



Resumen Ejecutivo

El valor de la transparencia



Mensaje del Presidente

Los retos de la sociedad tienen su incidencia en los retos de las empresas, y es su responsabilidad contribuir de una manera activa a la construcción de una sociedad mejor, más justa y sostenible. El tejido empresarial español ha demostrado en los últimos años una capacidad de trabajo sin igual. El esfuerzo que las empresas, las instituciones y toda la sociedad están realizando ha hecho posible que la recuperación ya esté en marcha.

En este contexto es cada vez más incuestionable el deber de las empresas de generar confianza y compartir con la sociedad, y en especial con sus grupos de interés más significativos, toda la información relevante relacionada con la gestión de su actividad, así como los principios y valores que la guían y los compromisos que asumen de cara al futuro.

Informar con transparencia es una de las claves de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Deloitte, que alcanza su novena edición. Por eso este año hemos querido hacer especial hincapié en la transparencia informativa y en la voluntad de presentar de una manera más integrada todos los datos e indicadores relevantes para nuestros grupos de interés, tal y como recomienda el Consejo Internacional de Informes Integrados.

“El valor de la transparencia” se publica en un formato multimedia y accesible, conforme a los criterios de la versión 3.1 de la Guía del Global Reporting Initiative y obteniendo un año más la máxima calificación (A+), siendo la única Firma española de servicios multidisciplinares que somete su Memoria a la verificación de un auditor externo independiente.



El ejercicio al que hace referencia este informe vuelve a reflejar el compromiso inquebrantable de Deloitte con el desarrollo del talento, con la formación de los profesionales y con la generación de empleo y oportunidades en un entorno de recuperación económica. La vocación de servicio a la sociedad y la contribución a mejorar la competitividad de las empresas son dos constantes en nuestra actividad y están avaladas por el comportamiento íntegro de todos nuestros profesionales.

Espero que esta nueva Memoria sea de interés para todos ustedes.

Un saludo

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

Fernando Ruiz
Presidente de Deloitte

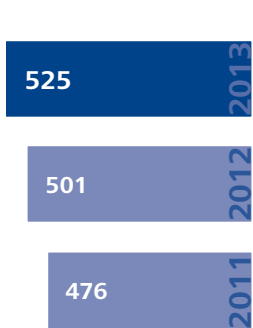


Capital Negocio

525

Millones de euros de facturación

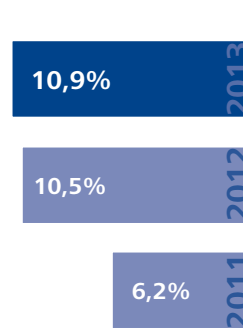
La Firma mantiene un crecimiento sostenible en el tiempo gracias a un modelo de negocio basado en la multidisciplinariedad y en la diversificación de una cartera de servicios flexible. Durante el ejercicio fiscal 2013 la Firma creció un 4,8%, siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores.



10,9%

Incremento del negocio de Consultoría

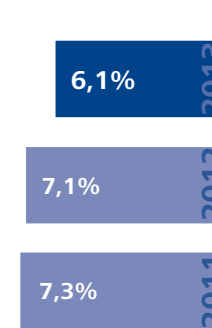
Deloitte ha continuado centrando sus esfuerzos en anticiparse a las necesidades del mercado, sobre todo en aquellas áreas críticas para el desarrollo de sus clientes. La gestión de riesgos tecnológicos y estrategias de reestructuración han reforzado el liderazgo del área de Consultoría en 2013.



6,1%

Crecimiento de Deloitte Abogados

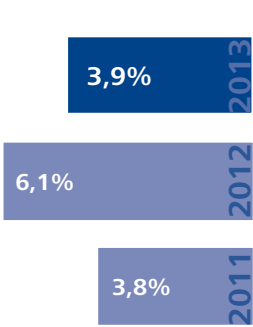
Deloitte Abogados sigue fortaleciendo su posicionamiento en el mercado con un crecimiento del 6,1%. Esta evolución es fruto de la especialización de sus equipos y de la incorporación de nuevos profesionales que complementan la oferta de servicios.



3,9%

Crecimiento de la práctica de Asesoramiento en transacciones y reestructuraciones

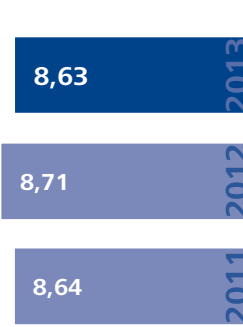
En 2013 el área de Asesoramiento en transacciones y reestructuraciones de Deloitte ha vuelto a destacar por su comportamiento. Además del liderazgo en los principales rankings por valor de operaciones anunciadas, la Firma ha flexibilizado su especialización hacia servicios de refinanciación y reestructuración.



