Deloitte.

Deloitte Impact

Políticas de gestión del Capital Intelectual

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

IMPACT REPORT FY21

Políticas de gestión del Capital Intelectual

Las Políticas de Gestión del Capital Intelectual de Deloitte hacen referencia a la filosofía general de la Firma, aplicada de forma concreta y específica en cada una de las tres áreas en las que Deloitte organiza la información sobre su gestión:

- Business
- Environmental
- Social
- Governance

Esta estructura por áreas responde a la voluntad de ordenar toda la información según el público de interés al que está destinada.

Cada año, la Firma informa a través de su Impact Report de los principales acontecimientos y novedades que se han producido en torno a sus activos y recursos intangibles. Además de esa información referida fundamentalmente a la gestión de la Firma en cada ejercicio fiscal, Deloitte comparte con sus grupos de interés toda la información -ampliada, verificada y actualizada- relativa a los valores y objetivos generales que mueven su actividad. Y lo hace a través de este documento de Políticas.

Las Políticas de Gestión del Capital Intelectual pretenden, por tanto, ser una completa guía de consulta para los diferentes grupos de interés, y dar respuesta a cualquier necesidad de información sobre el proceder de la Firma en todos sus ámbitos de actuación. Este compromiso con la transparencia se encuentra alineado con el propósito global de Deloitte Making an impact that matters.

Dicho propósito se traduce en generar un impacto relevante y positivo en sus principales grupos de interés y se materializa en nuestros valores y compromisos, que describimos públicamente en las Prácticas de Negocio Responsables accesibles desde nuestra web y a través de este informe.

Business | Environmental | Social | Governance

Business

1. Modelo de Negocio

El negocio de la Firma se basa en prestar el mejor servicio a las empresas a través del asesoramiento de los mejores profesionales. Estos dos pilares, clientes y profesionales, son la base del desarrollo de toda la Firma.

La excelencia en el servicio es una máxima en todos los proyectos en los que la Firma está involucrada. Así, todos los centros desde donde Deloitte realiza su actividad están estructurados para contar con el número de profesionales adecuado para su zona de actuación; están liderados por un socio o varios y son capaces de atender las necesidades de sus clientes con un enfoque global y multidisciplinar, aprovechando la comunicación que permite la cercanía con las empresas.

Algunas de las características del servicio que proporciona la Firma, y que determinan todo el negocio, son las siguientes:

Compromiso global

Respecto a la calidad e independencia de los recursos y servicios que presta, orientados siempre a la aportación de valor.

Enfoque metodológico diferenciador, innovador, eficaz y flexible

Que exige un entendimiento total del sector donde operan los clientes.

Participación proactiva

De los profesionales de Deloitte: comunicación, colaboración y anticipación.

Especialización de los equipos de trabajo

Lo que asegura el máximo conocimiento de las mejores prácticas del mercado.

Multidisciplinariedad

De los profesionales, lo que permite a Deloitte ofrecer al cliente una amplia gama de soluciones integradas.

2. Líneas de servicio, industrias y geografías

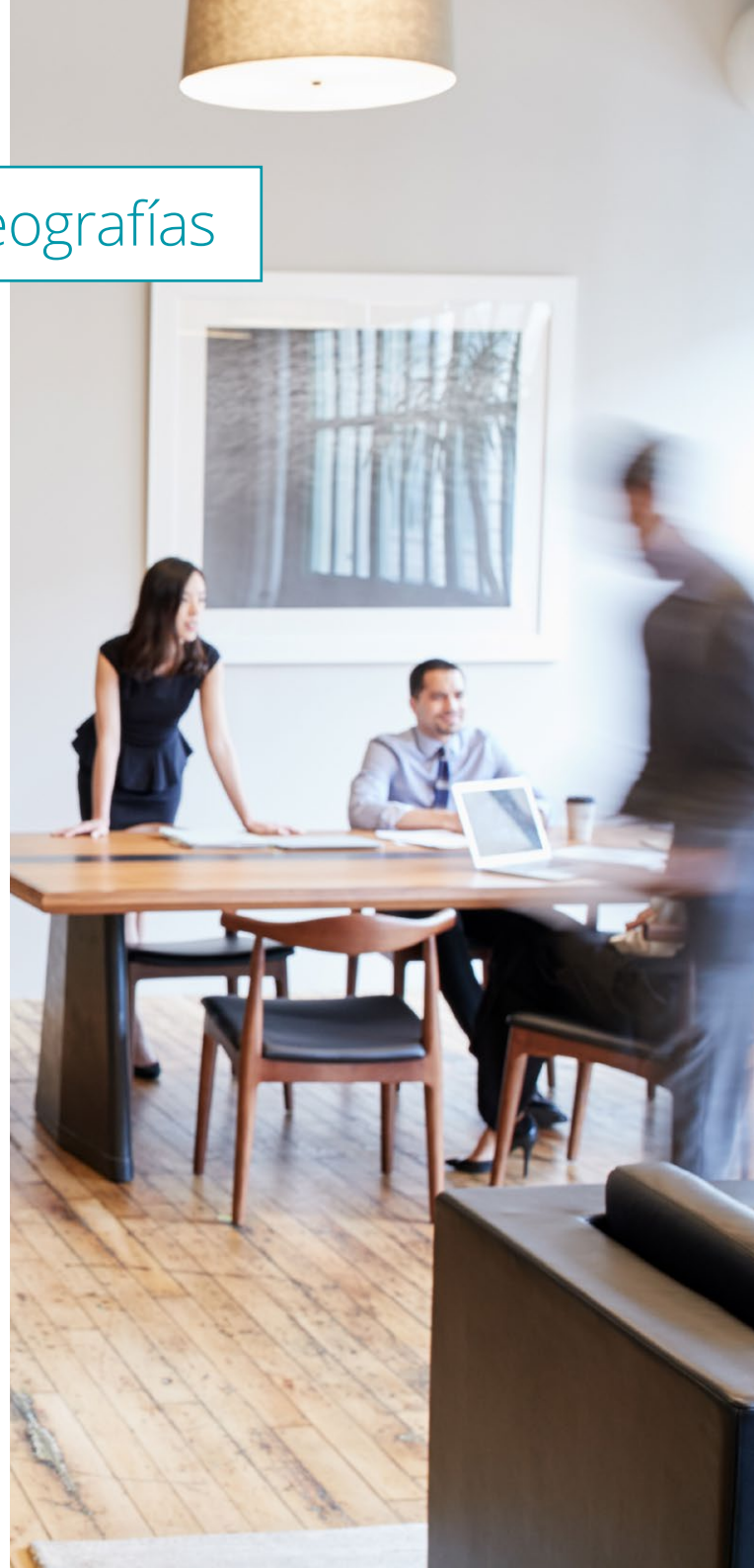
Deloitte está estructurada en tres ámbitos principales que hacen posible que todos los clientes reciban un asesoramiento específico: el mercado geográfico en el que opera, el sector donde se desarrolla su actividad y el tipo de especialidad que requiere.

La aproximación de Deloitte a sus clientes, basada en el acercamiento a la particularidad de sus negocios, convierte a los profesionales de la Firma en expertos no solo de cada tipo de servicio (Auditoría, Consultoría, Asesoramiento Jurídico y Tributario, Gestión del Riesgo, Asesoramiento en Transacciones y Outsourcing – Business Process Solutions), sino de un sector en particular (Consumo, Sector Público, Energía, Recursos e Industria, Sanidad, Servicios Financieros y Tecnología, Medios y Telecomunicaciones).

En un entorno económico de máxima transformación, los servicios enfocados a la maximización de la competitividad se convierten en decisivos. Así, Deloitte ha reforzado sus equipos de trabajo en campos como Analytics, la Inteligencia Artificial o Ciberseguridad.

Además, la Firma está comprometida con la Innovación promoviéndola, tanto internamente a través de los Venture Labs, donde los profesionales impulsan nuevos servicios; como externamente, gracias al Deloitte Greenhouse de Madrid que nació con la vocación de guiar y ayudar a los clientes a resolver sus mayores retos a través de la innovación.

La Firma cuenta también con StartmeUP, un programa nacido con el propósito de fomentar, coordinar y unificar los esfuerzos que Deloitte lleva desarrollando desde hace tiempo en el ecosistema startup y que posiciona a la organización como asesor de referencia en el entorno digital y tecnológico.



