Deloitte.

# Resumen Ejecutivo
## La fortaleza de un compromiso

# Contenido


**4** Mensaje del presidente

**5** Capital Negocio

**6** Capital Humano

**7** Capital Social

**8** Capital Organizativo

**9** Capital Tecnológico

**10** Capital Marca

# Mensaje del Presidente

El compromiso de las empresas con la transparencia ha dejado de ser una tendencia y ha pasado a ser un valor incuestionable para una sociedad cada vez más exigente. Independientemente de los diferentes marcos regulatorios que avanzan hacia una cada vez mayor transparencia, las empresas tenemos que intentar siempre ir más allá en los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés. La situación económica y social así lo requiere, y la sociedad así nos lo demanda.

Deloitte realiza cada año importantes esfuerzos, no solo por mantener e incrementar los compromisos que renueva con sus grupos de interés, sino también por contribuir con todo su potencial y con el talento de sus profesionales a mejorar la competitividad de las compañías españolas, fomentar el espíritu emprendedor y dar respuestas al mercado para que pueda afrontar con éxito los retos del momento. Así es como Deloitte entiende la Responsabilidad Corporativa y así es como la incorpora a su estrategia de negocio, revisando periódicamente sus objetivos y afianzando sus aportaciones.

Como parte y reflejo de su compromiso, Deloitte publica cada año la Memoria de Responsabilidad Corporativa, donde recoge toda la información relativa a la gestión de la Firma. En esta ocasión, y bajo el título "La fortaleza de un compromiso", compartimos los principales indicadores del ejercicio 2012. Esta es la octava edición de nuestra Memoria y volvemos a publicarla en un formato multimedia y accesible, conforme a los criterios de la nueva versión de la Guía de Global Reporting Initiative (G3.1), obteniendo nuevamente la máxima calificación (A+) y con la verificación de un auditor externo independiente.

El ejercicio al que hace referencia este informe ha continuado marcado en gran medida por los retos derivados de un entorno complejo. Sin embargo, desde Deloitte hemos querido resaltar la enorme importancia que tiene mantener una actitud de confianza en nuestras empresas y en el papel de nuestros empresarios. Tenemos ejemplos excelentes de superación, y

todos los profesionales de Deloitte mantenemos y compartimos los mismos valores, marcados por una fuerte vocación de servicio a las empresas, por la altísima calidad de nuestro asesoramiento y por el comportamiento ético de nuestra gente.

Espero que este documento resulte de valor para todos nuestros grupos de interés.

Un saludo

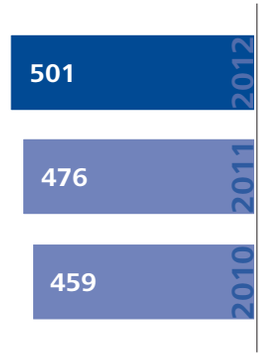
Fernando Ruiz
Presidente de Deloitte

# Capital Negocio

**501** Millones de euros de facturación

### Crecimiento sostenible

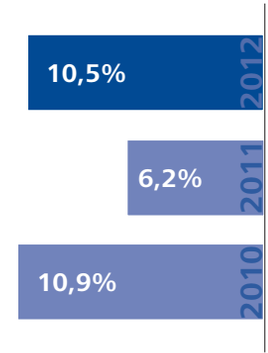
Deloitte continúa manteniendo un crecimiento sostenible y sostenido en el tiempo. Durante 2012, la facturación de la Firma creció en un 5,3% respecto al ejercicio anterior y Deloitte ha conseguido mantener su liderazgo en el mercado y reforzar su compromiso con las empresas, contribuyendo a dar respuestas a las necesidades de todos los sectores en los que la Firma desarrolla su actividad.




**10,5%** Incremento del negocio de Consultoría

### La especialización como diferencia

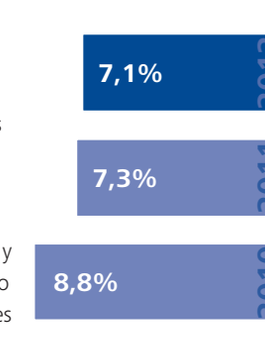
La incorporación durante 2012 de nuevos equipos y servicios profesionales especializados en asesoramiento en Marketing y Ventas, ha contribuido al crecimiento del área de Consultoría de la Firma. Asimismo, la experiencia de Deloitte en gestión de riesgos tecnológicos y su capacidad de anticipación a las nuevas demandas de las empresas en este ámbito han reforzado su liderazgo en el mercado.




