

# **Accenture Outsourcing Services S. A. (AOS)**

---

## **Estado de Información No Financiera**

---

**Ejercicio fiscal 2024**

## Índice De Contenidos

Clientes .....	3
Talento.....	6
Inclusión y Diversidad .....	12
Medioambiente.....	15
Ética y Gobernanza.....	21
Derechos Humanos .....	36
Cadena de Suministro .....	37
Sociedad.....	39
Anexo 1: Enfoque de Reporte.....	40
Anexo 2: Prioridades ESG.....	41
Anexo 3: Indicadores no financieros .....	43
Anexo 5: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.....	55
Anexo 6: Informe de verificación independiente del estado de información no financiera.....	65

## Cientes

Con más de 9.000 clientes en más de 120 países a nivel global, ayudamos a las principales organizaciones del mundo a desarrollar su núcleo digital, optimizar sus operaciones, acelerar el crecimiento de sus ingresos y mejorar sus servicios, creando valor tangible a velocidad y escala. En España, trabajamos desde las principales ciudades de nuestra geografía: Madrid, Barcelona, Bilbao, Málaga, Sevilla, Alicante, Valencia, La Coruña, Zaragoza, León y Gijón.

Nuestra amplia gama de servicios, soluciones y activos en Estrategia y Consultoría, Tecnología, Operaciones, Industria X y Accenture Song, junto con nuestra cultura de éxito compartido y el compromiso de crear valor 360°, nos permiten ayudar a nuestros clientes a reinventarse y construir relaciones de confianza y duraderas. en todas las industrias y áreas geográficas en las que tenemos presencia.

### **Nuestras áreas de servicio son las siguientes:**

#### Estrategia y Consultoría

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

#### Tecnología

Proporcionamos servicios y soluciones innovadoras e integrales capaces de abordar los desafíos que enfrentan las organizaciones hoy en día, incluyendo la manera de gestionar el cambio e impulsar nuevas oportunidades de crecimiento. Estas abarcan cloud, integración de sistemas y gestión de aplicaciones, seguridad, servicios de plataformas inteligentes, servicios de infraestructura, servicios de ingeniería de software, datos e inteligencia artificial, automatización y otros servicios a través de nuestros Advanced Technology Centers.

Innovamos continuamente en nuestros servicios, capacidades y plataformas a través de la adopción temprana de nuevas tecnologías como IA generativa, blockchain, robótica, 5G, metaverso, computación cuántica y Edge computing.

#### Operaciones

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

## Industria X

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

## Song

Ayudamos a nuestros clientes a crear nuevas experiencias y servicios hiperpersonalizados para fomentar la lealtad e impulsar el crecimiento, haciendo que las interacciones con los clientes sean más atractivas, útiles y sencillas desde el primer momento. Nuestro abanico de servicios incluye diseño, productos digitales, marketing, comercio y servicio al cliente. Además, aprovechamos el poder de la estrategia, los datos y la IA (incluyendo la IA generativa), la relación con nuestros partners en el ecosistema y nuestra capacidad para escalar y gestionar programas en nombre de nuestros clientes. Esto nos permite ayudar a las marcas a amplificar su valor, haciendo que sus propuestas sean claras e inspiradoras para destacar en un mercado saturados; diseñamos estrategias de ventas para crear experiencias de compra fluidas; innovamos de cara al servicio al cliente para lograr que el soporte sea más receptivo y accesible, entre otras.

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

### Comunicaciones, Medios y Tecnología

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

### Servicios financieros

- Banca y Mercado de capitales
- Seguros

### Sanidad y Sector Público

- Sanidad
- Sector público

### Products

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

### Resources

- Recursos naturales e industria química
- Energía
- Utilities

## **Nuestra estrategia**

Nuestra estrategia define las principales áreas en las que apoyamos a nuestros clientes para impulsar su crecimiento, fomentar su diferenciación y respaldar la transformación de sus organizaciones a través de la tecnología, los datos y la inteligencia artificial para así generar valor todos los días. Queremos estar en el centro del negocio de nuestros clientes y ayudarles a alcanzar nuevos niveles de rendimiento y a destacarse como líderes en sus industrias:

1. Construimos su núcleo digital: migrando a la nube, aprovechando los datos y la inteligencia artificial, desarrollando aplicaciones y embebiendo la seguridad en toda la empresa.
2. Optimizamos sus operaciones: aumentando el ritmo de digitalización, accediendo a talento digital o reduciendo los costes, así como, cuando sea necesario, digitalizando la ingeniería y la fabricación.
3. Aceleramos el crecimiento de sus ingresos: utilizando la tecnología y la creatividad para crear conexiones personalizadas, experiencias y ventas dirigidas a escala, aprovechando los datos y la IA, transformando las cadenas de suministro y los modelos de marketing y venta y creando nuevos servicios digitales y modelos de negocio.

En paralelo, observamos como la IA se ha convertido en la “nueva digitalización”. Al igual que la digitalización, la IA también es una tecnología y una nueva forma de trabajar. Obtener todo su valor solo será posible con estrategias basadas en la productividad y el crecimiento. Además, creemos que se utilizará en cada parte de la empresa. También consideramos que la llegada de la IA generativa significa una era transformadora que impulsará nuestro crecimiento y el de nuestros clientes.

Para lograr la reinención y aprovechar el potencial de la IA, las empresas deben centrarse en el talento, lo que incluye: acceder a los mejores profesionales en el momento, lugar y coste adecuados; ser generador de talento para mantener a los profesionales relevantes en el mercado; e impulsar su potencial.

Nuestros servicios gestionados son estratégicos para nuestros clientes, ya que las empresas buscan moverse más rápido, adoptar la IA y la automatización y aprovechar nuestras plataformas digitales y de talento, así como reducir costes.

A medida que los clientes se reinventan, creemos que tendencias como la sostenibilidad seguirán siendo clave detrás de su necesidad de reinventarse.

## **Experiencia del cliente**

El proceso de “experiencia del cliente” es una evaluación independiente gestionada por los líderes de cuentas y sus equipos. Se centra en obtener comentarios de los clientes para contar con información veraz sobre el trabajo de la empresa. Utilizamos una encuesta para recopilar y comprender los comentarios de los clientes, con el fin de ayudar a mejorar las relaciones, identificar oportunidades de mejora y aumentar el valor entregado, así como para fortalecer el valor de nuestra marca. Estas encuestas se realizan cada año fiscal y están dirigidas a los clientes relevantes de cada cuenta. La encuesta recoge información sobre su satisfacción en relación con los siguientes aspectos:

probabilidad de recomendar la empresa a otros, satisfacción general, innovación, generación de valor, ejecución y entrega de proyectos, relación entre el cliente y la empresa, y facilidad para hacer negocios. Los resultados de la encuesta se revisan para facilitar la mejora continua del servicio, identificando áreas de interés y oportunidades de mejora a través de sesiones de seguimiento. El proceso de experiencia de cliente es clave en nuestra estrategia, cuyo objetivo es crear valor 360° para nuestros grupos de interés.

### **Gestión de las reclamaciones del cliente**

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

Todo esto nos lleva a conseguir los mejores resultados. Estamos en constante contacto con nuestros clientes, lo que nos permite prever y resolver rápidamente cualquier situación para evitar y reducir siniestros.

Durante el año fiscal 2024, Accenture Outsourcing Services S.A no ha recibido ninguna reclamación judicial de ningún cliente.

## **Talento**

Accedemos y formamos al talento, sacamos lo mejor de nuestros profesionales, desarrollamos su capacidad de liderazgo y les ayudamos a lograr sus aspiraciones profesionales y personales.

Nuestra estrategia de talento fortalece nuestro negocio y se sustenta en tres pilares:

- Encontrar el mejor talento
- Desarrollar el mejor talento
- Impulsar el potencial de nuestras personas

### **Encontrar el mejor talento**

#### Buscar los mejores y más diversos profesionales

Nuestra capacidad para unir a las personas adecuadas con los proyectos correctos en el momento oportuno es esencial para lograr buenos resultados.

Como organización impulsada por el talento y la innovación, nos anticipamos a nuestras necesidades de captación de talento gracias a los datos que manejamos sobre competencias y a las tendencias del mercado. Esto nos permite identificar de manera proactiva las habilidades que demanda nuestra compañía tanto en el presente como a futuro. Utilizando tecnologías y fuentes de contratación estratégicas, identificamos grandes talentos y creamos equipos de profesionales excepcionales. Además, a través de programas de prácticas y otras oportunidades ampliamos nuestro acceso a nuevo talento.

#### Atraemos profesionales excepcionales

Los profesionales se sienten atraídos por nuestro propósito, los proyectos innovadores que llevamos a cabo con empresas líderes y nuestra gestión del talento. Nuestro acceso a candidatos diversos ha aumentado gracias a que

buscamos profesionales con gran capacidad de aprendizaje, independientemente de su origen, ya que a la hora de contratar priorizamos las habilidades.

#### Damos la bienvenida a los nuevos profesionales

Damos la bienvenida a los nuevos profesionales a través de nuestro programa New Joiners Experience, un recorrido sólido y completo que ayuda a los nuevos profesionales a sentirse apoyados, empoderados y seguros en su decisión de unirse a la compañía. Este programa comienza antes del día de la incorporación, con la carta de aceptación firmada y la invitación a unirse a nuestro portal interactivo que ofrece ejemplos de cómo es trabajar en la compañía. Una vez incorporados, el programa incluye actividades interactivas y de conexión con el resto de los participantes. Allí, los nuevos profesionales conectan entre sí y participan en juegos interactivos de formación para ayudarles a comprender la estructura y organización de la compañía y cómo ayudamos a nuestros clientes.

#### **Desarrollar el mejor talento**

Preparamos continuamente a nuestros profesionales para satisfacer nuevas demandas y les ayudamos a tener trayectorias profesionales apasionantes, dentro o fuera de la compañía. Desarrollar el mejor talento significa invertir en las capacidades de nuestros empleados para que puedan trabajar con un propósito y resolver problemas de manera audaz e innovadora.

Contamos con nuestro Technology Quotient (TQ), un programa de formación continua sobre habilidades tecnológicas que ayuda a nuestros profesionales a aprender sobre las necesidades tecnológicas emergentes de nuestro mundo digital.

#### Mejorando el desarrollo de habilidades a través de los datos

Además de permitirnos acceder al talento, los datos también nos facilitan el desarrollo de talento. Al tiempo que ayudamos a nuestros profesionales a identificar, crecer y realizar un seguimiento del desarrollo de sus competencias, ofrecemos una experiencia de empleado más personalizada y respondemos de manera flexible a las necesidades de los clientes.

#### Formación Sustainability Quotient

Nuestro programa de formación Sustainability Quotient (SQ), ofrece contenido revisado por expertos de la compañía y ha sido galardonado con el Gold Brandon Hall Group Human Capital Management Excellence Award por ser el mejor programa, único e innovador, de formación y desarrollo por segundo año consecutivo. Este año hemos incluido nuevos módulos que abordan temas como Naturaleza y Biodiversidad, Transiciones Net-Zero y Liderazgo y Organización Sostenible, sumando así un total de 10 módulos formativos en tiempo real.

#### Formación diseñada para nuestros profesionales, sea cual sea su perfil y rol

En la compañía, el análisis exhaustivo de datos nos permite personalizar los itinerarios formativos en función de cada rol y nivel, garantizando que nuestros profesionales desarrollen las habilidades clave necesarias para prosperar en sus carreras. En España, nuestra Estrategia de Formación se basa en dos pilares principales: las prioridades estratégicas de crecimiento de negocio y el conocimiento en áreas específicas a nivel funcional, técnico e industrial, así como en las tecnologías que aplicamos en nuestros proyectos.

Este enfoque ha permitido aumentar la especialización de nuestros equipos en áreas de alta demanda como Security, SAP y Data AI, con un creciente número de profesionales certificados en cada área. Estos programas aseguran que cada profesional, independientemente del rol o nivel, acceda a los conocimientos y certificaciones necesarios para avanzar en un entorno de rápida evolución

### **Impulsar el potencial de nuestras personas**

Estamos posicionados de manera única para lograr un cambio positivo e impulsar el potencial humano con nuestros clientes y con la sociedad en general, a través de colaboraciones, formaciones y oportunidades de empleo. Impulsar el potencial de nuestros profesionales se centra en una pregunta fundamental: ¿las personas están mejor trabajando aquí?

Nuestro estudio [Net Better Off](#) muestra que satisfacer las necesidades humanas puede desarrollar hasta dos tercios del potencial de una persona en el trabajo.

#### Escuchar a nuestros profesionales

Escuchar a nuestros profesionales proporciona información que nos ayuda a garantizar que cuentan con las herramientas y los recursos para hacer su trabajo correctamente, las oportunidades de formación adecuadas y que disfrutan de un ambiente de trabajo positivo, respetuoso e inclusivo.

