



# Informe de Sostenibilidad FY22

PwC Colombia



Fotografía tomada  
por el talento PwC

Crédito:  
Laura Rodríguez - Falco sparverius -  
Villavicencio, Meta

# Carlos Mario Lafaurie Scorza

Socio Líder **PwC Colombia**

## GRI 102-14

Les doy la bienvenida a nuestro Informe de Sostenibilidad para el año fiscal 2022, el cual no solo representa un compromiso con nuestros grupos de interés, sino también el liderazgo que representamos como Firma en materia de sostenibilidad.

En PwC Colombia reconocemos que nos enfrentamos a entornos cada vez más volátiles y complejos derivados del alto nivel de incertidumbre que hoy nos rodea. Por ello, nuestro propósito de construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes toma más fuerza que nunca.

Durante este año fiscal, continuamos trabajando en nuestra estrategia global *The New Equation*, que consiste en buscar soluciones para ayudar a nuestros clientes a hacer frente a la disrupción tecnológica, al cambio climático y a una geopolítica fracturada y compleja, como requisito para la sostenibilidad de las empresas.

También, seguimos haciendo la diferencia a través de nuestra estrategia *One Firm*, la cual guía nuestro actuar con un comportamiento responsable y transparente como parte de la red global de PwC, haciendo lo correcto y siendo agentes de cambio.

Una de las claves para vivir nuestro propósito es **actuar con integridad**, de acuerdo con nuestros valores y nuestra cultura. Como parte de este ejercicio,

desde hace cuatro años venimos presentando nuestro Informe Anual de Sostenibilidad, con el que buscamos una comunicación transparente e íntegra con nuestros grupos de interés. Además, nos aseguramos de cumplir con la normatividad vigente y actualizamos constantemente nuestras políticas y procesos del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF).

En PwC trabajamos para **marcar la diferencia**, buscando ofrecer siempre una experiencia profesional que brinde soluciones y confianza a nuestros clientes, como lo indica el *Client Loyalty Index*, el cual nos posicionó con una calificación de 9,1 sobre 10. También obtuvimos el reconocimiento *World Tax* y *World TP (Transfer Pricing)*, donde quedamos en el mejor nivel (Tier 1) como firma líder de servicios tributarios y precios de transferencia a nivel global.

Nada de lo anterior hubiese sido posible sin el **trabajo sobresaliente de nuestra gente**, que constituye nuestro principal factor de éxito. Me complace mencionar que el 94% de nuestros colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la Firma, según nuestra encuesta *Global People Survey (GPS)* del año fiscal 2022.





En línea con la importancia de las personas que integran nuestro equipo, cada año enriquecemos nuestros programas de fortalecimiento profesional, este año creamos la Escuela de Formación de Líderes, contribuyendo al crecimiento de nuestros colaboradores a través del desarrollo de sus habilidades y las oportunidades de avance en su carrera profesional.

En la Firma **nos interesamos** y comprendemos la importancia del desarrollo sostenible y de no comprometer las necesidades futuras de las personas. Por esto, contamos con **4 ejes estratégicos de Sostenibilidad Corporativa**: comunidad, negocio responsable, diversidad e inclusión y medio ambiente, los cuales están enfocados en crear soluciones de inclusión, cierre de brechas en habilidades para las comunidades más vulnerables, reducir nuestra huella ambiental al 2030 y crear un futuro sostenible.

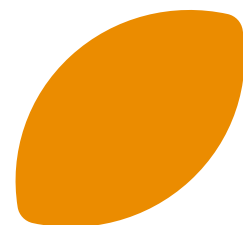
En línea con lo anterior, me es grato compartir que somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2002. Además, gracias a nuestra estrategia *One Firm*, enmarcamos nuestras operaciones en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, integrando el pensamiento ASG (ambiente, sociedad y gobierno) en la forma en la que trabajamos, transformando la forma de hacer negocios e impactando positivamente.

Quiero extender mi agradecimiento a los 281 colaboradores que participaron como voluntarios de nuestros programas de Sostenibilidad Corporativa, con los cuales logramos beneficiar a 1.345 personas y 4 organizaciones sociales.

Nuestro interés por reducir nuestro impacto ambiental y huella de carbono, lo desarrollamos a través de nuestro compromiso *Net Zero 2030*, el plan de descarbonización, el Sistema de Gestión Ambiental, la evaluación y mitigación del uso inadecuado de los recursos naturales y las campañas ambientales. Gracias a ello logramos disminuir las toneladas emitidas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) en un 88%, en comparación con el año fiscal 2019 (año base).

Por último, me enorgullece compartirles que el presente Informe de Sostenibilidad está basado en la nueva versión del estándar GRI 2021 y en la nueva metodología de Doble Materialidad, reafirmando nuestro compromiso de estar a la vanguardia, siempre **reimaginando lo posible**.

Todo mi reconocimiento a las personas que hacen parte de PwC Colombia, cuya pasión, conocimiento y compromiso hacen posible la calidad y valor de los servicios que prestamos. Gracias también a todos nuestros grupos de interés, con los cuales trabajamos a diario para crear valor en la sociedad e impactar positivamente el mundo que nos rodea. Seguiremos comprometidos con el crecimiento sostenible y rentable para PwC Colombia, nuestros clientes y el país.



# Agradecimientos

La construcción de este informe se ha realizado de manera colectiva. Queremos agradecer a las siguientes personas del equipo de PwC Colombia:

**Gestión del proyecto, redacción y edición**

Equipo Sostenibilidad Corporativa  
Equipo Sostenibilidad y Cambio Climático

**Revisión y corrección de estilo**

Ricardo Leo Alfisz de Moya, Procesamiento de Textos

**Diseño y diagramación**

Equipo Digital Marketing & Brand

Agradecimiento especial a todas las personas de administración que contribuyeron al suministro de información para el presente informe y a nuestros ganadores del concurso de fotografía:

Laura Rodríguez, Advisory  
Alejandra Acosta, Assurance  
Sonia Derly Gómez, TLS





# Tabla de contenido



1.1

## Acerca de nosotros

### PwC global:

Nuestro propósito en PwC es generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes. Somos una red de firmas presente en 156 países y con más de 295.000 profesionales comprometidos en ofrecer servicios de la más alta calidad por medio del trabajo colaborativo y la innovación.

### PwC Colombia:

GRI 2-1

PricewaterhouseCoopers (PwC) llegó a Colombia en 1947 y desde nuestra llegada estamos comprometidos con el desarrollo empresarial y financiero de nuestros clientes, para quienes nos hemos convertido en sus mejores aliados. Contamos con presencia en cuatro ciudades, dando cobertura a diferentes regiones del país, desde las cuales operamos por medio de cinco razones sociales legalmente constituidas en el país:

- 📍 PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales S.A.S.
- 📍 PricewaterhouseCoopers S.A.S.
- 📍 PwC Contadores y Auditores S.A.S.
- 📍 PricewaterhouseCoopers Servicios Legales y Tributarios S.A.S.
- 📍 PricewaterhouseCoopers Information Services S.A.S.

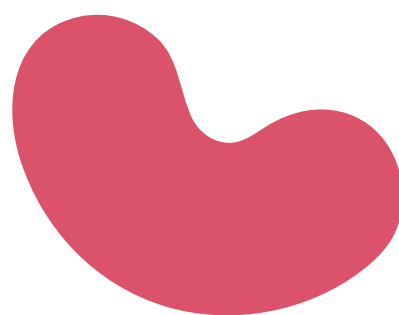






Desde las diferentes sedes, buscamos ofrecer una amplia gama de servicios profesionales que ayudan a nuestros clientes a resolver retos y problemas complejos, dinámicos y multidimensionales. Nuestras principales líneas de servicio son:

GRI 2-6



## Tax and Legal:

### Servicios tributarios:

- Asesoría y cumplimiento tributario
- Tax accounting
- Litigios tributarios
- Precios de transferencia

### Servicios legales:

- Asesoría legal
- Asesoría laboral, comercial, societaria y contractual
- Asesoría migratoria
- Unidad de estrategia familiar
- Comercio internacional y aduanas

## Auditoría y aseguramiento

- Auditoría externa y revisoría fiscal
- Auditorías especiales
- *Risk Assurance Services*
- Mercado de capitales

## Fusiones, adquisiciones y estructuración de proyectos

- Transacciones
- Valoraciones
- Finanzas corporativas
- Recuperación de negocios
- Infraestructura y estructuración de proyectos

## Consultoría

### Riesgos:

- Servicios forenses y prevención del fraude
- Riesgos y actuaría
- Sostenibilidad y cambio climático
- Servicios de control y auditoría interna

### Tecnología:

- Transformación digital
- Ciberseguridad y privacidad
- Agilidad empresarial e innovación
- Resiliencia organizacional

### Estrategia de negocios:

- *Intelligenet-Process-Automation*
- *Human resources transformations*
- Mejoramiento del desempeño
- Cadena de suministro
- Estrategia
- Gestión de activos fijos
- Fusión, adquisiciones y estructuración de proyectos
- Gestión de proyectos

### Soluciones enfocadas por industria

## Outsourcing

### Sector público:

- Procesos financieros
- Procesos administrativos
- Gestión y seguimiento
- Marcos normativos contables
- Soluciones digitales

### Sector privado:

- Outsourcing Contable
- Gestión administrativa y financiera
- Outsourcing de nómina
- Administración de personal
- Soluciones digitales

## Centro de conocimiento y experiencia

- Programas *Inhouse* o a la medida
- Club del conocimiento
- Diplomados, cursos, seminarios y talleres
- Certificaciones internacionales
- Comunidad contable, financiera y tributaria

## One Firm - One LoS

La estrategia *One Firm - One LoS*, que se basa en cinco núcleos estratégicos que enfocan nuestros esfuerzos y guían nuestro actuar como parte de la Red Global de PwC, tiene como objetivo mantenernos como una Firma líder de servicios profesionales en el mercado mundial.



### Crecimiento rentable y sostenible

Actuar de manera anticipada ante los cambios del mercado para responder de modo efectivo, haciendo uso eficiente y rentable de todos los recursos para lograr resultados sostenibles.



### Riesgo y Calidad

Garantizar el cumplimiento de los requerimientos de calidad, independencia y riesgo establecidos por la Red Global de PwC y asegurar el mantenimiento de los sistemas integrados de gestión.



### Sostenibilidad Corporativa

Considerar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) con ocasión del desarrollo de cualquier actividad de la Firma.



### Tech + Innovation y Excelencia Operacional

Desarrollar y aprovechar la tecnología y la innovación para mejorar la productividad en la prestación de todos los servicios profesionales y en la gestión interna de la Firma.

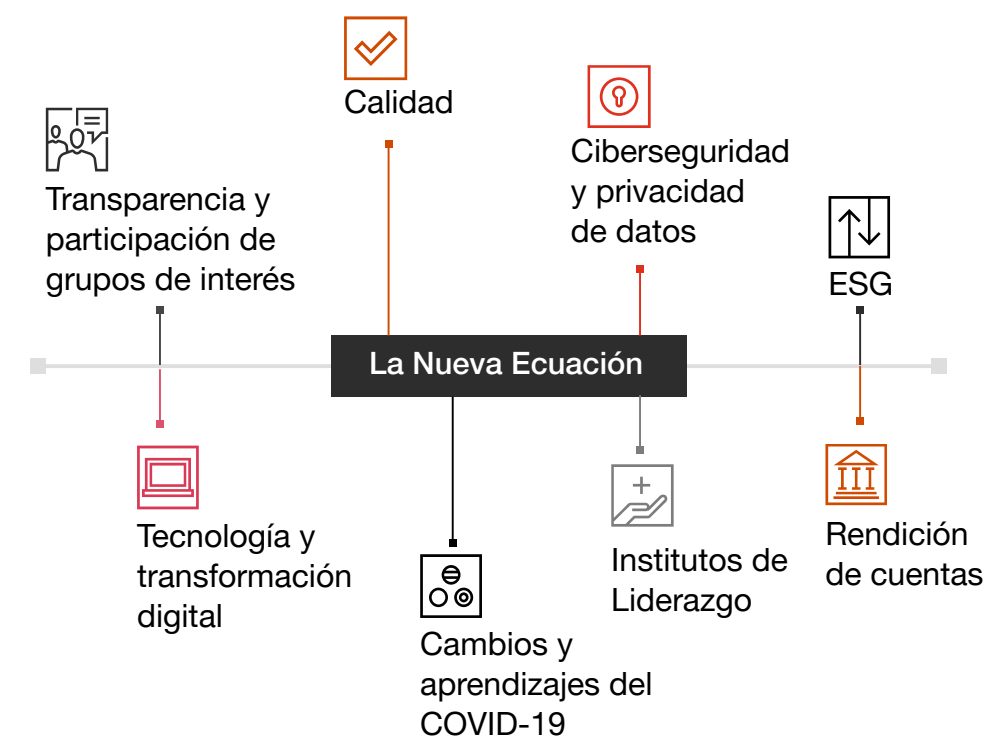


### Personas

Atraer, retener y desarrollar nuestro capital humano a través del mejoramiento de sus competencias, en función de las necesidades del mercado y de los cambios generados por el entorno.

## La Nueva Ecuación (The New Equation):

Es la nueva estrategia de la Red Global, que hace frente a los principales desafíos que se configuran en el mundo actual, incluidas la disrupción tecnológica, el cambio climático, la geopolítica fracturada, la tensión social y las necesidades continuas a las que se enfrentan las organizaciones. Frente a estos aspectos, PwC tiene dos objetivos fundamentales: construir confianza y generar resultados sostenidos a largo plazo que marcan la diferencia.



“

Para prosperar y prepararse a futuro, las organizaciones deben impulsar la confianza y obtener resultados sostenidos. Al unir nuestras capacidades y combinarlas con nuestro compromiso de mejorar la calidad de forma constante, podemos ayudarles a lograrlo. Al mismo tiempo, ayudaremos a los clientes a generar valor para sus accionistas, su gente y la sociedad en general.

”

**Bob Moritz, Presidente Global de PwC.**



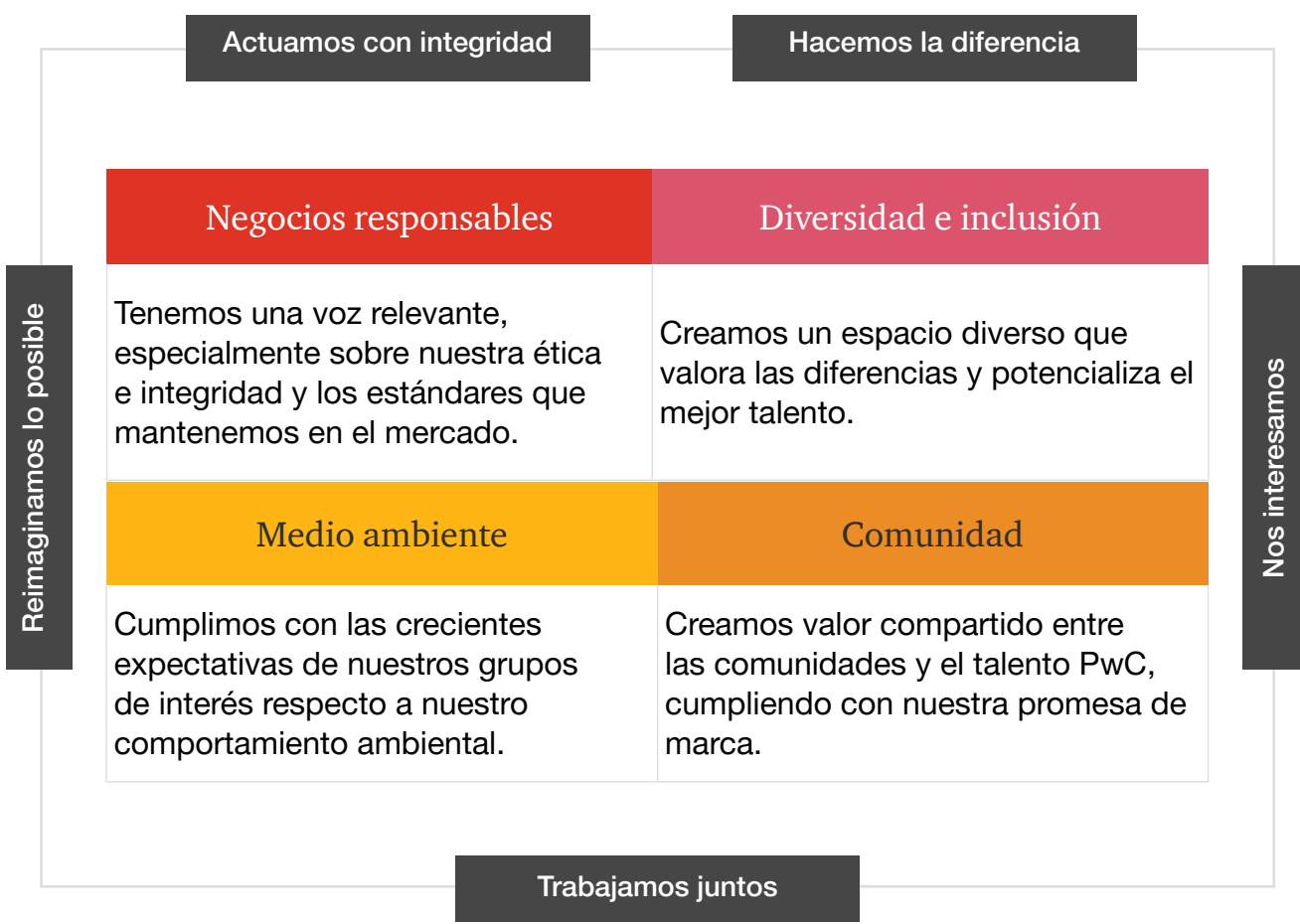
# Estrategia Sostenibilidad Corporativa (SC)

Nuestra estrategia está enmarcada en los lineamientos de la Red Global, nuestros valores corporativos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, comprometiéndonos, mediante un comportamiento responsable y transparente, a generar un impacto positivo en las comunidades, el cual sea ambientalmente sostenible.

Así mismo, tenemos un compromiso como individuos y como Firma que nos permite generar un liderazgo integral, marcando una diferencia con la comunidad y el medio ambiente. Nuestra estrategia de SC gira en torno a cuatro ejes fundamentales: medio ambiente, negocios responsables, comunidad y diversidad e inclusión. Nuestras actividades, iniciativas, programas y proyectos en cada uno de estos ejes responden a los objetivos estratégicos de la Red Global: **ser agentes de cambio y hacer lo correcto.**



## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



## Ambiciones de la Red Global PwC

## Afiliaciones:

GRI 2-28

Como Firma, reconocemos que las relaciones estratégicas y la creación de espacios de socialización nos permiten conocer y brindar soluciones a las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés. Por ello, a través de los años nos hemos interesado por ser parte de organizaciones y asociaciones que comparten nuestros valores y que tienen como objetivo aportar a la construcción de un mundo sostenible.

Durante el FY22, nuestras principales afiliaciones a entidades nacionales e internacionales fueron:



### **AMCHAM**

Cámara de Comercio de:  
Bogotá - Cali - Barranquilla -  
Medellín.



### **BritCham**

Cámara Colombo Británica.



### **CCI France**

Cámara Colombo Francesa.



### **Holland House**

Cámara Colombo Holandesa.



### **CEA**

Consejo de Empresas  
Americanas.



### **ANDI**

Asociación Nacional de  
Empresarios de Colombia.



### **ACRIP**

Asociación de Gestión  
Humana.



### **Fintech**

Asociación Colombiana de  
empresas de tecnología e  
innovación financiera.  
CxOforum.



### **Colcapital**

Asociación de Fondos de  
Capital Privado.



### **INCP**

Instituto Nacional de  
Contadores Públicos.



### **ICDT**

Instituto Colombiano de  
Derecho Tributario.



### **IIA**

Instituto de Auditores Internos  
de Colombia.



### **Asocolcanna**

Asociación Colombiana de  
Cannabis.



### **Invest Pacific**

Agencia de Promoción de  
Inversión en el Pacífico  
Colombiano.



## 1.2

## Resumen Ejecutivo

### Gobierno Corporativo

**Nuestro propósito** es generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes.

Nuestro Código de Conducta establece un marco de referencia sobre los valores compartidos de quienes hacemos parte de PwC.

También contamos con un Código de Conducta específico para terceros, que define las normas mínimas de integridad y conducta comercial.

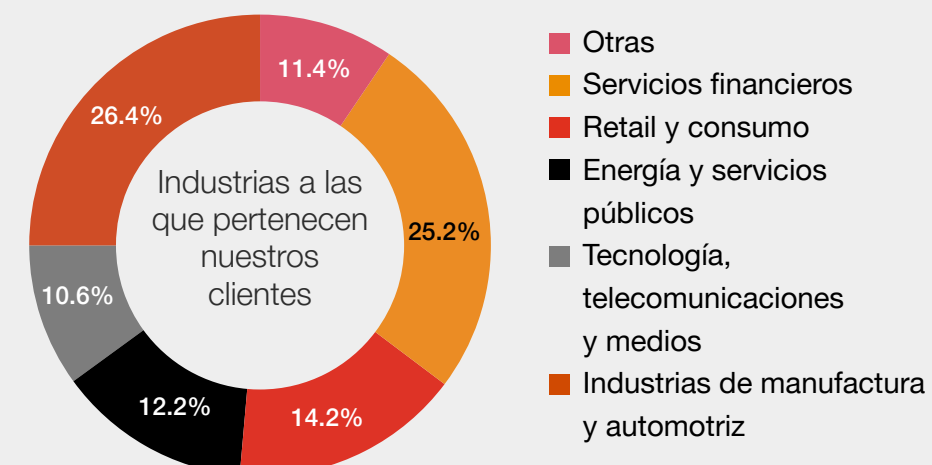


Mensualmente el **Country Leadership Team (CLT)** se reúne a discutir y evaluar las métricas relacionadas con los asuntos estratégicos de la Firma.



Los socios presentan un cumplimiento del **94%** en los cursos obligatorios sobre desarrollo sostenible.

### Participación de nuestros clientes por industria



### Confianza, Integridad y Transparencia

#### Nuestros valores



Actuamos con integridad



Hacemos la diferencia



Nos interesamos



Trabajamos juntos



Reimaginamos lo posible



Realizamos **5.697 CDD** (debidas diligencias a clientes)

El **100%** de nuestros socios y colaboradores están capacitados en temáticas y procedimientos anticorrupción.

Somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2002, y alineamos nuestra gestión para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Contamos con la **Declaración Global de Derechos Humanos** de PwC, que reafirma nuestro compromiso con el respeto de los Derechos Humanos como parte esencial de nuestras operaciones diarias y relaciones comerciales.

Tenemos un **Comité de Ética y Convivencia Laboral** que incentiva a nuestros colaboradores a denunciar aquellas conductas que se apartan de nuestros valores y comportamientos.

No se registraron casos de corrupción relacionados con nuestra Firma, ni nuestros colaboradores.

## Leyes y regulaciones

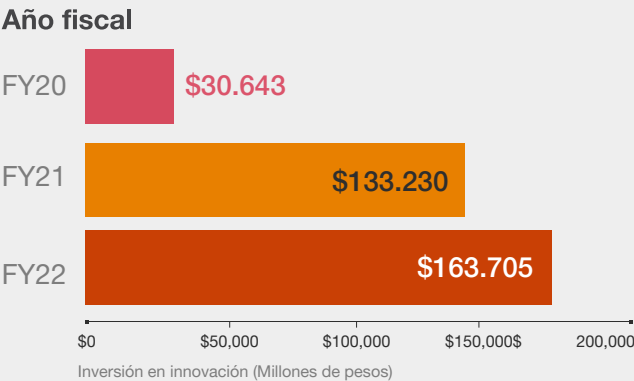
En los últimos 3 años, no se han presentado casos de incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Realizamos **80 publicaciones** de artículos o columnas de opinión relacionados con la actualidad legal y empresarial del país.

Nuestros compromisos con nuestro entorno, al igual que con el cumplimiento de las leyes y normas, están reflejados en las políticas, guías y lineamientos de la Firma.

## Innovación y transformación digital

### Inversión en transformación digital





**15.131 horas** de nuestros colaboradores fueron invertidas en capacitación en temas digitales.


**Un total de 507 personas** fueron beneficiadas por nuestros programas de innovación y transformación digital dirigidos a las comunidades.


**Implementamos el podcast** Ecosistema digital.

## Excelencia y calidad del servicio

 A través de nuestro **Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, medio ambiente y calidad (SIG-HSEQ)**, nos anticipamos, evaluamos y controlamos los posibles impactos sobre nuestros colaboradores, el medio ambiente y la satisfacción de nuestros clientes.


 Fuimos reconocidos por *World TP* y *World Tax*, como una de las mejores Firmas del mundo en la prestación de servicios tributarios y de precios de transferencia.

 Logramos un puntaje de **9.1/10 en nuestro Client Loyal Index**, indicando una alta probabilidad que nuestros clientes recomienden y/o vuelvan a utilizar nuestros servicios.


 Fuimos nombrados como la compañía líder a nivel mundial en prestación de servicios ASG por *Verdantix*.

## Seguridad de la información y ciberseguridad

 Implementamos **el programa Network Data Protection** para cumplir con los estándares de la industria y las mejores prácticas a nivel internacional en **protección de la información**.

 Contamos con **13 servicios de ciberseguridad y privacidad** que ofrecemos desde nuestra línea de consultoría.

 Durante el FY tuvimos un **aumento en la demanda** de servicios de ciberseguridad en un **29%**.

 **No se presentaron reclamaciones** fundamentadas relativas a la violación de la privacidad, filtraciones, robos o pérdida de datos de algún tercero.

 Contamos con un **cumplimiento del 86%** en nuestro programa de capacitación en seguridad de la información.





## Desarrollo Social



A través del **voluntariado de 294 profesionales**, pudimos **beneficiar a 1.345 personas** con nuestros programas de sostenibilidad corporativa.



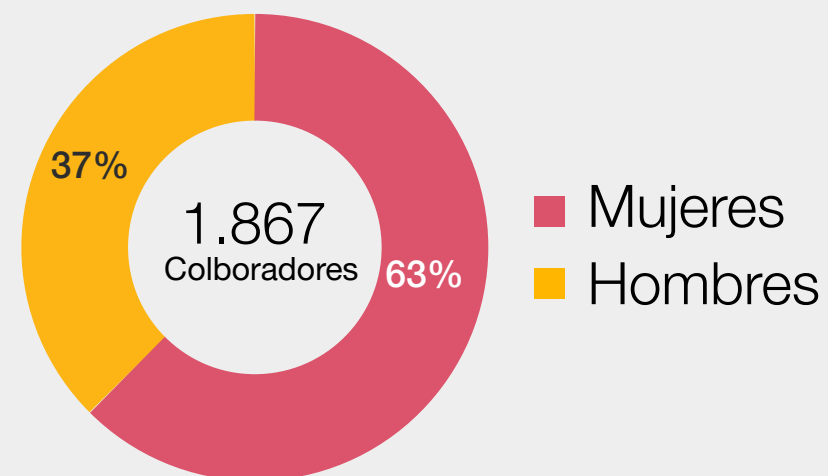
Capacitamos a **1.095 niños y jóvenes** del país en temas financieros y en habilidades digitales a través de nuestro programa *Access Your Potential*.



# El 76%

de nuestros **proveedores son locales**.

## Talento humano



**496 colaboradores** fueron beneficiarios de nuestro programa de financiamiento de estudios.

Este año, **506 colaboradores** fueron ascendidos de cargo.

Se registró un **promedio de 106 horas** de formación de nuestros colaboradores, aumentando en **88% con respecto al año fiscal anterior**.

Nuestro *People Engagement Index*, el cual mide el nivel de **satisfacción de los colaboradores en la Firma**, es del **91%**.

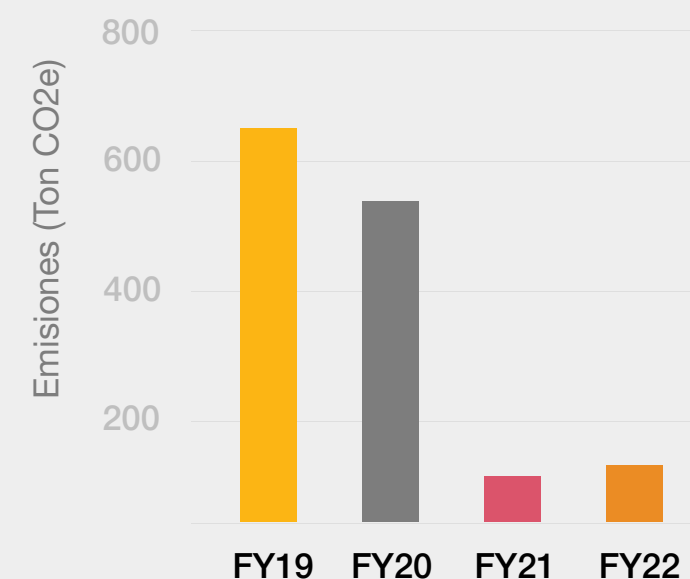
Contamos con el **Comité de Diversidad e Inclusión**, que tiene como objetivo la promoción de prácticas incluyentes, la apertura de entornos seguros y la planeación de actividades alineadas con la diversidad.

## Desempeño ambiental y cambio climático



**Net Zero 2030:** Tenemos un compromiso global de reducir nuestra **huella de carbono** hasta alcanzar las cero emisiones netas para 2030.

En el **FY22** emitimos **78,9 toneladas** de CO<sub>2</sub>e.



Este año **participamos en la Carrera Verde**, con **100 de nuestros colaboradores**. Se sembraron tres árboles por cada participante.



Actualmente **compensamos el 100%** de las emisiones por desplazamiento aéreo y consumo energético.

## 1.3

## Acerca de este informe

GRI 2-2; 2-3

El Informe Anual de Sostenibilidad de PwC Colombia 2022 se ha elaborado de conformidad con el Estándar GRI 2021, con base en la información material para la Firma. Este informe responde al compromiso de PwC por una mayor transparencia y claridad de la información, debido a lo cual en él compartimos la historia y los resultados de lo que logramos como firma por nuestros colaboradores, clientes, la sociedad, el medioambiente y en general, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2021 y el 30 de junio de 2022 (año fiscal 22 o FY22).

Todos los datos, estadísticas e información presentada corresponden a las operaciones realizadas por PwC Colombia bajo sus cinco razones sociales. Durante este periodo no se realizaron fusiones, adquisiciones ni enajenaciones que afectaran a las entidades. Asimismo, los temas materiales se evaluaron de manera igualitaria, independientemente de la razón social.

Estamos comprometidos con escuchar y comprender los puntos de vista de nuestros grupos de interés, por lo que te invitamos a compartirnos tu opinión acerca del informe, así como de cualquier aspecto de nuestro desempeño sostenible a:

Contacto: Equipo de Sostenibilidad Corporativa de PwC Colombia.  
Correo: [co\\_sostenibilidad\\_corporativa@pwc.com](mailto:co_sostenibilidad_corporativa@pwc.com).

## ¿Cómo involucramos a nuestros grupos de interés?

GRI 2-29

La identificación de nuestros grupos de interés se realizó a partir de la revisión documental de estudios de materialidad pasados, políticas internas locales y globales, matrices de riesgo y oportunidades vigentes de nuestra organización y la normativa ASG aplicable.

## Identificamos 10 grupos de interés

Nuestro éxito no podría ser posible sin la confianza y la participación de grupos o personas relacionadas con nuestro desarrollo estratégico, por lo que hemos enfocado nuestro esfuerzo en mantener un relacionamiento constante y fluido y generar relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés, cuyas prioridades, necesidades y expectativas utilizamos para evaluar y perfeccionar nuestra estrategia y propuesta de valor.



