



Reporte de sostenibilidad 2018

[102-1, 102-3, 102-4, 102-53]

Razón social: PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores SpA

Nombre de fantasía: PwC Chile

R.U.T. 81.513.400-1

Sitio web: <https://www.pwc.com/cl/es.html>

Punto de contacto: pwc.chile@cl.pwc.com

Oficinas a lo largo del país



Viña del Mar

Av. Libertad 1348, Of. 703 piso 7
Torre Marina Arauco
Teléfono (56) 32 268 4401
Fax (56) 32 269 3086



Santiago

Av. Andrés Bello 2711, piso 1, 2, 3, 4 y 5
Torre de La Costanera, Las Condes
Teléfono (56) 2 2940 0000
Fax (56) 2 2940 0504
Casilla (P.O. Box) 3337



Concepción

Chacabuco 1085, pisos 8 y 9
Teléfono (56) 41 212 9300
Fax (56) 41 279 6727



Puerto Montt

Benavente 550 piso 8 Of. B
Edificio Torre Campanario
Teléfono (56) 65 227 7007
Fax (56) 65 227 7006

Ante dudas y/o sugerencias, en relación al contenido de este informe,
por favor diríjase a silvina.peluso@cl.pwc.com

Índice

Mensaje del Socio Principal	07
PwC Chile pertenece a la red global de Firmas PwC	08
PwC Chile: 104 años de servicio y excelencia	09
Grandes cifras	12

Gobierno Corporativo

..... Organigrama	16
-------------------------	----

Negocios responsables

..... Visión 2020	19
Responsabilidad corporativa en PwC	21
Ética y cumplimiento	23
Independencia	26
Aseguramiento de la calidad de los servicios	27
Seguridad de la información y confidencialidad	28
Desempeño económico	29
Relacionamiento con grupos de interés	30

Trabajando con clientes

..... Modelo comercial	36
Compartiendo conocimiento experto	38
Innovación	41

Gente PwC

..... Gente PwC	47
Desarrollo de capital humano	57
Clima laboral y beneficios de pertenecer a PwC	63

Índice

Relacionamiento con la comunidad y el entorno

..... Trabajo en Responsabilidad Social	71
Manejando impactos ambientales	74

Acerca de nuestro reporte

..... Perfil del reporte	79
Definición de los contenidos del reporte	79
Lista de temas materiales	80
Índice de contenidos GRI	82

1

PwC Chile

Mensaje del Socio Principal

[102-14, 102-15]



Renzo Corona
Socio Principal de PwC Chile

Me es grato presentar, en nombre de los socios de PwC Chile, nuestro primer reporte público de sostenibilidad correspondiente al año fiscal 2018, desarrollado de acuerdo a los estándares de elaboración de reportes GRI. Mediante este documento queremos compartir nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país y el desempeño económico, social y ambiental de la Firma, haciendo patente nuestro trabajo para crear valor a la sociedad y cumplir con el compromiso asumido con los diez principios de Pacto Global.

Cumplimos 104 años en Chile, desde la llegada a Valparaíso de los primeros auditores de la Firma. Desde entonces, hemos ido creciendo, aprendiendo y siendo parte los distintos momentos económicos, políticos y sociales del último siglo, con una presencia constante, a través de la excelencia en nuestras tres líneas de servicio: Consultoría y Asesoría Empresarial, Asesoría Legal y Tributaria y Auditoría.

Nuestro propósito de construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes, ha sido el sello que ha marcado nuestra trayectoria y el impulso que nos mueve a seguir avanzando para asesorar y auditar a algunas de las empresas más importantes del país, mientras contribuimos a generar conocimiento experto, incentivando el desarrollo de una economía ética, eficiente y responsable.

Contamos con un equipo de profesionales comprometidos y dedicados, que dan vida a nuestros valores corporativos y a nuestra estrategia de corto, mediano y largo plazo. Nos enorgullece ser una empresa joven y diversa, que impulsa el talento femenino, la meritocracia y el crecimiento profesional y personal.

En este sentido, trabajamos para darles a nuestros colaboradores la oportunidad de desarrollarse de manera integral, potenciando y fortaleciendo tanto sus habilidades técnicas, como de liderazgo y relacionamiento, convirtiéndolos en agentes de cambio social. Todo lo anterior, de la mano de un fuerte compromiso que nos impulsa a ser un aporte a la

comunidad, a través del apoyo a distintas actividades de responsabilidad social y el incentivo de la responsabilidad ambiental.

Desde la mirada financiera, 2018 fue un buen año para nuestro negocio, en el que generamos una mayor actividad en el área de consultoría, la cual se ha visto enfrentada a un proceso de transformación en el que estamos trabajando para generar nuevos servicios y proyectos innovadores, de cara a ser líderes y acompañar a nuestros clientes en los nuevos desafíos a los que nos enfrentamos como sociedad.

Asimismo, hemos sido capaces de mantener nuestra posición de liderazgo en auditoría, aumentando la cantidad de clientes, gracias a nuestros altos y sostenidos niveles de calidad. En Asesoría Legal y Tributaria, seguimos ocupando una posición de liderazgo en el país, validado por distintos reconocimientos.

El futuro nos plantea desafíos en materia de digitalización, innovación, agilidad y fuerza para derribar barreras, que solo podremos cumplir al reinventarnos y ser capaces de escuchar a nuestros clientes, sin descuidar nunca los altos niveles de calidad de nuestro trabajo, la forma en que nos relacionamos, nuestro foco en el cliente, la pasión que ponemos en lo hacemos y el mérito de las personas por sobre cualquier otra consideración.

Me despido de ustedes, no sin antes agradecer a todos nuestros colaboradores, quienes dan vida a la Firma, e invitándolos a leer este reporte que esperamos sea de su interés.

Quedamos a su disposición para responder cualquier duda o consulta.

Cordialmente

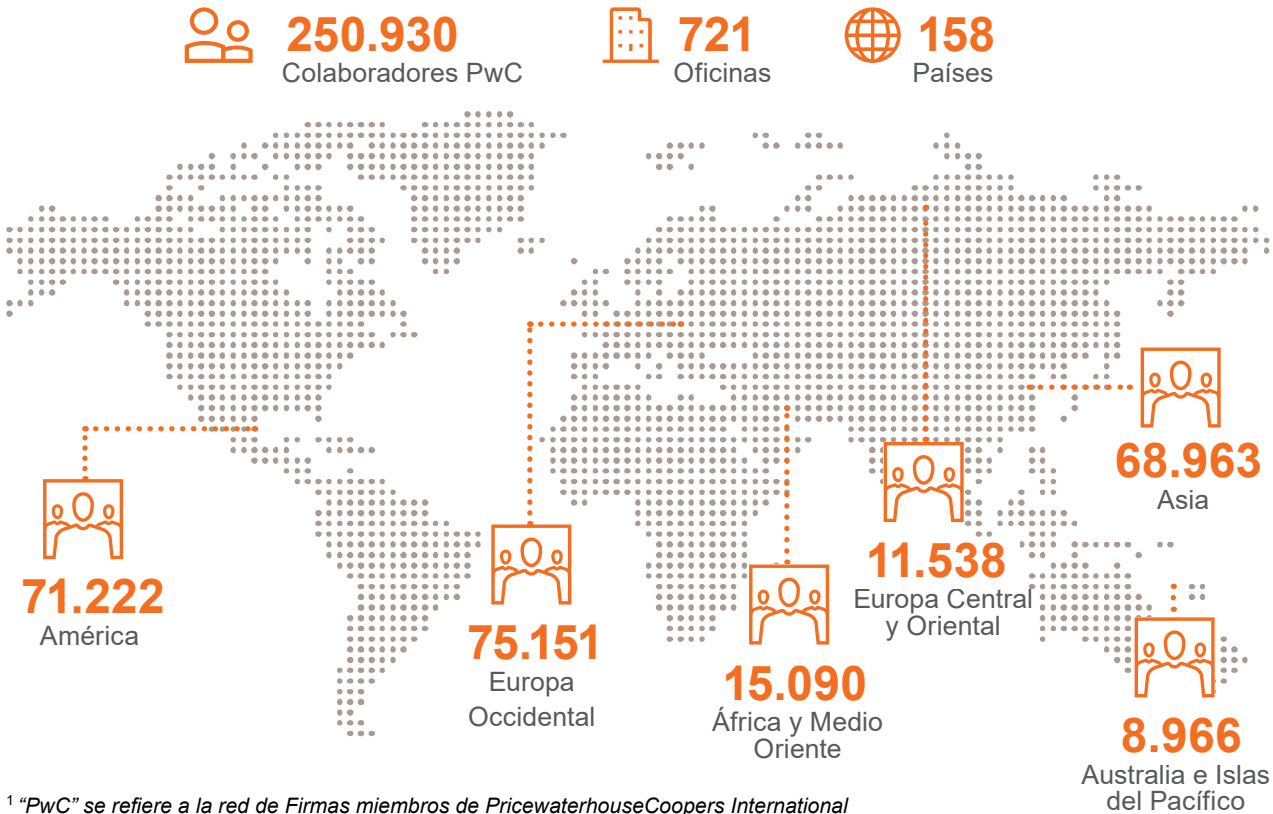
Renzo Corona
Socio Principal

PwC Chile pertenece a la red global de Firmas PwC¹

[102-2, 102-6, 102-7]

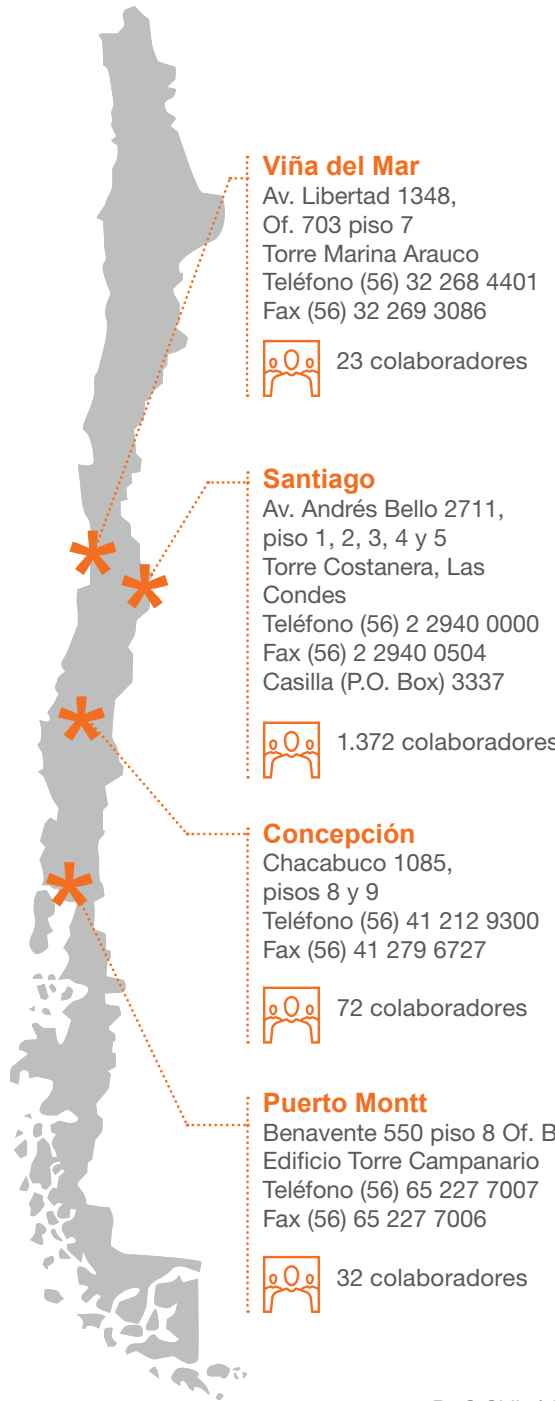
PwC es una de las redes de servicios profesionales líderes en el mundo. La red global comprende un número de Firmas separadas e independientes que operan a través de 721 oficinas en 158 países del mundo, integrando el talento de más de 250.000 profesionales de múltiples disciplinas, que trabajan en equipo, conectando ideas, experiencias y soluciones para desarrollar nuevas perspectivas y generar valor a sus clientes y grupos de interés, a través de tres líneas de servicios (LoS): Auditoría, Asesoría Legal y Tributaria, y Consultoría y Asesoría Empresarial.

Como parte de la red global, las Firmas son miembros de *PricewaterhouseCoopers International Limited* (PwC Global), compañía ubicada en el Reino Unido, que actúa como una organización coordinadora para las Firmas PwC, desarrollando las políticas, estándares e iniciativas que permiten crear un enfoque común en la estrategia, gestión, marca, riesgo y calidad de los servicios de las Firmas PwC alrededor del mundo.



¹ "PwC" se refiere a la red de Firmas miembros de *PricewaterhouseCoopers International Limited*, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.

PwC Chile: 104 años de servicio y excelencia



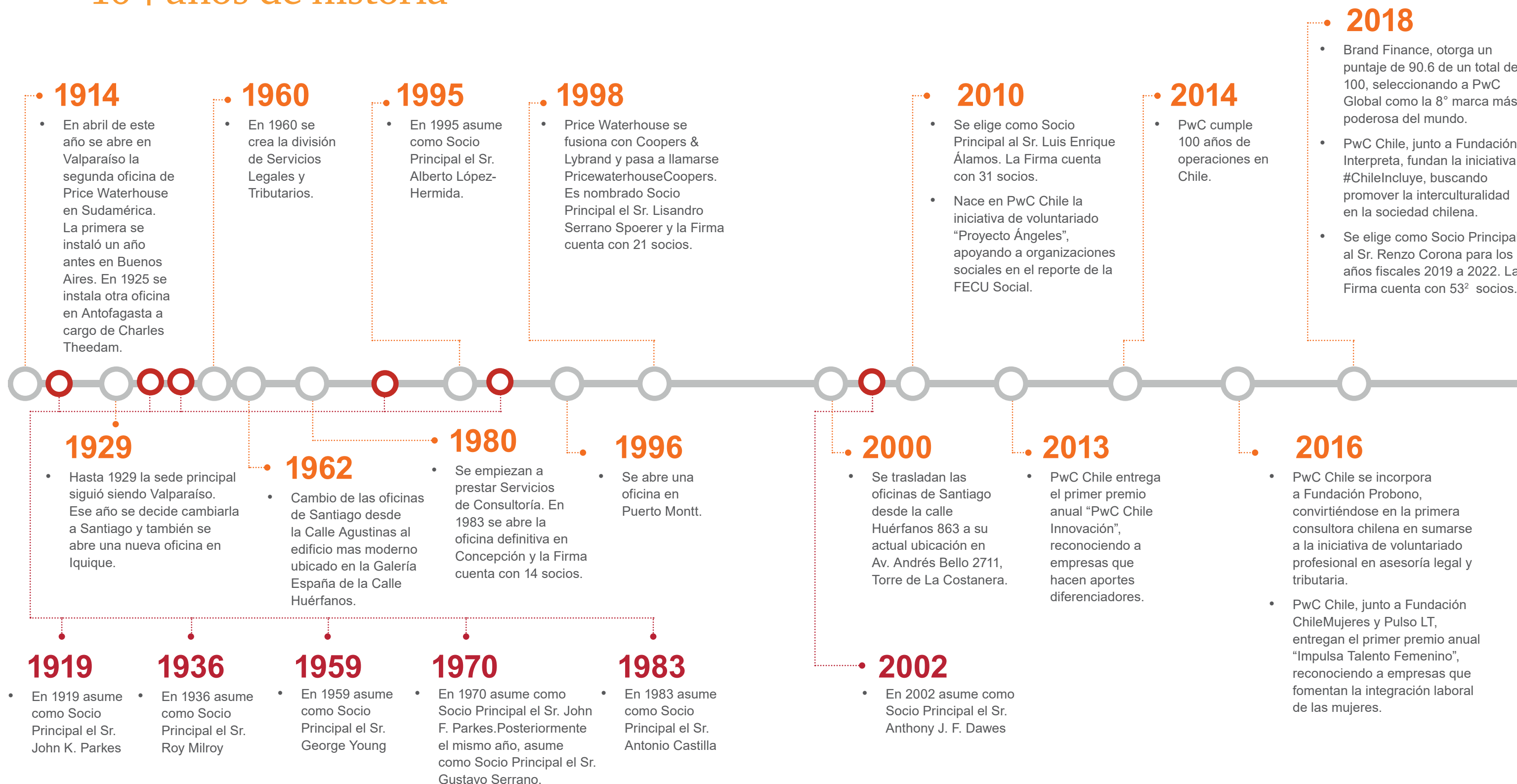
La trayectoria de PwC en Chile se remonta a 1914, cuando los auditores de la Firma PriceWaterhouse, originaria del Reino Unido, llegaron al puerto de Valparaíso siguiendo a sus clientes británicos que participaban en las operaciones del salitre.

Desde aquel entonces la presencia de PwC en Chile ha sido permanente, sobrellevando las vicisitudes de los diferentes ciclos políticos y económicos, brindando confianza y estabilidad a clientes y colaboradores.

Desde un inicio, el enfoque de negocios multidisciplinario le ha permitido a la Firma sobresalir en el mercado, desarrollando metodologías y soluciones frescas e innovadoras para atender las necesidades de clientes en diversas industrias, del sector público y privado, asistiendo, además, a muchos clientes extranjeros a establecerse y hacer negocios en Chile, apoyando el desarrollo económico del país.

A través de su asesoría profesional, PwC apoya a distintos clientes en la resolución de problemas importantes, mejorando su capacidad para administrar el riesgo, crear valor y optimizar su rendimiento.

104 años de historia



² Número de socios en PwC Chile al inicio del año fiscal 2019, incluyendo al Socio Principal.

Grandes cifras

Con más de 250.000 colaboradores, la red global de servicios profesionales PwC cuenta con 721 oficinas en 158 países.

En Chile, PwC está presente a lo largo del territorio nacional con cuatro oficinas, donde sus más de 1.400 colaboradores asesoran alrededor de 2.200 clientes en el mercado local, entregando soluciones integrales y contribuyendo a construir confianza a través de tres líneas de servicios: Auditoría, Asesoría Legal y Tributaria, y Consultoría y Asesoría Empresarial.



