
Estado de Información no financiera AOS S.A.

Índice

1. Introducción y alcance de esta memoria	3
2. El propósito, la visión y los valores.....	3
3. El gobierno corporativo	4
4. Nuestro negocio es responsable.....	4
5. Nuestros clientes	8
6. Nuestras personas	11
7. Buen gobierno y transparencia	19
8. Medio Ambiente.....	30
9. Cadena de Suministro	33
Anexo 1: Indicadores no financieros.....	36
Anexo 1.1. Información sobre cuestiones medioambientales.....	36
Anexo 1.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Error! Bookmark not defined.
Anexo 1.3. Información sobre cuestiones económicas ...	Error! Bookmark not defined.
Anexo 2: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	47
Anexo 3: Informe de verificación independiente del estado de información no financiera.....	51

1. Introducción y alcance de esta memoria

La memoria da respuesta a los requerimientos de información de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (RDL 1/2010 de 2 de julio) y la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015 de 20 de julio) de información no financiera y diversidad.

La información reportada hace referencia al año fiscal 2019, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 de septiembre de 2018 hasta el 31 de agosto de 2019.

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

El alcance de este informe es exclusivo de Accenture Outsourcing Services S.A (en adelante AOS S.A) y se presenta como documento aparte formando parte del informe de gestión.

2. El propósito, la visión y los valores

Nuestro **propósito** es “**Mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja**”. Refleja la forma en la que afrontamos los grandes retos económicos, sociales y ambientales y la manera en que abordamos las expectativas de nuestros grupos de interés. Además, define el papel de nuestra compañía en la sociedad, como agente de cambio y transformación.

Así, estamos reflejando el compromiso de llevar adelante, a través de la tecnología y la innovación, un negocio responsable que también cuide de las personas y del planeta.

Este compromiso con la sostenibilidad, reflejado ya desde nuestro propósito, se alinea de forma natural con la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En concordancia con el propósito, nuestra **visión** es ser una de las compañías líderes del mundo aportando innovación para mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja.

Para alcanzar el propósito, hemos fijado seis valores:

1. Creación de valor para el cliente
2. Una red global
3. Respeto por el individuo
4. Las mejores personas
5. Integridad
6. Stewardship (responsabilidad)

3. El gobierno corporativo

AOS S.A tiene como Órgano de Administración de la Sociedad un Administrador Único.

4. Nuestro negocio es responsable

Impulsamos un modelo de negocio responsable que aúna la sostenibilidad económica con la social y medioambiental. Está en el corazón de nuestro propósito, nuestro gobierno corporativo y nuestra estrategia empresarial y encuentra su inspiración en los 10 principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En todas nuestras actividades y en todas nuestras relaciones con nuestros diferentes grupos de interés introducimos prácticas de negocio responsable y a todos los niveles de la organización inculcamos comportamientos responsables.

Gracias a nuestra capacidad de innovación y tecnológica impulsamos también en todas nuestras actividades el desarrollo de nuevas formas de hacer que contribuyen a materializar nuestro propósito de mejorar la forma en el que el mundo vive y trabaja, haciendo a su vez avanzar la Agenda 2030.

Nuestra política de sostenibilidad

Nuestra política de responsabilidad con la sostenibilidad nos ayuda a materializar nuestro modelo de negocio responsable. Nuestros compromisos responsables son los que nos mueven a trabajar junto a nuestros clientes en soluciones innovadoras, crear valor para nuestros accionistas cuando demandan resultados, buscar el desarrollo y bienestar de nuestros profesionales, involucrar en prácticas responsables a nuestros proveedores y trabajar a favor de la sociedad y el medioambiente.

Además, en nuestra política integramos las inquietudes de todos nuestros grupos de interés y nos mantenemos atentos a las tendencias y demandas que puedan representar una oportunidad o un riesgo.

DESARROLLO ECONÓMICO

Velamos por el impacto generación de riqueza y de valor como elemento esencial hábitos para la perdurabilidad del negocio y de la organización.

INCLUSIÓN SOCIAL

El bienestar, la diversidad y el desarrollo de nuestros profesionales y la inclusión de otros colectivos con los que también interactuamos y a los que generamos valor es una de nuestras razones de ser.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Reducimos el medioambiental de nuestra actividad a través de ecoeficientes y la sensibilización de nuestros grupos de interés.

Nuestra política de sostenibilidad se centra en los siguientes elementos:

Responsables con los clientes	Ayudamos a nuestros clientes, nuestra razón de ser, a liderar sus mercados y a diferenciarse de sus competidores a través de la innovación y de la transformación tecnológica, generando un impacto real en sus cuentas de resultados. De esta manera impulsamos también el crecimiento económico y el bienestar humano.
Responsables con los accionistas	Para mantenernos como una inversión atractiva debemos ser rentables de forma sostenida. Para ello realizamos una gestión eficiente y responsable de los recursos y de los capitales, con especial atención a los principios de transparencia y de la ética.
Responsabilidad con nuestros empleados.	Las personas son nuestro principal activo. Contamos con profesionales competentes, motivados, innovadores y con una visión responsable del negocio. Aplicamos políticas de diversidad, de accesibilidad universal, de no discriminación e igualdad de oportunidades para todos y en todos nuestros procesos. Hacemos de la tecnología una herramienta de inserción para las personas con discapacidad
Responsables con la innovación	La innovación, junto con la investigación y el desarrollo del conocimiento son una garantía de nuestra competitividad y de nuestra sostenibilidad y nos permite transformar las ideas en valor para nuestros clientes y profesionales. La innovación es la esencia del negocio e impregna todo el ecosistema en el que desarrollamos nuestra actividad.
Responsables con la cadena de suministro	Promovemos una relación sólida con aquellos proveedores que son coherentes con nuestra estrategia de sostenibilidad, así como la integración en nuestra cadena de suministro de buenas prácticas desde la perspectiva de la sostenibilidad.
Responsables con el medio ambiente	El respeto por el medio ambiente está integrado en nuestra cultura corporativa mediante la mitigación de nuestros impactos en el entorno y la sensibilización de los grupos de interés.
Responsables con la sociedad	A través de la Fundación Accenture canalizamos la acción social y prestamos una especial atención a las organizaciones sociales que se centran en la capacitación de las personas más desfavorecidas para ayudarlas a su desarrollo personal y profesional. Del mismo modo colaboramos con las principales instituciones académicas, culturales y empresariales con el fin de impulsar el avance de la economía y la sociedad española.

El diálogo con nuestros grupos de interés

Es esencial mantener una comunicación bidireccional con todos y cada uno de nuestros grupos de interés con el fin de identificar las expectativas e inquietudes de cada uno de ellos y para que conozcan nuestro desempeño económico, social y ambiental. El objetivo final es tenerles en cuenta en los procesos de toma de decisiones.

Consideramos grupos de interés a todas aquellas personas, empresas o colectivos sobre los que, de alguna manera, podemos ejercer influencia en sus resultados o pueden verse afectados por nuestras acciones y decisiones.

Para determinar quiénes son, se realiza un proceso de análisis tanto interno como externo, teniendo en cuenta los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Nuestros grupos de interés principales son los clientes, los profesionales, los accionistas y los proveedores. También consideramos grupos de interés a las organizaciones sociales, al ecosistema innovador, a los candidatos a ser profesionales de nuestra compañía y a los “alumni”.

El proceso de participación de los diferentes grupos de interés a través de los distintos canales tiene como objetivo que cada colectivo encuentre respuesta a sus expectativas, intereses e inquietudes. El área de Sostenibilidad, además, mantiene un contacto directo con los diferentes colectivos (clientes de las diferentes áreas de negocio y de las diferentes industrias, personas de diferentes categorías profesionales y responsabilidades, etc.).

Estamos comprometidos con ayudar a todos nuestros grupos de interés a generar valor y, para ello, debemos ganar y mantener su confianza a largo plazo. Una parte fundamental de este proceso es

entender qué les preocupa y cuáles son sus necesidades.

El método que hemos seguido es el del análisis de materialidad. Determinamos, así, qué asuntos pueden impactar en nuestra actividad y en la sostenibilidad de nuestro negocio.

Para ello, hemos seguido las directrices que establece el estándar GRI (Global Reporting Initiative).

El análisis de materialidad tiene como objeto determinar y priorizar aquellos aspectos relevantes que, de no ser tenidos en cuenta, pueden afectar a la sostenibilidad del negocio, a la viabilidad de este, al posicionamiento en el mercado o a la reputación. Son asuntos que han de ser cuidados y monitorizados para que no tengan consecuencias no deseables para cualquiera de los grupos de interés.

Para ello, se han analizado e interpretado las expectativas de los diferentes grupos de interés, los asuntos que pueden tener impacto en nuestra actividad, las tendencias del mercado y las oportunidades de nuestro sector, así como los resultados del estudio de materialidad de años anteriores.

