en general la confianza es, cada vez más, un valioso activo para las organizaciones. La ética se ha convertido así en un factor determinante para el presente y para el futuro de las empresas, que deben esforzarse por dar forma a negocios cada vez más responsables.

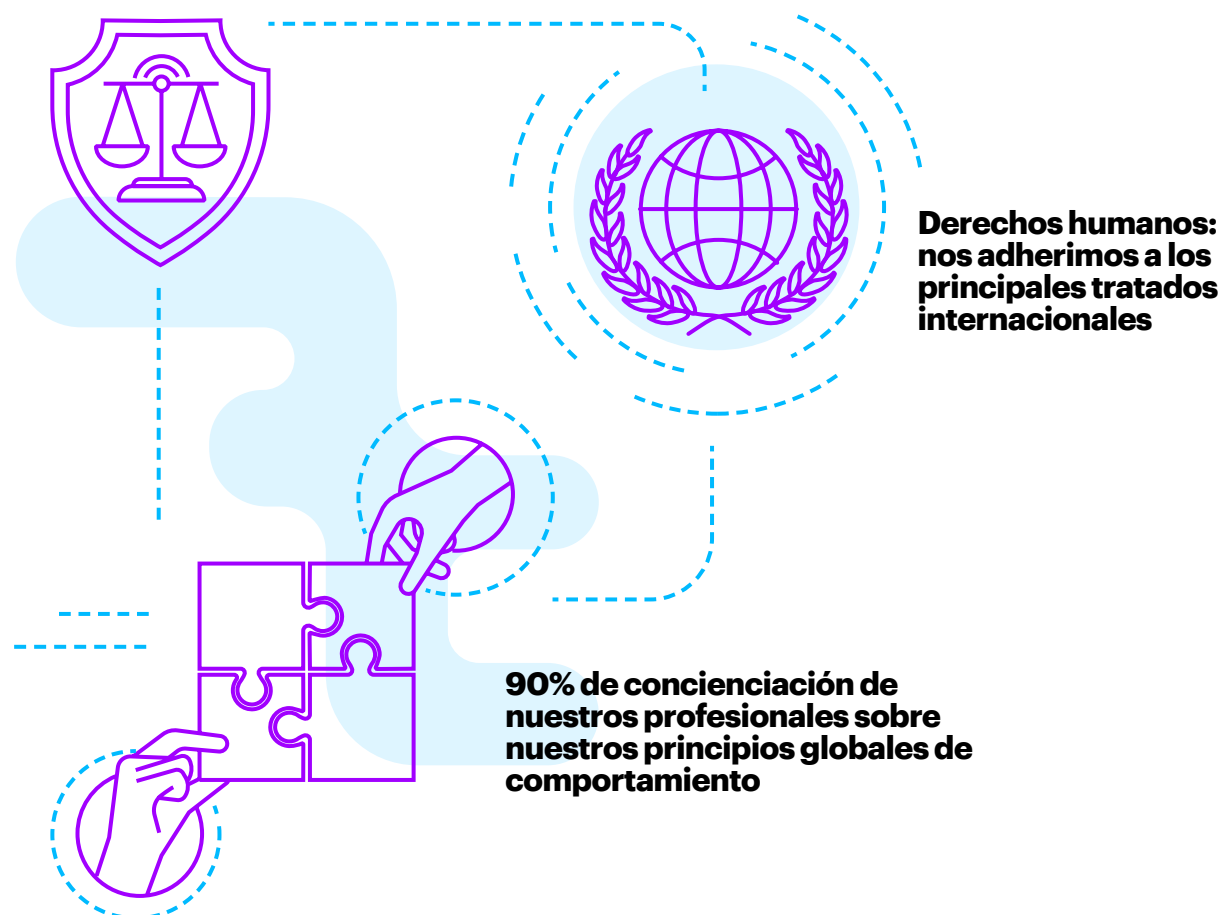
En Accenture, tenemos clara la base sobre la que construimos la confianza: la ética, los derechos humanos y un gobierno corporativo sólido que impulsen nuestro crecimiento futuro, nuestra diferenciación en el mercado y que protejan a nuestros profesionales, nuestros clientes, nuestra marca y nuestros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

Esta confianza se evidencia en las sólidas relaciones que establecemos con nuestros clientes: 95 de nuestros 100 principales clientes lo son desde hace una década o más.

Como socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde enero de 2008, nos adherimos a los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, al tiempo que demostramos cada día nuestro compromiso ético, defendiendo los derechos humanos y los de los trabajadores en todos nuestros procesos y áreas de negocio.

En Accenture, también nos esforzamos por constituir las bases de un negocio responsable y por fomentar una cultura ética. Así, por 12º año consecutivo, estamos en la **lista Ethisphere de las empresas más éticas del mundo**, gracias a nuestro programa de Ética y Cumplimiento.