Gobierno Corporativo

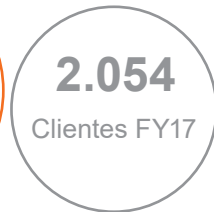


PwC Chile cuenta con **53** socios (al inicio del FY 19)

79% de los socios actuales iniciaron sus carreras en PwC (En Chile o en el extranjero)



Clientes:



33% de las empresas del IGPA
30% de las empresas del IPSA
auditadas por PwC Chile el FY 18



Relacionamiento con la comunidad y el entorno:

146

Voluntarios en programas de RSE FY18

232

Organizaciones apoyadas a través de programas de RSE FY18



Colaboradores:



49%
Hombres



51%
Mujeres

307

Nuevos colaboradores FY18

13,9%

Colaboradores extranjeros de 20 países FY18

21,9%

Rotación FY18

81,3%

de la dotación pertenece a la Generación Millennial

71%

De orgullo de pertenecer a la Firma
Resultado encuesta de clima laboral FY18

67%

De los colaboradores se siente comprometido
Resultado encuesta de clima laboral FY18

79.147

Horas de capacitación* FY18

Remuneración de mujeres = Remuneración de hombres por hora trabajada

** El total de horas de capacitación se conforma por 49.348 horas de capacitación presencial y un estimado de 29.789 horas de capacitación e-learning".*



Manejando impactos ambientales:

6.822m³*

Consumo de agua FY18

2.022,4

TCO₂eq Huella de Carbono FY18

750.729Mwh*

Consumo eléctrico FY18

** Consumos de electricidad y agua estimados.*

2

Gobierno Corporativo

[102-5, 102-18, 102-19, 102-20]



PwC es una red global de Firmas de servicios profesionales separadas e independientes, que se conectan entre sí a través de políticas globales. La red global proporciona a las Firmas integrantes la flexibilidad para operar como un negocio local, pero manteniendo una plataforma internacional donde compartir conocimientos, habilidades y otros recursos, con el objetivo de entregar servicios de la más alta calidad a sus clientes alrededor del mundo.

PwC Chile es una sociedad por acciones, cuyo patrimonio es gestionado por 53 socios, incluyendo al socio principal, que son elegidos mediante votación de los socios actuales. Cada uno de los socios cuenta con autonomía profesional y realiza sus tareas en cumplimiento de una serie de normas y procedimientos relativos a la independencia profesional, administración de riesgos, pronunciamientos técnicos, especialización por industrias y metodologías de trabajo, que procuran el cumplimiento de los más altos estándares éticos y de calidad en la entrega de los servicios.

El desempeño de cada socio es evaluado por el socio a cargo de la línea de servicio y el Socio Principal, quienes a través de indicadores predefinidos en el *Balanced Scorecard*, determinan su rol y funciones principales.

La Junta General es el máximo órgano de gobierno de PwC Chile. Entre sus facultades, reguladas por la ley local y los estatutos, se encuentra la posibilidad de acordar modificaciones a los estatutos de la Firma y admitir a nuevos socios.

La Junta delega las facultades ejecutivas en el Socio Principal, quien tiene la responsabilidad de

conducir la gestión de la Firma. Cada cuatro años, la junta de socios, vota para elegir a un nuevo socio principal, el que puede ser reelegido en su cargo una vez.

El Socio Principal elige y encabeza el *Country Leadership Team*³ (en adelante CLT), comité ejecutivo responsable de la administración general de la Firma, y encargado de garantizar la implementación y mantenimiento de las políticas y procedimientos globales, adaptándolas a las características del mercado en Chile. El CLT, que sesiona mensualmente, toma decisiones y asigna las funciones administrativas sobre la gestión económica, social y ambiental al interior de la Firma.

Con el objetivo de minimizar los riesgos y aprovechar las oportunidades, el CLT se compone de socios con distintas especialidades, entre los que se encuentran los socios líderes de cada línea de servicio (Auditoría, Asesoría legal y tributaria, y Consultoría y Asesoría Empresarial), además de los socios a cargo de Riesgos, Operaciones, Capital Humano, Marketing & Comunicaciones y GTS.

Por otra parte, la Firma cuenta con el Comité de Gestión de Riesgos, conformado por un socio de cada línea de servicios, cuya finalidad es prevenir, gestionar y mitigar los riesgos propios del negocio, a través de las políticas y protocolos.

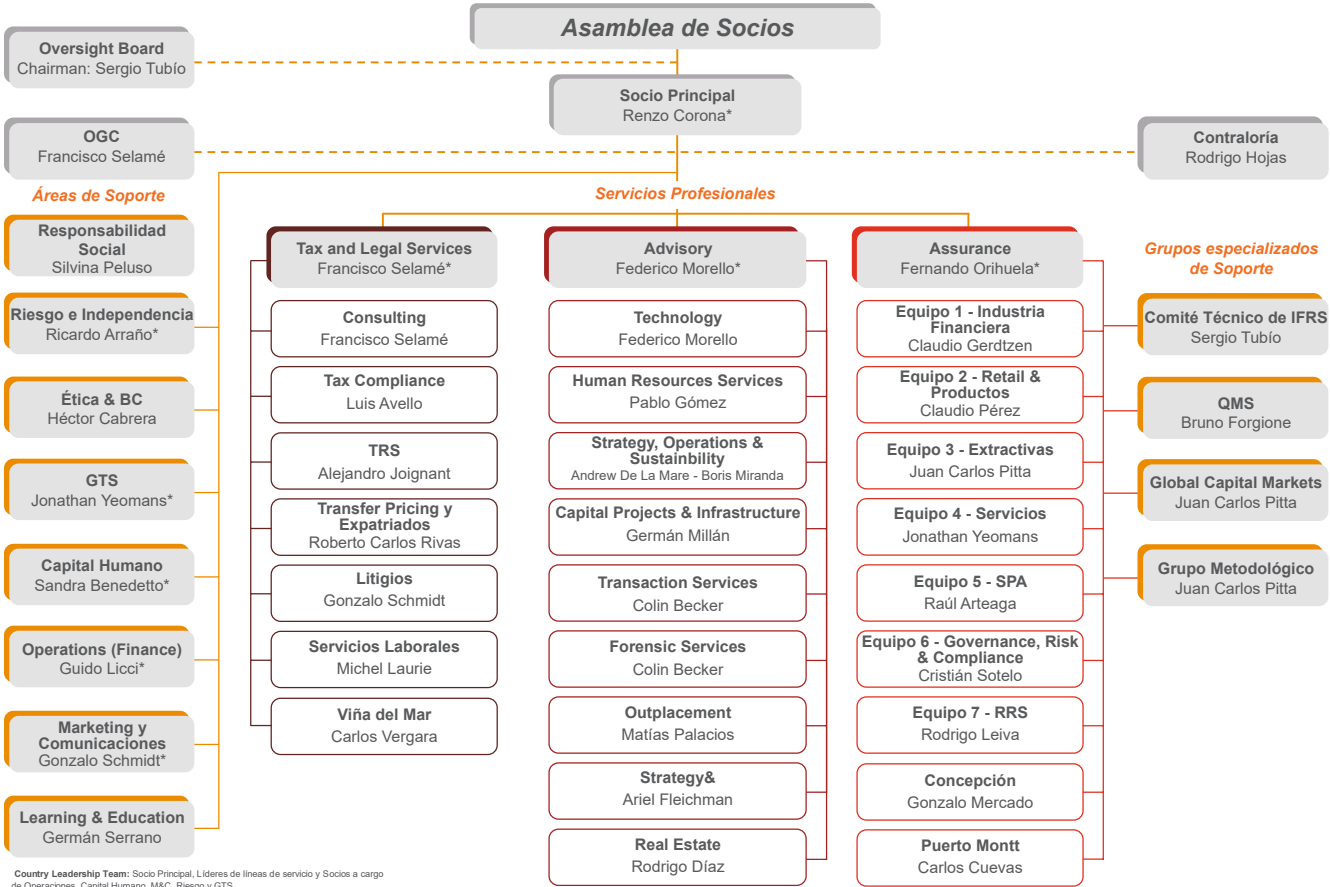
Adicionalmente, se encuentra el Oversight Board compuesto por tres socios elegidos mediante una votación, por un período de tres años, el cual consiste en un cuerpo independiente no ejecutivo, que tiene la reponsabilidad de supervisar la gestión de la Firma.

³ Para mayor información sobre el CLT, consultar la pág. 6 del Reporte de transparencia 2018. Link: <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Transparency-Report-FY-2018.html>

Organigrama PwC Chile

Durante el año fiscal 2018, el Socio Principal de la Firma era Luis Enrique Alámos, quien desempeñó el cargo desde el año 2010 y condujo destacadamente a la Firma por dos períodos consecutivos. Desde el 1° de julio de 2018 (inicio del año fiscal 2019) asumió su cargo Renzo Corona Spedalieri, quien se desempeñará como Socio Principal de la Firma por los próximos cuatro años.

Al término del año fiscal 2018, seis socios se retiraron de la Firma. Posteriormente, con el nuevo año fiscal 2019 se sumaron tres nuevos socios a la Firma; Uranía Oñate, Hugo Tapia, y Mauricio Valenzuela, quienes aportarán al desarrollo de la Firma desde un nuevo rol de liderazgo, con lo cual PwC Chile suma 53 socios, incluyendo al Socio Principal: 48 socios en las oficinas de Santiago, tres en Concepción y dos en Puerto Montt⁵.



Country Leadership Team: Socio Principal, Líderes de líneas de servicio y Socios a cargo de Operaciones, Capital Humano, M&C, Riesgo y GTS.

⁵ El socio principal y CLT señalados en el organigrama, así como también la lista de socios descrita, se encuentran vigentes desde el 1° de julio de 2018, día correspondiente al inicio del año fiscal 2019.

Listado de socios

 Renzo Corona Socio principal	 Luis Arancibia Auditoría	 Luis Avello Asesoría legal y tributaria Compliance
 Fernando Orihuela Auditoría	 Juan Aguayo Auditoría	 Luis Enrique Alamos Asesoría legal y tributaria Consulting
 Agustín Silva Auditoría	 Juan Carlos Pitta Auditoría	 Miguel Rencoret Asesoría legal y tributaria Compliance
 Álvaro Nieto Auditoría	 María Soledad Quiroga Auditoría	 Marco Antonio Muñoz Asesoría legal y tributaria Tax Consulting PM
 Bruno Forgione Auditoría	 Raúl Arteaga Auditoría	
 Carmen Gloria del Valle Auditoría	 Rodrigo Leiva Auditoría	
 Carlos Páez-Bravo Auditoría	 Ricardo Arraño Auditoría	 Marcelo Laport Asesoría legal y tributaria Consulting
 Carlos Cuevas Auditoría	 Sergio Tubío Auditoría	 Mauricio Valenzuela Asesoría legal y tributaria Consulting
 Claudia Klapp Auditoría	 Silvina Peluso Auditoría	 Roberto Carlos Rivas Asesoría legal y tributaria Precio de Transferencia
 Claudio Gerdtsen Auditoría	 Francisco Selamé Asesoría legal y tributaria Consulting	 Rodrigo Winter Asesoría legal y tributaria Consulting
 Claudio Pérez Auditoría	 Alejandro Joignant Asesoría legal y tributaria TRS	 Sandra Benedetto Asesoría legal y tributaria Consulting
 Cristián Sotelo Auditoría	 Carlos Vergara Asesoría legal y tributaria Consulting	 Uranía Oñate Asesoría legal y tributaria TRS
 Elizabeth Vivanco Auditoría	 Didier Lara Asesoría legal y tributaria Consulting	
 Germán Serrano Auditoría	 Germán Campos Asesoría legal y tributaria Consulting	 Federico Morello Consultoría y asesoría empresarial Technology
 Gonzalo Mercado Auditoría	 Gonzalo Schmidt Asesoría legal y tributaria Litigios	 Andrew De La Mare Consultoría y asesoría empresarial Strategy & Operations
 Guido Licci Auditoría	 Hugo Tapia Asesoría legal y tributaria Consulting	 Boris Miranda Consultoría y asesoría empresarial Strategy & Operations
 Gonzalo Riederer Auditoría	 Loreto Pelegrí Asesoría legal y tributaria Consulting	 Colin Becker Consultoría y asesoría empresarial Transaction Services
 Héctor Cabrera Auditoría		 Germán Millán Consultoría y asesoría empresarial CPI
 James Thomson Auditoría		
 Javier Gatica Auditoría		
 Jonathan Yeomans Auditoría		

3

Negocios responsables

Más allá de hacer lo correcto, ser un negocio responsable implica administrar las operaciones con ética e integridad, a lo largo de toda la cadena de valor, contribuyendo a la sociedad a través del trabajo diario.



Visión 2020

[102-16]

Propósito: Construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes.

Misión: Existimos para apoyar a nuestros clientes en su búsqueda de diferenciación competitiva y éxito empresarial.

PwC a nivel global busca alcanzar un crecimiento permanente y rentable, aumentando su liderazgo a través de la diferenciación otorgada gracias a la calidad del trabajo y al valor agregado a los clientes. Todo lo anterior, en un contexto caracterizado por grandes avances tecnológicos, transformaciones del poder económico, cambios demográficos y sociales, potenciados por una acelerada urbanización e importantes cambios climáticos.

La visión 2020 corresponde a la estrategia global que proporciona un esquema de lo que se hará como Firma y de las decisiones que se tomarán para cumplir las demandas de un contexto

cambiante, con el ambicioso objetivo de continuar ejerciendo nuestra posición de liderazgo como la mejor Firma de servicios profesionales.

Bajo este escenario, el éxito de la estrategia corporativa depende de trabajar solo con clientes seleccionados de acuerdo a estrictos criterios de riesgo e independencia, contando con profesionales reconocidos en el mercado por su eficiencia y espíritu de servicio, capaces de proporcionar servicios de alta calidad, además de una robusta y eficaz red internacional, caracterizada por su capacidad de innovación, y sustentada en una administración eficiente.

Pilares de la visión 2020



Liderar la construcción y sostenibilidad de las instituciones basado en la confianza

Asumir un papel de liderazgo en la mantención y mejora de la confianza de nuestros grupos de interés, como clientes, reguladores e instituciones.



Estar profundamente integrado y operar en las economías políticas dominantes y emergentes de todo el mundo

Ser una Firma localmente relevante y globalmente efectiva, a través del conocimiento local y una ejecución global



Servir al cliente desde la estrategia hasta la ejecución

Aportar soluciones de calidad a los clientes, aprovechando la amplitud y profundidad de la experiencia de la Firma y su diversidad de profesionales.



Contar con tecnología innovadora

Usar tecnología en la transformación y optimización de los negocio, jugando un rol de relevancia a través de la innovación y la disrupción tecnológica.

PwC Experience

La experiencia PwC se traduce en una particular forma de hacer las cosas y relacionarse tanto con los clientes como con los equipos internos, siempre basada en los valores de la Firma, los que guían la conducta diaria, asegurando la consistencia entre la cultura y el propósito.

La experiencia de PwC con los clientes

Nos enfocamos en generar valor al cliente

Impacto

Nos ponemos en el lugar del cliente

Compromiso y responsabilidad

Compartimos y colaboramos con el cliente

Diálogo robusto

Invertimos en el relacionamiento con el cliente

Responsabilidad basada en la confianza

La experiencia de PwC con los equipos y profesionales

Nos enfocamos en el valor de nuestra gente

Nos ponemos en el lugar del otro

Compartimos y colaboramos

Invertimos en los equipos y en las relaciones

Valores de PwC

Actuamos con integridad



- Hablamos con firmeza sobre qué es correcto, especialmente cuando esto se siente difícil
- Esperamos y entregamos los resultados de la más alta calidad
- Tomamos decisiones y actuamos como si nuestra reputación personal estuviera en juego

Hacemos la diferencia



- Nos mantenemos informados y hacemos preguntas sobre el futuro del mundo en que vivimos
- Creamos impacto en nuestros colegas, clientes y sociedad a través de nuestras acciones
- Respondemos con agilidad al constante entorno cambiante en el cual operamos

Nos interesamos



- Hacemos el esfuerzo para entender a cada individuo y lo que es importante para ellos
- Reconocemos el valor de la contribución de cada persona
- Apoyamos a otros a crecer y trabajamos en la forma en que ellos puedan sacar lo mejor de sí mismos

Trabajamos juntos



- Colaboramos y compartimos relaciones, ideas y conocimientos más allá de los límites
- Buscamos e integramos una amplia gama de perspectivas, ideas y personas
- Damos y pedimos retroalimentación para poder mejorar y apoyar a otros

Reimaginamos lo posible



- Nos atrevemos a desafiar el status quo y probamos cosas nuevas
- Innovamos, probamos y aprendemos del fracaso
- Tenemos una mente abierta a las posibilidades en cada idea

Responsabilidad corporativa en PwC

Para su desarrollo sostenible, el mercado financiero y el mundo empresarial deben desarrollarse en un ambiente ético, cimentado en sólidos principios de integridad y confianza en las instituciones públicas y privadas.

Como red global de Firmas de servicios profesionales, PwC desempeña un papel clave en cada país donde opera, al contribuir positivamente al fortalecimiento de las relaciones entre las empresas, el gobierno y la sociedad. En este contexto, la Firma otorga confianza y aporta desde

sus distintos servicios a solucionar una gran variedad de situaciones que afectan en diferentes niveles a las organizaciones y a las comunidades donde opera.

Para aportar al desarrollo sostenible, PwC a nivel global ha organizado sus acciones en cuatro focos. Estos son desarrollados en los distintos países a sus propios ritmos, mediante actividades específicas, acotadas a las realidades locales de cada Firma y a las expectativas de sus grupos de interés.



Negocios responsables

Administrar nuestras operaciones con ética e integridad y reconocer nuestras responsabilidades en la cadena de valor.