Colaboradores



Proveedores y  
contratistas



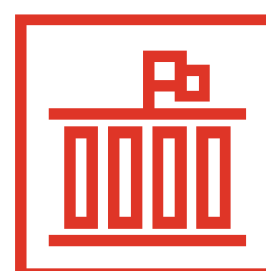
Clientes



Sociedad /  
comunidades



Alta dirección  
y socios



Entes  
reguladores



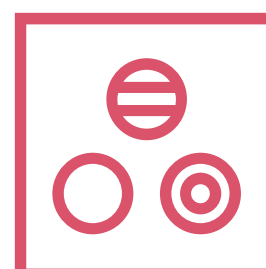
Red Global  
PwC



Cámaras y  
asociaciones



Medios de  
comunicación



Competidores





























Convenciones de frecuencia

 Frecuencia anual       Frecuencia mensual o bimestral       Frecuencia permanente       Frecuencia periódica

Grupo de interés	Propósito de relacionamiento	Canales de comunicación	Frecuencia	Indicador clave de monitoreo
 <b>Colaboradores</b>	Fomentar la atracción y retención del mejor talento, así como espacios que promuevan la calidad de vida, el desarrollo, la responsabilidad social y la productividad de nuestros colaboradores.	GPS (Global People Survey)		GPS (Global People Survey)  Otros indicadores
		Inducción		
		Procesos de coaching		
		Capacitaciones		
		Comunicaciones digitales		
		Eventos		
 <b>Proveedores y contratistas</b>	Fortalecer la gestión de vinculación de los proveedores y contratistas, además de promover prácticas anticorrupción, éticas y de seguridad en nuestra cadena de suministro.	Reuniones		Indicador por definir  Para mayor información ver capítulos de: Desempeño ambiental y cambio climático Confianza, integridad y transparencia
		Comunicaciones digitales		
		Comunicación telefónica		
 <b>Clientes</b>	Ofrecer resultados de la más alta calidad que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como impulsar la adopción de prácticas éticas y transparentes y la difusión del conocimiento.	Encuestas de satisfacción		Client Loyalty Index (CLI)
		Eventos y conferencias de industrias (presenciales y virtuales)		
		Comités y mesas de trabajo		
		Página web		
		Comunicados		
		Publicaciones		
		Contacto telefónico		
 <b>Sociedad / Comunidades</b>	Fortalecer el desarrollo de las capacidades de las comunidades y la protección del medioambiente con prácticas sostenibles y responsables.	Eventos de voluntariado corporativo		Beneficiarios de programas de sostenibilidad corporativa  Otros indicadores sociales  Otros indicadores ambientales
		Participación en Juntas Directivas de organizaciones sociales		
		Comunicaciones digitales		
		Página web		
		Encuestas de satisfacción		
 <b>Alta dirección y socios</b>	Crear valor económico sostenible, en un marco que promueva la adopción de las mejores estrategias y prácticas sociales, ambientales y de gobernanza (ASG).	Comunicaciones digitales		Indicadores de desempeño económico Indicadores de gobierno corporativo Indicadores de desempeño ambiental
		CLT (Comité de Liderazgo Colombia)		

Convenciones de frecuencia

 Frecuencia anual       Frecuencia mensual o bimestral       Frecuencia permanente       Frecuencia periódica

Grupo de interés	Propósito de relacionamiento	Canales de comunicación	Frecuencia	Indicador clave de monitoreo
 <b>Entes reguladores</b>	Contribuir a la promoción de prácticas anticorrupción, éticas y de gobierno corporativo; al fortalecimiento de los Derechos Humanos y a la lucha contra el cambio climático.	Reportes periódicos		Contribución al robustecimiento de leyes y regulaciones
		Respuesta a requerimientos formales		
		Auditorías		
		Página web		
 <b>Red Global PwC</b>	Fortalecer nuestra presencia en el mercado, a través de la gestión del conocimiento en la Red Global.	Clústeres por industrias		Indicador por definir  Para mayor información ver capítulos de: Leyes y regulaciones Excelencia y calidad del servicio
		Clústeres por líneas de negocio y proyectos especiales		
 <b>Cámaras y asociaciones</b>	Contribuir al desarrollo de políticas públicas que aporten a la sociedad y compartir nuestro conocimiento sobre temas en los que somos expertos.	Participación en foros		Participación en cámaras y asociaciones
		Participación en Juntas Directivas de cámaras y asociaciones		
		Participación en Comités de las cámaras y asociaciones		
		Comunicaciones digitales		
		Mesas de trabajo		
		Eventos		
 <b>Medios de comunicación</b>	Compartir temas de interés para las industrias y difundir estrategias de relacionamiento con todos los grupos de interés.	Comunicados de prensa		Alcance en redes sociales
		Página web (PwC Times)		
		Redes sociales		
		Entrevistas		
		Eventos		
 <b>Competidores</b>	Promover la adopción de buenas prácticas y posicionarnos como referentes en el mercado.	Eventos		Indicador por definir
		Página web		
		Redes sociales		
		Informe de sostenibilidad		

# Nuestro proceso de Doble Materialidad

GRI 2-14; 3-1; 3-2

Los contenidos de este informe están fundamentados en el análisis de Doble Materialidad realizado en el año 2022. A partir de este análisis, logramos dimensionar el impacto de nuestro negocio en la sociedad y el medioambiente, y los riesgos y oportunidades del entorno sobre nuestra capacidad para generar valor económico. Como resultado de este proceso, identificamos los temas materiales<sup>1</sup> para la Firma y nuestros grupos de interés, lo que nos permite destinar el tiempo, recursos e inversión necesaria a las actividades en las que podemos tener un mayor impacto.

## ¿Qué es la Doble Materialidad?

Hay dos conceptos principales para pensar en la materialidad, que juntos conforman el concepto de “Doble Materialidad”:

- Materialidad financiera (visión afuera hacia adentro): información relacionada con los impactos del entorno sobre la creación de valor económico de PwC.
- Materialidad de impacto (visión adentro hacia afuera): información sobre los impactos de PwC en el medioambiente y la sociedad.

\*En los ejercicios de materialidad anteriores se tenía en cuenta únicamente la materialidad de impacto.

Adaptado de: Global Reporting Initiative -GRI (2022). The materiality madness: why definitions matter.

<sup>1</sup>Los temas materiales representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los impactos sobre sus derechos humanos, lo que a su vez puede indicar su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible (GRI, 2021, p.28).





Este proceso se llevó a cabo en cinco etapas<sup>2</sup>:

## 01

**Identificamos** los impactos que, como Firma, generamos sobre nuestro entorno, así como los impactos que genera el entorno sobre nuestra estrategia de negocio, finanzas y reputación. A partir de este ejercicio, construimos una lista inicial de impactos.

## 02

Generamos espacios de **relacionamiento** con nuestros grupos de interés (grupos focales, entrevistas y encuestas), a través de los cuales logramos un mejor entendimiento de los impactos identificados. Con esto, validamos la lista inicial que construimos, obteniendo un consolidado de 64 impactos.

## 03

Llevamos a cabo un proceso de **clasificación** de la nueva lista de impactos, los cuales agrupamos en 14 categorías que representan los temas potencialmente materiales para PwC Colombia.

## 04

En línea con el concepto de Doble Materialidad, el Socio Líder de PwC Colombia y los socios de la Firma realizaron una última **validación** de los asuntos propuestos y priorizaron la relevancia de cada uno de ellos. Con esta **priorización**, los asuntos fueron ubicados en nuestra matriz de materialidad, identificando nueve temas como los más relevantes para nuestra Firma.


## 05

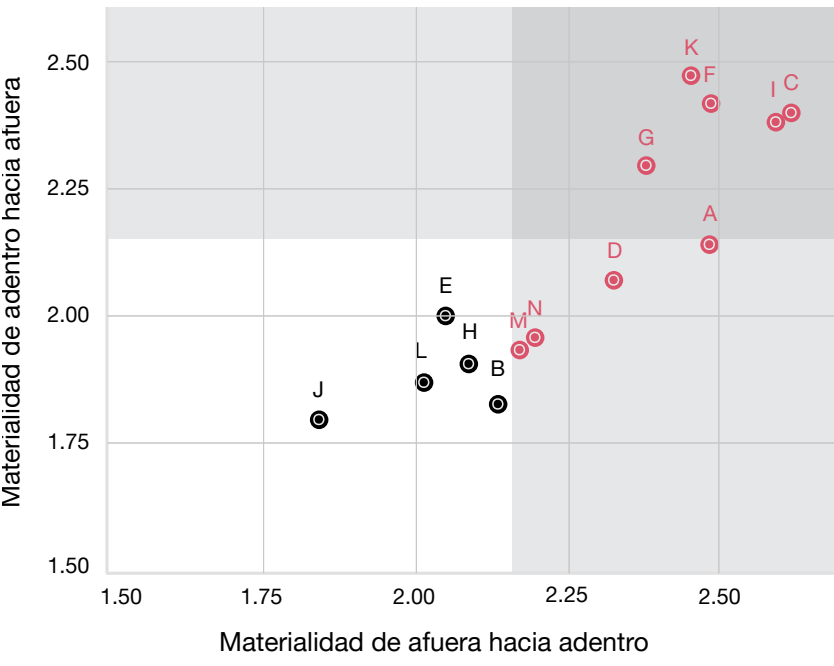
Los socios de la Firma **aprobaron** los resultados obtenidos, arrojando los siguientes temas materiales:

- Desempeño económico
- Confianza, integridad y transparencia
- Leyes y regulaciones
- Seguridad de la información y ciberseguridad
- Innovación y transformación digital
- Excelencia y calidad del servicio
- Talento humano
- Desempeño ambiental
- Cambio climático

<sup>2</sup>Para mayor información, los invitamos a leer el detalle de nuestro proceso de Doble Materialidad [aquí](#).

Matriz de Doble Materialidad :

 Nuestros temas más importantes



#	Tema
A	Desempeño económico
B	Gobierno corporativo
C	Confianza, integridad y transparencia
D	Leyes y regulaciones
E	Inestabilidad social, política y económica
F	Seguridad de la información y ciberseguridad
G	Innovación y transformación digital
H	Liderazgo de pensamiento y difusión del conocimiento
I	Excelencia y calidad del servicio
J	Derechos humanos
K	Talento humano
L	Desarrollo social
M	Desempeño ambiental
N	Cambio climático

¿Qué cambios hubo respecto a los temas materiales de la vigencia anterior?

GRI 3-2b

Si bien el contenido de los temas materiales se mantiene en su mayoría con respecto a la vigencia anterior, para el año fiscal 2022 varios temas materiales fueron redefinidos teniendo en cuenta el ejercicio de Doble Materialidad.

En particular, los temas materiales del FY21 de “Atracción y retención del talento”, “Desarrollo del talento” y “Salud y Seguridad en el Trabajo” se agruparon para FY22 bajo el tema material “Talento humano”. Identificamos cuatro nuevos temas materiales: “Desempeño económico”, “Leyes y regulaciones”, “Desempeño ambiental” y “Cambio climático”, atendiendo a la relevancia creciente que implican tanto para nuestro entorno como para la continuidad del negocio.

























# Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Las Naciones Unidas adoptaron los ODS en septiembre de 2015, con el propósito de acabar con la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia y hacer frente al cambio climático para el 2030.

Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del cual somos parte desde 2002, somos conscientes de que a medida que el mundo avanza, nos enfrentamos a situaciones que demandan respuestas más sostenibles y racionales. Por esto, en PwC reforzamos nuestro compromiso con los ODS, centrándonos en aquellos que son más relevantes para nuestra Firma y para nuestros grupos de interés. A través de un análisis de nuestra gestión<sup>3</sup>, logramos identificar 10 ODS y 28 metas a los que aportamos mediante nuestras operaciones y el trabajo con nuestros clientes y aliados.

Al compartir nuestros esfuerzos para la consecución de los ODS impulsamos a su vez prácticas más sostenibles en nuestra esfera de influencia (clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés).

Capítulo	ODS	Meta ODS	Capítulo	ODS	Meta ODS
Gobierno corporativo	 	5.5, 16.6, 16.7	Seguridad de la información y ciberseguridad		16.3, 16.10
Confianza, integridad y transparencia		16.3, 16.5, 16.6	Talento humano	    	3.3, 3.9, 4.4, 4.5, 5.1, 5.5, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8, 10.2, 10.3
Leyes y regulaciones		16.3, 16.6	Desarrollo social	 	8.3, 8.8, 9.3
Desempeño económico	 	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	Desempeño ambiental y cambio climático	   	3.9, 6.4, 8.4, 12.2, 12.4, 12.5, 13.1
Innovación y transformación digital	  	4.4, 8.2, 9.5			

<sup>3</sup> Realizamos la alineación de nuestra gestión con los ODS y sus metas específicas utilizando la guía “Un análisis de las metas y objetivos de desarrollo sostenible” de Pacto Global, Global Reporting Initiative (GRI) y PwC.



# Gobierno corporativo, confianza e integridad



En PwC buscamos de forma permanente mantener los más altos estándares profesionales, apegándonos a las normas y leyes aplicables y cumpliendo con las obligaciones éticas, mientras brindamos un trabajo innovador y de alta calidad. Lograr lo anterior nos permite mantener y fortalecer la confianza que nuestros clientes, colaboradores y comunidades tienen en nosotros.

Hoy en día, los diferentes grupos de interés esperan que las organizaciones puedan explicar las razones asociadas a su toma de decisiones e informar acerca de su cumplimiento legal y contribución fiscal. Es por esto que desde PwC buscamos construir relaciones y estructuras transparentes, justas y responsables, que inspiren confianza en nuestro negocio, para así crear entornos en los cuales prosperen la agilidad, la coherencia y el conocimiento.

# 02

# 2.1

## Gobierno Corporativo



### Grupos de interés

- Alta dirección y socios
- Red Global PwC
- Colaboradores



### Valores PwC

- Actuamos con integridad
- Trabajamos Juntos

## ODS y Metas



Meta: 5.5



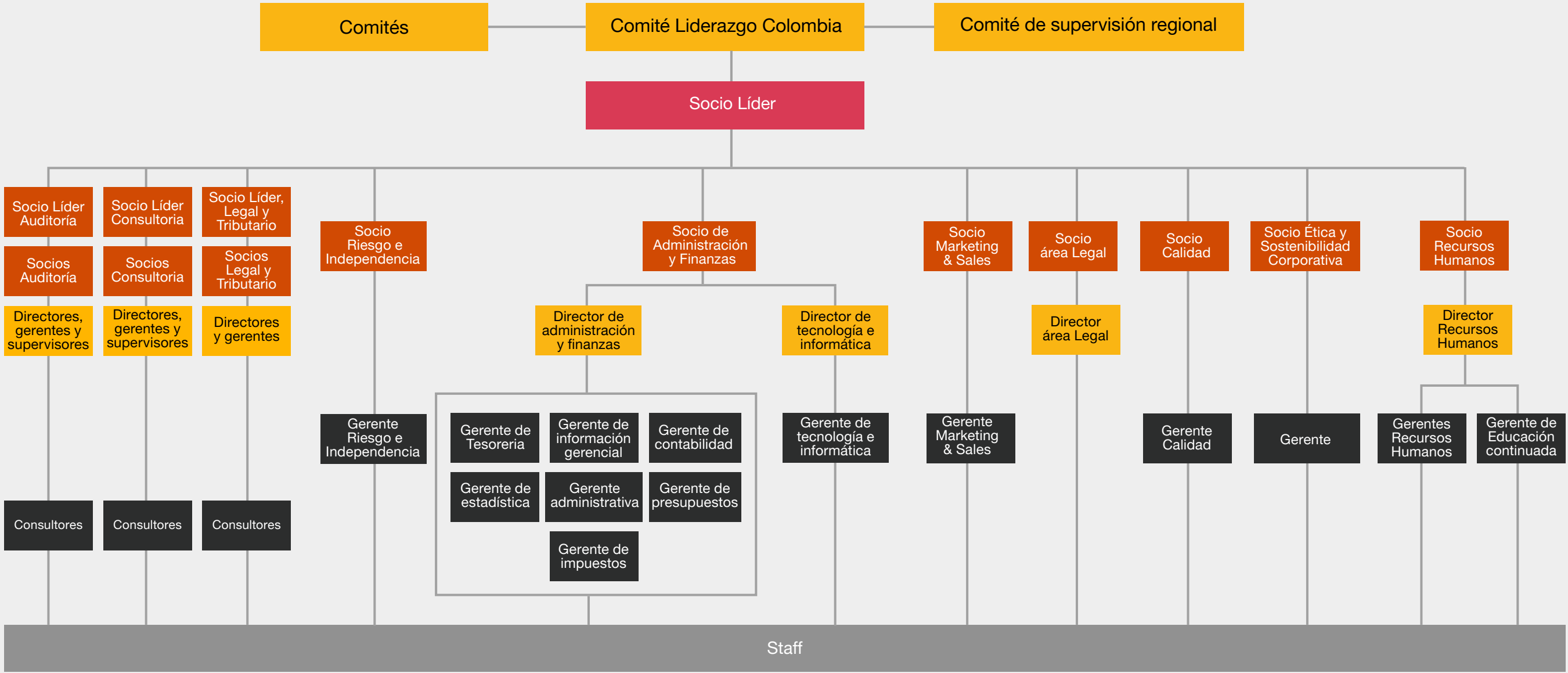
Metas: 16.6, 16.7

Según la OCDE, el objetivo del gobierno corporativo es facilitar la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas para así favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios. Todo ello con el fin de contribuir a un crecimiento más sólido y al desarrollo de sociedades más inclusivas<sup>4</sup>. La Red Global de PwC otorga a sus firmas miembro la flexibilidad para operar localmente de forma independiente, manteniendo una plataforma internacional para compartir conocimientos y recursos, lo que nos permite prestar servicios profesionales con la más alta calidad. En este sentido, PwC Colombia opera a través de cinco firmas locales jurídicamente independientes, alineadas con los estándares y las políticas de la Red Global.

# Composición de nuestro gobierno

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-18

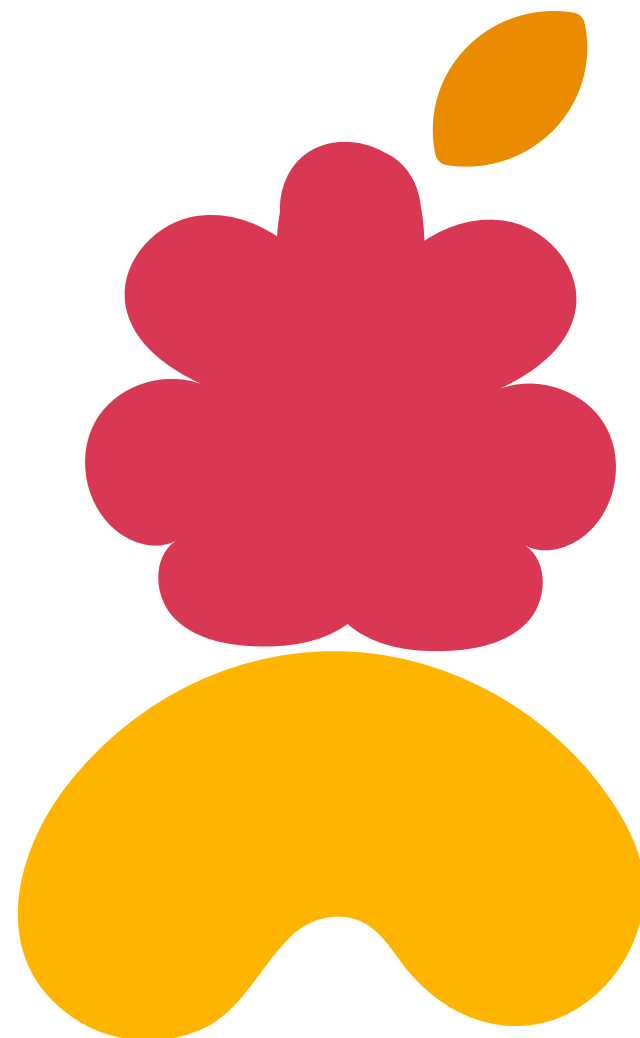
Las Firmas Miembro en Colombia son sociedades independientes conformadas bajo la legislación nacional. Estas sociedades están constituidas por socios, quienes son responsables por la operación de cada línea de servicio: Auditoría, Consultoría, Servicios Legales y Tributarios. Su estructura es la siguiente:



<sup>4</sup>Información obtenida de los [Principios de gobierno Corporativo de la OCDE y el G20](#)



La selección del Socio Principal de PwC se hace por medio de un sistema de nominación y voto en el cual participan los demás socios de la Firma. Una vez el socio principal es nombrado, éste designa a los socios líderes de cada línea de servicio. Este grupo, en conjunto con los líderes de Riesgo e Independencia, conforman el **Country Leadership Team (CLT)**. Su función es liderar la práctica de la Firma y orientar la estrategia hacia lo que define la Red Global, en conjunto con las necesidades locales del negocio. Lo anterior, asegurando el cumplimiento de los requerimientos normativos, legales, económicos y administrativos para lograr una operación sostenible en el tiempo y con altos estándares de calidad.



## Gestión de impactos desde la gobernanza

GRI 2-12, 2-13, 2-16, 2-18

El CLT como máximo órgano del gobierno corporativo, es responsable por supervisar el funcionamiento de PwC y por priorizar los asuntos estratégicos que pueden impactar el capital económico, social y ambiental de la Firma.

La comunicación de estos asuntos, al igual que las inquietudes de nuestros colaboradores o proveedores, se hace por medio de una serie de canales directos, anónimos o abiertos, que buscan asegurar un reporte efectivo dentro de la Firma y reforzar nuestra vocación de escucha abierta. Estos reportes incluyen métricas de desempeño, iniciativas de mejora en nuestras líneas de servicio y preocupaciones críticas sobre los impactos negativos reales y potenciales de la organización.

Las preocupaciones, inquietudes y mejoras, al igual que las métricas relacionadas con los asuntos estratégicos de la Firma, se revisan trimestralmente en la Junta de Socios y mensualmente en el CLT, y son utilizados como insumo para la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la estrategia corporativa. Por su parte, los asuntos críticos son valorados por medio de una evaluación DOFA<sup>5</sup> de riesgos a partir de la cual se definen acciones para su gestión. Además, los líderes de las diferentes líneas de servicio realizan monitoreo constante de los asuntos sobre los cuales son responsables y, en caso de ser necesario, convocan reuniones extraordinarias del CLT para

discutir sobre planes de acción o evaluar casos en específico con la inmediatez requerida.

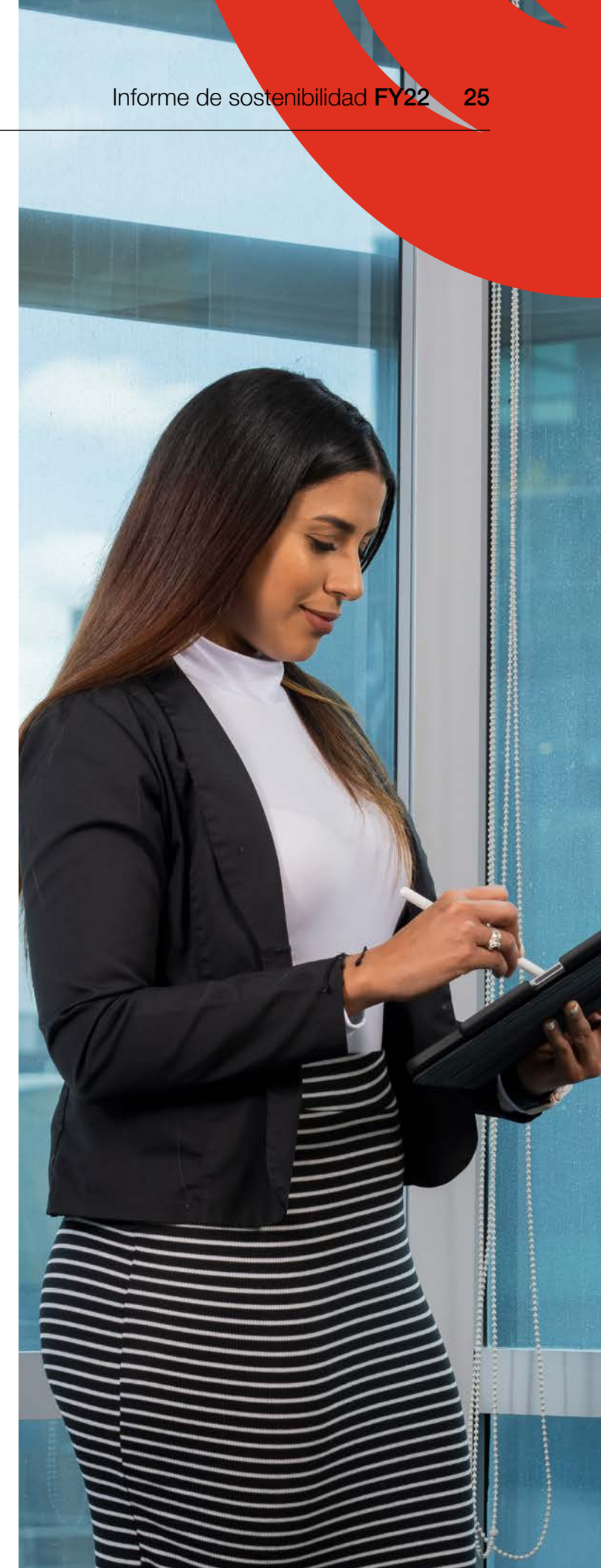
## Evaluación del desempeño

De acuerdo con nuestra encuesta Anual a Directores Corporativos de empresas pertenecientes a diversas industrias, solo el 29% de ellos calificaron el desempeño de su Junta Directiva como buena o excelente<sup>6</sup>. En PwC, el desempeño de nuestro máximo órgano de gobierno está relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos de cada uno de sus integrantes. De esta forma, se hace una revisión anual del desempeño de cada Socio y del cumplimiento de las metas que cada uno se fijó a comienzos del año fiscal. Esta evaluación se realiza de forma autónoma, inicialmente, y luego es supervisada y aprobada por los líderes de las líneas de servicio e, incluso, por el Socio líder del territorio.

Por otro lado, la supervisión del CLT ante la Red Global es responsabilidad del Oversight Board (OB). El OB es un Comité de Supervisión regional, cuya principal función es supervisar las actuaciones de los Comités Ejecutivos de cada país, incluyendo su cumplimiento con las normas, reglamentos y políticas de la Red, y la correcta aplicación de todas las normas relacionadas con los deberes y obligaciones de los socios.

<sup>5</sup>. La evaluación DOFA contempla las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de una organización con respecto a un tema en específico.

<sup>6</sup>. Información obtenida de la [Encuesta Anual de Directores Corporativos](#)



## Formación en temáticas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

GRI 2-17

De acuerdo con nuestra Encuesta Anual de Directores, solo el 25% de los miembros de las Juntas Directivas a nivel global tienen un entendimiento de los riesgos ASG<sup>7</sup>. Reconociendo la importancia de los temas ASG, en PwC contamos con una serie de cursos virtuales que están disponibles para todos nuestros colaboradores y que son obligatorios para los miembros del máximo órgano de gobierno. De esta forma nos aseguramos de que los tomadores de decisiones tengan las competencias necesarias para identificar los riesgos y oportunidades del negocio relacionados con los cambios ambientales, sociales y de gobernanza.

En el FY22, los cursos asociados con las temáticas ASG lograron un cumplimiento del 94% por parte de los Socios de la Firma. Los cursos obligatorios son los siguientes:



### *Our ESG story:*

Cubre la razón por la cual los criterios ASG son una prioridad estratégica para PwC y la oportunidad de su aplicación en el negocio.

### *ESG Essentials:*

Aborda el concepto de ASG y la interacción con los clientes en relación a estas temáticas.

#### *Climate Essentials - Understanding Climate Change:*

Comprende los conceptos clave relacionados con el cambio climático, como sus causas y efectos, la importancia del cambio climático para las empresas de todos los sectores y las razones por las cuales es una prioridad estratégica para PwC.

#### *Climate Essentials - Net Zero:*

Describe el concepto de Net Zero y su relevancia para todo tipo de organizaciones. Además cubre el compromiso de PwC con Net Zero y cómo se está apoyando actualmente a los clientes para alcanzar sus objetivos de carbono neutralidad.

#### *Climate Essentials - TCFD:*

Cubre los conceptos clave relacionados con el reporte de riesgos financieros relacionados con el clima (o por sus siglas en inglés TCFD), incluidas sus recomendaciones y buenas prácticas.

#### *Industry ESG Essentials - Energy, Utilities and Resources:*

Describe los riesgos, oportunidades y retos que tiene el sector de la energía, los servicios públicos y la extracción de recursos en relación a los criterios ASG. Además se proporciona información sobre la importancia de implementar estos criterios en las operaciones, la estrategia y la dirección general de los clientes que hacen parte de este sector.

<sup>7</sup> Información obtenida de la [Encuesta Anual de Directores Corporativos](#)

## 2.2

Confianza, integridad  
y transparencia

## Grupos de interés

- Alta Dirección y socios
- Colaboradores
- Proveedores y contratistas
- Clientes
- Sociedad/comunidades
- Entes reguladores
- Red Global PwC
- Competidores



## Valores PwC

- Actuamos con integridad
- Hacemos la diferencia
- Nos interesamos
- Trabajamos juntos
- Reimaginamos lo posible

## ODS y Metas



Metas:  
16.3, 16.5,  
16.6





## GRI 3-3

En PwC existimos para construir confianza y resolver problemas importantes; de ahí que reconozcamos el valor de formar y mantener relaciones que inspiran seguridad y tranquilidad a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. El cumplimiento de este propósito, enmarcado en nuestra cultura corporativa, políticas, normativas y estándares del Profesional PwC, guía la forma en que hacemos negocios bajo criterios éticos, donde priman la responsabilidad y la transparencia.

De esta forma, entendemos que preservar la integridad en nuestro comportamiento es la base para resolver los desafíos profesionales que enfrentamos, así como para crear soluciones innovadoras que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Una de las formas en que lo logramos es reafirmando la importancia de nuestros valores en todo lo que hacemos, a través de campañas de comunicación internas:



## Actuamos con integridad

- Defendemos y decimos lo que es correcto, especialmente en situaciones difíciles.
- Esperamos y ofrecemos resultados de la mejor 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 el que vivimos.
- Generamos impacto positivo en nuestros compañeros, clientes y la sociedad a través de nuestras acciones.
- Nos adaptamos con flexibilidad al entorno cambiante en el que operamos.



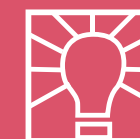
## Nos interesamos

- Nos esforzamos por comprender a cada persona y lo que le importa.
- Reconocemos el valor que cada uno aporta.
- Apoyamos a los demás en su desarrollo y trabajo para que den lo mejor de sí mismos.



## Trabajamos juntos

- Colaboramos y compartimos relaciones, ideas y conocimiento en la red.
- Buscamos e integramos diversas perspectivas, ideas y persona.
- Damos y pedimos opiniones para mejorar.



## Reimaginamos lo posible

- Nos atrevemos a desafiar el orden establecido e intentamos hacer cosas nuevas.
- Innovamos, probamos y aprendemos de los errores.
- Tenemos una mente abierta para ver las posibilidades que tiene cada idea.



Así mismo, capacitamos permanentemente a nuestros colaboradores sobre cuestiones relativas a conductas de negocio responsable, prevención y control del lavado de activos, antisoborno y otro tipo de riesgos, a los cuales hacemos seguimiento a través de reportes automáticos que nos permiten detectar dónde podemos mejorar.

Una parte fundamental de quienes somos como Profesionales PwC es siempre actuar y tomar decisiones como si nuestra reputación personal estuviera en juego.

Como Firma, también somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con nuestro entorno por promover una cultura de anticorrupción, ética y transparencia, por lo cual nuestro equipo directivo ha dispuesto recursos económicos, humanos y tecnológicos para mitigar los peligros asociados al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM)<sup>8</sup>. De hecho, realizamos procesos de Debida Diligencia Avanzada<sup>9</sup> para alertar

sobre este tipo de peligros e incluimos una cláusula de anticorrupción en los contratos con terceros, de manera que todo aquel que busque generar una relación con nosotros debe compartir y estar de acuerdo con los principios éticos que guían nuestras actividades.

La publicación de este Informe Anual de Sostenibilidad representa una práctica de transparencia con nuestros grupos de interés, mediante la cual divulgamos aquellos impactos positivos y negativos que tenemos sobre nuestro entorno.

Es así como nuestra forma de hacer negocios se basa en prácticas empresariales de excelencia y en el cumplimiento de estrictas políticas de conducta, lo que nos permite entregar resultados sostenibles a nuestros clientes en un marco de ética e integridad.

<sup>8</sup>. LA/FT/FPADM son fenómenos delictivos que generan consecuencias negativas tanto para las economías de los países como para las organizaciones, afectando su reputación, competitividad, productividad y perdurabilidad.

<sup>9</sup>. A través del Client Due Diligence (CDD), evaluamos al cliente, su casa matriz, sus compañías subsidiarias, su junta directiva, su representante legal, su revisor fiscal y sus principales accionistas, realizando un completo estudio de riesgo. Por su parte, la Debida Diligencia Avanzada (DDA), como complemento del proceso de CDD, incluye la revisión de litigios, sanciones y procesos disciplinarios, perfil mediático y confirmación de listas restrictivas, vinculantes y de cautela, para aquellas contrapartes determinadas por los diferentes responsables.

<sup>10</sup>. Circulares Externas 100-000016 del 24 de diciembre de 2020 y 100-000004 del 9 de abril de 2021 de la Superintendencia de Sociedades de Colombia.

## Hitos

Reducimos los incidentes de seguridad asociados a pérdida de información.

Actualizamos la política y procesos del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF) de acuerdo a las nuevas disposiciones normativas<sup>10</sup>.

Incrementamos la inversión de recursos económicos, humanos y tecnológicos en un 33%, respecto del FY21, para cumplir con los requisitos normativos.

Desde hace 4 años divulgamos nuestro desempeño ASG mediante informes de sostenibilidad basados en estándares internacionales.

Automatizamos los reportes de cumplimiento de los cursos en línea, disminuyendo los tiempos de respuesta a las solicitudes de los líderes encargados de hacer trazabilidad a dichos indicadores.

Capacitamos al 99% de nuestros colaboradores en temas éticos y de anticorrupción (aumentando un 3% con respecto al FY21), gracias al seguimiento periódico de los cursos y a la inclusión de la realización oportuna de los mismos como objetivo organizacional.



## Compromisos y políticas

GRI 2-23; 2-24

En PwC creemos que para construir confianza en la sociedad debemos comenzar por nosotros. Por ello, buscamos promover y mantener una conducta empresarial responsable, que vele por la sostenibilidad y el cuidado de todos nuestros grupos de interés. Como Firma, hemos adoptado políticas alineadas con diferentes compromisos nacionales e internacionales, tales como:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos.
- Los principios relacionados con los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Los Principios Rectores de las Naciones Unidas relativos a Empresas y Derechos Humanos.
- La Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- La Resolución 652 de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas.
- La Resolución 1256 de 2012, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.



Igualmente, contamos con la **Declaración Global de Derechos Humanos de PwC**, la cual está construida sobre el fundamento de la Declaración Universal de Derechos Humanos y nuestro Código de Conducta, que protege y reafirma el respeto de los derechos humanos de los actores en nuestra cadena de valor (socios, colaboradores, clientes y proveedores) como parte esencial de las operaciones diarias y relaciones comerciales de nuestra red global.