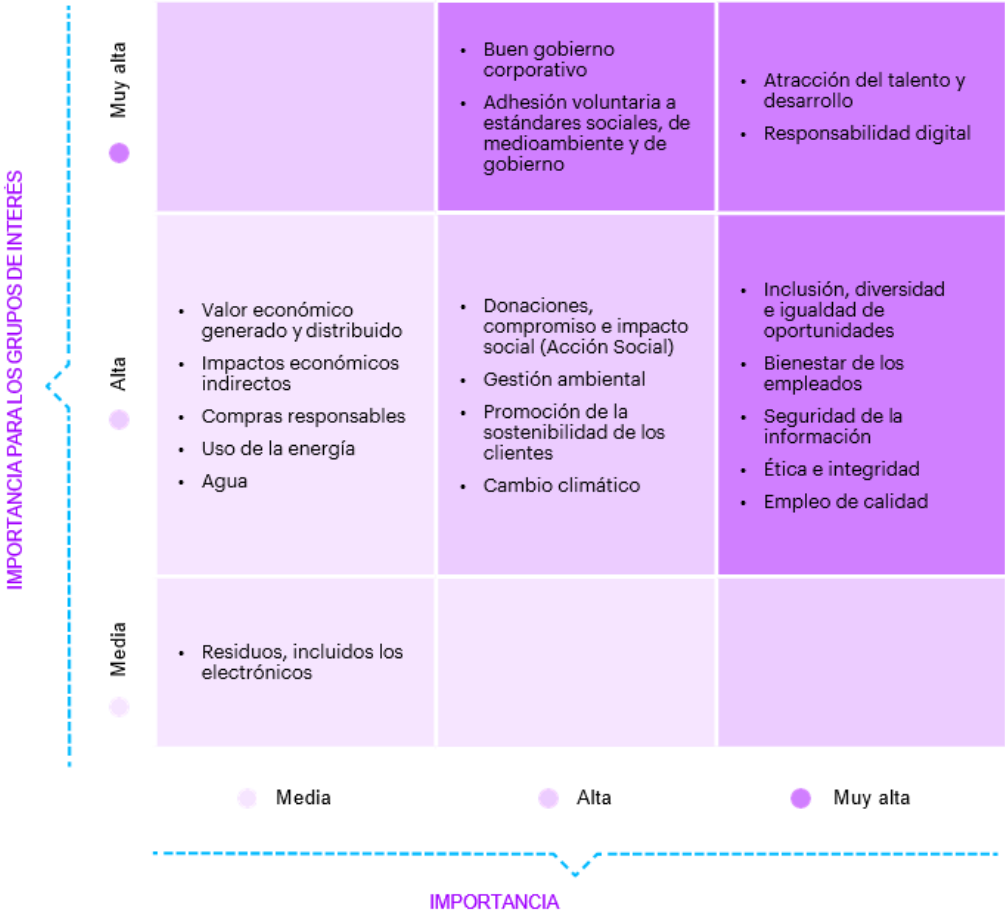
Las fuentes de información relevantes para el estudio de materialidad son los clientes, los profesionales, los inversores y accionistas, los proveedores, los competidores, los prescriptores sectoriales y sociales, el análisis de medios de comunicación y las administraciones públicas.

En este proceso tenemos en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés que pueden verse afectadas. Se desarrolla en tres fases:

1. **Identificación** de los aspectos y los asuntos relevantes para nosotros en España tomando como referencia los que guían el reporte de información no financiera a nivel global de la compañía. De esta manera, elaboramos la lista preliminar de aspectos relevantes. Asimismo, para verificar que estos asuntos son coherentes con la realidad de nuestra compañía en España, hemos revisado las publicaciones del año 2019 relacionadas con la sostenibilidad de nuestros prescriptores sectoriales y sociales, los medios de comunicación y las administraciones públicas.
2. **Evaluación** para determinar la importancia de cada uno de los aspectos, a través de los impactos económicos, sociales y ambientales. Todo ello en función de factores tales como la probabilidad y la gravedad del impacto, los riesgos y oportunidades, el desempeño a largo plazo, la influencia sobre la competitividad, etc
3. **Valoración** de los asuntos materiales por los grupos de interés externos, a través del análisis de informes y memorias de sostenibilidad de clientes y competencia.

Como resultado de este análisis establecemos la priorización de los asuntos materiales en función de la importancia que tienen para nuestro negocio y para los grupos de interés externos:

MATRIZ DE IMPORTANCIA/RELEVANCIA



5. Nuestros clientes

Nuestros clientes están elevando sus expectativas en una era de disrupción sin precedentes en la que las nuevas tecnologías están transformando el mercado. Las consecuencias de este cambio del que somos testigos parecen no tener fin y la necesidad de combinar nuevas ideas con tecnologías inteligentes nunca ha sido tan acuciante.

En nuestra compañía trabajamos en una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Combinamos nuestra gran experiencia en todas nuestras áreas de negocio con conocimiento especializado en más de 13 sectores económicos para ayudarles a optimizar su rendimiento y generar valor sostenible para sus accionistas.

Nuestro compromiso es innovar para que las organizaciones puedan obtener resultados tangibles a través de nuestra extensa red de centros, al tiempo que ponemos el foco en las tendencias y tecnologías que consideramos prioritarias. Para ofrecer siempre las últimas capacidades del mercado, confiamos en nuestro ecosistema de alianzas y nos reforzamos a través de adquisiciones. Todo ello asentado en un modelo de negocio responsable que ayuda a mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja.

Durante el año fiscal 2019, en AOS S.A no se ha recibido ninguna reclamación judicial de ningún cliente a través de los canales formales de reclamación establecidos por el Departamento Legal.

Nuestras áreas de negocio

Trabajamos con nuestros clientes para que, a través de la innovación y la transformación de sus organizaciones, puedan continuar creciendo y mejorando sus resultados.

Contamos con oficinas en las principales ciudades españolas: Madrid, Barcelona, Bilbao, Málaga, Sevilla, etc.

Área de Estrategia

En el área de Estrategia, ayudamos a nuestros clientes a alcanzar los resultados de negocio que esperan y a crear valor para sus accionistas mediante la definición y ejecución de estrategias adaptadas a cada sector económico y a través de la tecnología.

Combinamos un profundo conocimiento sectorial con las capacidades de nuestros profesionales en analytics y las últimas tecnologías y metodologías para ayudar a las organizaciones a operar con velocidad y confianza. Buscamos la mejor forma de acelerar su agilidad competitiva y apoyamos a los directivos en el diseño y ejecución de estrategias que les permitan crecer en el actual entorno de transformación digital.

Área Digital

En el área Digital de ponemos a disposición de nuestros clientes nuestras capacidades digitales a nivel global para ayudarles a generar valor y a transformar sus negocios.

Operamos a través de tres áreas diferenciadas (Interactive, Applied Intelligence e Industria X.0) para innovar con nuestros clientes y ayudarles a reimaginar, rediseñar y reinventar sus negocios, al tiempo que descubren nuevas oportunidades de crecimiento aplicando las últimas tecnologías del mercado.

Área de Tecnología

En el área de Tecnología impulsamos los negocios de nuestros clientes a través de las mismas tecnologías con foco en dos subáreas: servicios de tecnología y ecosistema de innovación tecnológica. Combinamos innovación con inteligencia de negocio y un profundo conocimiento de los distintos

sectores económicos y las últimas tecnologías de nuestro ecosistema de partners para ayudar a las compañías a reinventarse en empresas inteligentes e innovar a escala.

Nuestras capacidades incluyen Plataformas Inteligentes (SAP, Oracle, Microsoft, Salesforce, etc.), IES (sistemas inteligentes de ingeniería de *software*), servicios de infraestructura y en la nube, innovación tecnológica a escala y consultoría tecnológica.

Área de Operaciones

En el área de Operaciones prestamos servicios de procesos de negocio, enfocados tanto a las distintas áreas y departamentos dentro de las organizaciones (finanzas y contabilidad, compras y cadena de suministro, marketing y ventas) como a los distintos sectores económicos (por ejemplo, plataformas seguras, servicios de salud, etc.).

Gestionamos los procesos de negocio de nuestros clientes gracias al trabajo de nuestros profesionales apoyados en los datos, la inteligencia artificial, analytics y las últimas tecnologías digitales para ayudarles a mejorar la productividad, la experiencia del cliente y sus resultados.

Consultoría

En el área de Consultoría ayudamos a las compañías a transformarse en organizaciones líderes a nivel mundial gracias a nuestros profesionales especializados en los distintos sectores económicos y a su amplio conocimiento tecnológico.

A través de nuestros servicios de consultoría, ayudamos a nuestros clientes a diseñar e implementar programas de cambio organizacional que pueden afectar a uno o a varios departamentos o al conjunto de su organización. Ofrecemos dos líneas de servicio: consultoría especializada en los distintos sectores económicos y consultoría especializada en las distintas funciones de negocio y en tecnología.

Nuestros servicios de consultoría especializados por funciones de negocio y tecnología abarcan: finanzas y rendimiento empresarial, cadena de suministro y operaciones, talento y organización, clientes y canales, aplicaciones y arquitectura y tecnología. Todo ello, apoyado en nuestras capacidades digitales, en cloud, ciberseguridad, inteligencia artificial o blockchain, entre otros.

Nuestra consultoría está enfocada a las siguientes líneas de especialidad:

- Comunicaciones, Medios y Tecnología
- Servicios financieros
- Sanidad y Sector Público
- Products
- Resources

Prioridades estratégicas de crecimiento

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

Cloud

Nuestros estudios muestran que cerca de dos tercios de las empresas no han alcanzado los resultados que esperaban con sus iniciativas en la nube (Cloud). Ayudamos a nuestros clientes a diseñar soluciones inteligentes en la nube —pública, privada o híbrida— que maximicen el valor de su negocio y que impulsen la innovación.

Plataformas Inteligentes

Vivimos en una era en la que las empresas deben reinventarse continuamente al tiempo que aplican la “inteligencia de negocio” para impulsar su crecimiento. A través de la Plataforma Empresarial, una

plataforma basada en datos y digitalmente integrada para transformar las organizaciones, las empresas pueden obtener mejoras continuas.

Ciberresiliencia / Seguridad

La ciberresiliencia es la unión de la ciberseguridad y la continuidad de negocio. Implementamos estrategias que permiten responder de forma ágil a las amenazas, minimizar los daños y continuar operando ante un ciberataque. Así, las empresas ciberresilientes podrán continuar innovando en sus modelos de negocio mientras mejoran la confianza de sus clientes y crecen de forma segura.

Intelligence Experienced Center

El Call Center se transforma en Intelligence Experience Center, una forma más personalizada y real de relación con el cliente, basada en la empatía. Incorpora alta tecnología y motores cognitivos para aprender de la experiencia, mediante la gestión de los datos, para anticiparse a las necesidades del cliente y la creación de experiencias únicas que estrechan vínculos y aumentan la confianza.

Intelligent Engineering Software

Es nuestra nueva plataforma de servicios de ingeniería de software para el desarrollo de soluciones diseñadas a la medida de nuestros clientes, basadas en nuevas tecnologías y arquitecturas, a través de nuevos modelos de desarrollo inteligente.

También consideramos prioritarias las siguientes tendencias y tecnologías del mercado, sobre las que prestamos servicio a través de las áreas descritas en páginas previas: Nuevo TI, Operaciones Inteligentes, Marketing end-to-end, Industria X.0 y Applied Intelligence.