**7,1%** Crecimiento de Deloitte Abogados

### Asesoramiento experto

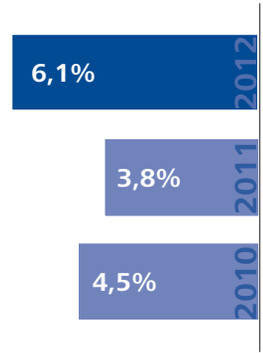
Deloitte Abogados ha registrado en los últimos tres años un crecimiento acumulado del 14,9% gracias a la especialización de los más de quinientos profesionales del Despacho, liderados por 38 socios. La cercanía con el cliente, las nuevas incorporaciones a las diferentes áreas de asesoramiento fiscal y legal y una mejora en el posicionamiento de marca en el mercado, son los motores de crecimiento del Despacho.




**6,1%** Crecimiento de la práctica de Asesoramiento a las Transacciones Corporativas

### Práctica consolidada

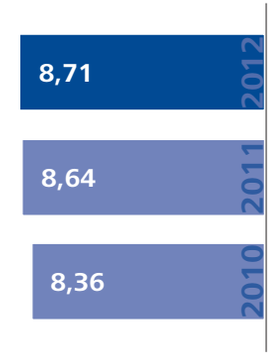
Durante 2012 el área de Asesoramiento a las Transacciones Corporativas ha experimentado un notable crecimiento, alcanzando una facturación de 38 millones de euros. Estos resultados están sustentados por el excelente servicio que los equipos profesionales de Deloitte han venido prestando en el actual entorno económico. El área de Transacciones ha sabido adaptar sus servicios a las necesidades del mercado.




**8,71** Valoración media sobre diez de clientes al servicio recibido

### Reconocimiento a la excelencia

La actividad que desarrolla la Firma goza de un destacado reconocimiento en el mercado. La valoración que realizan las empresas de los servicios que presta Deloitte refleja la excelencia de la Firma y refuerza su liderazgo. En 2012, el trabajo de los profesionales de Deloitte se vio reconocido con un nivel de satisfacción un punto superior al del año anterior, fruto del cada vez mayor esfuerzo de los equipos de la Firma y de su compromiso con las empresas.

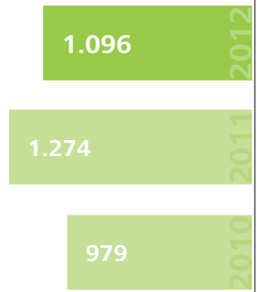


# Capital Humano

**1.096** Nuevos profesionales

### Generación de oportunidades

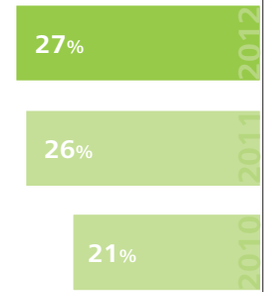
La incorporación constante de nuevos profesionales a los diferentes equipos de la Firma sigue siendo un indicador clave del compromiso que Deloitte mantiene con el empleo. Fomentar el desarrollo de las carreras profesionales y fortalecer la capacidad de sus empleados para prestar un servicio excelente, es esencial para la actividad de Deloitte en el mercado.




**27%** Incorporaciones no procedentes de ADE o Derecho

### Diversidad de perfiles

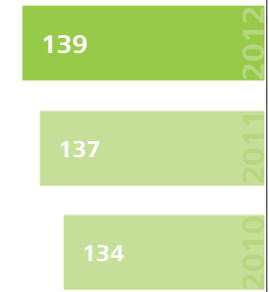
La Firma cuenta con un amplio abanico de perfiles profesionales en sus equipos de trabajo. Entre esta diversidad de perfiles destacan las incorporaciones de ingenierías, apostando por la especialización en las nuevas tecnologías. Con el objetivo de garantizar una prestación de servicio multidisciplinar, el 27% de las nuevas incorporaciones no procedían de ADE o Derecho en 2012.