3. Estándares de trabajo

Deloitte se organiza de acuerdo con unos estándares de trabajo, cuyo objetivo es disponer de normas para todas las líneas de actividad de la Firma, fundamentalmente en tres áreas:

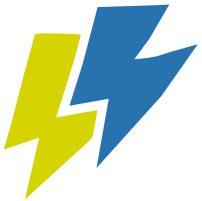
1. Aceptación de clientes y trabajos. Deloitte otorga máxima prioridad a todo lo que tiene que ver con aceptación de clientes y trabajos, debido a que el objetivo final de la Firma es prestar servicios de máxima calidad evitando incurrir en riesgos profesionales de cualquier naturaleza.

2. Metodologías de trabajo. Deloitte dispone de una metodología de primer nivel. Acorde a la legislación aplicable, se adapta a la situación y a las características de cada caso, enfocando los riesgos potenciales de cada cliente.

3. Control de calidad. Alcanzar la máxima calidad es una de las grandes preocupaciones de Deloitte por lo que dicho aspecto está presente constantemente en su forma de organizarse. De este modo, la Firma articula la calidad de acuerdo con tres aspectos:

Capital Humano
asignando los recursos más adecuados a cada trabajo.

Metodologías y herramientas
asegurando que las que se utilizan son las más adecuadas para cada caso.



Procesos de control de calidad
Deloitte dispone de exhaustivos procesos de control de calidad.

Environmental

1. Estrategia WorldClimate

El ejercicio 2021 ha supuesto un punto de inflexión en la estrategia para afrontar los desafíos presentes y futuros del cambio climático. La Firma ha adoptado una estrategia denominada World Climate a través de la cual pretende ampliar su compromiso y el de sus principales stakeholders con la lucha frente al cambio climático, siguiendo los objetivos de la agenda global marcada por las instituciones. Pero no se limita a actuar internamente, sino que participa como agente de cambio colaborando con organizaciones como el World Economic Forum, y en proyectos como el B7, el B20, y el United Nations General Assembly (UNGA).

Esta estrategia se basa en cuatro pilares fundamentales:

01 **Lograr "Net- Zero emissions" para 2030.**

02 **Educar e inspirar a los profesionales de la Firma a actuar sobre el cambio climático.**

03 **Abordar las políticas y procedimientos internos de Deloitte para alinearse con su estrategia de lucha contra el Cambio Climático.**

04 **Establecer alianzas estratégicas con los stakeholders.**

Lograr "Net- Zero emissions" para 2030

- Educar e inspirar al personal para actuar frente el cambio climático
- Abordar las políticas y procedimientos internos para alinearse con las ambiciones climáticas del Grupo
- Comprometerse con los ecosistemas para abordar el cambio climático

Estas ambiciones también servirán como hoja de ruta para DTTL y las empresas pertenecientes a la Organización en todo el mundo, de cara a la próxima década.

Como resultado, se ha creado la guía "Nuestro Compromiso con las prácticas de negocio responsable", para marcar una hoja de ruta que ayude a reducir el impacto ambiental de sus propias operaciones y apoyar diferentes iniciativas sostenibles para multiplicar el impacto sobre su entorno.

Por último, cabe destacar que la Organización DTTL continúa realizando importantes inversiones en servicios y tecnología que generan beneficios sociales y ambientales. Las soluciones desarrolladas recientemente incluyen:

- Deloitte Decarbonization SolutionsTM, un conjunto de módulos interactivos que ayudan a acelerar la entrega de proyectos de descarbonización estratégica y de riesgo climático mediante la evaluación de oportunidades de reducción, riesgo físico, rutas de emisión y modelos de escenarios climáticos.
- ClimWise, un marco que combina la gestión global y la identificación de riesgos a través del modelado de escenarios climáticos para ayudar a las partes interesadas financieras a identificar y gestionar los riesgos económicos relacionados con la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.
- ESG Datalab, una aplicación web con un panel integrado que permite a las partes interesadas financieras ver la puntuación ambiental, social y de gobierno (ESG) de sus activos y carteras financieras. También permite simulaciones de carteras financieras simuladas para ver cómo puntuarían.

2. Prioridades medioambientales

Gestión medioambiental

La Firma cuenta con una política de Medio Ambiente de cara a impulsar la conciencia medioambiental de sus trabajadores y para fomentar hábitos responsables en la utilización de los recursos naturales. Asimismo, la gestión de los aspectos ambientales en la sede dla Firma está certificada bajo el estándar internacional ISO 14001, que permite llevar un exhaustivo control sobre los aspectos ambientales identificados y mantener un ciclo de mejora continua del desempeño en este sentido, aplicando el principio de precaución en las actividades que desarrolla.

Desde su Departamento de Sostenibilidad, la Firma ayuda a identificar y gestionar los riesgos y oportunidades en Sostenibilidad de las empresas con trabajos que incluyen desde el análisis de materialidad, al desarrollo de políticas relacionadas con el medio ambiente, estrategias y planes de acción en Sostenibilidad. La Firma consigue ayudar y maximizar la eficiencia en la gestión de los negocios mediante la medición de la huella ambiental, de carbono e hídrica de sus clientes y cuyo resultado les sirve no sólo para evaluar y conocer su punto de partida sino como medición periódica de un desempeño sostenible. Asimismo, la Firma comunica a los clientes que lo soliciten la huella de carbono derivada de la prestación de sus servicios para contribuir al cálculo de las emisiones (alcance 3 de sus clientes).

En el marco de su estrategia de Responsabilidad Corporativa, la Firma ha creado a lo largo de los últimos años una serie de planes de actuación con el fin de minimizar la influencia de sus actividades en el medio ambiente. Deloitte ha establecido una serie de procesos de control, destinados fundamentalmente a aumentar su capacidad de reciclado de todo tipo de residuos, especialmente de material de oficina. La Firma tiene a disposición de sus profesionales cuantos recursos son necesarios para facilitar el reciclado de materiales: contenedores de papel, urnas para el almacenaje de pilas usadas, papeleras selectivas para el depósito de desechos, entre otros. Además, ha establecido procedimientos de trabajo con el fin de controlar y cumplir con el reciclaje de materiales más específicos, tales como tubos fluorescentes y filtros de aire y cuenta con políticas de racionalización del consumo en aire acondicionado, calefacción y agua.

Cambio Climático

La Firma utiliza la electricidad como recurso natural fundamental para el ejercicio de su actividad (iluminación, ordenadores, impresoras, CPDs, entre otras). Es por ello que muchas de las acciones para mitigar el impacto ambiental de las actividades dla Firmase orientan a maximizar la eficiencia energética, minimizando el consumo de este recurso y el impacto asociado al mismo.

DTTL fue la primera de las big four en publicar su listado de aplicación de las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate Related Financial Disclosures), una iniciativa internacional para promover la transparencia en la información relacionada con el cambio climático presentada en documentos de reporte financiero, como muestra de su fuerte compromiso con el planeta.

Además de las labores de concienciación y formación a empleados y usuarios de las oficinas, la Firmatoma desde hace tiempo otras medidas, como la utilización de bombillas de bajo consumo y la instalación en los aseos de interruptores temporizados y detectores de presencia. Además, las ventanas de varios de los edificios donde trabajan los profesionales de la Firma cuentan con paneles reflectores en el exterior, de modo que la luz alcanza igualmente el interior dejando fuera el calor o el frío, aumentando así el rendimiento de la calefacción y el aire acondicionado, lo que reduce el consumo de energía. A esta actuación se le suma que los edificios cuentan con temporizadores que lo desconectan al finalizar la jornada laboral. Adicionalmente, la Firma viene trabajando en los últimos años en la implantación de diseños interiores de sus oficinas, que buscan el máximo aprovechamiento de la luz natural.

Entre estas medidas destaca la firma de un acuerdo de suministro de energía verde con la empresa distribuidora de energía de la mayor parte de oficinas del Grupo, por el cual se garantiza que el 100% de la energía proporcionada a las instalaciones en las que la Firma desarrolla su actividad proviene de fuentes de energía renovables y/o de cogeneración de alta eficiencia. Este acuerdo entró en vigor en marzo de 2020, por lo que la electricidad suministrada a partir de ese momento a las oficinas mencionadas se puede considerar como "libre de emisiones de CO2" asociadas a su generación.

En el FY20 se implementó la Política de Viajes Sostenibles de Deloitte, que incluye las siguientes iniciativas:

- Priorización del tren de alta velocidad (AVE) frente al uso del avión.
- Selección de las tarifas restringidas o promocionales que existan en la tarifa "Turista" para vuelos europeos inferiores a 5 horas.
- Acuerdo con hoteles que posean una cadena de suministro completamente sostenible, es decir, aquellos que poseen algún tipo de certificación sostenible como las certificaciones LEED, GreenKey, BREEAM, Hoteles más verdes, entre otras.
- Acuerdos con proveedores de transporte por carretera que posean flota de coches eléctricos.
- Recomendación, siempre que se pueda, del uso de las herramientas de videoconferencia con el objetivo de reducir viajes innecesarios.

