

Accenture Outsourcing Services S. A.

Estado de Información No Financiera

Ejercicio fiscal 2023

Índice de contenidos

1.	Elaboración del Estado de Información No Financiera	3
1.1.	Acerca de este informe	3
1.2.	Prioridades ESG	3
2.	Nuestra organización y estrategia	5
2.1.	Entorno empresarial y estructura.....	7
2.2.	Nuestra especialización por sectores económicos.....	8
2.3.	La seguridad y privacidad de la información	9
2.4.	Evolución: principales factores y tendencias.....	10
3.	Gobierno corporativo y políticas	11
4.	Nuestros clientes	22
4.1	Servicios de sostenibilidad: nuestra respuesta al desafío mundial.....	22
4.2	Trabajamos para embeber la sostenibilidad en todo lo que hacemos.....	23
4.3	Experiencia del cliente y reclamaciones	24
5.	Nuestros profesionales.....	25
5.1.	Invertimos en nuestras personas	25
5.2.	Inclusión y diversidad	29
5.3	Salud y bienestar	32
6.	Comprometidos con la sociedad	34
7.	Medioambiente.....	34
7.1	Mitigación del cambio climático.....	35
7.2	Adaptación al cambio climático	37
7.3	Hacia los cero residuos: fomentando la economía circular	37
8.	Compra Responsable	39
	Anexo 1: Indicadores no financieros	42
	Anexo 2: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.....	55
	Anexo 3: Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera	63

1. Elaboración del Estado de Información No Financiera

1.1. Acerca de este informe

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

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

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

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

La información reportada hace referencia al año fiscal 2023, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de agosto de 2023, siendo su alcance exclusivo de Accenture Outsourcing Services S. A.

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

1.2. Prioridades ESG

Evaluamos continuamente nuestras prioridades ESG en función de la importancia para nuestro negocio y nuestros grupos de interés.

Nuestro procedimiento

Análisis

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

Benchmarking

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

Participación de nuestro negocio

- Trabajamos directamente con nuestros líderes de negocio y expertos en la materia de las diferentes áreas para identificar y evaluar los impactos reales y potenciales en materia ESG que nuestra compañía pueda sufrir. También evaluamos los riesgos reales y potenciales, así como las oportunidades para nuestra compañía.

Participación de nuestros grupos de interés

- Recopilamos las opiniones de nuestros grupos de interés clave—nuestros clientes, proveedores, inversores, profesionales y sociedad—para determinar los asuntos ESG más importantes para cada grupo de interés. Este proceso fue realizado a través de una combinación de análisis proveniente de *software* de terceros y de la participación de los grupos de interés.

Nuestros temas prioritarios en materia ESG

Combinamos la participación de nuestro negocio y nuestros grupos de interés para determinar nuestras prioridades ESG:

Medioambiente:

- Promoción de la sostenibilidad de los clientes
- Cambio climático y emisiones de carbono
- Residuos (incluidos los electrónicos)
- Naturaleza y biodiversidad

Social:

- Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
- Atracción, retención y desarrollo del talento
- Bienestar y compromiso de los empleados
- Compras responsables (incluida la diversidad de proveedores)
- Derechos humanos
- Aportación a la comunidad e impacto social

Gobernanza:

- Gobernanza ESG
- Ética e integridad
- Privacidad de los datos y ciberseguridad
- Tecnología e innovación responsable
- Promoción de las políticas públicas

2. Nuestra organización y estrategia

Somos una compañía global de servicios profesionales y ayudamos a las empresas, gobiernos y otras organizaciones a construir su núcleo digital, optimizar sus operaciones, acelerar el crecimiento de sus ingresos y mejorar los servicios de la ciudadanía creando valor tangible. Apostamos por el talento y la innovación con más de 733.000 profesionales en más de 120 países. La tecnología está en el núcleo del cambio hoy en día y somos una de las compañías líderes a nivel mundial capaces de impulsar el cambio a través de la tecnología gracias a nuestra sólida relación con los *partners* del ecosistema.

Nuestra estrategia de crecimiento sostenible se basa en la generación de valor 360° para nuestros clientes, profesionales, accionistas, *partners* y la sociedad ayudándoles a reinventarse continuamente. Nuestra estrategia define las áreas en las que impulsamos el crecimiento, construimos diferenciación a través del valor 360° y facilitamos a nuestros clientes la transformación de sus organizaciones a través de la tecnología, datos e inteligencia artificial (IA) para crear valor cada día. Aspiramos a estar en el centro del negocio de nuestros clientes y ayudarles a alcanzar altos niveles de desempeño estableciéndose como líderes en sus industrias.

Definimos valor 360° como aquel por el que se ofrece la información de un servicio financiero y el valor único que el cliente busca, junto con la colaboración con sus clientes para lograr un mayor progreso en inclusión y diversidad, *reskill* y *upskill* de sus profesionales, ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus metas de sostenibilidad y crear experiencias con propósito, tanto con nuestra compañía como con sus clientes y profesionales.

Ayudamos a nuestros clientes a usar la tecnología como palanca de transformación, lo que incluye:

- Construir su núcleo digital: migrando a la nube, aprovechando los datos y la inteligencia artificial e integrando la seguridad en toda la empresa.
- Optimizar sus operaciones: aumentando el ritmo de digitalización, en concreto, en áreas como ingeniería y fabricación, accediendo a talento digital o reduciendo los costes.
- Acelerar el crecimiento de sus ingresos: utilizando la tecnología y la creatividad para crear conexiones personalizadas, experiencias y ventas dirigidas a escala, aprovechando los datos y la IA, transformando las cadenas de suministro y los modelos de marketing y venta y creando nuevos servicios digitales y modelos de negocio.

Hemos identificado cinco fuerzas de cambio clave para ayudar a nuestros clientes a navegar en el complejo y dinámico entorno empresarial actual: la reinención total de la empresa, el talento, la sostenibilidad, el continuo del metaverso y la revolución tecnológica en curso.

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

Nuestros ODS prioritarios

	5.5	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
	5.b	Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
	8.2	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.
	8.5	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
	8.8	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
	9.2	Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.
	9.5	Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.
	10.2	De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
	12.2	De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
	12.5	De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
	13.1	Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.
	13.2	Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
	16.5	Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
	16.6	Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.



17.16

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

ODS de segunda prioridad para nuestras operaciones



ODS en los que podemos impactar más indirectamente



2.1. Entorno empresarial y estructura

Somos una compañía con un propósito claro, que impulsa la innovación, da forma a ideas vanguardistas y aprovecha las tecnologías emergentes para anticiparse a las necesidades de las organizaciones. Todo ello gracias al talento de nuestros más de 733.000 profesionales en el mundo — que prestan servicio a clientes en más de 120 países— y más de 4.500 en España, que operan desde las principales ciudades de nuestra geografía.

Nuestras áreas de servicio son las siguientes:

Estrategia y Consultoría

Ayudamos a los directivos de organizaciones líderes a nivel mundial a definir su estrategia y acelerar la reinversión total de su compañía para impulsar el crecimiento, mejorar la competitividad, fomentar mejoras operativas, reducir costes y generar valor sostenible 360º a todos sus grupos de interés. Combinamos nuestro profundo conocimiento sectorial con nuestras capacidades en tecnología, datos, *analytics*, IA, capacidades de sostenibilidad, habilidad en la gestión del cambio y nuestro talento para ayudar a construir y acelerar todos los aspectos de la reinversión total de la empresa.

Song

Trabajamos para acelerar el crecimiento y el valor que ofrecemos a nuestros clientes en todas las industrias centrándonos en necesidades existentes en constante cambio a través

de canales, tecnologías incluyendo la IA generativa, y modelos emergentes. Nuestros servicios abarcan desde la generación de la idea hasta su ejecución: crecimiento, diseño de productos y cultura, tecnologías y plataformas de experiencia, estrategia de medios y de marketing, creación de campañas y gestión de canales de contenido. Gracias a nuestro sólido vínculo con nuestros clientes y nuestro profundo conocimiento del sector, estamos posicionados de manera estratégica para operar de manera ágil a través del potencial de la imaginación, la tecnología y la inteligencia.

Tecnología

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

Operaciones

Operamos los procesos de negocio de nuestros clientes enfocados tanto en las distintas áreas y departamentos dentro de las organizaciones (Finanzas, Cadena de Suministro o Marketing y Ventas, entre otros) como en los servicios específicos para los diferentes sectores (seguridad, banca, seguros o servicios de salud, entre otros). Ayudamos a nuestros clientes a reinventarse a través de operaciones inteligentes, SynOps, nuestra plataforma de *cloud* que apoya a los profesionales con datos, procesos, automatización, IA generativa y un amplio ecosistema de *partners* tecnológicos para transformar las operaciones de las empresas a velocidad y escala.

Industria X

Combinamos nuestras capacidades digitales y nuestro profundo conocimiento y experiencia en ingeniería y fabricación. Gracias al poder de los datos y lo digital, ayudamos a nuestros clientes a reinventar y reimaginar sus productos a través de su diseño, suministro, fabricación, reparación, retorno y renovación, entre otros. Colaboramos con diferentes *partners* del ecosistema de plataformas y *software* para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus transformaciones redefiniendo sus productos. Mediante el uso de los datos y las últimas tecnologías como IA, internet de las cosas, realidad artificial y virtual, robótica avanzada, gemelos digitales y metaverso, podemos incorporar una mayor resiliencia, productividad y sostenibilidad en sus principales operaciones. Esto facilita la creación de experiencias hiperpersonalizadas y de productos y servicios inteligentes.

2.2. Nuestra especialización por sectores económicos

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

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

Comunicaciones, Medios y Tecnología

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

Servicios financieros

- Banca y Mercado de capitales
- Seguros

Sanidad y Sector Público

- Sanidad
- Sector público

Products

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

Resources

- Recursos naturales e industria química
- Energía
- *Utilities*

2.3. La seguridad y privacidad de la información

La protección de la información es una de las responsabilidades más importantes para construir y mantener confianza, no solo con nuestros empleados sino también con nuestros clientes, nuestra cadena de suministro y otras organizaciones con las que trabajamos. A nivel global, el Comité de Auditoría de nuestro Consejo de Administración sigue realizando la supervisión de nuestras exposiciones a riesgos de información tecnológica, de privacidad de los datos y de seguridad de la información.

Nuestras áreas de actuación

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

- Concienciar, formar y comunicar
- Anticiparse a las amenazas
- Proteger nuestros datos y los de nuestros clientes
- Responder de forma ágil y adecuada a los incidentes de seguridad

- Construir la infraestructura tecnológica necesaria para la protección de los datos
- Gestionar el riesgo

Certificaciones y avales

Trabajamos para alcanzar los estándares de seguridad identificados como esenciales:

- ISO 27001: Estándar de seguridad que valida que nuestros procesos y controles proporcionan un marco efectivo para proteger la información de nuestros clientes y nuestra compañía. Hemos sido una de las primeras compañías a nivel global en adoptar la norma ISO 27001 (2022).
- ISO 27701: Hemos sido la primera organización global en obtener la certificación ISO 27701 a nivel mundial, tanto en nuestro negocio empresarial como en el de servicio al cliente.
- CSA STAR Cloud: Hemos sido premiados y mantenemos la certificación más alta nivel oro para servicios en la nube proporcionados por nuestra compañía.
- Esquema Nacional de Seguridad categoría ALTA para los Sistemas de información que soportan los servicios de: Centro de Servicios al Usuario TIC, Gestión (remota) del Puesto de Usuario, Gestión de Servicios TI, Administración y Operación de Centro de Proceso de Datos en infraestructura (del cliente o la compañía), Gestión de Red y Servicios de Seguridad, Desarrollo de Aplicaciones y Mantenimiento y Desarrollo de Nuevas Aplicaciones en diversas localizaciones de España.