**139** Horas de formación por empleado

### Desarrollo del talento

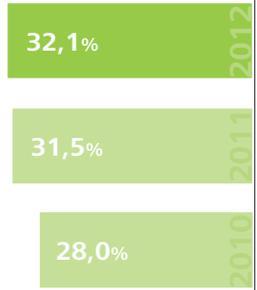
Las horas de formación por empleado continúan aumentando en la Firma y se han incrementado en un 3,7% en los últimos tres años. El programa de formación de Deloitte es un hito entre las firmas de servicios profesionales. Todos los empleados de Deloitte cuentan, desde el día de su incorporación a la Firma, con un plan de formación que cubre las distintas necesidades de cada perfil y de cada etapa profesional.




**32,1%** Puestos de gerencia ocupados por mujeres

### Igualdad de oportunidades

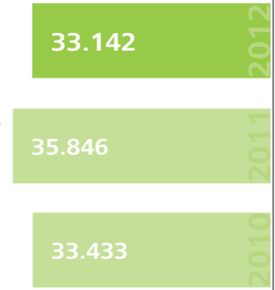
La presencia de mujeres en cargos de gerencia se ha incrementado casi un punto porcentual en 2012. El aumento de la presencia de mujeres en puestos de liderazgo se ha convertido en una tendencia sostenida en los últimos años. El 48% de las incorporaciones a Deloitte en 2012 fueron mujeres, y la Firma mantiene una máxima de igualdad entre sus profesionales, premiando el esfuerzo.




**33.142** Currículos recibidos

### Polo de atracción y talento

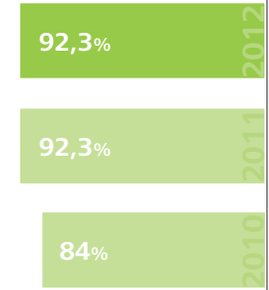
Deloitte ha contado un año más con diversos reconocimientos como mejor empresa para trabajar. La atracción que despiertan entre los jóvenes las oportunidades profesionales que ofrece la Firma, se ha traducido en un alto volumen de currículos recibidos. El interés que demuestran los estudiantes por trabajar en la Firma es reflejo de la cercanía con más de 70 instituciones educativas.




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

### Orgullo de pertenencia

La cultura corporativa de la Firma sigue cimentándose sobre valores como la integridad, la excelencia profesional, el compromiso social y el aprecio por la diversidad cultural. Estos valores, compartidos por todos los profesionales de Deloitte, siguen generando confianza entre todos los grupos de interés de la Firma. El orgullo de pertenencia es una de las señas de identidad de Deloitte.

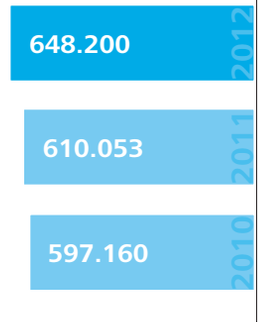


# Capital Social

## 648.200
Euros destinados a Acción Social

### Total de recursos destinados a Acción Social

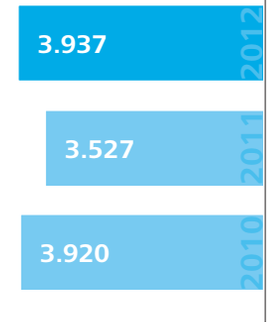
Un año más, se incrementa la inversión destinada por Deloitte y sus profesionales a Acción Social. Los recursos económicos dedicados a proyectos solidarios se complementan con el compromiso y la dedicación de sus profesionales en diversas colaboraciones con Organizaciones No Gubernamentales e iniciativas propias de Responsabilidad Corporativa.




## 3.937
Profesionales que participan en Acción Social

### Participación activa de la plantilla

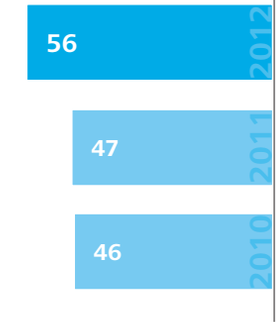
La participación de los profesionales de Deloitte en la Acción Social es un indicador fundamental para medir la efectividad de la estrategia de RC de la Firma. Solidarios Deloitte es el canal principal para fomentar y desarrollar las relaciones con ONG e instituciones. Cerca del 85% de los miembros de la Firma participaron en 2012 en alguna de las actividades que se organizaron con fines solidarios.