Desde 2002, la Red Global de firmas PwC es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este compromiso reafirma el valor que encontramos en las acciones ejecutadas como Firma para ayudar a las organizaciones a actuar de forma responsable, alineados a los 10 principios del pacto y encaminadas a promover estratégicamente los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Complementando lo anterior, disponemos de una estructura organizacional designada por el socio principal y la Junta de Socios de nuestra Firma, dedicada exclusivamente a la vigilancia y monitoreo de los riesgos asociados al LA/FT/FPADM. Algunas actividades que realizamos para prevenir y gestionarlos efectivamente son:

- Capacitaciones sobre ética y posibles señales de alerta en nuestras operaciones.
- Divulgación de las políticas y procedimientos aplicables, así como las responsabilidades de nuestros colaboradores en la prevención del riesgo.
- Implementación de metodologías y tecnologías para la identificación, análisis y monitoreo del riesgo y reporte de operaciones sospechosas al Gobierno Nacional. Anualmente ejecutamos un monitoreo de potenciales anotaciones que modifiquen la condición y/o relacionamiento contractual con nuestras contrapartes.
- Procesos de conocimiento y debida diligencia de las contrapartes con las que pretendemos vincularnos o efectuar operaciones comerciales.
- Acompañamiento constante y especializado a los equipos de trabajo en el proceso de conocimiento de clientes y proveedores.

Como Firma, cumplimos con las recomendaciones establecidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional, las convenciones internacionales sobre la materia y la normatividad colombiana.

Nuestros compromisos relacionados con la confianza, integridad y transparencia se ven plasmados en las siguientes políticas, guías y lineamientos de la Firma:

- Declaración Global de Derechos Humanos de PwC
- Código de Conducta, Ética e Integridad
- Código Global de Conducta para Terceros
- Política de Ética, Conducción de Negocios y Convivencia Laboral
- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política de Seguridad de la Información
- Política Anticorrupción
- Manual SAGRILIFT

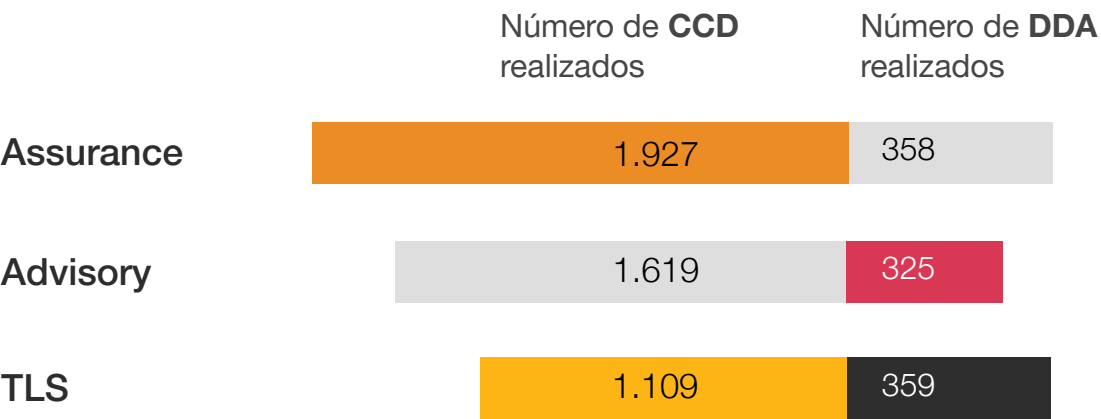


## Debida diligencia

Propio G.E.3; 4; 6

Respondiendo al esfuerzo de la Firma por combatir todas las formas de crimen y corrupción, durante el FY22 realizamos 4.655 Debidas Diligencias a Clientes (CDD), equivalente a una inversión de 371'992.730COP<sup>11</sup>; así como 1.042 Debidas Diligencias Avanzadas (DDA).

Gráfica 1. Número de CCD y DDA realizadas por las LoS



## Conflictos de interés

GRI 2-15

Según la Cámara de Comercio Internacional, los conflictos de interés han sido identificados como una de las principales causas detrás de las fallas y deficiencias en la gobernanza de las organizaciones<sup>12</sup>. Es por esto que en PwC disponemos de reglas y procesos de aceptación y continuidad del cliente que nos permiten definir a qué entidades podemos prestar nuestros servicios sin comprometer nuestra objetividad e independencia<sup>13</sup>.

<sup>11</sup>. Este monto se obtuvo dividiendo los costos de nómina sobre los costos de ocupación (arriendo y servicios públicos), tecnología (licencias y mantenimientos), papelería, entre otros.  
<sup>12</sup>. Información obtenida del artículo [“ICC Guidelines on Conflicts of Interest in Enterprises”](#)  
<sup>13</sup>. Por ejemplo, si tenemos un cliente al que le hayamos brindado asesoría en temas de información, no podemos ser auditores en esos temas, pues no podemos auditar un tema que ayudamos a desarrollar.



En el FY22 reportamos todos los problemas identificados a los grupos de interés respectivos, y generamos planes de acción para mitigarlos.

Informamos a nuestros grupos de interés de los conflictos de interés relacionados con:

- Pertenencia a distintos consejos directivos.
- Existencia de accionistas mayoritarios.
- Participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés.
- Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes .

## Preocupaciones éticas

GRI 2-26

En PwC Colombia contamos con un Comité de Ética y Convivencia Laboral que está a disposición de nuestros colaboradores, desde el cual impulsamos diferentes mecanismos de prevención y solución, para que reporten aquellas preocupaciones relacionadas con los códigos y políticas de la Firma y, denuncien conductas que se aparten de nuestros valores y comportamientos. Algunos de estos mecanismos son:



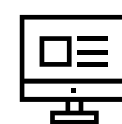
**Habla con tu coach**, jefes inmediatos y/o el área de Recursos Humanos



**Contacta al Socio Líder** de Ética y Conducción de los Negocios de Colombia: **Eliana Bernal**



**Consulta a los miembros del Comité de Ética**, Conducción de los Negocios y Convivencia Laboral



**Envía un correo electrónico** a [CO\\_Etica@pwc.com](mailto:CO_Etica@pwc.com)



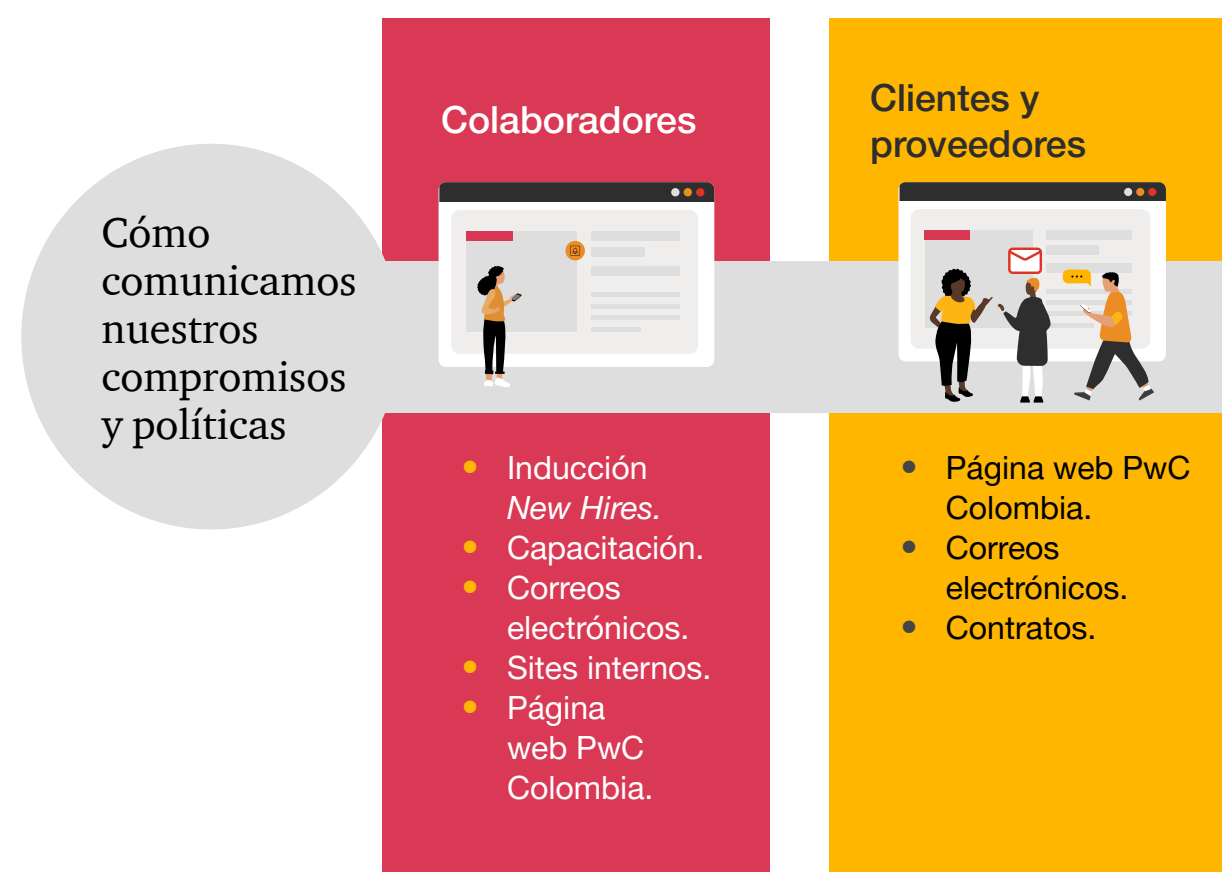
**Help Line**, el cual es un canal vía chat y telefónico disponible 24/7. Cada denuncia recibe tratamiento confidencial y es investigada por nuestro equipo de Ética.

En PwC promovemos una cultura de *Speak up*, en donde las personas pueden reportar cualquier comportamiento que se aleje de los valores y comportamientos de nuestra Firma sin ningún temor a sufrir represalias.

## Comunicación y formación sobre políticas

GRI 205-2; 205-3. Propio G.E.2

Como Firma, seguimos generando conciencia sobre la importancia de actuar de manera íntegra, resaltando que cada acción u omisión puede generar un impacto negativo interno y externo. Con ello, buscamos fortalecer nuestra cultura ética, transparente y de anticorrupción en nuestros colaboradores y cadena de suministro.



<sup>14</sup>. Para ser evaluado, el colaborador debe tener un tiempo mínimo de ocho meses de permanencia en la Firma previos al cierre del año fiscal evaluado

Durante el FY22, el 100% de nuestros socios y colaboradores fueron informados sobre temáticas y procedimientos de ética y anticorrupción.

Entre las modalidades de formación que brindamos a nuestros colaboradores se encuentran los cursos en línea obligatorios, de los cuales destacamos el curso *Combating Corruption and Money Laundering*, cuyo objetivo es concientizarnos sobre la complejidad de los temas de anticorrupción y lavado de activos. Este curso alcanzó un porcentaje de cumplimiento de 98,7% durante el FY22.

Para cumplir con estos compromisos, realizamos seguimientos periódicos en conjunto con los líderes de cada LoS y monitoreamos el plan de comunicaciones del área de Ética. Igualmente, alineamos el indicador de cumplimiento de dichos entrenamientos con las evaluaciones de desempeño<sup>14</sup> de todos nuestros colaboradores.

Como resultado de nuestros esfuerzos, durante el FY22 no se registraron casos de corrupción relacionados con nuestra Firma ni con nuestros colaboradores.



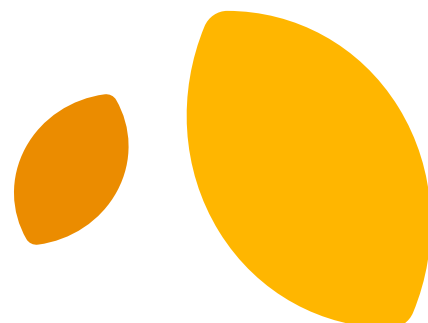
# Indicadores y metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las medidas implementadas para fomentar la confianza, la integridad y la transparencia, desde PwC definimos los siguientes indicadores y metas:

Indicador	Meta FY22	Resultado FY22	Meta FY23
Porcentaje de cumplimiento de cursos virtuales obligatorios.	100%	98,5%	100%
Porcentaje de colaboradores a los cuales se les comunica las políticas y canales de comunicación y denuncia.	100%	✓ 100%	100%
Número de conflictos de interés presentados relacionados con los miembros del máximo órgano de gobierno.	0 (cero)	✓ 0 (cero)	0 (cero)
Cantidad de sanciones y/o declaraciones de entes reguladores sobre el cumplimiento de las políticas SAGRILIFT que afecten nuestra reputación como Firma.	0 (cero)	✓ 0 (cero)	0 (cero)
Cantidad de observaciones sobre la implementación del sistema SAGRILIFT, como resultado de las auditorías internas realizadas.	0 (cero)	4 hallazgos, los cuales contaron con sus respectivos procesos de gestión.	0 (cero)

# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con la Confianza, Integridad y Transparencia, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:



## Retos



Incremento de incidentes de seguridad de la información asociados a la virtualidad a nivel global.



Dificultad para cumplir oportunamente con las actualizaciones normativas emitidas por los entes reguladores sobre el SAGRILIFT.

## Oportunidades



Potencializar nuestro plan de capacitación y de comunicaciones internas sobre SAGRILIFT, a través del involucramiento de socios, grabación de los entrenamientos y sesiones presenciales.



Implementar el sistema FENERGO<sup>15</sup>, que permita la sistematización, simplificación y adaptación de los procesos de conocimiento de cliente, así como la clasificación por niveles de riesgo de las contrapartes, a las tecnologías utilizadas por nuestra red de firmas.



Crear un plan de comunicación robusto para lograr una mayor cobertura en la divulgación de nuestro Informe de Sostenibilidad.



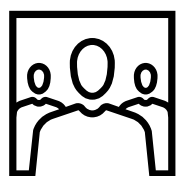
Crear nuevos medios de interacción con nuestros colaboradores que permitan reforzar nuestros valores, diferentes a los entrenamientos y comunicados habituales.

<sup>15</sup> Solución tecnológica para mejorar la gestión del ciclo de vida de los clientes y apoyar el cumplimiento normativo.



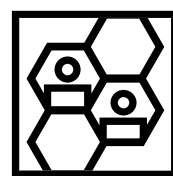
# 2.3

## Leyes y regulaciones



### Grupos de interés

- Gobierno
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores



### Valores PwC

- Actuamos con integridad

## ODS y Metas



Metas: 16.3  
y 16.6



En PwC, las normas, leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables a nuestro negocio guían nuestro actuar. Estos lineamientos son incorporados y reforzados dentro de las políticas internas de la Firma y su cumplimiento nos impulsa a actuar de forma íntegra y a fortalecer la confianza de nuestros clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Para lograr lo anterior, implementamos los siguientes mecanismos para comunicar a nuestros colaboradores la información legal y normativa más actualizada:

Capacitaciones sobre políticas a los nuevos colaboradores en su proceso de inducción.

Mapeo regular de la emisión de nuevas normas o estándares por partes de los líderes y expertos de cada área.

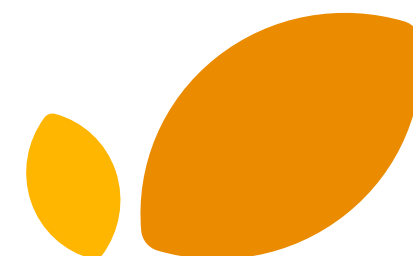
Cursos e-learning sobre políticas, normativa y buenas prácticas.

Jornadas de capacitación para que los equipos de trabajo estén al tanto de la información más reciente.

Por otro lado, la creación y actualización de las leyes por parte de las entidades reguladoras nos han permitido aumentar nuestra demanda de servicios y, con ello, fomentar el cumplimiento de las mismas por parte de nuestros clientes. Además, interesados en impulsar las buenas prácticas en el cumplimiento de la normativa vigente, hemos tenido la oportunidad de comunicar esta información a nuestros grupos de interés por medio de **boletines en nuestra página web** y 80 publicaciones de artículos o columnas de opinión que hemos realizado en 34 medios de comunicación a lo largo de este año fiscal, relacionados con la actualidad legal y empresarial del país.

GRI 2-27

En los últimos 3 años en la Firma Colombiana no se han presentado casos de incumplimiento de las leyes y regulaciones.



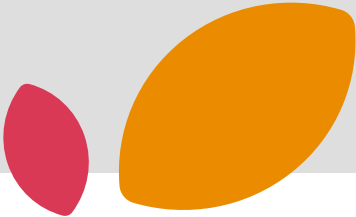
# Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

Propio G.E.5

En PwC velamos por la seguridad jurídica de nuestros clientes y generamos un impacto positivo en nuestro entorno. Los compromisos y directrices de la Firma se ven plasmados en las siguientes políticas, guías y lineamientos :

Nuestras políticas, compromisos y lineamientos	Capítulos relacionados	Nuestras políticas, compromisos y lineamientos	Capítulos relacionados
<p><u>Declaración Global de Derechos Humanos de PwC:</u></p> <p>Establece los principios y compromisos por los cuales todos los territorios de nuestra red global respetan los Derechos Humanos en sus actividades diarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li><li>• Talento Humano</li></ul>	<p><u>Política de Seguridad de la Información:</u></p> <p>Orienta la protección de nuestros activos de información y la tecnología utilizada para su tratamiento y protección, con el fin de asegurar su integridad, disponibilidad y confidencialidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>
<p><u>Código de Conducta, Ética e Integridad:</u></p> <p>Subraya nuestra capacidad de comportarnos de una manera consistente con nuestros valores. Nuestro Código no pretende proporcionar una guía específica sobre cada situación; en cambio, es una guía basada en principios que nos ayuda a cuestionarnos y nos anima a hablar si tenemos preocupaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>	<p><u>Política Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad:</u></p> <p>Da a conocer el sistema integrado de gestión, cuyo objetivo es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan provocar lesiones o enfermedades en nuestros colaboradores, los impactos negativos en el medio ambiente debido a las condiciones de trabajo y los riesgos que impactan la satisfacción de nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excelencia y calidad del servicio</li></ul>
<p><u>Código Global de Conducta para Terceros:</u></p> <p>Explica las normas de integridad y conducta comercial que nuestra Firma espera de los terceros con los que hacemos negocios. Como Firma, esperamos que los terceros exijan los mismos niveles de integridad y conducta a sus contratistas y subcontratistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>	<p><u>Política de privacidad:</u></p> <p>Establece los lineamientos por medio de los cuales será tratada la Información de terceros en nuestro sitio Web.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovación y transformación digital</li><li>• Seguridad de la información y ciberseguridad</li></ul>
<p><u>Política de Tratamiento de Datos Personales:</u></p> <p>Define el sistema de uso, circulación, almacenamiento y archivo de los datos personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li><li>• Innovación y transformación digital</li><li>• Seguridad de la información y ciberseguridad</li></ul>	<p><u>Política de cookies:</u></p> <p>Presenta la información sobre los cookies que se utilizan en el sitio web con los visitantes que acceden a conocer los servicios que ofrecemos, a los blogs de publicaciones de las diferentes industrias, a la información de oportunidades laborales y desarrollo profesional, y al contenido de carácter publicitario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovación y transformación digital</li><li>• Seguridad de la información y ciberseguridad</li></ul>

Nuestras políticas, compromisos y lineamientos	Capítulos relacionados	Nuestras políticas, compromisos y lineamientos	Capítulos relacionados
<p><b>Política del encargado:</b></p> <p>Describe las obligaciones y derechos, así como los lineamientos generales bajo los cuales se debe regir PwC en su condición de encargado de proteger y asegurar el debido tratamiento de la información, entendiendo éste como el uso, recolección, almacenamiento, circulación o supresión de los datos personales.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovación y transformación digital</li><li>• Seguridad de la información y ciberseguridad</li></ul>	<p><b>Política Interna sobre el tratamiento de Datos Personales:</b></p> <p>Da a conocer a todos los colaboradores en las diferentes Líneas de Servicio (LoS) el sistema de uso, circulación, almacenamiento y archivo de los Datos Personales. Adicionalmente, establece a PwC como responsable del tratamiento de la Información de los miembros y de las demás personas naturales que se vinculen a PwC.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad de la información y ciberseguridad</li></ul>
<p><b>Política Anticorrupción:</b></p> <p>Establece los lineamientos sobre la prohibición de solicitar, aceptar, recibir, ofrecer, prometer o pagar sobornos por parte de nuestros colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>	<p><b>Política de flexibilidad:</b></p> <p>Describe los lineamientos de flexibilización, que se refieren a las diferentes formas, espacios y horarios en los que nuestros colaboradores pueden realizar su trabajo manteniendo siempre la responsabilidad y la confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>
<p><b>Manual SAGRILIFT:</b></p> <p>Define el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo–SAGRILIFT- de nuestra Firma, el cual se rige por las directrices de la Superintendencia de Sociedades de Colombia. Estas políticas complementan los lineamientos definidos desde nuestra red global.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>	<p><b>Política de financiamiento de estudios:</b></p> <p>Contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores de la Firma, mediante: desarrollo de habilidades en el idioma inglés; programas de formación que la Firma ofrece a sus clientes; programas de postgrado, diplomados, certificaciones; y apoyo especial a programas de pregrado.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>
<p><b>Política de Ética, Conducción de Negocios y Convivencia Laboral:</b></p> <p>Formaliza la implementación de los procedimientos relacionados con los estándares y requerimientos de Ética, Conducción de Negocios y Convivencia Laboral, con el fin de reforzar una cultura ética en nuestra gente y en la forma en la que hacemos negocios.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza, Integridad y Transparencia</li></ul>	<p><b>Política de Diversidad e Inclusión:</b></p> <p>Establece los lineamientos y la posición de la Firma con relación a la promoción de una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión laboral, garantizando la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>
<p><b>Política de reporte de quejas y reclamos:</b></p> <p>Fomenta que las personas reporten condiciones inseguras y hagan preguntas con respecto a la identificación y control de peligros y/o riesgos que puedan generar repercusiones en su salud y seguridad, mientras garantiza que no se tomará ningún tipo de represalias en contra de las personas que realicen dichos reportes.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>		





Nuestras políticas, compromisos y lineamientos	Capítulos relacionados
<p><b>Política de desconexión laboral:</b></p> <p>A partir de la Ley 2191 de 2022, la política asegura que todos los trabajadores de la firma tengan derecho a tener claridad sobre su jornada laboral y a que se tenga un cumplimiento de la productividad y adecuado balance entre la vida laboral y la familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>
<p><b>Matriz de Riesgos, Oportunidades y Partes Interesadas:</b></p> <p>Presenta el análisis de impacto y la probabilidad de la materialización de los riesgos y oportunidades a los que puede estar expuesta la Firma, contemplando ámbitos internos y externos, y la definición de los controles pertinentes para su mitigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talento humano</li></ul>
<p><b>Plan de gestión integral de residuos sólidos (PIGRS):</b></p> <p>Describe la metodología para el manejo integral de residuos generados por los diferentes procesos de la Firma. Procedimiento de identificación de peligros y aspectos ambientales, valoración de riesgos e impactos y determinación de controles, de acuerdo con su significancia y/o aceptación en PwC Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño ambiental</li></ul>
<p><b>Certificación del Sistema de gestión ambiental ISO14001:2015:</b></p> <p>PwC Colombia se encuentra certificado bajo la Norma ISO 14001:2015, lo que resalta nuestro buen desempeño ambiental y nos ayuda a: identificar, evaluar, comunicar y controlar los aspectos ambientales y sus impactos; proteger y promover el cuidado del medio ambiente; cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de impactos ambientales y ratificar nuestro compromiso de minimizar los impactos ambientales de nuestras operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño ambiental</li></ul>
<p><b>Política compra de tiquetes de PwC:</b></p> <p>Contribuye a la racionalización de los gastos en PwC y para incentivar a los colaboradores a viajar únicamente cuando sea estrictamente necesario, con el fin de aportar al cuidado del medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desempeño ambiental</li></ul>



## Tenemos una voz relevante

Como Firma de servicios profesionales, nos enorgullece agregar valor a nuestros grupos de interés por medio de conversatorios, talleres y webinars. Además, hemos tenido la oportunidad de participar de forma activa en discusiones con líderes sectoriales y entidades gubernamentales, para aportar en la definición y actualización de las leyes y regulaciones aplicables al entorno empresarial. A continuación describimos algunos de los eventos y relacionamientos más destacados en este año fiscal:



## Publicaciones

En el FY22 realizamos las siguientes publicaciones a través de nuestra página web:

- Guía de inversión: *Doing Business 2021 in Colombia*.
- Estudio de Empresas de Familia 2021, capítulo Colombia.
- Incentivos fiscales para inversiones en energías renovables y medio ambiente en Latinoamérica.
- Perspectivas de Global: *Entertainment & Media Outlook 2022–2026*.

Además publicamos 19 artículos o menciones de prensa en 15 medios de comunicación diferentes. Los más relevantes en temas de leyes y regulaciones son:

- “Días sin IVA, los parámetros que deberán tener en cuenta los establecimientos de comercio” en la revista Ámbito Jurídico.
- “Calendario tributario: ABC para hacer la declaración y el pago de impuestos en 2022” en el diario La República.
- “Beneficios tributarios establecidos en la Ley 2155 de septiembre 14 de 2021” en la revista La Nota Económica.
- “Colombia, destacada por beneficios tributarios para la innovación” en el periodico El Tiempo.



## Eventos

Este año realizamos 32 eventos propios en 7 ciudades y 35 eventos en colaboración con 18 aliados. Entre ellos, destacamos

- Charla de la Reforma tributaria: una serie de 8 charlas con diferentes aliados, dentro de las que se destaca la alianza realizada con la Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM, por sus siglas en inglés) donde contamos con más de 900 asistentes.
- Conversatorio sobre Aspectos clave sobre el reporte de beneficiarios finales: un conversatorio virtual con participación de la entidad más importante a nivel tributario, la DIAN, donde asistieron más de 500 personas.
- Evento de estrategias para proteger el legado familiar: un evento virtual, en alianza con la Cámara de comercio de Bogotá, dirigido a la formación y consolidación de las empresas de familia, donde participaron 142 empresarios.
- Talleres personalizados sobre Tributación internacional: una serie de talleres para clientes o grandes empresas (EPM, Argos, Sura, Ecopetrol) afectadas por la nueva normativa de los pilares de tributación 1 y 2 del Marco Inclusivo de la OCDE.
- ESG Summit Latam 2022 de PwC: llevamos a cabo la primera cumbre regional liderada por PwC Colombia donde contamos con más de 1.800 inscritos. En la cumbre, diferentes expertos de la región expusieron su visión sobre los desafíos y las tendencias más relevantes del momento en materia ambiental, social y de gobernanza.



## Aliados

Este año realizamos acciones con diferentes grupos de interés para hablar sobre nuestros informes, buscar sinergias y solucionar inquietudes. Los acercamientos más estratégicos que tuvimos con nuestros aliados fueron:

### Gobierno Nacional

- Conversatorio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sobre nuestra publicación “Doing Business in Colombia”.
- Acercamiento con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Ciencias y la Alcaldía de Bogotá para exponer el Climate Finance Accelerator y discutir sobre las políticas de sostenibilidad que se están implementando en el gobierno.
- Reuniones con el Ministerio de Transporte y Aeronáutica Civil para comprender a mayor profundidad la regulación de drones en Colombia.

### Gremios e Instituciones:

- 140 publicaciones de contenido difundida en diferentes canales de comunicación de gremios y aliados.

### Academia:

- Alianza con la Universidad Externado de Colombia para realizar el Estudio Empresas de Familia 2021.
- Cátedras empresariales en la Universidad Nacional para estudiantes de pregrado y posgrados de la facultad de Economía.





# Indicadores y metas



Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las medidas implementadas para fomentar el cumplimiento de leyes y regulaciones, desde PwC definimos los siguientes indicadores y metas:

Indicador	Meta FY22 FY23	Resultado FY22
Hallazgos representativos por incumplimiento normativo o legal que resulten en sanciones o multas para la Firma.	0 (cero)	<input checked="" type="checkbox"/> 0 (cero)





Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con las leyes y regulaciones, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:


## Retos

	
Baja disponibilidad de tiempo de los colaboradores para actualizarse sobre los cambios normativos que pueden impactar la prestación de los servicios ofrecidos.	Incertidumbre sobre el estado de actualización de todos los colaboradores sobre los cambios normativos que puedan impactar la prestación de servicio.

## Oportunidades

- 

Desarrollo de nuevos servicios a partir de la publicación de nuevas regulaciones.
- 

Aumentar nuestra participación activa en los foros de los entes reguladores.
- 

Anticiparse a las nuevas regulaciones de acuerdo a la tendencia internacional y ser pioneros en la implementación de estas a través de los servicios que se ofrecen a nuestros clientes.

# Nuestro negocio

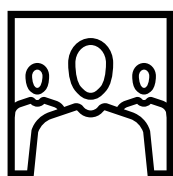
Nuestra estrategia global, integrada en la Nueva Ecuación, busca combinar la creatividad, la experiencia y la innovación tecnológica para ofrecer resultados sostenibles a nuestros clientes y a la sociedad. De ahí que, a raíz del entendimiento de las necesidades complejas a las que se enfrenta el mundo, y buscando potenciar nuestra capacidad de crear valor económico, social y ambiental, hemos desarrollado diferentes líneas y modelos de negocio para dar solución a dichos problemas. Lo anterior, manteniendo los más altos estándares de calidad, protegiendo la información propia y la de nuestros clientes e incorporando las mejores prácticas en cada una de nuestras líneas de servicio.



# 03

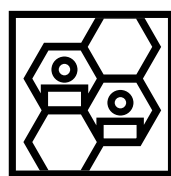
## 3.1

## Desempeño económico



## Grupos de interés

- Alta Dirección y socios
- Colaboradores
- Clientes
- Red Global PwC
- Gobierno



## Valores PwC

- Actuamos con integridad
- Hacemos la diferencia

## ODS y Metas



Metas:  
8.1, 8.2



Metas: 9.1,  
9.4, 9.5



## GRI 3-3

Como Firma, tenemos el compromiso de ser sostenibles financieramente a lo largo del tiempo, de tal forma que podamos seguir invirtiendo en la calidad de nuestros servicios y en el fortalecimiento de nuestros colaboradores, en favor de nuestros clientes y de la sociedad en general. Para lograr la sostenibilidad de nuestro negocio, seguimos las políticas de nuestra Red Global de PwC, las cuales aterrizamos a políticas y lineamientos, como las políticas de independencia, de estados financieros, de endeudamiento, entre otras.

Además, en PwC realizamos un monitoreo permanente sobre el recaudo de la cartera, la realización oportuna de la facturación y la administración de los recursos, con el fin de mantener una gestión adecuada de los mismos y así cumplir con las expectativas de crecimiento e inversión anual definidas para cada una de las líneas de negocio. Adicionalmente, se realizan reuniones mensuales entre los socios, comités semanales con los líderes de cada línea de servicio, y un monitoreo diario por parte del área financiera, para la oportuna toma de decisiones.

## Hitos



Se logró el cumplimiento del 102% de los ingresos.



Disminución del endeudamiento financiero en un 30%.



Reducción del 13% en el indicador de rotación de cartera.



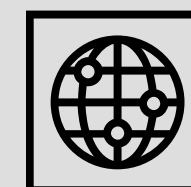
Implementación de nuevas herramientas gracias a los recursos de la Red Global como *Hotelling*<sup>16</sup> y *Salesforce*<sup>17</sup>.

## Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

Nuestros compromisos relacionados con el desempeño económico se ven plasmados en las siguientes políticas, guías y lineamientos de la Firma:

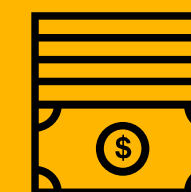
1

*Network Standards.*



2

Políticas del manejo financiero.



<sup>16</sup> *Hotelling* es el sistema implementado para gestionar los puestos de trabajo, el cual nos ayuda a aprovechar nuestras oficinas de forma eficiente, teniendo en cuenta las necesidades de las áreas y la movilidad de los colaboradores.

<sup>17</sup> *Salesforce* es una plataforma de gestión de relaciones con los clientes, en temas como ventas, comercio, mercadeo, entre otros.