#### Oportunidades de carrera

Nuestras trayectorias profesionales son flexibles por diseño, de modo que animamos a nuestros profesionales a desarrollar sus habilidades, aportar nuevas ideas, sugerir soluciones creativas y prestar su voz a su trabajo.

Nuestros profesionales pueden compartir sus intereses profesionales y recibir apoyo para definir una carrera que se ajuste a sus intereses y ambiciones. A lo largo del año, los líderes y mentores orientan a las personas sobre cómo desarrollarse y crecer para lograr sus metas.

Realizamos evaluaciones anuales del desempeño de nuestros profesionales para ayudarles a reflexionar sobre su desempeño e identificar oportunidades de desarrollo significativas y acciones que apoyen su crecimiento profesional

#### Modelo de retribución a los profesionales

Nuestro programa Total Rewards está diseñado para recompensar a nuestros profesionales por el trabajo que realizan, las habilidades que tienen y el impacto que generan para nuestros clientes y para nuestro negocio. Nuestras recompensas consisten en compensación en efectivo, equidad y beneficios, y se adaptan al mercado donde nuestros profesionales trabajan y viven. Ciertas recompensas como las participaciones y los bonos son oportunidades para que nuestros profesionales sean partícipes del éxito de nuestra empresa. A medida que nuestros profesionales avanzan en sus carreras, tienen mayores oportunidades de ser recompensados. Por otro lado, nuestras recompensas van más allá de las recompensas financieras e incluyen programas de salud y bienestar que cuidan de nuestros profesionales.

#### Comprometidos con la equidad salarial

Estamos firmemente comprometidos con la equidad salarial y contamos con procesos para ayudar a garantizar que nuestros profesionales, sin importar género o etnia, reciban una compensación justa. La equidad salarial en la

compañía significa que nuestros profesionales reciben un salario justo y coherente al considerar la similitud de trabajo, ubicación y antigüedad a nivel profesional. Realizamos una revisión anual de la equidad salarial.

#### Un amplio abanico de beneficios sociales

Ofrecemos un amplio abanico de beneficios:

- Seguro médico: todos nuestros profesionales disponen de cobertura de seguro médico privado con cobertura dental y condiciones más ventajosas para sus familiares.
- Seguro de vida y accidentes: todos nuestros profesionales cuentan con un seguro de vida y de accidentes desde el momento de su contratación.
- Programa de Retribución Flexible: todos los profesionales desde el momento de su incorporación pueden adecuar su retribución a sus circunstancias personales, consiguiendo ventajas fiscales y precios más beneficiosos.
- Accenture Privilege: es el club de compras de nuestros profesionales en España. Incluye ofertas en distintos servicios, productos y marcas (viajes, cines, restaurantes, compras en general, etc.).
- Compra de acciones con descuento: todos nuestros profesionales tienen la opción de comprar acciones (que cotizan en la Bolsa de Nueva York) con un 15% de descuento sobre el precio de mercado.
- Programa de reconocimiento Celebrating Performance: permite que las personas sepan que se las tiene en cuenta y que tanto ellas como su trabajo tienen valor y significado. Existe además un sistema de incentivos por el que se otorgan puntos canjeables por diferentes regalos, según catálogo, a las personas que han hecho un esfuerzo especial o que han destacado en su desempeño.
- Programa Referral Bonus: nuestros profesionales pueden recomendar a amigos o conocidos para que se unan a nuestra compañía siempre y cuando existan posiciones abiertas para ese perfil. Los candidatos deben pasar por el proceso de selección habitual y, si finalmente se incorporan y cumplen todos los requisitos del programa, incluido el perfil demandado, la persona que les ha recomendado percibe una compensación económica. Para hacer más independiente este proceso, el equipo de Talent Acquisition y los *managing directors* están excluidos del público objetivo para percibir dicha compensación o premio.

El detalle de beneficios sociales puede consultarse [aquí](#)

#### Flex Place to Work

La oferta de beneficios se completa con un extenso catálogo de medidas de flexibilidad, agrupadas dentro de nuestro modelo Flex Place To Work.

- Flex Choice, una distribución distinta de la jornada que facilita la conciliación.
- FlexTime o compra de días libres.
- FlexSummer o ampliación de meses de vacaciones.
- FlexSchedule para flexibilizar las horas de entrada y salida.
- FlexAbility dirigido a personas con discapacidad (profesionales, sus hijos o cónyuges/parejas de hecho en situación de dependencia).
- FlexCare otorga permisos especiales para cuidado de familiares durante su hospitalización, además de asesoramiento médico en temas de salud.

- Baja por enfermedad: complemento salarial durante todos los días de baja médica (nuestra compañía asume el pago del 100% del salario).

Uno de nuestros principios es el que denominamos flexibilidad responsable, lo que nos permite teletrabajar hasta los cinco días de la semana, siempre que el proyecto en que se encuentre la persona lo pueda permitir.

### **Salud física, emocional, mental y social**

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

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

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

Este año, hemos mejorado nuestro programa global de Salud y Seguridad con nueva formación y herramientas, basándonos en nuestro modelo de gobernanza global. Nuestro equipo de Seguridad y Protección Global continúa brindando asesoramiento y asistencia en gestión de crisis y seguridad a nuestros profesionales.

Además, y de forma complementaria a nuestro programa global de Salud y Seguridad, en España el equipo de Prevención de Riesgos Laborales proporciona la formación en emergencias y evacuación, y coordina todos los protocolos asociados a situaciones y actuaciones en caso de emergencia.

#### Programa Tu>Bienestar

La promoción de la salud de nuestros profesionales, con el objetivo de construir espacios de trabajo inclusivos y saludables que hagan de nuestras oficinas un lugar mejor donde trabajar, ha posicionado el programa Tu>Bienestar como estratégico para la compañía.

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

#### Programa Tu>Bienestar Mental

Este año, hemos consolidado nuestro programa Tu>Bienestar Mental mediante iniciativas y herramientas a las que nuestros profesionales tienen acceso a través del portal web de Mental Health en España, "Empieza Xti": mindfulness.

- Consultas presenciales y virtuales con nuestros profesionales del Servicio Médico para afrontar problemas de salud mental y bienestar emocional.
- Consultas con psicólogos presenciales en nuestras principales oficinas y *online* para todos los empleados.

- New habit sessions: charlas impartidas por nuestros médicos a diferentes equipos y orientadas a facilitar recursos que ayudan a gestionar el equilibrio emocional de nuestros profesionales.
- Comunidad B.E.T.Y. (Be Totally You): programa local de *mindfulness* y meditación de última generación.
- Inspiring minds: charlas con invitados especiales que comparten cómo encontrar el equilibrio emocional.

### **Organización del tiempo de trabajo**

Conforme al convenio colectivo que nos es de aplicación, la jornada laboral anual máxima es de 1800 horas. La mayor parte de nuestras personas tienen una distribución irregular de la jornada, con la siguiente distribución horaria:

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

Y ello sin perjuicio de adaptarse, siempre y en todo caso, a la modalidad del contrato suscrito con cada empleado, a las solicitudes de reducción de jornada, concedidas al amparo de la legislación vigente, y a las necesidades del cliente. En todo caso existe flexibilidad en los horarios de entrada y salida, siempre que el proyecto en que se esté lo pueda permitir.

Adicionalmente, en función del tipo de jornada que se tenga, irregular o regular, se disponen de 22 o 23 días laborables de vacaciones al año, respectivamente, para disfrutarlos de común acuerdo entre el profesional y la empresa.

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

### **Relaciones sociales**

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

## **Inclusión y Diversidad**

### **Nuestro compromiso**

Nuestro propósito es cumplir con la promesa de la tecnología y el ingenio humano. Nuestra estrategia es ofrecer valor 360° a todos nuestros grupos de interés ayudándoles a reinventarse continuamente. Para impulsar la reinención, la innovación debe estar a la vanguardia, lo que requiere que atraigamos, desarrollemos e inspiremos a los mejores talentos. El talento es una de nuestras áreas de diferenciación competitiva más importante.

Como parte de nuestra estrategia de talento, contratamos y ayudamos a desarrollarse a personas con diferentes orígenes, perspectivas y experiencias vitales. Estas diferencias garantizan que tengamos y atraigamos la diversidad cognitiva para ofrecer una variedad de perspectivas, reflexiones y conocimientos que son esenciales para impulsar la innovación necesaria para reinventarnos.

Nuestra intención es fomentar una cultura y un lugar de trabajo en el que todos nuestros profesionales tengan un sentido de pertenencia, sean respetados y se sientan empoderados para desempeñar mejor su trabajo.

Estamos comprometidos a ayudar a todos nuestros profesionales a prosperar, lo que incluye promover la inclusión y la diversidad de las mujeres, personas de diferentes etnias, culturas, tradiciones religiosas, edades y grupos sociales, personas con discapacidad y personas del colectivo LGTBIQ+.

### **La inclusión y la diversidad comienzan con el liderazgo**

Esperamos que nuestros líderes, a todos los niveles, ayuden a impulsar y mantener una cultura de igualdad donde todos puedan alcanzar sus aspiraciones profesionales y personales.

Además, nuestros "Leadership Essentials" establecen cómo nuestros líderes pueden demostrar su compromiso con la inclusión, la diversidad, la igualdad y desarrollar continuamente sus habilidades de liderazgo inclusivo.

### **Estamos construyendo una cultura inclusiva**

Tenemos una política de tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación, independientemente de la edad, discapacidad, etnia, identidad o expresión de género, orientación sexual o religión. Nos tomamos muy en serio cualquier preocupación de nuestros profesionales y les proporcionamos los recursos y la formación adecuada para ayudarles a comprender las medidas que pueden tomar en caso de detectar comportamientos irrespetuosos, inapropiados, fraudulentos, poco éticos o ilegales.

### **Igualdad de género**

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

Así, apostamos de forma decidida por la igualdad, ofreciendo las mismas oportunidades a mujeres y hombres en el acceso a la compañía, en la contratación y en las condiciones de trabajo, en la promoción y en el desarrollo

profesional, en la formación, en la retribución, en la distribución de jornadas, en la conciliación de la vida laboral y familiar, en la defensa frente al acoso, en la participación en la alta dirección y en los demás órganos de toma de decisiones.

Además, contamos con programas que empoderan, acompañan y potencian las promociones de las mujeres al siguiente nivel de su carrera. Destacamos Women Up, pensado para trabajar marca personal, mentoring y conexión, y Women Voices, que tiene como objetivo desarrollar profesionalmente a nuestro talento femenino, asegurando que cuenta con espacios de visibilidad donde sus voces sean escuchadas.

También, hemos lanzado Point of Women, una serie de encuentros mensuales de la red de mujeres que permite a nuestras profesionales apoyarse y charlar acerca del tránsito por los distintos momentos de su carrera profesional. Estos programas se complementan con iniciativas globales, en las que nuestras profesionales también participan haciéndose posteriormente un seguimiento de su éxito.

Este año hemos seguido trabajando en las medidas propuestas en los Planes de Igualdad, que recogen entre otras medidas, las formaciones sobre formación en la prevención y tratamientos de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

En el marco del Plan de Igualdad, tenemos una auditoría retributiva realizada por un experto independiente. Con independencia de lo anterior, disponemos del Registro Salarial de conformidad con el RD 901/2020 sobre regulación de planes de igualdad y su registro y RD 902/2020 de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

### **Inclusión y accesibilidad por diseño**

Apoyamos y fomentamos los entornos diversos e inclusivos y trabajamos para que todas las personas se desarrollen profesionalmente en un entorno que garantice la igualdad de oportunidades para todos, fomentando la incorporación de profesionales con discapacidad.

Dentro de nuestro compromiso con la diversidad, destacamos la puesta en marcha en el año fiscal 2024 del programa global de contratación de refugiados. En este primer año de lanzamiento, hemos conseguido poner en marcha diversos acuerdos con entidades con Tent o la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), que nos han permitido identificar profesionales con esta condición de refugiados y poder incorporarles en procesos de selección en distintas áreas.

Dentro de nuestra estrategia de diversidad, la discapacidad es una de las áreas en la que trabajamos de forma más activa, lanzando nuevos programas y acciones alineados con el compromiso de crecer y apoyar a todos los profesionales.

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

Este año hemos trabajado en:

- Ampliar las fuentes de captación, donde contamos con una red de colaboradores externos especializados que nos ayudan a localizar e integrar el talento a través de programas de prácticas y como empleados.

