

Resumen Ejecutivo  
Compromiso con  
el futuro





# Mensaje del Presidente

Tenemos el placer de presentarle la séptima edición de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Deloitte, correspondiente al año fiscal 2010-2011. Este informe es un claro reflejo del compromiso de la Firma por compartir con todos sus grupos de interés una información de calidad acerca de la gestión de sus activos intangibles.

El ejercicio al que hace referencia este documento ha sido un año marcado por un entorno económico muy complicado para las compañías españolas. No obstante, a pesar del entorno, el tejido empresarial español ha demostrado su valía y su capacidad de adaptación a una nueva coyuntura de mercado. En ese sentido, Deloitte ha continuado posicionándose como un pilar para las empresas españolas intensificando su oferta de servicios y anticipando a sus clientes soluciones de valor para dar respuesta a sus retos más inmediatos. Todos los profesionales de la Firma se caracterizan por contar con una vocación de servicio completamente orientada al cliente, a la excelencia técnica y al comportamiento ético, atributos que marcan nuestra manera de asesorar a las empresas.

En Deloitte sabemos que contamos con los mejores profesionales, por ello, a pesar de la coyuntura económica, la Firma sigue manteniendo entre sus compromisos la formación de sus empleados, además hemos continuado con nuestras políticas de contratación, ofreciendo a los jóvenes profesionales un futuro lleno de oportunidades.

Deloitte, no sólo está comprometido con sus clientes y con su capital humano, si no que promueve establecer relaciones sostenibles y a largo plazo con todos sus grupos de interés. Tal y cómo se reflejar en esta Memoria de Responsabilidad Corporativa, Deloitte mejora año a año sus indicadores y sigue impulsando mejoras en su gestión. Esto se produce precisamente porque la estrategia de Responsabilidad Corporativa es una iniciativa intrínseca a la esencia de la Firma y perfectamente integrada en nuestro Plan Estratégico.



Un año más volvemos a publicar en formato multimedia toda la información relativa a la gestión de nuestros activos tangibles e intangibles y los hacemos conforme a los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative (G3) obteniendo la máxima calificación (A+) y con la verificación de un auditor externo independiente.

Espero que el documento resulte de su interés. Reciba un cordial saludo

A handwritten signature in black ink, enclosed within a circular stamp. The signature appears to read 'Fernando Ruiz'.

Fernando Ruiz  
Presidente de Deloitte

# Capital Negocio

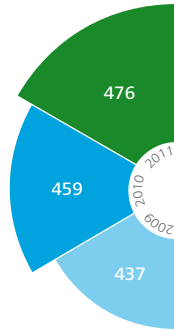
Deloitte mantiene su compromiso con una visión de largo plazo en su modelo de negocio a pesar del momento económico adverso. Las miras del Capital Negocio de la Firma se centran en reconocer las oportunidades y mantener el liderazgo incluso durante periodos de complejidad y desafío. Por este motivo Deloitte sigue generando confianza en sus clientes y en el resto de actores del mercado gracias a una respuesta flexible a sus necesidades y con la que la Firma puede adaptarse en todo momento al entorno sin olvidar sus compromisos de sostenibilidad.



**476** Millones de euros de facturación

**Crecimiento sostenible**

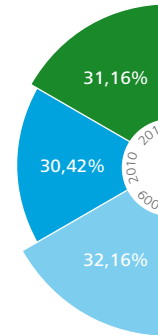
Deloitte mantiene firme su compromiso por un modelo de negocio cuyo crecimiento es sostenible en el tiempo. Durante el ejercicio fiscal 2010-2011, la Firma creció en volumen de negocio hasta los 476 millones de euros de facturación, un 3,7% más respecto al año anterior. A pesar de las complicaciones que representa la actual coyuntura económica, la Firma ha conseguido mantener su compromiso con un modelo de negocio multidisciplinar.