Relación con la comunidad

Aprovechar las habilidades y experiencia de los profesionales de PwC, con el objetivo de ayudar a crear economías emprendedoras sostenibles en los lugares donde operamos. Establecer inversiones en educación y desarrollar capacidades en pequeñas empresas, empresas sociales y el sector de las ONG.



Diversidad e inclusión

Respetar y valorar las diferencias. Cuando las personas de diferentes orígenes y con diferentes puntos de vista trabajan juntos, son capaces de crear mayor valor.



Administración medioambiental

Avanzar en el respeto del medioambiente y reducir el impacto de las oficinas PwC en el mundo, midiendo la huella de carbono e incentivando distintas iniciativas por el cambio.

Los cuatro focos son gestionados por la Junta Global de Responsabilidad Corporativa (GCRB por su sigla en inglés), que es presidida por el líder global de servicios tributarios y legales, y compuesta por líderes de toda la red de Firmas, más un asesor externo independiente. Esta junta proporciona guías prácticas a las Firmas de los distintos países, con el objetivo de apoyarlas en el desarrollo de sus propias actividades y programas.

En PwC Chile, los temas relativos a negocios responsables son gestionados por el socio a cargo de Ética y Conducta de Negocios, quien los trata directamente en el CLT.

Durante 2017, la Firma designó en Chile a una socia a cargo del área de responsabilidad social, con la función de coordinar actividades de apoyo al entorno y trabajar los focos de relación con la comunidad y administración medioambiental.

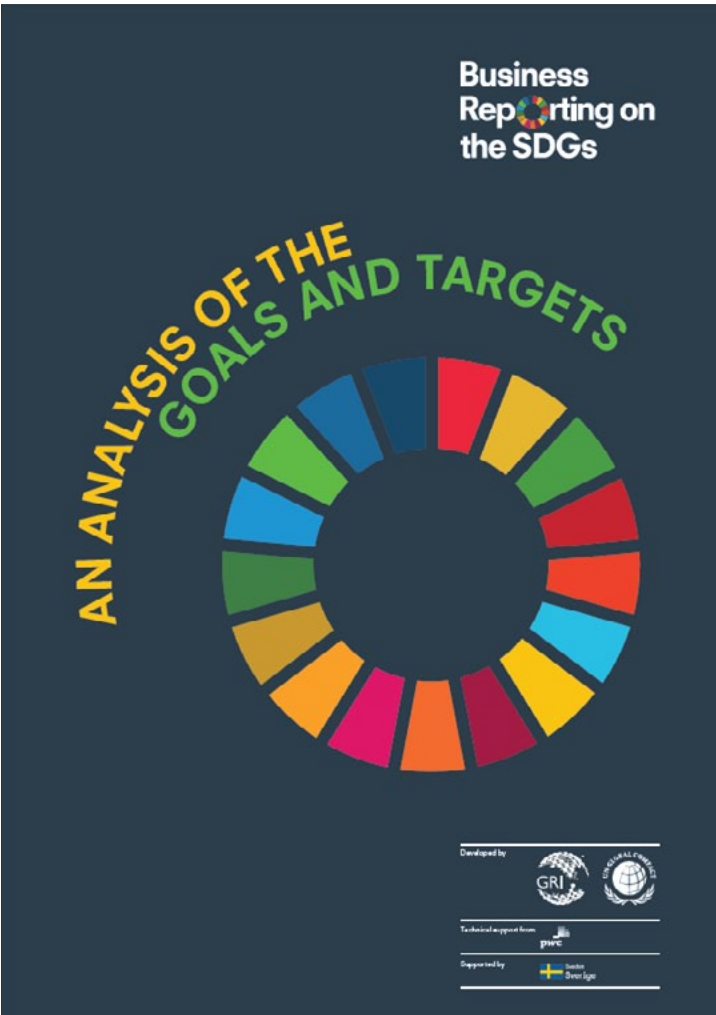
Asimismo, se designó a una socia para presidir el Comité de Diversidad, que está compuesto por representantes de Capital Humano, Administración de Riesgos, Marketing y Comunicaciones y representantes de las distintas líneas de servicios, quienes promueven los lineamientos del foco Diversidad e Inclusión.

ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, resultan fundamentales para incentivar la colaboración de las organizaciones en el cumplimiento de metas necesarias para lograr poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

PwC a nivel global, comprometido con contribuir al cumplimiento de los ODS a través de la propia gestión y a acompañar a sus clientes en el logro de sus objetivos y metas, desarrolló la herramienta “PwC ODS Tool”, instrumento de uso público que permite a las organizaciones determinar qué ODS son atingentes a su negocio, según el tipo de industria y país al que pertenecen, entre otras variables.

Adicionalmente, y con el objetivo de incentivar el cumplimiento de ODS en sus clientes, PwC global publicó el documento “Business Reporting on the SDGs”, como una guía de utilidad práctica para definir las prioridades y lograr medir la contribución en los ODS⁶.



⁶ Para descargar el documento Business Reporting on the SDGs, visitar el link: <https://www.pwc.com/gx/en/sustainability/publications/assets/sdgs-business-reporting-analysis.pdf>

Ética y cumplimiento

[102-17]

Lo que distingue a los profesionales de PwC, y constituye el eje central de todo su trabajo, es la integridad profesional que conduce todas las actividades de la Firma en la búsqueda de agregar valor al mercado y contribuir a dar transparencia y generar confianza.

A nivel global existe una serie de políticas formales y documentadas que norman la conducta de los colaboradores de la Firma, las cuales cuentan con los más altos estándares en la materia, entre los que se encuentran los principios fundamentales del Código de Ética para Contadores Profesionales de la Junta de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA). En Chile, PwC adhiere a ellos y, además, está sujeta al marco regulatorio que establece la ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal Corporativa.

La responsabilidad de promover una cultura de integridad y de velar por el cumplimiento de las normas y estándares, recae en el socio líder de Ética y Conducta de Negocios, quien está encargado a nivel local de la implementación del Código de Conducta, la Política Anti-corrupción y la Política Anti-monopolio y Anti-competencia, así como de inducir a los nuevos colaboradores

a la cultura de la organización, garantizando el correcto funcionamiento del sistema de denuncias. Anualmente, este socio debe responder una autoevaluación relativa al cumplimiento en estos tres ámbitos. Dicha autoevaluación es requerida desde PwC Global a todas las Firmas de la red.

El trabajo en PwC Chile se rige por estrictas normas profesionales, leyes, reglamentaciones y políticas internas que se complementan con el Código de Conducta, el cual ofrece un marco que direcciona los comportamientos, refuerza los valores y regula los conflictos de interés.

Mensualmente, se realizan capacitaciones a los nuevos integrantes de la Firma sobre los principios éticos y conducta empresarial. Además, se llevan a cabo cursos *e-learning* obligatorios y charlas presenciales para todos los colaboradores sobre ética, conducta empresarial y anticorrupción, y cuando se realizan actualizaciones relevantes a los códigos de la Firma, también se realizan capacitaciones con el sistema *e-learning* para asegurar su debido conocimiento y observancia. En el año fiscal 2018, se realizaron 2.191 horas de capacitaciones en estas materias.

Estándares de ética y cumplimiento PwC Global

- Ética y conducta de negocios
- Independencia
- Anti-lavado de dinero
- Anti-monopolio y anti-competencia
- Anti-corrupción
- Protección de la información
- Impuestos de la Firma y los socios
- Leyes de sanciones
- Auditoría interna
- Uso de información privilegiada



Líneas de servicio	Charlas de ética	Combatting corruption and money laundering international	Competing the right way across the PwC Network	Living the code
Auditoría	305	454	230	264
Consultoría y asesoría empresarial	68	72	36	36
Asesoría legal y tributaria	147	244	130	128
Soporte	24	26	13	14
Total	544	796	409	442

Código de conducta

El Código de conducta de PwC Chile establece el compromiso de la Firma con una conducta de negocios ética y con el cumplimiento de la ley, proporcionando las expectativas comunes, normas y creencias a las que deben adherir todos los profesionales que trabajan en la organización.

- La forma en que se hacen negocios
- Cómo se relacionan los profesionales de la Firma
- Cómo se relaciona la Firma con las comunidades donde opera
- Cómo se utiliza la información

Este código, que muestra las conductas y valores que se deben poner en práctica, aborda el comportamiento ético en 4 dimensiones:

Política anti-corrupción

PwC cuenta con una Política Anti-corrupción, en la que se declara el rechazo de la Firma a las acciones de solicitar, ofrecer, pagar o aceptar sobornos, o verse envuelto en prácticas de corrupción, incluyendo aspectos relacionados con la entrega o solicitud de privilegios, favores, regalos y similares. La política es aplicable a todos los socios y colaboradores, y entrega definiciones y ejemplos de situaciones potencialmente riesgosas en términos éticos.

PwC Chile cuenta con un programa de capacitaciones enfocadas en la prevención y detección de actividades de lavado de dinero, uso de información privilegiada, protección de la información, independencia, entre otros temas. Estas capacitaciones forman parte del plan de instrucción obligatorio de todos los colaboradores de la Firma.

Política anti-monopolio y anti-competencia

Trabajar en conjunto con los competidores para distorsionar el mercado de los servicios ofrecidos es contrario a la ética y, en Chile, ilegal. La política anti-monopolio y anti-competencia establece que las Firmas PwC alrededor del mundo deben competir de manera adecuada con otras empresas de servicios, dejando a los clientes en libertad de elegir a sus proveedores por sus respectivos méritos, y establece la prohibición de acordar con los competidores precios, la distribución de clientes, mercados o servicios.

La política establece el procedimiento a seguir ante una situación que implique potencialmente una práctica monopólica o que impida de cualquier forma la libre competencia en el mercado, y entrega ejemplos de prácticas que pueden ser consideradas anti-competitivas.

Canal de denuncias éticas

Con el fin de realizar denuncias relativas al incumplimiento del Código de Conducta y de las políticas internas, estos documentos se complementan con un canal interno de denuncias éticas, que tiene por objetivo recoger y centralizar denuncias sobre prácticas o conductas de negocio no éticas, ilícitos o infracciones a la ley.

Los colaboradores pueden realizar denuncias éticas dirigiéndose directamente al socio a cargo de conducta ética, o bien, pueden realizarlas anónimamente a través de tres medios:

- Telefónicamente, donde una grabadora recibe la denuncia.
- A través de la plataforma interna de PwC Chile.
- A través del sitio web de PwC Global.

En el año 2017 se realizaron tres denuncias, una de las cuales fue desestimada por no representar un incumplimiento ético. En 2018 se registraron cuatro denuncias, principalmente por comentarios relacionados con discriminación. Todas las denuncias fueron o están siendo investigadas.

Independencia

El negocio de PwC se basa fundamentalmente en la confianza, generada por la credibilidad y la imparcialidad. La independencia se entiende como la responsabilidad profesional con que PwC se compromete a conducir los asuntos comerciales y personales de manera tal de evitar que estos afecten, o parezcan afectar, la objetividad del trabajo profesional de la Firma.

En este sentido, un elemento fundamental, y que se encuentra en el centro de la cultura organizacional, es la objetividad e independencia profesional con que se desarrollan los servicios. Cumplir con estos principios es un pilar fundamental del valor de la marca PwC.

PwC ha desarrollado una Política Global de Independencia (GIP por su sigla en inglés) con base en los requerimientos del Consejo de Normas

Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por su sigla en inglés) y la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos (SEC por su sigla en inglés). La GIP proporciona la base fundamental de todas las políticas globales de la red de Firmas PwC en materia de independencia.

La política de independencia establece las regulaciones con que debe cumplir cada colaborador a la hora de prestar un servicio, velando para que no exista conflicto en la relación con el cliente o con otras Firmas PwC.

En Chile el equipo de independencia, a cargo del socio de riesgo e independencia, es el encargado de velar por el cumplimiento de las políticas de independencia y de asegurar la capacitación y supervisión permanentes de colaboradores y proyectos.

Aseguramiento de la calidad de los servicios

[102-15]

El prestigio de PwC se construye a partir del compromiso con la calidad de sus servicios, tanto de Auditoría, como en la Consultoría legal y de negocios⁷. Entregar calidad y confianza, a través de la objetividad e integridad de los servicios prestados, resulta fundamental para preservar la calidad distintiva de la Firma, al ser un elemento central en las expectativas de los clientes, reguladores y otros grupos de interés.

En este contexto, la administración de riesgos resulta fundamental para la adecuada prestación de servicios. Entre los principales riesgos identificados se destacan posibles cambios regulatorios, la evaluación y aceptación de los clientes, la mercantilización de servicios profesionales, la pérdida de independencia, las violaciones de datos personales, la seguridad de la información, y la confidencialidad del cliente, entre otros.

Dichos riesgos se abordan a través del *Network Risk Management Policies*, un conjunto de políticas, procedimientos y estándares internos que las Firmas PwC adoptan, y que complementan la regulación local de ser necesario. Este marco es constantemente evaluado y mejorado, por distintas

instancias de control de calidad a nivel local, regional y global, en línea con la evolución de los servicios profesionales prestados y la creciente sofisticación de los mercados.

Previo a la ejecución de un trabajo, se realizan procedimientos de evaluación de riesgos, tanto de los potenciales clientes como de los servicios ofrecidos, a través del sistema de gestión de riesgo implementado en la Firma global para este fin. El cumplimiento de estos procedimientos y el comportamiento ético de los colaboradores, ha permitido reducir los riesgos, posicionar a la Firma y preservar la confianza de los clientes.

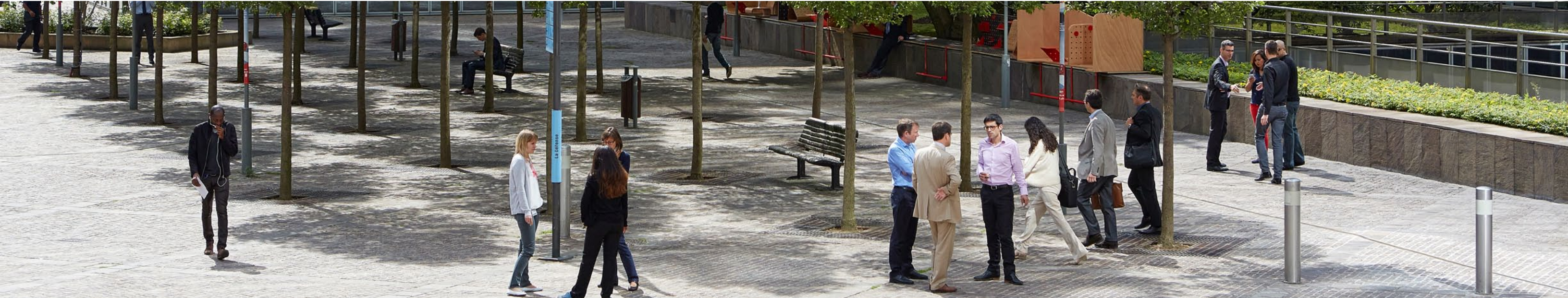
El *Quality Management System* (QMS), es el sistema utilizado por cada Firma de la red global PwC para establecer y ejecutar, de manera estándar, los procesos comerciales necesarios para promover y facilitar la prestación de servicios de calidad, asegurando el cumplimiento de las normas y requisitos de la red global de Firmas.

El socio de *Risk & Quality* tiene la función de evaluar crítica y objetivamente el cumplimiento de las metodologías y normas profesionales.

Sabía usted que en PwC Chile

1. Todo cliente está sujeto a una evaluación y aceptación formal de renovación cada 12 o 18 meses, según la línea de servicio.
2. La prestación de servicios está sujeta a rigurosos y permanentes controles de calidad bajo normas profesionales nacionales e internacionales.
3. A nivel internacional, los controles de calidad son revisados por el *Public Company Accounting Oversight Board* (PCAOB), organización privada internacional creada a partir de la Ley Sarbanes Oxley. La Comisión para el Mercado Financiero de Chile es la organización nacional encargada de revisar los controles de calidad.
4. Los trabajos y/o servicios son ejecutados bajo la supervisión de un socio.
5. Un comité técnico interno se encarga de realizar actualizaciones de normas internas y difundir material técnico, principalmente en materia contable y de auditoría.
6. Los profesionales de la Firma no pueden tener participación en los negocios de los clientes.
7. Cada profesional de PwC Chile anualmente Firma una conFirmación de independencia.

⁷ Para obtener mayor detalle sobre el sistema de control de calidad de PwC Chile, consultar el Informe de Transparencia 2018, págs 12-29, link: <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Transparency-Report-FY-2018.html>.



Seguridad de la información y confidencialidad

[418-1]

Como una de las organizaciones de servicios profesionales más importantes del mundo, PwC cuenta con normas y estándares de calidad para garantizar la seguridad de la información y la confidencialidad de sus clientes. Estas directrices se encuentran contenidas en la Política de Confidencialidad y Protección de Datos, documento que establece el adecuado manejo y almacenamiento de información de carácter confidencial.

El socio de riesgo e independencia es quien vela por la implementación de las medidas y salvaguardas dispuestas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, además de las Políticas de Confidencialidad, de Uso de Información Privilegiada, Secreto Profesional y Acceso a Documentos de Trabajo.

Solamente tienen acceso a información confidencial de un cliente aquellos profesionales que forman parte del equipo designado para ese trabajo. Además, si las circunstancias lo requieren, se establecen “murallas chinas” que separan

completamente los equipos de trabajo que lleven adelante proyectos en un mismo cliente.

Antes de solicitar información, los colaboradores deben identificar claramente qué datos específicos son requeridos, en cuanto al propósito o uso que se les dará, para de esta manera evitar recolectar mas información de la estrictamente necesaria.

La red global cuenta con un curso especializado, de carácter obligatorio para todos los miembros de PwC, creado con la finalidad de aprender y cumplir con la protección de la información que se maneja tanto dentro como fuera de cada Firma, al igual que los activos de tecnología, el uso de contraseñas y la seguridad en internet. El contenido del curso está alineado con la Norma Internacional ISO 17.799, la ley nacional N°19.628 sobre Protección de Vida Privada y los estándares y políticas de seguridad de la información de PwC.