- Adaptar los procesos de selección a las necesidades de cada persona, en forma y tiempo, invirtiendo en la capacitación de todo el equipo de selección a través del programa de "Discapacidad en el entorno laboral" impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública. Además, con el objetivo de concienciar sobre la importancia de la inclusión de la discapacidad en nuestros proyectos, se ha creado una red trasladando la responsabilidad de captación e integración a todos los niveles.
- Diseñar el recorrido del ciclo del profesional, "Camino a la Inclusión", que incorpora la selección, el *onboarding* y su posterior integración en la compañía.
- Evaluar y verificar la accesibilidad física de nuestras oficinas en base a distintos criterios en línea con el sello Bequal Plus.
- Trabajar en el Accessibility Center de Castellana 85, un espacio con innovaciones tecnológicas destinado especialmente a personas con discapacidad, pero también a cualquier profesional con necesidades específicas para el desarrollo de su trabajo.
- Facilitar la accesibilidad tecnológica: incorporamos prácticas de accesibilidad en todo lo que hacemos y proporcionamos a nuestros clientes las herramientas y los conocimientos que necesitan para implementar esas prácticas por sí mismos. Además, trabajamos para que las interacciones con nuestras aplicaciones más utilizadas y desarrolladas internamente sean lo más accesibles para nuestros profesionales.
- Ofrecer asesoramiento específico a las personas con discapacidad en materia de salud, priorizando su atención, realizando informes adaptativos que incluyen recomendaciones y consejos para integrar a la persona en su nuevo equipo. Así mismo, en materia de salud, priorizando su atención en nuestro Servicio Médico, facilitando el acceso a los servicios proporcionados por los seguros médicos y gestionando el material ergonómico que puede necesitar en el desempeño profesional.
- Ayudar a nuestros profesionales con discapacidad y a los hijos de empleados con discapacidad, a través del programa FlexAbility. Hemos ampliado este programa a cónyuges y/o parejas de hecho en situación de dependencia.
- Sensibilizar a todos nuestros profesionales en aspectos de inserción e inclusión para desarrollar al máximo la diversidad en los equipos y fomentar, a través de las "Disability Cards", la formación para tratar con capacidades distintas concretas.
- Aflorar las discapacidades sobrevenidas mediante un programa de afloramiento en el que hemos trabajado este año, tanto para profesionales como familiares con discapacidad.
- Sensibilizar a todos los profesionales acerca de la discapacidad a través de la organización del evento anual del 3 de diciembre - Día de la Discapacidad: dando voz a empleados con discapacidad y ofreciendo a nuestra presidenta Mercedes Oblanca una experiencia sensorial para ponerse en lugar de una persona con discapacidad visual.

### **Nuestras redes de profesionales**

Contamos con redes de profesionales que apoyan la inclusión y la diversidad y que fortalecen el sentido de pertenencia para que todos nuestros profesionales puedan mostrarse por igual y ser ellos mismos. Nuestras redes impulsan la creación de relaciones de confianza y ofrecen oportunidades de mentoría y de crecimiento.

Nuestras redes a nivel global representan el espectro de diversidad de nuestros profesionales e incluyen redes para mujeres, personas con discapacidad, personas LGTBIQ+, personas neurodiversas y personas de diversos orígenes étnicos y culturales.

Además, hemos incluido prestaciones sanitarias específicas para las personas en proceso de transición de género a través de las aseguradoras, consiguiendo así una cobertura integral sanitaria en todos los aspectos.

### **Comunidad multicultural**

Nuestro objetivo es educar y formar a nuestros profesionales para que tengan conversaciones productivas y sean aliados activos en el avance de la igualdad, la inclusión y el sentido de pertenencia dondequiera que vivan. En este sentido, nuestros profesionales se forman, participan en eventos de redes de aliados y mantienen conversaciones abiertas para promover la inclusión de personas de todos los orígenes étnicos.

En España, hemos creado una comunidad de Multiculturalidad con el objetivo de dar visibilidad a todas las nacionalidades presentes.

Además de:

- Elevar la conciencia sobre la naturaleza multicultural de nuestra plantilla.
- Crear una comunidad cohesionada donde todos los interesados en explorar y sumergirse en diferentes culturas puedan participar con autenticidad.
- Celebrar la riqueza inherente en una población donde convergen muchas culturas y antecedentes.
- Crear un espacio seguro donde los miembros puedan plantear problemas y preocupaciones sobre su experiencia en la compañía y buscar soluciones concretas.

### **Medioambiente**

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

Durante el año 2024, seguimos manteniendo las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001 en nuestros principales centros en Madrid, Barcelona, Bilbao, Málaga, Valencia y Zaragoza. Como parte de nuestro compromiso hacemos extensible al resto de oficinas las medidas incluidas en los sistemas de gestión ambiental y de la energía.

Reducir nuestro impacto ambiental está integrado en nuestro Código de Ética Empresarial y nuestros valores fundamentales, específicamente la Administración. Estos principios informan nuestra [Política de Responsabilidad Ambiental global](#), que se estableció en 2007 y se revisa anualmente. Además, a nivel local disponemos de nuestra propia Política de Medioambiente y Energía que está respaldada por nuestra presidenta Mercedes Oblanca y se encuentra a disposición de todos nuestros profesionales, clientes, proveedores y otros grupos de interés.

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

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

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

### **Nuestros objetivos para reducir y eliminar nuestras emisiones de carbono**

Seguimos trabajando para alcanzar nuestro objetivo de reducción y eliminación de emisiones de carbono para 2025, enfocándonos en las reducciones de nuestras emisiones de Alcance 1, 2 y 3 y luego eliminando las emisiones restantes a través de proyectos de eliminación de carbono basados en la naturaleza.

Somos firmantes del Compromiso Empresarial del Pacto Mundial de la ONU para la Ambición de 1.5°C, comprometiéndonos a hacer nuestra parte para mantener el calentamiento global por debajo de 1.5° Celsius, en línea con el Acuerdo de París y los criterios y recomendaciones de la iniciativa Science Based Targets (SBTi).

En 2018, establecimos un objetivo a corto plazo basado en la ciencia para 2025, el cual hemos superado. Durante el año 2024, recibimos la aprobación de SBTi para los objetivos de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero alineados con el Estándar Corporativo de Emisiones Netas Cero de SBTi, incluyendo nuevos objetivos de reducción a corto y largo plazo.

Trabajamos para alcanzar nuestro objetivo de eliminación de emisiones de carbono para 2025 y establecer nuevos objetivos Net Zero aprobados por SBTi para el futuro.

Objetivos a corto plazo para el año fiscal 2030 a nivel global:

- Reducción del 80% de nuestras emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) de Alcance 1 y 2 desde nuestro año base fiscal 2019.
- Reducción del 55% de nuestras emisiones de GEI de Alcance 3 por unidad de ingresos desde nuestro año base fiscal 2019.

Objetivos a largo plazo para el año fiscal 2040 a nivel global:

- Reducción del 90% de nuestras emisiones absolutas de GEI de Alcance 1 y 2 desde nuestro año base fiscal 2019.
- Reducción del 90% de nuestras emisiones absolutas de GEI de Alcance 3 desde nuestro año base fiscal 2019

### **Nuestras acciones para reducir las emisiones de carbono**

Durante el año 2024, en España, hemos verificado nuestra huella de carbono en base a la norma ISO 14064-1:2019 por una entidad acreditada por la ENAC.

#### Impulsamos el consumo de electricidad renovable

En 2023, logramos nuestro objetivo de consumo de electricidad 100% renovable en nuestras oficinas y lo seguimos manteniendo para este año 2024. Dado que no somos propietarios de los edificios donde se ubican nuestras oficinas y obtenemos la mayor parte de nuestra energía de la red, aumentamos principalmente nuestra electricidad renovable mediante los contratos de electricidad con nuestros proveedores, equivalentes a nuestro consumo. De cara al futuro, planeamos mantener la electricidad 100% renovable en nuestras oficinas. Al comprar electricidad renovable, también apoyamos la generación de más fuentes renovables de electricidad.

Además, seguimos impulsando la eficiencia energética en nuestras oficinas:

- Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua del desempeño energético, hemos superado el objetivo marcado para el año fiscal 2024 de reducir el consumo energético resultante del consumo de electricidad de nuestras oficinas y el consumo de combustible de nuestra flota, respecto a la línea base.
- Usamos contadores inteligentes que aportan una serie de ventajas, entre ellas, una mayor velocidad de recopilación de datos y conocimientos analíticos que nos permiten fundamentar nuestras decisiones de gestión energética.
- Fomentamos medidas de ahorro energético con la utilización de sistemas como termostatos, detectores de presencia e iluminación de bajo consumo en nuestras oficinas.
- Adicionalmente, algunas de nuestras oficinas en Madrid, Barcelona y Bilbao cuentan con las certificaciones LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) y BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology).

#### Viajes responsables

Destacamos las siguientes líneas de acción:

- Avanzar hacia una flota más sostenible

Trabajamos en descarbonizar nuestra flota de vehículos mediante la transición a vehículos híbridos y eléctricos en los próximos años. Durante el año 2024, hemos reducido nuestras emisiones de CO2 derivadas de la flota de vehículos.

- Fomentar la movilidad verde a través de nuestros *vendors* de transporte

Las emisiones derivadas de los viajes de nuestros profesionales representan una parte importante de nuestra huella de carbono. Por eso, hemos definido acciones con algunos de nuestros *vendors*, que compensan las emisiones de la prestación de su servicio.

- Apoyar los medios de transporte alternativos

Tenemos a disposición de nuestros profesionales, plazas para bicicletas, plazas de recarga para coches eléctricos y un sistema de custodia y carga de vehículos

de movilidad personal con puntos para el patinete eléctrico repartidos en las principales oficinas.

- Fomentar viajes de negocio más sostenibles

Este 2024 hemos analizado los viajes de negocio por tipología de transporte para compartir con nuestros profesionales una serie de buenas prácticas dirigidas a reducir las emisiones derivadas de los mismos, siempre y cuando sea posible:

- Viajar en tren frente al avión en rutas nacionales
- Valorar la opción de vehículo eléctrico o híbrido en el uso de coches de alquiler
- Fomentar el uso de nuestros *vendors* de transporte sostenible
- Aumentar la información aportada en nuestras plataformas internas cuando se registra el uso del hotel y del combustible cuando se usa vehículo propio

### Involucramos a nuestros proveedores

Nuestros proveedores contribuyen a nuestras emisiones de alcance 3. A nivel global, trabajamos juntos en varios proyectos que ayudan a reducir nuestras emisiones de alcance 3. Nuestro objetivo a nivel global es que el 90% de nuestros proveedores clave\* hagan públicos sus objetivos medioambientales y las medidas que están adoptando para reducir sus emisiones de aquí a 2025.

*\*Los proveedores clave se definen como aquellos que representan una parte significativa de nuestras emisiones de alcance 3 en 2019.*

### Eliminación del carbono

Para abordar nuestras emisiones restantes, estamos invirtiendo en proyectos de eliminación de carbono basados en la naturaleza. Planeamos comenzar a aplicar créditos de eliminación de carbono en el año fiscal 2025.

Nuestros proyectos de eliminación de carbono basados en la naturaleza están diseñados para apoyar y respetar los principios universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC) en las áreas pertinentes de derechos humanos, trabajo, medioambiente, lucha contra la corrupción y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

En línea con este objetivo de reducción de emisiones de carbono, a nivel local, estamos adheridos a distintas iniciativas relacionadas con el cambio climático:

### Clúster de Cambio Climático de Forética

Participamos en esta plataforma empresarial dirigida a impulsar el liderazgo del sector privado en materia climática y ser un interlocutor referente con las Administraciones públicas.

### Comunidad #PorElClima

Esta iniciativa nace para acelerar la acción climática en los diferentes sectores de la sociedad.

### Climate Ambition Accelerator de Pacto Mundial ONU España

Su objetivo es ampliar la acción climática de las empresas ayudándolas a avanzar hacia el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones basándose en la iniciativa Science Based Targets (SBTi), su Estándar Net Zero y la campaña Business Ambition for 1.5°C.

## **Mitigamos los posibles impactos del cambio climático relacionados con el riesgo hídrico**

No somos una compañía intensiva en el uso de agua, no obstante, para proteger a nuestros profesionales y nuestras operaciones, estamos desarrollando planes de acción de resiliencia hídrica para reducir el impacto de las inundaciones, sequías y escasez de agua relacionadas con el clima en nuestro negocio y para nuestros profesionales en áreas de alto riesgo.