32.481 horas de formación sobre la privacidad de los datos y la seguridad de la información



Creando una cultura ética: liderar con integridad

En el actual entorno regulatorio, en constante evolución, para tomar buenas decisiones es necesario considerar una serie de factores complejos y tener en cuenta las posibles consecuencias de las acciones que llevemos a cabo. Para ello, resulta fundamental contar con un Código de Ética Empresarial (COBE, por sus siglas en inglés) bien definido, que ayude a las personas a acceder a la información que necesitan para tomar decisiones éticas.

Con el objetivo de que nuestros profesionales puedan comprender y ser fieles a nuestro Código de Ética Empresarial (www.accenture.com/us-en/company-ethics-code), desarrollamos distintas formaciones en ética y cumplimiento (especialmente cursos cortos, visualmente atractivos, interactivos y frecuentes) y contamos con una línea de ayuda de ética.

En 2019, hemos logrado unas tasas de finalización de nuestros cursos de formación en ética de casi el 98%, lo que se traduce en 21.343 horas de formación en ética y cumplimiento y un incremento del 2% respecto al año anterior.

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

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

CASO DE ÉXITO

CHATBOT COBE: AUNANDO ÉTICA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El reto

Asegurar un modelo de ética empresarial compartido por nuestros más de 450.000 profesionales en el mundo (y más de 12.000 en España) no es tarea sencilla. Tampoco lo es hacerles llegar de forma accesible, cercana e intuitiva la información que contiene nuestro Código de Ética Empresarial (COBE).

La solución

Desde 2017, contamos con un chatbot (software de inteligencia artificial que conversa con las personas dando respuesta a sus dudas y haciéndoles sugerencias) que guía de manera sencilla e intuitiva a nuestros profesionales para que puedan encontrar contenidos y recursos sobre nuestro Código de Ética Empresarial. En 2019, hemos añadido nuevas capacidades de análisis, inteligencia artificial y aprendizaje automático para mejorar la forma en la que procesa el lenguaje y continúa aprendiendo.

Los resultados

Estas nuevas capacidades ayudan a mostrar tendencias en tiempo real que nos permiten adaptar las respuestas del chatbot e identificar nuevos temas y oportunidades de formación, al tiempo que conservamos el anonimato del usuario.

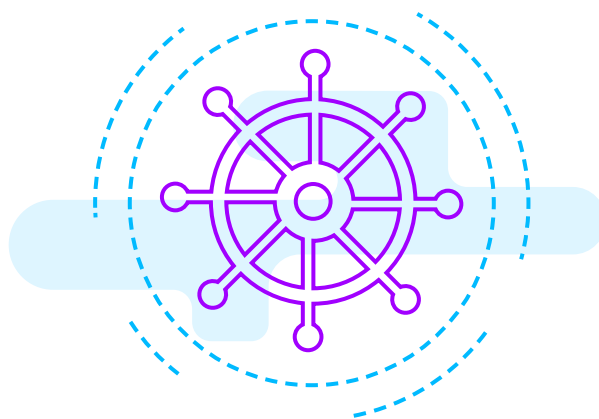


La conducta cuenta: guiando el comportamiento de nuestros profesionales

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

- Hablar sobre nuestras preocupaciones, sabiendo que Accenture no tolera las represalias
- Respetarnos
- Ser embajadores de Accenture
- Aplicar el principio de meritocracia y la no discriminación
- Asegurar que nuestros intereses no creen conflictos para Accenture

Creemos que un comportamiento ético es crítico para el éxito de nuestro negocio; por eso, medimos periódicamente el “sentimiento ético” de Accenture a través de encuestas anónimas. A principios de 2019, realizamos una encuesta global, que tuvo como resultado más de un 90% de notoriedad de nuestros cinco principios globales de comportamiento. Esta encuesta se hace al menos cada dos años, con el objetivo de impulsar mejoras continuas en el programa.



Derechos humanos: apoyamos y respetamos los derechos de las personas

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

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

Tanto nuestros clientes como nuestros grupos de interés valoran la transparencia que mostramos a la hora de comunicar nuestros compromisos y políticas en materia de derechos humanos. Así, hemos hecho públicas nuestras políticas globales sobre cómo plantear inquietudes legales y éticas

y prohibir las represalias, (www.accenture.es/accenture-policies-spain-legal-ethical) y la trata de personas, el trabajo forzado y el trabajo infantil (www.accenture.es/accenture-policies-human-prohibition).