8,63

Valoración media sobre 10 de clientes al servicio recibido

Conocer el grado de satisfacción de los clientes respecto al servicio que les presta Deloitte permite a la Firma avanzar hacia la excelencia. Las características más valoradas por los clientes de la Firma están relacionadas con la capacitación de los equipos profesionales y con el comportamiento íntegro, la ética y la confidencialidad.



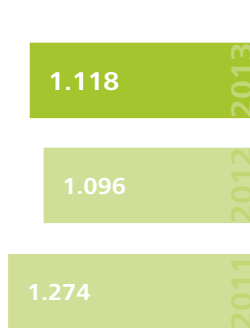


Capital Humano

1.118

Nuevos profesionales

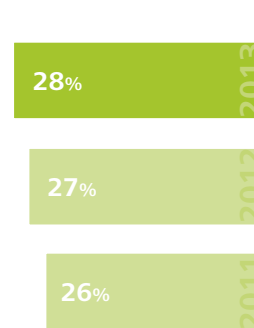
El compromiso de Deloitte con el empleo se traduce en la creación de más de 1.000 puestos de trabajo. Los equipos de Deloitte continúan reforzándose con el mejor talento. Numerosos grupos de recién licenciados se incorporan a la Firma cada mes.



28%

Incorporaciones no procedentes de ADE o Derecho

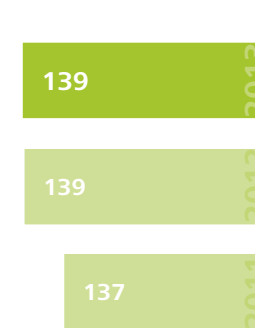
La diversidad de perfiles profesionales refleja la multidisciplinariedad de la Firma. Cerca del 30% de las nuevas incorporaciones corresponde a ingenieros y a otras disciplinas académicas que garantizan la prestación de servicios especializados en afrontar, junto con las empresas, los retos del mercado.



139

Horas de formación por empleado

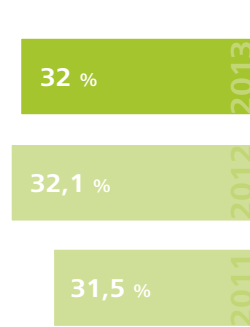
La formación continuada de sus profesionales sigue siendo una de las prioridades en la carrera de Deloitte. Cerca de 140 horas de formación presencial al año por empleado y un total de 79.015 horas de e-learning en 2013 avalan el compromiso de la Firma con el desarrollo del talento. Los jóvenes en su mayoría son los destinatarios de una formación continua.



32%

Puestos de gerencia ocupados por mujeres

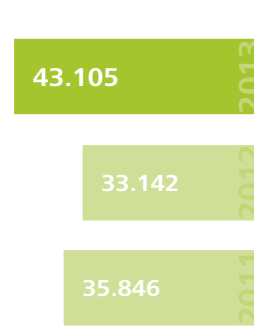
El compromiso con la igualdad de oportunidades y con el desarrollo del mejor talento en la organización tiene su reflejo en la composición de la plantilla de Deloitte. Trabajar en una cultura dónde se prima el esfuerzo y el trabajo en equipo fomenta la igualdad de oportunidades.



43.105

Currículos recibidos

Deloitte es reconocida en el mercado como una de las empresas más atractivas para trabajar y desarrollarse profesionalmente. La Firma, como es habitual, recibió en el ejercicio 2013 un volumen significativo de perfiles de jóvenes profesionales interesados en desarrollar su carrera en alguna de las áreas de actividad de Deloitte.



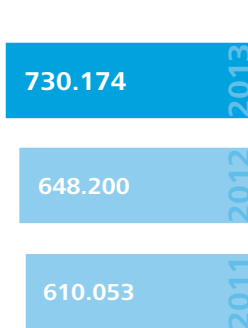


Capital Social-Relacional

730.174

Euros destinados a Acción Social

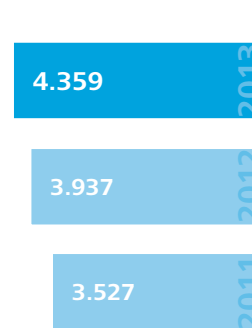
La inversión en Acción Social por parte de la Firma se ha incrementado en un 5,24% en el FY 2013 y es fiel reflejo del compromiso de Deloitte con la sociedad. Los diversos proyectos solidarios con los que colabora la Firma permiten canalizar la participación de los profesionales de Deloitte en acciones que contribuyen a la construcción de una sociedad mejor.