Actualmente, en España disponemos del Plan de WorldClimate de DTTL sobre el que se está trabajando en definir la estrategia propia de las empresas de la Organización Deloitte en España.

Deloitte presentó en 2020 un nuevo Código de conducta para proveedores aplicable a toda la organización. El código establece una línea base consistente para hacer negocios con la Firmay establece expectativas en torno a aspectos como son los derechos humanos, trabajo, medio ambiente, integridad, ética y anticorrupción. Algunas de las medidas ambientales que fomenta el Código son mejorar la eficiencia de los recursos, minimizar y eliminar los residuos, desarrollar prácticas ambientales innovadoras y medir y reducir la contaminación y las emisiones.

Por primera vez, DTTL ha delineado formalmente los principios de negocio responsable en los que cree y los compromisos que la Firma ha asumido a través de la guía "Nuestro Compromiso con las prácticas de negocio responsable". El principal objetivo es reducir el impacto ambiental de sus propias operaciones, lograr metas de reducción de emisiones de carbono y apoyar iniciativas de sostenibilidad.

Al igual que en el anterior ejercicio fiscal, las emisiones derivadas de los desplazamientos en avión realizados por DTTL han sido compensadas por medio de la compra de Créditos de Carbono verificados por un tercero externo. En este sentido y en línea con DTTL, las Sociedades que forman parte de la Organización Deloitte en España han compensado las emisiones derivadas del consumo de electricidad en oficinas y de los viajes de negocio correspondientes al FY21.

Uso de recursos y Economía circular

Por la naturaleza de las actividades que desarrolla el Grupo, una de las variables de mayor magnitud a la hora de evaluar el impacto medioambiental del mismo es el consumo de papel. Siendo conscientes de las necesidades de mejora que tiene que acometer en el reciclaje del material utilizado en su día a día, la Firma dispone de varias iniciativas para fomentar la optimización de su uso y su correcto reciclaje que están orientadas a concienciar a los profesionales para reducir su consumo en las actividades diarias por medio de la utilización de alternativas tecnológicas; así como el fomento de la utilización de los contenedores de papel para su destrucción y reciclado que periódicamente retira un gestor autorizado para su correcto tratamiento.

A pesar de la difícil situación económica y sanitaria que atraviesa la sociedad, la Firma sigue apostando por la sostenibilidad en el uso de recursos, en este caso mediante el lanzamiento del programa "Think Green". Se trata de una iniciativa que permite al Grupo monitorizar el impacto en el ecosistema, así como concienciar a los profesionales de la Firma sobre la importancia de incorporar prácticas sostenibles en el entorno profesional. Entre las principales acciones llevadas a cabo por esta iniciativa están la eliminación de plásticos (vasos y paletinas individuales) tanto en las máquinas de vending como en los puestos en cafetería y montajes en reuniones, sustituyendo las botellas de agua de la cafetería por unas de plástico 100% reciclado y otras de cartón en las reuniones.

Social

1. Prioridades sociales

La evolución de Deloitte como Firma de servicios profesionales depende de la capacidad de su equipo humano, su principal activo, y de su estructura organizativa, encaminada a cumplir los compromisos adquiridos con sus grupos de interés. Su negocio se basa en la gestión del conocimiento de las personas que integran la Firma.

Desde hace años, Deloitte ha sido reconocida como una de las mejores empresas para trabajar en España por su enfoque en la gestión del talento, que buscan sobre todo llevar a cabo las mejores prácticas en ámbitos como la captación y selección, el desarrollo profesional, la formación, la retribución o el entorno laboral y una cultura que favorezca estas prácticas.

Por su parte, Deloitte está orientada a cumplir con la Misión y Visión de las compañías: ayudar a las personas que integran la Firma y a sus clientes a alcanzar la excelencia.

En Deloitte, los profesionales son los responsables de su propio desarrollo y el de los miembros de su equipo y en todas las líneas de servicio, industrias, funciones internas y áreas geográficas existe un partner responsable que se coordina con la dirección del área de RRHH. Así, logramos equipos que se caracterizan por su conocimiento, sus capacidades, su diversidad y su multidisciplinariedad.

2. Atracción y desarrollo del talento

Atracción del talento

Dado que Deloitte tiene entre sus prioridades el atraer y desarrollar a los mejores profesionales del mercado, la Firma dispone de unos completos procesos de atracción y seguimiento de candidatos con el fin incorporar a los profesionales con el mayor talento.

El proceso de captación y selección de candidatos consta de cuatro fases:

Las acciones más habituales que lleva a cabo Deloitte son las siguientes:

- **Información en la página web: www.deloitte.es**.

  Contiene información actualizada sobre actividades y ferias de empleo en las que participa la Firma, ofertas de trabajo y artículos de interés, además de un formulario a través del cual los candidatos pueden ponerse en contacto con los profesionales de Recursos Humanos.

- **Acciones con centros universitarios y escuelas de negocio**:

  – Presentaciones y foros. Deloitte colabora activamente con aquellos centros de formación que promueven acciones destinadas a poner en contacto a los alumnos con el mundo de la empresa.

  – Talleres formativos. Se imparten sesiones teóricas y se llevan a cabo casos prácticos donde los estudiantes experimentan la sensación de trabajar en Deloitte.

  – Participación en bolsas de trabajo. Deloitte forma parte de los programas de inserción profesional de las principales universidades, escuelas de negocio y colegios profesionales del país.

  – Acuerdos con portales de empleo: canalización de ofertas y demandas de empleo en diversos portales.

- **Acciones con empleados**:

  Deloitte reconoce a aquellos profesionales que presenten candidatos con experiencia a los procesos de reclutamiento y que finalmente sean seleccionados y permanezcan en la Firma pasados 6 meses.

- **Redes sociales**:

  A través de la gestión de los medios y redes sociales, la Firma canaliza las solicitudes de empleo, difunde sus actividades de captación y sus políticas de Recursos Humanos.

En todos los casos, los procesos de selección buscan a futuros profesionales que compartan los valores de la Firma, que tengan capacidad de trabajo en equipo y, en función del puesto, otras capacidades específicas. Las entrevistas de selección de Deloitte permiten un proceso de comunicación eficaz a través del cual la Firma proyecta lo que es y lo que hace y, al mismo tiempo, capta y entiende las necesidades de los potenciales profesionales.

A través de diversas fases, el candidato avanza en el proceso de selección hasta la presentación de la oferta y la contratación definitiva, que se producen una vez superadas todas las pruebas y entrevistas.

Desarrollo profesional y de carrera

El desarrollo profesional en Deloitte implica construir un entorno en el que las personas puedan alcanzar sus metas personales y profesionales a largo plazo. La creación de oportunidades ha sido siempre uno de los objetivos y uno de los valores esenciales de la estrategia de talento.

Plan de Carrera

El esquema de carrera profesional está pensado para dar respuesta a los objetivos de las personas y de la Firma en un entorno de mercado cambiante, global y dinámico que demanda flexibilidad, innovación y un estudio individualizado de las capacidades de cada persona y de su potencial crecimiento profesional.

Dentro del ámbito del desarrollo profesional, el Plan de Carrera determina la progresión de los profesionales en su trayectoria en la Firma. En general, el Plan de Carrera de Deloitte establece el periodo para que un profesional sin experiencia alcance la categoría de socio. Cada una de las líneas de servicio de Deloitte dispone de su propio plan, adaptado a su filosofía de trabajo.

Como parte esencial de la carrera de cada persona, Deloitte cuenta con programas de desarrollo y acompañamiento a disposición de sus empleados en todas las categorías profesionales: programas de tutorías y mentoring, programas específicos dirigidos a profesionales que se encuentran en los dos años previos a su promoción a gerente, en su primer año de gerente, etc.

Estos programas se basan en el desarrollo individualizado y en el acompañamiento por parte de una persona más senior en su trayectoria profesional, para transferir conocimientos y habilidades que permitan al profesional mejorar su desempeño, y guiarles y prepararlos como líderes del futuro de la Firma.

Evaluación

Existe un sistema de evaluación que permite conocer la trayectoria y la evolución de cada persona en todo momento y determinar las posibles propuestas de promoción y planes personalizados de formación. El Programa de Evaluación de Deloitte es un modelo por competencias cuyo objetivo es gestionar el desempeño y la contribución de sus profesionales, así como identificar sus puntos fuertes, sus áreas de mejora y su potencial de desarrollo.