Las certificaciones ISO de nuestra compañía se mantienen por separado para sus operaciones comerciales internas y el programa de protección de datos del cliente. Además, la organización es auditada periódicamente en relación con sus certificaciones por auditores externos acreditados, entre ellos, la British Standards Institution. Estos estándares de certificación abarcan todas nuestras operaciones globales en más de 120 países.

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

- Controles de seguridad críticos de CIS Versión 7.1.: Nos mantenemos en o por encima de nuestros pares de la industria en las diferentes áreas de control, validado por evaluación y comparativa de terceros.
- Marco de seguridad cibernética (CSF) del NIST: Nos evalúan como líderes de sistemas operativos de ciberseguridad en la industria en el nivel más alto de implementación del NIST.

2.4 Evolución: principales factores y tendencias

En la actualidad, las empresas de todos los sectores e industrias se enfrentan a complejos retos que requieren acelerar la transformación empresarial haciendo uso de la tecnología, concretamente, de la nube, los datos, la inteligencia artificial y la seguridad.

Nuestra estrategia es ayudar a los clientes a reinventarse. Trabajamos con las empresas, gobiernos y otras organizaciones a construir su núcleo digital, optimizar sus operaciones, acelerar el crecimiento de sus ingresos y mejorar los servicios de la ciudadanía creando valor tangible.

Nuestra fórmula de reinversión se basa en nuestra innovación, nuestras adquisiciones, nuestro fuerte ecosistema de *partnerships*, nuestra variedad de servicios y nuestro *expertise* en diferentes industrias. Contamos con un enfoque que nos permite anticiparnos a las nuevas olas de innovación tecnológica y crear valor 360°, incluido cómo:

- Liderar con innovación
- Experiencia personalizada por industria
- Operar con agilidad, y a escala y velocidad
- Mantener la excelencia en la entrega
- Ofrecer capacidades *end to end*
- Construir relaciones duraderas y de confianza
- Liderar en tecnología
- Mantener nuestra marca fuerte

Para ayudar a nuestros clientes a navegar en el complejo y dinámico entorno empresarial actual, hemos identificado cinco fuerzas de cambio clave:

1. Adoptar y aplicar la Reinversión Total de la Empresa
2. Acceder, crear y descubrir al mejor talento
3. Liderar la sostenibilidad
4. Conquistar el poder del continuo del metaverso
5. Aprovechar la revolución tecnológica en curso

3. Gobierno corporativo y políticas

Nuestro compromiso con la ética, los derechos humanos y el buen gobierno corporativo es parte fundamental de nuestra estrategia de negocio y clave para salvaguardar nuestros avances, junto a nuestros profesionales y nuestros clientes, en la reputación de nuestra marca y el desempeño financiero.

Contamos con una historia de gobierno corporativo sólido y creemos que el buen gobierno es fundamental para lograr valor para los accionistas a largo plazo. Estamos comprometidos con prácticas y políticas de gobernanza que sirvan a los intereses a largo plazo de nuestra compañía y nuestros grupos de interés.

A nivel global, el Consejo de Administración está compuesto por cuatro comités permanentes: Comité de Auditoría, Comité de Compensación, Cultura y Personas, Comité Financiero y Comité de Nombramiento, Gobierno y Sostenibilidad.

Nuestra responsabilidad con los aspectos ESG comienza en el Consejo de Administración Global, supervisando activamente nuestras estrategias ESG y el progreso en el cumplimiento de nuestros compromisos, y avanza en cascada a través de nuestro negocio. Para ello, hemos implantado una estructura de gobierno clara diseñada para ayudarnos a alcanzar nuestras metas al tiempo que orienta nuestro enfoque estratégico.

Contamos con el Comité de Nombramiento, Gobierno y Sostenibilidad, responsable de la supervisión de nuestro desempeño, reporte, estrategias, metas y objetivos en materia ESG y de la monitorización de la evolución de los riesgos ESG. Este comité recibe informes periódicos sobre cuestiones clave en materia ESG, incluidos nuestros servicios de sostenibilidad, nuestras acciones como compañía responsable, los avances en el cumplimiento de nuestros compromisos e informes integrados como muestra de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Además, contamos con el Comité de Compensación, Cultura y Personas, responsable de la supervisión de nuestras estrategias dirigidas a nuestros profesionales, y el Comité de Auditoría que supervisa la calidad y el control de los datos ESG.

Nuestro Comité de Dirección Global está formado por miembros presentes en distintas geografías y abarcan múltiples funciones corporativas, industrias y servicios. Juntos, formulan recomendaciones estratégicas y decisiones sobre nuestras iniciativas ESG, incluyendo el impulso de los objetivos.

Nuestro Comité Ejecutivo ESG, compuesto por un subgrupo del Comité de Dirección Global, es responsable de aprobar decisiones estratégicas globales alineadas con los compromisos corporativos de sostenibilidad. Nuestro Comité Ejecutivo ESG y la junta directiva se reúnen periódicamente para monitorizar nuestro desempeño medioambiental, identificar áreas de mejora y elevar los asuntos al Consejo de Administración Global según proceda a través del Comité de Dirección Global.

Comité ESG

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

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

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

Liderando con integridad y creando una cultura ética

Nuestra clara estructura de gobernanza corporativa, con base en nuestros valores corporativos y Código de Ética Empresarial (COBE, por sus siglas en inglés), guía nuestras decisiones y acciones estratégicas mientras nos esforzamos por fomentar una cultura de integridad, transparencia, inclusión y respeto por las personas.

Estamos convencidos de que contar con una cultura ética sólida es crítico para nuestro crecimiento y para mantener nuestra competitividad en el mercado. Nuestros clientes nos involucran en algunos de los aspectos más sensibles de sus negocios precisamente porque conocen nuestra integridad como compañía y nuestro compromiso con los más altos estándares éticos.

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 ayudar a nuestros profesionales a tomar decisiones éticas y considerar el impacto de éstas, confiamos en nuestros valores fundamentales y en el COBE para informar nuestro comportamiento.

Ofrecemos una amplia gama de recursos para ayudar a nuestros profesionales a comprender mejor y ser fieles a nuestro COBE, incluyendo una formación anual sobre Ética y Cumplimiento, la herramienta “Making Good Decisions” que les ayuda a tomar decisiones correctas, nuestro conjunto de herramientas COBE con recursos formativos descargables, así como plataformas internas y externas para plantear inquietudes, incluso de forma anónima.

Alentamos a nuestros profesionales y a nuestros grupos de interés a hablar de forma segura y con confianza si experimentan, ven o tienen conocimiento de alguna conducta inapropiada, incluyendo cualquier forma de falta de respeto, acoso, racismo, discriminación o represalias, o si tienen alguna inquietud sobre conductas poco éticas, ilegales o de vulneración de los derechos humanos. Tenemos cero tolerancia con las represalias.

Ofrecemos a nuestros profesionales diversas maneras para plantear inquietudes, ya sea a través de Recursos Humanos o Legal, o de manera anónima a través de nuestra Línea de Ayuda Ética, y una vez que lo hacen, dejamos claras las expectativas del proceso.

Durante el año 2023, en Accenture Outsourcing Services S. A. se ha registrado un caso de conducta inapropiada cerrado con una carta escrita de amonestación.

Guiando el comportamiento de nuestros profesionales: la conducta cuenta

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

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

Este marco crea una base para un ambiente de trabajo positivo, respetuoso e inclusivo. Además, destacamos nuestros estándares de comportamiento en la formación obligatoria en Ética y Cumplimiento. También supervisamos nuestro entorno ético mediante encuestas anónimas a nuestros profesionales de forma regular.

Derechos humanos: apoyamos y respetamos los derechos de nuestros profesionales

Hemos sido firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas a nivel global desde 2008, y desde hace años, estamos comprometidos con la protección fundamental de los derechos humanos.

Como se indica en nuestro COBE, buscamos alinearnos con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Por lo tanto, ponemos todos nuestros esfuerzos en mejorar el impacto que, en términos de derechos humanos, tienen los negocios y operaciones que desarrollamos. 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.

Además, nos interesamos por conocer las mejores prácticas del mercado y buscamos fórmulas que mejoren aún más nuestros compromisos. Si no está claro cómo aplicar la ley de conformidad con nuestros principios de derechos humanos, nos guiamos por nuestros valores fundamentales y por el COBE para apoyar y respetar los principios de los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

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

La importancia de la anticorrupción: actuar con honestidad e integridad

Nuestro COBE y las políticas anticorrupción relacionadas que forman parte de nuestro programa global de Ética y Cumplimiento y nuestros esfuerzos en la protección de derechos humanos requieren que nuestros profesionales y proveedores cumplan con las leyes anticorrupción en todos los lugares donde hacemos negocios incluyendo, entre otros:

- Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EE. UU.
- Convenio de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos para combatir el Cohecho de Funcionarios Públicos en Transacciones Comerciales Internacionales
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción
- Ley de Soborno del Reino Unido
- Otras leyes anticorrupción aplicables

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

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

Contamos con un *hub* virtual especializado en el cumplimiento normativo, en el que trabajamos con aplicaciones de *compliance* para construir plataformas más eficientes y mejorar la colaboración y el análisis.

Nuestra política interna de anticorrupción regula el comportamiento de nuestros profesionales para actuar de una manera ética y honesta, que requiere aprobación antes de hacer regalos, invitar a comidas o a otras actividades a funcionarios y empleados de empresas públicas y otros clientes.

El Modelo de Prevención de Delitos: cultura de cumplimiento normativo

En nuestro Modelo de Prevención de Delitos para España se explicitan las medidas de “control debido” establecidas por las compañías, así como el procedimiento de investigación y respuesta ante la ruptura de estas, de acuerdo con la Ley en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Conforme a nuestra cultura de cumplimiento y ética empresarial, hemos designado al Comité de Compliance como encargado de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos. El Comité de Compliance se reúne al menos una vez cada dos meses y siempre que lo considere necesario alguno de sus miembros o el Compliance Auditor.

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

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

Todos los miembros del Comité de Compliance tienen poderes autónomos de iniciativa y control, reportando sus actuaciones y decisiones directamente a los órganos de administración de las compañías del grupo en España. Nuestro Comité de Compliance está compuesto por las directoras de Financiero, Medios e Infraestructuras, Recursos Humanos y Legal.

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

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

Durante 2023 no se ha registrado información sobre incidentes significativos de corrupción a través de los canales establecidos por el Departamento Legal.