**31,16%** Facturación procedente de auditoría estatutaria

**Auditoría, Riesgos y Transacciones**

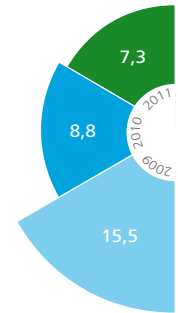
La práctica de la auditoría constituye una parte significativa de la actividad de Deloitte. Sin embargo, Deloitte, en su esfuerzo por mantener un servicio multidisciplinar, ha mantenido como rasgos clave la diversificación de servicios. La creciente especialización en numerosas áreas de negocio se equilibra con una cada vez mayor ampliación de la oferta de los servicios que Deloitte ofrece a sus clientes y responde a las necesidades de éstos.



**7,3%** Crecimiento de la práctica de Fiscal y Legal

**Modelo multidisciplinar consolidado**

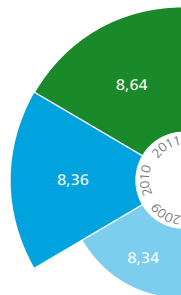
La incorporación de nuevos equipos de trabajo focalizados en áreas del derecho muy demandadas por el mercado y la ampliación de las capacidades geográficas han hecho posible un incremento constante del negocio de Fiscal y Legal. Esta práctica de Deloitte sigue aportando valor a la multidisciplinariedad de la Firma y al servicio de sus clientes e incrementa cada año su presencia en el mercado.



**8,64** Valoración media de clientes al servicio

**Nivel de satisfacción de los clientes**

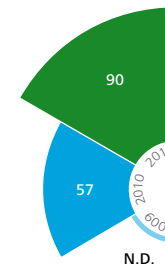
La valoración que los clientes hacen de la Firma es la mejor garantía de excelencia en el servicio. Un año más, el trabajo de los profesionales de Deloitte se ha visto respaldado con una valoración por parte de los clientes superior a la que hicieran el año anterior, un impulso más hacia la excelencia de la actividad de la Firma que cuenta con la plena confianza de sus clientes.



**90** Nuevas ideas presentadas al mercado

**Innovación**

Durante el ejercicio 2010-2011, Deloitte ha continuado avanzando en los procesos orientados a generar servicios innovadores. La Firma cuenta ya con siete comités de innovación, especializados por industria, que trabajan tanto internamente como con clientes para buscar respuestas innovadoras y adaptar soluciones flexibles a cada necesidad.



# Capital Humano

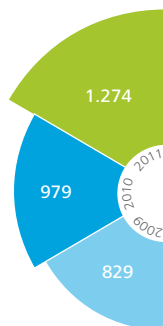
Durante el ejercicio 2010-2011 Deloitte ha mantenido una de las pautas de comportamiento que caracteriza a la Firma y que de forma más evidente aumenta su compromiso con la sociedad que la rodea: generar empleo. Deloitte ha incorporado a más de 1.200 profesionales recibiendo cerca de 36.000 currículos y atrayendo el mejor talento disponible en el mercado laboral. De esta forma, Deloitte sigue generando oportunidades de futuro para los profesionales más valiosos del mercado.



**1.274** Nuevos profesionales

**Número de incorporaciones**

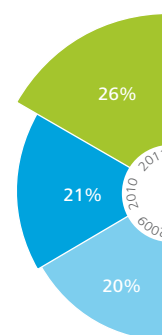
El compromiso de la Firma con el talento va más allá del entorno económico. Deloitte ha incorporado a lo largo del ejercicio fiscal 2010-2011 a 1.274 profesionales, ha reforzado todas las áreas de servicio. El capital humano que integra Deloitte y la búsqueda constante del mejor talento garantizan la sostenibilidad del liderazgo de la Firma en el tiempo.



**26%** Incorporaciones no procedentes de ADE o Derecho

**Perfiles diversos, garantía de especialización**

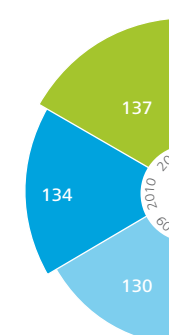
La diversidad de perfiles de los profesionales que componen la Firma constituye un elemento diferenciador que garantiza la prestación de un servicio multidisciplinar. El 26% de las nuevas incorporaciones pertenecen a ingeniería y a otros perfiles profesionales.