## Nuestros resultados financieros

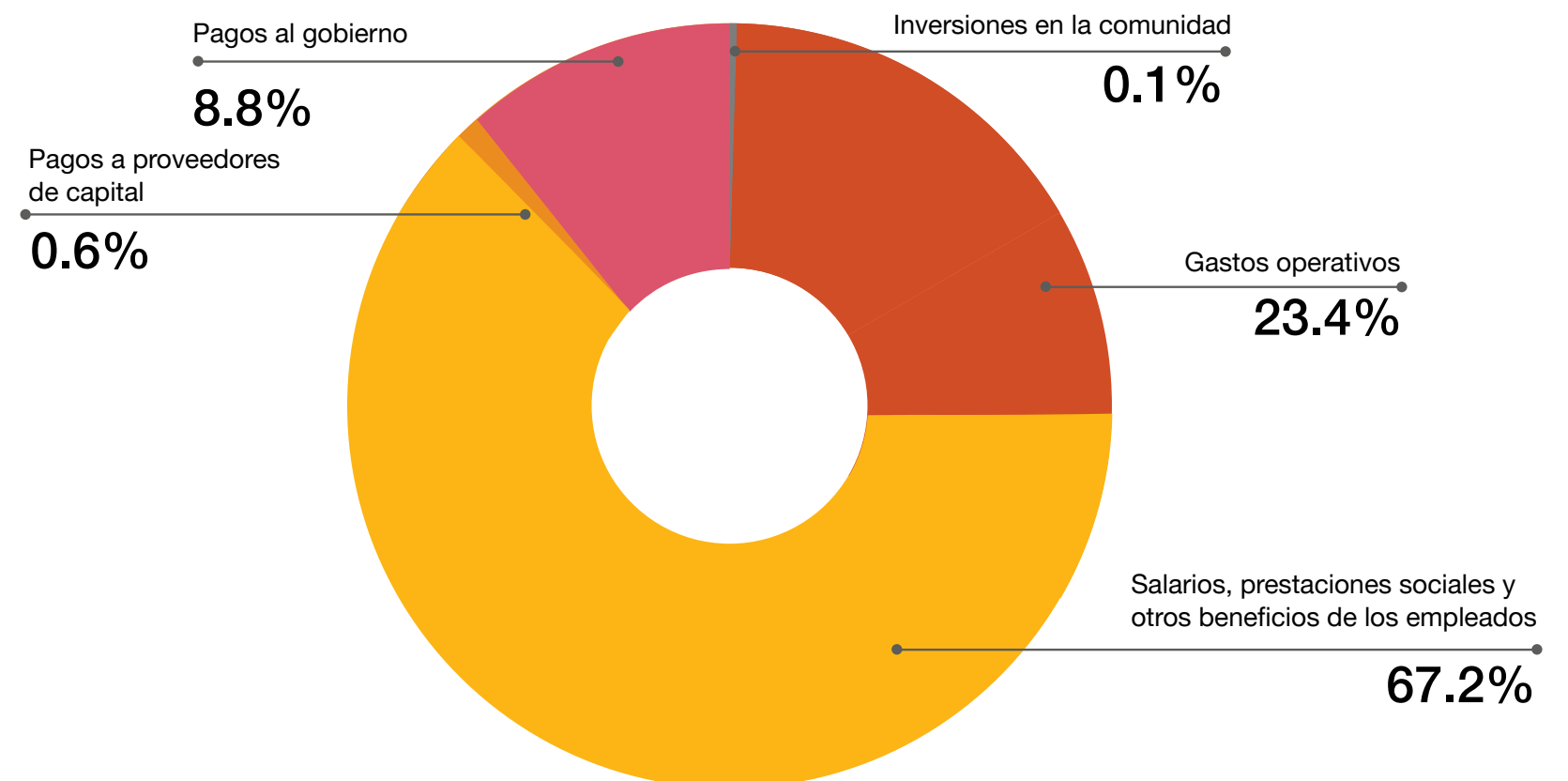
GRI 201-1; Propio N.N.1

El crecimiento en este año fiscal, se debe al posicionamiento de la Firma como una organización que ofrece soluciones innovadoras y de alta calidad, generando confianza en los clientes para la respuesta a sus necesidades.

Los resultados financieros de nuestro año fiscal<sup>18</sup>, del 1 de Julio del 2021 al 31 de Junio del 2022 fueron:

	FY20	FY21	FY22
Valor económico directo generado (VEDG)	\$ 201.113	\$ 203.989	\$ 220.477
Valor económico distribuido (VED)	\$ 185.538	\$ 183.178	\$ 193.395
Valor económico retenido	\$ 15.575	\$ 20.811	\$ 27.082

## Valor económico distribuido



<sup>18</sup>Todas las cifras presentadas se expresan en miles de millones de pesos colombianos.



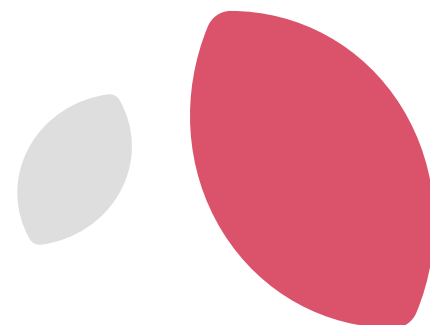
Del total de los ingresos obtenidos en el FY22, el porcentaje por industria se distribuye de la siguiente manera:

Industria a la que pertenecen nuestros clientes	% del total de ingresos <b>FY21</b>	% del total de ingresos <b>FY22</b>
Industrias de manufactura y automotriz	31.5%	26.4%
Servicios financieros	21.0%	25.2%
<i>Retail</i> y consumo	14.7%	14.2%
Energía y servicios públicos	9.7%	12.2%
Tecnología, telecomunicaciones y medios	11.1%	10.6%
Industrias de la salud	8.4%	8.5%
Otros servicios (personas naturales y fondos de capital privado)	1.9%	1.5%
Gobierno y sector público	1.7%	1.4%
Total	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con el desempeño económico, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:



## Retos



Dificultad de adaptar el negocio a los cambios políticos y económicos a nivel local y global, tales como recesión económica, desabastecimiento, conflictos, entre otros.

## Oportunidades



Lograr una mayor conciencia y compromiso por parte de todos los colaboradores de la Firma con el cumplimiento del presupuesto anual.



Automatizar el mayor número de procesos financieros y contables, implementando herramientas tecnológicas, que permitan mejorar la capacidad de análisis de la información.



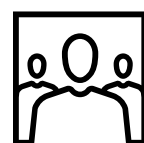
Mejorar los controles internos en temas contables y tributarios.



Capacitar a los gerentes para lograr un mayor entendimiento del negocio y de los procesos asociados a la facturación.

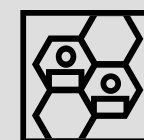
# 3.2

## Excelencia y calidad del servicio



### Grupos de interés

- Red Global PwC
- Alta Dirección y socios
- Colaboradores
- Clientes
- Competidores



### Valores PwC

- Actuamos con integridad
- Hacemos la diferencia
- Reimaginamos lo posible

## GRI 3-3

En un mundo cada vez más cambiante, ayudamos a que nuestros clientes se adapten y evolucionen en beneficio de sus inversionistas, colaboradores, proveedores y grupos de interés en general, apoyándolos en la toma de decisiones informadas que les permitan operar eficazmente y obtener resultados sostenibles.

Desde la Alta Dirección mantenemos una participación activa en la revisión del desempeño de nuestro Sistema de Gestión de Calidad<sup>19</sup> (SoQM), para asegurar su conveniencia, eficacia y alineación continua con nuestra estrategia, así como los recursos suficientes para su operación.

Adicionalmente, empleamos un proceso de mejora continua para todas las actividades de la Firma, mediante el cual aseguramos una prestación exitosa y sobresaliente de nuestros servicios. De hecho, evaluamos los riesgos y oportunidades a los que podríamos estar expuestos como organización y definimos los controles pertinentes para su mitigación y/o aprovechamiento, según corresponda. Así mismo, **realizamos procesos de auditoría interna para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para cada línea de servicio (LoS).**

Nuestro SoQM se encuentra alineado a la ISO 9001:2015, a los lineamientos definidos por nuestra Red Global y a los Network Standards (requerimientos de calidad, independencia y riesgo.

<sup>19</sup>El Sistema de Gestión de Calidad (SoQM) hace parte del Sistema Integrado de Gestión de nuestra Firma, el cual está compuesto por otros sistemas adicionales: Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información.







## Políticas

Nuestros compromisos relacionados con la excelencia y calidad del servicio se ven plasmados en la siguiente política de la Firma:

**Política Sistema integrado de gestión de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y Calidad (SIG HSEQ).**

“

Excelente servicio y oportunos resultados.

Cliente del sector retail y consumo ”

## Hitos

Logramos un mejor entendimiento del mercado, la competencia y los clientes potenciales, gracias a la creación y análisis de fichas comerciales y por industrias para la estructuración de las estrategias comerciales y de mercadeo.

Crecimos un 12,6% en la cantidad de respuestas recibidas en las encuestas de satisfacción por parte de nuestros clientes, debido a la implementación de tableros con información en tiempo real sobre dichos resultados en todas las líneas de servicio.

Dimos respuesta efectiva al 100% de las quejas y reclamos recibidos, a los cuales realizamos análisis de causa raíz y definimos planes de acción para evitar futuras ocurrencias.

Realizamos capacitaciones en habilidades comerciales y en planes de venta, principalmente a los líderes de las unidades de negocio.

Tuvimos cero hallazgos detectados que afectaran nuestro sistema integrado de gestión, como resultado de las revisiones internas, externas<sup>20</sup> y de segunda parte<sup>21</sup>.

<sup>20</sup>. Auditorías realizadas para el mantenimiento de nuestras certificaciones ISO.

<sup>21</sup>. Auditorías realizadas por los clientes a nuestro sistema de gestión de calidad.

De esta forma, trabajamos permanentemente por cumplir la promesa de valor a nuestros clientes y partes interesadas, a quienes consultamos a través de diversos mecanismos para conocer e integrar sus percepciones en el fortalecimiento de nuestros procesos internos y servicios ofrecidos. Algunos de estos mecanismos son:



Buzón para el reporte de quejas, reclamos y/o sugerencias.



Encuestas de satisfacción al finalizar cada proyecto, con una escala de cero a diez puntos, donde la meta mínima de calificación es de siete puntos.



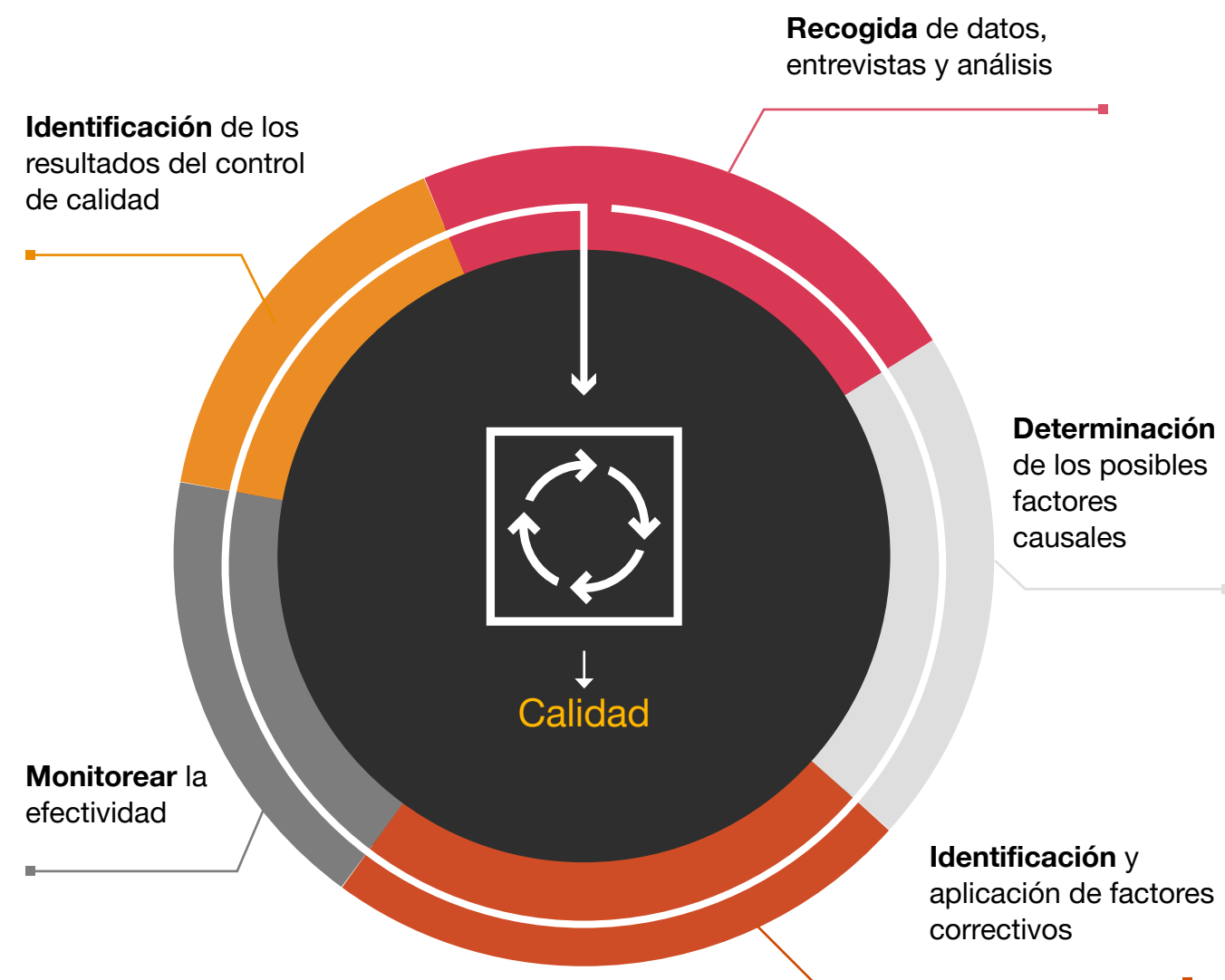
Equipos interdisciplinarios encargados de definir planes de acción para gestionar las oportunidades de mejora.



Reuniones periódicas con los socios y líderes para socializar la retroalimentación de cada cliente.

Finalmente, para asegurar que la calidad esté en el centro de todo lo que hacemos, buscamos mantenernos a la vanguardia, investigando y monitoreando constantemente los cambios del mercado y capacitando a nuestros colaboradores sobre las últimas tendencias en las industrias.

## Ciclo de mejora continua



“

Es una empresa que ha demostrado un nivel de experticia óptimo en sus procesos a través de sus recomendaciones objetivas e imparciales. ”

Cliente del sector automotriz

## Estándares y prácticas de excelencia

Propio N.N.7

Nuestra Red Global ha definido una serie de requisitos de calidad enmarcados en 15 objetivos estratégicos, los cuales reflejan el compromiso de nuestra Firma y de la Alta Dirección, con el cumplimiento de los más altos estándares e implementación de mejores prácticas internacionales para la prestación de servicios con excelencia y calidad, de tal forma que cumplamos con las expectativas y requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas. Los cuales se encuentran a continuación:



A dichos objetivos estratégicos se les realizan evaluaciones individuales de riesgo y respuesta que llevan a la definición de controles que impiden su materialización y/o permiten su mitigación, de la siguiente manera:



### Realizamos una evaluación global

Evaluamos las deficiencias para determinar la gravedad y el grado de incidencia en la consecución de los objetivos de calidad. Igualmente, evaluamos si se han alcanzado los objetivos de calidad.



### Realizamos una evaluación de riesgos

Identificamos los riesgos a partir de eventos y circunstancias que pueden incluir los resultados de las medidas de desempeño y las causas raíz identificadas.



### Supervisamos la calidad

Supervisamos constantemente la calidad, tanto de nuestros procesos internos como de la prestación de nuestros servicios.



### Evaluamos los resultados

Analizamos las causas raíz para identificar los posibles factores causales e implementamos las acciones correctivas pertinentes.

## Premios y reconocimientos

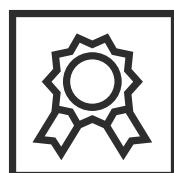
Propio N.N.9

En PwC contamos con equipos y colaboradores extraordinarios, quienes con su dedicación, conocimiento y experticia han logrado que nuestra Firma sea merecedora, en espacios de talla mundial, de nominaciones y reconocimientos que destacan el valor y liderazgo de nuestros servicios. A continuación presentamos los premios y reconocimientos obtenidos en el FY22:



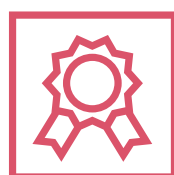
### World Tax

Fuimos enmarcados en el nivel más alto (Tier 1) entre las firmas líderes de servicios tributarios de todo el mundo.



### World TP

Fuimos catalogados como una de las mejores firmas de servicios de precios de transferencia a nivel global (Tier 1).



### Verdantix

Fuimos nombrados como compañía líder a nivel mundial en prestación de servicios ASG.

Entre los expertos reconocidos en estos rankings, cinco hacen parte de PwC Colombia:

● Reconocido por  
**World TP**

● Reconocido por  
World Tax



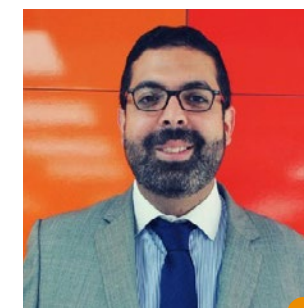
Carlos Mario Lafaurie Escorza  
Socio Líder de PwC Colombia



Rafael Parra  
Socio de Precios de  
Transferencia y Servicios  
Tributarios



Carlos Miguel Chaparro Plazas  
Socio Líder de Servicios Legales  
y Tributarios



Javier Blel Bitar  
Director de Litigios Servicios  
Legales y Tributarios



Nacira Lamprea Okamel  
Socia de Servicios  
Legales y Tributarios

“

Por la calidez humana del equipo con que se trabaja, por el profesionalismo de las personas, por el conocimiento que tienen en el área, porque realmente se siente el trabajo en equipo.

”

Cliente del sector financiero



## Nuevos servicios

Propio N.N.8

Continuando con nuestro objetivo de responder a las tendencias actuales del mercado y dar soluciones especializadas a las necesidades de nuestros clientes, dimos apertura a un nuevo servicio durante el FY22:

*Corporate Digital Tax*: plataforma web para hacer más eficiente y seguro el proceso de elaboración de la declaración del impuesto de renta y complementario, así como el formato 2516.

Igualmente, estamos realizando un plan de capacitación y actualización llamado “Escuela de industrias”, cuyo propósito es lograr equipos especializados por industria con perfiles diversos, para seguir entregando servicios de excelencia a nuestros clientes.

“ Hemos tenido una gran experiencia con PwC en la preparación de la renta y provisión, la calidad del equipo de trabajo es grandiosa y nos sentimos muy contentos. ”

Cliente del sector tecnología, telecomunicaciones y medios

## La voz de nuestros clientes

Propio N.N.3

Como Firma, buscamos ofrecer siempre una experiencia profesional que brinde soluciones de valor para nuestros clientes, con el propósito de cumplir, e incluso superar, sus expectativas. A través del *Client Loyalty Index* (CLI) medimos la probabilidad de que el cliente recomiende y/o vuelva a utilizar nuestros servicios, identificando y transformando las oportunidades de mejora en una mayor satisfacción.

Durante el FY22, el registro del CLI fue de 9,1 sobre 10, lo que resalta la confianza y preferencia de los clientes por nuestro trabajo.

Algunas de las características con las que nos relacionan nuestros clientes son:



.....> **Experticia** del equipo.



.....> **Resultados y entregables** de alta calidad.



.....> **Agilidad y calidad** de la comunicación con nuestros colaboradores.

“

El servicio que he recibido ha sido más que satisfactorio... El hecho que sea un equipo multidisciplinario hace que los buenos resultados salten a la vista, con prontitud y calidad. Valoro demasiado la buena actitud del equipo, que siempre están dispuestos a apoyar (...). Mucho de lo mencionado anteriormente más otros atributos, los diferencia de los demás. ”

Cliente del sector farmacéutico


# Indicadores y metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las medidas implementadas para fomentar la excelencia y calidad del servicio, desde PwC definimos las siguientes indicadores y metas:


Indicador	Meta FY22	Resultado FY22	Meta FY23
Apertura de nuevos servicios.	Desarrollo y mejora de servicios con componente tecnológico.	<div><div></div><div>Creamos un nuevo servicio tecnológico (<i>Corporate Digital Tax</i>), implementamos una nueva plataforma tecnológica (<i>CloudProjects</i>) y fortalecimos nuestros servicios ASG.</div></div>	Desarrollo y mejora de servicios con componente tecnológico.
Client Loyalty Index (CLI).	Mantener un CLI de 8 o más en todas las líneas de servicio.	<div><div></div><div>Servicios Legales y Tributarios: 9 Consultoría: 9,1 Auditoría: 9,1</div></div>	Mantener un CLI superior a 9 en todas las líneas de servicios.

# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con la excelencia y calidad del servicio, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:




Dificultad para incrementar el número de respuestas a las encuestas de satisfacción por parte de nuestros clientes, debido a que el proceso empleado en la actualidad es manual.




Poco uso, por parte de nuestros colaboradores, de las herramientas tecnológicas disponibles para la prestación y desarrollo de nuestras actividades.


# Oportunidades




Automatizar los procesos relacionados con las encuestas de satisfacción, que permita obtener mejores análisis de la información obtenida por parte de nuestros clientes.



Centralizar el área de Sistema de Gestión de Excelencia Operacional (OMS, por su acrónimo en inglés) para que opere a nivel de la Firma<sup>22</sup>, de manera que mantengamos los procesos de mejora continua del SoQM y sigamos garantizando la satisfacción de nuestros clientes.



Aprovechar la flexibilidad en la modalidad de trabajo para una mayor participación de nuestro personal en las actividades de capacitación del SoQM.

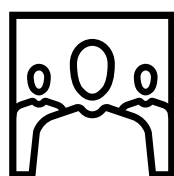


Fortalecer la adopción de las políticas globales y sus respectivas actualizaciones por parte de todos los colaboradores.

<sup>22</sup>Actualmente, el área de OMS opera únicamente para la práctica de Assurance; sin embargo, estamos trabajando para que tenga una cobertura total en nuestra Firma.

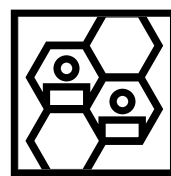
# 3.3

## Innovación y transformación digital



### Grupos de interés

- Colaboradores
- Sociedad / Comunidades
- Clientes



### Valores PwC

- Reimaginamos lo posible
- Hacemos la diferencia
- Nos interesamos

## ODS y Metas



Meta: 4.4



Meta: 8.2



Meta: 9.5

## GRI 3-3

Desde PwC tenemos el reto de seguir reinventando lo posible y mejorar continuamente para ofrecer grandes experiencias a nuestros clientes, aprovechando los avances en torno a la innovación, la tecnología y la digitalización. Es por esto que en la Firma buscamos cerrar las brechas en habilidades digitales, al igual que mejorar digitalmente los productos, servicios y procesos, sean internos o de cara a nuestros clientes.

Para lograr lo anterior, contamos con procesos enfocados en la actualización de los servicios según las necesidades del mercado, la investigación constante sobre las tendencias de la industria y el desarrollo de nuevos servicios con componentes tecnológicos. Además, disponemos de programas enfocados en el desarrollo de habilidades digitales para la formación de nuestros colaboradores y mecanismos para recopilar e integrar las opiniones y perspectivas de nuestros grupos de interés frente a los procesos de innovación y transformación digital.

## Hitos



Mayor acogida del programa “Access Your Potential - Habilidades Digitales”<sup>23</sup> por parte del 12% de los colaboradores, los cuales participan activamente en el voluntariado, superando la meta del 10%.



Se mantiene el nivel de satisfacción de los beneficiarios superior a 4.5 sobre 5 puntos, acerca del programa “Access Your Potential - Habilidades Digitales”.



Entrega de 756 insignias Digitales (Badges) por la realización de los *Digital Quest*.<sup>24</sup>



Implementación del programa “Una firma mucho más digital”, el cual consiste en ejecutar estrategias para involucrar a los colaboradores de PwC en la digitalización de la Firma. Adicionalmente, se realizaron capacitaciones a más de 300 colaboradores, para aumentar la comprensión sobre la importancia que tienen los canales digitales como *LinkedIn*, *Salesforce* y *Smarp* en la comunicación.



Aumento del 210% en las horas de formación impartidas en los cursos de *Digital LAN Academy*.

<sup>23</sup>Access Your Potential - Habilidades Digitales: Programa que busca desarrollar y potencializar habilidades fundamentales para el éxito profesional de niños y jóvenes en edad escolar por medio de experiencias inspiradoras. Para mayor información visitar el capítulo Desarrollo Social.

<sup>24</sup>Para mayor información visitar la sección *Digital Upskilling*.



## Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

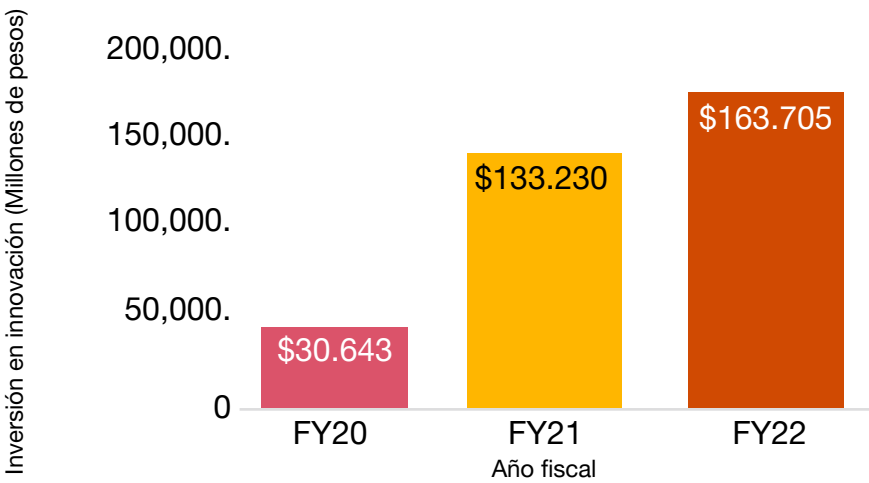
Nuestros compromisos relacionados con la innovación y transformación digital se ven plasmados en las siguientes políticas de la Firma:

- Política de privacidad
- Política de cookies
- Política de tratamiento de datos personales
- Política del encargado

## Inversión en innovación

Indicador propio N.N.11

De acuerdo con la encuesta “How business leaders can raise their Digital IQ”<sup>25</sup> realizada en el 2022 a más de 1.200 ejecutivos en Norte America, el 60% de ellos afirmó que la inversión en innovación, tecnología y soluciones digitales mejoró la experiencia de los clientes y la toma de decisiones dentro de sus empresas. Siguiendo los lineamientos de la Nueva Ecuación, en PwC buscamos soluciones que sean lideradas por profesionales certificados e impulsadas por la tecnología, combinando el ingenio humano con la transformación digital. Para lograr lo anterior, durante el FY22 logramos aumentar la inversión en innovación en un **18%**, en comparación con el FY21, logrando como resultado agilizar y optimizar la implementación de estrategias dentro de la Firma.

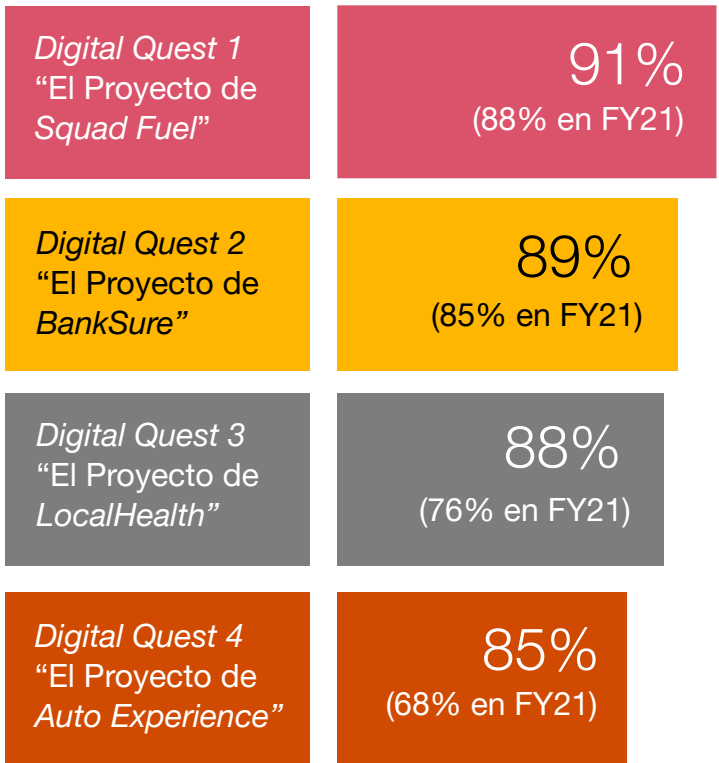


## Digital Upskilling

Indicador propio N.N.13; 14

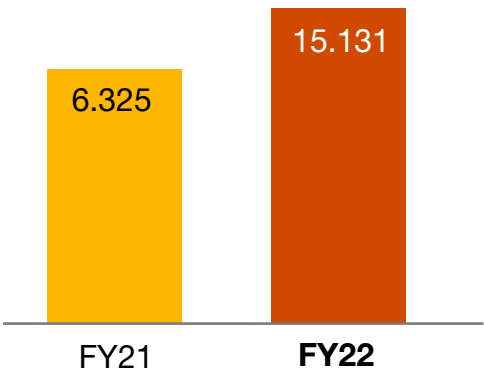
Desde el FY21 implementamos el programa *Digital Quest*, el cual tiene como objetivo otorgar una experiencia virtual inmersiva para que los colaboradores puedan adquirir conocimiento en conceptos tecnológicos claves por medio de cuatro cursos que exploran diferentes industrias y situaciones de trabajo en equipo. Al completar los cuatro *Digital Quest*, nuestros colaboradores reciben la insignia “*Digital Acumen Knowledge*”, la cual demuestra que poseen un entendimiento básico de las habilidades digitales más importantes para la Firma y para nuestros clientes.

## Porcentaje de cumplimiento FY22



Además de esta iniciativa, PwC Global se ha comprometido con la capacitación de sus colaboradores en temas de transformación digital, manejo de software, analítica de datos y programación, realizando una inversión de **3 mil millones de dólares con el objetivo de capacitar a 295.000 personas para 2023**<sup>26</sup>. Desde PwC Colombia, reconocemos la importancia y el valor de seguir capacitando a nuestros colaboradores. Por lo tanto, para el FY22 incrementamos en un 139% el número total de horas invertidas en formación digital, lo cual implica en promedio un aumento de cuatro horas por colaborador en comparación con el FY21.

## Número total de horas de formación en temas digitales



<sup>25</sup>. Información obtenida de la encuesta “How business leaders can raise their Digital IQ”  
<sup>26</sup>. Información obtenida de la página [web Upskilling de PwC Global](#) y el artículo “Preparing everyone, everywhere, for the digital world”.

# Transformación digital en las comunidades

Indicador propio N.N.15

Según la ANDI, el paso más importante para lograr una transición digital exitosa es la formación y la preparación de la fuerza laboral en competencias de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)<sup>27</sup>. Es por esto que desde la Firma contamos con programas de innovación, transformación digital y habilidades digitales dirigidos tanto a colaboradores como a la comunidad, especialmente a niños y jóvenes en edad escolar y emprendedores de nuestro país.

Número de beneficiarios FY22

Impactados por los programas del área de Sostenibilidad Corporativa <sup>28</sup> .	256 (411 en FY21)
Impactados por los programas de Transformación Digital <sup>29</sup> .	251 (69 en FY21)

La disminución en el número de beneficiarios impactados por los programas de Sostenibilidad Corporativa para el FY22 se debió principalmente a las dificultades de acceder a equipos tecnológicos y a internet por parte de los beneficiarios.



<sup>27</sup>. Información obtenida del estudio ["Habilidades digitales en Colombia ¿El futuro digital es de todos?"](#)  
<sup>28</sup>. Programas *Access your Potential* (Habilidades Digitales) y *COVID-19 Facility* (Transformación Digital), los cuales buscan desarrollar las habilidades tecnológicas fundamentales para enfrentar los desafíos que trae consigo la revolución industrial.  
<sup>29</sup>. Programas tales como el *Digital Academy* y los programas digitales brindados desde Centro de Conocimiento y Experiencia de PwC, en los cuales los profesionales pueden adquirir herramientas para llevar a cabo procesos de transformación digital altamente innovadores e impactar positivamente a las organizaciones.



## Nuestro portafolio de soluciones digitales

Indicador propio N.N.12

Dentro de la Firma contamos con un portafolio de soluciones digitales basadas en nuevas tecnologías, las cuales son implementadas a nivel interno y ofrecidas a nuestros clientes. Durante el FY22, trabajamos en cuatro servicios profesionales:

### Smarp:

Es una plataforma de comunicación interna que conecta de forma segmentada a los colaboradores con el contenido de la Firma, de acuerdo con los servicios a los que pertenecen. Esto les permite compartir de una manera más fácil y desde sus redes sociales personales el contenido de sus servicios, dándole mayor impacto y visibilidad al negocio y aumentando su relevancia como expertos en su red de contactos, los cuales pueden llegar a ser clientes potenciales para la Firma.

### Metricool:

Es una herramienta digital que permite gestionar, medir, optimizar y administrar la estrategia digital de la Firma en las diferentes redes sociales que hacen parte del ecosistema digital de manera eficiente. Su grandes ventajas son la organización de los contenidos y la optimización del tiempo. La data y los servicios que genera esta plataforma está 100% disponible para la Firma y los servicios con el objetivo de monitorear el comportamiento de nuestros canales digitales y poder tomar decisiones estratégicas basados en la data.

### Hotjar:

Hotjar es una herramienta de análisis de datos en línea, que proporciona información sobre el comportamiento del usuario en nuestro sitio web. Con base en esta data podemos tomar decisiones orientadas al mejoramiento de la usabilidad en las interfases, diseño, contenido y formularios.





### Google Analytics:

Google Analytics es una herramienta de analítica web, la cual nos permite entender la data que arroja el tráfico que llega a nuestra página web como resultado de los esfuerzos de las campañas publicitarias u otro tipo de acciones similares. Los datos que se generan en esta herramienta son diferentes a los de Hotjar ya que Google nos muestra la data de usuario, sesiones, páginas vistas, porcentaje de rebote, etc.