El Comité de Riesgos Corporativo en España

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

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

- Identificación de los riesgos operativos y regulatorios relevantes de la sociedad
- Fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable
- Determinación de la política de control y gestión de riesgos
- Supervisión de las actividades llevadas a cabo en la empresa para evaluar el entorno de control
- Evaluación de los riesgos previamente determinados como materiales para la compañía
- Determinación de las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse
- Análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos (incumplimientos de disposiciones legales y reglamentarias, incorrecciones, dificultades para llevarla a cabo, falta de transparencia, etc.)
- Realización de recomendaciones y seguimiento de las medidas correctoras propuestas
- Información al Consejo de Administración de la compañía sobre los riesgos y las deficiencias identificadas
- Información al Administrador Único

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

Definición de los riesgos corporativos y su gestión

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

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
Negocio	Los resultados de nuestras operaciones se han visto y pueden verse afectados negativamente en el futuro por las condiciones económicas y políticas adversas o inciertas y los efectos de estas condiciones pueden afectar al negocio de nuestros clientes y a los niveles de actividad.	La compañía está centrada en este riesgo debido a su potencial impacto en la evolución del negocio y/o a su sostenibilidad. Disponemos de un programa para la gestión de riesgos que comienza a escala global, en el Consejo de Administración de Accenture plc y sus comités permanentes, que ayudan al Consejo a supervisar una parte de la gestión de riesgos general de la compañía.
	Nuestro negocio depende de la generación y el mantenimiento de la demanda por parte de los clientes de nuestros servicios y soluciones, incluso mediante la adaptación y ampliación de nuestros servicios y soluciones en respuesta a los cambios continuos en tecnología y oferta, y una importante reducción de dicha demanda o incapacidad para responder al entorno tecnológico en evolución podría afectar significativamente a los resultados de nuestras operaciones.	Ponemos especial foco en los temas que consideramos prioritarios tanto para nuestro propio crecimiento como para el de nuestros clientes: servicios de digital, <i>cloud</i> y seguridad que continúan evolucionando, así como proyectos de inteligencia artificial, incluyendo IA generativa, realidad aumentada y virtual, automatización, <i>blockchain</i> , IoT, computación cuántica y <i>edge computing</i> , ingeniería de infraestructura y redes, productos inteligentes conectados, ingeniería y manufactura digital, y soluciones robóticas. Nos apoyamos en nuestros <i>hubs</i> de innovación en todo el mundo para ayudar a nuestros clientes a innovar a una velocidad, escala y alcance inigualables, así como en nuestra experiencia con las últimas tecnologías del mercado, nuestro amplio ecosistema de <i>partners</i> y nuestras capacidades de entrega globales que generan valor para nuestros clientes y nos ayudan a cumplir sus necesidades.
	Si no somos capaces de combinar nuestros profesionales y sus <i>skills</i> con la demanda de nuestros clientes en todo el mundo y la atracción y retención de profesionales con sólidas capacidades de liderazgo, los resultados de nuestras operaciones podrían verse afectados.	Nuestro objetivo es crear talento e impulsar el potencial de nuestros profesionales, para crear líderes y ayudarles a alcanzar sus aspiraciones profesionales y personales, al tiempo que se adaptan continuamente para satisfacer las nuevas demandas de los clientes. Disponemos de datos sobre las competencias de nuestros empleados, lo que nos permite responder con flexibilidad a las cambiantes necesidades de los clientes y recomendar una formación específica en función de los intereses de cada persona. También nos centramos en una formación rigurosa y específica para el puesto de trabajo a través de certificaciones clave del sector y asociaciones con las principales universidades de todo el mundo. También formamos a nuestros profesionales en materia de inclusión y diversidad. Equilibramos nuestra oferta de competencias con los cambios en la demanda de los clientes.

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	Podríamos enfrentarnos a riesgos legales, de reputación y financieros si no protegemos los datos de clientes y/o los datos de nuestra compañía de violaciones de la seguridad o ciberataques.	Contamos con un marco integrado de gestión del riesgo, que dispone de controles, políticas y métricas que se implementan de forma consistente en toda la organización para ayudarnos a proteger los datos sensibles y los sistemas de nuestra compañía. Además, estamos sujetos a leyes y regulaciones diseñadas para proteger esta información, por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).
	Los mercados en los que desarrollamos nuestra actividad son muy competitivos y podría ocurrir que no estemos en condiciones de competir de manera eficaz.	Véase el apartado “Nuestros clientes”. Además, reforzamos nuestro negocio con fusiones y adquisiciones de otras compañías que refuerzan nuestra estrategia y posicionamiento en el mercado.
	Nuestra capacidad para atraer y retener negocios y profesionales puede depender de nuestra reputación en el mercado.	Véase el subapartado de este mismo capítulo “Liderando con integridad y creando una cultura ética”.
	Si no gestionamos y desarrollamos con éxito nuestras relaciones con socios 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, nuestros proveedores de tecnología y con otras compañías y organizaciones cuyas capacidades complementan las nuestras. Evaluamos estas alianzas de forma permanente.
	Según se refleja en el informe de CDP 2022, a nivel global, en nuestra compañía se identifican riesgos climáticos, regulatorios y físicos, así como los eventos climáticos extremos. Si no gestionamos estos riesgos podríamos enfrentarnos a una reducción de ingresos y mayores costes con impacto en nuestros profesionales (salud, absentismo...), daños en nuestras oficinas o disminución de la capacidad de producción por dificultades en el transporte o cadena de suministro.	Tenemos implantado un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001 y en la ISO 50001 con el que controlamos los riesgos de carácter ambiental. Asimismo, verificamos nuestra huella de carbono en base a la ISO 14064-1. Periódicamente, revisamos la identificación y evaluación de requisitos legales en materia ambiental apoyándonos para ello en una herramienta externa desarrollada por una empresa especializada en esta materia.
Financiero	Nuestra rentabilidad podría sufrir si no podemos obtener precios favorables para nuestros servicios y soluciones, si no podemos seguir siendo competitivos, si nuestras estrategias de administración de costes no tienen	Contamos con sistemas, herramientas, procesos y un lenguaje común para evaluar, administrar y mitigar el riesgo a lo largo del ciclo de vida de los contratos con nuestros clientes. El modelo de alineación es nuestra base. Sus cuatro bloques representan los

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	éxito o si experimentamos ineficiencias en la entrega o no cumplimos con ciertos objetivos acordados o niveles de servicio específicos.	elementos centrales de cualquier acuerdo: expectativa/contexto del cliente, acuerdo/estructura del contrato, plan y costo de la solución y capacidades subyacentes. Las evaluaciones de riesgos de oportunidad y entrega analizan los riesgos dentro y entre los diferentes aspectos de los acuerdos con nuestros clientes.
	Los cambios en nuestro nivel de impuestos, así como auditorías, inspecciones y políticas fiscales, o los cambios en la legislación fiscal o en su interpretación o aplicación podrían tener un efecto negativo importante en nuestro tipo impositivo efectivo, en el resultado de nuestras operaciones y en nuestra situación financiera.	Regularmente evaluamos los resultados de nuestras auditorías, investigaciones y políticas fiscales para determinar la idoneidad de nuestras obligaciones fiscales. Realizamos análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos. Asimismo, realizamos el seguimiento de las medidas correctoras propuestas e informamos al Comité de Riesgos Corporativo de Accenture en España sobre los riesgos y las deficiencias identificadas.
	Los cambios en las normas contables o en las estimaciones e hipótesis que realizamos en relación con la preparación de nuestros estados financieros consolidados podrían afectar negativamente a nuestros resultados financieros.	La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias conocidas a la fecha de las estimaciones.
	Tipos de cambio	Operamos en el ámbito internacional y, por tanto, estamos expuestos a riesgos de cambio por operaciones con divisas, especialmente dólar americano. Nuestra área de tesorería gestiona el riesgo del tipo de cambio a través de una variedad de medidas, incluyendo las coberturas.
Operacional	Como resultado de la diversidad geográfica de nuestras operaciones y la continua expansión de nuestra estrategia de crecimiento en mercados globales clave, somos más susceptibles a ciertos riesgos.	A nivel global, contamos con un marco integral de gestión del riesgo de nuestras operaciones globales y estrategia. Además, tenemos planes de recuperación ante desastres.
	Si no somos capaces de gestionar los retos organizativos asociados con nuestro tamaño, podríamos no ser	Continuamos desarrollando e implementando procesos y herramientas para administrar nuestra empresa e inculcar nuestra cultura y valores fundamentales en todos nuestros profesionales. Además,

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	capaces de alcanzar nuestros objetivos de negocio.	hemos realizado y podemos seguir realizando cambios en nuestro modelo operativo, incluida la forma en la que nos organizamos.
	Podría ser que no tuviéramos éxito en la adquisición, inversión o integración de negocios que pudieran ser interesantes para nuestra compañía.	Nuestros procesos de integración cuentan con una metodología, procedimientos y modelo de responsabilidades que cubren desde la fase de análisis de potenciales compañías candidatas a integrar, y se extienden durante la fase posterior a la integración, monitorizando los riesgos.
Legal y regulatorio	Nuestro negocio podría verse negativamente afectado si incurrimos en responsabilidades legales dañando nuestra reputación.	Véase "Gobierno corporativo y políticas".
	Nuestras operaciones globales nos exponen a numerosos y a veces conflictivos requisitos legales y regulatorios, y la violación de estas regulaciones podría dañar nuestro negocio.	Nuestro Código de Ética Empresarial recoge como una de las seis conductas fundamentales el Cumplimiento de las Leyes reflejando así nuestro compromiso con el cumplimiento de todas las leyes, ya sean locales, nacionales o regionales. Nuestros profesionales, y quienes actúan en nuestro nombre, son responsables de entender las reglas aplicables y trabajan con el departamento Legal para promover el cumplimiento de las leyes aplicables. Además, ponemos foco en la adopción de los nuevos requisitos legales y regulatorios en materia ESG.
	Nuestro trabajo con clientes de la Administración Pública nos expone a riesgos adicionales inherentes al entorno contractual con gobiernos.	Los clientes gubernamentales a menudo se reservan el derecho de realizar consultas e investigaciones de nuestras prácticas de negocio y el cumplimiento de los requisitos de los contratos, como la seguridad IT y las especificaciones de la cadena de suministro. Uno de los seis comportamientos fundamentales de nuestro Código de Ética Empresarial es Cumplir con las Leyes. En este aspecto, obtenemos todas las aprobaciones requeridas y proveemos servicios a los clientes gubernamentales cumpliendo con las regulaciones contractuales. Más información: "Gobierno corporativo y políticas".
	Si no podemos proteger o hacer valer nuestros derechos de propiedad intelectual, o si nuestros servicios o soluciones infringen los derechos de	Tomamos medidas para proteger los derechos de nuestra compañía sobre la propiedad intelectual que desarrollamos.

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	propiedad intelectual de terceros o si perdemos nuestra capacidad para utilizar la propiedad intelectual de terceros, nuestro negocio podría verse afectado negativamente.	

Políticas

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

Normas y procedimientos internos de conducta:

- **Código de Ética Empresarial (COBE)**

Procedimientos y políticas en materia de:

- **No discriminación, diversidad e igualdad de oportunidades:** “Respetando al individuo”, “Viviendo nuestro principio de meritocracia”, “Abordar los conflictos de intereses personales” y Planes de Igualdad
- **Formación:** “Operaciones de formación”
- **Compensación:** “Respetando al individuo”, “Viviendo nuestro principio de meritocracia”, “Abordar los conflictos de intereses personales”
- **Vacaciones:** “Vacaciones”
- **Horario laboral:** “Informe de tiempo y gastos”
- **Seguridad y salud:** política de seguridad y salud en el trabajo, empresa saludable y movilidad sostenible
- **Acoso laboral:** “Respetando al individuo”
- **Medioambiental:** política de medioambiente y energía, "Responsabilidad Ambiental", "Gestión de Residuos".
- **Satisfacción del cliente:** “Satisfacción del cliente a nivel de cuenta”
- **Compras:** “Aprobación de adquisiciones y autorización de pago” y Normas de conducta para proveedores
- **Anticorrupción y soborno:** “Regalos, comidas, entretenimiento y viajes”
- **Prevención de delitos:** Modelo de prevención de delitos
- **Overtime:** “Overtime”
- **Desconexión laboral:** Política de desconexión digital
- **Teletrabajo:** Política de teletrabajo

4. Nuestros clientes

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

4.1 Servicios de sostenibilidad: nuestra respuesta al desafío mundial

Ofrecemos un conjunto completo de servicios de sostenibilidad para que nuestros clientes avancen hacia sus objetivos de sostenibilidad:

Estrategia de sostenibilidad: La estrategia de sostenibilidad guía a nuestros clientes en la definición de sus ambiciones de sostenibilidad, la construcción del caso de negocio y el desarrollo de hojas de ruta de sostenibilidad para lograr una transformación a escala. Trabajamos con líderes empresariales para diseñar soluciones capaces de impulsar el cambio sistémico y ofrecer valor e impactos sin explotar a los clientes y a la sociedad.