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

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

Durante el año 2019, en Accenture S.L se han producido dos casos de conductas inapropiadas y, en Accenture Outsourcing Services, S.L, se ha dado un caso de acoso sexual. En los tres casos se han tomado medidas disciplinarias. Por otra parte, hemos recibido una reclamación judicial en Accenture SL por acoso laboral, que finalmente fue desistida.

Responsabilidad digital: generando confianza en la era digital

La confianza en los modelos de negocio clásicos ha disminuido debido a los importantes cambios tecnológicos que se han producido en los últimos años. Pero esa confianza es fundamental para que las organizaciones, las personas y las sociedades puedan innovar de forma segura y crecer con confianza en la economía digital.

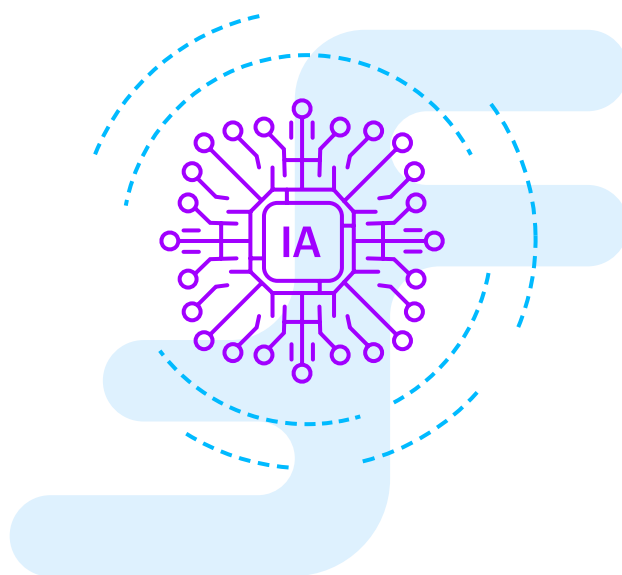
En este sentido, una de nuestras responsabilidades más importantes es la protección de los datos de nuestros clientes, nuestra empresa, nuestros profesionales, candidatos, proveedores, alumnos, etc. De forma constante, hacemos evolucionar nuestras **políticas sobre seguridad de la información** y protección de datos, identificamos nuevas amenazas e impulsamos comportamientos apropiados que nos permitan reducir la probabilidad y el impacto de los ataques. También gestionamos los datos de forma responsable, de acuerdo con nuestras políticas internas, incluida nuestra Declaración de Protección de datos (<http://www.accenture.com/us-en/about/privacy-policy>) y procedimientos.

Nuestro compromiso con la responsabilidad también abarca el ámbito digital. Así, ayudamos a nuestros clientes a adoptar las nuevas tecnologías, incluida la inteligencia artificial, de forma responsable. La inteligencia artificial, IA (sistemas que actúan detectando, interpretando datos, razonando y tomando decisiones sobre el curso de sus actuaciones) está transformando la relación entre las personas y la tecnología y creando innumerables beneficios para la sociedad. Sin embargo, su rápido avance también plantea desafíos éticos. Para proteger a nuestros profesionales, clientes y la sociedad, las empresas deben establecer herramientas y pautas para garantizar que sus sistemas de IA sean seguros, transparentes y verificables. De esta forma, el COBE de Accenture incluye parámetros en torno a su uso.

Cuando la IA es diseñada dentro de un marco ético de colaboración entre humanos y máquinas, se acelera el potencial para alcanzar una inteligencia colaborativa responsable, donde el ingenio humano converge con la tecnología inteligente. Esto construye las bases para potenciar la confianza entre clientes, profesionales y la sociedad e impulsa crecimientos en el rendimiento empresarial que desbloquearán nuevas fuentes de crecimiento para las organizaciones.

También hemos desarrollado un conjunto de principios operacionales, técnicos, organizativos y de reputación, que pueden servir como modelo a aquellas empresas que deseen adoptar un **modelo de IA responsable**. Basándonos en las necesidades concretas de cada compañía, ofrecemos herramientas que permiten acelerar su adopción en las distintas áreas de una organización.

En Accenture, definimos la IA responsable como el uso bienintencionado de esta tecnología, para facilitar que las empresas y los empleados tengan un impacto justo en sus clientes y la sociedad, lo que permitirá generar confianza y extender la IA de forma fiable.



En Accenture, hemos desarrollado un código de ética y valores sobre inteligencia artificial (denominado T.R.U.S.T., por sus siglas en inglés) que nos sirve como guía para cualquier iniciativa interna o con nuestros clientes relacionada con la IA:

Trustworthy

IA confiable, segura, honesta y diversa en cuanto a sus puntos de vista, con lo que se gana la confianza de los empleados, los clientes y la sociedad.

Reliable

IA confiable que permite emitir mejores juicios y decisiones basadas en un conjunto diverso de valores incorporados en los algoritmos de un cliente.