A nivel local, llevamos a cabo prácticas sostenibles en la gestión de este recurso porque somos conscientes que cualquier avance en la eficiencia en el uso del agua y el consumo responsable es una contribución a la conservación de la biodiversidad. Entre otras iniciativas:

- Monitorizamos los datos de consumo de agua para la mejora en la calidad del reporte y la futura toma de decisiones.
- Fomentamos medidas de ahorro de agua como la sensorización de grifos en nuestras oficinas

## **Hacia los cero residuos: fomentando la economía circular**

Para avanzar hacia el desperdicio cero, nos hemos comprometido a:

- Reutilizar o reciclar el 100% de nuestros residuos electrónicos. Hemos cumplido con creces este objetivo.
- Seguir trabajando en la reutilización de los dispositivos electrónicos a través de una iniciativa con gran valor ambiental y social a través de Fundación Accenture.
- Fomentar la circularidad del mobiliario en nuestras oficinas. Reubicamos, donamos y reutilizamos el mobiliario.
- Eliminar los plásticos de un solo uso en nuestras oficinas a través de la compra de utensilios reutilizables y sin plásticos.
- Aunar reciclaje y acción social a través del Proyecto Arroz Solidario convirtiendo nuestras cápsulas de café recicladas en arroz que luego se dona a los Bancos de Alimentos de España. Por otro lado, colaboramos en el reciclaje de tapones de plástico ayudando así a financiar tratamientos médicos y ortopédicos no cubiertos por la Seguridad Social de niños con enfermedades graves.
- Gestionar de forma responsable los residuos peligrosos cumpliendo siempre la legislación vigente.
- Extender a todas nuestras oficinas los puntos únicos de reciclaje para asegurar la correcta separación de los residuos.
- Incluir la tecnología en los puntos únicos de reciclaje de nuestras oficinas con un sistema de reciclado inteligente que permite conocer en tiempo real el peso y volumen de llenado.
- Evitar el desperdicio alimentario del servicio de catering: desde hace tiempo, ajustamos las ratios del servicio de catering para reducir el desperdicio alimentario poniendo a disposición de nuestros profesionales las doggy bags para que puedan aprovechar el sobrante del catering.

## **Naturaleza y biodiversidad**

Somos conscientes de la importancia de la restauración de la naturaleza y la biodiversidad y estamos firmemente comprometidos con la gestión de nuestro impacto. Hemos tomado medidas en nuestras propias operaciones y estamos

involucrando a nuestros clientes, proveedores, profesionales y la sociedad para tomar acción.

- Nuestras operaciones: estamos tomando medidas para la naturaleza a través de nuestros objetivos climáticos, de residuos y de agua, incluyendo nuestras soluciones de eliminación de carbono basadas en la naturaleza. También estamos revisando nuestras dependencias y su impacto operativo en la naturaleza y la biodiversidad.
- Nuestros clientes: Ayudamos a nuestros clientes a priorizar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza, desarrollar hojas de ruta estratégicas con objetivos viables y seguimiento tecnológico para integrar consideraciones sobre la naturaleza en sus modelos de negocio.
- Nuestros proveedores: Continuamos involucrando a nuestros proveedores en torno a la naturaleza y la biodiversidad a través de nuestro Sustainable Procurement Hub y en eventos como nuestro Accenture Supplier Summit.
- Nuestros empleados: Ofrecemos oportunidades para que nuestros profesionales aprendan, se comprometan, participen como voluntarios e innoven. Esto incluye formación en el ámbito de la naturaleza y la biodiversidad, actuar como científicos ciudadanos ambientales y maestros, y participar en el Sustainability Innovation Challenge en colaboración con clientes.
- La sociedad: Nos involucramos con la sociedad en su conjunto para crear un impacto positivo en la naturaleza colaborando con socios e invirtiendo en proyectos que apoyen la innovación, la educación y las soluciones digitales.

Reclamamos objetivos de naturaleza y biodiversidad, basados en la ciencia y fundamentados en marcos claramente definidos, en colaboración con organizaciones líderes en la definición de estándares.

Adicionalmente, a nivel local, formamos parte del grupo Nature Business Ambition de Forética, para impulsar la ambición, promover la acción y construir las alianzas necesarias para contribuir a la recuperación de la naturaleza, con el objetivo global de alcanzar un planeta "Nature-Positive" para 2030.

## **Nuestros profesionales, clave para dar forma a un futuro sostenible**

### Programa de Embajadores de Medioambiente

El programa de Embajadores de Medioambiente está formado por profesionales que defienden y promueven el compromiso con el medioambiente. Siguiendo sus sugerencias y ambiciones hemos diseñado un plan exclusivo que incluye sesiones de formación, actividades de sensibilización y voluntariado ambiental.

Durante el año 2024, hemos llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Sesiones formativas sobre los principales temas de interés ambiental, así como la contribución a los tres grandes objetivos de nuestra estrategia.
- Dos workshops de sensibilización: el primero de ellos bajo el lema "Basura, reciclaje y todas esas cosas que crees que ya sabes" para mejorar la correcta segregación de los residuos en nuestras oficinas y acercar a nuestros profesionales el concepto "Basura Digital". El segundo ha sido un taller de generación de ideas para encontrar soluciones y nuevas iniciativas dentro de la compañía que contribuyan en la mejora de estas 5

líneas de acción: eficiencia energética, residuos, movilidad sostenible, consumo responsable y emisiones de carbono. Estas acciones nos permiten recopilar ideas para poner en marcha nuestra estrategia de medioambiente.

- Participamos en el voluntariado ambiental de recogida de residuos de Libera 1m2 por ríos, embalses y pantanos en Madrid, Barcelona, Málaga y Zaragoza.

#### Season of Impact 2024

Desde el 22 de abril (Día de la Tierra) hasta el 5 de junio (Día Mundial del Medioambiente), todos nuestros profesionales participaron en la primera edición de "Season of Impact".

- Nuestra presidenta, Mercedes Oblanca, fue la encargada de inaugurar esta edición el Día Mundial de la Tierra donde presentamos las diferentes iniciativas y oportunidades en las que nuestros profesionales podían participar para generar un impacto positivo en nuestro planeta y la sociedad; entre las que se incluyeron:
- Lanzamiento de la Ecosurvey, nuestra encuesta anual de medioambiente que nos permite conocer las inquietudes y el grado de satisfacción de nuestros profesionales en este ámbito. En 2024 superamos la participación de años anteriores con respuestas que nos ayudaron a dar forma a futuras acciones y programas ambientales.
- Concurso de fotografía por el Día Mundial del Medioambiente con 4 categorías: Agua, Biodiversidad, Cambio Climático y Residuos.
- Video por el Día Mundial del Reciclaje: para celebrar este día contamos con la colaboración de los hijos de nuestros Embajadores de Medioambiente para crear un vídeo didáctico y divertido donde los más pequeños nos enseñaron cómo se separan correctamente los residuos.
- Lanzamiento de comunicaciones de sensibilización relacionadas con la reducción de emisiones derivadas de nuestros viajes de negocio y la biodiversidad.
- Como cierre de la temporada y para celebrar el Día Mundial del Medioambiente hicimos una campaña para sustituir las paletinas de madera de nuestras cafeterías por removedores comestibles con el fin de no generar residuos.

#### New Joiners Xperience

Continuamos participando en las sesiones de onboarding de los nuevos profesionales donde compartimos con ellos nuestros compromisos ambientales desde el primer día de su incorporación.

## **Ética y Gobernanza**

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

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

Estamos convencidos de que contar con una cultura ética sólida es crítico para nuestro crecimiento y para mantener nuestra competitividad en el mercado.

### **Creando una cultura ética**

En el actual entorno regulatorio, en constante evolución, para tomar buenas decisiones es necesario considerar una serie de factores complejos y tener en cuenta las posibles consecuencias de las acciones que llevemos a cabo. Para ayudar a nuestros profesionales a tomar decisiones éticas y considerar el impacto de estas, confiamos en [nuestros valores fundamentales](#) y en nuestro Código de Ética Empresarial.

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

### **Formación en Ética y Cumplimiento**

Todos nuestros profesionales están obligados a completar nuestra formación en Ética y Cumplimiento cada año. Esto es fundamental para promover una comprensión compartida de la conducta ética en toda nuestra organización.

Estamos en constante actualización para ofrecer cursos interactivos y visualmente atractivos sobre temas actuales como la protección de la información y los datos; o la inteligencia artificial. Asimismo, todos nuestros contenidos formativos promueven el conocimiento y el apoyo a la inclusión y la diversidad.

Como parte de nuestra formación en Ética y Cumplimiento, ofrecemos un módulo sobre anticorrupción, obligatorio para todos los ejecutivos (managers y niveles superiores) y los profesionales de funciones corporativas. Asimismo, proporcionamos formación adicional a aquellos con puestos de alto riesgo, incluyendo formaciones presenciales con personas del equipo Legal.

### **Políticas de anticorrupción y cumplimiento**

Nuestro COBE y las políticas anticorrupción relacionadas que forman parte de nuestro programa global de Ética y Cumplimiento y nuestros esfuerzos en la protección de los derechos humanos requieren que nuestros profesionales, y proveedores a través de nuestros Estándares de Conducta para Proveedores, cumplan con las leyes anticorrupción en todos los lugares donde hacemos negocios

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

## **El Modelo de Prevención de Delitos: cultura de cumplimiento normativo**

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

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

- Entre las funciones más importantes del Comité de Compliance, se encuentran:
- Presentar el Modelo de Prevención de Delitos y el Mapa de riesgos al órgano de administración correspondiente.
- Impulsar el Modelo de Prevención de Delitos.
- Sensibilizar a nuestros profesionales.
- Hacer un seguimiento del correcto funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.

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

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

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

## **Transparencia y planteamiento de inquietudes**

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

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

Investigamos el 100% de las inquietudes reportadas a Recursos Humanos, Legal o la [Línea de Ayuda de Ética Empresarial](#), y buscamos confirmar los hechos de manera profesional, metódica, reflexiva y equilibrada. Al completar nuestra investigación, determinamos los resultados apropiados y nos esforzamos por aplicarlos de manera justa y consistente a nivel global, independientemente de la antigüedad, el puesto o la contribución a la compañía.

En Accenture Outsourcing Services no se han registrado denuncias relacionadas con la vulneración de los derechos humanos ni la discriminación.

### **Guiando el comportamiento de nuestros profesionales**

Parte fundamental de nuestra cultura empresarial es el respeto a nuestros valores corporativos. "[Haz que tu conducta cuente](#)" es el lema principal de nuestro COBE y articula cinco principios, que deben guiar el comportamiento de nuestros profesionales.

### **Privacidad de datos y seguridad de la información**

Proteger los datos y los sistemas es una de nuestras principales responsabilidades para construir y mantener la confianza, no solo de nuestros profesionales, sino también con nuestros clientes y otros grupos de interés. Más allá de cumplir con los requisitos legales específicos de cada región, como parte de nuestras obligaciones del programa global de Privacidad de Datos, aplicamos estrictos estándares de privacidad y seguridad de datos a toda la información, en todas partes.

Todos nuestros profesionales tienen la responsabilidad personal de realizar una gestión de datos efectiva y responsable de acuerdo con nuestras políticas, incluyendo nuestra Política de Privacidad de Datos y procedimientos, nuestras Normas Corporativas Vinculantes, así como las nuevas y cambiantes regulaciones y jurisprudencia globales.

Aunque muchos de nuestros profesionales han vuelto a trabajar en nuestras oficinas, otros continúan trabajando en entornos remotos e híbridos. Este modelo de trabajo complejo, junto con los posibles riesgos empresariales asociados con las tensiones geopolíticas en curso, refuerza la necesidad de un enfoque proactivo y ciber-resiliente para mantener la seguridad de los datos en nuestro negocio, nuestros profesionales y nuestros clientes.

Nos adherimos a los más altos y estrictos estándares de protección y privacidad de la información para gestionar y proteger los datos personales, como lo demuestran nuestras certificaciones globales para Seguridad de la Información (ISO 27001) y Privacidad de Datos (ISO 27701). Estas certificaciones reconocen nuestro cumplimiento y responsabilidad. Adicionalmente, contamos con el certificado del Esquema Nacional de Seguridad nivel alto para trabajar con las administraciones y el sector público español.

Nuestros programas de Protección de Datos Empresariales y de Clientes definen la gestión de la información de la compañía y de los clientes. Establecen nuestros procesos y controles de gestión, de acuerdo con las leyes relevantes de protección de información y privacidad. La compañía ha sido evaluada externamente como operadora de sistemas de ciberseguridad líderes en la industria en el nivel de implementación más alto del Marco de Seguridad Cibernética (CSF) de NIST por BSI.

Nos tomamos la seguridad muy en serio, con un amplio catálogo formativo con diferentes recursos. Todos los profesionales están obligados a completar formación en privacidad de datos y seguridad de la información. Además, nuestra campaña global de concienciación, forma a nuestros profesionales con los últimos conocimientos y comportamientos de mejores prácticas necesarios para mantener una higiene de seguridad de datos segura. Más allá de completar nuestra formación obligatoria en seguridad de datos, nuestros profesionales participan en nuestro programa de Defensores de la Seguridad de la Información, un programa de formación autodirigida galardonado en la industria, diseñado para fortalecer la concienciación y la adopción de comportamientos seguros.