Transición hacia las cero emisiones netas: Alcanzar las cero emisiones netas de carbono se está convirtiendo en una prioridad para las empresas. Sectores enteros tratan de encontrar con urgencia la forma de reinventar sus cadenas de valor para alcanzar un futuro sostenible. Ayudamos a nuestros clientes con soluciones que les permiten reducir las emisiones de carbono de edificios, transporte, sistemas de energía y ciudades, mientras generan beneficios sociales y económicos.

Tecnología sostenible: Tenemos presente un triple imperativo: ayudar a las empresas a utilizar la tecnología de forma más sostenible, concienciarlas sobre la importancia de aprovechar la tecnología como vehículo para ser más sostenibles y hacerlo a escala. Así, ayudamos a las organizaciones a implementar acciones sostenibles en las tecnologías digitales, su infraestructura subyacente, *software*, datos e inteligencia artificial, permitiéndoles reducir su impacto ambiental negativo. Esto incluye abordar retos complejos como la estimación de carbono de las aplicaciones o identificar oportunidades de reducción de energía en toda la pila de *software*.

Cadenas de valor sostenibles: En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a una nueva ola de presión y urgencia para reinventar sus cadenas de valor y optimizar el valor de negocio y el impacto sostenible. Ayudamos a nuestros clientes a construir cadenas de valor más sostenibles incorporando la sostenibilidad en cada etapa permitiéndoles contar con cadenas de valor más circulares, seguras y con cero emisiones.

Medición de la sostenibilidad, datos y rendimiento: A medida que los consumidores, profesionales, *partners*, reguladores e inversores exigen que las empresas sean más sostenibles, medir e informar sobre el desempeño ESG se ha convertido en un imperativo. Por ello, para ayudar a nuestros clientes a tomar las decisiones estratégicas correctas, incorporamos datos de sostenibilidad y medimos de forma efectiva su valor de negocio e impacto sostenible, les brindamos herramientas, tecnologías y una metodología holística.

Liderazgo y organización sostenibles: Cada vez más, las organizaciones buscan modelos de negocio más sostenibles. No solo es lo correcto, sino que este cambio también genera valor financiero y competitivo a las organizaciones que hacen de la ESG y la sostenibilidad una prioridad (a todos los niveles). Ayudamos a los líderes empresariales a realizar cambios significativos en todo el negocio e incorporar la sostenibilidad en todo lo que hacen para crear negocios sostenibles.

Experiencias de marcas sostenibles para el cliente: Combinamos nuestro profundo conocimiento y nuestra experiencia en tecnología, innovación y sostenibilidad para ayudar a los clientes a convertir las intenciones de los consumidores en nuevos hábitos. Creamos experiencias de cliente sostenibles y cambiamos al mismo tiempo la percepción sobre el compromiso de la marca con la sostenibilidad.

Ayudamos a nuestros clientes a afrontar los retos y oportunidades que ofrece la sostenibilidad: Nuestra cartera de Servicios de Sostenibilidad evoluciona continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Por ejemplo, a medida que somos más conscientes de la dependencia que tiene nuestra sociedad de la naturaleza y la biodiversidad, también lo hace el imperativo empresarial de protegerlas y restaurarlas. Este imperativo también incluye los requisitos políticos y financieros para medir e informar sobre las medidas adoptadas y desde nuestra compañía hemos ayudado a codesarrollar los marcos y normas que están impulsando esta agenda.

4.2 Trabajamos para embeber la sostenibilidad en todo lo que hacemos

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

Aplicando los principios del *green software* a nuestro trabajo, permitiendo a nuestros clientes acelerar su transición hasta convertirse en organizaciones tecnológicamente sostenibles y ayudándoles a evaluar e impulsar estrategias de descarbonización. Somos miembros fundadores de la Fundación Green Software.

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

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

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

Promovemos prácticas de negocio responsable: Hemos desarrollado una guía para ayudar a nuestros profesionales a considerar las prácticas de negocio responsable ante las posibles implicaciones desde el momento en el que están concibiendo una oportunidad y responder cuestiones que ayuden en la toma de decisiones.

Informamos a nuestros clientes sobre la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de nuestros proyectos: Promovemos, a través de nuestros productos y servicios, la consecución de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Formamos a nuestros profesionales para que, desde la concepción de un proyecto hasta su formulación, se impacte positivamente en el desarrollo sostenible y comunicamos a nuestros clientes la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de los proyectos que con ellos queremos realizar.

Utilizamos biometría de forma ética y responsable en los servicios que prestamos: Aplicamos nuestros principios de biometría responsable para asegurarnos del uso claro y justificado de esta tecnología, de respetar e informar a las personas y maximizar la precisión y la equidad, así como de incluir la privacidad de la información y la seguridad desde el diseño.

Establecemos mecanismos especiales de buen gobierno en las oportunidades que se basan en analítica de datos: Supervisamos con un proceso de gobernanza específico los proyectos en múltiples industrias que utilizan analítica de datos a fin de garantizar un uso ético.

Apoyamos la empleabilidad en las transformaciones que abordamos para nuestros clientes: Las transformaciones de negocio pueden tener impacto en la empleabilidad. Apoyar la empleabilidad de las personas es parte fundamental de nuestra propuesta de valor. Apoyándonos en la inteligencia artificial y análisis de datos, usamos soluciones inteligentes que ayudan a las compañías a formar a sus profesionales y a mejorar su empleabilidad.

Impulsamos la sostenibilidad medioambiental en el diseño de experiencias de usuario: Nuestros estándares de diseño verde de experiencias digitales nos permiten ofrecer a nuestros clientes experiencias digitales sensibles con el consumo energético y las potenciales emisiones de CO₂ que pueden conllevar.

4.3 Experiencia del cliente y reclamaciones

Experiencia del cliente

El proceso experiencia del cliente es una evaluación independiente administrada por los líderes de cuentas y sus equipos. El proceso se centra en obtener comentarios de los clientes para obtener información sobre el trabajo de la empresa. Utilizamos una encuesta para recopilar y comprender los comentarios de los clientes, con el fin de ayudar a mejorar las relaciones, identificar oportunidades de mejora y aumentar el valor entregado, así como para

fortalecer el valor de nuestra marca. Estas encuestas se realizan cada año fiscal y están dirigidas a los clientes relevantes de cada cuenta. La encuesta recoge información sobre su satisfacción en relación con los siguientes aspectos: probabilidad de recomendar la empresa a otros, satisfacción general, innovación, generación de valor, ejecución y entrega de proyectos, relación entre el cliente y la empresa, y facilidad para hacer negocios. Los resultados de la encuesta se revisan para facilitar la mejora continua del servicio, identificando áreas de interés y oportunidades de mejora a través de sesiones de seguimiento. El proceso de experiencia de cliente es clave en nuestra estrategia, cuyo objetivo es crear valor 360° para nuestros grupos de interés.

Reclamaciones

En relación con la prestación de nuestros servicios y las relaciones con nuestros clientes, estamos comprometidos con la máxima excelencia en nuestras prácticas comerciales, gracias a nuestros procesos ágiles y a nuestros equipos comerciales, legales y operativos.

Todo esto nos lleva a conseguir los mejores resultados, ya que estamos en constante contacto con nuestros clientes, lo que nos permite prever y resolver rápidamente cualquier situación para evitar y reducir siniestros, teniendo un porcentaje de litigios inexistentes con nuestros clientes.

Durante el año fiscal 2023, en Accenture Outsourcing Services S. A. no se ha recibido ninguna reclamación judicial de ningún cliente.

5. Nuestros profesionales

Somos una organización impulsada por el talento y la innovación con más de 733.000 profesionales en todo el mundo y más de 4.500 en España, cuyas *skills* y especializaciones suponen una gran diferenciación competitiva. Contamos con una cultura de éxito compartido, definida como éxito para nuestros clientes, nuestros profesionales, nuestros *partners* y la sociedad en general. Esta cultura se basa en cuatro bloques tangibles: nuestras creencias, nuestro comportamiento, la forma en la que desarrollamos y compensamos a nuestros profesionales y la manera en la que hacemos negocios.

5.1. Invertimos en nuestras personas

Atracción del talento

Acceder al mejor talento y al más diverso, continúa siendo una prioridad central para nosotros. Nos focalizamos en ayudar a las personas a prosperar en nuestra compañía para que así puedan convertirse en el motor del cambio de nuestros clientes y de nuestras comunidades, a la vez que cumplen sus aspiraciones profesionales. Nuestra capacidad para liderar, uniendo al mejor talento con los proyectos adecuados, en el momento preciso, resulta esencial para obtener los mejores resultados para todos nuestros grupos de interés.

Para atraer al mejor talento, hemos continuado desarrollando con agilidad iniciativas para adaptarnos a las oportunidades que abre el mundo digital: nuevos eventos, foros virtuales y campañas *online* destinadas a nuevos egresados, profesionales con experiencia o becarios. Hemos transformado la forma de dirigirnos a nuestros candidatos y centros colaboradores,

diseñando acciones diferenciales y aprovechando la oportunidad que nos brindan los nuevos formatos de conectividad *online* y omnipresencial.

Formación del talento

Tan importante como el poder acceder a un gran talento, es nuestra demostrada capacidad para desarrollarlo internamente. Esto lo llevamos a cabo gracias a la realización de todos nuestros programas de formación. De ese modo, somos capaces de evolucionar de forma constante las habilidades de nuestras personas, tanto para satisfacer la demanda de necesidades de nuestros clientes, como para garantizar que nuestro talento siga siendo altamente relevante en el mercado, mientras aseguran, a su vez, trayectorias profesionales vibrantes ya sea dentro o fuera de nuestra compañía.

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

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

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

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

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

Para nuestros líderes, hemos desarrollado programas sobre nuevas formas de colaboración y desarrollo de negocio. Se trata de formaciones holísticas que combinan no solo distintas

metodologías, sino que se nutren de diferentes competencias, conocimientos de una nueva realidad, con liderazgo, conocimiento industrial, digital, de seguridad, de tecnología y con un eje transversal de cuidado de uno mismo y de los equipos.

Desarrollo del talento

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

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

Modelo de retribución a los profesionales

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

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

Un amplio abanico de beneficios sociales

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

- Seguro médico: la práctica totalidad de nuestros profesionales disponen de cobertura por seguro médico privado y coberturas ventajosas para sus familiares.
- Seguro de vida y accidentes: todos nuestros profesionales cuentan con un seguro de vida y de accidentes desde el momento de su contratación.
- Accenture Privilege: es el club de compras de nuestros profesionales en España. Incluye ofertas en distintos servicios, productos y marcas (viajes, cines, restaurantes, compras en general, etc.).

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

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

Flex place to Work

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

- Horarios flexibles: trabajamos en base a la consecución de objetivos y, por eso, nuestros profesionales tienen libertad de horarios para entrar antes o después de la hora oficial.
- Flex Summer y Flex Time: ambos programas dan la oportunidad de acceder a la compra de días extras a las vacaciones estándar.
- Flex Care: otorga permisos especiales para cuidado de familiares durante su hospitalización, además de asesoramiento médico en temas de salud.
- Parejas de hecho: igualamos el permiso de matrimonio al de la pareja de hecho.
- Lactancia: existe la fórmula de concatenación de lactancia, ampliando en una semana el permiso usual.
- Teletrabajo: nuestra compañía apuesta totalmente por la flexibilidad, por lo que el programa de teletrabajo se encuentra disponible para el conjunto de sus profesionales.
- Contamos con una política de desconexión digital que acompaña el programa de teletrabajo.