Understandable

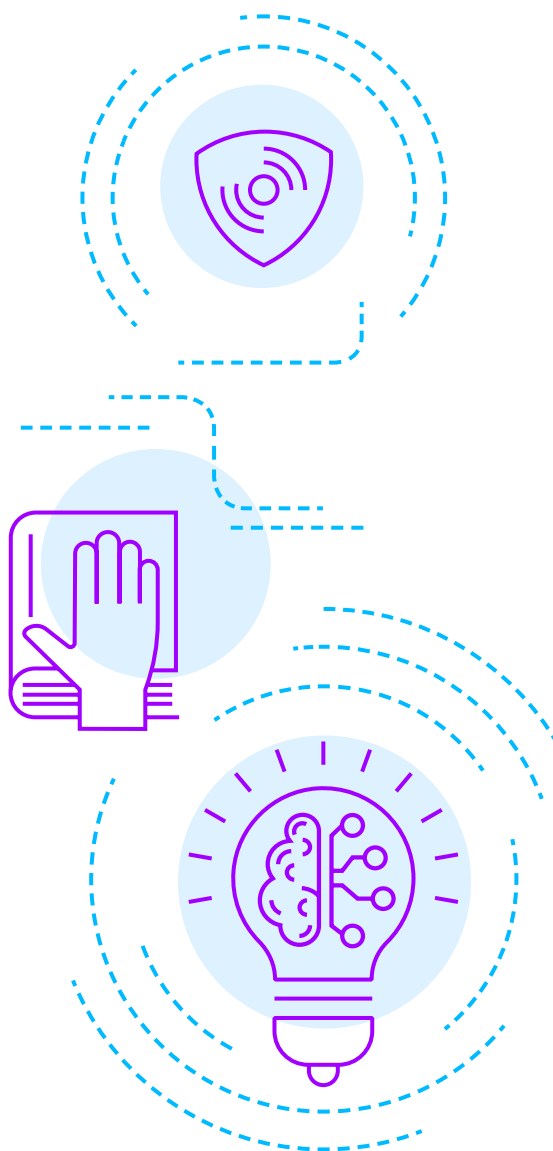
IA comprensible que fomenta la transparencia e interpretabilidad en la toma de decisiones.

Secure

IA segura que mantiene la privacidad y seguridad de la empresa y la información y datos del cliente.

Teachable

IA que facilita el aprendizaje, con un diseño centrado en las personas, pensado para que humanos y máquinas puedan co-crear, informarse y enseñarse mutuamente.



Nuestro programa de cumplimiento

La importancia de los programas anticorrupción: actuar con honestidad e integridad

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

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

Continuamente revisamos y hacemos evolucionar nuestro programa de Ética y Cumplimiento, y la forma en la que se lo hacemos llegar a nuestros profesionales. Así, proporcionamos formación básica a todos nuestros empleados y otra más avanzada a aquellos con puestos de alto riesgo. Asimismo, ofrecemos cursos presenciales a profesionales del área legal en países de alto riesgo.

Hemos creado un nuevo Centro especializado en cumplimiento normativo, en el que trabajamos con aplicaciones de compliance para construir plataformas más eficientes y mejorar la colaboración y el análisis.

Contamos con un Portal anticorrupción en el que nuestros profesionales pueden obtener aprobación antes de dar regalos, invitar a comidas o a otras actividades a funcionarios y empleados de empresas públicas.

Tolerancia cero con la corrupción: el modelo de prevención del delito

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

En nuestro **Modelo de Prevención del Delito** en España se explicitan las medidas de “control debido” establecidas por la compañía, así como el procedimiento de investigación y respuesta ante la ruptura de estas, de acuerdo con la Ley en

materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas. Dentro del Plan de Prevención del Delito, contamos con el **Comité de Compliance**, que ostenta la responsabilidad última en la gestión de la prevención del delito y, por tanto, de la implementación, revisión, respeto y supervisión del Modelo de Prevención del Delito. El Comité de Compliance se reúne al menos una vez cada dos meses y siempre que lo considere necesario su presidente, alguno de sus miembros o el *Compliance Auditor*.

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

- Presentar el Modelo de Prevención de Delitos al órgano de administración correspondiente
- Revisar y aprobar cada año el Mapa de Riesgos
- Impulsar el Modelo de Prevención de Delitos
- Sensibilizar
- Hacer un seguimiento anual del correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos

Todos los miembros del Comité de *Compliance* tienen poderes autónomos de iniciativa y control, reportando sus actuaciones y decisiones directamente al Órgano de Administración de Accenture. Nuestro Comité de *Compliance* está compuesto por los cargos más altos de nuestra compañía: el presidente y las directoras de Financiero, Medios e Infraestructuras, Recursos Humanos y Legal.