**137** Horas de formación por empleado

**Formación por empleado**

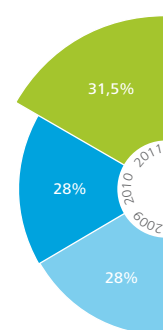
Deloitte invirtió el 8 % de la facturación total de la Firma en formar, de manera continuada, a sus profesionales, ya que desde desde el primer día en que se incorporan a la Firma cuentan con un plan de formación que abarca toda su carrera profesional y evoluciona al ritmo que progresa su carrera cubriendo las distintas necesidades de los clientes. Además, se impartieron 56.513 horas de formación a través de plataformas de e-learning.



**31,5%** Puestos de gerencia ocupados por mujeres

**Igualdad**

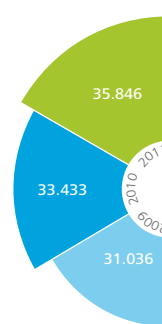
Con una plantilla equilibrada que se mantiene cerca de la paridad - el 49,1% de los profesionales son mujeres - en Deloitte es cada vez más evidente la presencia de mujeres en cargos de dirección. Más del 30% de los puestos directivos de Deloitte los ocupan mujeres. Deloitte apuesta por el talento y el compromiso con la igualdad.



**35.846** Currículos recibidos

**Número de CV recibidos**

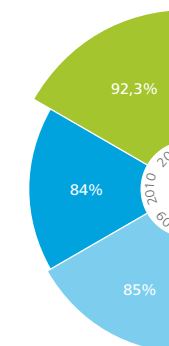
La capacidad de atraer talento demuestra que el mercado reconoce a Deloitte e identifica a la Firma como una de las mejores empresas para trabajar y donde desarrollarse profesionalmente. En 2010-2011 la cifra ha alcanzado a más de 35.000 personas. Los profesionales de Deloitte, además, transmiten al mercado la experiencia de desarrollar una carrera profesional en la Firma.



**92,3%** Profesionales orgullosos de formar parte de Deloitte

**Orgullo de pertenencia**

El sentimiento de pertenencia a la Firma de los profesionales de Deloitte se mantiene estable a lo largo de los años. Deloitte mantiene su compromiso con sus valores corporativos en un esfuerzo constante por hacerlos sostenibles. Integridad, excelencia profesional, compromiso social y aprecio por la diversidad cultural son los pilares en los que se sustenta Deloitte.





# Capital Social

Los profesionales de Deloitte mantienen su compromiso con la sociedad y con un comportamiento sostenible. Un compromiso claro con el futuro. Deloitte colabora con ONGs, fundaciones e instituciones en diversas disciplinas sociales e impulsa la conciencia medioambiental de sus empleados, fomentando políticas de ahorro de energía. El objetivo de la Firma es involucrar a sus profesionales en un voluntariado corporativo sostenible.

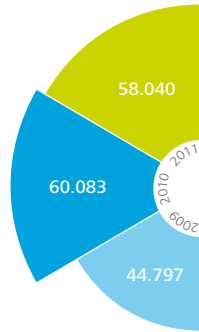




**58.040** Euros destinados por la Firma y los empleados a proyectos de educación

**Aportaciones destinadas a educación**

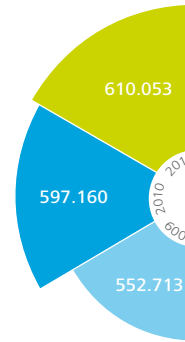
Una parte importante del conocimiento de nuestros profesionales se ha volcado, a lo largo del último ejercicio, en proyectos de educación a colectivos de jóvenes a quienes se ha aportado una inversión de 58.040 euros. La participación en estos proyectos sigue aumentando tanto en número de profesionales como en horas dedicadas.



**610.053** Euros destinados a Acción Social

**Total de recursos destinados a Acción Social**

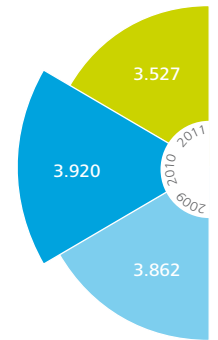
La inversión que realiza Deloitte en acción social se consolida. El compromiso de los profesionales de la Firma se ha reforzado mediante nuevas inversiones y la continuidad de la mayoría de las actividades que se vienen realizando. Esta inversión se convierte en una forma de expresar el compromiso de los profesionales de Deloitte con la sociedad.