- Flex Ability: ofrece ayudas económicas anuales a los profesionales e hijos con discapacidad, así como a los cónyuges o parejas de hecho en situación de dependencia.
- Baja por enfermedad: complemento salarial durante todos los días de baja médica (asumimos el pago del 100% del salario).
- Flex Choice: programa para incrementar la flexibilidad de jornadas ofreciendo una distribución distinta de la jornada que facilita la conciliación.

Apostamos fuertemente por ofrecer a nuestros profesionales y sus familias las mejores condiciones en conciliación y flexibilidad, procurando atender y diseñar respuestas por encima del marco legal habitual para su satisfacción y mejora continua.

5.2. Inclusión y diversidad

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

Igualdad de género y diversidad

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

Así, apostamos de forma decidida por la igualdad, que implica no sólo evitar las potenciales discriminaciones por razón de sexo (igualdad de trato), sino también ofrecer las mismas oportunidades a mujeres y hombres, entre otros: en el acceso a la compañía, en la contratación y en las condiciones de trabajo, en la promoción y en el desarrollo profesional, en la formación, en la retribución, en la distribución de jornadas, en la conciliación de la vida laboral y familiar, en la defensa frente al acoso, en la participación en la alta dirección y en los demás órganos de toma de decisiones.

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

Por todo ello, nuestra principal ambición es impulsar la igualdad, apoyándonos en la meritocracia y en políticas de equidad y no discriminación, amparadas en nuestro Plan de Igualdad, que ha sido acordado con la RLT e inscrito en el Registro de Convenios. A través de las comisiones de seguimiento del Plan de Igualdad se vigilan y evalúan las medidas tomadas en aras a garantizar la no discriminación.

Nos esforzamos por crear una cultura igualitaria que fomente la inclusión de todas las personas, también las de género binario y diverso, y continuamos avanzando hacia los objetivos globales de género que nos marcamos en 2017. En el ámbito de género, nos hemos comprometido a alcanzar la paridad en nuestra plantilla. Contamos con procesos para asegurar que todos nuestros profesionales son compensados de manera justa.

A nivel global, tenemos implementadas auditorías internas con la finalidad de garantizar la no existencia de discriminación por razón de género en materia de compensación. Además, en el marco del Plan de Igualdad, tenemos auditoría retributiva realizada por experto independiente. Con independencia de lo anterior, disponemos del Registro Salarial de conformidad con el RD 901/2020 sobre regulación de planes de igualdad y su registro y RD 902/2020 de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Apoyo a las personas con discapacidad

Apoyamos y fomentamos los entornos diversos e inclusivos y trabajamos para que todas las personas se desarrollen profesionalmente en un entorno que garantice la igualdad de oportunidades para todos, fomentando la incorporación de profesionales con discapacidad. Dentro de nuestra estrategia de diversidad, la discapacidad es una de las áreas en las que trabajamos de forma más activa, lanzando nuevos programas y acciones alineados con el compromiso de crecer y apoyar a todos los profesionales.

Este año hemos trabajado en:

- Ampliar las fuentes de captación, donde contamos con una red de colaboradores externos especializados (entre ellos Fundación Once y su convenio INSERTA) que nos ayudan a localizar e integrar el talento a través de programas de prácticas y también como empleados.
- Adaptar los procesos de selección a las necesidades de cada persona, en forma y tiempo.
- Diseñar el recorrido del ciclo del profesional, “Camino a la Inclusión”, que incorpora la selección, el *onboarding* y su posterior integración en la compañía. Un proceso en el que acompañamos a las personas en su día a día para que se sientan integrados y puedan desarrollarse, adecuando el puesto, dotándolo de recursos, accediendo a formación personalizada y apoyándoles con *coaching*.
- Evaluar y verificar la accesibilidad física de nuestras oficinas en base a distintos criterios en línea con el sello Bequal Plus.
- Accessibility Center en Castellana 85: Es un espacio con innovaciones tecnológicas destinado especialmente a personas con discapacidad, pero también a cualquier profesional con necesidades específicas para el desarrollo de su trabajo.
- Facilitar la accesibilidad tecnológica: Incorporamos prácticas de accesibilidad en todo lo que hacemos y proporcionamos a nuestros clientes las herramientas y los conocimientos que necesitan para implementar esas prácticas por sí mismos. Además, trabajamos para que las interacciones con nuestras aplicaciones más utilizadas y desarrolladas internamente sean lo más accesibles para nuestros profesionales.
- Ofrecer asesoramiento específico a las personas con discapacidad en materia de salud, priorizando su atención, realizando informes adaptativos que incluyen recomendaciones y consejos para integrar a la persona en su nuevo equipo.

Asimismo, en materia de salud, priorizando su atención en nuestro Servicio Médico, facilitando el acceso a los servicios proporcionados por los seguros médicos y gestionando el material ergonómico que puede necesitar en el desempeño profesional.

- Ayudar a nuestros profesionales con discapacidad y a los hijos de empleados con discapacidad, a través del programa FlexAbility. Hemos ampliado este programa a cónyuges y/o parejas de hecho en situación de dependencia.
- Sensibilizar a todos nuestros profesionales en aspectos de inserción e inclusión para desarrollar al máximo la diversidad en los equipos y fomentar, a través de las "Disability Cards", la formación para tratar con capacidades distintas concretas.
- Ampliar nuestra red de PwD Champions (People with Disability) cuyas personas adheridas al programa muestran una sensibilidad especial y apoyo en la integración de este colectivo.
- Programa de afloramiento de las discapacidades sobrevenidas, en el que hemos trabajado este año, tanto para empleados como familiares con discapacidad.

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

Otros colectivos

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

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

Organización del tiempo de trabajo

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

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

- Adicionalmente se disponen de 22 días laborables de vacaciones al año, para disfrutarlos de común acuerdo entre el profesional y la empresa.

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

Relaciones sociales

Actualmente están constituidos Comités de Seguridad y Salud en Barcelona y Sevilla. Además, existe un Comité de empresa en La Rotonda (Barcelona), San Sebastián de los Reyes y Sevilla y una sección sindical de ámbito autonómico de UGT Cataluña y de UGT en Sevilla.

5.3 Salud y bienestar

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera la salud como un concepto integral que engloba una funcionalidad adecuada del organismo en términos físicos, el bienestar emocional y psicológico, y la capacidad para interactuar de manera efectiva con la sociedad y tener relaciones interpersonales que promuevan la capacidad para aprender, trabajar y tomar decisiones.

Alineándonos con este concepto integrador de la salud que promueve la OMS, entendemos que la salud ha de significar que nuestros profesionales tengan la capacidad de prosperar, no simplemente existir, en un estado genuinamente equilibrado de salud física, mental, social y financiera.

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

Reimaginando el futuro del trabajo

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

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

Programa Tu > Bienestar

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

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

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

Programa Salud Mental

La OMS define salud mental como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Nos esforzamos por brindar las herramientas, programas y prácticas para la salud emocional y el bienestar de nuestros profesionales. Seguimos trabajando para ayudar a romper el estigma que rodea a la salud mental fomentando un ambiente de trabajo donde las personas se sientan cómodas entablando un diálogo abierto y honesto. Este año hemos intentado orientar nuestro programa Tu>Bienestar poniendo el foco en Salud Mental. Destacamos las siguientes actuaciones:

- Consultas presenciales y virtuales con nuestros profesionales del Servicio Médico de la compañía para afrontar problemas de salud mental y bienestar emocional.
- Consultas con psicólogos presenciales en nuestras principales oficinas y *online* para todos los empleados.
- Seguros médicos, con posibilidad de acceso a especialistas y psicólogos del cuadro médico.
- New habit sessions: Charlas impartidas por nuestros médicos a diferentes equipos y orientadas a facilitar recursos que ayudan a gestionar el equilibrio emocional.
- Comunidad BE.T.Y. (Be Totally You): Programa local de *mindfulness* y meditación de última generación.
- Inspiring minds: Charlas con invitados especiales que comparten cómo encontrar el equilibrio emocional.
- Employee Assistance Program (EAP): Programa de ayuda y orientación psicoemocional 24x7, disponible para nuestros profesionales y sus familiares, a través del proveedor global Optum y también en España con el apoyo de nuestros seguros médicos.
- Accenture Mental Wellbeing Hub: Portal global que centraliza todos los recursos que la compañía pone a nuestra disposición a nivel mundial para atendernos y cuidar de nuestro bienestar mental. Incluye diversas aplicaciones como Wysa, Calm, Rethink Care, Thrive y Nudge para *coaching* personal, meditación y *mindfulness*, recursos para padres y cuidadores, herramientas para aumentar nuestra resiliencia y sensación de pertenencia, e incluso asesoramiento financiero.

- Fomentamos la realización de formación en Salud Mental (Mental Health Essentials Training), orientada a tomar conciencia del concepto de salud mental y las situaciones que pueden alterar el bienestar emocional.

6. Comprometidos con la sociedad

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

7. Medioambiente

Desde el año 2006, cuando obtuvimos el certificado ISO 14001 en España, no hemos dejado de establecer objetivos cada vez más ambiciosos. Para generar valor compartido tanto para nuestro negocio como para la sociedad, nos comprometemos a trabajar junto a nuestras personas, clientes, proveedores y nuestro ecosistema de *partners* para lograr un futuro bajo en carbono.

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

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

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

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

Nuestras metas medioambientales se centran en tres áreas:

- Mitigación del cambio climático: reducción y eliminación.
- Adaptación al cambio climático: planeamiento del riesgo hídrico.

- Hacia los cero residuos: residuos electrónicos, mobiliario y plásticos de un solo uso.

7.1 Mitigación del cambio climático

Reducimos y verificamos nuestra huella de carbono

Nos centramos primero en las reducciones reales de nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3. Nuestros aspectos más significativos se relacionan con las emisiones indirectas provenientes del uso de electricidad de alcance 2 y las emisiones de alcance 3 provenientes de viajes de negocios y bienes y servicios adquiridos.

Al final de este año fiscal, el 100% del consumo energético que hemos realizado en nuestras oficinas proviene de fuentes renovables.

Durante el año 2023, hemos verificado nuestra huella de carbono en base a la norma ISO 14064-1:2019 por una entidad acreditada por la ENAC.

Impulsamos el consumo de energía renovable y trabajamos en la eficiencia energética

Alcanzamos este objetivo en el ejercicio 2022, lo que supuso una mejora con respecto al ejercicio 2021 y nos comprometemos a seguir manteniendo un 100% de electricidad renovable en todas nuestras oficinas.

Como no somos propietarios de los edificios donde se ubican nuestras oficinas, adquirimos nuestra energía renovable mediante tres vías:

- La mayor parte a través de la contratación directa con los proveedores de electricidad.
- La confirmación y evidencia por parte de la propiedad en aquellas oficinas donde no somos titulares del contrato.
- La compra de Garantías de Origen Renovable en aquellas oficinas donde aún estamos trabajando con la propiedad para conseguir un consumo renovable.

Todo ello, en línea con las directrices establecidas por RE100, el consorcio mundial de empresas comprometidas con la electricidad 100% renovable. Mediante este compromiso permanente, apoyamos las inversiones en más fuentes renovables de electricidad.

También seguimos impulsando la eficiencia energética:

- Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua del desempeño energético hemos reducido nuestro consumo energético respecto a nuestra línea base.
- En el ejercicio 2023, ampliamos el uso de contadores inteligentes. Los contadores inteligentes aportan una serie de ventajas, como una mayor velocidad de recopilación de datos y conocimientos analíticos para fundamentar nuestras decisiones de gestión energética.
- Fomentamos medidas de ahorro energético con la utilización de sistemas como termostatos, detectores de presencia e iluminación de bajo consumo en nuestras oficinas.