Nuestra red de centros

Cada sector, e incluso cada empresa, tienen retos y preocupaciones distintas y únicas; pero estamos convencidos de que la innovación —apoyada por la tecnología— es clave para alcanzar soluciones que, a menudo, sorprenden por sus resultados. Por eso, parte esencial de nuestra Arquitectura de Innovación (formada por seis capacidades que abarcan la generación de la idea, su desarrollo y lanzamiento al mercado y el escalado de la solución) es nuestra red internacional de centros, diseñada para desarrollar y escalar soluciones tecnológicas y especializadas en los distintos sectores.

En España, contamos con diversos centros, en los que nuestros clientes pueden acceder a las tecnologías más punteras, al talento más especializado y a nuestro amplio conocimiento industrial, para transformar no solo su negocio, sino también su sector.

6. Nuestras personas

Potenciamos el desarrollo de nuestros profesionales y nos preocupamos por desarrollar un entorno de trabajo saludable que mejore su bienestar físico y psicológico. Todo ello, con especial foco en la diversidad, entendida en su sentido amplio, que consideramos tanto un imperativo social como de negocio. Tampoco nos olvidamos de devolver a la sociedad todo lo que nos ha dado y actuamos en consecuencia apoyando una educación de calidad que mejore la empleabilidad de los jóvenes y que aporte oportunidades a los colectivos más vulnerables.

Una nueva cultura de trabajo

Queremos ser pioneros en la adopción de nuevas formas de trabajar. Por eso, una de nuestras prioridades es impulsar y mejorar iniciativas encaminadas a potenciar el desarrollo y bienestar de nuestros profesionales. Al mismo tiempo, estamos convencidos de que las organizaciones líderes deben sostenerse sobre unos principios y valores comunes que guíen su comportamiento.

Entre las principales políticas en materia de RRHH caben destacar: nuestra política de meritocracia, de selección, de compensación, de formación, de vacaciones, de horario laboral, de seguridad y salud laboral o de beneficios en materia de salud.

Innovación

Nuestra forma de hacer las cosas pone a las personas en el centro: nuestros profesionales, nuestros clientes y nuestro ecosistema.

Nuestros profesionales son personas inquietas y curiosas, siempre al día de las nuevas tendencias. En ese sentido, entendemos que la innovación y la experimentación deben estar muy presentes desde la primera toma de contacto con nuestra compañía, a través de novedosos modelos de selección basados en neurociencia, inteligencia artificial, analytics y gamificación. Todo ello de forma responsable. Estas experiencias innovadoras nos están permitiendo profundizar en las motivaciones de los perfiles de aquellas personas que se incorporan a trabajar con nosotros, hacer un análisis más eficaz de todos ellos y contratar hoy el talento que queremos para el futuro.

Damos gran importancia a la formación de nuestros profesionales en todos los momentos de su carrera profesional, porque nunca dejamos de aprender.

Nuestro foco constante en innovación nos ayuda a actualizar anualmente nuestro currículum formativo. Nuestro amplio abanico contempla los contenidos tecnológicos más vanguardistas y las últimas tendencias en formación, tales como hackatones, Project Based Learning o Learning Boards, que permiten el aprendizaje mediante itinerarios basados en “píldoras” formativas o comunidades de aprendizaje e interés.

Asimismo, mantenemos un sólido portfolio formativo de competencias tecnológicas, soft skills y de profundo conocimiento de cada industria y sector en los que desarrollamos nuestra actividad. Todo ello nos permite implementar metodologías de trabajo ágiles para aportar en cada uno de nuestros proyectos un alto valor añadido. Nuestra aproximación holística al individuo, a nuestros profesionales, contempla, además, el desarrollo de técnicas que favorecen su desarrollo equilibrado, potenciando este año de forma especial la práctica del mindfulness.

Nuestro modelo de formación se configura en función de los diferentes segmentos que componen nuestro colectivo de profesionales. En ese sentido, realizamos sesiones personalizadas para nuestros recién incorporados (new joiners) y en los distintos momentos de promoción (Consultant -RISE-, Senior Managers -RISE / Developing Leaders- y Managing Directors -MD Momentum-).

En 2019, hemos desarrollado un proyecto piloto que pone en marcha un modelo predictivo basado

en inteligencia artificial que nos va a permitir anticipar la formación que cada profesional necesita para que sus capacidades estén siempre actualizadas, descubriendo de esta forma el Genoma del Empleado. Se trata de una herramienta de identificación que, como compañía, nos autocapacita para formar a nuestros profesionales al más alto nivel.

Adicionalmente, hemos puesto en marcha el Engagement Lab, que nos permite conocer, a través del uso de herramientas analítico-predictivas, los factores clave de permanencia de nuestros profesionales en la compañía. Todo ello con el fin último de reforzar la satisfacción de nuestros profesionales.

Inspiración

Uno de los obstáculos que detectamos a la incorporación de jóvenes al mercado laboral es el desfase existente entre la educación reglada y las necesidades empresariales en materia de innovación. Por eso, colaboramos con los integrantes del ecosistema educativo (universidades, centros de FP, escuelas de negocio, socios tecnológicos, etc.) a través de acuerdos-marco para ofrecer programas formativos con una parte teórica y otra práctica y que los estudiantes puedan acercarse a las últimas tecnologías del mercado. Una vez finalizado el periodo de formación, muchos de ellos pasan a formar parte de nuestra compañía y el resto mejoran su empleabilidad para insertarse en el mercado de trabajo.

Pensamos que la Formación Profesional, en su versión tradicional o dual, es una oportunidad magnífica para que los jóvenes puedan formarse en aquellas habilidades que las empresas demandamos, así como en las últimas tecnologías del mercado (IoT, blockchain, big data, java o cloud, entre otras). Estamos convencidos de que esta opción educativa ayudará a reducir el abandono escolar y a mejorar la empleabilidad de los jóvenes, al tiempo que aportará profesionales especializados a muchos sectores económicos en los que no solo se necesitan perfiles universitarios.

En ambos casos (FP tradicional o dual), se facilita la incorporación de los jóvenes al mercado laboral. Así lo muestran los datos relativos a FP, que señalan los altos índices de colocación de esta modalidad formativa con perspectivas de que así siga siendo.

Otro de los focos de nuestra apuesta por la FP es la formación a docentes en las últimas tecnologías o metodologías colaborativas (big data, ciberseguridad, robótica, IA, Agile, Design Thinking o DevOps) para que puedan aplicar este conocimiento a sus clases e incorporar el contenido en su programa formativo. Ya estamos trabajando en este sentido con responsables gubernamentales de la Comunidad de Madrid o la Junta de Andalucía, entre otros.

Además, impartimos masterclasses de temáticas muy demandadas -tanto para alumnos como para profesores- y les invitamos a visitar nuestros centros de innovación para que conozcan de primera mano cómo trabajamos con las nuevas tecnologías en proyectos reales.

Nuestros planes más inmediatos son seguir apostando por los jóvenes con Formación Profesional y continuar ampliando nuestros acuerdos con centros y comunidades autónomas.

Colaboración

Pensamos que es fundamental establecer conexiones y alianzas tanto internas como externas para poder alcanzar nuestro objetivo de generar valor a nuestros *stakeholders* (entre ellos, nuestros profesionales). Así, nuestros espacios de trabajo están pensados para colaborar y nuestras herramientas de trabajo son cada vez más accesibles para personas con distintas capacidades.

Agilidad

Para que las compañías empecemos a orientarnos hacia las nuevas tecnologías y tendencias del mercado y nos adaptemos a las necesidades del mundo actual, es prioritario que cambiemos nuestra forma de pensar y que avancemos hasta ser más rápidos, flexibles, ágiles y abiertos.

Esto implica abordar los desafíos de una manera distinta: soñar a lo grande, usar datos para crear ideas y trabajar conjuntamente con los clientes y con el ecosistema para sacar todo el partido posible.

Para preparar a nuestros equipos en este nuevo modelo de colaboración, hemos puesto en marcha FORM, una innovadora metodología de consultoría creada en colaboración con equipos a nivel mundial expertos en nuevas formas de trabajar.

FORM se basa en la escucha al usuario, en el arte de contar historias (storytelling), en las formas de trabajar en “Agile” y en el valor de los datos, con funciones inteligentes, basadas en resultados, dinámica y colaboración. Esta nueva metodología pretende implantar nuevos comportamientos de trabajo basados en la innovación, el diseño de experiencias, la cocreación, la ideación e iteración, con un fin colectivo.

Estamos convencidos de que, a través de estos elementos, nuestros profesionales podrán desarrollar soluciones más innovadoras para nuestros clientes y ayudarles, así, a generar valor de una forma más rápida.

Personalización

Nuestros profesionales toman las riendas de su futuro. Les ofrecemos la posibilidad de desarrollar y diseñar su propia carrera profesional y, para ello, disponemos de un modelo transparente y flexible con distintos niveles y orientado a diferentes perfiles. Esto permite a nuestros profesionales saber qué se espera de ellos en su rol y cuáles son los objetivos concretos de su área de negocio.

En este sentido, ponemos a su disposición tres herramientas clave: nuestro modelo de desarrollo profesional Performance Achievement, nuestra plataforma para posiciones internas Career Marketplace y nuestro software Specialization at Scale, que permite identificar las habilidades que tiene cada profesional y hacerle una recomendación personalizada de aquellas que más le podrían ayudar a avanzar profesionalmente si las adquiriera. Gracias a estos tres programas, cada profesional puede elegir en base a lo que definimos como el “Genoma del Empleado”.

Al mismo tiempo, fomentamos una cultura en la que las personas puedan dar lo mejor de sí mismas. Esto comienza con el proceso de selección, que se aborda como un ejercicio de mutuo autoconocimiento, en el que queremos conocer en profundidad a las personas que se interesan por trabajar con nosotros, y que, a su vez, ellas conozcan nuestros valores y nuestra cultura, de forma que su incorporación sea sencilla y les permita desarrollar una carrera exitosa con nosotros.

Parte de nuestros procesos de selección se desarrollan en espacios interactivos hiperpersonalizados, como los centros de selección de Madrid y Barcelona, que facilitan la relación con los futuros profesionales.

La flexibilidad es importante para nosotros, pero también la aceleración y planificación de las carreras de nuestros profesionales. Las personas que se incorporan a trabajar con nosotros reciben un mapa personalizado que detalla cómo serán sus primeros meses en la compañía. El viaje digital del profesional empieza con su incorporación (onboarding), y continúa con un seguimiento personal a través de diferentes herramientas tecnológicas como el Employee Connect o el Programa Buddy, con un compañero que le guiará en las primeras semanas en la compañía.