**3.527** Profesionales que participan en proyectos de Acción Social

**Participación activa de la plantilla**

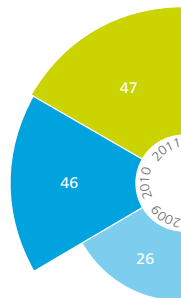
La participación de los profesionales de Deloitte se mantiene a lo largo de los años. Cerca del 80% de los miembros de la Firma participan en alguna de las múltiples actividades que se organizan durante el ejercicio con fines solidarios. El principal canal para centralizar la acción social de la Firma es Solidarios Deloitte cuyo fin es fomentar y desarrollar las relaciones con los agentes sociales interesados en colaborar con Deloitte en proyectos de acción social.



**47** Proyectos orientados a educación

**Orientación a la educación**

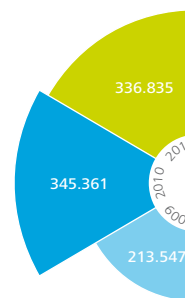
El número de proyectos que Deloitte dedica a la educación dentro de su programa de acción social es un indicador que permanece firme tras la puesta en marcha del programa Deloitte 21 hace ya dos años. Es en estos momentos cuando las organizaciones que realmente mantienen su compromiso con la educación como fundamento de sus programas de RSC mejor demuestran la solidez de sus valores.



**336.835** Kg. de papel enviado a reciclar

**Compromiso con el medio ambiente**

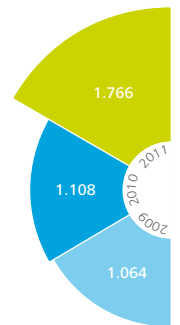
La sostenibilidad medioambiental es una necesidad. Nuestros hábitos de consumo en el presente modificarán el entorno del futuro. Por ese motivo, Deloitte fomenta un comportamiento sostenible en el largo plazo enviando la mayor cantidad posible de papel consumido a los procesos de reciclaje. Los ejercicios 2010 y 2011 dejan unos datos que demuestran estabilidad en este indicador.



**1.766** Kg. de emisiones de CO<sub>2</sub> por empleado

**Crecimiento sostenible**

Deloitte, año tras año, mantiene un avance constante en el desarrollo de sus compromisos con el medio ambiente. Este año, la Firma ha ampliado dicho compromiso extendiendo el número de factores computables como fuentes de emisión. De haber mantenido los factores de 2010, la emisión de CO<sub>2</sub> por empleado hubiera sido de 1.097 kg.



# Capital Organizativo

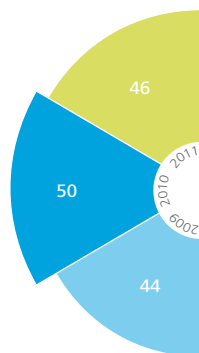
El modelo de negocio de Deloitte, que se fundamenta en la estructura organizativa de la Firma, tiene como prioridad ser estándar de excelencia en el mercado. Valiéndose de equipos multidisciplinares, la Firma presta servicios profesionales que desarrollan su trabajo con procesos y metodologías propias, y que garantizan la independencia y el control constante del riesgo. Los profesionales de Deloitte cuentan también con un Código Ético y unos principios compartidos que son homogéneos en toda la organización a nivel glob



## 46 Políticas emitidas

### Transmisores de confianza

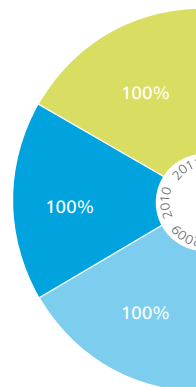
Deloitte ha emitido este año 46 políticas sobre comportamientos internos en la organización. Estas políticas, que atañen a normas que deben seguir los profesionales en la organización y la gestión de riesgos, mantienen una actualización constante siguiendo la normativa nacional e internacional.