- Adicionalmente, algunas de nuestras oficinas en Madrid, Barcelona y Bilbao cuentan con las certificaciones LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) y BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology).

Promovemos la movilidad verde a través de nuestros proveedores de transportes

Las emisiones derivadas de los viajes de nuestros profesionales están incluidas en nuestra huella de carbono. Por eso, hemos definido acciones con algunos de nuestros proveedores, que compensan las emisiones de la prestación de su servicio.

Apoyamos medios de transporte alternativos

Tenemos a disposición de nuestros profesionales, plazas para bicicletas, plazas de recarga para coches eléctricos y un sistema de custodia y carga de vehículos de movilidad personal con puntos para el patinete eléctrico repartidos en las principales oficinas.

Eliminación del carbono

Para hacer frente a las emisiones restantes, estamos invirtiendo en soluciones de eliminación de carbono basadas en la naturaleza.

En general, se espera que nuestras soluciones de eliminación de carbono basadas en la naturaleza reforesten la tierra, reconstruyan la biodiversidad, hagan que la agricultura sea más sostenible, ayuden a crear empleos verdes y permitan que los ecosistemas naturales se recuperen y prosperen, al tiempo que eliminan CO₂ de la atmósfera.

En los próximos 20 años, se espera que este programa elimine físicamente millones de toneladas métricas de carbono de la atmósfera. A finales del ejercicio 2023, nuestra cartera de proyectos de eliminación de carbono en la naturaleza incluía proyectos en Indonesia, Filipinas, Reino Unido y Estados Unidos.

Nuestros proyectos de eliminación de carbono basados en la naturaleza están diseñados para apoyar y respetar los principios universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas pertinentes de derechos humanos, trabajo, medioambiente, lucha contra la corrupción y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Hemos establecido procedimientos de información para supervisar las actividades sobre el terreno, controlar la calidad y ajustarnos a los principios universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

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

- Clúster de Cambio Climático de Forética: Participamos en esta plataforma empresarial dirigida a impulsar el liderazgo del sector privado en materia climática, poner en valor sus buenas prácticas, facilitar el diálogo e intercambio entre las empresas y ser un interlocutor referente con las administraciones públicas.
- Comunidad #PorElClima: Formamos parte de la Comunidad #PorElClima, que nace para acelerar la acción climática en los diferentes sectores de la sociedad. Entre sus objetivos está reunir a los pioneros, a los que ya estamos luchando frente a la crisis climática, reduciendo nuestras emisiones para lograr el objetivo 1,5 °C y la neutralidad en carbono.

7.2 Adaptación al cambio climático

Plan de riesgo hídrico

Para mejorar nuestra resiliencia y gestionar los riesgos, estamos desarrollando planes para reducir los impactos potenciales de las inundaciones, la sequía y la escasez de agua en nuestro negocio y nuestros profesionales en áreas de alto riesgo para finales de 2025. También estamos midiendo, monitoreando y reportando el uso del agua en estos lugares.

Continuamos avanzando hacia un uso eficiente de los recursos:

- Monitorizamos los datos de consumo de agua: Durante este año, hemos trabajado en la mejora de la calidad de los datos reportados sobre el consumo de agua. Esto implica una mejora en la calidad del reporte sobre el consumo de agua y facilita la futura toma de acciones sobre este recurso.
- Fomentamos medidas de ahorro de agua: Estamos implantando la sensorización de grifos en nuestras oficinas de manera progresiva.

7.3 Hacia los cero residuos: fomentando la economía circular

Para avanzar hacia los cero residuos, nos hemos comprometido a:

- Reutilizar o reciclar el 100% de nuestros residuos electrónicos: Ampliamos nuestro seguimiento de activos digitales para incluir monitores, servidores y dispositivos de alimentación ininterrumpida, además de móviles, ordenadores y estaciones de trabajo. Durante el año 2023, en España reutilizamos o reciclamos el 100% de nuestros residuos electrónicos.
- Circularidad del mobiliario de oficinas: Nuestro sistema de seguimiento de activos también incluye nuestros activos de mobiliario. A nivel global, en el año fiscal 2023, hemos mejorado la funcionalidad y las capacidades de generación de informes. Los datos resultantes nos permiten seguir perfeccionando nuestros procedimientos para evitar los vertederos y optimizar nuestros *partnerships* con proveedores que pueden ayudarnos a restaurar y reutilizar el mobiliario en nuestras propias oficinas o ayudarnos a extender el ciclo de vida de nuestro mobiliario mediante la donación, la reventa y el reciclaje.
- Eliminamos los plásticos de un solo uso en nuestras oficinas: Durante este año, implementamos una política global de gestión de residuos. Al utilizar artículos reutilizables y sin plástico en nuestras oficinas de todo el mundo, hemos eliminado el plástico de un solo uso. Continuaremos minimizando el uso de plástico a medida que evolucione nuestra huella de oficina, por ejemplo, a través de adquisiciones.
- Gestionamos de forma responsable los residuos peligrosos: Extremamos el cuidado en la recogida y gestión de los residuos considerados peligrosos, como los derivados del mantenimiento y los biosanitarios en oficinas que disponen de servicio médico, cumpliendo siempre la legislación vigente.

- Reciclaje en *eco-corners*: Tecnología e ingenio humano para el cuidado del medioambiente.
- Extendemos los puntos únicos de reciclaje a todas nuestras oficinas, donde gestionamos los residuos, para asegurar la correcta separación de los residuos. De esta manera hemos eliminado el 100% de las papeleras situadas en los puestos y salas de dichas oficinas. Además, las nuevas zonas de reciclaje en algunas de nuestras oficinas cuentan con el sistema de reciclado inteligente. Los contenedores poseen unos sensores que permiten conocer en tiempo real, con un 99% de precisión, el peso y volumen de llenado. Con esta información mejoramos los datos de reporte y la sensibilización de nuestros profesionales.
- Evitamos el desperdicio alimentario del servicio de catering: En nuestra compañía ya ajustábamos las ratios del servicio de catering para reducir el desperdicio alimentario. En 2023, hemos introducido las Doggy Bag para reducir aún más el desperdicio de alimentos. Esta iniciativa permite a nuestros profesionales llevarse en cajas de cartón la comida sobrante del catering.

Mantenemos nuestras certificaciones de medioambiente y energía

Manteniendo las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001: Durante el año 2023, seguimos manteniendo estas certificaciones que abarcan nuestros principales centros. Hemos extendido al resto de oficinas las medidas de gestión incluidas en los sistemas de medioambiente y eficiencia energética.

Nuestros profesionales, clave para dar forma a un futuro sostenible

Nuestro compromiso y respeto por el medioambiente está integrado en uno de nuestros valores corporativos, concretamente en “Stewardship”, embebiendo nuestra responsabilidad ambiental en nuestro Código de Ética Empresarial que representa aquello en lo que creemos, cómo vivimos y cómo marcamos el camino.

- Programa de Embajadores del Medioambiente: Está formado por un grupo de profesionales que defienden y promueven el compromiso con el medioambiente entre todos sus compañeros. Siguiendo sus sugerencias y ambiciones hemos diseñado un plan exclusivo que incluye sesiones de formación, actividades de sensibilización y voluntariado ambiental.
- Eco-season 2023: Desde el 22 de abril (Día de la Tierra) hasta el 5 de junio (Día Mundial del Medioambiente), todos nuestros profesionales pudieron participar en la iniciativa global Eco Action.
- Eco-Voluntariado ambiental: Nuestros profesionales han realizado voluntariado virtual en las distintas iniciativas ambientales lanzadas a través de Fundación Accenture.
- New Joiners Xperience: Continuamos participando en las sesiones de *onboarding* de los nuevos profesionales de la compañía donde compartimos los compromisos ambientales y energéticos desde el primer día de su incorporación.
- Digital Clean Up: Colaboramos con el área de Seguridad de la Información para impartir un *workshop* sobre contaminación digital, en el que pusimos a disposición de nuestros profesionales buenas prácticas para hacer un uso responsable y eficiente de los dispositivos y evitar la generación de basura digital.

8. Compra Responsable

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

Impulsando una cadena de suministro sostenible

Nuestro enfoque se apoya en el programa global, Procurement Plus, definido para controlar todos los aspectos de nuestra cadena de suministro y ayudarnos a construir relaciones más sólidas con nuestros proveedores basadas en comportamientos éticos, de transparencia, agilidad e inclusión.

Una de nuestras principales prioridades es fomentar una estrategia de compras éticas que refleje nuestros valores fundamentales y nuestro Código de Ética Empresarial. Nuestra estrategia de compras éticas es un componente subyacente de nuestra práctica empresarial e influye en aspectos como la formación de nuestros profesionales para que puedan aplicar los más altos estándares a la hora de seleccionar y trabajar con nuestros proveedores. Nuestras Normas de Conducta para Proveedores reflejan nuestro apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde que lo firmamos en 2008 a nivel global.

Homologamos a nuestros proveedores

Promovemos la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas de sostenibilidad y buen gobierno. Por ello, hemos lanzado Sustainability Procurement Hub, un portal de homologación y análisis de sostenibilidad de nuestros proveedores que nos permite evaluarlos realizando un seguimiento de su desempeño en materia de sostenibilidad ambiental, derechos humanos, inclusión y diversidad, y ética y cumplimiento. Además, con el fin de mejorar el servicio de este portal, hemos implementado un modelo operativo e iniciativas de gestión de cambio.

Apoyamos a nuestros proveedores en su compromiso con la sostenibilidad

Creemos que apoyar a nuestros proveedores en su propio viaje hacia la sostenibilidad es un elemento clave de nuestra cultura de compra responsable. Para ayudarles en este recorrido, nuestros equipos del Programa de Inclusión y Sostenibilidad de Proveedores y de Gestión de Relaciones con Proveedores han lanzado una iniciativa para fomentar la colaboración sostenible con los proveedores aprovechando los conocimientos que ofrece nuestro portal. Como parte de esta iniciativa, hemos desarrollado kits de herramientas y materiales de formación para proveedores, y estamos planificando ofertas de soporte adicionales tanto para proveedores como para nuestros profesionales encargados de la relación con ellos.

Este año, hemos puesto a prueba una solución *end to end* que permite a nuestros proveedores acelerar y escalar su descarbonización, así como otros objetivos de sostenibilidad en sus cadenas de valor. A través de este programa piloto, apoyamos a varios proveedores en la evaluación de su madurez de descarbonización y, dependiendo de la madurez identificada, en la línea base de emisiones, la selección de iniciativas de fijación de objetivos de reducción y en la definición de su hoja de ruta hacia las cero emisiones.

Aseguramos la seguridad de la información

Con el fin de garantizar que los proveedores mantienen su completo alineamiento con nuestras políticas y cumplen la normativa vigente, en aquellos casos donde entendemos que

hay riesgo, se solicita a nuestras empresas colaboradoras que cuenten con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información o, en su defecto, dispongan de un informe favorable de una empresa auditora externa atendiendo a distintos criterios en este ámbito.

Mitigamos el riesgo de corrupción en nuestra red de proveedores

Hemos implementado un proceso interno para aquellos proveedores que tengan alguna interacción con clientes finales (incluidas administraciones públicas/gobierno, entidades estatales y clientes comerciales). A través de este proceso, se analizan los riesgos de corrupción, los conflictos de intereses, las limitaciones legales y la conducta de los proveedores para cumplir con nuestras políticas internas anticorrupción. Los proveedores pueden trabajar y/o firmar un contrato con la compañía solo después de que el proceso de aprobación se haya completado por completo.