Diversidad

AOS S.A es una compañía de marcado carácter humano, no solo por la naturaleza de nuestro negocio, sino también por nuestra preocupación por nuestras personas, su desarrollo profesional y su bienestar físico y emocional.

La diversidad es un imperativo desde el punto de vista social, pero también lo es desde el punto de vista del negocio. Es un factor clave para el éxito de la compañía, para su creatividad, para su capacidad de innovación y para reflejar la sociedad en la que tenemos que desarrollar nuestra actividad. Así, buscamos que nuestros equipos sean diversos en todos los sentidos: género, edad, discapacidad, orientación sexual, cultura o formación de origen.

Para impulsar la diversidad dentro de la organización con el fin de enriquecer nuestra visión y generar valor a nuestro negocio, contamos con un Comité de Diversidad integrado por profesionales de las

diferentes áreas y por representantes de los diversos colectivos (LGBT, mujeres, discapacidad, extranjeros, etc.).

A través de él, abordamos los distintos ámbitos de la diversidad en nuestra compañía.

Mujer

Tenemos el correspondiente Plan de Igualdad para AOS S.A, con un foco centrado en:

- **El éxito:** Viene ligado a la defensa de la igualdad plena de mujeres y hombres, tanto en el modelo de carrera como en la política salarial y haciendo que la base sea la meritocracia.
- **La atracción del talento:** Además de trabajar nuestra marca como empleadores atractivos, ponemos el foco en despertar vocaciones tempranas en las carreras STEAM (ciencias, tecnologías, ingeniería, arte y matemáticas) en las niñas. Organizamos encuentros en las ciudades donde tenemos nuestras principales oficinas acercando la tecnología a los colegios.
- **La fidelización:** Realizamos un seguimiento del desarrollo profesional de las mujeres que trabajan en AOS S.A a partir de un gerente experimentado, a través del programa RADAR, posicionándolas y fomentando la creación de redes de contactos.

Discapacidad

Trabajamos para que todas las personas vivan y se desarrollen profesionalmente en un lugar inclusivo que garantice la igualdad de oportunidades para todos. Las personas con capacidades diferentes son también un componente clave en nuestra compañía y para ello desarrollamos programas de apoyo a sus necesidades diarias:

- Programa PwD Champion (People With Disability), para mostrar el apoyo e integración de este colectivo.
- Programa Flex Ability, que dota de una ayuda económica a personas con discapacidad o familiares, además de ofrecer asesoramiento técnico o contacto con diferentes asociaciones y fundaciones.
- Convenio INSERTA con Fundación ONCE con el objetivo de seguir impulsando la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- Desde Fundación Accenture, a través del programa “Juntos por el Empleo de los más vulnerables”, se desarrollan novedosos programas formativos en el manejo de las tecnologías digitales para los nuevos entornos digitales con el objetivo de capacitar a las personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.
- Prevención de Riesgos Laborales. El Servicio Médico realiza un seguimiento exhaustivo de las personas con discapacidad, proporcionándoles la infraestructura y soporte tecnológico necesarios para que desarrollen su trabajo diario con total normalidad.
- Cursos de concienciación al resto de profesionales. Durante 2019 todos nuestros profesionales han recibido formación ad hoc sobre discapacidad para ayudarles a ponerse en la piel de aquellas personas con algún tipo de discapacidad, para que sean capaces de entender las barreras a las que se enfrentan.

Además, como muestra de nuestro compromiso con la discapacidad, hemos obtenido el **Sello Bequal en la categoría Plus**, que nos certifica como socialmente responsables con la discapacidad.

Colectivo LGBT

Tenemos una red de aliados LGBT y contamos con el reconocimiento de asociaciones (REDI) y premios (EMIDIS) de prestigio.

Diseñamos eventos internos que tienen como objetivo generar relaciones entre personas comprometidas con la inclusión y hacer visible la diversidad (programa “We are”, en el que un ponente relevante comparte su experiencia y visión). También apoyamos de forma activa el acompañamiento en el proceso de transexualidad.

Generaciones

Convivimos cuatro generaciones y, por tanto, somos un fiel reflejo de la pirámide poblacional.. Esta realidad nos obliga a diseñar programas que integren capacidades y talentos, lo mejor de cada generación, como acicate para aportar el máximo valor.

Multiculturalidad

Una de nuestras mayores riquezas es que en España trabajamos personas de múltiples nacionalidades. Este conglomerado de diversidad enriquece enormemente nuestro universo y el valor innovador que aportamos.

Desarrollo y bienestar físico y emocional

Estamos convencidos de que el estilo de vida y el entorno en el que vivimos tienen una implicación directa en la calidad de vida. Por eso, nuestro objetivo es concienciar a los profesionales para que puedan mejorar el bienestar físico y psicológico y crear un entorno laboral saludable que además repercute positivamente en el funcionamiento de la empresa y en el desarrollo profesional.

Beneficios sociales

Ofrecemos un amplio abanico de beneficios sociales que están orientados a cada colectivo para que cada profesional pueda disfrutar de aquellos que mejor se adapten a sus circunstancias y necesidades:

- **Seguro médico:** nuestros profesionales disponen de cobertura por seguro médico personal y coberturas ventajosas para sus familiares.
- **Seguro de vida y accidentes:** todos nuestros profesionales cuentan con un seguro de vida y de accidentes desde el momento de su contratación.
- **Servicio médico propio:** contamos con nuestro propio departamento de Servicio Médico y Prevención, que vela por la salud de todos nuestros profesionales.
- **Retribución flexible:** nuestros profesionales tienen la posibilidad de comprar con su salario (antes de impuestos, con cargo a su salario fijo o variable) un catálogo de productos, por categorías, que incluye todos los que fiscalmente están aceptados por nuestra legislación (tarjeta restaurante, tarjeta de transportes, guardería, formación, seguro médico familiar, plan de previsión social, renting, etc).
- **Privilege:** es el club de compras de los profesionales de la compañía e incluye ofertas muy interesantes de distintos servicios, productos y marcas (viajes, cines, restaurantes, compras en general, etc).
- **Programa de reconocimiento Celebrating Performance:** un sistema de incentivos por el que se otorgan puntos canjeables a las personas que han hecho un esfuerzo especial o que han destacado en su desempeño.

Flexibilidad y conciliación

La flexibilidad laboral y la conciliación son puntos clave en la mejora de la satisfacción y el compromiso tanto de los profesionales de AOS S.A como de los aspirantes a un nuevo empleo. Son- sin lugar a duda- la piedra angular que determina la mejor experiencia del empleado y, por tanto, cada año nos afanamos en mejorar y desarrollar nuevos programas de flexibilidad en respuesta a estas demandas y a las múltiples ventajas que conlleva su implementación.

Podemos destacar mejoras en la motivación y clima de satisfacción, el fomento de entornos de trabajo empáticos, el incremento de la productividad o el refuerzo de la retención de talento, entre los muchos puntos claves existentes tanto para empleador como para empleado.

- Tratamos de reforzar nuestra flexibilidad a través del programa Flex Place to Work, que

ofrece a nuestros profesionales una variedad de posibilidades:

- Horarios flexibles
- Compra de días extra de vacaciones
- Permisos para el cuidado de familiares durante el periodo de hospitalización
- Soporte económico para empleados o hijos con discapacidad
- Ampliación de permiso de lactancia (por acumulación)
- Equiparación del permiso por matrimonio en el caso de las parejas de hecho
- Teletrabajo: existen diferentes fórmulas que permiten teletrabajar entre 2 y 5 días a la semana
- Horarios especiales para progenitores, con el objetivo de favorecer el equilibrio de la vida profesional con el cuidado de hijos pequeños
- Complemento salarial durante todos los días de baja médica (asumimos el pago del 100% del salario).

A través de estas medidas, tratamos de responder a las diferentes necesidades de nuestros profesionales, según su estilo de vida, necesidades personales y familiares, apostando claramente por un mejor entorno de trabajo.

Entorno de trabajo seguro y saludable

Entorno de trabajo seguro y saludable

Proporcionamos un entorno de trabajo seguro y saludable en el que se fomenta el desarrollo, participación y bienestar de los profesionales y la mejora continua de la cultura y organización del trabajo. Para ello, ponemos a disposición de nuestras personas un Servicio Médico propio compuesto por un equipo de 17 médicos y enfermeros repartidos por nuestras principales oficinas para ofrecer:



Reconocimiento médico

Nuestros profesionales pueden realizar chequeos periódicos completos de su estado de salud.



Consultas asistenciales

Hacemos analíticas, consultas médicas comunes, consultas de enfermería o especializadas. Esto supone un ahorro en costes por el tiempo que evitamos con los desplazamientos de nuestros profesionales a sus centros médicos e impacta positivamente en la calidad de vida de nuestras personas (tiempo, estrés, comodidad, etc.).

Además, contamos con una aplicación disponible para cumplimentar el cuestionario de salud, pedir citas y recibir recomendaciones para mejorar la salud de nuestros profesionales.



Medicina deportiva

Enseñamos cómo prevenir las lesiones deportivas y, si ya se han producido, explicamos a nuestros profesionales cómo abordarlas para su recuperación en el menor tiempo posible. Además, ofrecemos asesoramiento en planes de entrenamiento personalizados y nutrición deportiva.



Servicio de psicología

‘Mens sana in corpore sano’ es nuestro lema. Por ello, ponemos a disposición de nuestros profesionales un nuevo servicio de consultas con psicólogos profesionales que acudirán a las principales oficinas: Madrid, Barcelona, Málaga y Bilbao.



Fisioterapia

Además de prevenir y tratar lesiones, nuestros fisioterapeutas dan consejos a nuestros profesionales sobre ergonomía e indican las posturas que deben evitar.



Embarazo y lactancia

Las mujeres embarazadas pueden realizarse los chequeos en la oficina, sin necesidad de desplazarse. Además, pueden disfrutar de consultas especializadas relacionadas con su maternidad.