El área de Recursos Humanos de Deloitte participa en todo el proceso de evaluación de la Firma proporcionando formación y guías, coordinando las tareas y tiempos, y ayudando a solventar las dudas y dificultades que presenten los profesionales a la hora de realizar las evaluaciones. Entre sus funciones concretas destacan las siguientes:

- Diseñar, evolucionar y mantener el modelo de evaluación alineado con las necesidades de cada grupo, las tendencias del mercado y la estrategia de la Firma.
- Formar a todos los profesionales en el programa de evaluación de Deloitte.
- Gestionar junto con los socios y coordinadores de evaluación de cada grupo el calendario establecido para el proceso.
- Asesorar a los profesionales sobre las dudas e incidencias que puedan surgir acerca del proceso.
- Facilitar los medios técnicos y el soporte necesarios.
- Participar en las reuniones de evaluación, con el objeto de conocer mejor cada sector y área de trabajo, y para garantizar que el modelo de evaluación se aplique de la forma más homogénea posible asegurando también el correcto cumplimiento del proceso.
- Elaborar informes de seguimiento y resultados.
- Controlar la calidad del proceso.
- Aportar información de valor añadido al resto de áreas relacionadas con el Capital Humano (Formación, Captación y Selección, Compensación, etc.) que les permitan evolucionar y adaptar sus correspondientes áreas de trabajo.
- Desarrollar otros programas de feedback como el proceso de Upward-Feedback a través del cual los profesionales con responsabilidad en la Firma pueden ser evaluados por profesionales a su cargo (de manera anónima) y, de este modo, conocer la valoración de su equipo y aplicar dicho feedback a su plan de desarrollo.

Las ventajas del modelo de evaluación por:

Permite conocer con exactitud el perfil competencial de cada profesional, la calidad del trabajo realizado y su potencial de desarrollo. Igualmente, mejora el conocimiento de los distintos colectivos del Grupo (líneas de negocio, niveles profesionales, geografías...).

Identifica puntos fuertes y áreas de desarrollo, tanto a nivel individual como colectivo, sirviendo de fuente para el diseño y la puesta en marcha de los programas de formación y desarrollo necesarios en aquellas competencias que los profesionales deben potenciar.

Permite definir las capacidades requeridas en cada puesto y en qué grado e identifica los perfiles que mejor se adecúen a cada rol.

Evita discriminaciones y desigualdades en cuanto a oportunidades en la Firma.

Formación

Una de las prioridades de Deloitte en la gestión de su capital humano es proporcionar a sus profesionales oportunidades de formación y mejora continua.

En este sentido, el propósito último de la Firma es que sus profesionales sean considerados profesionales de referencia por sus clientes y por el mercado. Para ello, la Firma dispone de un completo programa de formación técnica y de gestión, integrado por cursos tanto presenciales como online. Los planes de formación de Deloitte cumplen varios objetivos, desde la motivación de los profesionales hasta la reducción de los riesgos inherentes al negocio de los servicios profesionales.

Este Plan de Formación se estructura en función del nivel competencial, cubriendo las exigencias de cada grupo, y contempla los planes estratégicos de la Firma. Así pues, las características de los cursos que se imparten se deciden de acuerdo con los parámetros establecidos por el Comité de Formación, que conectan con el plan de negocio de Deloitte.

Los profesionales, a la hora de incorporarse a la Firma, tengan o no experiencia laboral previa, comparten jornadas de trabajo con profesionales de otras líneas de servicio durante los cursos de formación. Dentro del proceso de incorporación, denominado "On Boarding", se ofrece a los nuevos profesionales una aproximación a Deloitte, a su estructura, a sus valores, a las normas de conducta profesional, a los principios éticos, a la normativa de independencia, de confidencialidad, etc., así como un primer contacto con las herramientas técnicas de su profesión.

Tras esta formación, el nuevo profesional irá profundizando, a través de otros cursos monográficos, en sus conocimientos técnicos, así como en los valores corporativos. El Plan de Formación de Deloitte está en continua revisión y actualización.

Los objetivos de Deloitte en cuanto a la formación de sus profesionales son:

1. **Dotarles de los conocimientos y habilidades que necesitan en cada uno de los niveles de su carrera profesional.**
2. **Mantener sus capacidades y competencias en todos los niveles profesionales y en todas las funciones que desempeñen.**
3. **Satisfacer las demandas que surjan en los proyectos en los que participen y responder ante los cambios e imprevistos surgidos a lo largo de su ejecución.**
4. **Detectar las áreas de mejora de los clientes en cualquiera de los campos en los que trabajen y proporcionarles recomendaciones que superen sus expectativas.**

Durante los últimos meses del ejercicio fiscal se adaptó el plan de formación a las extraordinarias circunstancias motivadas por la pandemia del COVID-19, lo que imposibilitó la impartición de ciertas acciones formativas previstas para el ejercicio y, por tanto, la disminución de las horas totales de formación registradas durante el año.

La prioridad de Deloitte es la protección de la salud de sus profesionales, por lo que en línea con las medidas de protección y prevención de la pandemia dictadas por el Gobierno (distanciamiento social y restricciones de movilidad, entre otras), las acciones formativas han simultaneado la asistencia presencial y virtual de cara a garantizar que los profesionales sigan recibiendo la formación crítica necesaria para el correcto desarrollo de sus carreras.

Este nuevo contexto supone un desafío, pero también una oportunidad para el impulso de la transformación de la formación en el seno de la Firma. En este sentido, se ha potenciado el uso de herramientas digitales (Teams, Zoom, Skype, MentiMeter, entre otras); de buenas prácticas para el trabajo en remoto, o técnicas de formación en entornos virtuales (Foundations of Virtual Facilitation) como ejemplo de estas acciones.

Además, Deloitte se encuentra inmerso en el desarrollo de una plataforma de contenido global, impulsada por Inteligencia Artificial y Machine Learning, que facilitará el aprendizaje continuo y "a medida" de las necesidades de los profesionales que componen la Firma, permitiéndoles mantenerse al día en una sociedad y en un mercado en constante cambio.

De igual modo, la inversión en plataformas digitales para fomentar avances en virtualización, gamificación o herramientas móviles permiten elevar y completar la experiencia de aprendizaje de nuestros profesionales.

Todo ello desde el enfoque de la construcción de un liderazgo inclusivo, ya que Deloitte tiene la oportunidad y también la responsabilidad de preparar a los líderes para que sean modelos en comportamiento inclusivo.

Políticas de Compensación y Beneficios
Deloitte mantiene en permanente evolución y mejora sus políticas de retribución.

Entre los objetivos más destacados del programa de compensación destacan: obtener la máxima garantía de que los profesionales y candidatos perciben una compensación justa, competitiva y atractiva; procurar el tratamiento individualizado y flexible para cada una de las personas de la Firma y construir permanentemente una propuesta de recompensa total sólida que permita a Deloitte atraer y desarrollar a los mejores profesionales del mercado.

Los programas de compensación de Deloitte están alineados al Plan de Carrera que ofrece la Firma a sus profesionales.

Las escalas salariales están definidas por negocio y estructuradas por categoría y nivel de desempeño. Anualmente se realizan diferentes análisis y estudios y se revisan las políticas de compensación para adaptarlas al mercado y a las necesidades y a la estrategia de la Firma.

Deloitte presta especial atención al análisis de cualquier circunstancia que pueda evidenciar la existencia de brecha salarial. La conclusión de este análisis es que no existe diferencia por género a igualdad de puesto, y es por ello que está trabajando en medidas de flexibilidad, conciliación, formación, desarrollo y compensación que promuevan y faciliten el acceso de la mujer a puestos directivos; además de en medidas de control que sigan garantizando la homogeneidad y objetividad de los procesos.

Otros elementos de compensación y beneficios. Bienestar
Deloitte se preocupa de que todos sus profesionales tengan una carrera plena y al mismo tiempo den respuesta a sus necesidades personales.

Well-Being
Los ámbitos relacionados con el bienestar de la persona son cada vez más relevantes en la gestión del talento. Por tanto, desde Deloitte buscamos su bienestar holístico. Este bienestar abarca ineludiblemente tres aspectos importantes, que harán que la experiencia de nuestros profesionales sea excelente, estos son cuerpo, mente y sentido del propósito (body, mind & purpose).