Apoyamos el empleo y la inclusión y diversidad en nuestros proveedores

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

Incluimos factores ESG en la selección de proveedores

Nos esforzamos por crear y mantener una cadena de suministro cada vez más concienciada con la sostenibilidad. Somos conscientes de que, si únicamente evaluamos el compromiso del proveedor en el momento de la homologación, perdemos la oportunidad de primar y compensar a aquellos que, antes de la contratación, han realizado una inversión significativa y comparten nuestra visión de empresa responsable. Este año, hemos implementado en nuestros procedimientos de compra mecanismos para garantizar que se incorporan los criterios ESG en los procesos de licitación, dándoles un 20% de peso en la matriz de evaluación.

ANEXOS

Anexo 1: Indicadores no financieros

Anexo 1.1. Información sobre cuestiones medioambientales

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

Tabla 1: Consumo de agua

	2023	2022	2021
Consumo de agua (megalitros)	2,42	2,01	0,77

Tabla 2: Materiales comprados
Compra de material informático y móviles

	2023	2022	2021
Ordenadores (unidades)	1.066	2.267	1.866
Móviles (unidades)	668	1.134	637

Consumo de papel

	2023	2022	2021
Papel (kg)	727,31	772,40	498,36

Tabla 3: Consumo directo e indirecto de energía

	2023	2022	2021
Consumo gasoil grupos electrógenos (GJ)	5,54	5,41	6,78
Consumo diésel flota (GJ)	46,08	64,78	n/a
Consumo gasolina flota (GJ)	738,40	783,91	n/a

	2023	2022	2021
Consumo eléctrico (GJ)	4.479,89	5.552,42	4.726,89

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

Se ha incluido el consumo del combustible, de los años 2022 y 2023, de la flota de vehículos que forma parte de la compañía.

	2023	2022	2021
Energía renovable (GJ)	4.479,89	5.552,42	3.686,22

Aunque se dispone de contrato de energía renovable, la verificación final de la energía renovable adquirida en 2023 se realizará en 2024 cuando la CNMC publique la redención por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2023. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en este informe, serán subsanados en el informe del siguiente año.

Tabla 4: Generación de emisiones directas e indirectas de GEI

	2023	2022	2021
Emisiones directas (Categoría 1: gasoil, emisiones fugitivas y flota de vehículos) Alcance 1 (t CO _{2eq})	61,92	70,52	5,17
Emisiones indirectas (Categoría 2: electricidad) Alcance 2 (t CO _{2eq})	0,00	0,00	86,53
Emisiones indirectas (Categoría 3: transporte y hoteles) Alcance 3 (t CO _{2eq})	976,51	591,62	185,04
Emisiones indirectas (Categoría 4: bienes y servicios) Alcance 3 (t CO _{2eq})	1.100,17	960,76	1.284,43
Emisiones totales (t CO _{2eq})	2.138,60	1.622,90	1.561,17

Las emisiones del año 2023 están verificadas* pero no dispondremos del informe final hasta que la CNMC publique las redenciones por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2023 en 2024. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en este informe serán subsanados en el informe del siguiente año.

*El valor "Emisiones indirectas (Categoría 4: bienes y servicios) Alcance 3 (t CO_{2eq}) 2023" es un dato provisional no verificado a fecha de emisión del presente informe, encontrándose en revisión metodológica y pendiente de ser certificado por la entidad certificadora.

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

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

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

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

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

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

Tabla 5: Residuos por tipo

Operación	Categoría	Destino final	Tipo	2023	2022	2021
No Destinados a eliminación	No peligrosos	Municipal-Reciclaje	Envases (t)	0,98	1,81	1,22
			Papel (t)	2,18	2,16	2,71
			Orgánico (t)	0,47	0,03	0,00
		Gestor autorizado-Reciclaje	Equipos informáticos (t)	0,45	0,57	0,42
			Móviles (t)	0,02	0,03	0,02
			Destrucción de papel confidencial (t)	3,82	3,61	3,72
			Cápsulas de café (t)	1,02	0,71	0,26
			Pilas (t)	0,00	0,01	0,00
			Tóner (t)	0,05	0,02	0,01
			Tapones de plástico (t)	0,01	0,01	0,00
			Gestor autorizado/Donación-Reutilización	Ordenadores (t)	2,22	2,83
		Gestor autorizado-Reutilización	Móviles (t)	0,08	0,08	0,05
Total 1 (t)				11,42	11,85	9,45
Destinados a Eliminación	No peligrosos	Municipal	Resto (t)	3,54	1,70	0,99
	Peligrosos	Gestor autorizado	Residuos biosanitarios (t)	0,02	0,01	0,01
			Residuos mantenimiento (t)	0,00	0,11	0,00
Total 2 (t)				3,56	1,82	1,00
Total 1+2 (t)				14,98	13,68	10,46
% residuos No destinados a eliminación				76%	87%	90%
% residuos Destinados a eliminación				24%	13%	10%

• Los residuos que generamos se gestionan o bien por gestor autorizado o por gestor municipal. Por otro lado, dada la naturaleza de nuestra actividad, no tenemos control ni impacto aguas arriba/abajo de nuestra cadena de valor.

• Un tóner vacío corresponde a 2,5 kg.

• Una cápsula corresponde a 10 g.

• Se han estimado las toneladas de equipos informáticos y móviles destinados a reutilización y reciclaje.

Anexo 1.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Tabla 1: Número total de empleados distribuido por sexo

	2023	2022	2021
Mujeres	2.071	1.767	1.363
Hombres	2.489	2.343	1.615
Total	4.560	4.110	2.978

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

			2023	2022	2021
Managing Directors	Mujeres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	7	11	9
		Mayor 50	5	3	3
		Total	12	14	12
	Hombres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	9	7	7
		Mayor 50	10	9	8
		Total	19	16	15
Total Managing Directors		31	30	27	
Senior Manager and Managers	Mujeres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	81	91	79
		Mayor 50	33	24	23
		Total	114	115	102
	Hombres	Hasta 30	0	1	2
		Entre 30 y 50	151	167	132
		Mayor 50	81	71	54
		Total	232	239	188
Total Senior Manager and Managers		346	354	290	
Consultants	Mujeres	Hasta 30	12	12	6
		Entre 30 y 50	294	295	236
		Mayor 50	60	56	31
		Total	366	363	273
	Hombres	Hasta 30	9	7	8
		Entre 30 y 50	459	456	374
		Mayor 50	128	119	65
		Total	596	582	447
Total Consultants		962	945	720	
Analysts	Mujeres	Hasta 30	415	298	210
		Entre 30 y 50	1.059	899	715
		Mayor 50	105	78	51
		Total	1.579	1.275	976
	Hombres	Hasta 30	539	435	256
		Entre 30 y 50	992	977	670
		Mayor 50	111	94	39
		Total	1.642	1.506	965
Total Analysts		3.221	2.781	1.941	

Tabla 3 A: Número de contratos y tipología

		2023	2022	2021
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.718	1.452	1.090
	Hombres	2.354	2.150	1.469
	Total	4.072	3.602	2.559
Indefinido a jornada parcial	Mujeres	352	239	207
	Hombres	133	78	53
	Total	485	317	260
Temporal a jornada completa	Mujeres	1	72	64
	Hombres	2	113	92
	Total	3	185	156
Temporal a jornada parcial	Mujeres	0	4	2
	Hombres	0	2	1
	Total	0	6	3
Total empleados		4.560	4.110	2.978
Porcentaje contratos indefinidos		99,9	95,4	94,7
Porcentaje contratos temporales		0,1	4,6	5,3
Porcentaje contratos jornada completa		89,4	92,1	91,2
Porcentaje contratos jornada parcial		10,6	7,9	8,8

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

Tabla 3 B: Promedio anual de contratos por sexo

		2023	2022	2021
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.620	1.217	1.000
	Hombres	2.273	1.695	1.389
	Total	3.893	2.913	2.389
Indefinido a jornada parcial	Mujeres	303	215	212
	Hombres	103	61	54
	Total	406	276	266
Temporal a jornada completa	Mujeres	9	68	77
	Hombres	11	116	103
	Total	19	184	179
Temporal a jornada parcial	Mujeres	2	3	5
	Hombres	1	2	2
	Total	3	5	6

Tabla 3 C: Promedio anual de contratos por edad

		2023	2022	2021
Indefinido a jornada completa	< 30	728	449	328
	$30 \leq x \leq 50$	2.683	2.146	1.834
	> 50	482	317	227
Indefinido a jornada parcial	< 30	121	50	39
	$30 \leq x \leq 50$	263	212	214
	> 50	22	14	14
Temporal a jornada completa	< 30	4	82	77
	$30 \leq x \leq 50$	12	94	98
	> 50	3	8	5
Temporal a jornada parcial	< 30	2	1	2
	$30 \leq x \leq 50$	1	3	4
	> 50	0	1	0

Tabla 3 D: Promedio anual de contratos por categoría profesional

		2023	2022	2021
Indefinido a jornada completa	Managing Directors	32	29	27
	Senior Managers y Managers	343	303	260
	Consultants	902	740	627
	Analysts	2.617	1.841	1.475
Indefinido a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	12	12	16
	Consultants	51	50	51
	Analysts	343	213	200
Temporal a jornada completa	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	0	1	0
	Consultants	1	7	8
	Analysts	19	177	171
Temporal a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers y Managers	0	0	0
	Consultants	0	0	0
	Analysts	3	5	6

Tabla 4: Número de despidos por sexo

	2023	2022	2021
Mujeres	54	30	48
Hombres	91	42	50
Total	145	72	98
Porcentaje de despidos (*)	3,2	1,8	3,3

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

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias.

Tabla 5: Número de despidos por edad

	2023	2022	2021
Hasta 30	27	11	14
Entre 30 y 50	75	44	62
Mayor de 50	43	17	22
Total	145	72	98

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias.

Tabla 6: Número de despidos por categoría profesional

	2023	2022	2021
Managing Directors	6	0	3
Senior Managers y Managers	16	6	6
Consultants	27	15	19
Analysts	96	51	70
Total	145	72	98

Se incluyen en despido todas aquellas salidas no voluntarias.

Tabla 7: Remuneración media por edad y sexo

		2023	2022	2021
Hasta 30	Mujeres	21.543	21.739	21.590
	Hombres	22.825	21.846	22.576
Entre 30 y 50	Mujeres	34.353	33.828	34.151
	Hombres	39.942	37.602	38.630
Mayor de 50	Mujeres	42.969	47.872	51.134
	Hombres	60.987	58.833	68.881

Moneda: Euro

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

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

Tabla 8: Remuneración media por categoría profesional y sexo

		2023	2022	2021
Managing Directors	Mujeres	248.248	244.145	220.279
	Hombres	244.496	243.807	219.581
	Total	245.948	243.965	219.891
Senior Managers y Managers	Mujeres	81.260	80.612	76.959
	Hombres	84.998	81.903	82.239
	Total	83.767	81.483	80.370
Consultants	Mujeres	45.042	43.499	43.515
	Hombres	45.823	44.792	44.903
	Total	45.526	44.296	44.376
Analysts	Mujeres	23.125	22.934	23.245
	Hombres	25.181	24.366	24.745
	Total	24.173	23.709	23.991

Moneda: euro

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

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

Tabla 9: Remuneración media 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

		2023	2022	2021
Managing Directors	Mujeres	248.248	244.145	220.279
	Hombres	244.496	243.807	219.581
	Total	245.948	243.965	219.891

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

Respecto a los conceptos incluidos en la remuneración media:

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

Tabla 10: Brecha salarial, remuneración de puestos de trabajo iguales o de media a la sociedad

	Nivel	2023	2022	2021
Managing Director	1	n/a	n/a	n/a
	2	n/a	-15,5%	-11,8%
	3	0,8%	14,1%	11,3%
	4	0,3%	4,4%	9,1%
Senior Manager y Managers	5	0,6%	-10,0%	1,9%
	6	4,3%	1,5%	4,1%
	7	1,7%	-2,4%	-5,2%
Consultants	8	1,6%	2,3%	2,3%
	9	2,2%	3,0%	2,9%
Analysts	10	2,2%	1,4%	4,3%
	11	-0,1%	0,8%	2,2%
	12	-1,2%	0,4%	2,8%
	13	0,7%	0,8%	-0,1%

La brecha salarial se ha calculado como (remuneración hombre-remuneración mujer)/remuneración hombre, para todos los niveles de las categorías detalladas en la tabla. Los conceptos que incluyen las remuneraciones medias se detallan en las tablas 8 y 9.

n/a: no está representado alguno de los géneros en el nivel.