Asesoramiento de salud en viajes

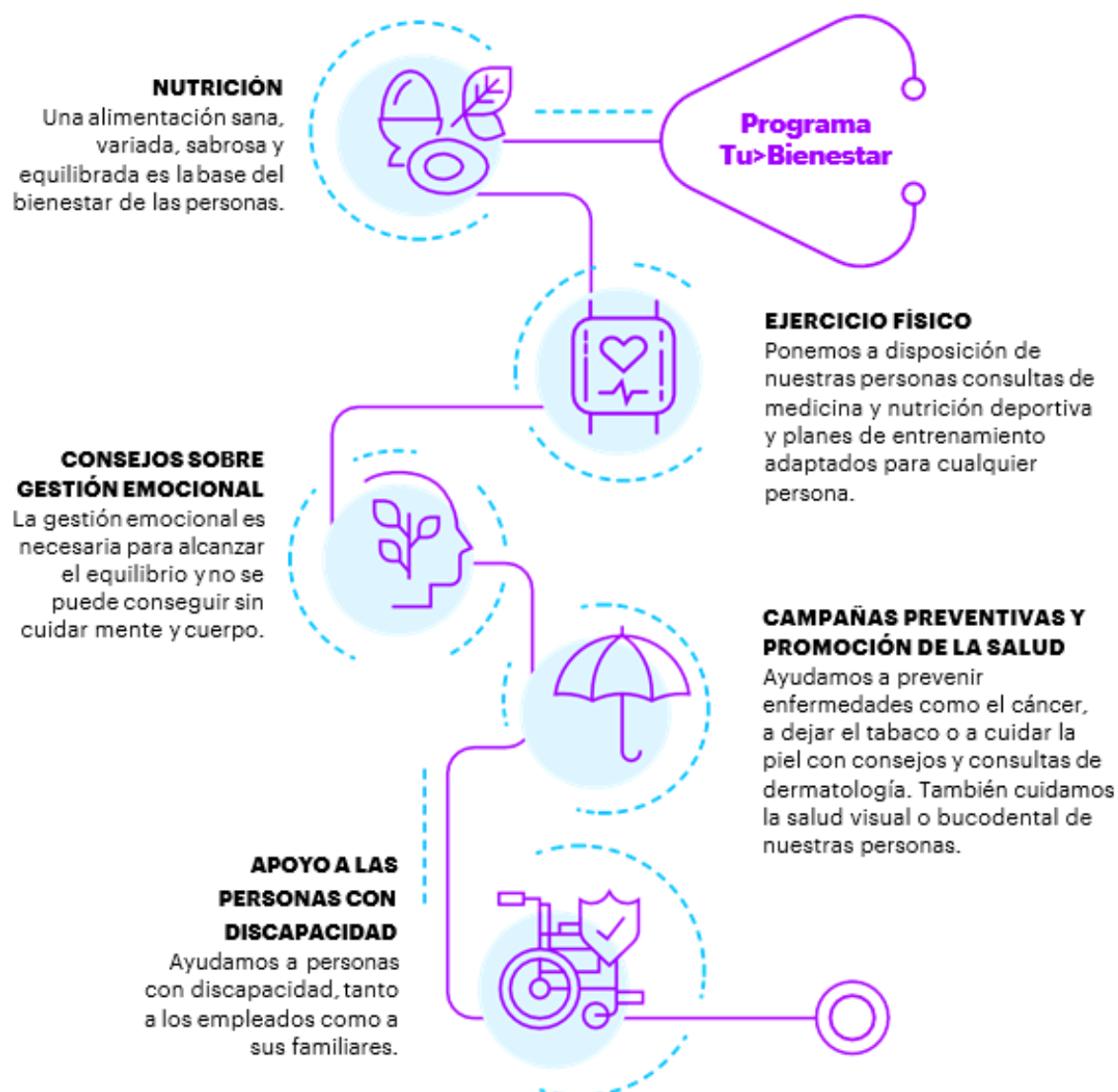
Las personas con viajes internacionales pueden pedir información sobre las vacunas pertinentes e información necesaria.

Además, contamos con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales certificado en ISO 45001:2018. Esto refuerza nuestro compromiso de proporcionar tanto a nuestros profesionales como a otros grupos de interés:

- Una política que suponga un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de los actuales requisitos legales en Prevención de Riesgos Laborales.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, eliminando los peligros y reduciendo los riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Un entorno que promueva la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes.

Programa Tu>Bienestar

El Programa Tu>Bienestar cuida la salud y el equilibrio integral de nuestros profesionales para mejorar los indicadores de salud de nuestras personas, con los siguientes focos y resultados conseguidos:



7. Buen gobierno y transparencia

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.

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.

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.

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, desarrollamos distintas formaciones en ética y cumplimiento (especialmente cursos cortos, visualmente atractivos, interactivos y frecuentes) y contamos con una línea de ayuda de ética.

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. 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, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

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 la compañía no tolera las represalias
- Respetarnos
- Ser embajadores de la compañía
- Aplicar el principio de meritocracia y la no discriminación
- Asegurar que nuestros intereses no creen conflictos para la empresa

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 sobre cómo plantear inquietudes legales y éticas y prohibir las represalias, y la trata de personas, el trabajo forzado y el trabajo infantil.

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

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

Durante el año 2019, en AOS S.A. se ha producido un caso de acoso sexual habiéndose tomado las correspondientes medidas disciplinarias.

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 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 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.

Desarrollamos un código de ética y valores sobre inteligencia artificial que nos sirve como guía para cualquier iniciativa interna o con nuestros clientes relacionados 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

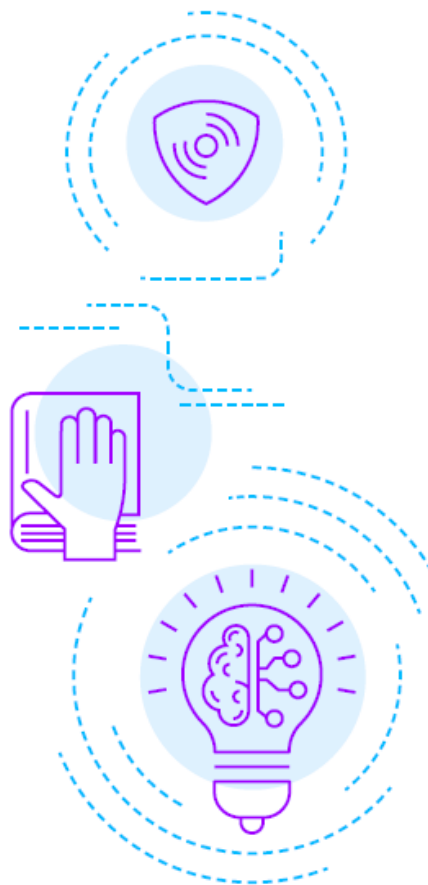
IA comprensible que fomenta la transparencia e interpretabilidad en la toma de decisiones.

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

Nos comprometemos a hacer negocios de forma ética. Nuestro COBE y las políticas anticorrupción 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 nuestra compañía, sin importar el país en el que estén o la entidad concreta para la que trabajen.

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

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
- 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 la compañía. 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.

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 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 nuestros profesionales de 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.

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.

La identificación y gestión del riesgo

La compañía 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 la compañía; 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.

El Comité de Riesgos Corporativo (CRC)

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).

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.

Contamos 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 a continuación 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, los resultados de nuestras operaciones y en nuestra situación	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 stakeholders.

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 stakeholders.
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 stakeholders.
	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 rating. 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 integramos en nuestras 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.

Certificaciones y avales:

Estamos certificados 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 la compañía. 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.

Tecnología, infraestructura y gestión de riesgos

El centro de operaciones de seguridad (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 ocupamos lugares destacados en las evaluaciones que realiza Security Scorecard, UpGuard and 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.

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 la empresa.

8. Medio Ambiente

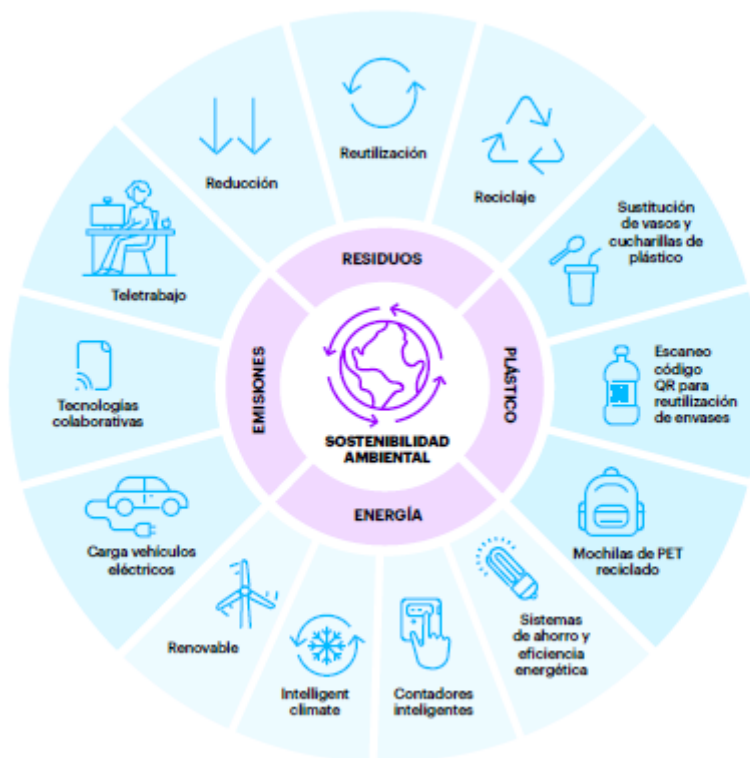
Somos conscientes de que el cambio climático, la contaminación de los ecosistemas y la generación de residuos son retos globales de nuestro tiempo que no podemos dejar de abordar.

Nuestro modelo de negocio responsable y su vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas sientan las bases de nuestro compromiso con el medioambiente y así viene definido en la Política Medioambiental de la compañía.

El consumo eficiente de los recursos y evitar la degradación del entorno a causa de nuestra actividad empresarial son nuestras prioridades medioambientales. Todas nuestras oficinas están ubicadas en terrenos urbanos y por tanto no afectan a espacios naturales protegidos o a áreas de alta biodiversidad no protegidas.