Asimismo, contamos con la figura del **compliance auditor**, responsable de la gestión diaria en materia de prevención de delitos y de la realización del mapa de riesgos. Esta figura no tiene poderes autónomos de iniciativa y control y reporta directamente al Comité de *Compliance*.

Por su parte, los **compliance ambassadors** colaboran con el *compliance auditor* en el análisis periódico de los riesgos de sus departamentos o funciones y en las auditorías de cumplimiento

de las políticas y procedimientos. Anualmente, el *compliance auditor* realiza una auditoría interna con apoyo de los *ambassadors*, cuyos resultados se presentan al Comité de *Compliance*. Además, sin perjuicio de las auditorías internas anuales, el Comité de *Compliance* puede llevar a cabo auditorías internas o externas.

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

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

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

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

De acuerdo con nuestras Guías de Gobierno Corporativo, el Consejo de Administración es responsable de gobernar y supervisar la estrategia, las operaciones y la administración de Accenture. Se ha entendido que los deberes fiduciarios de los directores incluyen la supervisión de los programas de cumplimiento corporativo, a los que también se hace referencia específica mediante ciertas reglas y pautas.

La responsabilidad de la supervisión del Programa de Ética y Cumplimiento se ha delegado en el Comité de Auditoría del Consejo de Administración. La Carta del Programa de Ética y Cumplimiento ha sido adoptada por el Comité de Auditoría y establece el alcance y las responsabilidades principales en esta materia.

Accenture cotiza en la Bolsa de Nueva York y rinde cuentas en todos los aspectos ante la SEC (Securities and Exchange Commission). Todos los requisitos reglamentarios de la SEC son aplicados en Accenture en España, aunque no sean de obligado cumplimiento. Por ello, y en muchos aspectos relacionados con este tema, los estándares de cumplimiento son superiores a los requeridos por voluntad propia.

La identificación y gestión del riesgo

Accenture tiene entre sus cometidos velar por la sostenibilidad del negocio en el tiempo, por lo que cuenta con un programa para la anticipación de riesgos y su gestión. Este proceso comienza, a escala global, en el Consejo de Administración, que se encarga de supervisar la gestión del riesgo en toda la compañía, tanto de forma directa como a través de sus comités permanentes.

Además, la responsabilidad de coordinar el programa de gestión del riesgo de la organización (ERM), diseñado para identificar, evaluar y gestionar la exposición a los diferentes tipos de riesgo, recae en el director de Operaciones (Chief Operating Officer).

En el marco de este programa, se procede a la identificación de los riesgos operacionales, estratégicos y financieros de Accenture; a la evaluación y priorización del impacto previsto en cada uno de ellos en función de factores como la probabilidad de ocurrencia y la eficacia de la estrategia de mitigación; y a la elaboración de planes para controlar, gestionar y minimizar estos riesgos.

Asimismo, con el fin de supervisar áreas específicas en la gestión del riesgo, el Consejo de Administración recibe trimestralmente informes de los presidentes de los cuatro comités permanentes:

- **Comité de Auditoría:** revisa tanto las directrices y políticas de la compañía relativas a la evaluación y gestión del riesgo como los principales riesgos financieros a los que está expuesto Accenture, incluyendo su seguimiento y control.
- **Comité de Compensación:** analiza las políticas y prácticas de compensación de la organización y evalúa si alguno de los riesgos identificados tiene una alta probabilidad de ocurrencia y un impacto material negativo en la organización.
- **Comité Financiero:** revisa los riesgos relativos a la gestión financiera que puedan afectar a la organización, desde los tipos de cambio de moneda extranjera, los riesgos relacionados con la inyección de liquidez y las adquisiciones más importantes, hasta el seguro de la compañía y las pensiones.
- **Comité de Nombramiento y Gobierno:** evalúa la eficacia del Board of Directors, centrándose especialmente en los problemas y riesgos más críticos.

El Comité de Riesgos Corporativo (CRC) en España

En Accenture en España, contamos con un Comité de Riesgos Corporativo (CRC) que nació con el objetivo de acoger tanto el Comité de Auditoría como el Comité de Riesgos (comités obligatorios según se establece en la Ley 31/2014 por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo). Esta Ley no es de aplicación para el grupo Accenture en España, pero el Órgano de Gobierno lo ha establecido, así como el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por Acuerdo del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

El papel del CRC consiste fundamentalmente en asesorar y prestar ayuda especializada al Órgano de Gobierno en todo aquello que tenga relación con la auditoría externa, los sistemas de control interno y la elaboración de información financiera de la sociedad y su comunicación a terceros.