Body
Con el objetivo de promover y facilitar la actividad física, el descanso y la nutrición y mantener la energía y la salud de nuestra gente en el trabajo, el hogar y en sus entornos, Deloitte ofrece:

- Información y formación sobre salud
- Descuentos en gimnasios afiliados
- Estilo de vida saludable (club deportivo y de ocio: competiciones, running...)
- Rediseño de los espacios físicos con el objetivo de crear entornos colaborativos, donde el bienestar y el conocimiento sean un beneficio compartido.
- Subvención del 100% de un seguro de vida y accidentes
- Gestión y subvención parcial de un seguro médico privado para el empleado y sus familiares directos.
- Servicio de Medicina del Trabajo, Enfermería, Fisioterapia y Prevención de Riesgos Laborales a través del cual se puede recibir asesoramiento médico y nutricional personalizado.
- Programa de apoyo y acompañamiento integral a empleados con hijos con minusvalías (Plan Familia Deloitte).

Mind
Orientado a proveer a nuestros profesionales de fortaleza mental con el objetivo de que respondan positivamente en su día a día y así fomentar su creatividad en el trabajo y que esto también se refleje en su vida personal.

- Programa Mindfulness: formación en Mindfulness y en pensamiento positivo. Deloitte facilita tres niveles de Mindfulness Live en ciclos de ocho sesiones, instruyendo semanalmente en la práctica de la atención plena y el entrenamiento de la emoción, lo que constituye un soporte inestimable para el día a día de nuestros profesionales.
- Apoyo a la familia: talleres sobre la educación, orientación en momentos específicos del ciclo vital, entre otros.
- Programas de formación sobre gestión del tiempo, estados emocionales adversos, work life balance, agile work, etc.
- Sensibilización y soporte en el ciclo de vida del profesional: formación, mentoring, on-boarding, en definitiva, programas de acompañamiento y tutorización a lo largo de la carrera.
- Flexibilidad: encaminada a seguir impulsando nuevas formas de trabajo y conciliación.

Purpose
- Orientado a impulsar el "propósito, valores y carácter social" de Deloitte.
- Voluntariado
- Refuerzo en educación y formación (p.e. sesiones en fundaciones)
- Compromiso con el tercer sector y actividad en la sociedad
- Iniciativa de valores
- Cerca de 3.000 horas pro-bono al año.

Gestión de la Seguridad y la Salud
Deloitte dispone de un Servicio de Medicina en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales que asume las cuatro especialidades recogidas en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales - Medicina, Higiene, Seguridad y Ergonomía y toda la normativa reguladora de la misma.

Toda la actividad de la Firma relacionada con este aspecto se gestiona a través del Sistema Integrado de Prevención de Riesgos Laborales, una herramienta informática desarrollada internamente por Deloitte que genera una conexión entre las mencionadas áreas específicas previstas por la ley, los profesionales y el ambiente de trabajo. Junto a ello, Deloitte tiene constituidos diversos Comités de Seguridad y Salud compuestos de forma paritaria por representantes de las compañías y de los profesionales, según la normativa legal vigente, cuyas decisiones amparan a la totalidad de la plantilla, y cuya misión es dialogar sobre temas de salud y seguridad laboral de interés para todos los colectivos.

Las oficinas Deloitte gozan de los preceptivos planes en materia de evacuación, simulacros y emergencias sin que se haya realizado ningún apercibimiento de tipo administrativo o judicial. La asistencia médica abarca los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y las patologías por enfermedades comunes o accidentes no laborales. En caso de consultas médicas no urgentes, Deloitte tiene a disposición de sus profesionales un servicio médico con instalaciones en Madrid y Barcelona. Las personas del resto de oficinas pueden ponerse en contacto telefónico.

Respecto a los programas médico-sanitarios de carácter individual, se lleva a cabo una medicina personalizada donde se incluyen como parte novedosa estudios genéticos de los pacientes, orientados a la prevención de diversas enfermedades, así como a la adecuación de los tratamientos farmacéuticos (farmacogenómica). También se realizan programas de educación nutricional generales y personalizados a través de las consultas nutricionales. Asimismo, se da asesoramiento sanitario para viajes internacionales a aquellos empleados que deben desplazarse a lugares con riesgos infectocontagiosos.

Como consecuencia de la pandemia ocasionada por el COVID-19, el servicio médico ha realizado las siguientes actuaciones:

1. Actuaciones sobre medioambiente (calidad de aire)

    a. Niveles de CO2, revisión de oficinas en temas de seguridad orientados a COVID.

2. Generación de red profesional (directores de servicio médico de las 30 principales empresas del país):

    a. Elaboración de procedimientos de consenso

    b. Reuniones periódicas (semanales en los 6 primeros meses de pandemia) mensuales en el momento actual

3. Formación de personal sanitario nuestro:

    a. Sesiones clínicas semanales

    b. Envío periódicos, al menos una vez en semana a todos los sanitarios de información actualizada publicada en revistas de gran impacto científico: Neture, New England JM, Lancet, Jama...

    c. Canal abierto permanente sobre paciente complejos COVID

4. Elaboración de protocolos en relación a COVID:

    a. Preventivos

    b. Asistenciales

        i. Manejo clínico de empleados (y en muchas ocasiones familiares) con COVID extrahospitalarios:

            1. En función de edad

            2. En función de biopatografía del paciente

5. Potenciación de las videoconsultas médicas.

6. A lo anterior se unió el desarrollo e implantación de la plataforma OBA-COVID que facilitó la:

    a. Gestión de casos

    b. Gestión de contactos

    c. Gestión de espacios

7. Contactos periódicos con salud pública de las principales comunidades autónomas, de forma especial en Madrid.

8. Continuación con las campañas de vacunación antigripal.

9. Capacidad de diagnóstico muy ampliada mediante la realización (en Junio del año 2020 no disponíamos de varias de ellas)

    a. PCR con determinación del umbral de ciclo

    b. Test de antígenos

    c. Serología de anticuerpos:

        i. Ig G discriminando al dominio S-RBD y a la proteína N, si fuese preciso.

        ii. Ig M

    d. Inicio de estudios de inmunidad celular específica frente al COVID

    e. Test rápidos de anticuerpos (en desuso actual)

10. Implantación en la base de datos médicas de un formato específico COVID, con acceso múltiple por médicos y enfermeros que permite acceder a datos relacionados con COVID de un paciente concreto independientemente de que un facultativo u otro vea la historia.

Seguridad integral
Junto a la salud, la seguridad y la higiene son los otros dos grandes campos de actuación del Servicio de Medicina del Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales. En cuanto a la seguridad, Deloitte mantiene en vigor procesos para la evacuación en caso de emergencia o incendio, así como información disponible para todos los profesionales en cuanto a métodos para evitar accidentes de trabajo.

Igualdad, diversidad e inclusión
Para defender la integridad y la calidad de su capital humano, Deloitte adopta medidas que sirven para garantizar la igualdad de oportunidades de todos sus profesionales, tanto desde el punto de vista laboral como en cuanto al desarrollo personal. La Firma no permite que en su seno se lleve a cabo ningún tipo de discriminación por motivo de raza, origen nacional o regional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política.

Deloitte está comprometido con el derecho a la igualdad y la no discriminación entre mujeres y hombres, y tiene establecido un Plan de Igualdad que recoge las políticas en materia de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, destinadas a impedir cualquier situación de discriminación profesional, directa o indirecta, por razón de sexo, especialmente, en el sistema de acceso al empleo, a la clasificación profesional, a la formación profesional, a la promoción, a la retribución y a la ordenación del tiempo de trabajo, así como a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Además, la Firma tiene una estrategia de diversidad e inclusión bien definida denominada ALL IN, cuyos principales objetivos son los de acelerar la igualdad de género en todos los niveles y promover la cultura inclusiva y diversa para que todos los profesionales tengan las mismas oportunidades.

La Firma tiene como uno de sus objetivos prioritarios continuar procurando la consolidación de un entorno laboral como el actual, en el que se respeta la dignidad y la no discriminación por razón de sexo, de forma que, adicionalmente al Plan de Igualdad, ha elaborado un Protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo que recoge medidas destinadas a perseguir y prevenir situaciones de acoso.

Este compromiso de la Firma con mantener un entorno libre de discriminación, en el que se promueva el respeto y la diversidad, es uno de los valores y principios fundamentales de la misma y, como tal, se establece en el Código Ético del Grupo Deloitte.

En dicho Código Ético se indica claramente como Principio Ético el respeto y trato imparcial, en el cual se recoge el compromiso del Grupo con la promoción y la valoración de la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos.