AOS S.A cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado en base a la ISO 14001 desde el año 2006, que nos permite minimizar y controlar nuestros impactos y riesgos ambientales. Actualmente nueve de nuestros centros están incluidos en el certificado (lo que abarca al 85% de nuestros profesionales), con previsión de ampliar a otro centro más durante el siguiente año. Para aquellos centros no incluidos en el alcance de esta certificación, también realizamos seguimiento de los aspectos ambientales.

Estamos convencidos de que la suma de pequeños gestos puede cambiar el mundo. Por eso promovemos la colaboración entre las distintas áreas y departamentos de nuestra organización, para aunar esfuerzos que nos ayuden a alcanzar los objetivos que nos hemos marcado. Las personas son una pieza fundamental en nuestra transformación hacia una empresa más sostenible, pero consideramos la tecnología como un facilitador clave en el proceso de cambio.



Gestión de la energía que consumimos

Hacemos un consumo responsable de la energía utilizando sistemas de ahorro energético en nuestras oficinas como termostatos, detectores de presencia e iluminación de bajo consumo.

Asimismo, a nivel global monitorizamos en tiempo real el consumo de energía de las oficinas de distintos países, incluido España, utilizando la tecnología Remote Energy Monitoring. Gracias a la instalación de casi mil contadores inteligentes, podemos corregir las desviaciones que se puedan producir en el consumo en menor tiempo.

Consumimos energía que proviene de fuentes renovables en el 92% de nuestros centros, con previsión de alcanzar el 100% en el próximo año fiscal.

Reducción de nuestro consumo de plástico

Reducir el consumo de plástico en nuestras oficinas se ha convertido en una prioridad. Este material ha demostrado ser muy contaminante, tarda largos periodos en degradarse y afecta a todos los ecosistemas, especialmente a nuestros mares y océanos.

Hemos sustituido en todas nuestras oficinas los vasos y cucharillas de plástico por vasos de papel y paletinas de madera.

Además, las mochilas que facilitamos a nuestros profesionales están fabricadas con PET (polietileno de alta densidad) reciclado. Con esta iniciativa, promovemos que las botellas y otros envases de este material tengan una segunda vida, además de reducir la necesidad de materia prima derivada del petróleo, el consumo de energía y las emisiones en el proceso de fabricación.

Reducción de nuestras emisiones

Realizamos un seguimiento y control anual de nuestras emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero, de acuerdo con estándares internacionales establecidos por la Agencia Internacional de la Energía (AIE) y la metodología Greenhouse Gas Protocol.

En diciembre de 2018 anunciamos a nivel global nuestro objetivo basado en la ciencia para reducir nuestras emisiones: disminuirlas en un 11% para 2025 en comparación con nuestra línea base para 2016.

Desde España trabajamos para alcanzar este objetivo global llevando a cabo distintas acciones como las detalladas en el apartado de energía.

Además, hemos implantado las siguientes medidas:

- Teletrabajo
- Uso de tecnologías colaborativas (Skype y Teams)
- Plazas con recarga para coches eléctricos

No provocamos emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono. Los distintos gases refrigerantes que se utilizan en las instalaciones de climatización no afectan a la capa de ozono.

Promovemos la Economía Circular

Promovemos el avance hacia un modelo de economía circular, mediante la reducción de nuestro consumo de materiales y la mejora en la separación y reutilización de los residuos que generamos.

Aplicando este modelo, facilitamos que los residuos vuelvan a convertirse en materiales útiles, disminuimos la presión sobre el uso de las materias primas, los recursos naturales, el uso de la energía y reducimos emisiones, favoreciendo la lucha contra el cambio climático.



Teniendo en cuenta nuestra actividad, merecen un procedimiento especial los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. En el caso de ordenadores y móviles, una vez que se ha producido el borrado certificado de la información que contenían, se entregan a un tercero para su reciclaje o reutilización, o bien se ofrece la opción de donación a través de la Fundación Accenture.

Extremamos el cuidado en la recogida y gestión de los residuos considerados peligrosos, cumpliendo siempre la legislación vigente. Por un lado, residuos como los tubos fluorescentes son almacenados y entregados a gestores autorizados para su transporte y adecuado tratamiento. Por otro, los residuos biosanitarios que se generan en las oficinas que disponen de servicio médico se depositan en contenedores especiales para ser gestionados por una empresa autorizada.

Para reducir el desperdicio alimentario, realizamos los pedidos más ajustados a nuestro proveedor de catering, en base a nuestra experiencia de comida sobrante en los distintos eventos. Asimismo, nuestro proveedor de servicio de cafetería en tres de nuestras oficinas de Madrid ha comenzado a aplicar un descuento del 50% a los productos con fecha próxima de caducidad. El dinero recaudado se destinará a distintas organizaciones sin ánimo de lucro.

9. Cadena de Suministro

En nuestros aprovisionamientos ponemos un especial foco en la sostenibilidad, para intentar mitigar los posibles impactos negativos en el medioambiente, mientras atenúamos los riesgos inherentes a la operativa de nuestra cadena de suministro.

Para abordar estos retos, contamos con un departamento de compras con profesionales competentes que trabajan con tecnologías, procesos y procedimientos específicamente pensados para alcanzar nuestros objetivos. Así, disponemos de una metodología común para los procesos de homologación, evaluación y contratación de proveedores que nos permite conocer si estos cumplen con todas sus obligaciones fiscales, laborales, éticas y medioambientales.

Nuestra contribución al desarrollo local

Contribuimos al desarrollo económico y social de nuestro país a través de la contratación de más de cerca de 1.000 proveedores (casi un 90% españoles).

Además, apostamos por la contratación de pequeñas y medianas empresas locales, lo que permite la creación de empleos indirectos y el mantenimiento del tejido empresarial de nuestro país, constituido en su mayor parte por pymes.

Gestión sostenible de proveedores

En AOS S.A contamos con tres procesos principales en la gestión de nuestros proveedores:

Homologación

Establecemos una serie de requisitos para nuestros proveedores, que deben pasar por un proceso de homologación que incluye requerimientos específicos según su tipología y tamaño.

Todo el proceso se realiza con ayuda de la herramienta digital My Supplier Set Up, con el fin de garantizar su trazabilidad y visibilidad.

Para superar nuestro proceso de homologación, los proveedores deben contar con una valoración suficiente en los siguientes aspectos:



Contratación

Para cumplir con nuestros objetivos de contratación responsable hemos establecido cláusulas sociales, éticas y ambientales que todos los proveedores de AOS deben cumplir para optar a la gestión de un servicio o venta de un producto. De esta forma, garantizamos unas condiciones laborales dignas, la inserción sociolaboral de colectivos desfavorecidos, una gestión idónea del medioambiente y una correcta privacidad y protección de datos.

Todos nuestros proveedores tienen la obligación y el compromiso de respetar las Normas de

Conducta para Proveedores que complementan nuestro Código de Ética Empresarial, de forma que podamos extender nuestros criterios de sostenibilidad a toda nuestra cadena de suministro.

Nuestro programa anticorrupción

Luchamos contra la corrupción a través de un programa específico en el que se tratan las relaciones con los intermediarios comerciales. Aunque estos proveedores son independientes de nuestra organización, somos responsables de sus actos porque sus actividades tienen visibilidad ante nuestros clientes.

Adicionalmente, existen políticas internas que exigen al personal subcontratado – que actúa en representación de nuestra compañía y que tiene acceso a los sistemas internos de la organización – realizar cursos de obligado cumplimiento sobre protección de datos, seguridad de la información y ética. En todo caso, garantizamos que el personal subcontratado es consciente de la importancia de esta formación y de las consecuencias a las que se enfrenta en caso de incumplimiento.

Formación y sensibilización

Hemos diseñado un conjunto de acciones formativas tanto para nuestros proveedores como el área de compras.

Entre otras durante el año 2019 hemos impartido formación a nuestros proveedores en materia de ética, cumplimiento y seguridad de la información.

Además, se ha impartido formación ambiental a nuestro proveedor de limpieza y catering en todas nuestras oficinas con la colaboración de Ecoembes así como a nuestros contratistas de las obras del edificio Btek en Bilbao.

Por otra parte, hemos formado al equipo de compras en diferentes materias, muchas de ellas relacionadas con la sostenibilidad.

Análisis de riesgos

Identificamos a los proveedores estratégicos que presentan mayor riesgo para nuestro negocio y reputación. De acuerdo con nuestra actividad, hemos identificado como proveedores estratégicos a la categoría de compras que denominamos “contractors”. En un mundo cada vez más digitalizado el foco en la seguridad de la información es condición indispensable y los empleados de dichas empresas pueden necesitar acceso a ámbitos de información o físicos confidenciales o restrictivos.

Para verificar estos niveles de exigencia en materia de seguridad de la información, este año se han realizado 27 auditorías de segunda parte a los proveedores principales incluidos en esta categoría. Además, con el fin de proteger a nuestros clientes y ayudar a los proveedores a que consigan unos patrones de calidad que mejoren su competitividad, se han definido unas pautas de actuación para quienes no habiendo pasado la auditoría están interesados en implementar las medidas necesarias para seguir colaborando con nosotros.

El análisis de riesgos incluye la contingencia de interrumpir la colaboración con aquellos que no consiguen cumplir con los estándares que hemos marcado. Como muestra de nuestro compromiso con la mejora continua durante el año 2020, realizaremos auditorías de segunda parte a nuevos proveedores incluidos en la categoría de contractors.

Adicionalmente, en 2019, el departamento de sostenibilidad ha realizado una auditoría interna del procedimiento de homologación y contratación de proveedores en materia de sostenibilidad. El objetivo era identificar los potenciales riesgos de sostenibilidad en la cadena de suministro, por lo que se analizaron los diferentes tipos de proveedores y se revisó la trazabilidad del proceso. Gracias a esta auditoría, se han identificado diversas propuestas de mejora continua. Estos avances serán llevados a cabo por un equipo de trabajo, constituido para tal fin, formado por técnicos de los departamentos de compras y sostenibilidad.