Accenture en España cuenta con un proceso de control y gestión de riesgos directos e indirectos eficaz y actualizado:

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

- Análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos (incumplimientos de disposiciones legales y reglamentarias, incorrecciones, dificultades para llevarla a cabo, falta de transparencia, etc.)
- Realización de recomendaciones y seguimiento de las medidas correctoras propuestas

- Información al Consejo de Administración sobre los riesgos y las deficiencias identificadas

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

Definición de los riesgos corporativos y su gestión

Nuestro sistema de gestión de riesgos es el adecuado en relación con el perfil de la compañía y nuestra estrategia.

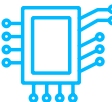


Presentamos ahora, para los distintos riesgos identificados, los aspectos más destacables respecto a su análisis, monitorización y control.

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Alianzas 	Si no gestionamos y desarrollamos con éxito nuestras relaciones con socios y aliados clave o si no prevemos y establecemos nuevas alianzas en nuevas tecnologías, el resultado de nuestras operaciones podría verse negativamente afectado.	Establecemos alianzas con nuestros socios clave, especialmente en el ámbito de la tecnología y de la innovación. Pero también en otros campos. Evaluamos estas alianzas de forma permanente.
Cumplimiento/ Reputación 	Nuestra capacidad para atraer y retener negocios y empleados puede depender de nuestra reputación en el mercado.	Véase el subapartado de este mismo capítulo "Creando una cultura ética: liderar con integridad".
Economía y geopolítica 	Los resultados de nuestras operaciones pueden verse negativamente afectados por las condiciones económicas y políticas adversas o inciertas y los efectos de estas condiciones pueden afectar al negocio de nuestros clientes y a los niveles de actividad.	Existe una vigilancia permanente sobre este riesgo con el fin de minimizarlo y que no afecte a la evolución del negocio ni a su sostenibilidad.
Fiabilidad de la información financiera 	Los cambios en las normas contables o en las estimaciones e hipótesis que realizamos en relación con la preparación de nuestros estados financieros consolidados podrían afectar negativamente a nuestros resultados financieros.	Existe una vigilancia permanente sobre este riesgo.
Legal/ Regulatorio 	Los cambios en nuestro nivel de impuestos, así como auditorías, inspecciones y procedimientos fiscales, o los cambios en la legislación fiscal o en su interpretación o aplicación podrían tener un efecto negativo importante en nuestro tipo impositivo efectivo, el resultado de nuestras operaciones y en nuestra situación financiera.	Existe una vigilancia permanente sobre este riesgo.
	Nuestro negocio podría verse negativamente afectado si incurrimos en responsabilidades legales.	Véase el subapartado de este mismo capítulo "Nuestro programa de cumplimiento".

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Legal/ Regulatorio 	Si no podemos proteger o hacer valer nuestros derechos de propiedad intelectual, o si nuestros servicios o soluciones infringen los derechos de propiedad intelectual de terceros o si perdemos nuestra capacidad para utilizar la propiedad intelectual de terceros, nuestro negocio podría verse afectado negativamente.	Tenemos una política de propiedad intelectual cuyo objetivo es garantizarla.
Legal/ Regulatorio Conducta/ Cumplimiento 	Nuestro trabajo con clientes de la administración pública nos expone a riesgos adicionales inherentes al entorno contractual con gobiernos.	Véase el subapartado de este mismo capítulo “Nuestro programa de cumplimiento”.
Mercado y competitividad 	Los mercados en los que desarrollamos nuestra actividad son muy competitivos y podría ocurrir que no estemos en condiciones de competir de manera eficaz. Como resultado de nuestras operaciones diversas en términos geográficos y de nuestra estrategia de crecimiento para continuar la expansión geográfica, ahora somos más susceptibles a determinados riesgos. Dejar pasar oportunidades de adquisición, inversión o integración de negocios que pudieran ser interesantes para nuestra compañía. Muchos de nuestros contratos incluyen pagos que vinculan algunos de nuestros honorarios a la consecución de resultados u objetivos comerciales y/o nos exigen el cumplimiento de niveles específicos de servicio. Esto podría incrementar la variabilidad de nuestros ingresos o tener impacto en nuestros márgenes.	Nuestro modelo de gestión está orientado a la sostenibilidad del negocio en todas las dimensiones a medio y largo plazo, buscando la eficiencia de los recursos y la satisfacción plena de nuestros <i>stakeholders</i> .