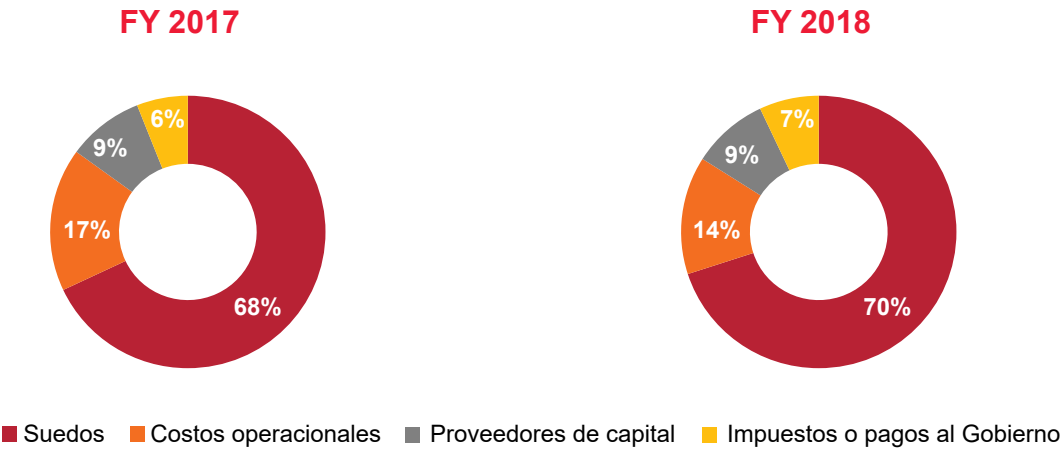
Durante el ejercicio 2018 no se registraron reclamos fundamentados sobre la violación a la privacidad y la fuga de datos de clientes.

Desempeño económico

[201-1, 102-7]

Desde el punto de vista económico, PwC Chile genera valor principalmente por los ingresos producto de la prestación de sus servicios profesionales, los cuales son distribuidos entre los distintos grupos de interés que forman parte de su proceso de creación de valor. La mayor parte del valor distribuido corresponde a sueldos y beneficios a los colaboradores, que en el año fiscal 2018 alcanzó el 70% del valor económico generado, en segundo lugar se encuentran los costos operacionales, que alcanzaron un 14%, seguidos de 9% de pagos a proveedores, principalmente de capital y finalmente los pagos al Estado a través de impuestos que ascendieron a 7%.

Desde el punto de vista financiero, el año fiscal 2018 presentó un mejor desempeño que el período anterior, debido a la incorporación de nuevos clientes en auditoría y a una mayor actividad en el área de consultoría.



Relacionamiento con grupos de interés

[102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Los grupos de interés son aquellos con quienes la Firma se relaciona en el ejercicio de sus actividades, incidiendo en su capacidad de crear valor en el tiempo.

Para identificar a los grupos de interés de PwC Chile se realizó una adaptación, considerando el contexto local, de la definición de PwC Global.

Esto tuvo como objetivo establecer una comunicación bidireccional, que permita a la Firma conocer y comprender sus necesidades y expectativas, al igual que sus distintas visiones de valor, con el objetivo de alinear las prioridades del negocio y construir relaciones duraderas que se conviertan en una experiencia distintiva.

Grupo de interés	Instancia de diálogo	Temas relevantes
Socios, colaboradores, potenciales incorporaciones, alumni.	- Política de puertas abiertas. - Encuesta anual de clima laboral (GPS) - Consejerías regulares de carrera. - Evaluaciones anuales del desempeño individual - Boletín de noticias - Ferías laborales en universidades. - Charlas en universidades, publicaciones y webcasts; eventos para alumni - Desayunos de socios líderes de línea de servicio con el staff - Reuniones y encuestas de retroalimentación de actividades de capacitación - Entrevistas de salida para colaboradores que renuncian	- Capacitación - Retención de talentos - Diversidad - Beneficios - Remuneración - Clima laboral - Salud y seguridad - Proveedores - Conciliación vida laboral y personal
Clientes	- Estrategia de relacionamiento (visitas regulares) - Encuesta anual de satisfacción. - Participación en foros y eventos de la industria - Publicaciones de conocimiento especializado	- Principales servicios - Modelo comercial - Calidad del servicio - Seguridad de la información

Grupo de interés	Instancia de diálogo	Temas relevantes
Instituciones globales y ONG, Gobierno local y reguladores, cuerpos colegiados y gremiales	- Reportes, publicaciones y encuestas - Colaboración en proyectos - Participación en la creación de estándares internacionales. Diálogo continuo con entes reguladores - Participación como expertos y/o asesores en foros especializados del sector público - Informes, publicaciones y encuestas con nuevos conocimientos y análisis. - Reporte de sostenibilidad bienal y reportes de transparencia - Sitio web con información requerida por normas y regulaciones	- Conocimiento experto - Valores y ética - Independencia - Desempeño económico
Comunidad local y organizaciones sin fines de lucro	- Membresía y participación en directorios - Participación en foros y plataformas - Colaboración en proyectos. - Provisión de experiencia profesional, tutorías y voluntariado. - Asesorías Probono - Proyecto Ángeles - Proyecto United Way - Proyecto #ChilleIncluye	- Responsabilidad corporativa y apoyo al cumplimiento de los ODS - Programas de RSE - Alianzas y participaciones - Relación con grupos de interés - Impactos ambientales
Medios de comunicación.	- Publicación en medios, comunicados - Presentación de estudios, conferencias y mesas redondas - Reuniones con referentes en los medios	- Premiaciones - Instancias de debate - Innovación

Alianzas y participaciones

[102-12, 102-13]

La Firma tiene como objetivo ser un catalizador de buenas prácticas, y por esta razón, forma parte de distintas cámaras, asociaciones e iniciativas que ayudan a las organizaciones a transitar su camino a la sostenibilidad.

Organización	Objetivo de la alianza	Tipo de participación
Pacto global	Apoyar la aplicación de los 10 principios de Pacto Global al interior de la Firma y en el trabajo con clientes, integrando la responsabilidad social como elemento estratégico en PwC.	Socio desde 2002.
Acción empresas	Generar instancias de participación para mejorar el desempeño socio-ambiental de los negocios de las empresas socias.	Socio desde 2007.
Conferencia de las Naciones Unidas sobre el cambio climático 2015 (COP21)	Apoyar las acciones que insten a los gobiernos a impulsar medidas contra el cambio climático.	Firmante del acuerdo desde 2015.
FGE - Fundación Generación Empresarial	Promover una cultura organizacional basada en la dignidad de las personas, difundiendo buenas prácticas y virtudes humanas asociadas al mundo del trabajo.	Socio desde 2005.

Organización	Objetivo de la alianza	Tipo de participación
AmCham Chile - Cámara Chileno Norteamericana de Comercio	Promover el libre comercio, la inversión y una plena integración entre Chile y Estados Unidos, creando valor entre las organizaciones socias y la sociedad.	Socio desde 1961.
Britcham - Cámara Chileno Británica de Comercio	Trabajar en conjunto para promover la conexión británica, el intercambio bilateral y las redes empresariales, para generar oportunidades de negocio.	Socio desde 1982.
CCHC - Cámara Chilena de la Construcción	Promover el desarrollo de la industria de la construcción en el país.	Socio desde 2014.
SOFOFA - Sociedad de Fomento Fabril	Colaborar como socio con la misión de SOFOFA, que es validar a las empresas como un actor confiable y relevante, buscando hacer de Chile un país desarrollado, moderno e inclusivo.	Socio desde 2004.
ASIVA - Asociación de Empresas V Región	Promover el desarrollo y crecimiento de la región, generando vínculos entre el sector público y privado.	Socio desde 1969.

Proveedores y cadena de suministro

[102-9]

Considerando su rol de ciudadano corporativo, y como una de las más importantes empresas de servicios profesionales del país, PwC Chile opera bajo altos estándares de ética e integridad, tanto internamente como a lo largo de su cadena de valor, transmitiendo su forma de hacer las cosas a sus empresas proveedoras, e invitándolas a cumplir con los estándares éticos y buenas prácticas que rigen a la Firma.

Los principales proveedores de PwC Chile corresponden a empresas de servicios computacionales, de seguridad, aseo y mantención de infraestructura, además de proveedores de insumos de oficina.

Asimismo, en algunos casos se trabaja con proveedores o subcontratistas que participan apoyando a los equipos internos de las líneas de servicio en el desarrollo de actividades específicas como traducciones, o bien en la entrega de servicios profesionales, cuando es necesario complementar el expertise de los equipos internos con determinados especialistas.

Para trabajar con la Firma, cada proveedor es evaluado y seleccionado en base a criterios de independencia, solvencia económica o sanciones laborales y previsionales. Adicionalmente, y dependiendo del tipo de proyectos, se solicita información de carácter legal, como constitución y vigencia de las sociedades subcontratadas.

A partir de 2018, se comenzó a implementar en Chile el Código de Conducta para Terceros de la red global, que será exigido y aplicable junto con todas las leyes, regulaciones y estándares éticos o profesionales a todos los proveedores o especialistas subcontratados que apoyen en algún servicio a clientes.

El código contiene las normas mínimas de integridad y conducta comercial referidas a temas como independencia, conflicto de interés, competencia leal, lucha contra la corrupción y soborno, sanciones económicas, uso de información privilegiada, prácticas de contratación y empleo y protección del medio ambiente, entre otras.

Trabajando con clientes

El éxito de PwC se basa en la capacidad de generar valor a los clientes, a través de servicios basados en la responsabilidad, confianza e integridad, donde la calidad y la capacidad de proporcionar soluciones innovadoras son un sello diferenciador.

Modelo comercial

Con un modelo comercial orientado a la satisfacción y retención de los clientes, por medio de un enfoque multidisciplinario por industria, los servicios de la Firma se ordenan a través de tres líneas de servicio (LoS): Auditoría, Asesoría Legal y Tributaria, y Consultoría y Asesoría Empresarial.

El modelo se enfoca en el posicionamiento basado en la construcción de relaciones y la creación de valor, a través de un proceso de planificación y

seguimiento permanente sujeto a controles de calidad, que integran herramientas de información y soporte a la gestión.

Los profesionales de PwC están altamente especializados por industria, lo que les permite comprender las necesidades específicas de cada cliente y estar a la vanguardia de las tendencias del mercado nacional y global.

Principales servicios por LoS

[102-7]

Consultoría y asesoría empresarial	Asesoría legal y tributaria	Auditoría
- Adquisiciones y valorizaciones de empresas y activos (M&A) - Management consulting - Technology & digital - Gestión de personas y estructuras organizacionales - Sustentabilidad y cambio climático - Análisis de disputas, investigación y servicios forenses - Outplacement - Estrategia - Inteligencia artificial y analítica aplicada⁸ - Ciberseguridad - Proyectos de capital e infraestructura - Real estate	- Consultoría tributaria general y por industrias - Tributación internacional - Transacciones, due diligence, fusiones y adquisiciones - Reestructuraciones empresariales y de patrimonio - Defensa y asistencia judicial y administrativa - Declaraciones y cumplimiento tributario - Asesoría legal, laboral y previsional - Protección de datos - Precios de transferencia y expatriados - Servicios de reporte, tercerización de procesos, contabilidad y payroll	- Auditoría de estados financieros - Auditorías de control interno y SOX - Asesoría en IFRS y US GAAP - Asesoría en procesos de apertura a la bolsa - Servicios actuariales - Gobierno corporativo, riesgo y cumplimiento - Aseguramiento de procesos y sistemas - Seguridad SAP - Gestión corporativa de riesgos, incluyendo: - Riesgo de mercado y liquidez - Instrumento financiero y tesorería - Riesgo de crédito y validación de modelos - Riesgo operacional - Regulación financiera

⁸ A partir del año fiscal 2019, se sumó a los servicios de Consultoría y Asesoría Empresarial PwC, una nueva área encargada de prestar servicios de inteligencia artificial, a través del centro homónimo, que reúne a un grupo de profesionales especialistas en big data, digitalización y análisis matemático de procesos.

Adicionalmente, la Firma cuenta con un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), a través del que se prestan servicios de capacitación y formación a organizaciones públicas y privadas, en temas tales como: nuevas regulaciones, cursos de presentaciones efectivas y talleres de comunicación laboral, entre otros.

Clientes

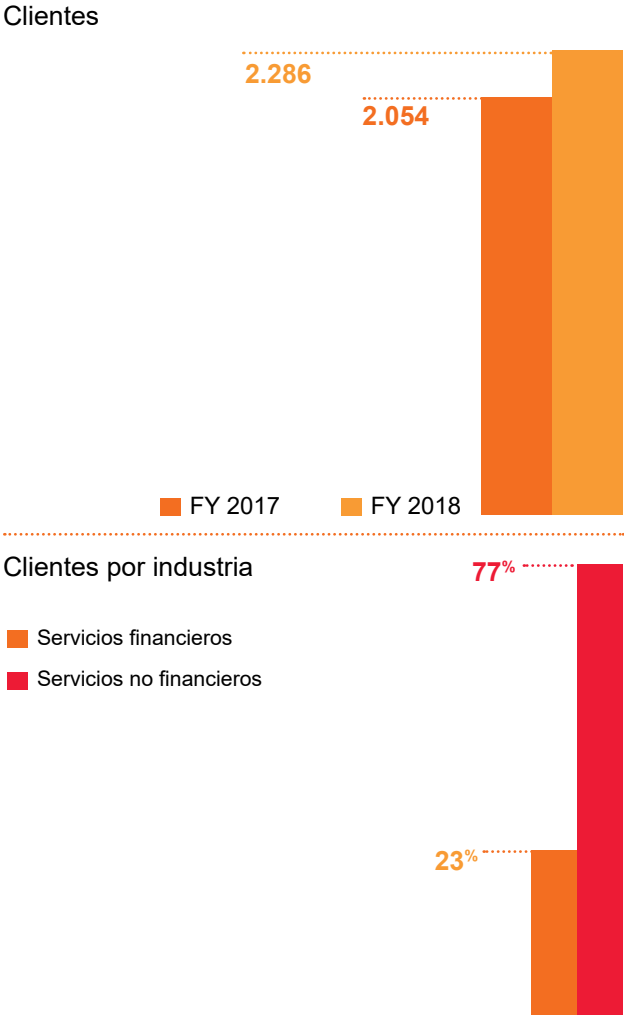
[102-6]

Los clientes de PwC Chile en el año fiscal 2018 en todas las líneas de servicio sumaron 2.286 organizaciones, aumentando en cantidad un 10,1% en relación al año anterior. De estos, el 23% corresponde a servicios financieros y el 67% a servicios no financieros. Dentro de los servicios financieros, las principales industrias a las que pertenecen los clientes son: minería, química, energía, retail & consumo, ingeniería y construcción, logística, agroindustrial y servicios.

Asimismo, destaca que PwC Chile es la Firma auditora líder entre las principales empresas con capitalización bursátil en el mercado nacional, prestando servicios de auditoría durante el año fiscal 2018 al 33% de las empresas del IGPA y al 30% de las empresas del IPSA¹⁰.

Con el objetivo de construir relaciones duraderas con los clientes, basadas en la calidad de los servicios, la confianza y el contacto fluido, la Firma se interesa en obtener retroalimentación permanente a través de distintas instancias.

En este proceso participan tanto el socio principal como los socios líderes de línea, quienes mantienen contacto periódico con los clientes, para recoger personalmente sus impresiones y sugerencias de los clientes, con el objetivo de mejorar los servicios.



⁹ IGPA 2018: Índice General de Precios de Acciones de la Bolsa de Comercio de Santiago.

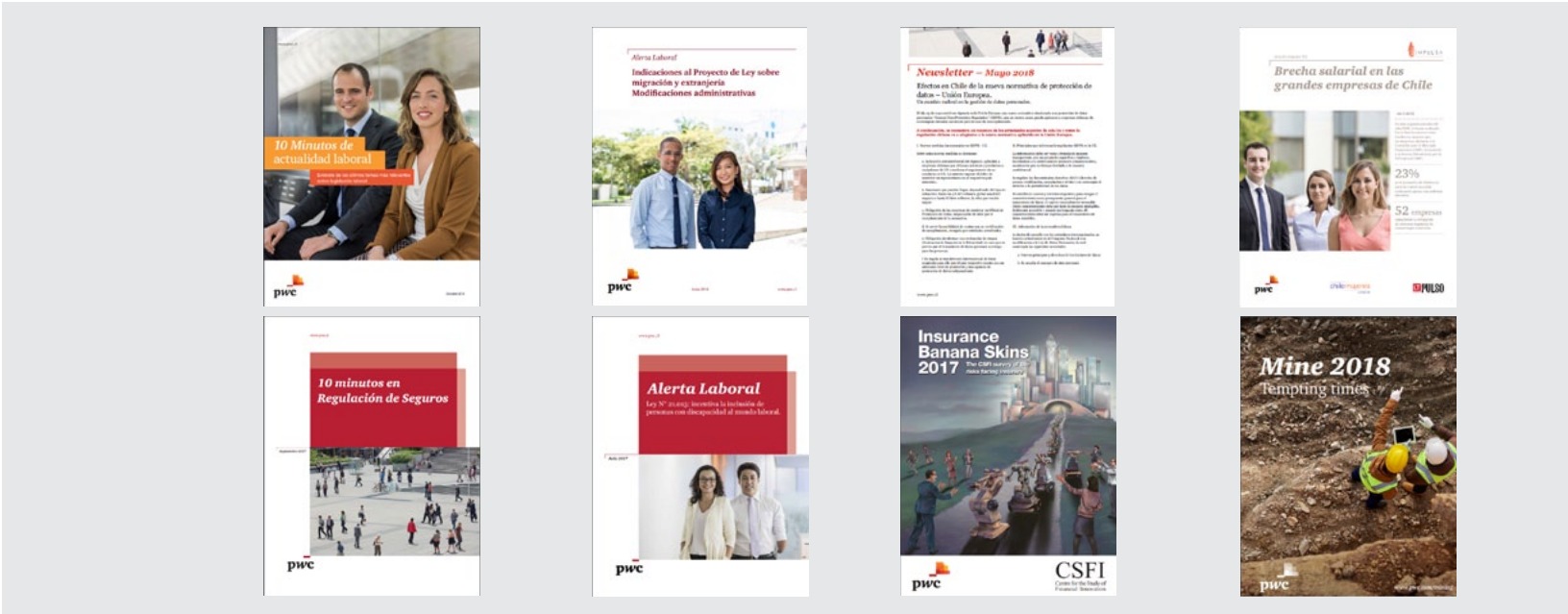
¹⁰ IPSA 2018: Índice de Precio Selectivo de Acciones de la Bolsa de Comercio de Santiago.