## 100% Profesionales que han realizado declaración de independencia

### Gestión continua del riesgo

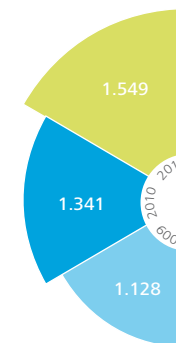
El compromiso de Deloitte con la gestión del riesgo es asumido por todos los profesionales, que cada año realizan una declaración de independencia referente a la relación que mantienen con empresas incluidas en el portfolio de clientes de la Firma. De esta forma, Deloitte refuerza su capacidad para generar confianza entre sus grupos de interés.



## 1.549 Consultas atendidas sobre ética, riesgos e independencia

### Compromiso ético

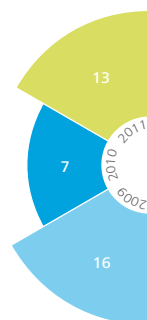
El número de consultas emitidas durante el ejercicio refleja la importancia que tienen para los profesionales de Deloitte las cuestiones relacionadas con la ética, los riesgos y la independencia. El aumento de esta tendencia constata el modo en el que los miembros de Deloitte se involucran en conocer las cuestiones que la Firma aborda en materia de ética, riesgos e independencia.



## 13 Profesionales promocionados a socio

### Liderazgo sostenible

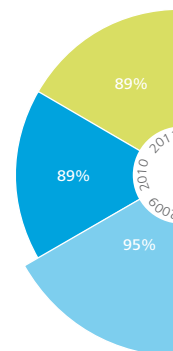
El liderazgo de Deloitte en el sector de los servicios profesionales tiene su principal fuente de éxito en los profesionales que componen la Firma. Cada uno de los socios de Deloitte es máximo representante de los altos estándares de calidad que ofrece la Firma a sus clientes y de la excelencia de ese capital humano. Este año Deloitte ha promocionado a socios a 13 profesionales, respecto a los 7 que se promocionaron en 2010, y ha incorporado a otros dos.



## 89% Profesionales que valoran positivamente las herramientas de comunicación interna

### Comunicación interna

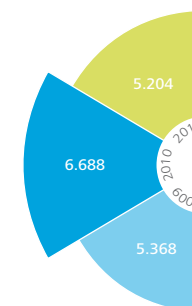
Deloitte cuenta con diversas herramientas de comunicación interna a través de las cuales los profesionales de la Firma pueden compartir y profundizar en la identidad corporativa de Deloitte. Entre ellos destaca la generación de noticias internas a través de las plataformas digitales.



## 5.204 Consultas resueltas por el área de Documentación

### Conocimiento compartido y accesible

Deloitte, como firma líder del sector de los servicios profesionales, dispone gracias a su experiencia de un gran número de fuentes de información especializadas al servicio de sus profesionales. Deloitte compagina el uso de plataformas internas a través de las nuevas tecnologías junto a la interactividad con el departamento de Documentación. A medida que los profesionales reciben mayores facilidades de acceso a dichos sistemas, el número de consultas disminuye.



# Capital Tecnológico

La constante innovación de las tecnologías disponibles para las grandes empresas supone un desafío y a la vez una oportunidad. Para aprovecharlas, la Firma mantiene una constante inversión en tecnología, facilitando a los profesionales el desarrollo de su trabajo y dando respuestas ágiles y seguras a las necesidades de los clientes en cada momento. Conceptos como la movilidad y la seguridad se convierten en estratégicos para Deloitte en un momento de innovación y cambios necesarios para mantener el compromiso tecnológico.

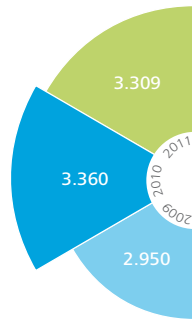


# 3.309

Euros de inversión en tecnología por empleado

### Compromiso tecnológico

El avance tecnológico en una Firma cómo Deloitte es clave para mantener su compromiso con la excelencia en el servicio. Deloitte ha continuado desarrollando su capital tecnológico y manteniendo su inversión ha aumentado los recursos destinados a la modernización y actualización de equipos y sistemas informáticos mediante un ejercicio de eficiencia.