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Negocio y mercado 	Nuestro negocio depende de la generación y el mantenimiento de la demanda continua y rentable por parte de los clientes de nuestros servicios y soluciones, incluso mediante la adaptación y ampliación de nuestros servicios y soluciones en respuesta a los cambios continuos en tecnología y oferta, y una importante reducción de dicha demanda o incapacidad para responder al entorno tecnológico en evolución podría afectar significativamente a los resultados de nuestras operaciones.	La base de nuestro negocio es la satisfacción del cliente y del resto de nuestros grupos de interés. Nuestra actividad se enmarca en el negocio responsable y la innovación con el fin de mejorar el mundo en el que la gente vive y trabaja.
	La tasa de utilización de nuestros profesionales y nuestros resultados de operaciones podrían verse negativamente afectados si no somos capaces de mantener el equilibrio entre nuestra oferta de capacidades y recursos y la demanda de nuestros clientes en todo el mundo y de atraer y mantener profesionales con sólidas capacidades de liderazgo.	Somos modélicos en nuestras acciones de selección. Formamos a las personas de la compañía de forma continua y en las habilidades que en cada momento son necesarias. La base de nuestro negocio es la sostenibilidad, la responsabilidad y la innovación. Los sistemas de rotación, promoción y carrera son meritocráticos. Los planes de movilidad o la conciliación son elementos diferenciados junto con las políticas de inclusión. Adquisiciones de empresas, nuevos talentos/capacidades, etc.
Rentabilidad del negocio 	Obtención de resultados inferiores a lo esperado dificultando, en última instancia, la obtención de un nivel de rentabilidad no sostenible.	Nuestro modelo de gestión está orientado a la sostenibilidad del negocio en todas las dimensiones a medio y largo plazo, buscando la eficiencia de los recursos y la satisfacción plena de nuestros <i>stakeholders</i>.
Rentabilidad del negocio y competitividad 	Nuestra rentabilidad podría resentirse significativamente si no somos capaces de obtener precios favorables para nuestros servicios y soluciones, si no somos capaces de seguir siendo competitivos, si nuestras estrategias de gestión de costes no tienen éxito o si experimentamos ineficiencias en la entrega.	Nuestro modelo de gestión está orientado a la sostenibilidad del negocio en todas las dimensiones a medio y largo plazo, buscando la eficiencia de los recursos y la satisfacción plena de nuestros <i>stakeholders</i>.
	Si no somos capaces de gestionar los retos organizativos asociados con nuestro tamaño, podríamos no ser capaces de alcanzar nuestros objetivos comerciales.	

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Riesgo financiero 	Riesgo de crédito. Surge de efectivo y equivalentes al efectivo, depósitos con bancos e instituciones financieras, así como de clientes, incluyendo cuentas a cobrar pendientes y transacciones comprometidas.	Únicamente se aceptan entidades financieras con buen <i>rating</i> . El departamento de control de crédito evalúa la calidad crediticia del cliente teniendo en cuenta su posición financiera, la experiencia pasada y otros factores. Regularmente se hace un seguimiento de la utilización de los límites de crédito. Tenemos un acuerdo con Accenture Finance Limited que oferta crédito y del que suscribimos créditos necesarios, a tipos de mercado.
	Riesgo de cotización de los títulos.	El riesgo de cotización de los títulos asociado a los títulos con cotización en Bolsa de nuestra cartera, que están sujetos a volatilidad de los precios de mercado, no es significativo en relación con nuestra posición financiera consolidada, el resultado de nuestras operaciones o los flujos de efectivo.
Riesgo financiero/ Liquidez 	Riesgo de liquidez. No obtener en un momento determinado liquidez suficiente para el buen desarrollo de la actividad.	Gestión prudente del riesgo que implica el mantenimiento de efectivos y valores negociables suficientes y la disponibilidad de financiación por un importe suficiente a través de líneas de crédito. La Dirección realiza un seguimiento del plan de tesorería y de los flujos de efectivo esperados. La principal fuente de liquidez son los flujos de caja procedentes de operaciones, la capacidad de endeudamiento y las reservas de tesorería disponibles.
Riesgo tecnológico y de ciberseguridad 	Podríamos enfrentarnos a riesgos legales, de reputación y financieros si no protegemos los datos de clientes y/o a Accenture de violaciones de la seguridad o ciberataques.	Véase el subapartado de este mismo capítulo “La seguridad y privacidad de la información”.
Tipos de cambio 	Los resultados de nuestras operaciones pueden verse afectados negativamente por fluctuaciones de los tipos de cambio de divisas.	Operamos en el ámbito internacional y, por tanto, estamos expuestos a riesgos de cambio por operaciones con divisas, especialmente el dólar americano. El departamento de tesorería gestiona las coberturas de tipo de cambio.

La seguridad y privacidad de la información

La seguridad de la información es una prioridad que Accenture integra en sus políticas y procesos y a través de formación, siempre apoyada por el equipo directivo y un equipo de trabajo que pone la seguridad en primer lugar.

El equipo de Seguridad de la Información de Accenture está compuesto, a nivel global, por más de 750 profesionales que tienen como objetivo proteger los datos de nuestros clientes, la compañía, nuestros profesionales, proveedores, alumnos y otros grupos de interés.