Compartiendo conocimiento experto

PwC contribuye a la generación de conocimientos en los negocios a través de estudios y publicaciones donde comparte el conocimiento de sus profesionales¹¹. Tanto a nivel global como en

cada territorio donde está presente. PwC investiga tendencias y da acceso público a conclusiones relevantes sobre los desafíos actuales y futuros de los mercados.



Durante el año fiscal 2018 se desarrollaron diferentes instancias de formación, las que se detallan a continuación, con el objetivo con el objetivo de tratar los principales temas que impactan en las empresas y sus negocios.

Asimismo, PwC Chile como auspiciador del Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE, paraticipó en 30 encuentros, durante el ejercicio.

¹¹ Más información, ver en el link: <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones.html>
^(*) Información noviembre 2018

Evento	Nombre	Coorganizador
Seminario	La transformación digital en el sector público	SAP
Seminario	Comisión para el mercado financiero	Universidad de los Andes
Seminario	Liderando la transformación digital	Universidad de los Andes
Seminario	Inteligencia artificial	Universidad de los Andes
Seminario	Gobierno corporativo y sustentabilidad	Universidad de los Andes
Seminario	Regulación y protección de datos	Microsoft
Seminario	Cómo tomar buenas decisiones ¹²	Fundación Generación Empresarial
Mesa	Mejores prácticas FGE – Cómo tomar buenas decisiones	Fundación Generación Empresarial
Mesa	Mejores prácticas FGE - Gobiernos corporativos y conflictos de interés	Fundación Generación Empresarial

Instancias de debate

Las principales instancias de debate profesional son el “Club IFRS” y “Comunidad Tributaria”, desarrolladas en conjunto con el Diario Financiero. La primera de ellas fue lanzada en 2010 y es considerada la primera comunidad de ejecutivos de finanzas y contabilidad en Chile. Actualmente, cuenta con más de 150 miembros, provenientes de las principales empresas del país y con la participación de expertos IFRS. Durante el año fiscal 2018, se desarrollaron 10 reuniones.

Por su parte, Comunidad Tributaria se desarrolla desde 2015 y tiene por objetivo actualizar los conocimientos respecto a la Reforma Tributaria. Esta instancia cuenta con más de 100 representantes de las principales empresas del país y con la participación de los expertos del equipo de Tax & Legal de PwC Chile. Durante el año fiscal 2018, se desarrollaron 10 reuniones.

¹² El seminario *Cómo tomar buenas decisiones*, fue organizado por Fundación Generación Empresarial y auspiciado por PwC Chile.



Charlas y encuentros

El constante cambio en el escenario de los negocios propicia el desarrollo de encuentros para abordar nuevas tendencias y regulaciones. Durante 2018 PwC Chile llevó a cabo 55 encuentros entre los que destacan los siguientes.



Desayuno ley de inclusión laboral

El día miércoles 25 de octubre de 2017 se realizó un desayuno con el fin de explicar las diversas aristas de la Nueva Ley de Inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral, abordando las obligaciones de las empresas, los órganos competentes de fiscalización y el cumplimiento alternativo con que cuentan las empresas.

Encuentro de “Análítica avanzada en retail”

El 21 de noviembre de 2017, y con una gran convocatoria, se llevó a cabo el seminario de PwC donde los expertos del área de Technology de PwC Chile y “A10” analizaron tendencias y desafíos de la analítica aplicada al retail e industria del consumo masivo. En la ocasión se abordó el modelo Price Forecasting y Gestión del Inventario.



Encuentro con la industria de seguros

Durante la jornada del 7 de diciembre de 2017, PwC Chile lideró el encuentro “Alcances e implicancias de la Norma de Carácter General N°420 de la SVS”, el que tuvo representantes de importantes empresas de corretaje de seguros de nuestro país. En la ocasión, Ernesto Ríos, director de Regulación Financiera de PwC Chile, dio a conocer los principios y buenas prácticas de conducta de mercado que establece dicha norma y que los corredores de seguros deben considerar en la relación con sus clientes.



Innovación

La creciente interconexión de Chile con el mundo, junto con los cambios sociales y tecnológicos, configuran un panorama desafiante, tanto para los clientes de PwC como para la misma Firma.

La clave del éxito de PwC ha sido interpretar a tiempo los entornos cambiantes y adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes. La cultura de innovación ha estado presente por más de 150 años al centro del negocio de PwC y ha sido el motor de grandes transformaciones, optimizaciones de procesos y creación de nuevos servicios.



Spark

Con el objetivo de crear, actualizar y compartir el conocimiento profesional generado en las 158 Firmas que componen PwC en el mundo, la empresa cuenta con el portal global Spark. El portal conecta a los más de 250.000 profesionales en todo el globo, permitiendo la colaboración y trabajo conjunto en la resolución de problemas complejos en tiempo real, conectando servicios entregados a través de la red y las principales fuentes de información internas y externas.



Desarrollo tecnológico al servicio de la auditoría

El desarrollo tecnológico ha proporcionado importantes herramientas para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos de auditoría a nivel global, a través de la automatización, la conectividad y la movilidad. Actualmente, los auditores hacen uso de herramientas como:

Aura Mobile

Proporciona funcionalidades críticas para acceder a información por parte de los equipos en cualquier momento y lugar.



Connect Suite

Facilita el trabajo colaborativo con los clientes, permitiendo compartir información rápida, eficiente y segura. Además, hace posible supervisar el estado de las solicitudes e información en tiempo real y visibiliza a través de un panel de control centralizado, el estado del trabajo.



Connect Audit Manager

Optimiza, estandariza y automatiza la coordinación de equipos globales que trabajen en múltiples localidades y con diferentes regulaciones legales y reglamentarias, a través de una plataforma digital que permite visualizar todo el trabajo y digitalizar el proceso de coordinación.

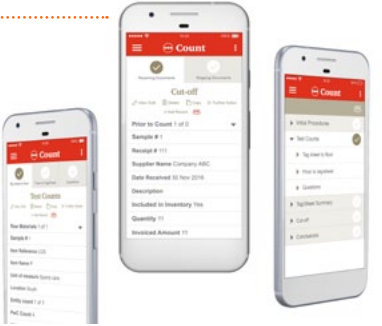


Halo

Nuevo conjunto de herramientas de auditoría de datos que permite identificar y evaluar riesgos, para determinar dónde enfocar los esfuerzos de auditoría. Sus capacidades analíticas y de visualización, permiten analizar patrones y tendencias, identificando transacciones inusuales y de alto riesgo. Esta herramienta aún no se encuentra en uso en PwC Chile, pero se comenzará a utilizar prontamente.

Count

Portal electrónico que facilita el proceso de recuento de inventarios, permitiendo a los equipos de auditoría crear y administrar procedimientos de conteo, registrando los resultados directamente en dispositivos móviles. Estos resultados luego son exportables a Aura.



PwC's Confirmation System

Aplicación web mediante la cual se pueden crear, enviar, responder y gestionar de forma segura confirmaciones de terceros. Incluye tecnología flexible que funciona para prácticamente todos los tipos de confirmación y proporciona un estado detallado de la actividad de confirmación en tiempo real.





Centro de inteligencia artificial & analítica aplicada PwC

Dados los nuevos desafíos que las nuevas tecnologías presentan para las empresas, el big data y la creciente automatización de labores, durante 2018 se gestó una nueva línea de negocios, a cargo del nuevo Centro de Inteligencia Artificial & Analítica Aplicada, como parte del área de Consultoría y Asesoría Empresarial, centro que fue lanzado oficialmente durante septiembre de 2018.

El centro cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados en tecnologías digitales,

big data y ciencias matemáticas que, a través de distintos proyectos, aportarán a la sostenibilidad de los negocios facilitando la generación de inteligencia para tomar mejores decisiones más rápidamente, a partir de la data que las empresas poseen y no aprovechan actualmente, combinándola también con fuentes externas. El nuevo centro concentrará sus análisis en proyectos público-privados, sumando valor al conocimiento de la Firma en las nuevas tendencias digitales y de analítica avanzada.



Premio PwC Chile Innovación

Con el objetivo de destacar las iniciativas y proyectos más innovadores de la industria nacional, desde el año 2013 PwC Chile entrega este premio en la categoría Innovación Empresarial, que busca incentivar el aporte diferenciador a la productividad y desarrollo del país. Para ello, cuenta con el apoyo académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad del Desarrollo (UDD) y con la participación de un jurado compuesto por destacadas figuras del ámbito de los negocios en Chile. En el año 2015 se sumó a la premiación la categoría Innovación Social.

Desde sus inicios hasta el cierre del ejercicio 2018, 5 empresas han sido reconocidas en la categoría Innovación Empresarial y 3 organizaciones en la categoría Innovación Social.



4

Gente PwC

*Las personas son el mayor activo de PwC Chile.
La prioridad estratégica de la Firma es crear un entorno
que permita el desarrollo integral de sus colaboradores.*



Gente PwC

El capital fundamental de la Firma para cumplir su promesa de marca lo constituyen sus profesionales, quienes dan vida a la cultura PwC, compuesta de tres pilares complementarios e igualmente importantes.

Uno de los pilares corresponde a los valores PwC, que tienen por objetivo definir y orientar positivamente las acciones y decisiones de los colaboradores. El segundo pilar corresponde al PwC Experience, que reúne los comportamientos

que influyen positivamente en los clientes y en la experiencia de los profesionales de la Firma. Y en tercer lugar el PwC Professional, que representa la primera declaración global de las competencias y que representa lo que se espera de los profesionales de PwC.

Esta iniciativa se define por medio de atributos enfocados en potenciar las distintas líneas de servicios: Liderazgo Integral, Relaciones, Visión de Negocios, Visión Global y Aptitudes Técnicas.

Liderazgo integral:

Me lidero a mí mismo y a otros para marcar la diferencia y entregar resultados de manera responsable, auténtica, resiliente, inclusiva y apasionada.

Relaciones:

Construyo relaciones de alto valor que son genuinas y basadas en la confianza.

Visión global:

Opero y colaboro efectivamente con una mentalidad que trasciende las barreras geográficas y culturales.



Visión de negocios:

Aporto conocimiento del negocio, innovación e insight para crear valor distintivo para clientes y para PwC.

Capacidad técnica:

Aplico un rango de habilidades técnicas para entregar calidad y valor para clientes y para PwC.

La supervisión y responsabilidad de los aspectos relacionados con las personas, recaen directamente sobre un socio, quien a través del área de Capital Humano provee a los colaboradores de las

herramientas, servicios, instancias de desarrollo, recompensas y reconocimientos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos de las líneas de servicio.

Dotación de la Firma

[102-8, 405-1]

Uno de los principales indicadores de la sostenibilidad de PwC en Chile en sus 104 años de historia, ha sido el crecimiento del negocio, evidenciado por la expansión de su Capital Humano. Al término del año fiscal 2018¹³ la dotación de PwC Chile era de 1.499 personas, distribuidas en las cuatro oficinas a lo largo del país, 5,9% más que al cierre del año anterior.

Como una de las características más apreciadas de la dotación de la Firma, se encuentra la diversidad de sus profesionales, donde destaca una mayoría femenina que alcanza el 51,2%, y una gran variedad de colaboradores extranjeros, pertenecientes a 20 nacionalidades, que representan el 13,9% de la dotación.

En cuanto al rango etario, el 81,3% pertenece a la denominada Generación *Millenial*¹⁴, dato clave que otorga particularidad a la industria y al mismo tiempo representa un desafío para la gestión de personas. Los factores de motivación para esta generación son distintos a la “Generación X” o “*Baby Boomers*”, que hoy se encuentran en posiciones de liderazgo. La Firma es consciente de este cambio y lo evalúa período a período, con el fin de anticiparse a las necesidades del equipo, mejorando el compromiso y el desarrollo profesional.

Dotación por categoría laboral y sexo						
Categoría	FY17			FY18		
	Mujeres	Hombre	Total FY17	Mujeres	Hombre	Total FY18
Socios	7	49	56	7	48	55
Senior Managers / Director	28	50	78	26	49	75
Gerentes	62	69	131	69	63	132
Supervisores/ Consultores líderes	34	28	62	39	31	70
Seniors (A, B, C)	264	255	519	293	249	542
Analistas/ Asistentes (A y B)	224	189	413	246	228	474
Administrativos	95	62	157	87	64	151
Total	714	702	1.416	767	732	1.499

¹³ julio 2017 a junio 2018.

¹⁴ En 2013, un estudio generacional mundial realizado por PricewaterhouseCoopers con la Universidad del Sur de California y la Escuela de Negocios de Londres definió a la generación del milenio como aquellos nacidos entre 1980 y 1995.

Dotación por edad, sexo y categoría laboral						
Categoría	< 30 años		30 a 50 años		> 50 años	
	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre
Socios	0	0	7	30	0	18
Senior Managers / Director	0	0	23	40	3	9
Gerentes	2	1	67	61	0	1
Supervisores/ Consultores líderes	2	3	35	25	2	3
Seniors (A, B, C)	154	116	136	131	3	2
Analistas/ Asistentes (A y B)	218	196	28	32	0	0
Administrativos	17	25	46	22	24	17
Total	393	341	342	341	32	50

Dotación por región, sexo y tipo de contrato								
	FY17				FY18			
	Contrato indefinido		Contrato plazo fijo		Contrato indefinido		Contrato plazo fijo	
	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre
Viña del Mar	14	10	0	0	15	8	0	0
Santiago	643	637	7	8	687	671	3	11
Concepción	30	34	0	0	38	33	0	0
Puerto Montt	20	13	0	0	23	9	0	0
Total	707	694	7	8	764	721	3	11

Diversidad e inclusión

[405-2]

Desde el entendimiento de que para mejorar el ambiente laboral, la calidad del trabajo, así como para generar un ambiente propicio para la innovación, es necesario contar con diferentes miradas, fomas de pensar y experiencias, es que PwC valora e incentiva la diversidad, apoyando y empujando distintas iniciativas a nivel local y global.

Por medio del Comité de Diversidad e Inclusión creado en 2018, PwC Chile ha enfocado su trabajo en la promoción de la diversidad de género y la diversidad cultural, avanzando también en los planes de adaptación para recibir adecuadamente a personas con discapacidad.

El hecho de contar en Chile con más de 200 profesionales extranjeros, provenientes de distintos orígenes, y con una gran variedad de personas con distinta formación profesional, ha permitido a la Firma generar sinergías profesionales y ampliar la perspectiva laboral y personal de cada uno de los colaboradores.

PwC Chile apoya la diversidad en todas sus formas y adhiere a la búsqueda de respeto e integración, valorando las diferencias que enriquecen la cultura de la Firma.

Dotación por Línea de Servicio		
Linea de Servicio (LoS)	FY17	FY18
Auditoría	771	774
Consultoría y Asesoría Empresarial	241	158
Servicios Legales y Tributarios (TLS)	306	464
Soporte	98	103
Total	1.416	1.499

Dotación por rango etario			
Generación	Año de nacimiento	Número	Porcentaje
Baby Boomers	< 1964	58	3,9%
Generación X	1965 < 1979	222	14,8%
Generación Y	1980 < 1995	1.219	81,3%
Total		1.499	100%

51% 

Mujeres en PwC Chile 2018

Igualdad de género

PwC Global está trabajando para lograr la igualdad de género a través de tres líneas de trabajo:

- Involucrar a los hombres en la defensa de la igualdad de género: A través de la generación de un innovador plan de estudios que busca enseñar y ayudar a los hombres a comprender los problemas que rodean a la igualdad de género, impulsándolos a que sean ellos quienes contribuyan a marcar la diferencia a través de su apoyo activo a las mujeres
- Ayudar a las mujeres a llegar a posiciones de liderazgo: Para esto, la Firma lanzó su Índice de Inclusión Global, el que por medio de una evaluación integral del liderazgo femenino entrega herramientas para desarrollar acciones adaptadas a cada territorio, para aumentar el liderazgo de las mujeres en PwC
- Trabajar juntos para demostrar compromiso: Apoyando como red global a la iniciativa internacional HeForShe de ONU Mujeres¹⁵, e impulsando el conocimiento y la acción a través de los empleados, clientes y las comunidades

Premio Impulsa Talento Femenino

El Premio Impulsa Talento Femenino entregado por PwC Chile, Fundación ChileMujeres y Pulso LT, reconoce a las empresas que fomentan el trabajo de la mujer, destacando por altos niveles de contratación y equidad salarial.

En junio de 2018 se realizó la 3ª versión de esta premiación, la cual contó con la presencia del ministro de Hacienda, la vicepresidenta de la Comisión para el Mercado Financiero y más de 150 representantes del mundo empresarial. En la ocasión se premió a ocho importantes empresas del país.

¹⁵ ONU Mujeres: Organización de Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres <http://www.unwomen.org/es>

Con el convencimiento que da la propia experiencia, la Firma a nivel global apoya activamente a la iniciativa internacional HeForShe de ONU Mujeres, con el objetivo de lograr la igualdad de género, tanto en el lugar de trabajo, como en otros ámbitos.



Iniciativa Paridad de Género Chile

La Iniciativa Paridad de Género Chile (IPG-Chile), impulsada por el *World Economic Forum* y el Banco Interamericano de Desarrollo, es una plataforma público-privada que tiene como objetivo integrar a más mujeres en la economía e implementar mejores prácticas para ayudar a cerrar las brechas de género en oportunidades y empoderamiento económico al interior del país.