ANEXOS

Anexo 1: Indicadores no financieros

Anexo 1.1. Información sobre cuestiones medioambientales

Tabla 1: Consumo de agua
Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Consumo de agua (m ³)	2.525,53	2.561,60	2.799,91

Tabla 2: Materiales comprados
Ley 11/2018

Compra de material informático y móviles

	2019	2018	2017
Ordenadores (Unidades)	955	1.119	1.165
Móviles (Unidades)	685	614	676

Compra de papel

	2019	2018	2017
Compra de papel (Kg)	3.054,01	1.704,43	1.994,93

Nota: Este incremento del consumo se debe al aumento de las personas que trabajan en la compañía tanto de forma directa como indirecta, a la apertura de nuevos espacios. En cualquier caso estamos revisando el sistema en profundidad.

Tabla 3: Consumo indirecto de energía
Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Consumo eléctrico (Gigajulios)	9.180,76	9.167,08	10.896,75

Notas:

- Consumo eléctrico de los edificios con factura de electricidad y edificios cuyo consumo se ha estimado en función de los m².
- La compañía no tiene consumos directos significativos de energía. Durante este año sólo se han consumido unos 77,34 litros de combustible para el mantenimiento de los grupos electrógenos.

	2019	2018	2017
Energía renovable (Gigajulios)	1.168,92		

Tabla 4: Generación de emisiones indirectas de CO₂
Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Emisiones de Alcance 2 (toneladas)	641,61	625,91	883,85
Emisiones de Alcance 3 (toneladas)	1.641,87	1.665,64	2.330,73
Emisiones totales (toneladas)	2.283,48	2.291,55	3.214,58

Notas:

- Alcance 3 (viajes): estas emisiones han sido calculadas directamente por nuestra agencia de viajes.
- La compañía no genera emisiones directas significativas de gases de efecto invernadero. Solo se han emitido 0,21 toneladas de CO₂ debido al consumo de diésel empleado para el mantenimiento de los grupos electrógenos.

Accenture Outsourcing Services S.A (AOS)

Tabla 5: Residuos por tipo
Ley 11/2018

Residuos No Peligrosos	2019	2018	2017
Envases (Kg)	1.250,81	1.169,36	1.060,60
Papel (Kg)	744,11	736,10	1.328,05
Resto (Kg)	1.906,37	1.693,07	1.628,19
Total de residuos (Kg)	3.901,28	3.598,54	4.016,84
Residuos separados frente al resto de residuos	51%	53%	59%
Porcentaje de residuos separados 2019-2017	55%		

Otros Residuos No Peligrosos	2019	2018	2017
Destrucción de papel confidencial (Kg)	4.038	2.539	7.649
Pilas (Kg)	23	65	42
Cápsulas de café (Unidades)	19.687		
Equipos informáticos (Unidades)	799	832	870
Móviles (Unidades)	294	312	307
Tóner (Unidades)	113	197	178

Tabla 6: Otros indicadores
Ley 11/2018

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Se encuentran adscritas al área de Sostenibilidad un total de 5 personas, dentro de la cual se lleva a cabo la gestión medioambiental de la compañía.

Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

Cuantía económica por tipo de seguro	2019
Seguro de Responsabilidad Civil Profesional ¹ (USD)	10.000.000
Seguro de Inmuebles ² (USD)	10.000.000

Nota: Aunque la compañía no identifica riesgos ambientales, dispone de seguros de responsabilidad civil ¹ y de inmuebles ² donde quedan cubiertos los actos de todas las sociedades frente a terceros, así como el continente y el contenido de los inmuebles en los que llevamos a cabo nuestra actividad.

Anexo 1.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Tabla 1: Número total de empleados distribuido por sexo

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Mujeres	1.239	1.181	1.110
Hombres	1.492	1.446	1.412
Total	2.731	2.627	2.522

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

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Hasta 30	Mujeres	208	191	157
	Hombres	266	224	231
	Total	474	415	388
Entre 30 y 50	Mujeres	948	916	890
	Hombres	1.124	1.129	1.105
	Total	2.072	2.045	1.995
Mayor de 50	Mujeres	83	74	63
	Hombres	102	93	76
	Total	185	167	139
Edad media	Mujeres	38,3	38,1	37,8
	Hombres	38,3	38,3	37,9
	Total	38,3	38,2	37,9
Porcentaje de edad media por tramo de edad	< 30	17,4	15,8	15,4
	30 ≤ x < 50	75,9	77,8	79,1
	> 50	6,8	6,4	5,5

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

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Managing Directors	Mujeres	13	12	10
	Hombres	15	20	21
	Total	28	32	31
Senior Manager and Managers	Mujeres	93	95	87
	Hombres	168	149	140
	Total	261	244	227
Consultants	Mujeres	243	241	231
	Hombres	409	394	385
	Total	652	635	616
Analysts	Mujeres	890	833	782
	Hombres	900	883	866
	Total	1.790	1.716	1.648
Porcentaje de empleados por categoría profesional	Managing Directors	1,0	1,2	1,2
	Senior Managers and Managers	9,6	9,3	9,0
	Consultants	23,9	24,2	24,4
	Analysts	65,5	65,3	65,3

Accenture Outsourcing Services S.A (AOS)

Tabla 4 A: Contratos

Ley 11/2018

4 A. Número de contratos y tipología

			2019	2018	2017
Indefinido	Jornada completa	Mujeres	910	843	796
		Hombres	1.313	1.258	1.213
		Total	2.223	2.101	2.009
	Jornada parcial	Mujeres	219	242	188
		Hombres	54	57	43
		Total	273	299	231
Temporal	Jornada completa	Mujeres	106	95	107
		Hombres	122	131	147
		Total	228	226	254
	Jornada parcial	Mujeres	4	1	19
		Hombres	3	0	9
		Total	7	1	28
	Total empleados		2.731	2.627	2.522
	Porcentaje contratos indefinidos		91,4	91,4	88,8
Porcentaje contratos temporales		8,6	8,6	11,2	
Porcentaje contratos jornada completa		89,7	88,6	89,7	
Porcentaje contratos jornada parcial		10,3	11,4	10,3	

(*) Dentro de la jornada parcial se está reportando, también, a los empleados con reducción de jornada

4 B. Promedio anual de contratos por sexo

			2019	2018	2017
Indefinido	Jornada completa	Mujeres	877	761	762
		Hombres	1.277	1.137	1.208
		Total	2.154	1.898	1.970
	Jornada parcial	Mujeres	233	208	204
		Hombres	60	51	44
		Total	293	259	249
Temporal	Jornada completa	Mujeres	108	84	123
		Hombres	126	126	158
		Total	234	209	281
	Jornada parcial	Mujeres	3	6	16
		Hombres	2	2	7
		Total	5	8	23

4 C. Promedio anual de contratos por edad

			2019	2018	2017
Indefinido	Jornada completa	< 30	234	123	79
		30 ≤ x ≤ 50	1.741	1.605	1.701
		> 50	180	171	191
	Jornada parcial	< 30	54	36	7
		30 ≤ x ≤ 50	230	215	231
		> 50	10	9	11
Temporal	Jornada completa	< 30	122	79	75
		30 ≤ x ≤ 50	109	129	200
		> 50	3	2	6
	Jornada parcial	< 30	2	4	14
		30 ≤ x ≤ 50	3	3	9
		> 50	0	0	0

4 D. Promedio anual de contratos por categoría profesional

			2019	2018	2017
Indefinido	Jornada completa	Managing Directors	30	30	33
		Senior Managers and Managers	234	198	204
		Consultants	580	515	524
		Analysts	1.311	1.155	1.209
	Jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
		Senior Managers and Managers	25	22	24
		Consultants	58	62	74
		Analysts	209	176	151
Temporal	Jornada completa	Managing Directors	0	0	0
		Senior Managers and Managers	0	0	1
		Consultants	5	7	9
		Analysts	228	202	272
	Jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
		Senior Managers and Managers	0	0	0
		Consultants	0	0	0
		Analysts	5	7	23

Tabla 5: Número de despidos por sexo

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Mujeres	44	43	49
Hombres	47	33	44
Total	91	76	93
Porcentaje de despidos (*)	3,3	2,9	3,7

(*) Porcentaje de despidos sobre el número total de empleados despedidos

Se consideran ceses de contrato

Tabla 6: Número de despidos por edad

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Hasta 30	8	5	7
Entre 30 y 50	68	56	76
Mayor de 50	15	15	10
Total	91	76	93

Se consideran ceses de contrato

Tabla 7: Número de despidos por categoría profesional

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Managing Directors	6	2	3
Senior Manager and Managers	11	5	10
Consultants	13	12	13
Analysts	61	57	67
Total	91	76	93

Se consideran ceses de contrato

Tabla 8: Remuneración media por edad y sexo
Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Hasta 30	Mujeres	19.381	18.194	18.594
	Hombres	19.052	18.433	18.742
Entre 30 y 50	Mujeres	29.654	30.011	29.851
	Hombres	35.148	34.591	35.570
Mayor de 50	Mujeres	54.317	55.638	59.543
	Hombres	57.952	70.380	71.129

Tabla 9: Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad
Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Analysts	13	1,2%	1,3%	-0,4%
	12	6,0%	4,8%	4,6%
	11	2,2%	4,1%	3,6%
	10	4,6%	5,7%	4,6%
Consultants	9	3,0%	3,1%	3,5%
	8	1,4%	1,1%	0,1%
Senior Manager and Managers	7	-1,0%	1,8%	0,6%
	6	4,3%	4,1%	2,6%
	5	-2,7%	-2,8%	-2,9%
Managing Director	4	11,4%	11,6%	11,8%
	3	5,6%	20,0%	1,6%
	2	6,7%	6,7%	n/a
	1	n/a	11,4%	13,1%

Por brecha salarial, se considera media del salario de los hombres menos media del salario de las mujeres, partido de medias del salario de los hombres.

n/a (no aplica) - No se dispone de profesionales en el nivel 13 por lo que no se pueden dar sus datos de brecha. Asimismo, para el nivel 1, no existe paridad entre géneros.