4.359

Profesionales que participan en Acción Social

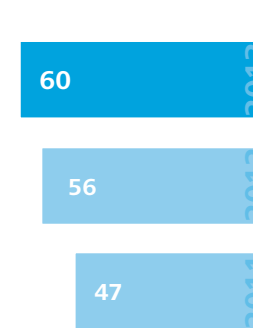
El número de profesionales que participan en proyectos y actividades de Acción Social dentro de la Firma continúa aumentando cada año, en el último ejercicio un 15,8%. Más del 80% de las personas que forman Deloitte participaron en 2013 en algunas de las actividades organizadas con fines solidarios.



60

Proyectos orientados a educación

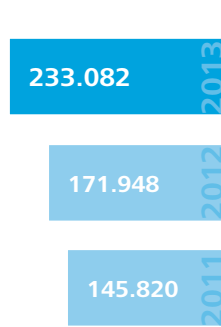
Durante el ejercicio 2013 la Firma colaboró con un total de 79 proyectos solidarios, de los cuales la gran mayoría estaban orientados al ámbito de la educación. El compromiso de Deloitte con la formación y el desarrollo del talento entre los jóvenes vinculan su acción social con iniciativas corporativas destinadas a este fin, con el que la Firma se identifica.



233.082

Valoración en euros del tiempo dedicado a voluntariado

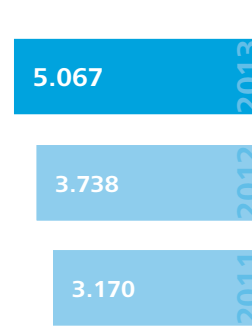
Deloitte impulsa una política de acción social centrada en el compromiso de sus profesionales. La Firma pretende ir más allá de las meras aportaciones económicas, promoviendo activamente la involucración directa de sus profesionales en diferentes proyectos. En el último ejercicio las horas invertidas han aumentado en un 35,5%.



5.067

Horas dedicadas a proyectos de voluntariado

Las horas dedicadas a proyectos de voluntariado han aumentado un 42% en el ejercicio 2013. A través de Solidarios Deloitte la Firma fomenta y desarrolla las relaciones con ONG, asociaciones sin ánimo de lucro e instituciones, así como la participación de los profesionales en iniciativas solidarias, especialmente aquellas destinadas a los más jóvenes.



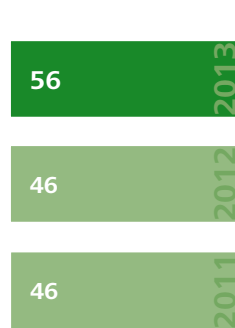


Capital Organizativo - Intelectual

56

Políticas profesionales emitidas

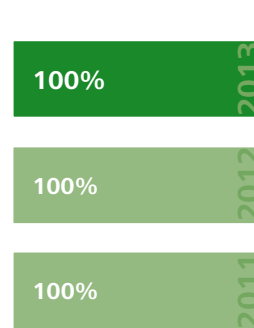
Deloitte emite y actualiza cada año políticas internas que impactan en las normas profesionales y en la gestión de riesgos, atendiendo a la normativa nacional e internacional. Estas políticas garantizan la actualización constante de la Firma y ponen a disposición de sus profesionales toda la información sobre normas y riesgos.



100%

Profesionales que han realizado declaración de independencia

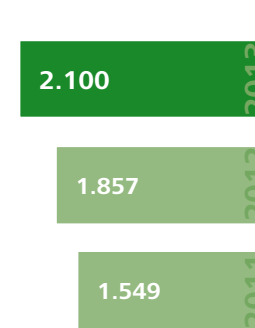
Cada año la totalidad de los profesionales de Deloitte renuevan su compromiso con el rigor profesional a través de una declaración de independencia. Esta acción garantiza la total transparencia de las relaciones que se establecen entre clientes y profesionales de la Firma y contribuye a generar confianza en el mercado.