PwC Chile fue una de las 100 empresas pioneras que adhirieron a la iniciativa en su primer año de funcionamiento. La Firma se sometió en forma voluntaria a una autoevaluación, recurso que utilizó IPG-Chile para desarrollar un Reporte de Brechas de Género, instrumento que tiene como finalidad contribuir a la elaboración de una línea base para el diseño de un plan de acción y una medición anual de los avances.



Entre los principales resultados de este reporte¹⁶ destacan:

En PwC Chile un 50,6% de los colaboradores son mujeres.

*Promedio nacional de participación laboral femenina: 35,0%

En PwC Chile el 40,6% de los altos cargos son ocupados por mujeres.

*Promedio nacional de participación de mujeres en altos cargos: 32,4%

En PwC Chile el sueldo de las mujeres es el 100% en relación al de los hombres por hora trabajada.

*Promedio nacional de brecha salarial por hora: 86,8%

¹⁶ Reporte elaborado con información del año fiscal 2017.

Atracción y retención de talentos

[401-1]

Para PwC Chile es necesario atraer profesionales que, más allá de sus conocimientos y aptitudes técnicas, estén abiertos a descubrir su potencial y fortalecer sus competencias, desarrollando las habilidades de liderazgo, de relacionamiento, y la visión global del negocio. Personas que estén en la búsqueda de aprendizaje constante, a través de la experiencia de otros, la capacitación y el coaching.

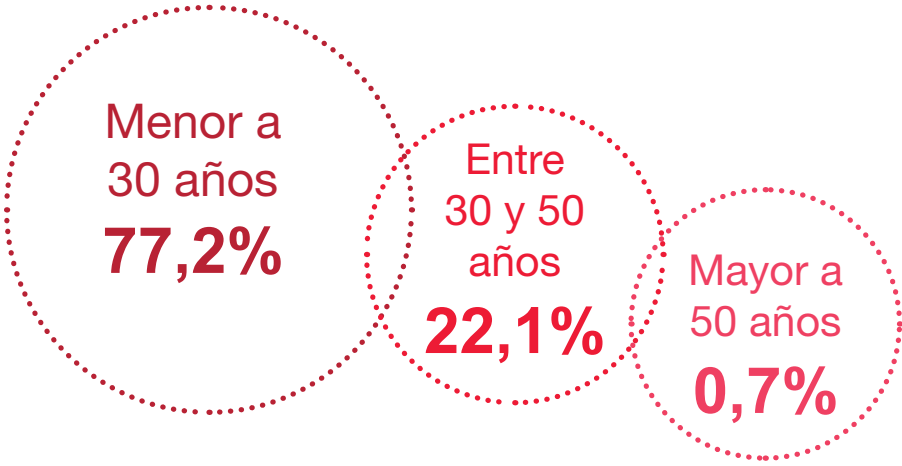
La propuesta de valor entregada a cada profesional que ingresa, consiste en la oportunidad de conectarse, vincularse con personas talentosas y diversas, además de conocer empresas líderes en el mercado que lo ayudarán para desarrollarse profesionalmente, ampliando la mirada y las maneras de pensar frente a proyectos desafiantes.

Durante el año fiscal 2018 se incorporaron 307 nuevos talentos, lo que representa una tasa de nuevas contrataciones del 20,5%. De estos, 35 corresponden a destacados profesionales con experiencia comprobada en la industria, mientras que la diferencia, que asciende a 272 personas, corresponde a jóvenes con estudios universitarios que comienzan sus carreras profesionales en PwC Chile. De estos últimos, el 18,4% fue reclutado en ferias laborales.



Nuevas contrataciones año fiscal 2018 por género, edad y región

De las 307 nuevas contrataciones en 2018:



* Fórmula nuevas contrataciones FY = (Ingresos Acumulados) / Dotación 30 de Junio 2018)*100

Rotación

La rotación de los profesionales de la Firma es y ha sido uno de los factores en los que se ha enfocado la gestión de Capital Humano. El índice de rotación¹⁷ durante el año fiscal 2018 disminuyó en 6,8 puntos porcentuales, llegando a 21,9% al cierre del año.

Es preciso señalar que los niveles de rotación de la industria de servicios profesionales son superiores a la media de otros rubros. El modelo de negocios de PwC contempla esta realidad y pone en la balanza el nivel de rotación con la atracción, retención y desarrollo de talentos profesionales. PwC Chile es una Firma meritocrática, que ofrece a todas las personas que ingresan las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento

profesional. Para los colaboradores que dejan la Firma, el paso por PwC Chile les genera condiciones de empleabilidad que les permiten acceder a posiciones destacadas en el mercado. Para la Firma, este grupo de profesionales constituye un aporte significativo al capital humano del país.

En los últimos 10 años la Firma ha aportado al país 3.103 profesionales especializados, y la relación no termina ahí. Los colaboradores que continúan sus carreras profesionales fuera de PwC Chile son embajadores y continúan siendo parte de la red de la Firma, como contraparte en proyectos, clientes y/o colaboradores externos.

Rotación por sexo		Rotación por edad	
Hombres	11%	< 30	12,1%
Mujeres	10,9%	30 < 50	9%
		> 50	0,8%

Rotación por región	
Santiago	20,9%
Viña del Mar	0,1%
Concepción	0,4%
Puerto Montt	0,5%

Rotación por Línea de servicio		
LoS	FY17	FY18
Assurance	29,3%	24%
Advisory	37,5%	33,6%
TLS	18,4%	16,9%
Total	29%	24,8% ¹⁸

PwC Chile ha aportado al país 3.103 profesionales en los últimos 10 años

¹⁷ Fórmula Rotación FY = (Egresos Acumulados) / Dotación al 30 junio 2018

Desarrollo de capital humano

El compromiso que se ha propuesto PwC Chile, es que la experiencia de sus colaboradores sea una oportunidad única de desarrollo profesional y personal que los acompañe toda la vida. La invitación es a descubrir el potencial de cada uno y a desarrollar sus habilidades al máximo.

Con el objetivo de mantener a los profesionales actualizados, y facilitar así, el flujo de conocimientos a los clientes y al interior de la Firma, se realizan diversas actividades de entrenamiento, tanto obligatorias, como voluntarias.

Formación y capacitación

[404-1, 404-2]

El área de *Learning & Education* (L&E) tanto en el ámbito global como en el local, es la encargada de generar, coordinar e implementar instancias formales de aprendizaje.

Entre estas instancias se encuentran las establecidas por la red global, como actividades de entrenamiento general que deben cumplir todos los profesionales que integran las distintas Firmas de PwC, para garantizar estándares de calidad internacionalmente reconocidos alrededor del mundo. Así también, existen actividades de capacitación definidas de acuerdo a la realidad local y a los requerimientos particulares de cada línea de servicio.

En promedio, durante el año fiscal 2018 cada colaborador recibió 52,8 horas de capacitación¹⁹, las que se presentan concentradas principalmente en la categoría profesional de Analista / Asistente A y B, que son los cargos iniciales de los colaboradores que están empezando sus carreras profesionales en la Firma.

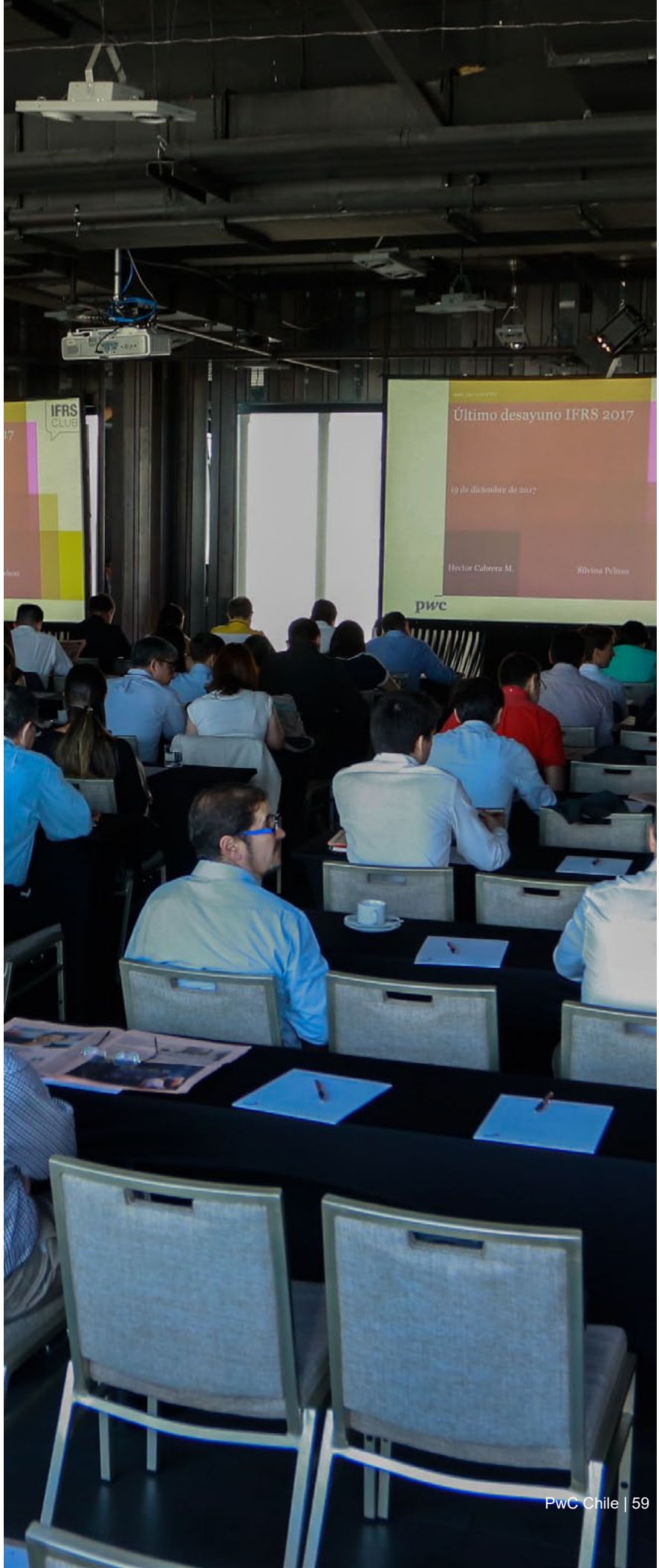
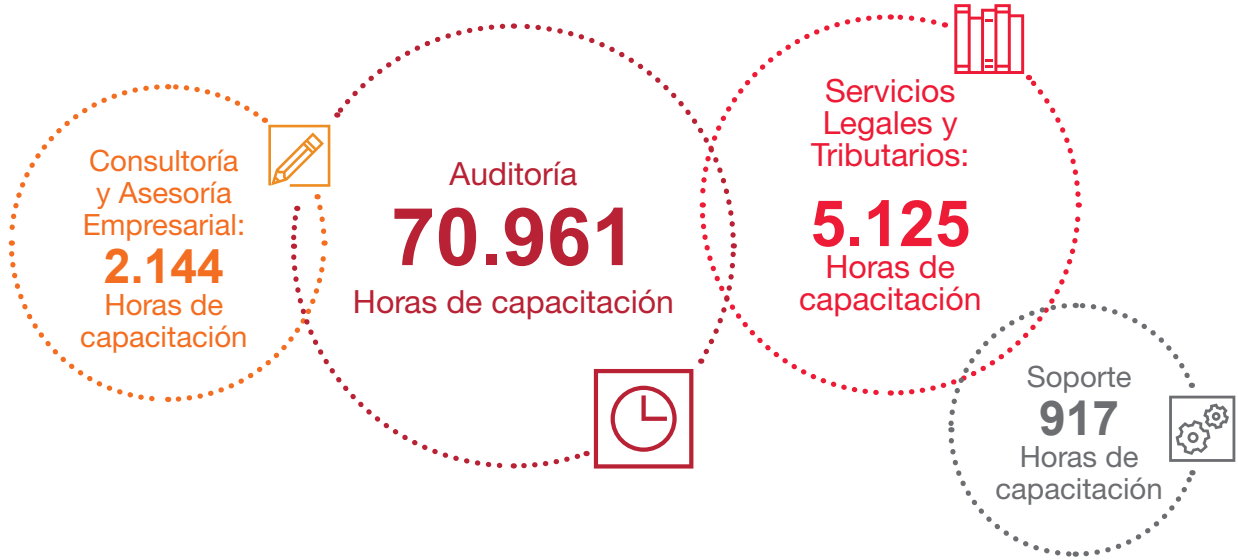
PwC cuenta con una extensa variedad de cursos de auto-instrucción en modalidad *e-learning*, donde los colaboradores se capacitan en forma interactiva en las materias que se ajusten a sus necesidades, intereses y tiempos. Durante el ejercicio 2018, se estima que en promedio cada persona realizó 19,9 horas de autoinstrucción.

En tanto, las capacitaciones presenciales alcanzaron un promedio de 32,9 horas por persona. Estas capacitaciones, en su mayoría están a cargo de relatores internos - socios, senior managers, gerentes o supervisores de las distintas líneas de servicio -, quienes tienen la experiencia técnica necesaria para preparar cursos y asumir el rol de relatores o bien han asistido a un programa de entrenamiento dictado por la red global.

¹⁹ El total de horas de capacitación se conforman por: capacitación presencial y capacitación e-learning". Las horas de capacitación e-learning consideradas, corresponden a una estimación realizada por PwC Global, del tiempo requerido para completar cada módulo.

Promedio de horas de capacitación por categoría laboral				
Cursos presenciales y auto-instrucción	FY17		FY18	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Socios	47,4	38	28,9	26,8
Senior managers / Directores	29,7	35,2	19,6	21,1
Gerente	63,5	49,3	35,8	31,1
Supervisores / Consultores Líderes	16,1	20,9	12,8	16,6
Senior A, B y C	97,2	80,2	57,3	55
Analista / Asistente A y B	130,7	120,2	85,9	83,1
Administrativos	0,5	0,1	1,4	0

Horas de capacitación por LoS año fiscal 2018



Programa 7 sellos

Desde 2014, el programa 7 sellos, dirigido a profesionales de las categorías de analista a consultor senior, tiene por objetivo desarrollar habilidades conductuales y de relacionamiento con clientes, en línea con *PwC Experience* y los valores de PwC.

El programa consta de 3 ciclos de capacitación que buscan desarrollar la confianza, fortalecer el diálogo y potenciar el compromiso de los profesionales, traduciendo esto en conocimientos, técnicas y buenas prácticas. Desde sus inicios, se han desarrollado un total de 144 cursos y se ha capacitado a 744 profesionales en todo Chile (400 solo en el año fiscal 2018).

Programa de liderazgo efectivo y habilidades de relacionamiento

El programa llevado a cabo desde 2013 y dirigido a los cargos de supervisión: gerentes, senior managers, directores y socios, busca desarrollar los atributos de credibilidad, confianza y cercanía asociados a los valores de la Firma.

Desde sus inicios en 2013, se han realizado 20 cursos, en los que han participado 555 personas, 300 de las cuales, lo cursaron en el el año fiscal 2018, recibiendo herramientas de motivación de equipos, resiliencia, manejo de situaciones de conflicto, habilidades de negociación y comunicación efectiva.

Inglés en PwC Chile

La Firma considera el manejo del idioma inglés como un gran valor agregado para sus profesionales, incentivándolo a través de un bono que incrementa las remuneraciones mensuales a quienes cuenten con un nivel de dominio avanzado.

Con el objetivo de mejorar el dominio del idioma entre sus colaboradores, la Firma apoya a quienes decidan estudiar inglés, otorgándoles un co-financiamiento de hasta el 70% del valor de cursos en prestigiosos institutos de idiomas del país.

Además, y con el ánimo de apoyar el crecimiento personal y las habilidades idiomáticas de los colaboradores, PwC Chile respalda a quienes tengan la intención de vivir la experiencia de viajar a algún país anglosajón para mejorar su manejo de este idioma. En estos casos, el apoyo consiste en un permiso con goce de sueldo y financiamiento de estudios, que dependerá de la evaluación de desempeño del candidato. Durante el año fiscal 2017, dos colaboradores fueron beneficiarios de este programa y en el ejercicio 2018 otros cinco hicieron uso del beneficio.

Inglés para High-Performers

En el área de auditoría, se está desarrollando el programa piloto “Inglés para *High-Performers*”, que, con una duración de dos años, tiene por objetivo mejorar el dominio del idioma entre los colaboradores seniors.

El programa piloto inició en 2017 con la selección de 40 profesionales, quienes luego de rendir una prueba de diagnóstico, comenzaron a cursar estudios de inglés en las dependencias de la Firma, tres veces por semana. Una vez terminado el período de capacitación, los colaboradores rendirán el test ETAPP para comparar con sus resultados iniciales. Se espera que obtengan un dominio del idioma mayor al 80%.

Financiamiento de estudios

Como parte del compromiso adquirido con el desarrollo profesional de los colaboradores, la Firma apoya a quienes deciden continuar con sus estudios superiores, entregando la posibilidad de co-financiamiento de estudios de pregrado y posgrado, en temáticas que potencien su desarrollo profesional en la Firma, financiando hasta el 80% del valor de diplomados o magíster, dependiendo de la evaluación de desempeño del candidato. En el ejercicio 2018, 47 colaboradores fueron beneficiados, lo que representó un aumento del 19,1%.

Evaluación de desempeño PC&D

404-3

En el contexto de una cultura que apoya el desarrollo y el *coaching*, el sistema de evaluación *Performance Coaching & Development* (en adelante PC&D) está diseñado para crear un ambiente de trabajo que permita a los colaboradores desarrollar sus habilidades al máximo, comprometiendo a cada persona con el cumplimiento de metas anuales autoimpuestas, en relación a las capacidades esperadas en sus líneas de servicios o unidades de negocios.