Además de mantener a nuestra compañía, a nuestros profesionales y a nuestros clientes protegidos a través de prácticas, tecnologías y controles de seguridad internos avanzados, somos un proveedor global de servicios de seguridad gestionados, ayudando a nuestros clientes con soluciones de seguridad integrales que abarcan el desarrollo de estrategias, gestión de riesgos, defensa cibernética, identidad digital, aplicación y servicios de seguridad gestionados

### **Inteligencia Artificial Responsable**

Para cualquier empresa, la Inteligencia Artificial Responsable significa tomar acciones intencionales para diseñar, desplegar y usar la IA para crear valor y generar confianza al protegerse de los posibles riesgos de la IA. La IA Responsable comienza con un conjunto de principios de gobernanza de IA, que cada empresa adopta y luego aplica.

#### Principios de IA Responsable

- Diseño centrado en el ser humano: Comprender el impacto en la sociedad cada vez que se implemente la IA y asegurar que los posibles impactos negativos se identifiquen y gestionen de manera coherente con nuestro propósito y valores fundamentales.
- Equitativo: Todos los modelos deben tratar a las personas de manera justa y se deben tomar medidas para mitigar el potencial riesgo de que se produzcan sesgos no deseados y otras consecuencias negativas no intencionadas (por ejemplo, impacto injusto en género, raza y etnia).
- Transparente, explicativo y preciso: Comunicar los usos de la IA cuando sea apropiado, asegurando que cualquier persona pueda comprender y evaluar adecuadamente los resultados y los procesos de toma de decisiones de la IA. Usaremos datos relevantes y de alta calidad de manera responsable para que los resultados sean fiables.
- Seguro: Evaluar posibles riesgos de seguridad y tomar medidas para mitigar el daño (por ejemplo, con respecto a la vida humana, la salud, la propiedad y el medioambiente) al desplegar IA.
- Responsable: Documentar las estructuras de gobernanza en toda la empresa, con roles, políticas y responsabilidades claras.
- Cumplimiento, privacidad de datos y ciberseguridad: Con sólidas bases de cumplimiento normativo, privacidad de los datos y ciberseguridad, la IA debe cumplir con las regulaciones vigentes. Aseguraremos los datos con la protección de privacidad adecuada y protegeremos la IA de los ciberataques.
- Sostenible: Implementar IA teniendo en cuenta el impacto en el planeta, tomando medidas apropiados para mitigar los impactos negativos. Nuestro programa de sostenibilidad se integrará donde sea relevante para asegurar el cumplimiento de estos principios de gobernanza de IA

## **Gobierno corporativo**

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

[Nuestras Directrices de Gobernanza Corporativa](#) y los estatutos de los comités, que se encuentran en nuestra página web, abordan asuntos de gobernanza corporativa.

## **Nuestro Consejo de Administración Global**

Creemos que un liderazgo fuerte e independiente es esencial para que el Consejo de Administración Global realice eficazmente sus funciones y ayude a garantizar una supervisión independiente de la gestión.

Actualmente, la estructura de liderazgo de nuestro Consejo de Administración Global consta de un director principal independiente, una presidenta (que también es nuestra directora ejecutiva) y presidentes de comités independientes.

## **Nuestro gobierno corporativo global en aspectos ESG**

A nivel global, nuestra responsabilidad con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) comienza en el Consejo de Administración Global, supervisando activamente nuestras estrategias ESG y el progreso en el cumplimiento de nuestros compromisos, y avanza en cascada a través de nuestro negocio. Para ello, hemos implantado una estructura de gobierno clara, diseñada para ayudarnos a alcanzar nuestras metas al tiempo que orienta nuestro enfoque estratégico.

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

## **Comité ESG**

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

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

## **El Comité de Riesgos Corporativo en España**

El papel de este comité consiste, fundamentalmente, en asesorar y prestar ayuda especializada al Consejo de Administración en España en todo aquello que tenga relación con la auditoría interna o externa, así como la calificación de los auditores y su independencia, la calidad e integridad de la contabilidad, los controles, la información financiera de la compañía y el cumplimiento de la compañía con los requerimientos legales.

La compañía cuenta con el siguiente proceso de control y gestión de riesgos directos e indirectos, eficaz y actualizado:

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

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

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

### **Definición de los riesgos corporativos y su gestión**

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

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
<b>Negocio</b>	<p>Los resultados de nuestras operaciones se han visto y pueden verse afectados negativamente en el futuro por las condiciones económicas y políticas adversas o inciertas y los efectos de estas condiciones pueden afectar al negocio de nuestros clientes y a los niveles de actividad.</p>	<p>La compañía está centrada en este riesgo debido a su potencial impacto en la evolución del negocio y/o a su sostenibilidad. Disponemos de un programa para la gestión de riesgos que comienza a escala global, en el Consejo de Administración de Accenture plc y sus comités permanentes, que ayudan al Consejo a supervisar una parte de la gestión de riesgos general de la compañía.</p>
	<p>Nuestro negocio depende de la generación y el mantenimiento de la demanda por parte de los clientes de nuestros servicios y soluciones, incluso mediante la adaptación y ampliación de nuestros servicios y soluciones en respuesta a los cambios continuos en tecnología y oferta, y una importante reducción de dicha demanda o incapacidad para responder al entorno tecnológico en evolución podría afectar significativamente a los resultados de nuestras operaciones.</p>	<p>Ponemos especial foco en nuestra capacidad para seguir desarrollando e implementando servicios y soluciones que anticipen y respondan a cambios rápidos y continuos en la tecnología y las ofertas para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes en ofertas relacionadas con lo digital, cloud y seguridad que continúan evolucionando, así como proyectos de inteligencia artificial, incluyendo IA generativa, realidad aumentada y virtual, automatización, blockchain, IoT, computación cuántica y edge computing, ingeniería de infraestructura y redes, productos inteligentes conectados, ingeniería y manufactura digital, y soluciones robóticas. Nos apoyamos en nuestros hubs de innovación en todo el mundo para ayudar a nuestros clientes</p>

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
		<p>a innovar a una velocidad, escala y alcance inigualables, así como en nuestra experiencia con las últimas tecnologías del mercado, nuestro amplio ecosistema de partners y nuestras capacidades de entrega globales que generan valor para nuestros clientes y nos ayudan a cumplir sus necesidades.</p>
	<p>Si no somos capaces de combinar nuestros profesionales y sus <i>skills</i> con la demanda de nuestros clientes en todo el mundo y la atracción y retención de profesionales con sólidas capacidades de liderazgo, los resultados de nuestras operaciones podrían verse afectados.</p>	<p>Nuestro objetivo es crear talento e impulsar el potencial de nuestros profesionales, para crear líderes y ayudarles a alcanzar sus aspiraciones profesionales y personales, al tiempo que se adaptan continuamente para satisfacer las nuevas demandas de los clientes. Disponemos de datos sobre las competencias de nuestros empleados, lo que nos permite responder con flexibilidad a las cambiantes necesidades de los clientes y recomendar una formación específica en función de los intereses de cada persona. También nos centramos en una formación rigurosa y específica para el puesto de trabajo a través de certificaciones clave del sector y asociaciones con las principales universidades de todo el mundo. También formamos a nuestros profesionales en materia de inclusión y diversidad. Equilibramos nuestra oferta de competencias con los cambios en la demanda de los clientes.</p>

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
	Podríamos enfrentarnos a riesgos legales, de reputación y financieros si no protegemos los datos de clientes y/o a la compañía de violaciones de la seguridad o ciberataques que pueden verse incrementados mediante el uso de IA, Internet, etc.	Contamos con un marco integrado de gestión del riesgo, que dispone de controles, políticas y métricas que se implementan de forma consistente en toda la organización. Además, estamos sujetos a leyes y regulaciones diseñadas para proteger datos e información confidencial, incluyendo la ciberseguridad, por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR).
	Los mercados en los que desarrollamos nuestra actividad son muy competitivos y podría ocurrir que no estemos en condiciones de competir de manera eficaz.	Véase el apartado "Clientes". Además, reforzamos nuestro negocio con fusiones y adquisiciones de otras compañías que refuerzan nuestra estrategia y posicionamiento en el mercado. Estamos realizando una fuerte inversión y alianzas en datos e inteligencia artificial para ayudar a acelerar la reinversión de nuestros clientes
	Nuestra capacidad para atraer y retener negocios y profesionales puede depender de nuestra reputación en el mercado.	Véase el subapartado de este mismo capítulo "Liderando con integridad y creando una cultura ética".
	Si no gestionamos y desarrollamos con éxito nuestras relaciones con socios clave o si no prevemos y establecemos nuevas alianzas en nuevas tecnologías, el resultado de nuestras operaciones podría verse negativamente afectado.	Establecemos alianzas con nuestros socios clave, nuestros proveedores de tecnología y con otras compañías y organizaciones cuyas capacidades complementan las nuestras. Evaluamos estas

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
	<p>Según se refleja en el informe de CDP 2023, a nivel global, en nuestra compañía se identifican riesgos climáticos, regulatorios y físicos, así como los eventos climáticos extremos. Si no gestionamos estos riesgos podríamos enfrentarnos a una reducción de ingresos y mayores costes con impacto en nuestros profesionales (salud, absentismo...), daños en nuestras oficinas o disminución de la capacidad de producción por dificultades en el transporte o cadena de suministro.</p>	<p>alianzas de forma permanente.</p> <p>Tenemos implantado un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14001 y en la ISO 50001 con el que controlamos los riesgos de carácter ambiental. Asimismo, verificamos nuestra huella de carbono en base a la ISO 14064-1.</p> <p>Periódicamente, revisamos la identificación y evaluación de requisitos legales en materia ambiental apoyándonos para ello en una herramienta externa desarrollada por una empresa especializada en esta materia.</p>
	<p>Los riesgos e incertidumbres relacionados con el desarrollo y uso de la inteligencia artificial podrían perjudicar nuestro negocio, dañar nuestra reputación o dar lugar a acciones legales o regulatorias.</p>	<p>Estamos aplicando cada vez más tecnologías basadas en IA, incluida la IA generativa, a nuestros servicios y soluciones, a la forma en que entregamos el trabajo a nuestros clientes y a nuestras propias operaciones internas. Además, estamos creando nuevas ofertas para implementar soluciones de IA para los clientes. Hemos realizado importantes inversiones en IA y seguimos incurriendo en importantes costos operativos y de desarrollo para desarrollar e implementar nuestros servicios y soluciones de IA para nosotros y nuestros clientes. Si no continuamos desarrollando servicios y soluciones líderes de IA,</p>

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
		incluida la IA generativa, podemos perder nuestra posición de liderazgo en esta área y no lograr los beneficios previstos de nuestras inversiones en IA.
<b>Financiero</b>	<p>Nuestra rentabilidad podría sufrir si no podemos obtener precios favorables para nuestros servicios y soluciones, si no podemos seguir siendo competitivos, si nuestras estrategias de administración de costes no tienen éxito o si experimentamos ineficiencias en la entrega o no cumplimos con ciertos objetivos acordados o niveles de servicio específicos.</p> <p>Los cambios en nuestro nivel de impuestos, así como auditorías, inspecciones y políticas fiscales, o los cambios en la legislación fiscal o en su interpretación o aplicación podrían tener un efecto negativo importante en nuestro tipo impositivo efectivo, en el resultado de nuestras operaciones y en nuestra situación financiera.</p>	<p>Contamos con sistemas, herramientas, procesos y un lenguaje común para evaluar, administrar y mitigar el riesgo a lo largo del ciclo de vida de los contratos con nuestros clientes. El modelo de alineación es nuestra base. Sus cuatro bloques representan los elementos centrales de cualquier acuerdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>expectativa/contexto del cliente,</li> <li>acuerdo/estructura del contrato, plan y costo de la solución con nuestros clientes.</li> </ul> <p>Regularmente evaluamos los resultados de nuestras auditorías, investigaciones y políticas fiscales para determinar la idoneidad de nuestras obligaciones fiscales. Realizamos análisis y control de los hallazgos significativos por parte de los auditores internos y externos. Asimismo, realizamos el seguimiento de las medidas correctoras propuestas e informamos al Comité de Riesgos Corporativo de la compañía en España sobre los riesgos y las deficiencias identificadas.</p>