# Indicadores y metas

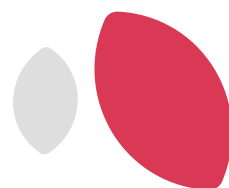
Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las acciones implementadas para fomentar la Innovación y la Transformación digital, desde PwC se definieron las siguientes metas:

Indicador	Meta FY22	Resultado FY22	Meta FY23
Ecosistema digital: Fortalecimiento de los canales de comunicación	Incluir los <i>podcasts</i> dentro del ecosistema como un canal de educación innovador en un formato mucho más cercano a nuestra audiencia.	 Se logró la implementación del canal, con estrategias sólidas para fortalecer el ecosistema digital.	Incrementar la cantidad de oyentes en el <i>podcast</i> implementado en el FY22.
Ecosistema digital: Incremento en el contenido de formato en video	15%	 18%	30%
Ecosistema digital: Crecimiento de nuestra comunidad digital <sup>30</sup>	15%	 16%	30%
Aumento en la inversión en pauta en temas de innovación	87%	 200%	63%
Porcentaje de colaboradores que realizaron los Digital Quests.	100%	89%	100% <sup>31</sup>
Número total de horas de formación en temas digitales ( <i>Digital LAN Academy</i> )	No estaba definido	5.848	8.560

<sup>30</sup>. Esta medición se realiza a partir del número de seguidores en nuestros canales digitales.  
<sup>31</sup>. Este porcentaje incluye a los nuevos colaboradores que ingresan a la Firma en el siguiente año fiscal.

# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con la Innovación y Transformación digital, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:



## Retos



- Dificultad para incrementar el número de organizaciones sociales que quieran ser parte del programa “Access your Potencial - Habilidades Digitales”, debido a la alta oferta de programas sociales con enfoques similares.
- Acceso limitado a internet y herramientas tecnológicas por parte de algunas comunidades y beneficiarios de nuestros programas sociales.

## Oportunidades



- Poca disponibilidad de tiempo libre y del conocimiento de los colaboradores para la creación de nuevos proyectos relacionados con innovación y transformación digital.



Ampliar la cobertura de los programas de voluntariado y sus beneficiarios gracias a la virtualidad, por medio de aliados estratégicos que proveen equipos de cómputo.



Aumentar la oferta de contenidos de interés para los beneficiarios de los programas educativos digitales que ofrece la Firma a las comunidades impactadas.



Aumentar la participación de colaboradores con perfiles profesionales y expertos en los temas brindados en los programas de voluntariado.



Aumentar la oferta de cursos y entrenamientos para los colaboradores, con el fin de desarrollar habilidades digitales en ellos.



Implementar mejoras en la experiencia de usuario en la página web de la Firma, con el fin de lograr una mayor tasa de conversión de sus visitantes.



Aumentar el involucramiento en el uso de los recursos digitales por parte de los socios y la alta gerencia de las líneas de servicio de la Firma, con el fin de comercializar en mayor medida los servicios que se ofrecen.



Establecer metodologías ágiles en los proyectos de la agencia digital, con el fin de lograr una mayor eficiencia en tiempos.



Apoyar las Academias Digitales en otros territorios de PwC a partir de la experiencia adquirida.



Implementar *LinkedIn Sales Navigator* con el objetivo de generar mayor impacto en la gestión comercial de los servicios.

# 3.4

## Seguridad de la información y ciberseguridad



### Grupos de interés

- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores



### Valores PwC

- Actuamos con integridad
- Hacemos la diferencia

### ODS y Metas



Metas: 16.10  
y 16.3



## GRI 3-3

En PwC estamos comprometidos con la protección de los datos y la privacidad de los colaboradores, clientes y terceros, reforzando así su confianza depositada en nosotros. Para lograr lo anterior, nos esforzamos en fortalecer la conciencia sobre la importancia del adecuado tratamiento de la información, de tal forma que nuestros colaboradores conozcan, entiendan y apliquen las políticas, lineamientos y procesos referentes a la seguridad de la información.

Desde la Firma contamos con capacitaciones internas, que otorgan el conocimiento requerido para evitar fugas, robos o pérdidas de información, protegiendo los datos de todos los involucrados y previniendo sanciones y daños reputacionales. Adicionalmente, hacemos seguimiento continuo a las relaciones contractuales con los clientes, garantizando que los servicios se estén prestando bajo estricto cumplimiento de la normatividad local e internacional sobre la seguridad de la información.

<sup>32</sup>Información obtenida del reporte “*ALM Intelligence Pacesetter Research, Cybersecurity Consulting 2022*”.

<sup>33</sup>Información obtenida del reporte “*The Forrester Wave™: Global Cybersecurity Consulting Providers, Q4, 2021*”.

<sup>34</sup>*Account-based marketing (ABM)* es un enfoque estratégico para el marketing comercial en donde los recursos se centran en el conocimiento de cuentas objetivo y la comunicación de forma individual con estas.



## Hitos

Implementación y desarrollo de servicios de seguridad de la información y de verificación de terceros, en los cuales PwC es líder global, de acuerdo con los reportes realizados por ALM Intelligence<sup>32</sup> y Forrester<sup>33</sup>.



Implementación de campañas de comunicación masivas a través de las redes sociales buscando posicionar los servicios de ciberseguridad.

Identificación de clientes potenciales y de la competencia en los servicios de ciberseguridad, implementando acciones con el enfoque *account based marketing*<sup>34</sup>.



Construcción de un curso a nivel LAN en Español que permite tener mayor entendimiento de la importancia de la seguridad de la información.

## Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

Nuestros compromisos relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad se ven plasmados en las siguientes políticas de la Firma:

- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Política Interna sobre el tratamiento de Datos Personales.
- Política del Encargado.
- Política de Cookies.
- Política de Privacidad.
- Política de Seguridad de la Información.



## Medidas para garantizar la seguridad de la información

Indicador propio N.N.16 ; 17

Cuidar la integridad y la seguridad de nuestros datos y la información de nuestros clientes ha sido siempre un objetivo primordial para nosotros, pues buscamos generar confianza en nuestros grupos de interés al cumplir con los requerimientos de ciberseguridad y sus expectativas al respecto.

Para lograr este objetivo, hemos implementado un programa global integral conocido como NDPP (*Network Data Protection Programme*), el cual promueve prácticas y estándares en toda la red de PwC que logran un nivel sólido de protección y uso apropiado de los datos personales de las partes interesadas de la Firma. Este programa considera leyes, decretos, reglamentos y otras regulaciones territoriales.

A continuación se presentan algunas de las leyes, decretos y regulaciones consideradas en el programa NDPP, las cuales dictan disposiciones en seguridad de la información y ciberseguridad en temas como el derecho a la intimidad personal, el tratamiento de la información, la protección de los datos personales, entre otros.

- Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea 679 del 27 de abril de 2016.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.

- Ley 1266 de 2008.

- Ley Estatutaria 1581 de 2012.

- Decreto reglamentario 1727 de 2009.

- Decreto reglamentario 2952 de 2010.

- Decreto reglamentario parcial 1377 de 2013.

- Decreto 1759 de 2016.

Por otro lado, contamos con un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI), conforme con la certificación ISO 27001:2013, la cual acredita que la Firma posee un sistema de seguridad de la información en donde se asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. El alcance del sistema es la unidad de negocio de CS&P (*Cybersecurity & Privacy*) en la línea de *Advisory*.

Para el adecuado diseño, operación y mantenimiento del SGSI, la alta dirección:

- Mantiene su compromiso con la gestión adecuada de riesgos de seguridad de la información, la asignación de recursos y la definición de roles y responsabilidades mediante la política de seguridad de la información.
- Realiza una adecuada gestión de riesgos del negocio asociados a seguridad de la información.
- Participa activamente con su revisión para evaluar el desempeño del SGSI para asegurar los recursos y su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Firma.



## Inversión en seguridad de la información y ciberseguridad

Indicador propio N.N.18

Por el rápido desarrollo de nuevas tecnologías, los líderes de negocios se enfrentan cada día a mayores riesgos relacionados con la privacidad de datos y la seguridad de la información de sus clientes. Según nuestra encuesta de Seguridad Digital 2022, en Colombia el 60% de los ejecutivos de negocios, tecnología y seguridad esperan un aumento de la ciberdelincuencia en los próximos años<sup>35</sup>. Con el fin de prevenir estos ataques, en el FY22 se realizó una inversión de 283.386 dólares en seguridad digital.

## Capacitaciones en seguridad de la información

Indicador propio N.N.20

Según la Escuela Europea de la excelencia, una de las estrategias más eficientes para fortalecer las estructuras de ciberseguridad en las organizaciones es la concientización de los colaboradores en los riesgos cibernéticos, pues se favorece la creación de una cultura sólida de seguridad de la información<sup>36</sup>. Dentro del programa de capacitación y *upskilling* de la Firma, se encuentra el curso e-learning NDPP - *Network Data Protection Programme*. Este curso obligatorio busca que todos los colaboradores tengan conocimientos básicos de las implicaciones de la protección de datos y de cómo recopilar, manejar y usar los datos personales bajo los estándares de calidad y seguridad de PwC. En el FY22, el porcentaje de cumplimiento de este curso fue del 83%.

<sup>35</sup>Información obtenida del artículo "[Digital Trust Insights Colombia 2022](#)"

<sup>36</sup>Información obtenida del artículo "[Beneficios de la capacitación sobre seguridad de la información para las organizaciones](#)".

## Reclamaciones fundamentadas

GRI 418-1

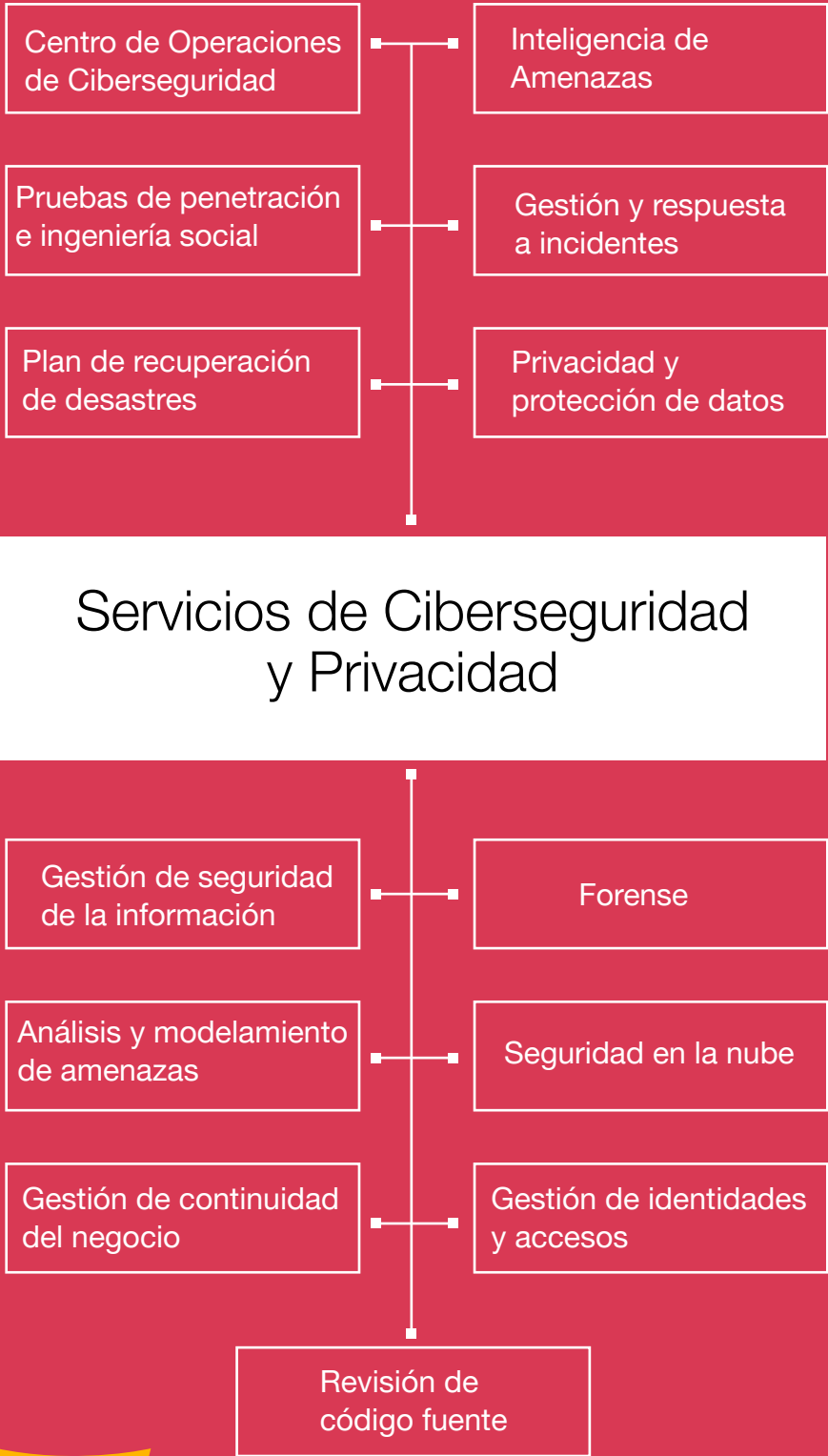
Durante el FY22 no se presentaron reclamaciones fundamentadas relativas a la violación de la privacidad, filtraciones, robos o pérdida de datos de algún tercero. Esto, gracias al correcto manejo de la información por parte de los colaboradores y a las capacitaciones que les hemos brindado acerca del cuidado de la información.



# Servicios relacionados con la Ciberseguridad

Indicador propio N.N.19

De la misma forma que la ciberseguridad es importante para nuestro negocio, reconocemos también la importancia de este tema para nuestros clientes. Es por eso que desde la línea de *Advisory* contamos con una oferta de servicios de ciberseguridad y privacidad que busca brindar soluciones a las organizaciones para prevenir los ataques cibernéticos, con un enfoque basado en la comprensión empresarial, innovación tecnológica y el conocimiento humano.



En este año fiscal hemos tenido un incremento promedio del 29% de la demanda por los servicios de ciberseguridad, especialmente en la industria automotriz y en los servicios financieros.

Comparación de la demanda de servicios de ciberseguridad FY22 con FY21	
Industria	
Agroindustrial	0%
Automotriz	200%
Energía, minería y servicios públicos	-47%
Gobierno y servicios públicos	33%
Industrias manufactureras	17%
Infraestructura	0%
Retail y consumo	50%
Salud y farmacéutica	-33%
Servicios financieros	67%
Tecnología, medios y telecomunicaciones	0%



# Indicadores y metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las acciones implementadas para fomentar la seguridad de la información y la ciberseguridad, desde PwC se definieron los siguientes indicadores y metas:

Indicador	Meta FY22 -FY23	Resultado FY22
Porcentaje de colaboradores capacitados en NDPP.	100%	83%
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Tener 0 reclamos de terceros frente al tratamiento de la información.	<input checked="" type="checkbox"/> No se recibieron reclamos de terceros relativos a violaciones de privacidad.
Políticas, procesos y prácticas relacionadas con la seguridad de los datos.	Actualizaciones de nuestros Contratos y Políticas <sup>37</sup> .	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio <sup>38</sup> .

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con la seguridad de la información y la ciberseguridad, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:

## Retos



Lograr que los colaboradores interioricen la importancia de las capacitaciones en ciberseguridad, para su desarrollo personal y profesional, como para sus actividades dentro de la Firma.



Dificultad para adaptar todos los procesos organizacionales y los hábitos de los colaboradores, con el fin de estar protegidos frente a las nuevas amenazas cibernéticas.

## Oportunidades



Incluir en las reuniones de equipo los reportes de seguridad de la información y ciberseguridad, para fomentar el cumplimiento de los requerimientos en el tema.



Incremento en la demanda de los servicios de ciberseguridad.

<sup>37</sup>Incluye los contratos laborales con los colaboradores, los contratos con clientes y propuestas de servicios, y los contratos realizados con los proveedores.

<sup>38</sup>Con nivel satisfactorio nos referimos a que como resultado de las auditorías realizadas a los contratos y políticas, los términos y cláusulas referentes a la seguridad de la información se encuentran actualizadas.

# Nuestra gente

Para lograr nuestro compromiso de ser agentes de cambio y marcar la diferencia, reconocemos que nuestros activos más valiosos son: el tiempo, las habilidades, la experiencia y el conocimiento de nuestra gente. Por ello, buscamos generar espacios flexibles, seguros e inclusivos, donde se fomenta la diversidad y donde nuestros colaboradores pueden desarrollar sus habilidades técnicas, blandas y digitales. A su vez, estamos comprometidos con el respeto y promoción de los derechos humanos y los integramos en su totalidad a nuestras prácticas de negocios.



# 04

# 4.1

## Talento humano



### Grupos de interés

- Colaboradores
- Sociedad / Comunidades
- Alta Dirección y Socios



### Valores PwC

- Hacemos la diferencia
- Nos interesamos
- Trabajamos juntos

### ODS y Metas



Metas: 3.3, 3.9



Metas: 4.4, 4.5



Metas: 5.1, 5.5



Metas: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8



Metas: 10.2, 10.3



## GRI 3-3

Somos una comunidad de solucionadores, impulsados por la tecnología, generando confianza y entregando resultados perdurables que marcan la diferencia, como bien lo menciona nuestra estrategia global “La Nueva Ecuación”. Nuestra experiencia distintiva de trabajar en PwC nos ayuda a conectar y amplificar nuestro mensaje de que las personas son lo más importante, siendo una Firma que se dirige con el corazón, comprometida con liberar el potencial de cada uno y ayudarlo a desarrollar sus capacidades distintivas al gestionar un trabajo innovador, orientado a un propósito, desde un liderazgo inclusivo y de trabajo en equipo, en un ambiente de constante evolución y flexibilidad.

Desde este marco, y teniendo en cuenta nuestra Declaración Global de Derechos Humanos PwC; nos esforzamos por reclutar, capacitar y mantener a los mejores profesionales, ofreciéndoles una experiencia de alta calidad que les permita aumentar sus capacidades y habilidades, mientras se propende por su bienestar y calidad de vida.

Los compromisos en torno a nuestra gente se fundamentan en:



### Atracción y retención del talento:

Como Firma, buscamos generar un impacto en la sociedad por medio de la generación de oportunidades de empleo guiados por nuestra política de Diversidad e Inclusión. De esta manera fomentamos la promoción de una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión laboral teniendo en cuenta nuestras seis aristas: etnia, género, generación, discapacidad, LGBTI+ y religión, brindando igualdad de trato, derechos y oportunidades.

Con esto, buscamos tanto reclutar como mantener a los mejores talentos del país y brindar oportunidades a jóvenes para que se vinculen al mercado laboral.

Además, somos conscientes de los cambios en las expectativas profesionales, salariales y en las formas de trabajo del talento joven en el país; por eso, desde la Firma actualizamos de forma constante nuestras políticas laborales para que se alineen con las necesidades del mercado y de nuestros colaboradores.



### Bienestar y calidad de vida:

Planteamos el Bienestar de manera integral, por lo que nuestro marco estratégico incluye la Gestión de Riesgo Psicosocial, la promoción de los diversos beneficios que ofrece PwC -entre ellos la Política de Flexibilidad PwC-, la gestión fundamental en el área de la salud mental de nuestros colaboradores y el programa *Be Well Work Well*.



### Cambios de expectativas y rotación:

Los cambios en las expectativas, hábitos y comportamientos de nuestros colaboradores y las nuevas necesidades del mercado nos plantean retos claves en la capacidad para fidelizar el talento.

En conformidad con los nuevos retos, realizamos proyectos orientados al bienestar y la flexibilidad, el liderazgo Integral, la co-construcción colectiva a través de comités de acción de todas las Líneas de Servicio a nivel territorio y el reconocimiento, entre otros.



### Diversidad:

Somos agentes de cambio, construyendo una cultura diversa e inclusiva, que nos permite continuar viviendo con dignidad y en donde podemos actuar desde nuestra autenticidad. Somos conscientes de que debemos seguir fortaleciendo nuestros valores y generando espacios seguros donde todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse de manera exitosa, valorando cada una de sus diferencias.

Para ello implementamos el “Programa Anual de promoción de prácticas incluyentes y apertura de entornos seguros”, que busca fomentar espacios de capacitación, acercamiento y reflexión en temas de Diversidad e Inclusión.



### Crecimiento profesional y desarrollo de habilidades:

Desde PwC nos interesa el desarrollo integral de nuestros profesionales, por lo cual propiciamos espacios de capacitación, tanto en habilidades blandas como técnicas.

Por ejemplo, implementamos planes de capacitación que cumplen currículos técnicos conforme a las necesidades de los servicios; cursos de PwC sobre los Network Standards; cursos de habilidades gerenciales, como la Escuela de Liderazgo, y programas de financiamiento de estudios que incluyen cursos internos, posgrados o programas de inglés.

Además, brindamos oportunidades de aprendizaje, experiencia y conocimiento, como el programa de *Global Mobility*, que promueve la movilidad de nuestros profesionales a nivel mundial, fomentando su desarrollo personal y profesional, así como la formación de equipos diversos.



### Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):

Nuestro foco es lograr cero accidentes laborales y ambientales; mediante la adecuada identificación de los peligros, riesgos y oportunidades en la ejecución de nuestros proyectos, y el desarrollo de actividades que buscan el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión HSEQ (Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad) para todos los colaboradores, contratistas y partes interesadas de la Firma.

## Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

Nuestros compromisos relacionados con la gestión del Talento Humano se ven plasmados en las siguientes políticas, manuales y reglamentos de la Firma:



## Hitos

235 colaboradores nos han acompañado por más de una década, lo que significa un aumento del 32% con respecto al año pasado.



El 100% de los colaboradores recibieron una evaluación periódica de desempeño en el marco del proceso LDE (*Leadership Development Experience*)



Tuvimos un 95% de participación en nuestra encuesta anual *GPS Global People Survey*, aumentando dos puntos porcentuales en comparación con el año anterior.



Diseñamos e implementamos la “Escuela de Liderazgo PwC Colombia”, que ofrece un espacio para el aprendizaje personal con herramientas concretas para fortalecer las competencias en liderazgo integral y el modelo de competencias del profesional PwC.



Logramos optimizar los procesos de contratación por medio del uso de herramientas tecnológicas que nos permiten anticiparnos a las temporadas de alta demanda de las líneas de servicio.

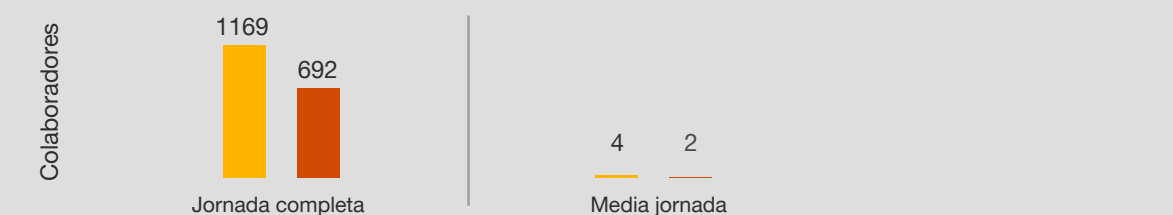
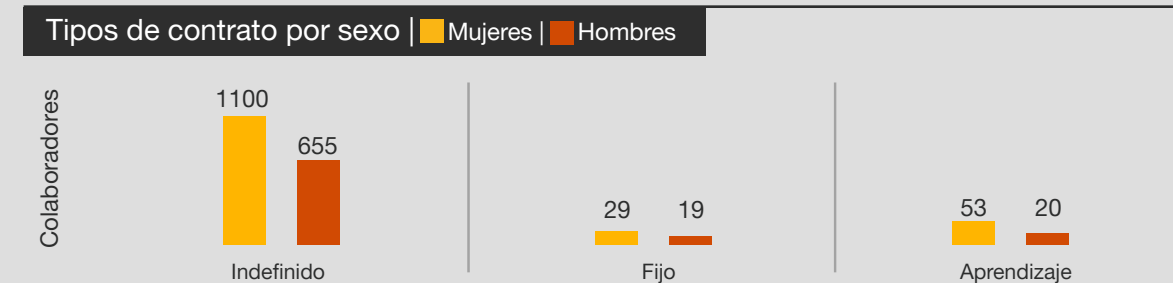
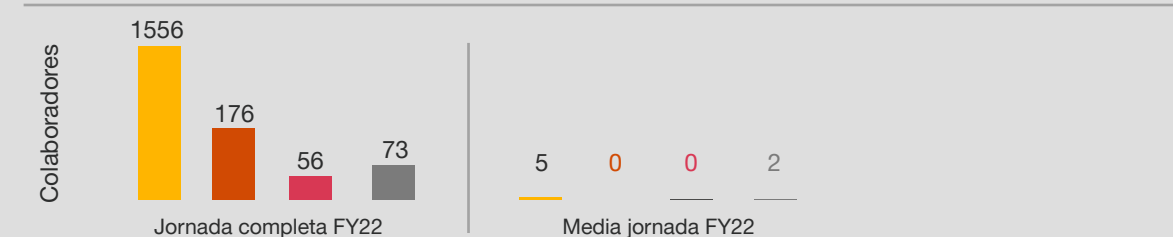
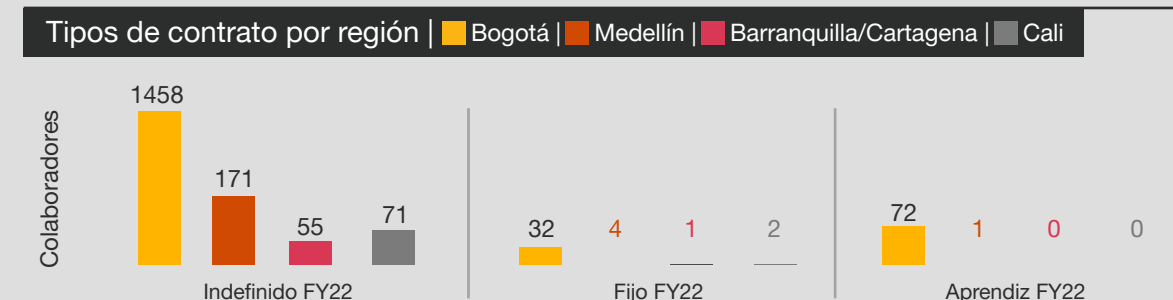
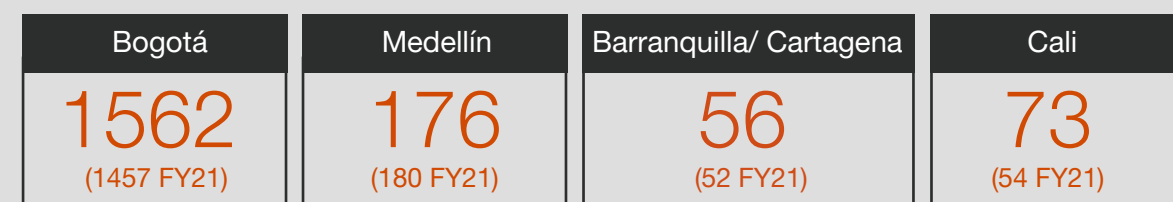
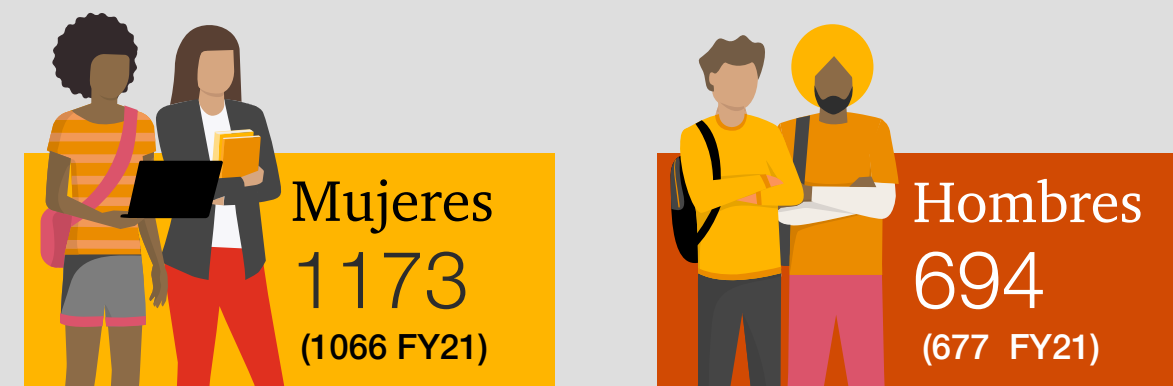
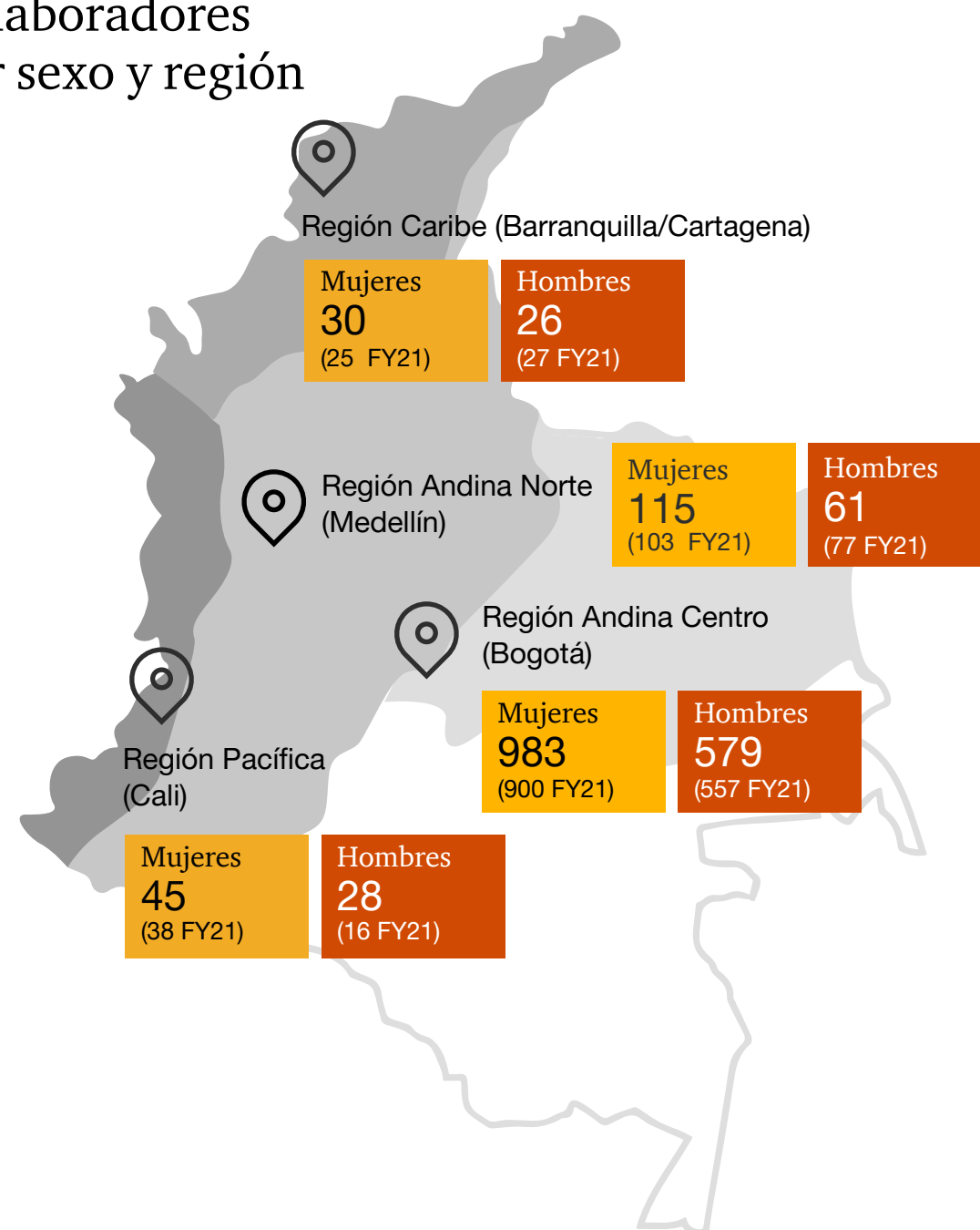


## Nuestra gente

GRI 2-7; 2-8, Propio N.G.1

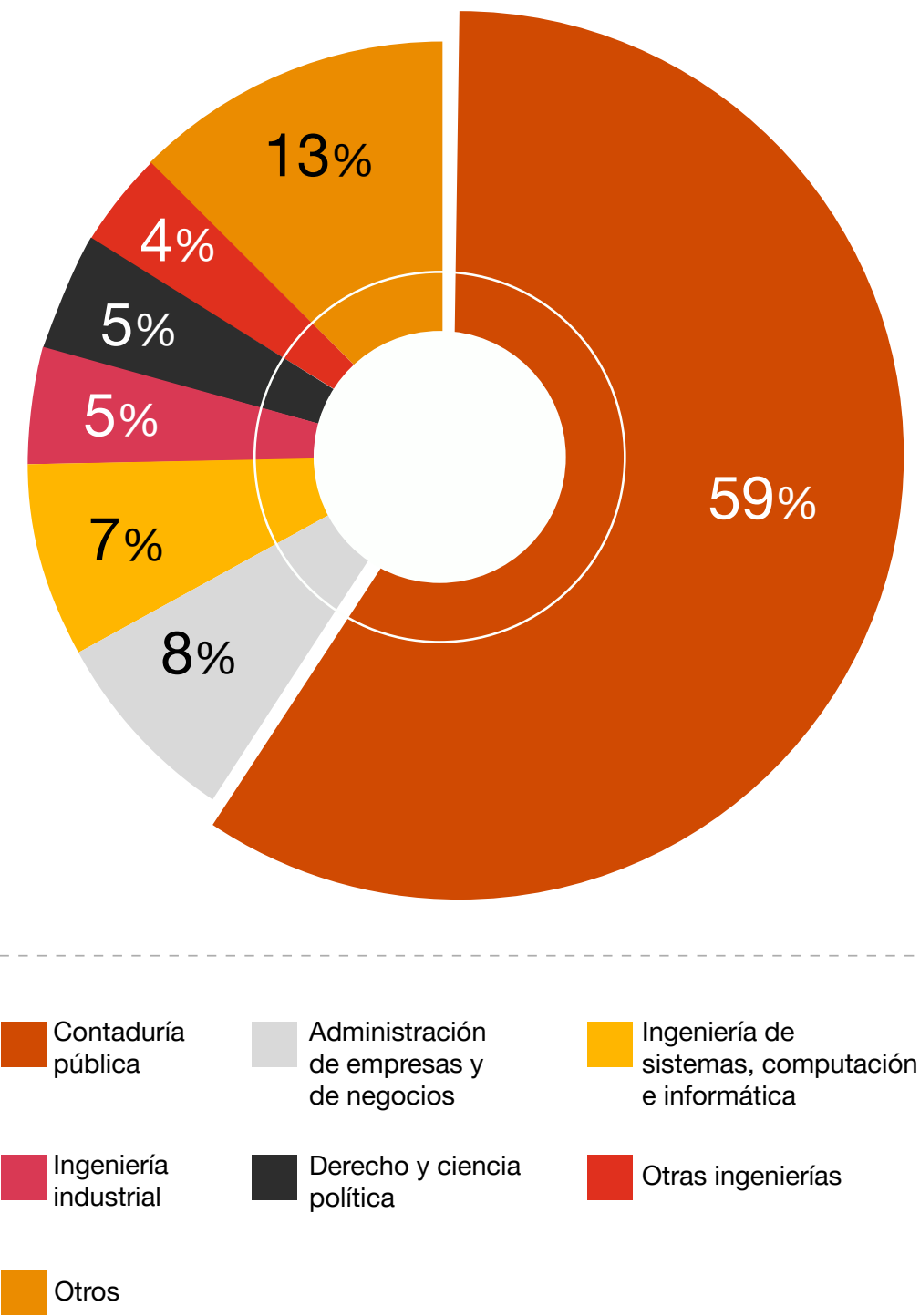
Para el FY22, nuestra fuerza laboral estuvo conformada por 1.867 colaboradores a nivel del territorio con contrato laboral, 94% de los cuales fueron contratados a término indefinido. En adición a esta cifra, contamos con 79 proveedores con contrato de prestación de servicios.