En base al grado de cumplimiento de las metas planificadas y al compromiso con la práctica de los valores de PwC Chile, se produce el desarrollo

de carrera al interior de la organización. En este proceso, cumplen un rol fundamental las retroalimentaciones de desempeño recibidas por el equipo de trabajo, en relación a la calidad del trabajo, el crecimiento personal y profesional y las habilidades para trabajar con distintos grupos de personas.

El modelo, que considera la evaluación periódica de todos los colaboradores hasta la categoría de *Senior Manager*, con al menos 6 meses de trabajo en la Firma, en el año fiscal 2017 evaluó al 94% de los colaboradores y en el ejercicio 2018 al 85%.

Evaluaciones de desempeño año fiscal 2018		
Categoría Laboral	Hombres	Mujeres
Socios	BSC*	BSC*
Senior manager	98%	81%
Gerentes	100%	100%
Supervisores/Consultores líderes	100%	95%
Senior (A,B y C)	100%	100%
Analistas / Asistentes (A y B)	79%	75%
Administrativos	58%	62%
Total	83%	86%

* El desempeño de los Socios es evaluados por el Socio a cargo de la línea de servicio y el Socio Principal, a través de indicadores predefinidos en el Balanced Scorecard.

Promociones y remuneraciones

Trabajar en PwC Chile brinda la posibilidad de crecer profesionalmente a todos los colaboradores por medio de un sistema basado en la meritocracia, donde cada uno gracias a sus logros, puede ir ascendiendo en la escala jerárquica. Cabe destacar que el 79% de los socios actuales comenzaron sus carreras en PwC, ya sea en Chile o en el extranjero.

Con el fin de asegurar la consistencia y equidad interna a través del proceso de aumento por mérito, se establece que las remuneraciones son calculadas considerando bandas salariales por categoría y líneas de servicio. Estas son establecidas en relación a las responsabilidades del cargo y al cumplimiento de objetivos específicos. Anualmente, las remuneraciones son reajustadas en consideración a los resultados del PC&D y las evaluaciones de desempeño.

Las remuneraciones son revisadas y actualizadas de acuerdo a estudios de mercado, encontrándose en un nivel acorde a la industria.

Si bien, puede haber una brecha remuneracional en las primeras etapas de la carrera en comparación con otros rubros e industrias, el bagaje de conocimientos, experiencia y trabajo en equipo que se adquiere en esos primeros años, entrega a los profesionales un aporte en intangibles que

es valorado tanto por ellos mismos, como por el mercado. Esto puede constatarse en el hecho de que el 50,6% de las horas de capacitación se concentran en aquellas personas que comienzan su carrera profesional como Analistas /Asistentes A y B. Para los cargos de mayor responsabilidad, las remuneraciones se encuentran en un nivel acorde con el mercado.

La remuneración de los socios depende de la evaluación realizada por el socio principal y el socio a cargo de cada línea de servicio, en relación a factores como su experiencia, profesionalismo, integridad, independencia, categoría de socio, antigüedad, responsabilidades y el cumplimiento de sus objetivos para el año fiscal. Este diseño se basa en la premisa de PwC de motivar, reconocer y recompensar a los socios tanto por su desempeño individual, como por su aporte al desarrollo del equipo.

En relación al género, no se establecen diferencias salariales, tal como se constató en el Reporte de Brechas de Género emitido por Iniciativa Paridad de Género, en el cual se estableció que la remuneración por hora de las mujeres que trabajan en PwC Chile, equivale al 100% de la remuneración por hora de los hombres.²⁰

Clima laboral y beneficios de pertenecer a PwC

[401-2, 401-3]

En el entendimiento de que para desarrollar todas las potencialidades de las personas, estas deben encontrarse en un ambiente donde se sientan motivados profesionalmente, pero también a gusto personalmente, y donde se entreguen oportunidades de desarrollo laboral y personal que beneficien a sus carreras y a sus vidas personales, la Firma anualmente evalúa el clima laboral y lleva a cabo una serie de actividades extra curriculares, junto con entregar beneficios pensados para los colaboradores y sus familias.

Encuesta de clima Laboral o *Engagement*

Anualmente, tanto en Chile como en toda la red de Firmas de PwC, se aplica vía on-line la Encuesta de Clima Laboral *Global People Survey* (en adelante GPS), la cual junto con medir y promover los valores de PwC, tiene por objeto identificar individual y confidencialmente, las diferentes necesidades, requerimientos y áreas de mejora del clima laboral, midiendo los progresos en materia de satisfacción interna y compromiso laboral.

La versión 2018 del GPS contó con una tasa de participación del 83%, un 4% más que en el ejercicio 2017, y obtuvo entre los principales resultados:

Colaboradores orgullosos de pertenecer a la Firma: **71%**

Colaboradores que se proyectan por más de un año en la Firma: **73%**

34,9%

Ascensos FY17

37,4%

Ascensos FY18

²⁰ Informe elaborado con información del año fiscal 2017

A partir de los resultados de la GPS, la Firma avanzó en los siguientes ámbitos de acción, con el objetivo de mejorar el clima laboral.

Mejorar el porcentaje de personas reconocidas mediante iniciativas internas como “Protagonistas”

Gestionar y retener talentos clave

Mejorar la comunicación entre distintas áreas

Gestionar acciones que promuevan una mejora en la calidad de vida

Generar políticas que promuevan la flexibilidad

Conciliación de la vida laboral y personal

[401-2, 401-3]

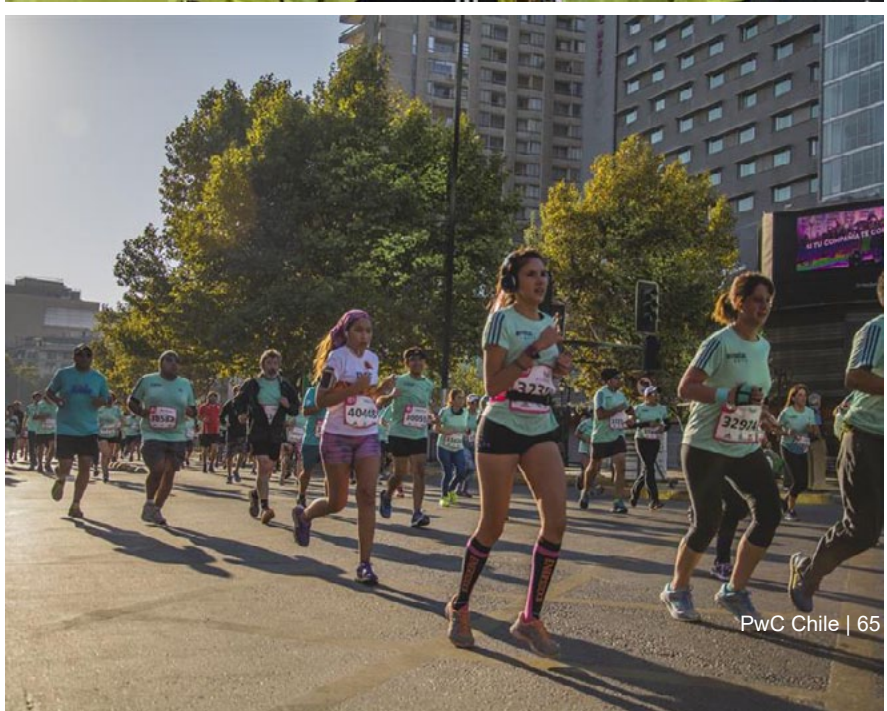
Conciliar la vida personal con las exigencias del mundo laboral es un importante desafío para las organizaciones de servicios profesionales, donde las personas son el principal activo. La Firma se esfuerza para ser una buena empresa para trabajar, entregando oportunidades de crecimiento profesional a sus colaboradores, a la vez que apoya su desarrollo personal.

Apoyo parental

Con el objetivo de apoyar el cuidado de los hijos de los colaboradores y ser una empresa acogedora para las madres que trabajan, la Firma amplió el beneficio legal de una hora lactancia, a dos horas, por un período máximo de 6 meses prorrogables, beneficiando a 45 colaboradoras, durante el último periodo, el triple respecto al año fiscal 2017.

En la misma línea, durante el ejercicio 2018 se habilitó en las oficinas de Santiago, una sala de lactancia que permite a las colaboradoras disponer de un área privada, especialmente acondicionada, para conservar la leche materna durante la jornada laboral. Actualmente, 12 mujeres hacen uso de esta sala.

Cabe destacar que durante el año fiscal 2017, de las 31 mujeres que tomaron su licencia de maternidad, el 100% de ellas se reincorporó al trabajo, mientras que en el año fiscal 2018, lo hizo el 86% de las 30 mujeres que hicieron uso del permiso. Además, cabe destacar que en el ejercicio 2018, dos colaboradoras optaron por regresar con media jornada. Por otra parte, de los 18 colaboradores que fueron padres durante el año fiscal 2018, ninguno optó por utilizar el permiso postnatal parental legal.



PwC Club

Con el propósito de motivar y comprometer a los colaboradores, PwC Chile cuenta con el programa integral de Calidad de Vida *PwC Club*, que busca compatibilizar el desarrollo profesional con actividades relacionadas con el deporte, la recreación, la cultura y la salud.

Durante el año fiscal 2018, 213 colaboradores a lo largo de Chile participaron en actividades como: Running, Zumba, Natación y Yoga. Además, los colaboradores pueden hacer uso de los diversos convenios especiales con gimnasios, bancos, renta de automóviles, entre otros.

Participación en PwC Club

Actividad	Total inscritos
Running Santiago	29
Zumba	32
Yoga	31
Pilates	34
Natación Adultos	67
Natación Niños	20



Beneficios y Convenios PwC Chile



Flexibilidad

- 24 horas de libre disposición
- Día libre por cambio domicilio
- Día libre por titulación o examen de grado
- Permiso discrecional sin goce de sueldo
- Permiso para estudios de postítulos
- Permiso por hospitalización de hijo/cónyuge
- Cumpleaños flexible, 1 día libre
- Permiso 5 días libres por traslado de oficina
- Vacaciones compensadas
- Cuelga tu corbata
- Desenchúfate
- Calendario Flexible
- Días libres y salidas anticipadas en el año



Actividades de Integración

- Fiesta fin de año
- Actividades de RSE
- PwC Club (running, zumba, pilates, pausa activa, campeonatos futbol, natación etc.)



Maternidad / Paternidad

- Fiesta navidad de los niños
- Hora adicional de alimentación
- Sala cuna hijo menor de 2 años
- Permisos especiales y flexibles para madres que trabajan
- Sala de Lactancia



Desarrollo profesional

- Intercambios profesionales en el extranjero
- Financiamiento de estudios de postgrado
- Programas de inglés
- Pasantías
- Estudio inglés extranjero
- Certificación CPA /Assurance
- Certificación ICAEW



Salud

- Pago 3 primeros días de licencia médica
- Seguro complementario de salud
- Seguro de accidentes personales
- Masajes express



Compensación

- Aguinaldo fiestas patrias y navidad
- Bono idioma inglés
- Bono de título
- Bono Incentivo a la Venta



Convenios

- Gimnasios
- Arriendo de autos
- Bancos
- Telefonía
- Seguros
- Farmacias

Movilidad internacional

[401-2]

El mundo es un lugar cada día más diverso e interconectado y PwC Chile reconoce los beneficios y las oportunidades de la globalización. La posibilidad de tener una diversidad de miradas y visiones al interior de la Firma y el acceso a los profesionales y conocimientos de la red PwC, es una de las riquezas que distingue a la red global, lo que brinda flexibilidad y capacidad de reacción ante demandas complejas.

Los programas de asignación e intercambio internacional *Global Mobility* y *Latam Mobility* facilitan la transferencia de experiencia y conocimientos a nivel global, convirtiendo a la conectividad en algo real y tangible. Durante el año fiscal 2018 un total de cinco colaboradores hicieron uso del programa *Global Mobility*, de los cuales tres fueron colaboradores de PwC Chile y dos fueron de la red internacional, que vinieron a vivir la experiencia de movilidad internacional a Chile.

Promoción de los valores PwC Chile

PwC Chile lleva adelante desde 2014 el programa de reconocimiento Protagonistas, el que en base a los valores de la Firma, busca aportar al clima laboral y generar compromiso en los equipos de trabajo, mejorando la productividad y el índice de rotación.

Los reconocimientos entregan mediante “Aplausos” virtuales por parte de los líderes de cada área y son comunicados a todos los colaboradores,

Fondo solidario

Con el objetivo de apoyar a los colaboradores que tengan la necesidad de solventar alguna enfermedad o accidente catastrófico, tanto para ellos o sus hijos, PwC Chile cuenta con un fondo solidario conformado por el aporte voluntario mensual de los mismos colaboradores y de la empresa.

El fondo es administrado por un comité conformado por el director de Capital Humano, el contralor de PwC y representantes de las líneas de servicio, cuya tarea es determinar los casos donde se presta ayuda y los montos asociados. Actualmente, 334 colaboradores forman parte del fondo y se ha utilizado en una ocasión desde su creación.

con el objetivo de reconocer la promoción de conductas alineadas a los valores de PwC Chile. Trimestralmente se realiza un ránking y se premia a quienes recibieron mayor cantidad de “Aplausos” y al cierre de cada año se realiza una premiación a las personas mas destacadas de cada línea de servicio.

Campaña de promoción de los valores de PwC Chile

Entre febrero y junio de 2018 se llevó a cabo una campaña con el objetivo de promover los valores de la Firma y generar instancias de participación entre los colaboradores.

Mensualmente, se destacó uno de los valores, iniciando la campaña con un mail a todos lo colaboradores sobre el significado del mismo, entregando algunos tips para ponerlo en práctica y finalizando con una actividad representativa del valor del mes.

Durante el mes de febrero se destacó el valor “Nos interesamos” y se realizó la actividad “Día de la Fruta”, entregando fruta y tips de alimentación saludable a los colaboradores.

En marzo se destacó el valor “Reimaginar lo posible”, generando un banco de ideas en el cual

los colaboradores podían sugerir iniciativas para hacer más eficiente un proceso o mejorar el clima laboral.

En abril se destacó el valor “Actuar con integridad”, realizando un story telling con testimonios de colaboradores de distintas áreas.

En mayo se destacó el valor “Hacer la diferencia” y se llevó a cabo una actividad de reforestación en el Cerro Renca, arrasado por incendios forestales. En la ocasión se plantaron 70 árboles nativos.

Y finalmente, en junio se destacó el valor “Trabajar juntos”, con lo cual se entregó una revista a los colaboradores con los sucesos mas importantes de los últimos meses.



Salud y seguridad

[403-6]

Las actividades de salud, seguridad y prevención de la Firma, están a cargo de un ingeniero experto en prevención de riesgos, quien trabaja en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), como organismo administrador, y los comités paritarios, gestionando diferentes instancias de capacitación en seguridad y bienestar laboral. Los mencionados comités se componen por representantes de los colaboradores y la empresa, y tienen por objetivo apoyar las investigaciones en caso de accidentes y la coordinación de cursos sobre seguridad laboral.

El trabajo realizado el año fiscal 2018, se ha estructurado como respuesta a los resultado de la encuesta anual de riesgos psicosociales²¹, la cual a la fecha, ha identificado las principales oportunidades de mejora, en las dimensiones “doble presencia”, referida a la preocupación por tareas domésticas en el lugar de trabajo, y a las “exigencias psicológicas” a las que se exponen los colaboradores en los períodos más críticos.

A partir de estos análisis, la Firma ha desarrollado iniciativas en el ámbito de bienestar, como las pausas activas y actividades deportivas, de recreación y cultura, en el contexto del PwC Club.

Por su parte para cuidar la salud integral de los colaboradores, se desarrollan actividades que buscan generar conciencia sobre la prevención de enfermedades como el cáncer, y promover el autocuidado. En esta línea, durante el año fiscal 2018 destacaron la campaña de vacunación contra la influenza, donde se co-financió el suministro de más de 506 dosis, y la Jornada de Salud Laboral, desarrollada en el mes de octubre con la participación de más de diez proveedores, que otorgaron diversos servicios gratuitos, con el objetivo de informar e incentivar el autocuidado.

PwC Chile busca resguardar la salud y seguridad de sus colaboradores enfocándose en la búsqueda del bienestar

²¹ La encuesta de Riesgos Psicosociales es una obligación legal, encargada por la Superintendencia de seguridad social del Estado de Chile.

5

Relacionamiento con la comunidad y el entorno

A través de las habilidades y la experiencia de su gente, PwC contribuye a crear economías emprendedoras y sostenibles en los lugares donde opera.



Trabajo en Responsabilidad Social

[413-1]

A través de distintas iniciativas de Responsabilidad Social, PwC busca hacer un aporte a la sociedad aprovechando las habilidades y la experiencia de sus colaboradores, para ayudar a crear economías emprendedoras y sostenibles en los lugares donde opera.



Proyecto Ángeles

El Proyecto Ángeles es una iniciativa inédita de voluntariado corporativo nacida en 2010, con la cual PwC Chile ha canalizado su aporte a la comunidad a través de lo que mejor sabe hacer, aportando su conocimiento y experiencia en el entendimiento y la elaboración de reportes que entreguen mayor transparencia al mercado y generen confianza.

El proyecto impulsado por PwC Chile se ha llevado a cabo junto a organizaciones de la sociedad civil, que trabajan al servicio de personas en situación de pobreza o exclusión social en el país, agrupadas por la Comunidad de Organizaciones Solidarias. Su objetivo es apoyar la creación y difusión de la FECU Social, para transparentar y visibilizar el quehacer de las organizaciones, generando puentes de colaboración y confianza con otras organizaciones tanto privadas, como públicas.

La FECU Social es un modelo integrado de reporte financiero y de gestión, destinado a la rendición uniforme de cuentas de las organizaciones de la sociedad civil. Está basado en el concepto de una guía práctica, inspirada en la FECU para Sociedades Anónimas Abiertas en Chile.

Para la FECU Social 2018, participaron 44 voluntarios de PwC Chile, acompañando y atendiendo las consultas de las organizaciones participantes, dando como resultado la publicación de 204 FECUs Sociales, 56 FECUs más que en el ejercicio 2017, donde participaron 41 voluntarios.