Tabla 10: Empleados con discapacidad
Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Mujeres	6	8	8
Hombres	23	20	10
Total	29	28	18
% respecto del total de empleados	1,1	1,1	0,7

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

Tabla 11: Número de horas de absentismo

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Mujeres	149.448,0	107.182,5	118.871,8
Hombres	61.688,0	54.928,7	62.388,9
Total	211.136,0	162.111,2	181.260,6
% respecto del total de empleados	4,4	3,5	4,0

Tabla 12: Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad / paternidad

Ley 11/2018

			2019	2018	2017
Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad / paternidad	Maternidad	Mujeres	100,0%	100,0%	98,3%
		Hombres	na	100,0%	100,0%
		Total	100,0%	100,0%	98,3%
	Paternidad	Mujeres	na	100,0%	100,0%
		Hombres	100,0%	100,0%	100,0%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%

(*) No aplica (na) porque durante el año 2019 se ha cambiado el sistema informático y este solo discrimina entre bajas por maternidad (incluyen solo a mujeres) y bajas por paternidad (incluyen solo a hombres)

Tabla 13: Número de accidentes

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Con baja	Mujeres	3	3	3
	Hombres	0	1	0
	Total	3	4	3
Sin baja	Mujeres	4	1	3
	Hombres	2	0	0
	Total	6	1	3
Mortales	Mujeres	0	0	0
	Hombres	0	0	0
	Total	0	0	0
Totales		9	5	6

Tabla 14: Accidentes de trabajo, índice de frecuencia

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Accidentes de trabajo (*)	Mujeres	7	4	6
	Hombres	2	1	0
	Total	9	5	6
Índice de frecuencia (**)	Mujeres	0,3	0,3	0,3
	Hombres	0,0	0,1	0,0
	Total	0,1	0,2	0,1
Plantilla media	Mujeres	1.221	1.145,5	1.099,5
	Hombres	1.464	1.429	1.425,5
	Total	2.685	2.574,5	2.525

(*) Número

(**) N° de accidentes dividido entre n° de horas trabajadas X 200000

Tabla 15: Accidentes de trabajo, índice de gravedad

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Accidentes de trabajo (*)	Mujeres	7	4	6
	Hombres	2	1	0
	Total	9	5	6
Índice de gravedad (**)	Mujeres	8,5	2,1	19,9
	Hombres	0,0	1,1	0,0
	Total	3,8	1,6	8,7
Plantilla media	Mujeres	1.221	1.145,5	1.099,5
	Hombres	1.464	1.429	1.425,5
	Total	2.685	2.574,5	2.525

(*) Número

(**) N° de días perdidos x 200.000 dividido entre el n° total de horas-hombre de exposición al riesgo

Tabla 16: Número de días perdidos por accidentes laborales y enfermedad

Ley 11/2018

		2019	2018	2017
Números de días perdidos por enfermedad	Mujeres	18.681	13.081	14.335
	Hombres	7.711	6.701	7.627
	Total	26.392	19.782	21.962
Número de días perdidos por accidentes laborales	Mujeres	93	22	197
	Hombres	0	14	0
	Total	93	36	197

Accenture Outsourcing Services S.A (AOS)

Tabla 17: Organización del diálogo social

Ley 11/2018

AOS	
Diálogo social	Tiene un Comité de empresa en La Rotonda (Barcelona), San Sebastián de los Reyes y Sevilla y una sección sindical de ámbito autonómico de UGT Cataluña

Tabla 18: Balance de convenios colectivos, en el campo de la salud y seguridad en el trabajo

Ley 11/2018

AOS	
Convenios colectivos	Actualmente están constituidos Comités de Seguridad y Salud en AOS (Barcelona y Sevilla) estableciéndose acuerdos y consensos sobre formas de actuación e implantación en materia de Salud y Seguridad

Tabla 19: Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Porcentaje de empleados	100%	100%	100%

Tabla 20: Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Empleados representados media	651	372	398
Total empleados (Plantilla media)	2.685	2.575	2.525
Ratio (%)	24,2%	14,4%	15,8%

Tabla 21: Cantidad total de horas de formación por categoría profesional

Ley 11/2018

		2019		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	697	13	53,6
	Hombres	509	15	33,9
	Total	1.206	28	43,1
Senior Manager and Managers	Mujeres	3.082	93	33,1
	Hombres	4.365	168	26,0
	Total	7.447	261	28,5
Consultants	Mujeres	4.691	243	19,3
	Hombres	8.301	409	20,3
	Total	12.992	652	19,9
Analysts	Mujeres	12.493	890	14,0
	Hombres	13.084	900	14,5
	Total	25.576	1.790	14,3
Total	Mujeres	20.963	1.239	16,9
	Hombres	26.259	1.492	17,6
	Total	47.222	2.731	17,3

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

Accenture Outsourcing Services S.A (AOS)

		2018		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	652	12	54
	Hombres	838	20	42
	Total	1.490	32	47
Senior Manager and Managers	Mujeres	2.989	95	31
	Hombres	4.573	149	31
	Total	7.562	244	31
Consultants	Mujeres	5.292	241	22
	Hombres	10.011	394	25
	Total	15.303	635	24
Analysts	Mujeres	15.020	833	18
	Hombres	17.001	883	19
	Total	32.021	1.716	19
Total	Mujeres	23.953	1.181	20,3
	Hombres	32.423	1.446	22,4
	Total	56.376	2.627	21,5

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

		2017		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	589	10	58,9
	Hombres	1.245	21	59,3
	Total	1.834	31	59,2
Senior Manager and Managers	Mujeres	3.031	87	34,8
	Hombres	5.659	140	40,4
	Total	8.690	227	38,3
Consultants	Mujeres	5.264	231	22,8
	Hombres	8.596	385	22,3
	Total	13.860	616	22,5
Analysts	Mujeres	9.708	782	12,4
	Hombres	12.995	866	15,0
	Total	22.703	1.648	13,8
Total	Mujeres	18.592	1.110	16,7
	Hombres	28.495	1.412	20,2
	Total	47.087	2.522	18,7

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

Anexo 1.3. Información sobre cuestiones económicas

Tabla 1: Beneficio obtenido e impuesto de sociedades

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Beneficio obtenido en España: Resultado después de impuestos (millones de euros)	8	18	7
Impuestos sobre beneficios pagados (en euros)	4	6	2

Tabla 2: Subvenciones públicas recibidas

Ley 11/2018

	2019	2018	2017
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales (en euros)	48.328	57.426	49.313
Subsidios (en euros)	120.370	75.935	85.020
Subvenciones para inversiones, para investigación y desarrollo... (en euros)			
Premios (en euros)			
Incentivos financieros (en euros)			

Aportaciones a instituciones académicas, empresariales y culturales

Accenture Outsourcing Services S.A no ha realizado ninguna aportación a asociaciones sectoriales ni otras entidades sin ánimo de lucro durante el ejercicio 2019.

Accenture Outsourcing Services S.A no ha hecho ninguna aportación a Fundación Accenture durante el ejercicio 2019.

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

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI
Información general		
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	8,9	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	3	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	3	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	23,24,25,26,27,28	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	3	GRI 102-54
Principio de materialidad	5,6,7	GRI 102-46 GRI 102-47
Cuestiones Medioambientales		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4,23,24,30	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general detallada		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	23,24,30	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	30	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	37	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	30	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	37	GRI 103-2
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	31	GRI 103-2 GRI 305-7
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	31,32,37	GRI 103-2 GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Dada la actividad desarrollada por Accenture S.L (ver páginas 4 a 9) este indicador no se considera material	GRI 103-2 GRI 306-2
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	36	GRI 303-3
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	31,36	GRI 301-1 GRI 301-3

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI
Consumo, directo e indirecto, de energía	36	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	31	GRI 103-2 GRI 302-4
Uso de energías renovables	31,36	GRI 302-1
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	36	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	31	GRI 103-2 GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	31	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material. Ninguna de las instalaciones de AOS S.A se encuentra dentro de espacios protegidos.	GRI 304-3
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material. Ninguna de las instalaciones de AOS S.A se encuentra dentro de espacios protegidos	GRI 304-1 GRI 304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4,11,23,24	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	38	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	39,40	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	40	GRI 103-2
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	41	GRI 103-2 GRI 405-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	41	GRI 103-2 GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	-	GRI 102-35 GRI 103-2 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	15,16	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	41	GRI 405-1
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	15,16	GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI
Número de horas de absentismo	42	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	15,16,42	GRI 401-3
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	17,18	GRI 403-1 al GRI 403-3
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	42,43	GRI 403-2
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	44	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	44	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	44	GRI 403-4
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	13,29	GRI 103-2 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	44,45	GRI 404-1
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	13,14	GRI 103-2
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	14	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	13,14	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	13,14	GRI 103-2
Respeto a los derechos humanos		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4,19,20,23,24	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	19,20,33,34	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-2 GRI 412-3
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	20	GRI 103-2 GRI 406-1
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	20,44	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4,21,22,23,24	GRI 102-15 GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Página del informe donde se da respuesta	GRI
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	21,22,23,34	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	21,22,23,34	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	46	GRI 102-13 GRI 201-1 GRI 415-1
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	4,23,24,33	GRI 102-15 GRI 103-2
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	11,12,14,33,46	GRI 103-2 GRI 203-2 GRI 204-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	11,12,14,33,46	GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	5,6,14	GRI 102-43 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	46	GRI 103-2 GRI 102-13 GRI 201-1
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	33,34	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	33,34	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	35	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Los servicios que ofrecemos no tienen impactos negativos significativos sobre la salud y seguridad de los clientes ya que el modelo de negocio B2B y no se producen relaciones directas con los consumidores.	GRI 103-2 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	46	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados	46	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas	46	GRI 201-4

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



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

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera de Accenture Outsourcing Services, S.A. del ejercicio fiscal 2019

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

De acuerdo a los artículos 49 del Código de Comercio y 262.5 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2019, de Accenture Outsourcing Services, S.A. (en adelante, AOS o la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2019 adjunto de Accenture Outsourcing Services, S.A.

El contenido del Informe de Gestión incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla presente en el Anexo 3 “índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” incluida en el I Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Accenture Outsourcing Services, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el Anexo 3 “índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” que figura en el citado Informe de Gestión.

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio fiscal 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado “Nuestro negocio es responsable”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Fundamento de la conclusión con salvedades

El EINF incluido en el Informe de Gestión adjunto no desglosa la información relativa a los contenidos establecidos por la normativa mercantil vigente en relación a las remuneraciones medias y su evolución desagregada por categoría profesional o igual valor y la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por el efecto de la cuestión descrita en el párrafo “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Accenture Outsourcing Services, S.A. correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2019, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el Anexo 3 “índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

19 de diciembre de 2019