2.100

Consultas atendidas sobre ética, riesgos e independencia

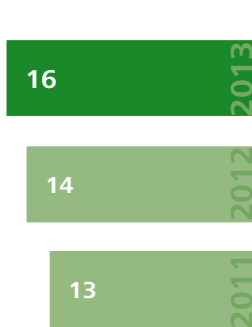
El aumento cada año de las consultas que surgen entre los profesionales sobre temas relacionados con la ética, los riesgos y la independencia demuestran el sentido de la responsabilidad de todas las personas que integran la organización y su compromiso con la transparencia y con un comportamiento íntegro.



16

Profesionales promocionados a socio

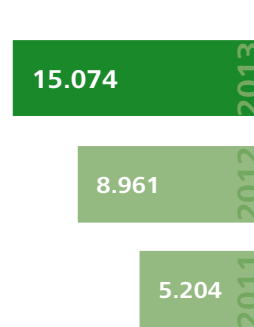
La figura del socio es una de las señas de identidad de Deloitte, y en ella confluyen valores como el desarrollo de carrera, las oportunidades concedidas al talento y el compromiso con un modelo de negocio reconocido en el mercado. Los clientes identifican en la figura del socio los principios de la excelencia en el servicio



15.074

Consultas resueltas por el área de Documentación

Deloitte pone al servicio de todos sus profesionales fuentes documentales especializadas que permiten disponer de información actualizada y de valor añadido sobre cualquier sector de actividad. Las solicitudes de información aumentaron en un 68,2% en el último año.



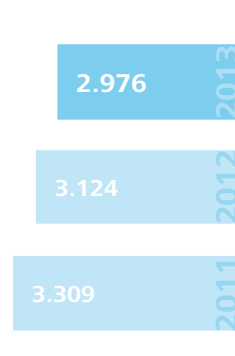


Capital Tecnológico

2.976

Euros de inversión en tecnología por empleado

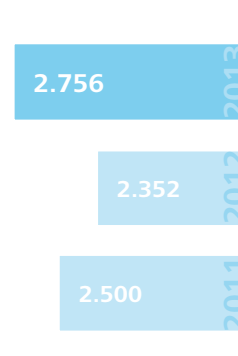
El compromiso de Deloitte con la excelencia en el servicio que presta a sus clientes pasa necesariamente por la inversión constante en tecnología y por la actualización de los equipos y sistemas. La inversión total en tecnología de la Firma ascendió en el último ejercicio a 15 millones de euros.



2.756

Dispositivos móviles con acceso a Internet

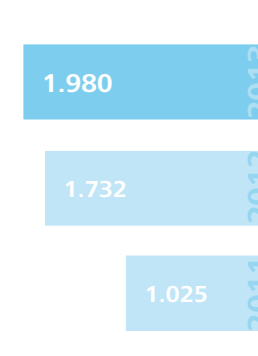
El aumento en un 17,1% de la conectividad de la plantilla durante el último ejercicio permite a los equipos de Deloitte mantener una comunicación ágil y efectiva con sus clientes y responder a las exigencias de un mercado que ya no se concibe sin conexión a Internet y sin la inmediatez de las respuestas y del acceso a la información.



1.980

Dispositivos de correo móviles

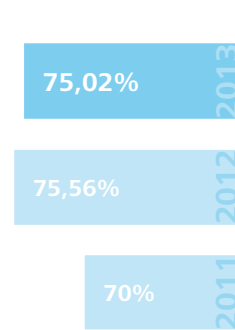
Deloitte refuerza la capacidad de respuesta y la eficacia de sus equipos con un incremento del 14,3% en el número de dispositivos de correo móviles entregados a sus profesionales. La excelencia en el servicio al cliente requiere de una interactividad permanente desde cualquier ubicación, facilitando dar respuestas inmediatas y soluciones concretas.



75,02%

Incidencias resueltas en menos de 24 horas

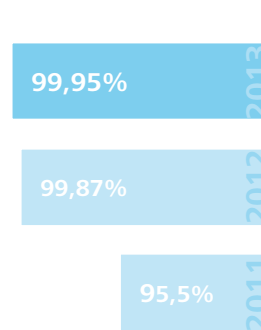
La competitividad de los profesionales de Deloitte se ve reforzada por un servicio de soporte que da respuesta rápida y eficaz a cualquier incidencia tecnológica que pueda surgir. Tres de cada cuatro incidencias registradas se resolvieron en menos de 24 horas, con una media de 7 consultas por profesional.