Proyecto Pro Bono

PwC Chile es miembro de la Fundación Pro Bono desde el año 2016, este es un proyecto que promueve y facilita el acceso igualitario a la justicia de personas y grupos vulnerables, además de asesorar a las organizaciones sociales promoviendo su cumplimiento legal y tributario, este proyecto se lleva a cabo a través del voluntariado profesional.

Durante el año fiscal 2017, se asesoró a 10 organizaciones sociales con la participación de 40 abogados voluntarios, mientras que en 2018 participaron 48 voluntarios del área de Asesoría Legal y Tributaria, asesorando a 25 organizaciones sociales que a su vez benefician a cientos de personas en diferentes temáticas, siendo la principal, los temas migratorios.

Adicionalmente, la Firma realizó dos charlas a más de 30 organizaciones sociales y es miembro de dos mesas de trabajo organizadas por Fundación Pro Bono, respecto a donaciones internacionales y a la nueva Ley de Migraciones.

United Way

United Way es la primera asociación de empresas en Chile creada para recaudar y administrar fondos orientados a la gestión de programas de responsabilidad social con énfasis en la educación inicial, trabajando con niños y niñas, sus familias y la comunidad.

Esta iniciativa canaliza los recursos del sector privado, empresas y colaboradores, lo que permite mejorar la calidad de vida de personas en situación vulnerable, a través de la fuerza solidaria e interacción efectiva de diferentes actores de la sociedad.

PwC Chile participa desde el año 2004 de esta iniciativa, cuando junto con otras 12 empresas creó la red de empresas socias United Way Chile. Durante el año fiscal 2018, participaron 44 colaboradores como voluntarios, 43,2% más que en el periodo anterior, donde se contó con la participación de 25 voluntarios.



Proyecto

#ChileIncluye

#ChileIncluye

Iniciativa fundada por PwC Chile, que promueve la interculturalidad como un valor fundamental para el país, buscando incidir positivamente en la sociedad de manera de alcanzar un Chile más inclusivo, diverso y tolerante, a través de iniciativas que fortalezcan el contexto migratorio.

Durante el año fiscal 2018, 10 voluntarios apoyaron el desarrollo de distintas iniciativas, como la creación de las aplicaciones móviles gratuitas T-Zen (creole), Salam (árabe) y Yo Migro (español), las cuales entregan información útil a los migrantes y refugiados en sus propios idiomas. Asimismo, los voluntarios participaron en la coordinación de talleres de capacitación para la habilitación laboral de extranjeros, o bien apoyando a refugiados a través del programa de reasentamiento del Gobierno de Chile, las Naciones Unidas y la Vicaría Pastoral Social.

Aplicación	Número de descargas
T-Zen	10020
Yo Migro	11002
Salam	290

Manejando impactos ambientales

Como empresa de servicios, los principales impactos de PwC Chile en el medio ambiente vienen de la mano de los consumos de papel, agua y electricidad generados en las oficinas, además de los impactos causados por los viajes de trabajo.

PwC respeta el medioambiente y está comprometido al entendimiento y la reducción de su impacto en el mundo, a través de la disminución de su huella de carbono y del trabajo que realiza con sus clientes.

Principales consumos

[303-1, 302-1]

El consumo total estimado de energía durante el año fiscal 2018, alcanzó 750.729 Wh, equivalentes a 2.702,62 GJ²³, mientras que el consumo estimado de agua llegó a 6.822 m3, concentrándose en ambos casos en las oficinas de Santiago, que reúnen a más del 91,5% de la dotación.

Durante el ejercicio 2018, se comenzó a llevar un

registro de ambos consumos, con el objetivo de contar con un año base que permita cuantificar los ahorros que se espera generar con campañas para disminuir el uso innecesario de luminaria en horario no laboral y el recambio de llaves de agua, que permitan utilizar el agua de los baños en forma más eficiente.

Consumos de energía eléctrica y agua FY 18		
Oficina	Consumo de agua en m ³ ²⁴	Consumo de energía eléctrica en KWh ²⁴
Santiago	5.667	639.905
Concepción	418	24.849
Puerto Montt	503	40.423
Viña del Mar	234	45.423
Total PwC Chile	6.822	750.729

En cuanto al papel, la compra del año fiscal 2018 alcanzó las 23,4 toneladas, disminuyendo un 0,8% en relación al ejercicio 2017. Para disminuir su consumo y crear conciencia en los colaboradores, las impresoras están programadas para imprimir por defecto por ambas caras de la hoja.

Manejo de residuos

[306-2]

Los principales residuos generados por la operación de PwC Chile corresponden al papel, desechos electrónicos e iluminación.

El papel, luego de ser triturado por normativas de confidencialidad de la información que pudiese estar contenida en él, es desechado junto a los residuos comunes de las oficinas, mientras que los desechos electrónicos (notebook, proyectores, etc.) y las ampolletas son entregados a empresas de reciclaje.

Por otra parte y entendiendo que para mitigar los impactos ambientales, es necesario educar y desarrollar programas enfocados en dar soluciones a problemáticas diarias, en Septiembre de 2017 la Firma se propuso eliminar el consumo de los vasos de plumavit que se disponían junto a las máquinas de café. Para esto, se entregó un tazón a cada colaborador, reduciendo a cero el consumo de los más de 11.000 vasos desechables que eran utilizados mensualmente antes de la adopción de esta medida.

Huella de Carbono

[305-1, 305-2, 305-3]

Conscientes de los impactos generados por el cambio climático alrededor del mundo, PwC Global se ha comprometido a: impulsar la eficiencia para reducir su impacto en el medioambiente, compensar las emisiones generadas por los viajes aereos en el año fiscal 2019, y a utilizar 100% energía eléctrica proveniente de fuentes renovables al año fiscal 2022.

Este compromiso se aplica a 21 de sus empresas más grandes que representan el 88% de los ingresos en 2018, con la intención de ampliar la cobertura a lo largo del tiempo²⁵.

²³ 1 Kilovatio hora equivale a 0.0036 Gigajulios.
²⁴ Parte de los consumos de agua fueron estimados de la siguiente manera: En las oficinas de Santiago, Puerto Montt y Viña del Mar se estimó en base al valor facturado por concepto de agua en los gastos comunes de los edificios y a las tarifas vigentes de Aguas Andinas, Essal y Esval respectivamente.
Parte de los consumos de eléctricos fueron estimados de la siguiente manera: En la oficina de Viña del Mar se estimó en base al valor cobrado por concepto de electricidad en los gastos comunes del edificio y a las tarifas vigentes de Chilquinta. En las instalaciones de Santiago que no están a nombre de PwC Chile el consumo fue estimado con el valor facturado por concepto de electricidad por parte de la administración del edificio y las tarifas vigentes de Enel.
²⁵ PwC Chile, no forma parte de las 21 Firmas que componen el 88% de los ingresos en 2018.

Compromisos PwC Global



Ser eficiente



Usar 100% de energías renovable FY22



Compensar el 100% de los viajes aereos FY19

Huella de Carbono PwC Chile

PwC Chile, alineado a los objetivos de la Firma Global, durante el ejercicio 2018, se propuso realizar su primera medición de Huella de Carbono, constituyendo de esta manera una linea base a partir de la cual se podrán cuantificar los avances en esta materia. La Huella de Carbono de PwC Chile fue calculada utilizando una adaptación de la herramienta de PwC Global, en base a la realidad local e incluyendo el alcance 1, 2 y 3.

El alcance 1 se calcula en base al consumo interno de petróleo diesel utilizado en la operación de los generadores de emergencia, ante cortes de energía eléctrica, cuyo consumo total en el ejercicio 2018 alcanzó los 323,4 litros, 9.6% menos que el año anterior. Mientras que el alcance 2 proviene del consumo eléctrico de la Firma.

Alcance	
Alcance	CO2eq
Alcance 1 ²⁶	0,9
Alcance 2 ²⁷	315,3
Alcance 3 ²⁸	1.706,2
Total	2.022,4

En cuanto al alcance 3, este se construye a partir de las emisiones producto de los vuelos de negocio. De estos, el 74% correspondieron a vuelos nacionales, principalmente a las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt, seguidos de un 14% de vuelos realizados dentro de sudamérica, en su mayoría, con destino a las ciudades de Lima, Buenos Aires y Bogotá.

Viajes de negocios	FY17	FY18
Vuelos totales	1.695	1.436
Millas Totales	4.529.624	3.759.578
Vuelos totales	5,8	5,2

²⁶ Factor de emisión extraído de IPCC 2006. IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Vol 2. Tabla 1.2: Net calorific values.

²⁷ Para el cálculo de las emisiones asociadas al consumo de electricidad comprada a terceros, se consideró el factor de emisión del Sistema Interconectado Central (SIC) para el periodo de julio a diciembre 2017 y el promedio de enero y febrero de los factores publicados para el SEN, publicado a la fecha para el periodo enero a junio 2018, ambos extraídos desde la web del Ministerio de Energía.

²⁸ Los factores de emisión relacionados a los vuelos de negocio fueron extraídos de Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company 2015. Para un próximo reporte se considerará ampliar las categorías a considerar en el cálculo del Alcance 3.

Mas allá de los impactos de PwC Chile

PwC Chile entiende que el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad es tarea de todos, y dado su conocimiento del mercado y las necesidades de las empresas, ha sido pionera en desarrollar varios servicios que tienen como objetivo ayudar a las compañías a determinar, mitigar y controlar sus impactos ambientales y sociales.

PwC Chile ha recogido y materializado estos objetivos por medio del área de Sustentabilidad y Cambio Climático la cual, con 14 años de experiencia, se ha enfocado en desarrollar conocimientos, intentando marcar una tendencia que contribuya a crear conciencia ambiental y social.

Así se han generado soluciones en cambio climático, a través de la medición y cuantificación de la huella de carbono, además de generar curvas de costo marginal de abatimiento de energía, agua y emisiones. Se ha apoyado a diversas empresas detectando oportunidades de mejora, creando y definiendo estrategias corporativas, sistemas de gestión ambiental, planes y herramientas que apoyan la toma de decisiones, y la gestión de sus impactos, tanto ambientales como sociales. Además, de ayudar a las organizaciones a crear puentes de comunicación y transparencia con sus grupos de interés, eficiencia energética, entre otras acciones.

Acerca de este reporte

Acerca de nuestro reporte

Perfil del reporte

[102-50, 102-52, 102-54]

PwC Chile presenta su primer reporte bienal de sostenibilidad, correspondiente a la gestión de su años fiscales 2017 y 2018 , comprendido entre 1 de julio del 2016 y el 30 de junio de 2018. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, en su versión 2016, con excepción del contenido 403 relativo a la salud y seguridad ocupacional, en el que se utilizó última versión actualizada en 2018.

La información presentada en este documento incluye el desempeño económico, social y ambiental de PwC Chile, y constituye la Comunicación de Progreso (COP) que da cuenta de los principios de Pacto Global en la operación de la Firma.

Definición de los contenidos del reporte

[10, 102-45, 102-46]

El proceso de determinación de la información relevante incluida en el reporte se basó en el principio de materialidad, tomando en consideración información de fuentes primarias y secundarias para la identificación preliminar de temas y el contexto de sustentabilidad en el marco de la industria. Luego se realizó una consulta interna con 9 socios de la Firma, con el objeto de establecer la priorización de los temas a incluir en el reporte. Finalmente, el contenido del reporte cuenta con la validación del socio principal. La cobertura de los temas relevantes dentro de la organización se relaciona con las operaciones de PwC en Chile.

Fuentes secundarias	Fuentes primarias
Benchmark de la industria	Encuesta anual a colaboradores
Revisión de publicaciones relevantes	Entrevistas a los socios
Revisión de documentos internos de PwC	Entrevistas a ejecutivos de PwC
Reporte anual PwC global	

Lista de temas materiales

[102-47]

PwC Chile definió 24 temas materiales para el año fiscal 2018. De ellos, 19 son aspectos GRI y 3 temas propios y todos cuentan con cobertura interna.

Tema material PwC Chile	Aspecto material GRI
Cultura, valores y propósito	Ética y gobernanza
Ética y conducta	
Desempeño económico	Desempeño económico
Estrategia	Estrategia
Gestión de riesgos	
Gestión responsable de la cadena de valor	Perfil de la organización
Soporte tecnológico y ciberseguridad	Privacidad del cliente
Innovación	Propio
Satisfacción de clientes	Participación de los grupos de interés
Desarrollo del conocimiento en la industria	Propio
Nuestros servicios	Perfil de la organización
Atracción y retención de talentos	Empleo
Formación y capacitación	Formación y educación
Beneficios laborales	Empleo
Clima Laboral	Propio
Diversidad e inclusion	Diversidad e igualdad de oportunidades
Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad ocupacional
Movilidad internacional	Empleo
Programas de ayuda humanitaria	Comunidades locales
Voluntariado	Comunidades locales
Apoyo a ONG's	Comunidades locales
Voluntariado	Comunidades locales
Huella de carbono	Emisiones
Reducción de consumos de agua y energía	Agua
Reducción y reutilización de residuos	Efluentes y residuos

Matriz de materialidad



Índice de contenidos GRI

[102-55]

Contenidos Generales		
Contenido	Título	Pág.
Perfil de la organización		
102-1	Contraportada	03
102-2	PwC Chile pertenece a la red global de Firmas PwC	03
102-3	Contraportada	03
102-4	Contraportada	03
102-5	Gobierno corporativo	14
102-6	PwC Chile pertenece a la red global de Firmas PwC Clientes	37
102-7	- PwC Chile pertenece a la red global de Firmas PwC - Desempeño económico	36
102-8	Dotación de la Firma	48
102-9	Proveedores y cadena de suministro	34
102-10	No hubo cambios significativos durante el año fiscal 2018	
102-11	Por el rubro de la Firma, no se tienen grandes impactos medioambientales. En Aseguramiento de la calidad de los servicio (Pag XX), se exponen los procedimientos generales de riesgo de la compañía.	
102-12	Alianzas y participaciones	32
102-13	Alianzas y participaciones	32
Estrategia		
102-14	Mensaje del socio principal	07
102-15	- Mensaje del socio principal - Aseguramiento de la calidad de los servicios	27
Ética e integridad		
102-16	Visión 2020	19
102-17	Ética y cumplimiento	23
Gobernanza		
102-18	Gobierno corporativo	14
102-19	Gobierno corporativo	14
102-20	Gobierno corporativo	14

Contenido	Título	Pág.
Participación de los grupos de interés		
102-40	Relacionamiento con grupos de interés	30
102-41	Actualmente PwC no cuenta con sindicatos	
102-42	Relacionamiento con grupos de interés	30
102-43	Relacionamiento con grupos de interés	30
102-44	Relacionamiento con grupos de interés	30
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Definición de los contenidos del reporte Transparency report 2018, pág. 6, link: https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Transparency-Report-FY-2018.html	79
102-46	Definición de los contenidos del reporte	79
102-47	Lista de temas materiales	80
102-48	No existen reexpresiones de la información presentada	
102-49	No existen cambios significativos en el período reportado	
102-50	Perfil del reporte	79
102-51	No procede por ser éste el primer reporte de sostenibilidad de PwC Chile	
102-52	Perfil del reporte	79
102-53	Contraportada	03
102-54	Perfil del reporte	79
102-55	Índice de contenidos GRI	82
102-56	Este reporte no fue verificado externamente	

²⁹ Para mas información, ver <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Transparency-Report-FY-2018.html>

Contenidos Específicos				
Aspecto material GRI	Contenido	COP	Título	Pág.
Desempeño económico	201-1		Desempeño económico ³⁰	29
Privacidad del cliente	418-1		Seguridad de la información y confidencialidad	28
Propio: Innovación	Propio		Innovación	41
Propio: Desarrollo del conocimiento en la industria	Propio		Líderes en generación de conocimientos	
Formación y educación	404-1		Formación y capacitación	57
	404-2			
	404-3		Evaluación de desempeño PC&D	61
Empleo	401-1		Atracción y retención de talentos	54
	401-2		Clima laboral y beneficios de pertenecer a PwC	63
	401-3			
Propio: Clima Laboral	Propio		Clima laboral y beneficios de pertenecer a PwC	63
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	6	Dotación	48
	405-2		Diversidad	51
Salud y seguridad ocupacional	403-6		Salud y seguridad	69
Empleo	401-2		Movilidad internacional	63
Comunidades locales	413-1	1	El 91,5%, de las operaciones (oficina de Santiago) realiza regularmente programas comunitarios.	71
Emisiones	305-1	7, 8 y 9	Huella de carbono	75
	305-2			
	305-3			
Agua	303-1	7, 8 y 9	Principales consumos	74
Energía	302-1	7, 8 y 9		74
Efluentes y residuos	306-2	7, 8 y 9	Manejo de residuos	75

³⁰ Para mas información, ver <https://www.pwc.com/cl/es/Publicaciones/Transparency-Report-FY-2018.html>



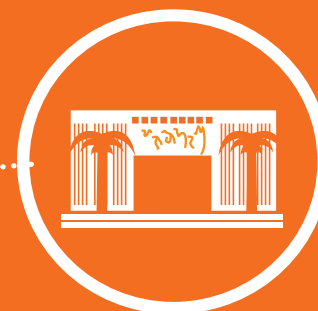
Viña del Mar

Av. Libertad 1348, Of. 703 piso 7
Torre Marina Arauco
Teléfono (56) 32 268 4401



Santiago

Av. Andrés Bello 2711, piso 1
Torre de La Costanera, Las Condes
Teléfono (56) 2 2940 0000



Concepción

Chacabuco 1085, pisos 8 y 9
Teléfono (56) 41 212 9300



Puerto Montt

Benavente 550 piso 11
Edificio Torre Campanario
Teléfono (56) 65 227 7007

Somos más de

1400

profesionales



Este material ha sido preparado exclusivamente para un uso y guía general en temas de interés y no pretende constituir una opinión técnica o asesoramiento profesional.

© 2019, PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores SpA. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial. "PwC" se refiere a la red de Firmas miembros de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.