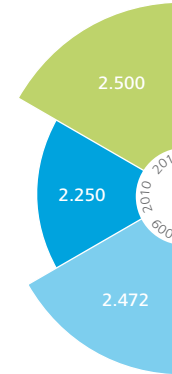


# 2.500

Dispositivos móviles de acceso a Internet

### Conectividad

Facilitar recursos a los profesionales con el objetivo de aportar mayor valor al cliente es una de las prioridades de Deloitte. Durante el ejercicio 2011, se ha incrementado el número de dispositivos móviles de acceso a Internet entregados a los profesionales. En la era de las conexiones digitales con conexiones a Internet es importante destacar cómo la comunicación ágil con el cliente y con los equipos de trabajo se ha convertido en una exigencia del mercado.

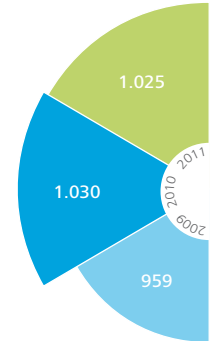


# 1.025

Dispositivos de correo móviles

### Movilidad

El número de dispositivos de correo móvil se establece en función de la efectividad exigida por la Firma en el servicio al cliente donde la inmediatez de las respuestas se ha convertido en necesidad. Por ese motivo Deloitte ofrece a sus profesionales la capacidad de mejorar su eficiencia a través de una conexión móvil al correo que, hoy en día, se ha convertido en una obligación.

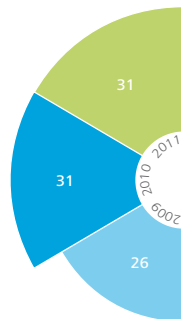


# 31

Equipos de videoconferencias

### Ahorro de energía

Deloitte mantiene un comportamiento sostenible con el medio ambiente. Las videoconferencias se han convertido en la mejor alternativa a los desplazamientos, repercutiendo muy positivamente en el ahorro de energía. El ejercicio 2010 – 2011 ha visto aumentar el número de videoconferencias en Deloitte hasta la cifra de 1.690, sobre las 1.303 que se realizaron en el ejercicio anterior.

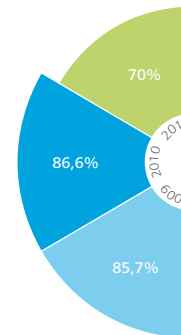


# 70%

Incidencias resueltas en menos de 24 horas

### Resolución de incidencias

Para poder ser altamente competitivos, los profesionales de Deloitte necesitan un soporte tecnológico ágil y eficiente, que favorezca la rápida resolución de incidencias informáticas. Durante 2011 la implantación de nuevos programas hizo más compleja la resolución de las incidencias con inmediatez.

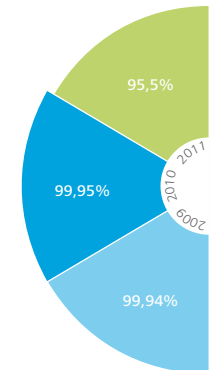


# 95,5%

Disponibilidad de los sistemas

### Disponibilidad

La efectividad de los sistemas tecnológicos y la seguridad de los procesos de información son elementos fundamentales para garantizar la máxima calidad de los servicios que presta Deloitte. Solo a través de una tecnología totalmente segura y eficiente se puede prestar un servicio excelente, en cualquier momento que se requiera.



# Capital Marca

Deloitte busca, a través del posicionamiento de su marca, mantener una comunicación constante e interactiva con sus clientes y grupos de interés, cuya valoración de la Firma aumenta al conocer los principios de su cultura corporativa. La marca Deloitte se identifica con una serie de valores compartidos por todos los profesionales que integran la Firma y que en momentos de adversidad se fortalecen al permanecer estables. Deloitte se compromete con el futuro gracias a la consolidación de sus valores.