## Colaboradores por sexo y región





Buscando brindar soluciones integrales y especializadas a nuestros clientes, el equipo de PwC cuenta con una amplia diversidad técnica y más de 114 profesiones diferentes. Entre las principales se encuentran:



## La historia de nuestra gente en la Firma

GRI 401-1. Propio N.G.5; N.G.6

Nuestra estrategia, La Nueva Ecuación, busca atraer el mejor talento del mundo y ofrecer servicios especializados de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, con el fin de continuar generando confianza y resultados sostenibles a través de nuestra propuesta de valor.

En PwC Colombia nos enorgullece reportar que durante el FY22 tuvimos 875 contrataciones nuevas, como resultado, tuvimos un aumento del 6% en el total de nuestros colaboradores respecto del periodo anterior.


### Nuevas Contrataciones


 Por edad	Total	Composición
Menor de 30 años	637	73%
30 a 50 años	229	26%
Más de 50 años	9	1%


 Por sexo	Total	Composición
Mujeres	520	59%
Hombres	355	41%

 Por sede	Total	Composición
Bogotá	714	82%
Medellín	104	12%
Barranquilla/Cartagena	19	2%
Cali	38	4%

### Retiros

 Por edad	Total	Rotación
Menor de 30 años	409	47%
30 a 50 años	283	39%
Más de 50 años	5	7%

 Por sexo	Total	Rotación
Mujeres	383	54%
Hombres	314	46%

 Por sede	Total	Rotación
Bogotá	546	40%
Medellín	113	65%
Barranquilla/Cartagena	15	29%
Cali	23	37%


En nuestra encuesta Hopes and Fears Survey PwC 2022<sup>39</sup>, uno de cada cinco empleados comentaba que era probable que cambiara de empleador en los próximos 12 meses. Durante este año tuvimos una tasa de rotación del 42% en la Firma, siendo los menores de 30 años el grupo con mayor rotación.

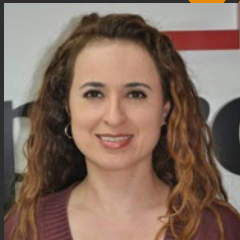
Con el fin de mitigar la rotación en nuestra Firma, la pérdida de talentos y fortalecer las prácticas de liderazgo en nuestros colaboradores hemos gestionado el proyecto **Analítica del Engagement**. Esta metodología nos permite identificar las causas que más impactan en las decisiones de los empleos y, así, lograr una intervención focalizada y personalizada para satisfacer las necesidades y expectativas profesionales de nuestros colaboradores. Uno de los resultados de este proceso es el proyecto **+Conectados Contigo**, el cual incluye dimensiones claves como la confianza, la comunicación, la conexión, el reconocimiento y la flexibilidad.

En relación con los nuevos talentos incorporados a la Firma, 50 ingresaron como practicantes y aprendices y el 20% de ellos fueron vinculados al finalizar su periodo de práctica. Además, 129 jóvenes ingresaron a PwC Colombia, siendo ésta su primera experiencia laboral.

La permanencia del talento dentro de PwC, al igual que el esfuerzo, dedicación y entrega de nuestros colaboradores, nos permite entregar valor a nuestros clientes y posicionarnos como una Firma líder de servicios profesionales. Así, reconocemos que nuestra gente es nuestro mayor activo y nos enorgullece que, de nuestro personal actual, 235 colaboradores nos han acompañado por más de una década en este camino. A continuación, se presenta el número de colaboradores y sus años de permanencia en la Firma.

<sup>39</sup>Información obtenida de nuestra [encuesta global sobre Expectativas y Miedos](#).

Número de años en la Firma	Número de colaboradores FY22
 0 a 5 años	1.323 <small>(1296 FY21)</small>
 6 a 10 años	309 <small>(270 FY21)</small>
 11 a 15 años	112 <small>(74 FY21)</small>
 16 a 20 años	35 <small>(23 FY21)</small>
 más de 20 años	88 <small>(80 FY21)</small>



Patricia Archila Calvo,  
Senior Manager - Advisory

“

Admiro a PwC y siempre ha sido un orgullo formar parte de esta compañía. Ingresé a la firma sin tener claro cuál podría ser mi aporte, pero he sido afortunada en contar con el acompañamiento y la guía de varias personas durante estos años. Un punto muy enriquecedor y de gran satisfacción de mi trabajo en PwC ha sido el desarrollo de proyectos que han ofrecido a muchas personas en diversas regiones del país la oportunidad de tener su primer empleo en una compañía dispuesta a creer en sus capacidades de aprendizaje. Hemos consolidado un equipo de trabajo que entiende esta labor como un compromiso social y ambiental. Esto demuestra el interés permanente de PwC en lograr un mejor lugar para todos nosotros.

”

## PwC Professional:

GRI 404-3, Propio N.G.6; G.G.13

En PwC buscamos que nuestros colaboradores desarrollen diferentes habilidades para crecer, aprender y progresar como profesionales. Las habilidades que consideramos clave para el desarrollo de la vida profesional en PwC están descritas en el marco de los atributos del *PwC Professional*:



- **Liderazgo integral:** me lidero y lidero a otros para hacer la diferencia y crear un impacto positivo de una manera responsable, auténtica, resistente, inclusiva y apasionada.
- **Relaciones:** construyo relaciones de alto valor que son genuinas y significativas.
- **Visión de negocios:** apporto conocimientos de negocio, innovación y otras perspectivas que crean un valor distintivo para los clientes y para PwC.
- **Técnico y digital:** aplico gran variedad de capacidades técnicas, digitales y profesionales para ofrecer calidad y valor.
- **Global e inclusivo:** opero y colaboro efectivamente con una mentalidad que trasciende los límites y abarca diversas perspectivas.

Para lograr los objetivos estratégicos del Profesional PwC, la Firma gestiona el proceso global de desarrollo Leadership Development Experience (LDE), a través del cual todos nuestros colaboradores con contrato indefinido y con más de dos meses de antigüedad reciben retroalimentación continua acerca de su desarrollo profesional por parte de un colaborador que tenga más experiencia en la Firma y que se denomina *Career Coach*. El LDE comprende:



### Planeación:

Definición de metas y plan de desarrollo para el año fiscal, que involucra plan carrera, intereses y objetivos profesionales, y las experiencias y oportunidades de crecimiento para un desarrollo continuo.



### Snapshots:

Gestión de retroalimentación continua frente a los proyectos ejecutados durante el año, enmarcado siempre en los cinco atributos del profesional PwC. En el FY22 se registraron 4.867 Snapshots, lo que significa un promedio de dos snapshots por colaborador.



### Career Roundtable:

Evaluación de desempeño en donde el socio líder de la línea, el *Team Leader* y el equipo de Recursos Humanos se reúnen para revisar y emitir una calificación a cada colaborador y se establecen las posibles promociones y cambios de categoría. Se realizaron 62 reuniones, donde se incluyeron 1.645 colaboradores para evaluación de desempeño.

En el FY22, el 100% de los colaboradores recibieron una evaluación periódica de desempeño<sup>40</sup>.



**Oscar Javier Castro**  
Asistente Learning & Education

“

Son de vital importancia las evaluaciones de desempeño, allí se reúnen las percepciones del impacto que estamos brindando a nuestro entorno con nuestro trabajo; en consecuencia, nos ayuda a identificar nuestras oportunidades de mejora.”

”

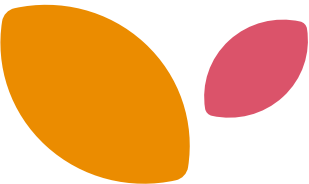
<sup>40</sup>. Esta evaluación solo aplica para colaboradores con contrato a término indefinido. No aplica para Socios, Associate Partners, Directores de la línea de Assurance, aprendices y personas que se encuentren en algún tipo de licencia.



Comprometidos con el crecimiento profesional de nuestra gente, y como resultado de un excelente desempeño profesional, en el FY22 506 colaboradores fueron ascendidos de cargo.

Ascensos en el FY22 por categoría<sup>41</sup>

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
High	4 (9 FY21)	12 (7 FY21)	16 (7 FY21)
Middle	11 (6 FY21)	9 (13 FY21)	20 (19 FY21)
Senior	65 (38 FY21)	39 (36 FY21)	104 (74 FY21)
Staff	236 (90 FY21)	130 (51 FY21)	366 (141 FY21)



<sup>41</sup>. Las categorías descritas incluyen diferentes cargos dentro de la organización, que se categorizan de la siguiente forma: *Staff*: Consultores Junior, Asociados, P y L, Consultores, Analistas, Asistentes, Auxiliares, Secretarías, Trainees y Aprendices; *Senior*: Jefes, Senior Asociados P, M y L, Consultores *Senior* y Coordinadores; *Middle*: Gerentes; *High*: Socios, *Associate Partners* y Directores.


Remuneración

GRI 2-19; 2-20, 405-2


En conformidad con nuestra Declaración de Derechos Humanos y nuestros lineamientos generales de compensación, estamos comprometidos a ofrecer salarios justos y reconocer todos los derechos que tiene nuestra gente, cumpliendo con todas las disposiciones del Código Sustantivo de Trabajo y de nuestra política de Diversidad e Inclusión.

Para garantizar la transparencia en nuestros procesos, contamos con una escala salarial que es supervisada por la Junta Directiva, considerando el mercado laboral y el nivel de responsabilidad de cada uno de los cargos. Los diferenciales para quedar en la categoría media y máxima de cada cargo son asignados con base en las destrezas, responsabilidades, formación académica y/o experiencia, nivel de inglés y/o certificaciones y evaluaciones de desempeño de cada colaborador junto con el perfil del cargo que ocupan.


Categoría laboral	Ratio Salario base <sup>42</sup>	Categoría laboral Ratio Remuneración Promedio
Middle	1,26	1,07
Senior	1,00	0,96
Staff	1,00	0,86



**Menor a 1,**  
los hombres tienen una remuneración más alta.



**Igual a 1,**  
igualdad de remuneración entre hombres y mujeres.



**Mayor a 1,**  
las mujeres tienen una remuneración más alta.

En relación con la remuneración de los socios de capital (en inglés, *Equity Partners*), existe una serie de reglas internas que definen su compensación y adhesión a PwC. Además de liderar las estrategias y operaciones de la Firma, este

tipo de socios realizan un aporte de capital y su remuneración depende del capital invertido, de sus responsabilidades, de su desempeño como socios y del desempeño de la Firma como tal.

<sup>42</sup>. El salario base hace referencia al ingreso salarial mínimo por categoría de los ingresos de personal. No se reporta el ratio para categoría high pues las personas que ocupan este cargo usualmente ascienden dentro de la empresa y no son nuevas contrataciones.

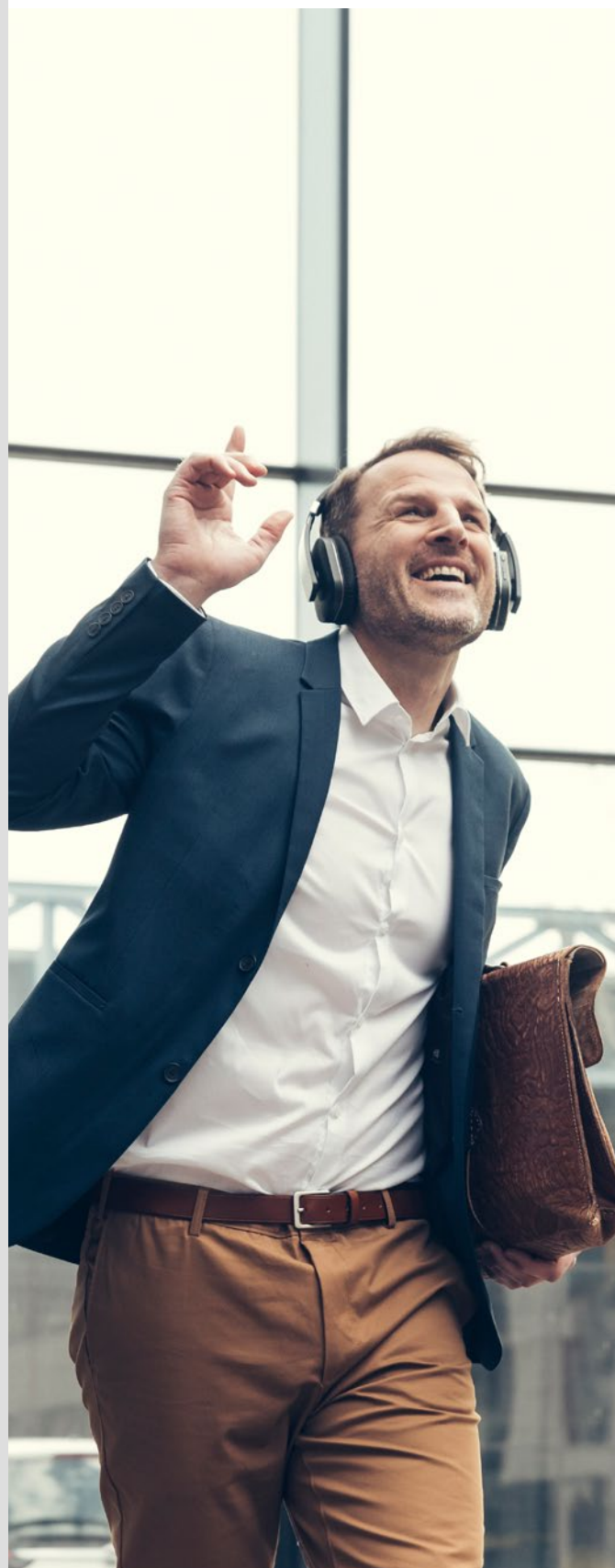
## Bienestar y desarrollo de nuestra gente

Propio N.G.4

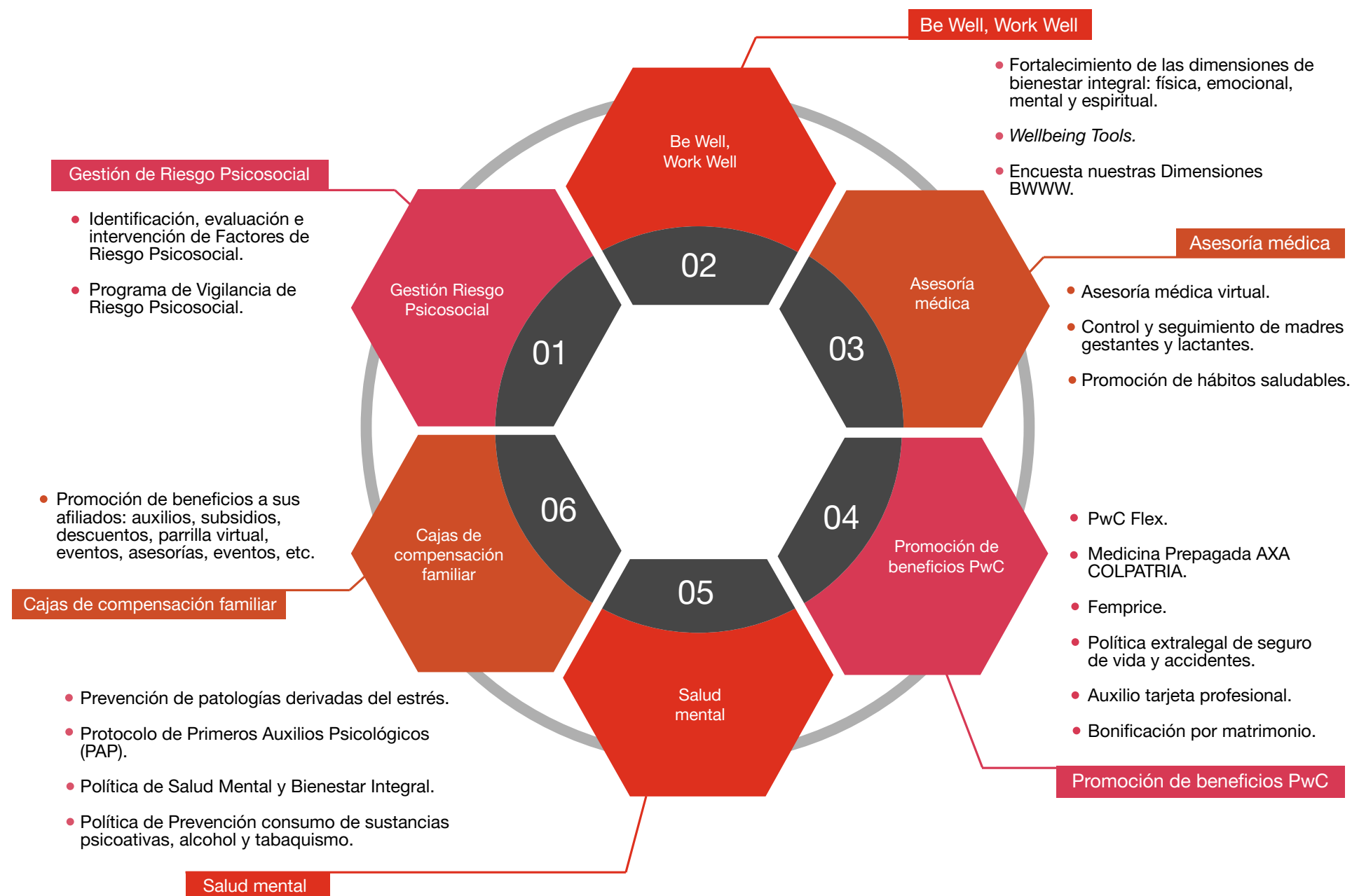
En PwC queremos seguir mejorando la experiencia laboral de todos nuestros colaboradores, razón por la cual anualmente la Red Global utiliza la encuesta GPS (*Global People Survey*) como una herramienta para evaluar el nivel de compromiso de los colaboradores dentro de las Firmas asociadas y así, identificar las fortalezas, retos y oportunidades en relación con la gestión de nuestro talento humano.

Este año fiscal logramos una tasa de respuesta del 95% en nuestra encuesta GPS, obteniendo dos puntos porcentuales más que el año anterior. El resultado principal de esta encuesta es el *People Engagement Index*, que recoge los resultados de cuatro indicadores principales y en el cual obtuvimos cuatro puntos porcentuales más que el FY21.





Por otro lado, contamos con un marco estratégico de bienestar, que tiene como objetivo ayudar a nuestros colaboradores a ser su mejor versión a nivel personal y profesional. Los seis pilares de nuestro marco estratégico son:





Dentro de este programa de bienestar se encuentran también los siguientes beneficios para los colaboradores de la Firma<sup>43</sup>:



Seguro de vida



Reconocimiento por antigüedad



Reconocimiento de fechas importantes



Pago de 100% por incapacidades



Auxilio de matrimonio



Fiesta de fin de año



Programa anfitrión



Certificaciones técnicas dentro y fuera del país



Medicina prepagada



Apoyo en trámite de visas



Auxilio de bienestar



Vacaciones extralegales



Obsequio de fin de año para hijos de colaboradores



Auxilio de expedición de Tarjeta profesional

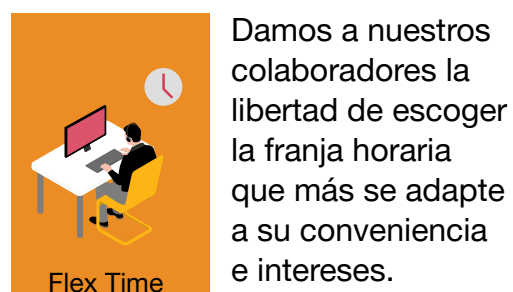
<sup>43</sup>. El acceso a los beneficios aplica según criterios definidos por las políticas internas de la Firma.



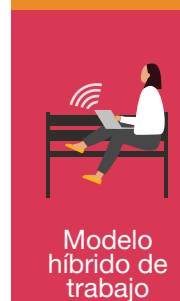
## Política de Flexibilidad PwC Flex

Propio N.G.14

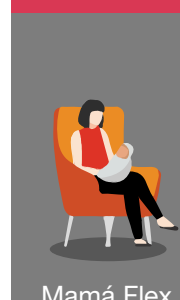
En PwC Colombia contamos con una Política de Flexibilidad, conformada por siete programas que buscan mejorar la calidad de vida, el bienestar y el adecuado balance entre la vida y el trabajo de nuestra gente. Además, buscamos adaptar nuestra modalidad y forma de trabajar a los cambios actuales del mercado laboral.



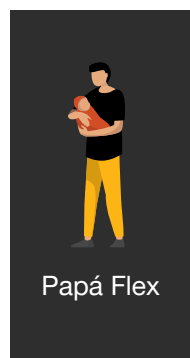
Damos a nuestros colaboradores la libertad de escoger la franja horaria que más se adapte a su conveniencia e intereses.



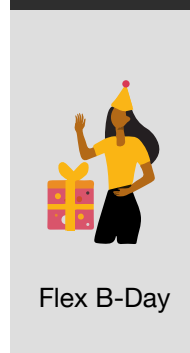
Contamos con una modalidad de trabajo híbrida. Utilizando la presencialidad de forma estratégica.



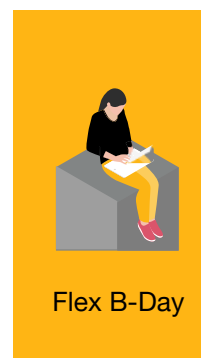
Apoyamos a las madres proporcionando mayores espacios de tiempo con sus hijos y familias para fortalecer sus lazos y su vida personal.



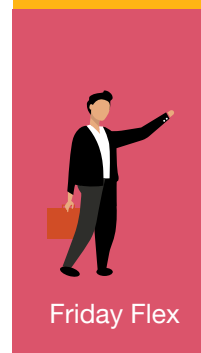
Apoyamos a los padres proporcionando mayores espacios de tiempo con sus hijos y familias para fortalecer sus lazos y su vida personal.



Celebramos el cumpleaños de nuestros colaboradores dándoles brindándoles más flexibilidad un día en el mes de su cumpleaños.



Brindamos a los nuevos colaboradores que estén culminando sus estudios de pregrado la posibilidad de dedicar parte de la jornada diaria a sus estudios.



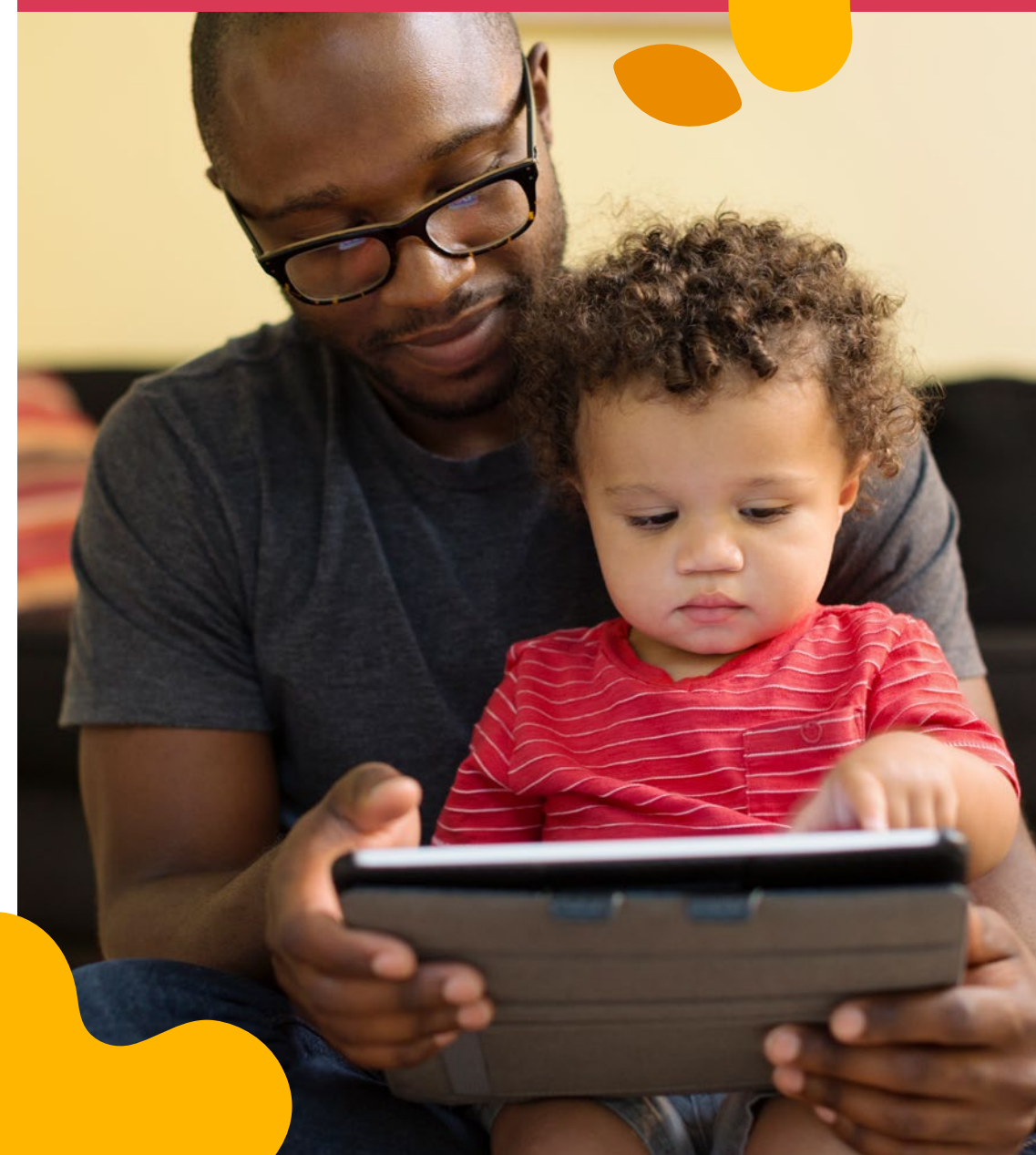
Damos a nuestros colaboradores la oportunidad de disfrutar de medio día hábil libre en el mes.

Es de resaltar que en el FY22 el 100% de nuestros colaboradores utilizó la política de trabajo flexible.

## Permiso parental

GRI 401-3

En el FY22, 46 colaboradores (37 mujeres y 9 hombres) tuvieron derecho y se acogieron al permiso parental otorgado por la Firma, de los cuales el 91% regresó al trabajo y el 56% permaneció en la Firma 12 meses después de la licencia.



# Programa de financiamiento de estudios PwC

Propio N.G.10



Como Firma, buscamos contribuir al desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Por ello, desde el programa de financiamiento de estudios PwC promovemos el desarrollo de habilidades en el idioma inglés, la participación en programas de formación que la Firma ofrece a sus clientes y el apoyo para financiar programas de postgrado, diplomados, certificaciones e, incluso, algunos programas de pregrado.

En este año fiscal, nos alegra compartir que contamos con 496 beneficiarios de nuestro programa de financiamiento de estudios, distribuidos en las siguientes iniciativas:

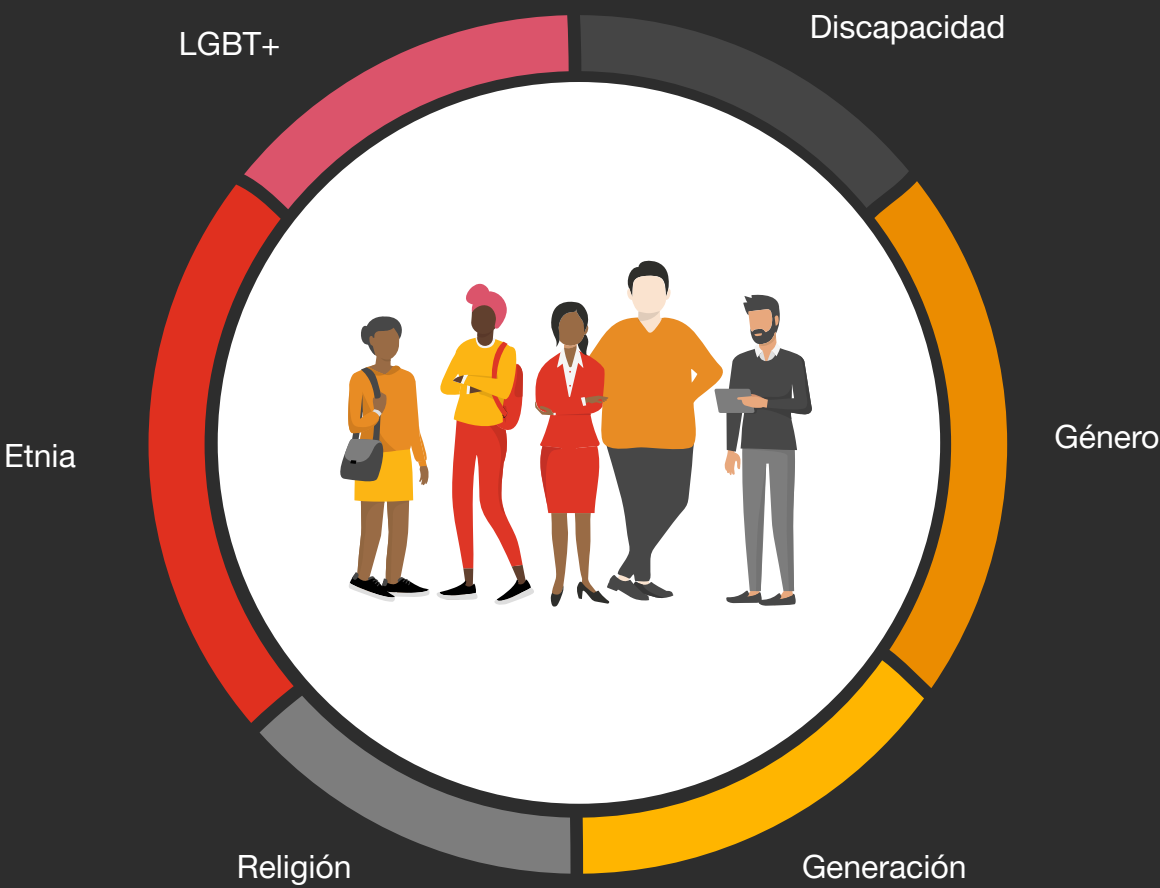
<div>Programa inglés</div> <div>440</div> <div>+252% FY21</div>	
<div>Programa interno (Centro de Conocimiento y Experiencia)</div> <div>18</div> <div>+20% FY21</div>	
<div>Programa Posgrados</div> <div>38</div> <div>+58% F2Y1</div>	

# Diversidad

Propio N.G.2, GRI 405-1, 406-1

Desde la Firma, contamos con una Política y un Comité de Diversidad e Inclusión, que tienen como objetivo establecer y cuidar los lineamientos y la posición de La Firma en relación con la promoción de una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión laboral.

El comité, en el que participan 15 colaboradores voluntarios, tiene como objetivo la promoción de prácticas incluyentes, la apertura de entornos seguros y la planeación de actividades alineadas con las seis aristas en diversidad:



Entre las acciones para fomentar la diversidad dentro de la Firma, se destacan:

## Conversatorios “Viajando hacia nuestro ADN: Diversidad e Inclusión PwC”

Se invitó a Claudia Varela, autora del libro DiversIQ, a compartir con nosotros una serie de conversatorios en los que se sensibilizó acerca de algunas estrategias, retos y ventajas del desarrollo de una cultura inclusiva en las organizaciones. Los interlocutores fueron miembros de la Alta Dirección de la Firma y todos los colaboradores de la Firma tuvieron la oportunidad de hacer preguntas de interés.