## 56
Proyectos orientados a educación

### Enfocados en la educación

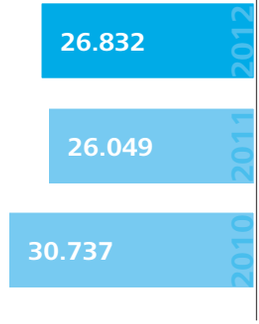
La implicación en proyectos educativos hacia los más jóvenes forma parte de la estrategia de RC de la Firma. Por ese motivo, dentro de su programa de Acción Social, la consolidación año tras año de las iniciativas corporativas vinculadas con la educación es un área de gestión en crecimiento. Una apuesta firme por la educación constituye la mejor manera de comprometerse con la preparación de los jóvenes.




## 26.832
Consumo de agua en las sedes de Deloitte ($m^3$)

### Gestión del consumo sostenible

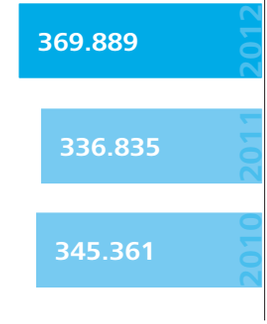
A pesar de que el impacto medioambiental del consumo de agua de Deloitte no es elevado, debido a su actividad, la Firma cuenta con una política de gestión para minimizar el impacto en el medio ambiente. El control y el seguimiento del consumo de agua se realiza en todas las instalaciones de Deloitte con el objetivo de mantener un equilibrio sostenible de los recursos.




## 369.889
Kg. de papel enviados a reciclar

### Compromiso con el medio ambiente

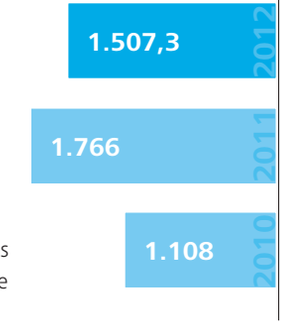
La sostenibilidad medioambiental es una necesidad. Por ese motivo, Deloitte fomenta las buenas prácticas medioambientales en sus centros de trabajo y promueve un comportamiento sostenible en el largo plazo, impulsando el reciclaje entre todos sus profesionales. En el caso del papel, Deloitte ha reciclado en el último ejercicio un 9,8% más.




## 1.507,3
Kg. de emisiones de $CO_2$ por empleado

### Ahorro energético

Deloitte ha reducido en 2012 las emisiones de $CO_2$ por empleado en un 14%. La Firma mantiene una política de ahorro energético a través de distintas iniciativas como son la disminución en el número de desplazamientos de los profesionales y la promoción de la utilización de las nuevas tecnologías, como las aplicadas a videoconferencias y a los sistemas de conexión digitalizados.

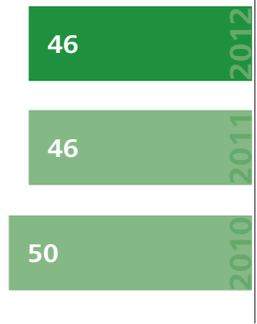


# Capital Organizativo

**46** Políticas profesionales emitidas

### Transmisores de confianza

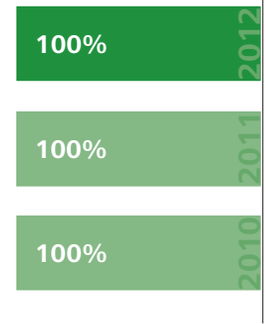
Las políticas emitidas por Deloitte atañen a normas profesionales en la organización y a la gestión de riesgos. Mantienen una actualización constante, siguiendo la normativa nacional y las recientes normativas internacionales que se exigen desde la Unión Europea. En 2012 se emitieron 46 políticas profesionales, lo que refleja el compromiso y la anticipación de la Firma en ese ámbito.