Como parte del Plan de Igualdad, Deloitte realiza un diagnóstico de situación sobre la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, que se revisa y actualiza periódicamente con el objetivo de mejorar las políticas existentes y verificar el grado de avance en los objetivos propuestos.

Los resultados obtenidos han puesto de manifiesto que las políticas de Deloitte en materia de igualdad cumplen plenamente no solo los requisitos establecidos por la Ley de Igualdad, sino las propias exigencias de la Firma en su compromiso constante por la no discriminación entre las personas que conforman su Capital Humano.

Adicionalmente, existe una Comisión de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación, con el fin de llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de las medidas y acciones incluidas en el presente Plan de Igualdad de forma permanente.

Se ha establecido una Comisión de seguimiento del Protocolo para la prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo.

3. Información sobre la sociedad

Compromiso por el desarrollo sostenible de la Sociedad

En un contexto de cambio, Deloitte asume su compromiso con la sociedad y con el desarrollo sostenible tratando de anticipar una nueva realidad para identificar oportunidades que impulsen el desarrollo social y económico del futuro. La responsabilidad de la Firma va más allá de asegurar su rentabilidad y de generar un valor económico y garantiza un compromiso con las empresas a las que presta servicios y con las personas que integran sus equipos. A través de su actividad y de su estrategia de RSC, Deloitte favorece el desarrollo de miles de profesionales y contribuye a mejorar la competitividad del tejido empresarial y de la sociedad en su conjunto.

La principal contribución de Deloitte a la sociedad es la formación de generaciones de profesionales altamente capacitados que ponen su conocimiento y experiencia al servicio de la sociedad. La formación continua ocupa en la Firma un lugar muy importante, ya que entiende el desarrollo del talento como una premisa fundamental para poder aportar valor a la sociedad, ya sea desde dentro o desde fuera del Grupo, a través de la labor profesional de personas que se han formado en Deloitte.

Así, durante el FY21, Deloitte en España ha seguido involucrado en diferentes iniciativas de acción social, destacando el apoyo a la cultura a través de colaboraciones con entidades tan importantes como el Teatro Real, así como el constante esfuerzo por apoyar a entidades que garantizan educación y empleo de calidad como parte del compromiso social de la Firma con las futuras generaciones.

Las donaciones realizadas por la Firma que están destinadas a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro, han ascendido durante el FY21 a un total de 2.258.455 euros, de los cuales 653.141 euros fueron donados a la Fundación Deloitte, a través de la cual las sociedades miembros de la Organización Deloitte en España canalizan su contribución a proyectos que provoquen un impacto positivo sobre la sociedad y las comunidades locales con las que se relaciona.

Por último, cabe destacar que, dada la evolución imparable de la COVID-19, durante el FY21 la Firma ha continuado colaborando activamente con entidades dedicadas a ayudar a los colectivos más desfavorecidos a paliar los duros efectos sanitarios, sociales y económicos derivados de la pandemia.

Diálogo social

Deloitte mantiene un diálogo permanente con todos sus grupos de interés, analizando los aspectos relevantes para cada uno de ellos y tratando de darles respuesta a través de su estrategia de RSC.

Acciones de asociación o patrocinio y alianzas internacionales

Acciones de asociación o patrocinio

Como parte de su estrategia de responsabilidad corporativa las empresas de la Organización Deloitte en España está asociada con varias instituciones de diversos ámbitos. El objetivo es colaborar con organismos sociales y empresariales para promover, entre los empleados del Grupo y de cara al exterior, la divulgación de sus actividades. Algunos de los vínculos institucionales más relevantes que tiene el Deloitte en España son los siguientes:

El Pacto Mundial de Naciones Unidas

Deloitte participa en el Pacto Mundial en España a través de la declaración de apoyo de sus diez principios. Además, Deloitte cumplimenta cada año el Informe de Progreso, documento, que recoge las distintas actuaciones y avances en la implantación de los Principios del Pacto Mundial y los ODS.

Alianzas internacionales

A escala global, Deloitte participa en numerosas instituciones del ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad social, con las que colabora para el cumplimiento de sus objetivos. En cuestiones internacionales, la meta de Deloitte, con la que las firmas miembro de la Organización Deloitte en España están plenamente identificadas, es convertir a la organización en un referente en términos sociales, reintegrando a la sociedad parte del beneficio que recibe de ella, aportando su fuerza al desarrollo de las comunidades en las que está presente y sirviendo como ejemplo para el resto de las empresas multinacionales.

Las instituciones internacionales más destacadas que cuentan con la colaboración de Deloitte son las siguientes:

World Economic Forum
DTTL es socio estratégico del World Economic Forum, con el que contribuye activamente a través de la participación en sus reuniones anuales y en la consecución de las iniciativas relacionadas con el Liderazgo innovador en la Globalización, el Rendimiento Corporativo y el programa 'Pioneros en Tecnología'. Además, Deloitte participa en el programa Global Corporate Citizenship Initiative (GCCI), en el que están involucrados más de 40 miembros del Forum, tanto empresas privadas como otras organizaciones e instituciones. Sus objetivos se enmarcan en el incremento de la visibilidad, el compromiso y el apoyo de las grandes multinacionales para incorporar la Responsabilidad Corporativa como estrategia en sus negocios.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
El WBCSD es la voz más importante de que disponen las empresas en materia de desarrollo sostenible. Se trata de una coalición de 170 compañías de todo el mundo unidas bajo el compromiso compartido de lograr el desarrollo sostenible basándose en tres pilares: crecimiento económico, equilibrio ecológico y progreso social. Deloitte es miembro del WBCSD desde 1991.

Boao Forum For Asia
El Boao Forum For Asia es una organización líder y sin ánimo de lucro, dedicada exclusivamente a tratar aspectos que implican a las empresas y a los gobiernos asiáticos. Deloitte colabora, como socio, en el desarrollo de programas para el crecimiento sostenible de las empresas y países destacados en este continente.

The International Business Leaders Forum (IBLF)
El International Business Leaders Forum (IBLF) es una organización sin ánimo de lucro que promueve la responsabilidad social en las empresas. El compromiso del IBLF es conseguir la participación de las compañías en las políticas de desarrollo, con especial hincapié en las economías emergentes y en vías de desarrollo. Deloitte se sumó al IBLF en octubre de 2003. La pretensión de Deloitte es ejercer su responsabilidad social allí donde opere, por lo que diversos líderes de la Firma han participado en las reuniones del International Business Leaders Forum para buscar nuevas fórmulas de cooperación, así como aprovechar la red del IBLF, sus proyectos y experiencias. Entre los programas llevados a cabo se encuentra el "IBLF Engage", que persigue acercar las empresas a las comunidades en las que desarrollan sus negocios.

Global Reporting Initiative (GRI)
El Global Reporting Initiative (GRI) es una institución independiente multi-stakeholder, de ámbito internacional, cuya misión es desarrollar y difundir por todo el mundo una serie de guías para la elaboración de informes de sostenibilidad, con las que está conforme este Impact Report FY21. De uso voluntario, las guías del GRI son actualmente el estándar internacional de mayor uso en la elaboración de informes sobre las dimensiones económica, social y medioambiental de las empresas. El GRI es la primera organización del mundo cuyo propósito es unir bajo un único paraguas los diferentes estándares informativos, iniciativas y guías de trabajo sobre sostenibilidad. Deloitte tiene un papel destacado en el GRI, puesto que forma parte del Consejo Directivo de la organización.

Deloitte ante su competencia
En cada línea de servicio, la Firma compite en el mercado con grandes firmas de servicios profesionales, con despachos de abogados locales y globales y con grandes firmas de consultoría, así como con firmas de una gran especialización.

Deloitte entiende que la competencia asegura la continuidad del libre mercado. La Firma siempre ha mantenido un ambiente de cooperación, entendimiento y equidad que contribuye al prestigio generalizado del conjunto de las firmas de servicios profesionales en el mercado. Existen instituciones y colegios profesionales pertenecientes a las distintas actividades profesionales en los que la Firma tiene presencia y con los que colabora constante y activamente. La Firma no ha recibido durante el FY21 ninguna sanción, advertencia o punición relacionada con normativas antimonopolio.

Subcontratación y proveedores

Con el fin de que Deloitte pueda mantener su nivel de actividad y compromiso de calidad, dispone de una red extensa de proveedores que conocen la organización y son capaces de dar respuesta a los compromisos adquiridos. La relación que Deloitte mantiene con sus proveedores, colaboradores y aliados estratégicos resulta fundamental para el adecuado funcionamiento de la Firma y la consecución de sus objetivos, donde lo primordial es superar las expectativas de sus clientes.