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
	Los cambios en las normas contables o en las estimaciones e hipótesis que realizamos en relación con la preparación de nuestros estados financieros consolidados podrían afectar negativamente a nuestros resultados financieros.	La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias conocidas a la fecha de las estimaciones.
	Nuestros resultados de operaciones podrían verse afectados materialmente de manera adversa por fluctuaciones en los tipos de cambio de moneda extranjera.	Operamos en el ámbito internacional y, por tanto, estamos expuestos a riesgos de cambio por operaciones con divisas, especialmente dólar americano. Nuestra área de tesorería gestiona el riesgo del tipo de cambio a través de una variedad de medidas, incluyendo las coberturas.
	Nuestras obligaciones de deuda podrían afectar negativamente a nuestro negocio y a nuestra situación financiera	Nuestra deuda actual, y cualquier endeudamiento adicional en el que incurramos, puede afectar negativamente a nuestra situación financiera y a nuestros resultados financieros futuros entre otras cosas, al requerir la dedicación de una parte de nuestro flujo de efectivo esperado de las operaciones para atender nuestra deuda, reduciendo así la cantidad de flujo de efectivo disponible para otros fines
<b>Operacional</b>	Como resultado de la diversidad geográfica de nuestras operaciones y la continua expansión de nuestra estrategia de	A nivel global, contamos con un marco integral de gestión del riesgo de nuestras operaciones

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
	<p>crecimiento en mercados globales clave, somos más susceptibles a ciertos riesgos.</p>	<p>globales y estrategia. Además, tenemos planes de recuperación ante desastres.</p>
	<p>Si no somos capaces de gestionar los retos organizativos asociados con nuestro tamaño, podríamos no ser capaces de alcanzar nuestros objetivos de negocio.</p>	<p>Continuamos desarrollando e implementando procesos y herramientas para administrar nuestra empresa e inculcar nuestra cultura y valores fundamentales en todos nuestros profesionales. Además, hemos realizado y podemos seguir realizando cambios en nuestro modelo operativo, incluida la forma en la que nos organizamos.</p>
	<p>Podría ser que no tuviéramos éxito en la adquisición, inversión o integración de negocios que pudieran ser interesantes para nuestra compañía.</p>	<p>Nuestros procesos de integración cuentan con una metodología, procedimientos y modelo de responsabilidades que cubren desde la fase de análisis de potenciales compañías candidatas a integrar, y se extienden durante la fase posterior a la integración, monitorizando los riesgos.</p>
<b>Legal y regulatorio</b>	<p>Nuestro negocio podría verse negativamente afectado si incurrimos en responsabilidades legales dañando nuestra reputación.</p>	<p>Véase “Gobierno corporativo y políticas”.</p>
	<p>Nuestras operaciones globales nos exponen a numerosos y a veces conflictivos requisitos legales y regulatorios, y la violación de estas regulaciones podría dañar nuestro negocio.</p>	<p>Nuestro Código de Ética Empresarial recoge como una de las seis conductas fundamentales el Cumplimiento de las Leyes reflejando así nuestro compromiso con el cumplimiento de todas las leyes, ya sean locales, nacionales o regionales. Nuestros profesionales, y quienes actúan en nuestro</p>

Tipología	Definición del riesgo corporativo	Gestión del riesgo
		<p>nombre, son responsables de entender las reglas aplicables y trabajan con el departamento Legal para promover el cumplimiento de las leyes aplicables. Además, ponemos foco en la adopción de los nuevos requisitos legales y regulatorios en materia ESG.</p>
	<p>Nuestro trabajo con clientes de la Administración Pública nos expone a riesgos adicionales inherentes al entorno contractual con gobiernos.</p>	<p>Los clientes gubernamentales a menudo se reservan el derecho de realizar consultas e investigaciones de nuestras prácticas de negocio y el cumplimiento de los requisitos de los contratos, como la seguridad IT y las especificaciones de la cadena de suministro. Uno de los seis comportamientos fundamentales de nuestro Código de Ética Empresarial es Cumplir con las Leyes. En este aspecto, obtenemos todas las aprobaciones requeridas y proveemos servicios a los clientes gubernamentales cumpliendo con las regulaciones contractuales. Más información: "Gobierno corporativo y políticas".</p>
	<p>Si no podemos proteger o hacer valer nuestros derechos de propiedad intelectual, o si nuestros servicios o soluciones infringen los derechos de propiedad intelectual de terceros o si perdemos nuestra capacidad para utilizar la propiedad intelectual de terceros,</p>	<p>Tomamos medidas para proteger los derechos de nuestra compañía sobre la propiedad intelectual que desarrollamos.</p>

<b>Tipología</b>	<b>Definición del riesgo corporativo</b>	<b>Gestión del riesgo</b>
	nuestro negocio podría verse afectado negativamente.	

## **Políticas**

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

Normas y procedimientos internos de conducta:

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

## **Derechos Humanos**

### **Nuestro compromiso**

A nivel global, hemos sido firmantes del pacto Global de Naciones Unidas desde 2008. Asimismo, a nivel local somos miembro de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

desarrollamos. Tanto nuestros clientes como nuestros grupos de interés valoran la transparencia que mostramos a la hora de comunicar nuestros compromisos y políticas en materia de derechos humanos.

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

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

Reconocemos que el apoyo y el respeto por los derechos humanos son una parte integral de nuestros compromisos de sostenibilidad. Nuestro comité de dirección global de ESG, compuesto por líderes de la compañía, tiene la responsabilidad de todos los temas de sostenibilidad operativa, incluida la gobernanza de los derechos humanos.

## **Cadena de Suministro**

Nuestro enfoque general de compras, Procurement Plus, detalla cada aspecto de nuestra cadena de suministro y nos ayuda a construir relaciones más sólidas basadas en los comportamientos éticos, en la transparencia, agilidad e inclusividad.

### **Nuestra estrategia de compras éticas**

Una de nuestras principales prioridades es fomentar una estrategia de compras éticas que refleje nuestros valores fundamentales y nuestro Código de Ética Empresarial (COBE). Nuestra estrategia de compras éticas es un componente subyacente de nuestra práctica empresarial e influye en aspectos como la formación de nuestros profesionales para que puedan aplicar los más altos estándares a la hora de seleccionar y trabajar con nuestros proveedores.

Para fomentar una mayor transparencia en toda nuestra cadena de suministro, requerimos a nuestros proveedores que cumplan con nuestras Normas de Conducta para Proveedores, que complementen nuestro COBE, o que tengan compromisos equivalentes.

Estos requisitos se trasladan a través de los términos contractuales y condiciones, nuestra Guía para proveedores sobre cómo trabajar con la compañía, así como mediante nuestro proceso de compras.

Revisamos nuestras Normas de Conducta para Proveedores anualmente y los comunicamos a través de una variedad de mecanismos, incluidos los términos y condiciones contractuales, la Guía del Proveedor para Hacer Negocios en la compañía, así como nuestro proceso de órdenes de compra.

También esperamos que nuestros proveedores apliquen estos estándares a sus propios proveedores, extendiendo así el impacto de nuestra estrategia de compras éticas en la cadena de suministro.

Nuestras Normas de Conducta para Proveedores reflejan nuestro apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas con los que estamos

comprometidos desde 2008. Estos estándares se publican en 20 idiomas y establecen nuestros compromisos ambientales, las normas laborales, los principios de derechos humanos y otras normas legales y éticas que exigimos a nuestros proveedores en el ejercicio de su actividad con nuestra compañía.

Anualmente revisamos nuestra estrategia de cadena de suministro mediante nuestro COBE y los Diez Principios del Naciones Unidas como parte de nuestros esfuerzos para establecer estándares de la industria para mantener una cadena de suministro ética. Esto es particularmente importante como parte de nuestros esfuerzos continuos para alentar a nuestros proveedores a pagar un salario digno.

### **Sustainability procurement Hub**

Nuestra inversión continua en el Sustainability Procurement Hub nos permite evaluar y realizar un seguimiento del desempeño de nuestros proveedores en materia de sostenibilidad ambiental, derechos humanos, inclusión y diversidad, y ética y cumplimiento. También hemos implementado un modelo operativo e iniciativas de gestión del cambio para apoyar el Hub dentro de nuestros procesos de compras.

Este proceso ayuda a nuestros profesionales en las decisiones de selección y en su relación con los proveedores, al mismo tiempo que nos brinda información para identificar cualquier brecha crítica que pueda requerir acciones por parte de los proveedores.

Asimismo, implementamos en nuestros procedimientos de compra mecanismos para garantizar que se incorporan los criterios ESG en los procesos de licitación, dando a nivel local un 20% de peso en la matriz de evaluación a aspectos ESG.

### **Auditamos a nuestros proveedores en materia de seguridad de la información**

Con el fin de garantizar que los proveedores mantienen su completo alineamiento con nuestras políticas y cumplen la normativa vigente, en aquellos casos donde entendemos que hay riesgo, se solicita a nuestras empresas colaboradoras que cuenten con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información o, en su defecto, dispongan de un informe favorable de una empresa auditora externa atendiendo a distintos criterios en este ámbito.

Debido a la estabilidad y recurrencia de nuestros principales proveedores, cada año, el esfuerzo en auditoría es menor. No obstante, a lo largo del año 2024, hemos apoyado a aquellos proveedores que requerían atención en materia de seguridad de la información. Algunos de ellos presentaron las acreditaciones de certificación en ISO 27001 y otros recurrieron a un auditor externo acreditado. Dentro de este proceso de auditoría, se ofrecen plazos suficientes para poder solventar las no conformidades y se realiza un seguimiento orientado a la mejora continua.

### **Mitigamos el riesgo de corrupción en nuestra red de proveedores**

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

## **Apoyamos el empleo y la inclusión y diversidad entre nuestros proveedores**

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

## **Sociedad**

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

## **Anexo 1: Enfoque de Reporte**

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

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

En la redacción de este documento se han seguido las indicaciones de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

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

La información reportada hace referencia al año fiscal 2024, que abarca el ejercicio comprendido desde el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024, siendo su alcance exclusivo de Accenture Outsourcing Services S. A.

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

## **Anexo 2: Prioridades ESG**

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

### **Nuestro procedimiento**

#### Análisis

Revisamos las últimas opiniones sobre cuestiones ESG de organizaciones no gubernamentales (ONG) relevantes, organismos de la industria y el mundo académico; marcos y buenas prácticas, como las métricas universales de ESG del Foro Económico Mundial; y benchmarks del SDG Ambition.

Analizamos las peticiones de nuestros clientes en materia ESG y las nuevas prioridades (por ejemplo, como parte de las propuestas o de las revisiones de cumplimiento de los proveedores).

#### Benchmarking

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

#### Participación de nuestro negocio

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

#### Participación de nuestros grupos de interés

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

#### Inteligencia Artificial Generativa

Para mejorar aún más nuestro análisis, nuestra nueva herramienta de materialidad de IA generativa consolida datos e información de fuentes internas y externas para ayudar a determinar la magnitud y la probabilidad de nuestros impactos, riesgos y oportunidades, en línea con lo requerido según la directiva de reporte corporativo de sostenibilidad.

### **Nuestros temas prioritarios en materia ESG**

#### Medioambiente

- Promoción de la sostenibilidad de los clientes
- Cambio climático y emisiones de carbono

#### Social

- Talento y compromiso
- Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades

- Derechos humanos
- Compras responsables
- Aportación a la comunidad e impacto social

#### Gobernanza

- Ética e integridad
- Privacidad de los datos y ciberseguridad
- Tecnología e innovación responsable

## Anexo 3: Indicadores no financieros

### Información sobre cuestiones medioambientales

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

**Tabla 1: Consumo de agua**

	2024	2023	2022
Consumo de agua (ML)	2,67	2,42	2,01

**Tabla 2: Materiales comprados**

#### Compra de material informático y móviles

	2024	2023	2022
Ordenadores (unidades)	936	1.066	2.267
Móviles (unidades)	850	668	1.134

#### Consumo de papel

	2024	2023	2022
Papel (Kg)	809,43	727,31	772,40

**Tabla 3: Consumo directo e indirecto de energía**

	2024	2023	2022
Consumo gasoil grupos electrógenos (GJ)	3,31	5,54	5,41
Consumo diésel flota (GJ)*	132,46	180,23	265,20
Consumo de gasolina Flota (GJ)*	2.125,31	2.888,15	3.209,31
Consumo eléctrico (GJ)**	3.871,27	4.479,89	5.552,42
Consumo total de energía (GJ)	6.132,34	7.553,81	9.032,34
Consumo total de energía por profesional (GJ)	1,31	1,68	2,23

\*El consumo de combustible de la flota de vehículos se obtiene mensualmente de las facturas de los proveedores de combustible. Para el ejercicio de reporte 2024, se ha actualizado la información relativa al consumo de la flota de vehículos de los ejercicios 2022 y 2023, ya que en esos ejercicios se repartía el consumo total de combustible entre otras sociedades. Sin embargo, la totalidad de la flota pertenecía ya a la sociedad Accenture Outsourcing Service en 2022, lo que ha llevado a este cambio de la información y a que se modifiquen los datos de consumo de combustible de ejercicios previos para reflejar esta circunstancia.