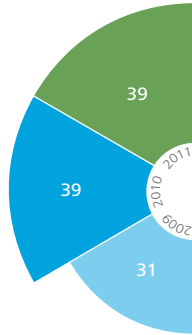


# 39

Estudios sectoriales nacionales e internacionales promovidos

### Generadores y transmisores de conocimiento

Deloitte ha posicionado a lo largo del ejercicio 2011 39 estudios sectoriales. La marca Deloitte se apoya en el amplio conocimiento del mercado que la Firma obtiene en su trabajo diario. La capacidad de Deloitte como una firma generadora de conocimiento es fundamental para poder difundir en el mercado contenidos de valor añadido.

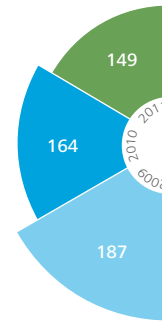


# 149

Portavoces en medios de comunicación

### Visión experta

Los portavoces de la Firma son los representantes del conocimiento con el que Deloitte cuenta. Esta labor, la de la presencia en los medios de comunicación, es una faceta que los profesionales de Deloitte desarrollan a lo largo del tiempo con eficiencia, entrega y compromiso. Deloitte ha contado con el posicionamiento de 149 portavoces en los medios de comunicación a lo largo de 2011.



# 2º

Posición en el informe de Jobandtalent

### Posicionamiento en universidades

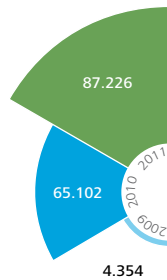
Deloitte es una de la empresas preferidas por los universitarios para trabajar. Según el informe elaborado por la red social especializada en reclutamiento profesional jobandtalent, la Firma es la segunda empresa del ranking. Asimismo, el documento, que incluye resultados desglosados por carreras universitarias, revela que los estudiantes de Derecho consideran el área de Fiscal y Legal de Deloitte como la mejor para trabajar por delante de los despachos tradicionales.

# 87.226

Visitas al Espacio de Marca

### Posicionamiento de marca

El espacio de Marca de Deloitte ha aumentado de manera considerable el número de visitas durante el ejercicio 2011. Gracias al esfuerzo del equipo de Marca de la Firma y a la involucración de los miembros de Deloitte en las nuevas plataformas como las redes sociales y los nuevos medios de comunicación por Internet, se consigue mayor sentimiento de pertenencia a una cultura representada a través de una marca líder en el mercado.

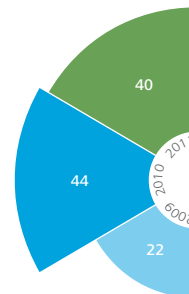


# 1º

Posición en los rankings de Mergermarket y Corpin Worldwide

### Posicionamiento global \*

Deloitte mantiene, por sexto año consecutivo, el reconocimiento de los principales analistas financieros del mercado. La Firma volvió a encabezar los rankings de Mergermarket y Corpin Worldwide gracias al número de operaciones asesoradas por Deloitte que mantiene el compromiso con los clientes y cuenta con la confianza de las empresas.



\* El gráfico muestra el número de operaciones acreditadas.



Si desea información adicional, por favor, visite [www.deloitte.es](http://www.deloitte.es)

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido) y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad independiente. En [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) se ofrece una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, asesoramiento fiscal y legal, consultoría y asesoramiento en transacciones corporativas a entidades que operan en un elevado número de sectores de actividad. La firma aporta su experiencia y alto nivel profesional ayudando a sus clientes a alcanzar sus objetivos empresariales en cualquier lugar del mundo. Para ello cuenta con el apoyo de una red global de firmas miembro presentes en más de 150 países y con aproximadamente 182.000 profesionales que han asumido el compromiso de ser modelo de excelencia.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y Deloitte Touche Tohmatsu Limited, Deloitte Global Services Limited, Deloitte Global Services Holdings Limited, la Verein Deloitte Touche Tohmatsu, así como sus firmas miembro y las empresas asociadas de las firmas mencionadas (conjuntamente, la "Red Deloitte"), no pretenden, por medio de esta publicación, prestar servicios o asesoramiento en materia contable, de negocios, financiera, de inversiones, legal, fiscal u otro tipo de servicio o asesoramiento profesional. Esta publicación no podrá sustituir a dicho asesoramiento o servicios profesionales, ni será utilizada como base para tomar decisiones o adoptar medidas que puedan afectar a su situación financiera o a su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.