## ERG Shine

El ERG Shine (*Employee Resource Group Shine*) es un espacio seguro para miembros de la comunidad LGBTQ+ y sus aliados que buscan promover la construcción colectiva de una cultura diversa e inclusiva, donde nuestra gente pueda trabajar plenamente. El pasado 3 de julio del 2022 participamos en la Marcha del Orgullo LGBTQ+ Bogotá, en conjunto con otras empresas de la Red Pride Connection Colombia, en una jornada enmarcada por el respeto, la empatía y el reconocimiento de la autenticidad de cada uno.

## Mes de la Diversidad y la Inclusión PwC

Espacio anual de reconocimiento y celebración de la diversidad de nuestros colaboradores, en el que se realizan diversos comunicados, actividades, conversatorios, foros y encuentros, por medio de los cuales se sensibiliza sobre los sesgos y, también, sobre estrategias para construir un pensamiento inclusivo.

## Nuestros resultados del Ranking PAR de Aequales

Obtuvimos el puesto 103 de 356 empresas evaluadas en Colombia.

Frente a empresas del mismo tamaño, nuestro puesto fue de 24 de 126 organizaciones similares.

En el puesto por origen, nuestro lugar fue de 68 de 146 empresas.

## Encuesta de Caracterización: Una Firma Inclusiva

Tiene como objetivo reconocer y describir las características de nuestros colaboradores en torno a las seis aristas de diversidad que se han definido en la Firma, con el propósito de facilitar el desarrollo de políticas, capacitaciones y actividades que reconozcan las diferencias, promuevan la igualdad de derechos y la equidad en las oportunidades.



“Considero que una de las decisiones más importantes que he tomado en mi vida, ha sido el decidir ser yo mismo. Lo que me ha llevado a desarrollar una actitud más positiva y proactiva, en la que, sobre todo, he aprendido a enseñar y a dar ejemplo desde quien soy. Y creo que eso es lo que hacemos en Shine, enseñamos a ser nosotros mismos. Esto lo hacemos de diversas formas, hemos hablado sobre sesgos, hemos tenido cine-foros para conversar sobre situaciones que, de una u otra forma, afectan a miembros de la comunidad, pero que también incorporan a aliados de las personas que somos LGBTQ+”.

Testimonio Alejandro Estrada, Gerente de Assurance PwC Colombia.








De acuerdo con un [estudio publicado por la universidad de Harvard en el 2018<sup>44</sup>](#), las compañías con mayor diversidad en su planilla de colaboradores tienen, en promedio, mejores resultados financieros, pues se permiten abordar problemas desde diferentes perspectivas. Dada la naturaleza de nuestro negocio, para la Firma es muy importante contar con profesionales de diferentes contextos y edades, al igual que promover la equidad de género entre sus colaboradores. Por eso, nos alegra compartir que el 63% de nuestros colaboradores son mujeres y que en todas nuestras categorías laborales, desde *staff* hasta *high*, contamos con personas de todos los rangos de edad.

Porcentaje de colaboradores por categoría laboral y sexo

Categoría laboral y sexo		Mujeres	Hombres
 Socios o Associate partners		29%	71%
 High		46%	54%
 Middle		55%	45%
 Senior		62%	38%
 Staff		66%	34%

Porcentaje de colaboradores por categoría laboral y edad

Categoría laboral y edad		< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
 Socios o Associate partners		0%	55%	45%
 High		1%	69%	30%
 Middle		7%	84%	9%
 Senior		26%	70%	4%
 Staff		73%	25%	3%

En el FY22 contamos con cero casos de discriminación reportados.

<sup>44</sup>Información obtenida de [Harvard Business Review](#).

## Formación

GRI 404-2; 404-1. Propio N.G.11

De acuerdo con nuestra encuesta global sobre Expectativas y Miedos (*Hopes&Fears 2022*) a más de 32.000 trabajadores de diferentes sectores, el 77% de ellos está dispuesto a aprender nuevas habilidades para mejorar su desempeño en el trabajo y el 39% de ellos mostró preocupación por no recibir suficiente capacitación en habilidades digitales y tecnológicas.

En esta medida, en PwC Colombia contamos con diversos tipos de capacitaciones que desarrollamos a través de sesiones virtuales y cursos de auto instrucción (*e-learning*) que abordan la formación en la identidad de la Firma y el desarrollo de habilidades blandas, técnicas y electrónicas.

Adicionalmente, lanzamos a nivel territorio el entrenamiento específico *Inclusive Mindset Learning Path*, el cual desarrolla contenidos específicos sobre el tema de Diversidad e Inclusión, clave en nuestro Liderazgo Integral del profesional PwC.

Durante el FY22, la participación en nuestros programas de capacitación fue la siguiente:

**1.642 (88%)**

colaboradores participaron en los programas digitales, que contemplan cursos asociados con la iniciativa de Digital Upskilling.

**1.838 (98%)**

colaboradores participaron en los programas de Firma, que se componen de cursos aplicables a toda la organización, tanto globales como locales.

**1.604 (86%)**

colaboradores participaron en los programas de habilidades técnicas, que buscan aumentar la eficiencia en el trabajo y el entendimiento de nuevas metodologías.


**1.549 (83%)**





colaboradores participaron en los programas de independencia, que tienen como objetivo dar información actualizada en temas de Riesgo e Independencia y así prevenir situaciones que puedan impactar negativamente a la Firma y a sus funcionarios.

“ Me ha sorprendido la gran variedad de cursos y temáticas del programa de capacitación e-learning. Además de capacitarse en temas internos y de calidad de la Firma, he podido tomar cursos para mejorar mis habilidades de análisis de datos y fortalecer conceptos en temas ASG ”

**Mariana Rodríguez,**  
**Asistente Sostenibilidad y Cambio climático**

Durante el FY22 se registró un total de **198.059 horas de formación**, aumentando en un 63% con respecto al año fiscal anterior. La media de horas de formación para mujeres para este año fiscal fue de 113 horas y de 95 horas para los hombres.



	Horas totales de formación				Media de horas de formación en el FY22 por colaborador
	Assurance	Advisory	TLS	Administración	
 High	5.013	1.474	2.298	444	68
 Middle	12.475	4.803	3.851	959	92
 Senior	15.735	6.667	7.747	1.747	97
 Staff	74.339	29.383	24.846	6.547	117

## Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1; 403-8; 403-2; 403-10; 403-6

La Firma, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), liderado por la Alta Dirección, garantiza la cobertura del 100% de nuestros colaboradores, personal directo e indirecto, temporales y contratistas. Este sistema promueve espacios seguros de trabajo, cuida la salud física y mental de nuestros colaboradores, controla agentes de riesgo causantes de accidentes y enfermedades laborales e implementa programas de vigilancia epidemiológica para la mitigación de los riesgos laborales más altos. Además, dentro del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo se monitorean de manera permanente los requisitos legales aplicables y se garantiza su cumplimiento. Dentro de los requisitos más relevantes se contemplan los siguientes:

1 Código Sustantivo del Trabajo	2 Ley 100 de 1993	3 Resolución 1401 de 2007	4 Circular 0041 de 2020	5 Ley 2088 de 2021	6 Decreto 649 de 2022	7 ISO 45001:2018	9 Norsok S-006
------------------------------------	----------------------	------------------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------	---------------------	-------------------



Así mismo, la Firma cuenta con una metodología basada en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 para identificar, evaluar, valorar y mitigar riesgos relacionados con daños o lesiones en los colaboradores, instalaciones, equipos y medio ambiente.

A partir de los resultados de esta metodología se definen las acciones correctivas que aseguran un proceso continuo de optimización, mejoramiento y actualización, minimizando riesgos e identificando nuevas oportunidades. En el FY22, contamos con tres casos de dolencias y enfermedades laborales registrables los cuales se gestionaron satisfactoriamente por medio de la ARL de la Firma.

Los canales y mecanismos de comunicación para reportar o notificar de forma oportuna los peligros o situaciones que puedan desencadenar un accidente de trabajo o una enfermedad laboral son:

## 01

### Tarjeta de reporte de actos y condiciones inseguras

A través de esta tarjeta, los colaboradores pueden manifestar las situaciones de peligro detectadas en su puesto de trabajo o en su entorno laboral.

## 02

### Correo HSEQ

Por este medio, los colaboradores, proveedores, clientes y la alta dirección manifiestan sus inquietudes, sugerencias e informan sobre los peligros o situaciones de peligros que identifiquen en su entorno laboral.

## 03

### Comunicados HSEQ

Periódicamente se divulgan comunicados en los que se informa a los colaboradores sobre los potenciales peligros que pueden encontrar en su puesto de trabajo y los respectivos controles para mitigar, reportar y atender los peligros descritos.

## 05

### Encuesta de satisfacción de procesos internos

A través de esta encuesta se mide la percepción de los colaboradores y proveedores frente a la calidad de los procesos de soporte de la Firma.

## 04

### Buzón de Sugerencias

Con este buzón los colaboradores pueden contribuir activamente con la mejora continua de la Firma



## Be Well, Work Well

Comprometidos con cuidar la salud de nuestra gente, dentro y fuera del trabajo, abordamos de manera integral el bienestar, a través de nuestro programa Be Well, Work Well:



### Dimensión física:

Es la fuente principal de energía, que se mantiene por los buenos hábitos de sueño, ejercicio, nutrición y descanso.



### Dimensión mental:

Es la capacidad de dirigir la atención hacia donde se desee y cuando se quiera en el transcurso del día. Son las capacidades cognitivas (atención, memoria, concentración) que ayudan a tomar mejores decisiones y tener un pensamiento crítico.



### Dimensión emocional:

Es la capacidad de gestionar las emociones y sentimientos. Poseer una mayor cantidad de emociones positivas (empatía, gratitud y compasión), vuelve a las personas más resilientes y eficaces.



### Dimensión espiritual:

Es la fuente personal de motivación, inspiración y determinación dentro y fuera del trabajo. Se trata de lo que más importa a nivel personal, familiar y social y de cómo influye en el propósito de vida y su significado.

# Indicadores y Metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las medidas implementadas para fomentar la gestión del Talento Humano, desde PwC definimos los siguientes indicadores y metas:

Indicador	Meta FY22	Resultado FY22	Meta FY23
Número de casos de discriminación presentados en la organización y acciones correctivas emprendidas	0 (cero)	<input checked="" type="checkbox"/> 0 (cero)	0 (cero)
Porcentaje de participación en el GPS	94%	<input checked="" type="checkbox"/> 95%	96%
Número de colaboradores beneficiarios de la política de financiamiento de estudios	No estaba definido	Curso de inglés: 440 Cursos CCE: 18 Cursos Externos: 38	Curso de inglés: 245 Cursos CCE: 99 Cursos Externos: 65
Alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	100%	<input checked="" type="checkbox"/> 100%	100%

# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionados con la gestión del Talento Humano, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:

## Retos



- Dificultad para que las personas beneficiarias de los programas de financiamiento de estudios y/o del programa de inglés completen la totalidad de los programas por falta de disponibilidad de tiempo.
- Dificultad en la aplicación de la nueva iniciativa de Flex Friday en todos los colaboradores de la Firma.



- Incremento en costos de contratación y capacitación por la fuga de talentos asociada a la alta rotación en la firma.
- Dificultad en la conexión entre los líderes y su equipo de trabajo más allá de lo laboral, debido a la modalidad virtual de trabajo.

## Oportunidades



Ampliar el abanico de opciones del programa de financiamiento de estudios que se le ofrece a los colaboradores, para incrementar el alcance del programa y brindar más oportunidades para la mejora de sus habilidades.



Continuar fortaleciendo las oportunidades de desarrollo y crecimiento para nuestros colaboradores, desde el LDE y los procesos de capacitación en general.



Implementar los planes de acción que, desde el proyecto de Analítica del Engagement, se plantearon en el FY22 y adecuarlos conforme a las necesidades que se presenten en las dimensiones de comunicación, conexión, reconocimiento, confianza y flexibilidad y seguridad psicológica.



Atraer el talento clave para aumentar la productividad y fortalecer la competitividad de la Firma en un mercado tan dinámico y diverso como el actual.



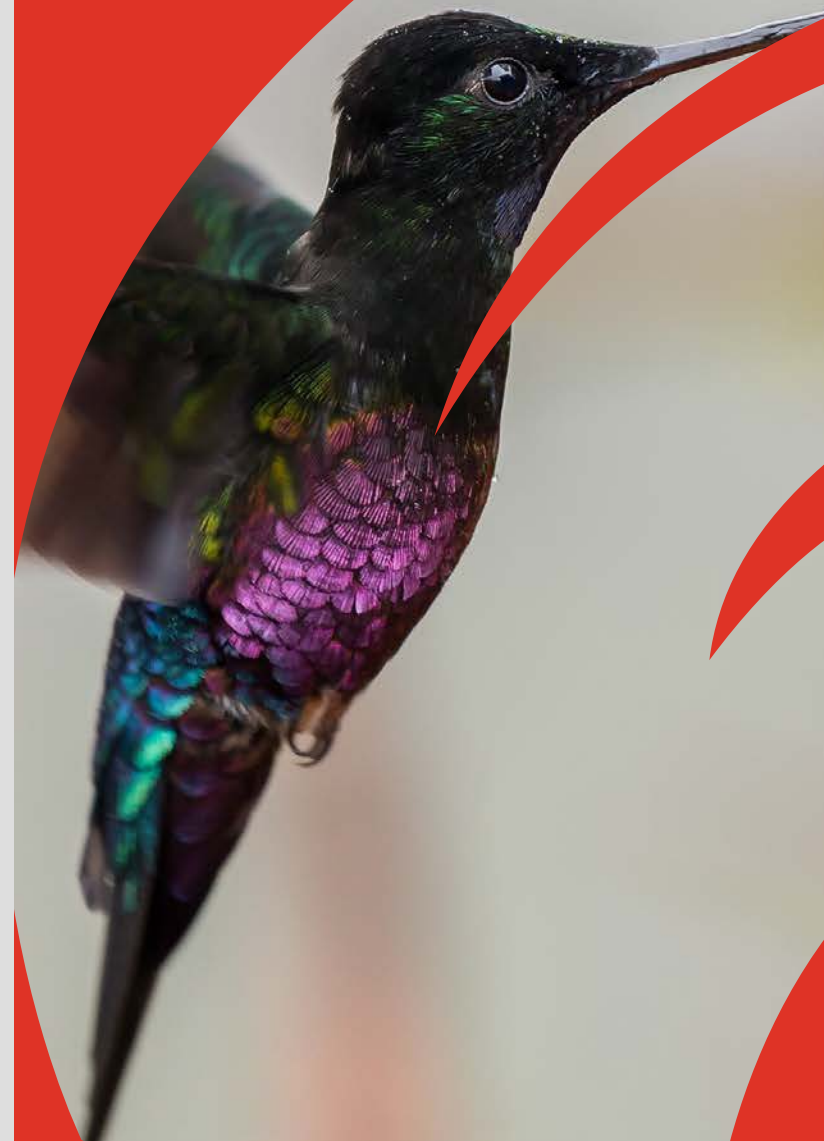
Continuar con la realización de ofertas laborales inclusivas, con una remuneración justa, acorde con las funciones y responsabilidades del cargo.



# Nuestro compromiso con el entorno

En PwC nos comprometemos a ser parte de la solución para crear valor a través de un negocio responsable y sostenible, haciendo las cosas de forma correcta e impulsando el cambio en la sociedad y en nuestro entorno. Es por eso que, reconociendo las necesidades y problemáticas de las comunidades en nuestro país y buscando crear líderes conscientes de los desafíos actuales del mundo, concentramos nuestros esfuerzos en compartir nuestras habilidades y experiencia para maximizar el potencial de nuestras poblaciones beneficiarias, a través de programas de educación, capacitaciones para la equidad de género, programas de fortalecimiento a organizaciones sociales y programas de voluntariado corporativo. Además, promovemos el uso responsable de los recursos naturales en nuestras oficinas y en los entornos donde se mueve nuestra gente, mitigando y compensando nuestro impacto sobre el medio ambiente.

# 05



# 5.1

## Desarrollo social



### Grupos de interés

- Clientes
- Proveedores
- Sociedad/Comunidades
- Planeta



### Valores PwC

- Hacemos la diferencia
- Nos interesamos
- Trabajamos juntos

Como Firma, estamos comprometidos con nuestro propósito de construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes. De esta manera, reconociendo el papel que cumplimos en la sociedad como agentes de cambio, nuestra promesa de valor se centra en impactar positivamente a nuestros grupos de interés por medio de nuestros activos más valiosos: el tiempo, las habilidades, la experiencia y el conocimiento de nuestra gente.

En PwC hemos definido que la **educación** es el insumo más importante para aportar al empoderamiento de nuestras comunidades y a la generación de valor en nuestra sociedad, pues la consideramos como una herramienta de transformación social, la cual permite potencializar el talento de los beneficiarios, creando experiencias inspiradoras y transformando sus realidades a través de nuevos conocimientos.



## Nuestros programas de Sostenibilidad Corporativa

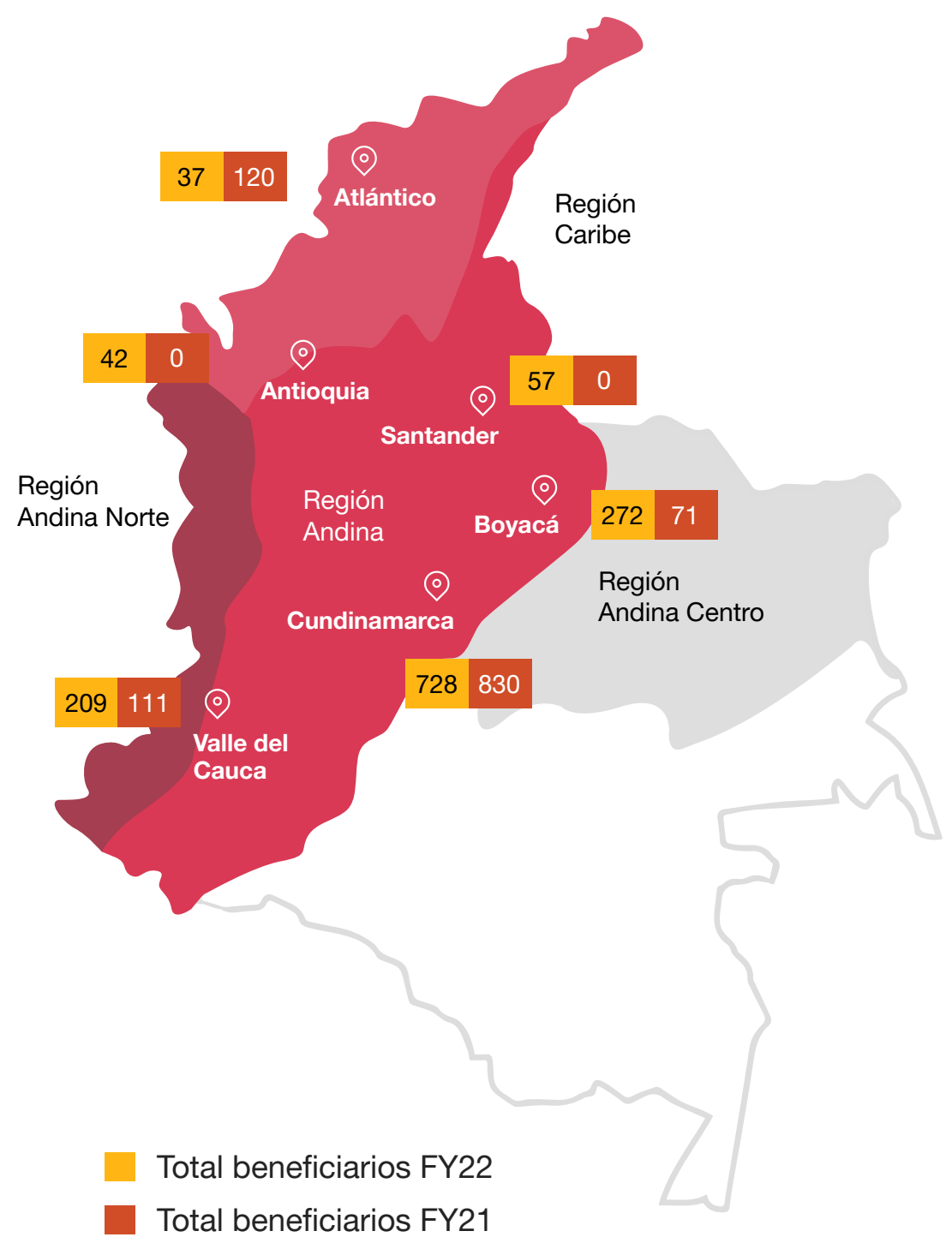
Indicadores propios Com.1; 2; 3; 4

Durante el FY22, a partir de nuestra estrategia de Sostenibilidad Corporativa logramos impactar de forma positiva a niños, niñas y jóvenes en edad escolar, a profesores de instituciones educativas, a organizaciones sociales y a emprendedores.

Tuvimos un total de

**1.345** beneficiarios  
(1.129 FY21)  
**y 4** organizaciones  
sociales

A pesar de los retos que trajo consigo la pandemia, la oportunidad de desarrollar ciertas actividades en modalidad virtual nos permitió aumentar la cobertura y el alcance de nuestros programas. A su vez, la búsqueda de nuevos medios de difusión internos, como los correos electrónicos, las redes sociales y los espacios de inducción, favoreció la participación de nuevos voluntarios.



294 (145 FY21)  
voluntarios PwC.



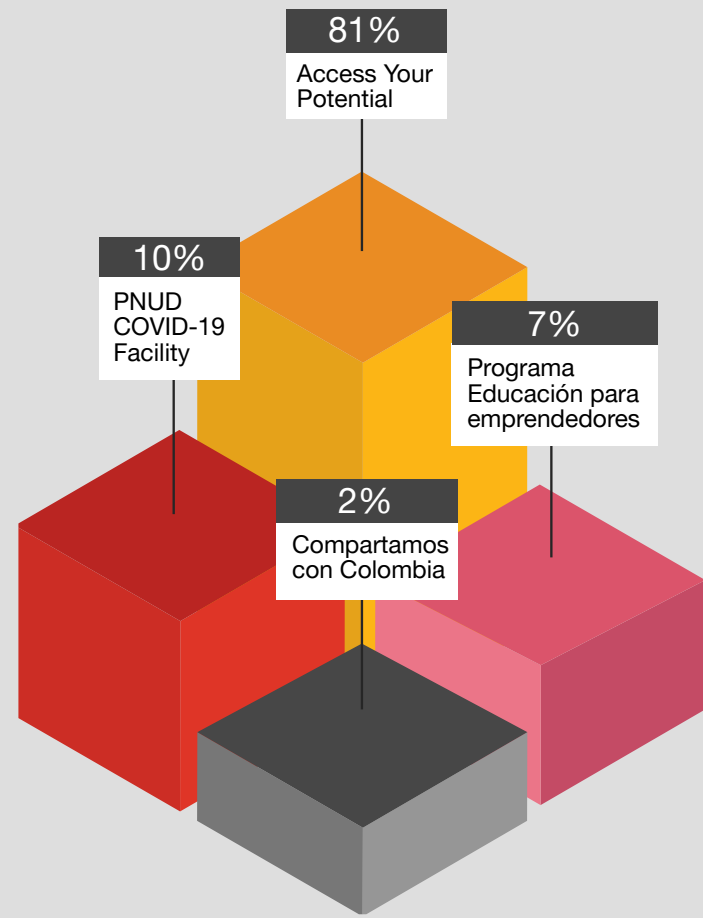
4,8 (4,7 FY21)  
en el nivel de satisfacción de los voluntarios (medición basada en una escala de 1-5, siendo 5 la nota más alta).



1.330 (968 FY21)  
horas invertidas en nuestras actividades de voluntariado corporativo, tanto de educación como de fortalecimiento institucional.



150'000.000 COP  
aporte económico equivalente a las horas invertidas en programas de voluntariado corporativo.





## Access Your Potential: Educación Financiera y Habilidades Digitales

*Access Your Potential* busca, por medio de experiencias inspiradoras, desarrollar y potencializar en niños y jóvenes habilidades fundamentales para el éxito profesional. Durante los últimos años, nuestros programas educativos han impactado a estudiantes de instituciones educativas y organizaciones sociales en la generación de mayor conciencia frente a temas financieros y digitales, impulsando su liderazgo y emprendimiento dentro de la economía nacional.

Considerando el desempleo juvenil como uno de los principales desafíos que tiene nuestro país, desde PwC trabajamos juntos para conectar a los jóvenes con el mercado laboral, a través de nuestro compromiso Global “*New World, New Skills*”, con el cual aportamos las habilidades y conocimiento de nuestra gente, para otorgar a los estudiantes un primer acercamiento a las habilidades tecnológicas fundamentales necesarias para el éxito en el futuro, así como explorar potenciales carreras profesionales para transformar su realidad y la del mundo.

Durante el FY22 nuestro programa tuvo:



1.095 estudiantes de 11 instituciones educativas.



250 voluntarios de PwC.



1.072 horas invertidas.

“ Me gustó del programa que en cada sesión veíamos cosas nuevas, las cuales nos van a servir en un futuro y me parece que todos los mentores con los que tuve clase nos enseñaron bien. ”

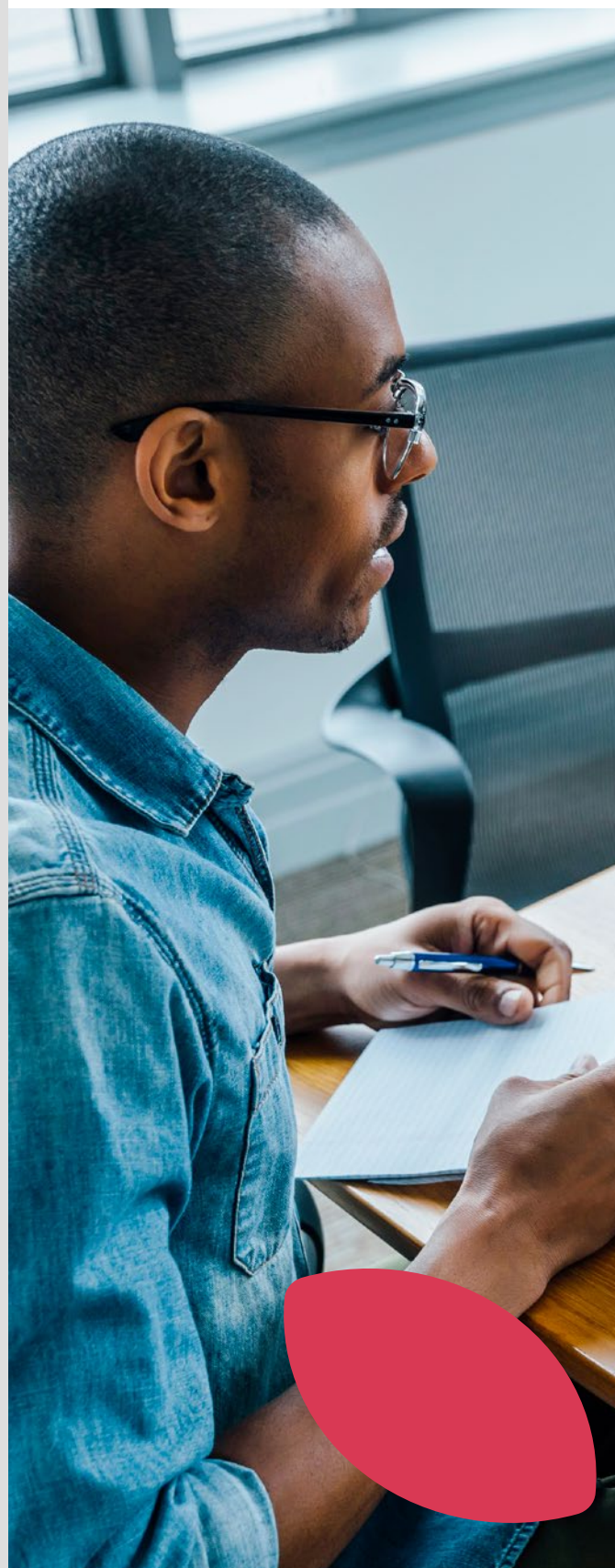
**Estudiante beneficiario**  
**Access Your Potential - Educación Financiera**

“ Para mi fue de gran interés; no solo aprendí nuevos conceptos sino que sentí curiosidad por temas que se desprendían de las sesiones para indagar y aprender más. Las actividades eran muy dinámicas y muy participativas, los mentores muy proactivos y variados, cosa que permitía tener un espectro de aprendizaje más amplio. Muchas gracias. ”

**Estudiante beneficiario - Access Your Potential - Habilidades Digitales**







## Programa de Educación para Emprendedores

En PwC consideramos que el emprendimiento es una herramienta clave para el desarrollo económico, la innovación y la productividad de Colombia. Por ello, buscamos impactar positivamente a microempresas y emprendimientos sociales a través de nuestro programa de educación para emprendedores, el cual se compone de cinco módulos en temas como creación de empresa, mercadeo, aspectos legales, entre otros.

“ Me pareció un espacio bastante enriquecedor, el cual me aportó mucho conocimiento sobre lo que es un emprendimiento y sobre la manera en la cual uno puede darse a conocer en el mercado. Me gustaría que estos cursos sigan para que podamos seguir desarrollando y avanzando en nuestro conocimiento.”

**Beneficiario - Programa de Educación para emprendedores.**



### *PNUD COVID -19 Global Facility*

Con el objetivo de crear y fortalecer las habilidades de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), participamos como aliados estratégicos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Cámara de Comercio Internacional y Pacto Global, en el programa *COVID-19 Global Facility*, compartiendo nuestro conocimiento en temas cruciales, como protección de datos, validación de prototipo de negocio, transformación digital e impuestos.



### Programa de Fortalecimiento a Organizaciones Sociales - Compartamos con Colombia

Somos una de las Firmas cofundadoras de Compartamos con Colombia, una organización sin ánimo de lucro que busca promocionar, apoyar y potenciar iniciativas sociales de alto impacto. En PwC Colombia apoyamos el Programa de Fortalecimiento a Organizaciones Sociales, con el fin de ayudarlas a escalar su impacto de una manera sostenible en el tiempo.

Durante el FY22 participamos con el tiempo y el conocimiento de 10 de nuestros colaboradores, buscando ayudar a cuatro organizaciones sociales del país a fortalecer su situación estratégica, su propuesta de valor y a crear un portafolio de iniciativas con ventaja competitiva, con el propósito de generar negocios escalables y perdurables.

## Nuestros proveedores

GRI 204-1, 414-1. Indicador propio Com. 5

Para garantizar la calidad de nuestros procesos y una adecuada gestión de riesgos, contamos con políticas y procedimientos que incluyen lineamientos de compras sostenibles en temas relacionados con medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y equidad. Además, realizamos un proceso exhaustivo de evaluación de riesgo que considera la valoración de riesgo inherente (probabilidad e impacto) y la valoración del riesgo final (monto estimado de compra).

Cabe resaltar que llevamos a cabo una evaluación periódica a los proveedores, enfocada en el cumplimiento de los requisitos legales y de nuestras políticas internas. El resultado de la evaluación anual debe ser entre 70 y 100 puntos sobre 100, para que el proveedor sea aceptado.

De acuerdo con el resultado de nuestra encuesta de outsourcing de 2022, solo el 17% de los encuestados verían como primera opción a empresas locales para tercerizar sus procesos<sup>45</sup>. Sin embargo, somos conscientes del rol que cumplimos en el desarrollo económico del país y la región, y por ello buscamos fortalecer la cadena de suministro regional y apoyar la generación de ingresos en la economía nacional; así, en el FY22 contratamos a 216 proveedores, de los cuales el 76% fueron locales.

### Comprometidos con el impacto social de los

216  
(213 FY21)

Proveedores locales contratados.

113  
(150 FY21)

Fueron evaluados y seleccionados de acuerdo con criterios sociales.

Monto total del gasto en proveedores

22'770.648.252 COP

Monto del gasto en proveedores locales

17'208.435.010 COP

## Indicadores y metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las acciones implementadas para fomentar el desarrollo social, desde PwC se definieron las siguientes metas:

Indicador	Meta FY22 - FY23	Resultado FY22
Porcentaje de participación del total de colaboradores en actividades de voluntariado.	≥ 10%	✓ 21%
Cantidad de beneficiarios impactados con los programas de voluntariado.	≥ 800	✓ 1.345
Porcentaje de horas laborales efectivas invertidas por parte de los colaboradores en los programas de voluntariado corporativo.	≥ 80%	✓ 110%

<sup>45</sup>. Información obtenida de la [Encuesta de Outsourcing 2022 PwC Colombia](#)

## 5.2

Desempeño ambiental  
y cambio climático

## Grupos de interés

- Clientes
- Proveedores
- Sociedad/Comunidades
- Planeta
- PwC Global
- Socios



## Valores PwC

- Hacemos la diferencia
- Reimaginamos lo posible

## ODS y Metas



Meta 3.9



Meta 6.4



Meta 8.4

Metas 12.2,  
12.4 y 12.5

Meta 13.1



## GRI 3-3

En PwC somos conscientes de la importancia de los recursos naturales y la salud de los ecosistemas para una adecuada operación de nuestras economías y de nuestra gestión como firma de servicios. Reconocemos que debemos tomar acción frente al cambio climático, pues es uno de los problemas más relevantes que enfrenta nuestro planeta y que afecta nuestra salud, la capacidad de cultivar alimentos, la vivienda, la seguridad, el trabajo, entre otros<sup>46</sup>.