\*\*El consumo eléctrico incluye las facturas de electricidad, las lecturas de consumos y los datos extrapolado en función de los m2.

	2024	2023	2022
Energía renovable (GJ)*	3.871,27	4.479,89	5.552,42

\*Aunque se dispone de contrato de energía renovable, la verificación final de la energía renovable adquirida en 2024 se realizará en 2025 cuando la CNMC publique la redención por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2024. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en esta memoria, serán subsanados en el informe del siguiente año.

**Tabla 4: Generación de emisiones directas e indirectas de GEI**

	2024	2023	2022
Emisiones directas (Categoría 1: gasoil, emisiones fugitivas y flota de vehículos) Alcance 1 (t CO <sub>2</sub> eq)*	176,57	237,88	272,77
Emisiones indirectas (Categoría 2: electricidad) Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> eq)	0,00	0,00	0,00
Emisiones indirectas (Categoría 3: transporte y hoteles) Alcance 3 (t CO <sub>2</sub> eq)	946,89	976,51	591,62
Emisiones indirectas (Categoría 4: bienes y servicios) Alcance 3 (t CO <sub>2</sub> eq)	1.503,18	1.100,17	960,76
Emisiones totales (t CO <sub>2</sub> eq)*	2.626,63	2.314,55	1.825,15
Emisiones totales por profesional (t CO <sub>2</sub> eq)	0,56	0,52	0,45

Las emisiones del año 2024, están verificadas pero no dispondremos del informe final hasta que la CNMC publique las redenciones por CUPs de las garantías de origen de la energía de 2024 en 2025. Cualquier modificación que altere los resultados que se comunican en esta memoria serán subsanados en la memoria del siguiente año.

\*Para el ejercicio de reporte 2024, las emisiones de alcance 1 se han modificado como consecuencia de la actualización de la información relativa al consumo de la flota de vehículos de los ejercicios 2022 y 2023. Para más información ver nota en la Tabla 3.

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

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

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

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

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

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

**Tabla 5: Residuos por tipo**

Operación	Categoría	Destino final	Tipo	2024	2023	2022
No destinados a eliminación	No peligrosos	Municipal-Reciclaje	Envases (t)	3,89	0,98	1,81
			Papel (t)	2,84	2,18	2,16
			Orgánico (t)	2,19	0,47	0,03
	Gestor autorizado-Reciclaje		Equipos informáticos (t)	0,43	0,45	0,57
			Móviles (t)	0,04	0,02	0,03
			Papel confidencial (t)	1,92	3,82	3,61
			Cápsulas de café (t)	1,63	1,02	0,71
			Pilas (t)	0,00	0,00	0,01
			Tóner (t)	0,04	0,05	0,02
			Tapones de plástico (t)	0,01	0,01	0,01
			Gestor autorizado/Donación-Reutilización	Ordenadores (t)*	1,34	2,22
Gestor autorizado-Reutilización	Móviles (t)*	0,09	0,08	0,08		
<b>Total 1 (t)</b>				<b>14,42</b>	<b>11,42</b>	<b>11,85</b>
Destinados a eliminación	No peligrosos	Municipal	Resto (t)	1,48	3,54	1,70
	Peligrosos	Gestor autorizado	Residuos biosanitarios (t)	0,02	0,02	0,01
			Residuos mantenimiento (t)	0,09	0,00	0,11
<b>Total 2 (t)</b>				<b>1,59</b>	<b>3,56</b>	<b>1,82</b>
<b>Total 1+2(t)</b>				<b>16,01</b>	<b>14,98</b>	<b>13,67</b>
% residuos no destinados a eliminación				90%	76%	87%
% residuos destinados a eliminación				10%	24%	13%

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

Debido a nuestra actividad se ha retirado el contenedor de la fracción resto en la zona de cafeterías y oficinas para favorecer la correcta segregación de los residuos, lo que ha supuesto un descenso considerable respecto a los años anteriores y un aumento en las fracciones envases, papel y orgánico.

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

## Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

**Tabla 1: Número total de empleados distribuido por sexo**

	2024	2023	2022
Mujeres	2.199	2.071	1.767
Hombres	2.545	2.489	2.343
<b>Total</b>	<b>4.744</b>	<b>4.560</b>	<b>4.110</b>

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

			2024	2023	2022
Managing Directors	Mujeres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	3	7	11
		Mayor de 50	9	5	3
		<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
	Hombres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	10	9	7
		Mayor de 50	7	10	9
		<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>16</b>
<b>Total Managing Directors</b>			<b>29</b>	<b>31</b>	<b>30</b>
Senior Manager and Managers	Mujeres	Hasta 30	0	0	0
		Entre 30 y 50	67	81	91
		Mayor de 50	52	33	24
		<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>115</b>
	Hombres	Hasta 30	0	0	1
		Entre 30 y 50	143	151	167
		Mayor de 50	103	81	71
		<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>232</b>	<b>239</b>
<b>Total Senior Manager and Managers</b>			<b>365</b>	<b>346</b>	<b>354</b>
Consultants	Mujeres	Hasta 30	6	12	12
		Entre 30 y 50	276	294	295
		Mayor de 50	75	60	56
		<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>366</b>	<b>363</b>
	Hombres	Hasta 30	8	9	7
		Entre 30 y 50	443	459	456
		Mayor de 50	148	128	119
		<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>596</b>	<b>582</b>
<b>Total Consultants</b>			<b>956</b>	<b>962</b>	<b>945</b>
Analysts	Mujeres	Hasta 30	440	415	298
		Entre 30 y 50	1.142	1.059	899
		Mayor de 50	129	105	78
		<b>Total</b>	<b>1.711</b>	<b>1.579</b>	<b>1.275</b>
	Hombres	Hasta 30	558	539	435
		Entre 30 y 50	1.013	992	977
		Mayor de 50	112	111	94
		<b>Total</b>	<b>1.683</b>	<b>1.642</b>	<b>1.506</b>
<b>Total Analysts</b>			<b>3.394</b>	<b>3.221</b>	<b>2.781</b>

**Tabla 3 A: Número de contratos y tipología**

		2024	2023	2022
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.882	1.718	1.452
	Hombres	2.419	2.354	2.150
	<b>Total</b>	<b>4.301</b>	<b>4.072</b>	<b>3.602</b>
Indefinido a jornada parcial*	Mujeres	316	352	239
	Hombres	124	133	78
	<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>485</b>	<b>317</b>
Temporal a jornada completa	Mujeres	0	1	72
	Hombres	1	2	113
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>185</b>
Temporal a jornada parcial*	Mujeres	1	0	4
	Hombres	1	0	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Total empleados</b>		<b>4.744</b>	<b>4.560</b>	<b>4.110</b>
Porcentaje contratos indefinidos		99,9	99,9	95,4
Porcentaje contratos temporales		0,1	0,1	4,6
Porcentaje contratos jornada completa		90,7	89,4	92,1
Porcentaje contratos jornada parcial		9,3	10,6	7,9

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

**Tabla 3B: Promedio anual de contratos por sexo**

		2024	2023	2022
Indefinido a jornada completa	Mujeres	1.789	1.620	1.217
	Hombres	2.354	2.273	1.695
	<b>Total</b>	<b>4.143</b>	<b>3.893</b>	<b>2.913</b>
Indefinido a jornada parcial	Mujeres	346	303	215
	Hombres	135	103	61
	<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>406</b>	<b>276</b>
Temporal a jornada completa	Mujeres	0	9	68
	Hombres	1	11	116
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>184</b>
Temporal a jornada parcial	Mujeres	1	2	3
	Hombres	1	1	2
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

**Tabla 3C: Promedio anual de contratos por edad**

		2024	2023	2022
Indefinido a jornada completa	< 30	822	728	449
	30 ≤ x ≤ 50	2.770	2.683	2.146
	> 50	551	482	317
Indefinido a jornada parcial	< 30	161	121	50
	30 ≤ x ≤ 50	291	263	212
	> 50	29	22	14
Temporal a jornada completa	< 30	0	4	82
	30 ≤ x ≤ 50	1	12	94
	> 50	0	3	8
Temporal a jornada parcial	< 30	2	2	1
	30 ≤ x ≤ 50	0	1	3
	> 50	0	0	1

**Tabla 3D: Promedio anual de contratos por categoría profesional**

		2024	2023	2022
Indefinido a jornada completa	Managing Directors	28	32	29
	Senior Managers and Managers	348	343	303
	Consultants	906	902	740
	Analysts	2.862	2.617	1.841
Indefinido a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers and Managers	11	12	12
	Consultants	47	51	50
	Analysts	424	343	213
Temporal a jornada completa	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers and Managers	0	0	1
	Consultants	0	1	7
	Analysts	1	19	177
Temporal a jornada parcial	Managing Directors	0	0	0
	Senior Managers and Managers	0	0	0
	Consultants	0	0	0
	Analysts	2	3	5

**Tabla 4: Número de despidos por sexo**

	2024	2023	2022
Mujeres	108	54	30
Hombres	124	91	42
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>145</b>	<b>72</b>
Porcentaje de despidos *	4,9	3,2	1,8

\* Porcentaje de despidos sobre el número total de empleados despedidos  
Se incluyen en despidos todas aquellas salidas no voluntarias, así como las bajas voluntarias por prejubilación

**Tabla 5: Número de despidos por edad**

	2024	2023	2022
Hasta 30	37	27	11
Entre 30 y 50	143	75	44
Mayor de 50	52	43	17
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>145</b>	<b>72</b>

Se incluyen en despidos todas aquellas salidas no voluntarias, así como las bajas voluntarias por prejubilación

**Tabla 6: Número de despidos por categoría profesional**

	2024	2023	2022
Managing Directors	3	6	0
Senior Manager and Managers	5	16	6
Consultants	29	27	15
Analysts	195	96	51
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>145</b>	<b>72</b>

Se incluyen en despidos todas aquellas salidas no voluntarias, así como las bajas voluntarias por prejubilación

**Tabla 7: Remuneración media por edad y sexo**

		2024	2023	2022
Hasta 30	Mujeres	21.736	21.543	21.739
	Hombres	22.885	22.825	21.846
Entre 30 y 50	Mujeres	31.416	34.353	33.828
	Hombres	38.520	39.942	37.602
Mayor de 50	Mujeres	51.986	42.969	47.872
	Hombres	60.118	60.987	58.833

Moneda: Euro

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

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

**Tabla 8: Remuneración media por categoría profesional y sexo**

		2024	2023	2022
Managing Directors	Mujeres	239.651	248.248	244.145
	Hombres	223.191	244.496	243.807
	<b>Total</b>	<b>230.002</b>	<b>245.948</b>	<b>243.965</b>
Senior Manager and Managers	Mujeres	81.840	81.260	80.612
	Hombres	85.717	84.998	81.903
	<b>Total</b>	<b>84.453</b>	<b>83.767</b>	<b>81.483</b>
Consultants	Mujeres	46.282	45.042	43.499
	Hombres	46.911	45.823	44.792
	<b>Total</b>	<b>46.676</b>	<b>45.526</b>	<b>44.296</b>
Analysts	Mujeres	23.489	23.125	22.934
	Hombres	25.637	25.181	24.366
	<b>Total</b>	<b>24.553</b>	<b>24.173</b>	<b>23.709</b>

Moneda: euro

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

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

**Tabla 9: Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo**

		2024	2023	2022
Managing Directors	Mujeres	239.651	248.248	244.145
	Hombres	223.191	244.496	243.807
	<b>Total</b>	<b>230.002</b>	<b>245.948</b>	<b>243.965</b>

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

\*Respecto a los conceptos incluidos en la remuneración media:

• La remuneración incluye el salario fijo a 31 de agosto del año fiscal más el variable y los bonus percibidos durante el año fiscal

anterior (de septiembre a agosto).

• En cuanto a las dietas por asistencia al Consejo de Administración, no se han incluido ya que no existen consejeros en la compañía.

• En relación a las indemnizaciones, no han sido tenidas en cuenta ya que la población considerada para el cálculo de este indicador

ha sido la plantilla a 31 de agosto.

• Dado que el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo es de carácter voluntario, se ha considerado excluir este

concepto para no desvirtuar las cifras.

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

	Nivel	2024	2023	2022
Managing Director	1	n/a	n/a	n/a
	2	n/a	n/a	-15,5%
	3	-0,1%	0,8%	14,1%
	4	9,6%	0,3%	4,4%
Senior Manager and Managers	5	5,2%	0,6%	-10,0%
	6	0,1%	4,3%	1,5%
	7	2,2%	1,7%	-2,4%
Consultants	8	2,0%	1,6%	2,3%
	9	2,9%	2,2%	3,0%
Analysts	10	3,5%	2,2%	1,4%
	11	0,2%	-0,1%	0,8%
	12	-0,2%	-1,2%	0,4%
	13	-0,6%	0,7%	0,8%

La brecha salarial se ha calculado como (remuneración hombre-remuneración mujer) /remuneración hombre, para todos los niveles de las categorías detalladas en la tabla.