99,95%

Disponibilidad de los sistemas

La seguridad y la eficiencia de los sistemas de comunicación son claves fundamentales para el trabajo de una firma de servicios profesionales como Deloitte. Con una disponibilidad acreditada cercana al 100%, los sistemas de información de la Firma son una garantía para los clientes y un elemento diferenciador en el mercado, por la calidad en las comunicaciones y la efectividad en los proyectos.

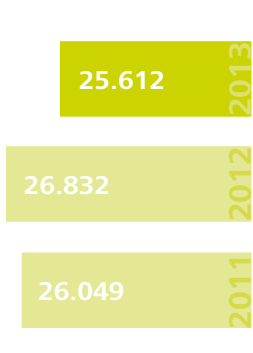


Capital Natural

25.612

Metros cúbicos de agua consumidos en las sedes de Deloitte

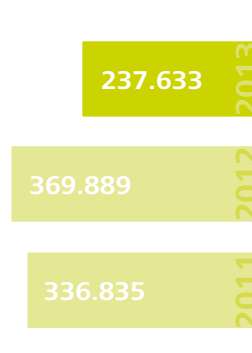
Las buenas prácticas medioambientales que promueve la Firma en la oficina, contemplan un consumo responsable del agua por parte de todos los profesionales. Entre las iniciativas destinadas a impulsar la conciencia medioambiental de los empleados destaca la divulgación de una guía informativa con recomendaciones de ahorro energético.



237.633

Kg de papel enviados a reciclar

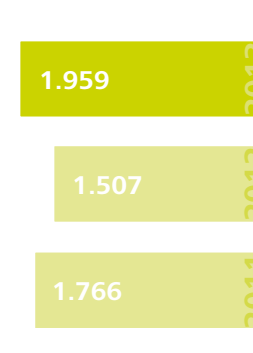
La Firma promueve el que todos los profesionales puedan contribuir a la sostenibilidad medioambiental y a mejorar los hábitos de un consumo responsable de los recursos naturales. Todas las oficinas de Deloitte cuentan con contenedores para facilitar el reciclaje de papel.



1.959

Kg de emisiones de CO2 por empleado

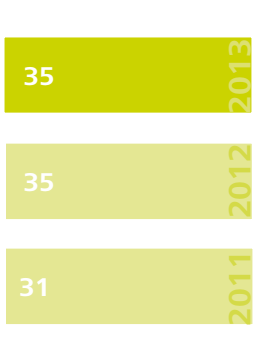
Deloitte continúa desarrollando y aplicando políticas de ahorro energético destinadas a mejorar la conciencia medioambiental de sus profesionales. Estas medidas contemplan aspectos como la disminución de los desplazamientos de sus profesionales y el aumento del número de videoconferencias realizadas.



35

Equipos de videoconferencias

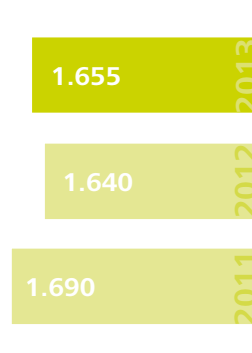
La inversión en tecnología permite dotar a los equipos profesionales de Deloitte de las herramientas necesarias para ser más eficientes en su trabajo, evitar desplazamientos y tiempo, con el consiguiente ahorro de energía. De los 35 equipos de videoconferencias disponibles, 12 se sitúan en Madrid y 5 en Barcelona.



1.655

Número de videoconferencias realizadas

Las videoconferencias resultan un punto destacado en la gestión diaria de una Firma como Deloitte, presente en 150 países. La comunicación fluida, ágil y eficiente entre los equipos de Deloitte y sus grupos de interés es un factor estratégico que encuentra en las videoconferencias un elemento vehicular de valor.



Si desea información adicional, por favor, visite www.deloitte.es

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), sociedad del Reino Unido no cotizada limitada por garantía, y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada “Deloitte Global”) no presta servicios a clientes. Consulte la página www.deloitte.com/about si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento fiscal y legal y asesoramiento en transacciones y reestructuraciones a organizaciones nacionales y multinacionales de los principales sectores del tejido empresarial. Con más de 200.000 profesionales y presencia en 150 países en todo el mundo, Deloitte orienta la prestación de sus servicios hacia la excelencia empresarial, la formación, la promoción y el impulso del capital humano, manteniendo así el reconocimiento como la firma líder de servicios profesionales que da el mejor servicio a sus clientes.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la “Red Deloitte”), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2014 Deloitte, S.L.

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