**100%** Profesionales que han realizado declaración de independencia

### Gestión continua del riesgo

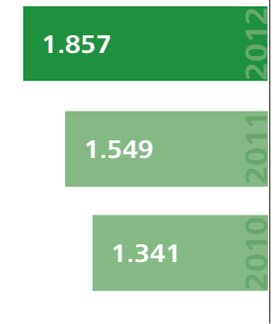
A través de las declaraciones de independencia realizadas por los profesionales de Deloitte, la Firma alcanza un mayor nivel de transparencia y de rigor profesional. Dicha declaración supone clarificar la relación que mantienen los profesionales de Deloitte con empresas incluidas en el portfolio de clientes de la Firma reforzando el compromiso de Deloitte con el buen gobierno.




**1.857** Consultas atendidas sobre ética, riesgos e independencia

### Compromiso ético

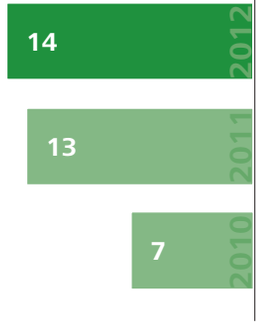
El número de consultas emitidas durante el ejercicio refleja la entidad y relevancia que la Firma otorga a las cuestiones relacionadas con la ética, los riesgos y la independencia. El aumento de las consultas en un 19,8% en el último año constata el modo en el que los miembros de Deloitte conocen las cuestiones que la Firma aborda en materia de ética, riesgos e independencia.




**14** Profesionales promocionados a socio

### Liderazgo sostenible

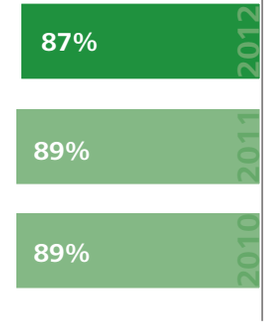
La figura del socio es clave para el capital organizativo de Deloitte y para la sostenibilidad de su modelo de negocio. Como máximo representante de la Firma, el socio de Deloitte traslada al mercado los valores de la excelencia en el servicio a los clientes. El mejor reflejo de las oportunidades de carrera dentro de la Firma sigue siendo el desarrollo de sus profesionales. En el ejercicio 2012 se produjeron 14 promociones a socio.




**87%** Profesionales que valoran positivamente las herramientas de comunicación interna

### Comunicación interna

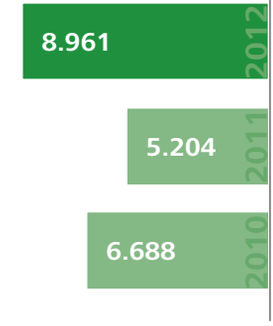
Los profesionales de Deloitte cuentan con un amplio abanico de herramientas de comunicación interna a través de las cuales pueden acceder a toda la información sobre la Firma. Los canales de comunicación interna de Deloitte contribuyen a un mejor conocimiento de la actividad que realizan todas las líneas, industrias y geografías, y generan oportunidades de relación entre los diferentes equipos profesionales.




**8.961** Consultas resueltas por el área de Documentación

### Conocimiento compartido y accesible

La inmediatez y el rigor de un análisis dependen de la profundidad y la calidad de la información a la que accedemos. La gestión de la información y su análisis diferencial suponen un valor añadido para Deloitte. Las peticiones de información han aumentado en 3.757 en el último año y su resolución ha contribuido a una mejora en la calidad del servicio que se presta a los clientes.

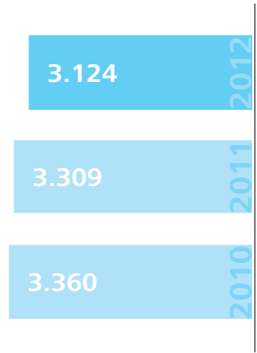


# Capital Tecnológico

**3.124** Euros de inversión en tecnología por empleado

### Compromiso tecnológico

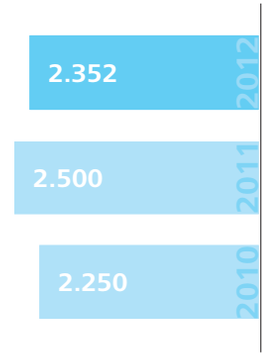
Mientras las aplicaciones tecnológicas siguen evolucionando rápidamente en el mercado, las compañías siguen generando oportunidades para ser cada vez más competitivas. Uno de los principales focos de desarrollo sigue siendo el tecnológico, un área en la que Deloitte ha mantenido firme su compromiso, siempre con el objetivo último de poder prestar un mejor servicio a sus clientes.