Los conceptos que incluyen las remuneraciones medias se detallan en las tablas 8 y 9.

**Tabla 11: Empleados con discapacidad**

	2024	2023	2022
Mujeres	25	19	16
Hombres	35	31	26
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>42</b>
Porcentaje respecto del total de empleados	1,3	1,1	1.0

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

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

**Tabla 12: Número de horas de absentismo**

	2024	2023	2022
Mujeres	202.251	137.293	143.093
Hombres	131.853	105.277	76.000
<b>Total</b>	<b>334.104</b>	<b>242.570</b>	<b>219.093</b>
% respecto del total de empleados	4,0	3,1	3,6

La metodología para el cálculo del absentismo se realiza en base al número de horas trabajadas en los días laborables.

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

		2024	2023	2022
Maternidad	Mujeres	62,4%	52,4%	71,2%
	Hombres	100,0%	-	80,0%
	<b>Total</b>	<b>63,6%</b>	<b>52,4%</b>	<b>71,8%</b>
Paternidad	Mujeres	50,0%	-	-
	Hombres	80,4%	77,6%	69,4%
	<b>Total</b>	<b>79,8%</b>	<b>77,6%</b>	<b>69,4%</b>

**Tabla 14: Número de accidentes**

		2024	2023	2022
Con baja	Mujeres	1	1	1
	Hombres	6	1	0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Sin baja	Mujeres	1	3	0
	Hombres	1	4	3
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
Mortales	Mujeres	0	0	0
	Hombres	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totales</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

**Tabla 15: Índices de frecuencia y de gravedad**

		2024	2023	2022
Plantilla media	Mujeres	2.137	1.934	1.503
	Hombres	2.491	2.387	1.874
	<b>Total</b>	<b>4.627</b>	<b>4.321</b>	<b>3.378</b>
Índice de frecuencia *	Mujeres	0,260	0,29	0,37
	Hombres	1,34	0,23	0,00
	<b>Total</b>	<b>0,840</b>	<b>0,26</b>	<b>0,16</b>
Índice de gravedad **	Mujeres	0,002	0,002	0,003
	Hombres	0,072	0,005	0,00
	<b>Total</b>	<b>0,040</b>	<b>0,004</b>	<b>0,001</b>

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

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

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

	2024	2023	2022
Empleados representados media	1.244	1.113	871
<b>Media de empleados</b>	<b>4627</b>	<b>4.321</b>	<b>3.378</b>
Ratio (%)	26,9%	25,8%	25,8%

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

		2024		
		Horas de formación (A)	Total empleados (B)*	A/B
Managing Directors	Mujeres	576	13,0	44
	Hombres	759	18,0	42
	<b>Total</b>	<b>1.335</b>	<b>31,0</b>	<b>43</b>
Senior Manager and Managers	Mujeres	4.373	126,0	35
	Hombres	8.707	246,0	35
	<b>Total</b>	<b>13.080</b>	<b>372,0</b>	<b>35</b>
Consultants	Mujeres	12.198	388,0	31
	Hombres	19.824	633,0	31
	<b>Total</b>	<b>32.021</b>	<b>1.021,0</b>	<b>31</b>
Analysts	Mujeres	42.225	1.843,0	23
	Hombres	44.874	1.886,0	24
	<b>Total</b>	<b>87.099</b>	<b>3.729,0</b>	<b>23</b>
<b>Total</b>	Mujeres	59.372	2.370,0	25
	Hombres	74.163	2.783,0	27
	<b>Total</b>	<b>133.535</b>	<b>5.153,0</b>	<b>26</b>

\*A partir de 2024 calculamos el número total empleados como el número de empleados únicos formados durante este ejercicio fiscal, a diferencia de los años anteriores que sólo incluimos la plantilla activa.

2023

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

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

## Información sobre cuestiones económicas

**Tabla 1: Beneficio obtenido e impuesto de sociedades**

	2024	2023	2022
Beneficio obtenido en España: Resultado después de impuestos	30	14	16
Impuestos sobre beneficios pagados	11	5	6

Millones de euros

**Tabla 2: Información fiscal**

	2024	2023	2022
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales	99.359	13.674	3.760
Subsidios	170.557	202.589	171.567
Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo...			
Premios			
Incentivos financieros			

Euros

**Tabla 3: Aportaciones a instituciones académicas, empresariales y culturales**

Tipo de entidad	2024		2023		2022	
	Número	Aportaciones	Número	Aportaciones	Número	Aportaciones
Asociaciones sectoriales	0	0	0	0	0	0
Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	1	26.500	1	213	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>26.500</b>	<b>1</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En euros

## Anexo 5: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
<b>Información general</b>			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	3,4,5,6,26	GRI 2-6	Tecnología e innovación responsable Privacidad de los datos y ciberseguridad Promoción de la sostenibilidad de los clientes
Mercados en los que opera	3,4,40	GRI 2-1 GRI 2-6	Tecnología e innovación responsable
Objetivos y estrategias de la organización	3,4,5,6,26,40,41,42	GRI 2-22	Privacidad de los datos y ciberseguridad
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	5,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36	GRI 3-3 GRI 2-22	Tecnología e innovación responsable
Marco de reporting utilizado	40	GRI 1	-
Principio de materialidad	41,42	GRI 3-1 GRI 3-2	-
<b>Cuestiones Medioambientales</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5,15,16,17,18,19,20,21,26,31,36	GRI 3-3	Cambio climático y emisiones de carbono
<b>Información general detallada</b>			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la	15,16,17,18,19,20,21,31	GRI 3-3	-

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad			
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	15	GRI 3-3	-
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	16	GRI 3-3	-
Aplicación del principio de precaución	15,16	GRI 2-23	-
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	16	GRI 3-3	-
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Dada la actividad de la compañía el ruido y la contaminación lumínica, no son materiales. 15,16,17,18	GRI 3-3	Cambio climático y emisiones de carbono
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Dada la actividad desarrollada por AOS S.A. este indicador no se considera material. 19,45	GRI 3-3 GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020) GRI 306-3 (2020) GRI 306-4 (2020) GRI 306-5 (2020)	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Dada la actividad desarrollada por AOS S.A. este indicador no se considera material. 19	GRI 3-3	-

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	19,43	GRI 303-5 (2018)	-
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	43	GRI 301-1 GRI 301-2	-
Consumo, directo e indirecto, de energía	17,43	GRI 302-1 GRI 302-3	Cambio climático y emisiones de carbono
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	17	GRI 3-3 GRI 302-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Uso de energías renovables	17,43	GRI 302-1	Cambio climático y emisiones de carbono
<b>Cambio climático</b>			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	44	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	Cambio climático y emisiones de carbono
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	15,16,17,18,19	GRI 3-3 GRI 201-2	Cambio climático y emisiones de carbono
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	16	GRI 3-3 GRI 305-5	Cambio climático y emisiones de carbono
<b>Protección de la biodiversidad</b>			

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Dada la actividad desarrollada por AOS S.A. este indicador no se considera material. 16,19,20	GRI 3-3	-
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Dada la actividad desarrollada por AOS S.A. esta actividad no se considera material. 16	GRI 3-3	-
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,26,31,36	GRI 3-3	Talento y compromiso. Aportación a la comunidad e impacto social  Inclusión, diversidad e igualdad oportunidades
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	46	GRI 2-7 GRI 405-1	Talento y compromiso Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	47,48	GRI 2-7	Talento y compromiso
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	48,49	GRI 3-3	-
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo,	8,9,49	GRI 3-3	Talento y compromiso Inclusión, diversidad e

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
edad y clasificación profesional o igual valor			igualdad de oportunidades
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	50	GRI 3-3 GRI 405-2	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	50	GRI 3-3 GRI 2-19	Talento y compromiso Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Implantación de políticas de desconexión laboral	36	GRI 3-3	-
Número de empleados con discapacidad	51	GRI 405-1	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	9,10,11,36	GRI 3-3	-
Número de horas de absentismo	51	GRI 403-9 (2018)	Talento y compromiso
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores	9,10,51	GRI 3-3 GRI 401-3	Talento y compromiso
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	10,11	GRI 3-3 GRI 403-1 al 403-8 (2018)	Talento y compromiso

Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Páginas del informe donde se da respuesta	GRI	Prioridad ESG
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Aunque nuestras actividades no presenten un alto riesgo de provocar enfermedades específicas, no habiéndose producido ninguna durante este periodo, tenemos implantadas medidas de actuación para aquellos profesionales que viajan a países en vías de desarrollo. Así prevenimos los posibles riesgos antes, durante y después del viaje. 51,52	GRI 403-9 (2018) GRI 403-10 (2018)	Talento y compromiso
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	11	GRI 3-3	-
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	11	GRI 2-30	-
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	11,52	GRI 403-4 (2018)	Talento y compromiso
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	7,8,36	GRI 3-3 GRI 404-2	Talento y compromiso
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	52,53	GRI 404-1	Talento y compromiso
<b>Integración y accesibilidad universal</b>	13,14	GRI 3-3	Inclusión, diversidad e

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
<b>de las personas con discapacidad</b>			igualdad de oportunidades
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	12,13	GRI 3-3	Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	21,22,23,24,36	GRI 3-3	Ética e integridad Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	21,22,23,24,36	GRI 3-3	Ética e integridad Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Respeto a los derechos humanos</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5,26,36,37	GRI 3-3	Derechos humanos
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar	36,37	GRI 2-23 GRI 2-26	Derechos humanos Ética e integridad

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
posibles abusos cometidos			
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	24	GRI 3-3 GRI 406-1	Derechos humanos Inclusión, diversidad e igualdad de oportunidades
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	12,13,14,15,36,37,52	GRI 3-3 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	Derechos humanos
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,3132,33,34,35,36	GRI 3-3	Ética e integridad
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	22,23,36	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética e integridad

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	22,23	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3	Ética e integridad
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	54	GRI 2-28 GRI 415-1	Aportación a la comunidad e impacto social
<b>Información sobre la sociedad</b>			
<b>Enfoque de gestión:</b> descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	5,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,39	GRI 3-3	Aportación a la comunidad e impacto social
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	6,7,8,9,10,11,12,1314,15,37,38,54,55	GRI 3-3 GRI 203-2 GRI 204-1	Compras responsables Aportación a la comunidad e impacto social Talento y compromiso
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	39	GRI 3-3 GRI 413-1	Aportación a la comunidad e impacto social
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	41,42	GRI 2-29 GRI 413-1	-
Las acciones de asociación o patrocinio	54	GRI 3-3 GRI 2-28 GRI 201-1	Aportación a la comunidad e impacto social

<b>Información solicitada por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre</b>	<b>Páginas del informe donde se da respuesta</b>	<b>GRI</b>	<b>Prioridad ESG</b>
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	37,38,39	GRI 3-3	Compras responsables
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	37,38,39	GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 414-1	Compras responsables
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	38	GRI 2-6 GRI 308-2 GRI 414-2	Compras responsables
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Los servicios que ofrecemos no tienen impactos negativos significativos sobre la salud y seguridad de los clientes ya que el modelo de negocio es B2B y no se producen relaciones directas con los consumidores 24,25	GRI 3-3	Privacidad de los datos y ciberseguridad
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	5,6	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 418-1	-
<b>Información fiscal</b>			
Los beneficios obtenidos país por país	54	GRI 3-3	Aportación a la comunidad e impacto social
Los impuestos sobre beneficios pagados	54	GRI 3-3	-
Las subvenciones públicas recibidas	54	GRI 3-3 GRI 201-4	-

## **Anexo 6: Informe de verificación independiente del estado de información no financiera**



Accenture  
Outsourcing  
Services, S.A.

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera (EINF)

31 de agosto de 2024



KPMG Auditores, S.L.  
P.º de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera de Accenture Outsourcing Services, S.A. del ejercicio fiscal 2024**

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de agosto de 2024, de Accenture Outsourcing Services, S.A. (en adelante la Sociedad) que forma parte del informe de Gestión de 2024 de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla del Anexo 5 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" incluida en el EINF adjunto.

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo 5 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado EINF.

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

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

### **Nuestra independencia y gestión de la calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado



en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

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

### **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el "Anexo 2: Prioridades ESG", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio fiscal 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio fiscal 2024 y su adecuada complición a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Accenture Outsourcing Services, S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de agosto de 2024, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo 5 "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado EINF.

### Uso y distribución

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

KPMG Auditores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

30 de enero de 2025