Según el último informe del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático de la ONU, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) deben reducirse en un 43% para el año 2030, con el fin de evitar los efectos más peligrosos e irreversibles del cambio climático<sup>47</sup>. En este marco hemos identificado, por un lado, como un riesgo ambiental relevante y sistémico el cambio climático, y hemos generado acciones para mitigarlo y apoyar a nuestros clientes y demás grupos de interés en su transición hacia una economía baja en carbono, estableciendo nuestra estrategia Net Zero 2030 bajo criterios ASG (ambiente, sociedad y gobierno).

Además, somos conscientes de los impactos ambientales que generamos con nuestras operaciones, por lo que trabajamos para prevenir y mitigar la contaminación que generamos al agua, suelo y aire.

En este orden de ideas, nos complace compartirles los aspectos que tenemos en cuenta al abordar el desempeño ambiental y el cambio climático en PwC:



## Nuestras políticas, compromisos y lineamientos

Nuestros compromisos relacionados con nuestro desempeño ambiental y el cambio climático, se ven plasmados en las siguientes políticas, guías y lineamientos de la Firma:

- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).
- Procedimiento de identificación de peligros y aspectos ambientales y valoración de riesgos impactos.
- Política de compra de tiquetes de PwC.
- Matriz de requisitos legales.
- Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Modelo de ciclo de vida de la prestación de los servicios en PwC.
- Política del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad.

## Hitos

Compensamos el 100% de las emisiones por desplazamiento aéreo y consumo de energía eléctrica.



Aumentamos la rigurosidad en los criterios ambientales para la selección de proveedores.



Mantenemos nuestro Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015.



<sup>46</sup>Información obtenida de la página web de la [ONU](#).

<sup>47</sup>Información obtenida de la página web del [Foro Económico Mundial](#)

# Nuestras oportunidades y riesgos relacionados con el cambio climático

GRI 201-2

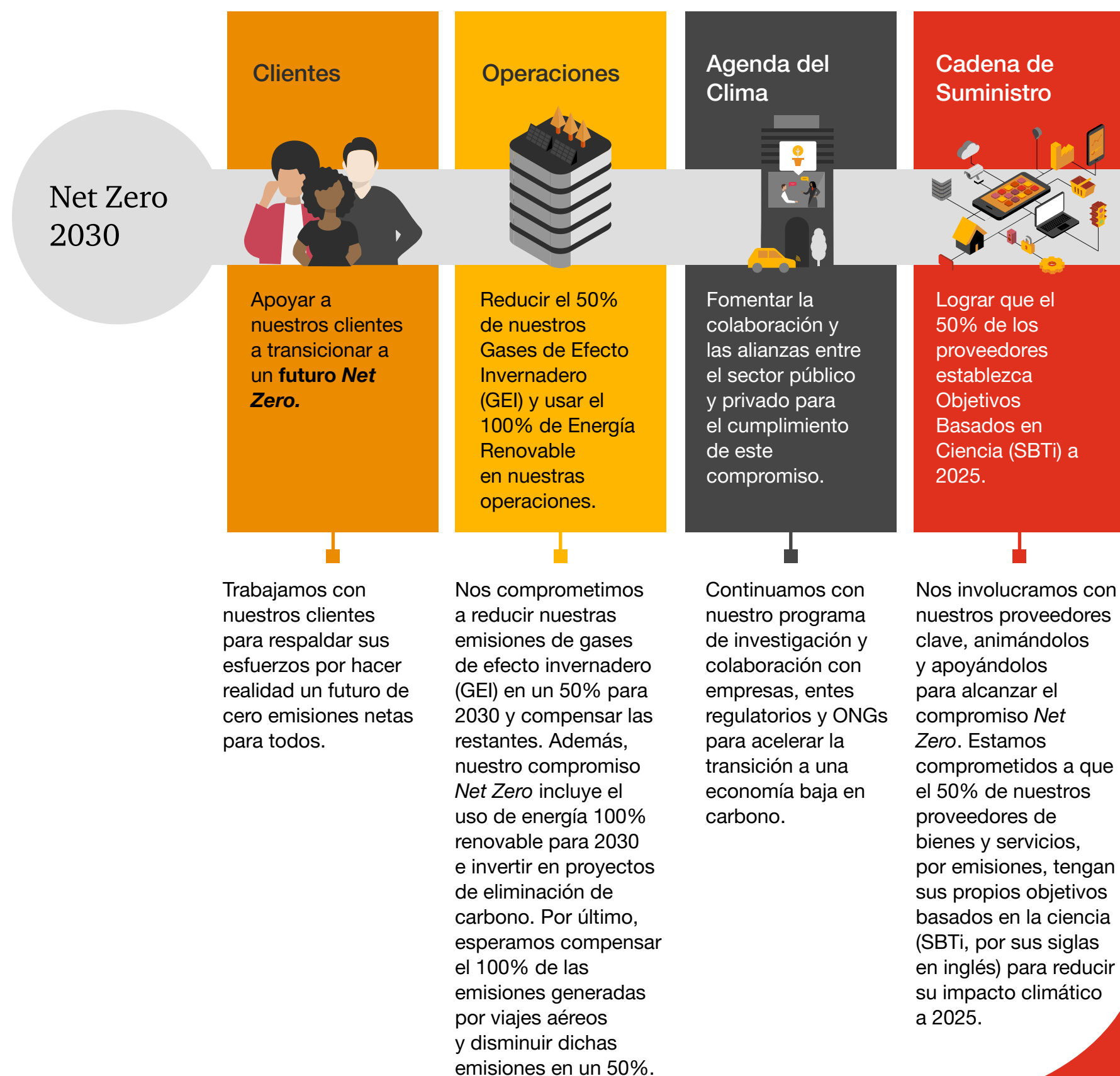
Según el Informe de Riesgos Globales 2022 del Foro Económico Mundial, el cual rastrea las percepciones de riesgo de los líderes mundiales en negocios, gobierno y sociedad civil, se encontró que el “clima extremo” es considerado como el riesgo más probable de convertirse en una amenaza global crítica en los próximos dos años<sup>48</sup>. En PwC somos conscientes de que las consecuencias del cambio climático podrían impactar nuestra cadena de valor y la de nuestros clientes. Por lo tanto, identificamos los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático con el fin de hacer frente a ellos:



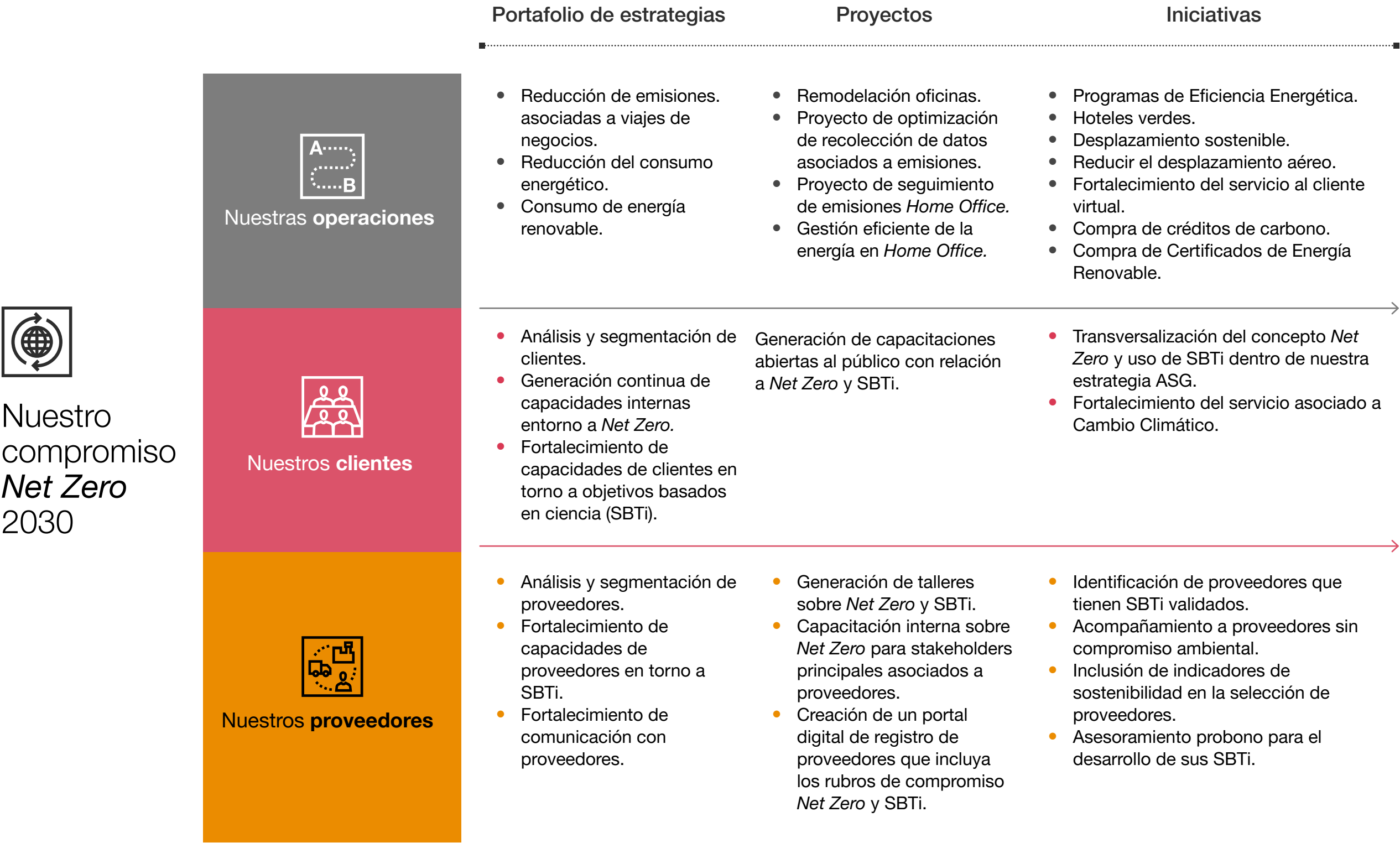
## Net Zero 2030: nuestro compromiso con el futuro

Indicador propio D.A.C.C. 1.

Reconocemos que la comunidad empresarial tiene un papel clave para lograr un cambio sistémico que desacelere el calentamiento global. Es por eso que, a nivel global, hemos asumido el compromiso basado en la ciencia, de alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) para 2030, que contempla cuatro ejes estratégicos:



En PwC queremos ser parte proactiva de la solución al cambio climático, y estamos comprometidos con contribuir a la construcción de una economía que sepa enfrentar este desafío. Dentro de nuestro compromiso Net Zero 2030, hemos definido planes de acción específicos que nos permitan descarbonizar nuestras operaciones y acompañar a nuestros clientes y proveedores en la transición hacia una economía baja en carbono:

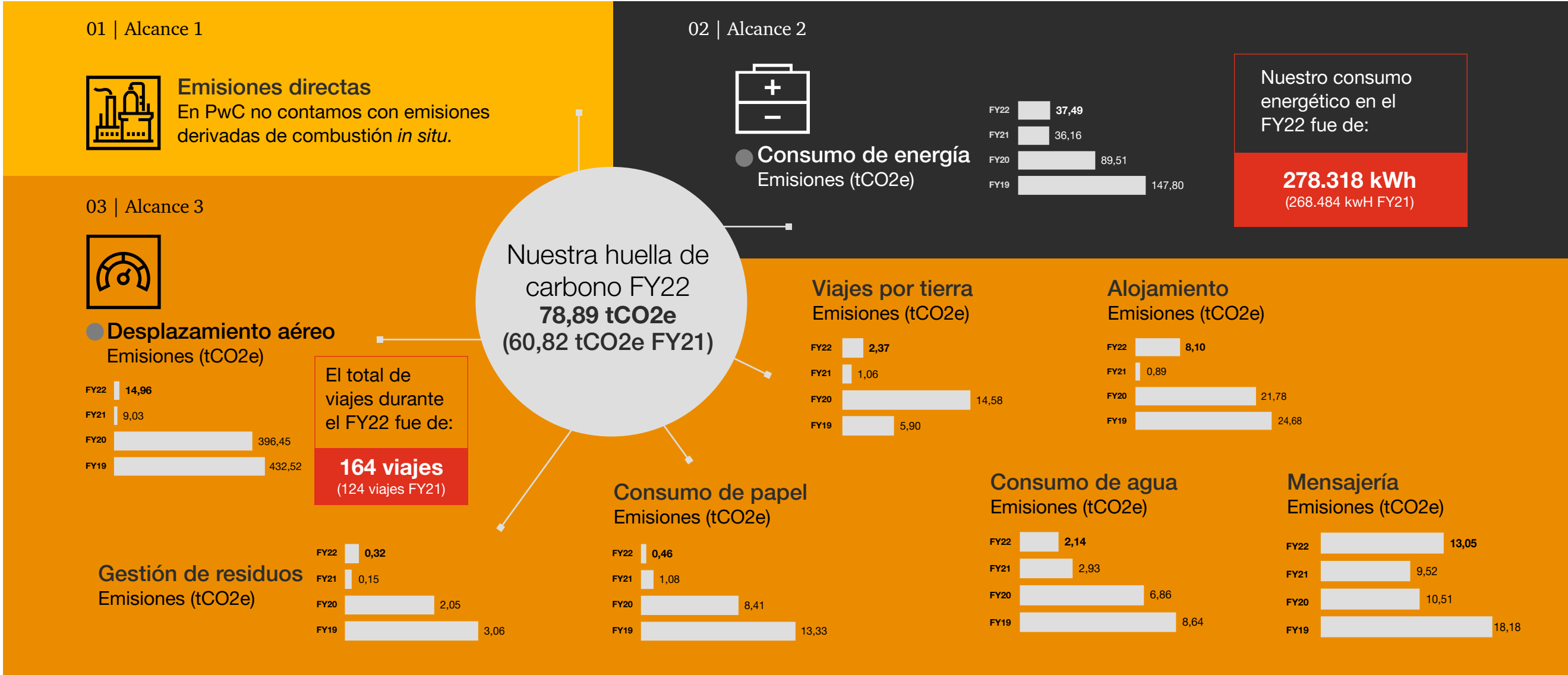




# Nuestros impactos ambientales<sup>49</sup>

## GRI 305-5; Indicadores propios D.A.C.C. 3; 4; 5; 6; 8; 10; 12.

Para alcanzar nuestro compromiso de mitigar nuestro impacto ambiental, desde PwC Colombia realizamos la cuantificación y medición de nuestra huella de carbono todos los años desde el FY17, conocida también como el **Inventario de Gases de Efecto Invernadero**. La metodología que se seleccionó para el desarrollo de la cuantificación del inventario, se basó en los lineamientos establecidos por el *Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard (GHG Protocol Corporate standard)*<sup>50</sup> Para efectos de la elaboración del presente informe de sostenibilidad, definimos nuestros límites operacionales como se indica a continuación<sup>51</sup>:



■ Alcance 1. Emisiones directas.    ■ Alcance 2. Emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica.    ■ Alcance 3. Otras emisiones indirectas.    ● Impactos principales para PwC.

<sup>49</sup>La información de la presente infografía fue reexpresada debido a una alineación con la metodología de la Red Global PwC y al fortalecimiento de nuestros sistemas de recolección y cálculo de la información.

<sup>50</sup> Estándar elaborado por el Instituto de Recursos Mundiales y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, que tiene como propósito proporcionar requisitos y orientación a las empresas y otras organizaciones que preparan un inventario de emisiones de GEI a nivel corporativo.

<sup>51</sup> Para el cálculo de nuestra huella de carbono se consideró como año base el FY19, con el fin de evitar anomalías derivadas de la pandemia.

## Iniciativas para gestionar nuestros impactos

GRI 306-2, 306-5, Indicador propio D.A.C.C. 2.

Teniendo en cuenta los diferentes impactos que traen consigo nuestras operaciones, desarrollamos una serie de iniciativas y campañas ambientales con el fin de incentivar a nuestros colaboradores a utilizar de forma eficiente los recursos naturales.

### 1. Energía eléctrica

**Programa de hábitos sostenibles - Energía vampiro.**

Promovemos la disminución del consumo energético que se genera a partir de los aparatos electrónicos que se dejan conectados cuando no están siendo utilizados.

**Compensamos el 100% de nuestras emisiones asociadas a consumo de energía.**

A través de la compra de bonos de carbono en el proyecto Conservación de la selva tropical Chocó-Darién, Colombia – Proyecto REDD+ compensamos 37 tCO<sub>2</sub>e.

### 2. Desplazamiento aéreo

**Actualizamos nuestra política de viajes.**

Con el fin de que nuestros colaboradores viajen cuando es estrictamente necesario y así disminuir nuestras emisiones.

Compensamos el 100% de nuestras emisiones asociadas a desplazamiento aéreo. Durante el FY22 compensamos 15 tCO<sub>2</sub>e.

### 3. Consumo de agua

**Programa Cierra la llave del agua, abre tu conciencia ambiental.**

Fomentamos en nuestros colaboradores, la disminución del consumo de agua cuando se toma una ducha, alineado con lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

### 4. Consumo de papel

**Programa de ahorro de papel.**

Para reducir al mínimo posible, la cantidad de este recurso que se utiliza. El papel que usamos para las impresiones, se encuentra elaborado a partir de fibras renovables, reciclables y biodegradables, que provienen de plantaciones forestales certificadas.



Participamos por **tercer año consecutivo** en la **Carrera Verde de Bogotá**, organizada por la Fundación Natura y acreditada como la **única carrera carbono cero en el país**.

Contamos con **100 representantes de PwC** y por cada uno de ellos se sembrarán **tres árboles**.



## 5. Gestión de residuos

Todas nuestras sedes cuentan con puntos ecológicos, adaptados según la normatividad legal vigente, y contenedores para la disposición final de residuos con material biológico.

Contamos con el curso “Identificación, manejo y disposición de residuos” que tiene como objetivo capacitar a nuestros colaboradores en la importancia de identificar y separar correctamente los residuos sólidos.

Los residuos que generamos son gestionados por un tercero que realiza el correcto tratamiento y disposición de los residuos con material biológico y peligrosos derivados de la limpieza y desinfección.

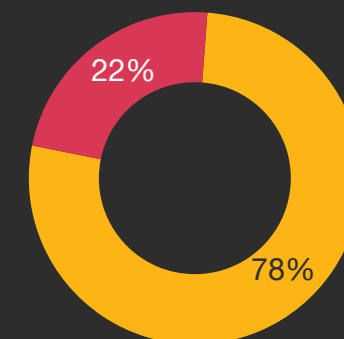
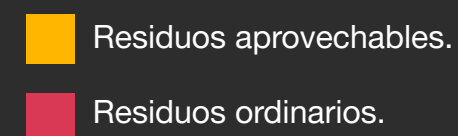
Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) son donados a proyectos con enfoque social. Estos residuos son tratados y entregados por una fundación que cuenta con diferentes proyectos de impacto social.



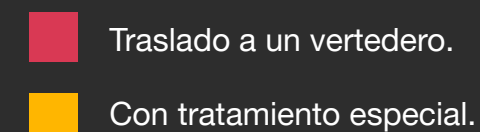
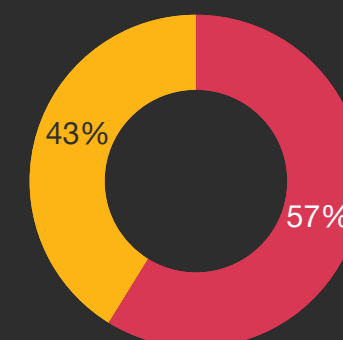
## Total de residuos generados

**Total 8 toneladas**

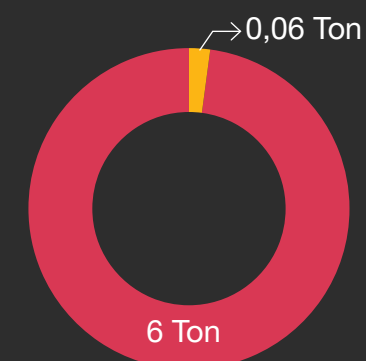
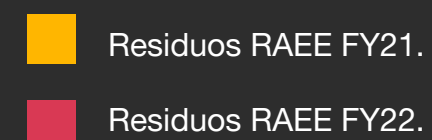
(2 toneladas FY21)



## Tipos de disposición final de residuos



## Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)



# Indicadores y Metas

Con el objetivo de medir el avance y la efectividad de las acciones implementadas para fomentar el desempeño ambiental y mitigar el cambio climático, desde PwC definimos las siguientes indicadores y metas:”

Indicador	Meta FY22	Resultado FY22	Meta FY23
Reducción de las emisiones de GEI.	Reducción del 16% en comparación con el FY19.	<div>✓</div> Reducción del 88% en comparación con el FY19.	Reducción del 25% en comparación con el FY19.
Toneladas de CO2 emitidas por disposición de residuos sólidos.	≤ 3 tCO2e	<div>✓</div> 0,32 tCO2e	≤ 3 tCO2e
Toneladas de CO2 emitidas por consumo de energía eléctrica.	≤ 73 tCO2e	<div>✓</div> 37,49 tCO2e	≤ 73 tCO2e
Toneladas de CO2 emitidas por desplazamiento aéreo.	≤ 442 tCO2e	<div>✓</div> 14,96 tCO2e	≤ 442 tCO2e
Toneladas de CO2 emitidas por consumo y disposición de agua.	≤ 10 tCO2e	<div>✓</div> 2,14 tCO2e	≤ 10 tCO2e
Toneladas de CO2 emitidas por consumo de papel.	≤ 11,5 tCO2e	<div>✓</div> 0,46 tCO2e	≤ 11,5 tCO2e



# Retos y oportunidades

Considerando la información reflejada en este capítulo, así como los estándares y tendencias internacionales relacionadas con el desempeño ambiental y el cambio climático, reconocemos los siguientes retos y oportunidades para nuestra Firma:

## Retos



- Dificultad para lograr el involucramiento de todos los colaboradores en los procesos, programas y compromisos adquiridos por la Firma en materia ambiental.



- Ausencia de proveedores locales que cuenten con objetivos basados en ciencia (SBTi) y posible pérdida de proveedores valiosos que no cumplan con los requisitos asociados a los SBTi
- Poca oferta de bienes y servicios amigables con el medio ambiente por parte de nuestros proveedores, lo cual limita la transición a *Net Zero*.



- Falta de velocidad de reacción y adaptación a las dinámicas generadas por el cambio climático que impidan el cumplimiento del compromiso *Net Zero*.

## Oportunidades



Trabajar en conjunto con la Red Global PwC para dar a conocer las iniciativas en esta materia y compartir las buenas prácticas.



Aprovechar la transición hacia una economía baja en carbono, para el desarrollo de nuevos modelos de negocio.



Aumento de ventajas competitivas frente a otras empresas del mismo sector, gracias al cambio en las preferencias de los clientes o clientes potenciales hacia una economía sostenible.



Crear valor compartido con nuestros clientes y proveedores para reducir el impacto ambiental y la huella de carbono.



Lograr ahorros económicos por disminución de los costos asociados a los consumos de agua, energía y papel, resultado de los programas de ecoeficiencia.



Fortalecer los controles de recolección y gestión de datos para el cálculo de la huella de carbono de la Firma.










# Índice de contenidos GRI








# 06

Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1: Detalles organizacionales	Ver capítulo 1.1 Acerca de nosotros				
	2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Ver capítulo 1.3 Acerca de este informe				
	2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto					
	2-4: Actualización de la información	La información presentada para nuestros impactos ambientales fue reexpresada buscando una alineación con la metodología de la Red Global PwC y el fortalecimiento de nuestros sistemas de calidad de la información.				
	2-5: Verificación externa	Este informe no fue sometido a verificación externa.				
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Ver capítulo 1.1 Acerca de nosotros				
	2-7: Empleados	Ver capítulo 4.1 Talento humano				8.5 ; 10.3  
	2-8: Trabajadores que no son empleados					
	2-9: Estructura de gobernanza y composición	Ver capítulo 2.1 Gobierno corporativo				5.5 ; 16.7  
	2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno					5.5 ; 16.7  
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno					16.6 
	2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos					
	2-13: Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos					
	2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Ver capítulo 1.3 Acerca de este informe				
	2-15: Conflictos de interés	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia				16.6 














Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16: Comunicación de inquietudes críticas	Ver capítulo 2.1 Gobierno corporativo				
	2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno					16.7
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno					
	2-19: Políticas de remuneración	Ver capítulo 4.1 Talento humano				
	2-20: Proceso para determinar la remuneración					
	2-21: Ratio de compensación total anual		2-21	Información confidencial	Es información sensible para la competitividad de mercado de nuestra industria. Se garantiza la aplicación de estándares para estimar compensaciones competitivas.	
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Ver capítulo 0. Carta del socio principal				
	2-23: Compromisos y políticas	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia				16.6
	2-24: Incorporación de los compromisos y políticas					
	2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	Ver indicador 3-3 de los temas materiales				
	2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia				16.3
	2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ver capítulo 2.3 Leyes y regulaciones				16.3 ; 16.6
	2-28: Afiliación a asociaciones	Ver capítulo 1.1 Acerca de nosotros				
	2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Ver capítulo 1.3 Acerca de este informe				
	2-30: Convenios de negociación colectiva	PwC Colombia no cuenta con acuerdos de negociación colectiva.				8.8







Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
Temas Materiales						
GRI 3: Tema Material 2021	3-1: Proceso de determinación de los temas materiales 3-2: Lista de temas materiales	Ver capítulo 1.3 Acerca de este informe				
Confianza, Integridad y Transparencia						
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia			16.5	
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas				16.5	
Indicadores propios	G.E.2: Porcentaje de cumplimiento curso e-learning (Combating Corruption and Money Laundering)	Ver capítulo 2.2 Confianza, Integridad y Transparencia			16.5 ; 16.6	
	G.E.3: Total procesos de Client Due Diligence realizados				16.5	
	G.E.4: Total procesos de Debida Diligencia Avanzada - AML					
	G.E.6: Costos anuales asociados a la elaboración de CDD y DDA				16.5	
Leyes y regulaciones						
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 2.3 Leyes y regulaciones				
Indicadores propios	G.E.5: Acciones de supervisión y gestión de las leyes y regulaciones	Ver capítulo 2.3 Leyes y regulaciones				
Desempeño económico						
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 3.1 Desempeño económico				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Ver capítulo 3.1 Desempeño económico			8.1 ; 8.2 ; 9.1 ; 9.4 ; 9.5	 
Indicadores propios	N.N.1: Proporción del total de ingresos por industria	Ver capítulo 3.1 Desempeño económico				











Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS	
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
Excelencia y calidad del servicio							
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 3.2 Excelencia y calidad del servicio					
Indicadores propios	N.N.3: Client Loyalty Index	Ver capítulo 3.2 Excelencia y calidad del servicio				8.2 ; 9.5	
	N.N.7: Estándares de Excelencia y calidad del servicio					8.2	
	N.N.8: Apertura de nuevos servicios						
	N.N.9: Premios y reconocimientos					4.4	
Innovación y transformación digital							
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 3.3 Innovación y transformación digital					
Indicadores propios	N.N.11: Inversión en innovación	Ver capítulo 3.3 Innovación y transformación digital				8.2 ; 9.5	
	N.N.12: Portafolio de soluciones digitales					8.2	
	N.N.13: Porcentaje de colaboradores que realizaron los Digital Quests.						
	N.N.14: Número total de horas de formación al año en temas digitales por empleado.					4.4	
	N.N.15: Número de beneficiarios de los programas de innovación y transformación digital guiados por la Firma.						
Seguridad de la información y ciberseguridad							
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 3.4 Seguridad de la información y ciberseguridad					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ver capítulo 3.4 Seguridad de la información y ciberseguridad				16.3 ; 16.10	

Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
Indicadores propios	N.N.16: Políticas, procesos y prácticas relacionadas con la seguridad de los datos	Ver capítulo 3.4 Seguridad de la información y ciberseguridad				
	N.N.17: Estándares de Seguridad de la información y ciberseguridad					
	N.N.18: Presupuesto de seguridad digital					
	N.N.19: Aumento de la demanda de servicios relacionados con la Ciberseguridad					
	N.N.20: Porcentaje colaboradores capacitados en NDPP.					
Talento humano						
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 4.1 Talento humano				
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Ver capítulo 4.1 Talento humano				4.5 ; 5.1 ; 8.5 ; 8.6   
	401-3: Permiso parental					5.1 ; 8.5  
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Ver capítulo 4.1 Talento humano				8.8 
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes					3.3 ; 3.9 ; 8.8  
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores					8.8 
	403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo					8.8 
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales					
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	Ver capítulo 4.1 Talento humano				4.4 ; 4.5 ; 5.1 ; 8.2 ; 8.5 ; 10.3   
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición					4.4 ; 8.2 ; 8.5  
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional					5.1 ; 8.5 ; 10.3   

Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS	
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Ver capítulo 4.1 Talento humano				5.1 ; 5.5 ; 8.5	 
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres					5.1 ; 8.5 ; 10.3	  
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Ver capítulo 4.1 Talento humano				5.1 ; 8.8 ; 10.2	  
Indicadores propios	N.G.1: Número total de profesiones en la plantilla de colaboradores.	Ver capítulo 4.1 Talento humano				8.3	
	N.G.2: Políticas, programas e iniciativas de fomento de la diversidad						
	N.G.4: Global People Survey (GPS)						
	N.G.5: Porcentaje de practicantes y aprendices en las nuevas contrataciones.					8.6	
	N.G.6: Porcentaje del total de colaboradores según sus años de permanencia en la Firma.						
	N.G.10: Número de colaboradores beneficiarios de la política de financiamiento de estudios					4.4	
	N.G.11: Total horas de formación					4.4	
	N.G.13: Número de promociones por género y categoría					5.5	
	N.G.14: Opciones de trabajo flexible						
Desempeño ambiental y cambio climático							
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	Ver capítulo 5.2 Desempeño ambiental y cambio climático					



Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Ver capítulo 5.2 Desempeño ambiental y cambio climático	iii. Las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas; iv. Los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad; v. Los costos de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.	Información no disponible o incompleta	La información se completará para el informe de sostenibilidad FY23.	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	En nuestras oficinas, el servicio del agua se obtiene a partir de las empresas prestadoras de servicios de acueducto y alcantarillado de cada sede, y es destinada a actividades de limpieza, desinfección y consumo humano. Una vez consumida, el agua se vierte en las redes de alcantarillado de cada ciudad. Los impactos relacionados con el agua fueron identificados a partir del cálculo de nuestra huella de carbono y los impactos ambientales que generamos a partir de nuestro consumo y disposición.				13.1 
GRI 305: Emisiones 2016	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	Ver capítulo 5.2 Desempeño ambiental y cambio climático				13.1 
GRI 306: Residuos 2020	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Ver capítulo 5.2 Desempeño ambiental y cambio climático				
	306-5: Residuos destinados a eliminación					3.9 ; 12.4 ; 12.5  

Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
Indicadores propios	D.A.C.C. 1: Plan de descarbonización	Ver capítulo 5.2 Desempeño ambiental y cambio climático				13.1 
	D.A.C.C. 2: Total de residuos aprovechables y ordinarios generados					
	D.A.C.C. 3: TCO2 emitidas por disposición de residuos sólidos					13.1 
	D.A.C.C. 4: Total consumo energía					
	D.A.C.C. 5: TCO2 emitidas por consumo de energía eléctrica					13.1 
	D.A.C.C. 6: Número de viajes por desplazamiento aéreo					
	D.A.C.C. 7: Distancia recorrida en km por desplazamiento aéreo					
	D.A.C.C. 8: TCO2 emitidas por desplazamiento aéreo					13.1 
	D.A.C.C. 9: Total consumo agua					
	D.A.C.C. 10: TCO2 emitidas por consumo y disposición de agua					13.1 
	D.A.C.C. 11: Total consumo papel					6.4 ; 8.4 ; 12.2   
	D.A.C.C. 12: TCO2 emitidas por consumo de papel					
Temas No Materiales						
Desarrollo social						
GRI 204: : Prácticas de adquisiciones 2016	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Ver capítulo 5.1 Desarrollo social				8.3 
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Ver capítulo 5.1 Desarrollo social				8.8 

Estándar GRI / Indicador propio	Indicador	Ubicación / Respuesta directa	Omisiones			ODS
			Requisitos omitidos	Razón	Explicación	
Indicadores propios	Com.1: Participación de colaboradores en actividades de voluntariado corporativo	Ver capítulo 5.1 Desarrollo social				
	Com.2: Inversión de horas laborales efectivas en actividades de voluntariado corporativo					
	Com.3: Aporte económico equivalente a las horas invertidas en programas de voluntariado corporativo					
	Com.4: Beneficiarios totales (cifra extraída de este indicador)					
	Com.4: Número de beneficiarios de los programas y actividades de Sostenibilidad Corporativa					
	Com.5: Porcentaje contratación de proveedores locales					8.3 ; 9.3  



# Informe de Sostenibilidad

PwC Colombia

**FY22**



En PwC, nuestro propósito es generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes. Somos una red de Firmas en 155 países con más de 327,000 personas que están comprometidas a brindar calidad en servicios de Auditoría, Impuestos y Consultoría. Cuéntanos lo que te importa y encuentra más información visitando nuestra web: [www.pwc.com](http://www.pwc.com).

© 2022 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.