**2.352** Dispositivos móviles con acceso a Internet

### Conectividad

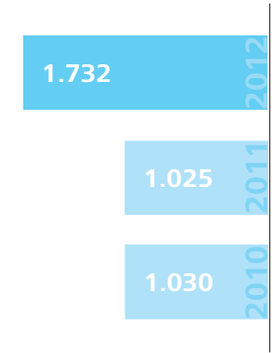
La conectividad es indispensable para la actividad de una firma de servicios profesionales. En Deloitte la conectividad de la plantilla es una de las prioridades del Capital Tecnológico. Los profesionales de la Firma mantienen una constante interactividad gracias a las plataformas digitales de las que dispone Deloitte, que entiende la comunicación como una pieza clave de la operativa en los servicios.




**1.732** Dispositivos de correo móviles

### Movilidad

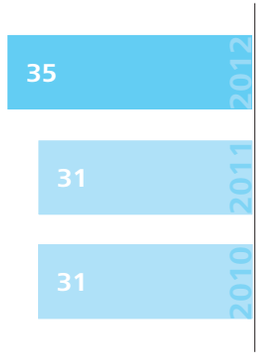
El acceso al correo móvil en un entorno global de trabajo es una de las principales facilidades que ofrece el desarrollo tecnológico para mejorar la eficiencia de los profesionales. Deloitte ofrece a sus equipos los dispositivos necesarios para que puedan compartir el mayor número de información posible desde cualquier ubicación. En 2012 se incrementó en un 69% el número de dispositivos de correo móviles.




**35** Equipos de videoconferencias

### Ahorro de energía

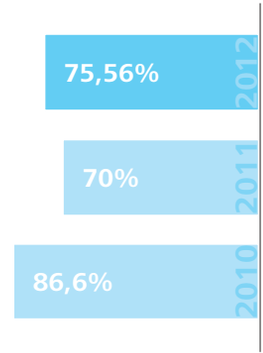
Las nuevas tecnologías son sinónimo de innovación, desarrollo y nuevas oportunidades. Los equipos de videoconferencias, que han aumentado en un 13%, son esenciales para una firma como Deloitte, presente en 140 países, con el doble fin de ofrecer, por un lado, una comunicación fluida e inmediata y, por otro, proporcionar a sus profesionales herramientas con las que lograr una mayor eficiencia.




**75,56%** Incidencias resueltas en menos de 24 horas

### Resolución de incidencias

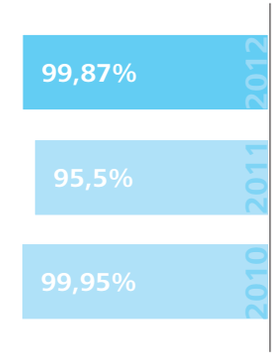
Tres de cada cuatro incidencias técnicas registradas y atendidas por los departamentos de asistencia de Deloitte fueron resueltas en menos de 24 horas en el ejercicio 2012. La radiografía que presentan estas cifras describe una mejora constante en la resolución de incidencias técnicas y una mayor calidad en el trabajo de los departamentos de tecnología. Además, contribuye directamente a mejorar la eficacia de la Firma en el desarrollo de su actividad.




**99,87%** Disponibilidad de los sistemas

### Disponibilidad

La disponibilidad de los sistemas informáticos de la Firma es un indicador que ha permanecido cercano al 100% desde los comienzos de su medición. Se trata de una cifra clave para el capital tecnológico de Deloitte, ya que la naturaleza de los sistemas informáticos es controlar, transmitir y almacenar el flujo de información de la Firma. Un aspecto capital para la excelencia en el servicio de los equipos de profesionales.