Tabla 11: Empleados con discapacidad

	2023	2022	2021
Mujeres	19	16	13
Hombres	31	26	24
Total	50	42	37
Porcentaje respecto del total de empleados	1,1	1,0	0,9

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

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

Tabla 12: Número de horas de absentismo

	2023	2022	2021
Mujeres	137.293	143.093	125.424
Hombres	105.277	76.000	45.350
Total	242.570	219.093	170.774
% respecto del total de empleados	3,1	3,6	3,3

Tabla 13: Porcentaje de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad/paternidad

		2023	2022	2021
Maternidad	Mujeres	52,4%	71,2%	76,6%
	Hombres	-	80,0%	66,7%
	Total	52,4%	71,8%	76,1%
Paternidad	Mujeres	-	-	-
	Hombres	77,6%	69,4%	77,3%
	Total	77,6%	69,4%	77,3%

Tabla 14: Número de accidentes

		2023	2022	2021
Con baja	Mujeres	1	1	2
	Hombres	1	0	1
	Total	2	1	3
Sin baja	Mujeres	3	0	0
	Hombres	4	3	1
	Total	7	3	1
Mortales	Mujeres	0	0	0
	Hombres	0	0	0
	Total	0	0	0
Totales		9	4	4

Tabla 15: Índices de frecuencia y de gravedad

		2023	2022	2021
Plantilla media	Mujeres	1.934	1.503	1.294
	Hombres	2.387	1.874	1.547
	Total	4.321	3.378	2.841
Índice de frecuencia (*)	Mujeres	0,29	0,37	0,86
	Hombres	0,23	0,00	0,36
	Total	0,26	0,16	0,59
Índice de gravedad (**)	Mujeres	0,002	0,003	0,04
	Hombres	0,005	0,00	0,02
	Total	0,004	0,001	0,03

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

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

Tabla 16: Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad

	2023	2022	2021
Empleados representados media	1.113	871	696
Media de empleados	4.321	3.378	2.841
Ratio (%)	25,8%	25,8%	24,5%

Tabla 17: Cantidad total de horas de formación por categoría profesional

		2023		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)	A/B (*)
Managing Directors	Mujeres	502	12	41,8
	Hombres	804	19	42,3
	Total	1.306	31	42,1
Senior Managers y Managers	Mujeres	4.503	114	39,5
	Hombres	7.804	232	33,6
	Total	12.307	346	35,6
Consultants	Mujeres	11.620	366	31,7
	Hombres	17.842	596	29,9
	Total	29.461	962	30,6
Analysts	Mujeres	39.157	1.579	24,8
	Hombres	43.536	1.642	26,5
	Total	82.693	3.221	25,7
Total	Mujeres	55.781	2.071	26,9
	Hombres	69.986	2.489	28,1
	Total	125.767	4.560	27,6

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

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

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

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

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

Anexo 1.3. Información sobre cuestiones económicas

Tabla 1: Beneficio obtenido e impuesto de sociedades

	2023	2022	2021
Beneficio obtenido en España: Resultado después de impuestos	14	16	10
Impuestos sobre beneficios pagados	5	6	3

Millones de euros

Tabla 2: Información fiscal

	2023	2022	2021
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales	13.674	3.760	3.008
Subsidios	202.589	171.567	102.179
Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo...			
Premios			
Incentivos financieros			

Euros

Tabla 3: Aportaciones a instituciones académicas, empresariales y culturales

	2023		2022		2021	
Tipo de entidad	Número	Aportaciones	Número	Aportaciones	Número	Aportaciones
Asociaciones sectoriales	0	0	0	0	0	0
Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	1	213	0	0	0	0
Total	1	213	0	0	0	0

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

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Información general			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12; 22, 23, 24	GRI 2-6	Gobernanza ESG Aportación a la comunidad e impacto social Tecnología e innovación responsable Privacidad de los datos y ciberseguridad Promoción de la sostenibilidad de los clientes
Mercados en los que opera	3; 7, 8, 9	GRI 2-1 GRI 2-6	Tecnología e innovación responsable
Objetivos y estrategias de la organización	3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	GRI 2-22	Gobernanza ESG Privacidad de los datos y ciberseguridad Promoción de la sostenibilidad de los clientes
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	10, 11; 16, 17, 18, 19, 20, 21	GRI 3-3 GRI 2-22	Tecnología e innovación responsable Promoción de la sostenibilidad de los clientes
Marco de reporting utilizado	3	GRI 1	-
Principio de materialidad	3, 4	GRI 3-1 GRI 3-2	-
Cuestiones Medioambientales			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5, 6, 7; 12; 18; 21; 34, 35, 36, 37, 38	GRI 3-3	Cambio climático y emisiones de carbono Gobernanza ESG Naturaleza y biodiversidad Residuos (incluidos los electrónicos)

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
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	18; 21; 34, 35, 36, 37, 38	GRI 3-3	-
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	38	GRI 3-3	-
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	34	GRI 3-3	-
Aplicación del principio de precaución	34; 38	GRI 2-23	-
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	34	GRI 3-3	-
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Dada la actividad de la compañía el ruido y la contaminación lumínica, no son materiales. 34, 35, 36	GRI 3-3	-
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	37, 38; 44	GRI 3-3 GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) GRI 306-5 (2020)	Residuos (incluidos los electrónicos)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Dada la actividad desarrollada por la compañía (página 38) este indicador no se considera material	GRI 3-3	-
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	37; 42	GRI 303-5 (2018)	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	42	GRI 301-1 GRI 301-2	-
Consumo, directo e indirecto, de energía	35, 36; 42	GRI 302-1 GRI 302-3	Cambio climático y emisiones de carbono

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	35, 36	GRI 3-3 GRI 302-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Uso de energías renovables	35; 42	GRI 302-1	Cambio climático y emisiones de carbono
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	43	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	34, 35, 36, 37	GRI 3-3 GRI 201-2	Cambio climático y emisiones de carbono
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	34, 35, 36	GRI 3-3 GRI 305-5	Cambio climático y emisiones de carbono
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	34; 36	GRI 3-3	Naturaleza y biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	34	GRI 3-3	Naturaleza y biodiversidad
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5, 6, 7; 12; 21; 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34	GRI 3-3	Atracción, retención y desarrollo del talento Bienestar y compromiso de los empleados Gobernanza ESG Aportación a la comunidad e impacto social Inclusión, diversidad e igualdad oportunidades
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	45	GRI 2-7 GRI 405-1	Aportación a la comunidad e impacto social

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
			Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
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	46, 47	GRI 2-7	Aportación a la comunidad e impacto social
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	48	GRI 3-3 GRI 401-1	-
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	27; 48, 49	GRI 3-3	Aportación a la comunidad e impacto social Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	50	GRI 3-3 GRI 405-2	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	49	GRI 3-3 GRI 2-19	Aportación a la comunidad e impacto social Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Implantación de políticas de desconexión laboral	21	GRI 3-3	-
Número de empleados con discapacidad	50	GRI 405-1	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	21; 27, 28, 29; 31, 32	GRI 3-3	
Número de horas de absentismo	50	GRI 403-9 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	28, 29; 51	GRI 3-3 GRI 401-3	Bienestar y compromiso de los empleados
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	32, 33, 34	GRI 3-3 GRI 403-1 al 403-8 (2018)	Bienestar y compromiso de empleados

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	51 Aunque nuestras actividades no presenten un alto riesgo de provocar enfermedades específicas, no habiéndose producido ninguna durante este periodo, tenemos implantadas medidas de actuación para aquellos profesionales que viajan a países en vías de desarrollo. Así prevenimos los posibles riesgos antes, durante y después del viaje.	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	32	GRI 3-3	-
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	32	GRI 2-30	-
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	32; 52	GRI 403-4 (2018)	Bienestar y compromiso de los empleados
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	21; 25, 26, 27	GRI 3-3 GRI 404-2	Atracción, retención y desarrollo del talento
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	52, 53	GRI 404-1	Atracción, retención y desarrollo del talento
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	30, 31	GRI 3-3	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades Tecnología e innovación responsable
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	29, 30	GRI 3-3	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	12, 13; 21; 29, 30	GRI 3-3	Ética e integridad Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	12, 13; 21; 29, 30	GRI 3-3	Ética e integridad Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Respeto a los derechos humanos			

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5, 6, 7; 12; 14; 21	GRI 3-3	Derechos humanos Gobernanza ESG
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	12, 13, 14; 23, 24	GRI 2-23 GRI 2-26	Derechos humanos Ética e integridad
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	13	GRI 3-3 GRI 406-1	Derechos humanos Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	14; 21; 29, 30, 31, 32; 39; 52	GRI 3-3 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	Derechos humanos
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5, 6, 7; 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	GRI 3-3	Ética e integridad Gobernanza ESG
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	14, 15; 21	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética e integridad Promoción de las políticas públicas
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	14, 15	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética e integridad

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	54	GRI 2-28 GRI 415-1	Aportación a la comunidad e impacto social
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5, 6, 7; 12; 16, 17, 18, 19, 20, 21; 34	GRI 3-3	Gobernanza ESG Aportación a la comunidad e impacto social
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34; 39, 40; 54	GRI 3-3 GRI 203-2 GRI 204-1	Compras responsables (incluida la diversidad de los proveedores) Aportación a la comunidad e impacto social
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	34	GRI 3-3 GRI 413-1	Aportación a la comunidad e impacto social
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	3, 4	GRI 2-29 GRI 413-1	-
Las acciones de asociación o patrocinio	54	GRI 3-3 GRI 2-28 GRI 201-1	Aportación a la comunidad e impacto social
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	39, 40	GRI 3-3	Compras responsables (incluida la diversidad de los proveedores)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	39, 40	GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 414-1	Compras responsables (incluida la diversidad de los proveedores)
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	39, 40	GRI 2-6 GRI 308-2 GRI 414-2	Compras responsables (incluida la diversidad de los proveedores)
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	9, 10 Los servicios que ofrecemos no tienen impactos negativos	GRI 3-3	Privacidad de los datos y ciberseguridad

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
	significativos sobre la salud y seguridad de los clientes ya que el modelo de negocio es B2B y no se producen relaciones directas con los consumidores		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	24, 25	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 418-1	-
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	54	GRI 3-3	Aportación a la comunidad e impacto social
Los impuestos sobre beneficios pagados	54	GRI 3-3	-
Las subvenciones públicas recibidas	54	GRI 3-3 GRI 201-4	-

Anexo 3: Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera



KPMG Auditores, S.L.
P.º 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 2023

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

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2023, de Accenture Outsourcing Services, S.A. (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de 2023 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 2 “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” incluida en el Informe de Gestión adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

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

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

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

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1 (NIGC 1) que le requiere el diseño, la implantación y la operación de un sistema de gestión de calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado "1.2. Prioridades ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2023.

- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2023.
- 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 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Accenture Outsourcing Services, S.A. correspondiente al ejercicio fiscal finalizado el 31 de agosto de 2023, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla presente en el Anexo 2 “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Informe de Gestión.

Uso y distribución

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

KPMG Auditores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

16 de febrero de 2024