Certificaciones y avales:

Accenture está certificado en ISO27001:2013 estándar de seguridad por BSI (*British Standards Institution*), validando que nuestros procesos y controles de seguridad proporcionan un marco efectivo para proteger la información de nuestros clientes y nuestra compañía. El estándar de BSI cubre todas nuestras operaciones globales en más de 120 países.

A la finalización del presente informe hemos obtenido la reciente Certificación ISO 27701 de gestión de sistemas de privacidad y tratamiento de datos personales.

Adicionalmente, nuestro enfoque de seguridad ha sido verificado por otras entidades:

- Global Data Protection Regulation (GDPR) readiness endorsement de Morrison & Foerster.
- Cyber Essentials Plus aval por BSI, requerido para proveedores del Gobierno de UK.
- Reconocimiento en primer lugar de Gartner-CEB Security Awareness survey por los comportamientos seguros de nuestros profesionales en los dos años que se ha realizado.
- Evaluado con el nivel más alto "Role Model" en las 23 categorías del NIST Cybersecurity Framework (CSF) por BSI.
- Evaluados como "Fully Implemented," el nivel más alto posible, en las 20 categorías de controles en el SANS Institute Critical Security Controls por Verizon.

Protección de datos de clientes y respuesta a incidentes

Proteger los datos de nuestros clientes es una de las responsabilidades más fundamentales y críticas para Accenture. El programa de Protección de Datos de Clientes (CDP) se ocupa de que los equipos entiendan y cumplan con las obligaciones de seguridad y privacidad de datos relevantes para cada proyecto de cliente, proporcionándoles un enfoque estandarizado para proteger los datos. Incluye:

- Controles que protegen la información cuando se accede, maneja, transmite, guarda o almacena, además de controles específicos de servicios asociados a riesgos inherentes a ciertos tipos de trabajos.
- Tecnología, que incluye el cifrado de los discos duros, escaneo de los dispositivos para asegurar su cumplimiento con los requerimientos de seguridad y protección contra la prevención de pérdida de datos.
- Formación específica en el equipo del cliente que tiene en cuenta los requerimientos y factores de riesgo específicos del cliente.
- Soporte por expertos en el área, que comparten las mejores prácticas y hacen revisiones periódicas de la efectividad de los controles y procesos de seguridad aplicados.

Contamos con un equipo de respuesta a incidentes (CIRT) formado por profesionales altamente cualificados que proporcionan cobertura 24X7 en cualquier parte del mundo. Un grupo especial dentro de este equipo pone a prueba de forma regular las defensas de Accenture simulando ataques contra la infraestructura digital de la empresa.

Para proteger los datos de nuestros clientes desarrollamos cinco áreas de actuación:



Formación y comunicación



Respuesta a incidentes



Protección de datos del cliente



Gestión del riesgo



Seguridad tecnológica

Tecnología, infraestructura y gestión de riesgos

El centro de operaciones de seguridad de Accenture (SOC) usa algunas de las tecnologías de seguridad más avanzadas para monitorizar y detectar amenazas en toda la organización. Esta firme apuesta por la seguridad ha afianzado nuestra reputación entre las empresas de servicios de riesgo, de modo que Accenture ocupa lugares destacados en las evaluaciones que realiza Security Scorecard, UpGuard y BitSight.

El equipo pone especial foco en los controles de gestión del riesgo, políticas, procesos y métricas que se implantan en la organización para establecer las expectativas, medir los resultados y dirigir los cambios que sean necesarios para minimizar los riesgos detectados.

Formación y comunicación en seguridad de la información

Contamos con un amplio programa de formación obligatoria para nuestros profesionales, que se complementa con formación voluntaria e incentivada proporcionada a través de distintos canales globales y locales. El programa se inicia cuando nuestros profesionales se incorporan a la empresa, con contenidos específicos sobre seguridad de la información y privacidad de datos, y continúa a lo largo de toda la relación laboral con la empresa.

Realizamos encuestas anónimas bianuales a nuestros profesionales para determinar el porcentaje de adopción de estas prácticas y el seguimiento de los protocolos de seguridad entre nuestros profesionales. Esta encuesta se complementa con pruebas de ingeniería social trimestrales al conjunto de la organización.

El programa de embajadores de la seguridad de la información (IS Advocate) incluye varias actividades de formación voluntarias que fomentan la adopción de las mejores prácticas de seguridad de la información entre nuestros profesionales para proteger los datos de los clientes y de Accenture. En 2019, el 89% de nuestros profesionales completaron el nivel bronce de este programa (existen tres niveles: oro, plata y bronce).

32.481 horas de formación sobre la privacidad de los datos y la seguridad de la información.