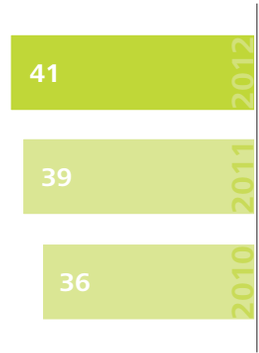


# Capital Marca

**41** Estudios sectoriales

### Estudios sectoriales

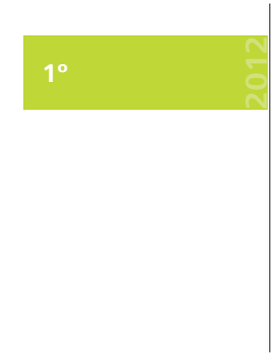
Deloitte continúa reforzando su posicionamiento como experto a través de la elaboración y difusión de estudios sectoriales de ámbito nacional e internacional. Durante 2012 se promocionaron 41 estudios que contribuyeron a difundir el conocimiento especializado de la Firma en aquellas industrias y sectores en los que presta servicios.




**1º** Líder mundial en asesoramiento en Sostenibilidad

### Asesoramiento en Sostenibilidad[1]

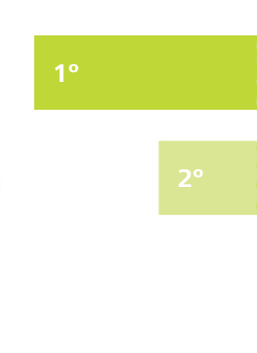
Según el principal analista internacional en consultoría de sostenibilidad, Deloitte lidera el ranking de firmas que prestan servicios en este ámbito. Verdantix ha tenido en cuenta aspectos como la amplitud de la cartera de servicios, la presencia internacional y la capacidad de implementación de estrategias de sostenibilidad, y ha determinado que Deloitte es líder por su capacidad de reacción a los problemas de los clientes.




**1º** Posición en el informe de Jobandtalent

### Mejor empresa para trabajar

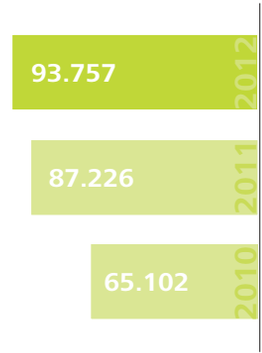
Según el análisis de la plataforma social de empleo Jobandtalent, Deloitte es la empresa más deseada por los jóvenes para trabajar en España, especialmente en los ámbitos de la auditoría y la abogacía. Aspectos como la gestión del talento, la retribución o la formación continua y adaptada a cada etapa de la carrera profesional son algunos de los atributos más valorados de la marca Deloitte.




**93.757** Visitas al espacio de Marca

### Atributos de la marca Deloitte

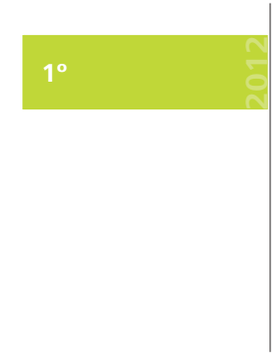
El espacio de marca de Deloitte registró en el ejercicio 2012 cerca de cien mil visitas de los profesionales de la Firma. Además de información actualizada relativa al adecuado empleo de la marca Deloitte, este espacio interactivo ha promovido diferentes iniciativas a lo largo del año para difundir y reforzar los valores y atributos de la marca Deloitte entre todos los profesionales.




**1º** Mejor Firma en Precios de Transferencia según ITR

### Mejor Firma en Precios de Transferencia según ITR

Deloitte Abogados en España ha sido galardonada, por tercera vez, con un European ITR Award a la mejor Firma en Precios de Transferencia. Otorgado por el prestigioso analista fiscal International Tax Review, estos premios reconocen a los mejores asesores fiscales del mundo. Deloitte Abogados, fue además finalista en la categoría de mejor Firma Fiscal Española.






[1] Fuente Verdantix Green Quadrant: Sustainability Assurance (Global) June 2011. Es una primera edición no hay comparativa.

Si desea información adicional, por favor, visite 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 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 más de 200.000 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.

© 2013 Deloitte, S.L.

Diseñado y producido por CIBS, Dpto. Comunicación, Imagen Corporativa y Business Support, Madrid.