Deloitte entiende la relación con sus proveedores como de beneficio mutuo a largo plazo, en el que ambas partes obtienen el retorno esperado al inicio de la relación comercial. Es una relación basada en el comportamiento ético y en una confianza mutua. Deloitte busca en estos aliados estratégicos a empresas que sean capaces de incrementar constantemente la calidad de su trabajo y que cuenten con la flexibilidad requerida en el entorno actual para hacer frente a los cambios que demanda el mercado.

Por lo tanto, la política de selección de proveedores se fundamenta en la calidad, el precio, la variedad y la distribución de productos y servicios, y el respeto a los principios éticos, dentro de los límites que establecen las normas de independencia de la Firma.

Deloitte gestiona de manera centralizada y automatizada la relación con la mayor parte de sus proveedores, lo que hace que esta sea una gestión eficiente donde los procesos de calidad quedan asegurados. Deloitte desarrolla su actividad en España y trabaja con proveedores locales principalmente. Por la naturaleza de su actividad, los principales proveedores son de espacio, tecnología, telefonía, material de oficina y servicios relacionados con la gestión de viajes.

Uno de los principios éticos de Deloitte hace referencia a una cadena de suministros responsable, donde no se tolera ningún tipo de comportamiento ilícito o inmoral por parte de nuestros proveedores, contratistas o socios de alianzas.

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

La política de Compras aplica a todas las compras que realiza la Firma, tanto las realizadas por las áreas internas especializadas (Organizaciones de Compras), como por las líneas de negocio.

Los principales objetivos de la política son: transformar las compras en una función estratégica y potenciar su posicionamiento, adecuar los procesos y estructuras de compras a las necesidades del negocio, aportar valor a los clientes internos mejorando resultados sin reducir calidades y optimizar la gestión interna.

En este marco de actuación, prevalece en la operativa de compras establecer un marco de funcionamiento con los proveedores, que permita mantener con ellos relaciones comerciales basadas en unos principios de transparencia, independencia, actuación ética y objetividad en la evaluación y selección de proveedores, asegurando el cumplimiento de las normativas que resultan de aplicación al realizar una compra. Este elemento se logra promoviendo que los procesos de selección y evaluación de proveedores sean imparciales, objetivos, abiertos y transparentes, definiéndose para ello un esquema de toma de decisiones escalonado, que asegure un adecuado contraste en los análisis entre los diferentes intervinientes en el proceso, en especial en las compras de mayor importe.

En esta línea, las compras de mayor importe llevan sujetas como regla general la ejecución de un proceso de pedido de propuestas ("RFP – Request for Proposal"), en el que el área solicitante redacta, con la colaboración de la Dirección de Compras y, en su caso, de la Organización de Compras especialista, el pliego de licitación junto con la matriz de valoración para utilizar en la evaluación de los potenciales proveedores. Una vez recibidas las propuestas de los potenciales proveedores, tanto el área solicitante como la Dirección de Compras participan en la evaluación, escalándose los resultados alcanzados en la misma al Comité de Compras (en el que participa el Director de Operaciones – COO) para su evaluación y, en su caso, ratificación.

La Firma promueve el cumplimiento por parte de los proveedores de la legislación aplicable en materia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente. En este sentido, el acuerdo marco definido por la Firma y que se utiliza como regla general en la formalización de contratos con proveedores, incluye una cláusula por la que el proveedor se obliga expresamente al cumplimiento de cuanta legislación de contenido medioambiental le sea de aplicación, en relación a las actividades cuya ejecución derive de la celebración del contrato.

Governance

1. Políticas y gestión de riesgos

Deloitte se rige por una serie de Normas Profesionales y Políticas que vienen preestablecidas por la red global a la que pertenece y que son de obligado cumplimiento por parte de todos los profesionales de la Firma y por otras que complementan a esas normas generales y que aplican a aquellas líneas de servicio, industrias, servicios o mercados que por sus características tienen una regulación específica.

Las Normas Profesionales y las Políticas se organizan en dos grandes áreas:

A) **Riesgos y Control de Calidad**, que recoge las políticas generales para todas las líneas de servicio distintas de Auditoría emitidas por el Comité de Gestión de Riesgos (CGR), el Risk & Reputation Leader (RRL), y el Comité de Confidencialidad y de Seguridad de la Información (CCSI).

B) **Independencia y Conflict Check** que recoge toda aquella información relativa a Independencia que afecte a los profesionales y a las sociedades de Deloitte, tanto a sus relaciones de inversión, negocio, familiares y empleo, como a todos los servicios que presta la Firma. Además, analiza los posibles conflictos de interés de acuerdo con las políticas de Deloitte, y facilita herramientas con información necesaria para rellenar el cuestionario de Conflict Check.

Control de Calidad

Deloitte ha desarrollado e implantado un conjunto de políticas y procedimientos internos que conforman un sistema de calidad del que participa la totalidad de la Firma. Este sistema de calidad se basa en la existencia de una cultura promovida y apoyada desde los más altos órganos de dirección: el necesario cumplimiento de políticas, procedimientos y normas para todos los profesionales, emanadas de los máximos responsables de la organización, la Dirección y de distintos Comités de Gestión y Normas Profesionales. Deloitte tiene establecidos distintos gestores de calidad que permanentemente aseguran el máximo nivel de calidad a los clientes.

El sistema de Control de Calidad del Grupo está organizado alrededor de los siguientes elementos:

Medida de la satisfacción del cliente
Deloitte integra un proceso de evaluación de la calidad del servicio que presta y de la satisfacción del cliente. La metodología desarrollada por la Firma para medir el grado de satisfacción del cliente prevé la evaluación de siete capítulos clave del servicio prestado:

- La capacidad de respuesta y la gestión de los recursos y el tiempo.
- El entendimiento del negocio y de la actividad del cliente.
- La calidad de nuestros servicios.
- La capacidad técnica y de relación del equipo profesional.
- La capacidad de comunicación.
- El comportamiento íntegro y ético de los profesionales.
- La aportación de valor ante situaciones complejas.

Estándares globales de Servicio al Cliente
Los estándares internacionales de servicio al cliente de Deloitte Touche Tohmatsu llevan más de una década formando parte de la cultura de la Firma. Dichos estándares, junto con los valores compartidos de Deloitte, constituyen el marco que guía el compromiso de excelencia de la Firma en el servicio al cliente. El decálogo de estándares de servicio al cliente refleja este equilibrio.

El compromiso de calidad e integridad es la clave en el asesoramiento a los clientes. La Firma pone especial énfasis en contribuir a la mejora de la productividad, eficacia y eficiencia de las actividades de sus clientes. Este enfoque lleva a Deloitte a concebir su trabajo como una relación continua de colaboración y apoyo a la alta dirección de sus clientes en cualquiera de los campos relacionados con su actividad profesional. Dentro de la metodología de trabajo, la Firma integra un proceso de evaluación de la calidad del servicio que presta y del nivel de satisfacción del cliente, comprometiéndose a medir de forma sistemática el grado de satisfacción que obtiene de los servicios en todos y cada uno de los clientes, y a solucionar todos los aspectos que se pongan de manifiesto durante el proceso.

Adicionalmente, Deloitte cuenta con el programa Client Service Assessment (CSA), que pretende obtener un profundo conocimiento de la opinión y preocupaciones del cliente, así como de sus necesidades futuras. A través de un proceso de entrevistas independiente se pretende: fortalecer la relación con el cliente, detectar factores de riesgo que puedan dificultar nuestra continuidad; identificar las áreas de mejora en el servicio al cliente y crear una experiencia de cliente diferencial que nos ayude a identificar nuevas oportunidades.

El programa CSA es un sistema de valoración que, tanto por su complejidad como por su dedicación, no puede ser aplicado a todas las cuentas de la Firma. Las cuentas se seleccionan por el equipo de Clients&Industries, teniendo en cuenta la periodicidad establecida en la aplicación del protocolo. A los clientes globales se aplica anualmente, a los de mayor peso en la actividad una vez cada dos años y al resto una vez cada tres años.

Modelo Organizativo

El modelo empresarial de Deloitte es el partnership, un colectivo de socios que participa activamente en el desarrollo del negocio de la compañía, aporta capital y al final del año, cada uno recibe los beneficios correspondientes en función de su grado de desempeño. Deloitte cuenta con socios en España cuyo cometido es mejorar de forma continua la situación de la Firma de tal forma que, cuando se produzca su salida, la Firma debe encontrarse en mejores condiciones que cuando la recibieron.

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. Para ello, cuenta con el apoyo de una red global de firmas miembro presentes en más de 150 países y con más de 300.000 profesionales que han asumido el compromiso de ser modelo de excelencia. Así, 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. Cada Firma miembro es una entidad con personalidad jurídica propia e independiente que opera bajo los nombres de "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu", u otros nombres asociados.

La organización Deloitte en España se encarga de prestar servicios a través de las compañías: Deloitte, S.L., Deloitte Consulting, S.L.U., Deloitte Legal, S.L.P., Deloitte Asesores Tributarios, S.L.U., Deloitte Financial Advisory, S.L.U., Servicios Generales de Gestión, S.L.U., PM&S Recursos, S.L.U. y Cybersoc EMEA Center, S.L. y Deloitte Advisory, S.L. Los socios de estas sociedades son los de la organización en España, todos ellos personas físicas..

Gobierno Corporativo

Para definir una política que asegure la correcta gestión y administración de una Firma de servicios profesionales acorde a un buen Gobierno Corporativo, Deloitte cuenta, como la mayoría de las Firmas del sector, con un Partnership Agreement. El CEO (Chief Executive Officer) es elegido democráticamente por todos los socios. Como máximo responsable de Deloitte en nuestro país lidera los diversos Comités existentes y reporta periódicamente a los socios sobre la evolución de la organización.

Sistema de Compensación

Deloitte tiene una organización basada en el partnership. Gracias a ella, el colectivo de socios participa activamente en el negocio al mismo tiempo que aporta capital. Los objetivos del sistema de compensación para los socios están basados en el desarrollo y consecución de los siguientes criterios:

- Promover la prestación de servicios al cliente siguiendo los estándares de calidad e integridad de la Firma.
- Fomentar el crecimiento y la excelencia profesional.
- Recompensar a los socios tanto por el valor aportado individualmente como por la constancia en el tiempo de su buena gestión por la consecución de los objetivos establecidos y su competencia técnica.
- Apoyar a la consecución de los objetivos estratégicos marcados por la organización.
- Fomentar la rentabilidad y el crecimiento de negocio.

2. Ética

El comportamiento ético y la independencia profesional son dos pilares básicos en el día a día de la organización. Deloitte tiene establecidas una serie de políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que la Firma, sus empleados y sus socios cumplen con los requerimientos de ética y de independencia necesarios. Con el objetivo de garantizar un comportamiento ético homogéneo y dar un paso más en nuestro compromiso con la integridad y con los valores compartidos, Deloitte en España cuenta con un Código Ético, así como con un Comité de Ética formalmente establecido.

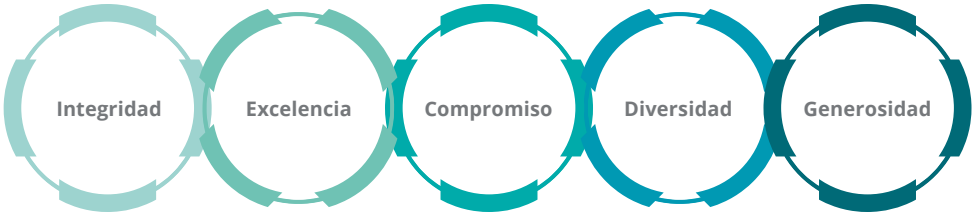
El Código Ético se actualizó en diciembre de 2019, siguiendo el proceso de continua adaptación a los nuevos retos planteados para ayudar a la toma de decisiones a partir de los valores y principios éticos.

Valores Compartidos y Principios Éticos de las firmas miembro de la organización Deloitte

El Código Global (Principios de Conducta Empresarial) ha sido adoptado por Deloitte a nivel internacional (Deloitte Touche Tohmatsu Limited, DTTL) y por cada una de las firmas miembro de la Organización. Los principios éticos responden a las expectativas principales que nuestros grupos de interés pueden tener de todos los profesionales de la Organización Deloitte.

La relación entre Valores y Principios es directa: los Valores Compartidos materializan las convicciones más profundas que facilitan una prestación de servicios de calidad uniforme en cualquier parte del mundo, mientras que los Principios Éticos definen los estándares específicos de comportamiento que esperamos de nuestros profesionales y directivos. Nuestros Principios son, en otras palabras, nuestros Valores en acción. Los Principios Éticos de las firmas miembro de la Organización de Deloitte configuran los cimientos sobre los que todo profesional de la Firma debe basar la toma de sus decisiones.

Los Valores Compartidos por los profesionales de Deloitte son los siguientes:



Por otra parte, Deloitte refuerza su compromiso con la ética y la integridad a través del desarrollo e implantación de herramientas de comunicación y aprendizaje. Asimismo, tiene desarrollados procesos de cumplimiento y sistemas de medición que facilitan el seguimiento de la percepción de los programas implantados para la difusión de los principios y valores éticos de la Firma a todos los empleados.

La Firma tiene canales específicos y confidenciales para que los empleados efectúen las consultas que consideren oportunas.

Deloitte requiere que todos los socios, personal profesional y personal de apoyo confirmen anualmente que han leído y entendido el código de conducta y que entienden que es su responsabilidad el cumplimiento del mismo, así como que no son conocedores de situaciones que pudieran suponer una vulneración a los principios éticos de la Firma que no hayan sido informadas al responsable de Ética y/o a través de los canales de denuncia confidenciales establecidos en Deloitte. Asimismo, existe un plan anual de actualización y formación para todos los socios y profesionales.

Los Principios Éticos de Deloitte son los siguientes:

Comité de Ética

Deloitte anima a todos sus profesionales a que consulten con el Comité de Ética cualquier asunto relacionado con su comportamiento, en el que estos consideren que los Principios Éticos o los Valores Compartidos puedan verse vulnerados. Para ello pone a disposición de todos los profesionales, a través de la Intranet, la dirección de e-mail del Comité, con quien se puede contactar -por dicha vía o por correo interno- para solventar dudas o proponer sugerencias, y el canal de denuncias Speak Up que complementa el sistema regular de información y comunicación (superiores jerárquicos, responsables de departamento o RRHH) y constituye un sistema subsidiario y no sustitutivo de la gestión interna.

Esta plataforma, administrada por un tercero independiente para garantizar la confidencialidad, es accesible desde cualquier lugar, las 24 horas del día, los 365 días del año.

A lo largo del ejercicio se han recibido un total de 28 comunicaciones incluyendo 10 consultas y 18 denuncias a través del canal de Comunicación Interna de las firmas que forman la organización Deloitte en España, todas ellas resueltas a la fecha del presente informe. La naturaleza de estas consultas y comunicaciones, están relacionadas con la integridad, el compromiso y la fortaleza desde la diversidad.

Respeto a los Derechos Humanos

La Firma fomenta y respeta los Derechos Humanos como parte fundamental de los valores que sustentan su cultura corporativa y su compromiso con la sociedad y dispone de los instrumentos y canales adecuados para garantizar el respeto de los Derechos Humanos en el desarrollo de su actividad.

El Código Ético Deloitte y sus políticas de gestión del capital intelectual recogen específicamente el compromiso de la Firma con los Derechos Humanos. La Firma dispone de un Comité de Ética para aclarar cualquier duda o conflicto relacionado con la interpretación o el cumplimiento del Código Ético del Grupo en España. La Declaración Internacional de Derechos Humanos, así como el Global Compact de la ONU, se han tenido en cuenta en la elaboración de dicho Código Ético.

Deloitte, al igual que el resto de firmas miembro, es socio firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y participa en el Pacto Mundial en España a través de la declaración de apoyo de sus principios. Además, Deloitte cumplimenta cada año el Informe de Progreso, documento que recoge las distintas actuaciones y avances en la implantación de los Principios del Pacto Mundial y los ODS.

Lucha contra la corrupción y el soborno

En el ámbito de la lucha contra la corrupción y el soborno, la Firma dispone de políticas para garantizar la transparencia y el cumplimiento de las normas profesionales. Asimismo, dispone de canales, comités y herramientas a través de los cuales se puede consultar cualquier aspecto relacionado con el cumplimiento del Modelo o de los Principios de actuación para la Prevención de Riesgos Penales y de Cumplimiento y de la Política de Anticorrupción o de cualesquiera otras políticas internas y normas profesionales del Grupo que pudieran constituir actos presuntamente ilícitos o delictivos.

Deloitte.

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”) (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), 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 http://www.deloitte.com/about si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 345.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

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. 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 será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2022 Para más información, póngase en contacto con Deloitte, S.L.