

Laguna de la Cocha, Nariño

# Informe de Sostenibilidad

PwC Colombia  
**FY20**







## Gustavo F. Dreispiegel

Socio Líder PwC Colombia hasta FY20

(102-14)

**Bienvenidos a nuestro informe de sostenibilidad FY20** (periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio 2020). Sin duda, un año fiscal lleno de retos y logros importantes, en el que pudimos avanzar como Firma, fortaleciendo la relación con todos nuestros grupos de interés y viviendo profundamente nuestros valores. Este reporte evidencia el cumplimiento de los compromisos que adquirimos en el año fiscal anterior y, paralelamente, nos permite identificar oportunidades de mejora con el ánimo de plantearnos nuevos desafíos en el camino de la sostenibilidad.

El informe está enmarcado bajo los siete temas más relevantes para nuestros grupos de interés, y varias son las iniciativas, campañas, y resultados que vale la pena resaltar.

Nos enfrentamos a un segundo semestre del FY20, con la sorpresiva llegada del coronavirus, que puso a tambalear al mundo entero, pues no sólo amenazó la salud de la humanidad, sino que puso en jaque la economía mundial, en la que muchas industrias se vieron fuertemente afectados; también nos cambió la forma de

vida que llevábamos, la interacción a la que estábamos acostumbrados, la forma de trabajar, etc.

De la mano del coronavirus, cobraron mayor relevancia los conceptos de **Innovación y digitalización**, para encontrar una mejor adaptabilidad al cambio y a las exigencias del mercado de hoy. Nuestra transformación digital ha sido pilar fundamental en la adaptación de nuevos negocios y para los cambios que estamos enfrentando continuamente, centrada en tres ejes: ayudar a nuestros clientes a ser más innovadores y digitales, innovar y digitalizar nuestros servicios y optimizar nuestro trabajo gracias a las herramientas digitales.

Reconocemos que nuestra gente ha sido fundamental en esta transformación, pues son la fuerza de cada iniciativa de innovación, y es así como en el FY20 impulsamos un programa intensivo en *digital upskilling* y en el último trimestre del mismo periodo pusimos en marcha el desafío digital para todos los colaboradores.

El **54.1%** de los colaboradores realizaron el curso *Data Analytics Online Academy*, fortaleciendo su conocimiento y habilidades en herramientas como Tableau, Power BI y Alteryx.

De otra parte, se liberó la aplicación Digital Fitness App, la cual promueve que las personas incrementen sus conocimientos digitales a través de contenido asociado a las tecnologías emergentes. Al cierre del FY20, 297 de nuestros colaboradores se encontraban registrados en esta aplicación.

De acuerdo con el compromiso que tenemos de compartir conocimiento y generar valor a nuestros clientes, desarrollamos COVID 19 Navigator, una herramienta digital totalmente gratuita que se encuentra en nuestra página web y permite a nuestros clientes, en una época de incertidumbre, obtener información útil para afrontar los retos del coronavirus y obtener una evaluación de cómo están afrontando esta situación y los aspectos más importantes en los que se deben enfocar, en seis áreas fundamentales. Al cierre del FY20, 115 empresas de diferentes sectores estaban usando esta herramienta para autoevaluarse e identificar oportunidades de mejora.

Otra área de gran importancia, y que como Firma venimos trabajando en los últimos años, es nuestro compromiso con la diversidad e inclusión. En junio celebramos el mes de la diversidad PwC, durante el cual se realizó el foro internacional **#TúBrillasEnPwC**, contando con la participación de **222 colaboradores**, y se reafirmó la promoción de nuestra campaña interna #Shine.

Frente a nuestro compromiso con la comunidad y nuestro rol como agentes de cambio, quiero hacer hincapié en nuestro mayor activo: nuestra gente. Gracias a nuestros 513 voluntarios en toda la Firma, hemos invertido 2.227 horas en actividades de voluntariado corporativo, incluyendo el programa **“Access Your Potential”**, impactando a 332 niños y niñas de 4 colegios públicos en las ciudades de Bogotá y Cali; sobre este programa tenemos nuestro proyecto central en la comunidad y el cual seguiremos impulsando para alcanzar la meta de la red global, de impactar a 15 millones de jóvenes para el año 2023.

En materia ambiental, el total de emisiones en toneladas de CO<sub>2</sub>e asociadas al desplazamiento aéreo representan más del 80% del total de nuestra huella de carbono; por esto, alineados con el compromiso de la Red Global PwC de compensar el 100% de nuestras emisiones por desplazamiento aéreo, durante el FY20 compensamos las emisiones emitidas en el FY19 (447,39 toneladas de CO<sub>2</sub>e).

En cuanto al relacionamiento con nuestros clientes, estamos muy orgullosos de anunciar que el *Client Loyalty Index* (CLI) **se incrementó en 0,29 puntos** en comparación con el año anterior (para un total de 8,96 sobre una escala de 10), resaltando la confianza que nuestros clientes tienen en la Firma en cuanto a nuestro profesionalismo.

En mi último reporte como Presidente de PwC Colombia, quiero agradecer profundamente la confianza de nuestros clientes, el tesón y fortaleza de nuestros socios y colaboradores, porque juntos hemos logrado mantenernos e ir superando las dificultades, encontrando en cada situación una oportunidad para cumplir con nuestro compromiso de construir una mejor sociedad.



## Carlos Mario Lafaurie Scorza

Nuevo Socio Líder PwC Colombia

Partiendo del legado de la administración anterior, podemos mirar con optimismo al futuro y hacer énfasis en el compromiso inquebrantable que PwC Colombia y sus colaboradores han tenido con la estrategia One Firm y Responsabilidad Corporativa de la Red Global, a pesar de las grandes dificultades del año que acaba de terminar.

El 2020 pasará a la historia como uno de los años más difíciles del siglo XXI a escala mundial. Por ello, quiero resaltar la fortaleza y adaptabilidad de nuestra gente, los importantes avances y contribuciones de nuestras iniciativas y actividades en pro de la generación de valor social, económico y ambiental, así como la transformación de PwC Colombia en una empresa inclusiva, diversa, responsable, transparente y digna de confianza para todos los integrantes de la sociedad colombiana.

Mi agradecimiento a Gustavo Dreispieler, quien conformó un gran equipo de trabajo para mantener el objetivo de PwC de lograr un negocio responsable. En ese sentido, vale la pena mencionar que le apostó a la Responsabilidad Corporativa, apoyando diferentes iniciativas, fortaleciendo el área e impulsando la elaboración del Informe de Sostenibilidad.

Seguiré trabajando guiado por el propósito de PwC de crear confianza en la sociedad y resolver problemas importantes, impulsando el desarrollo de nuestra gente, de nuestros clientes y de nuestra comunidad, contribuyendo a la creación de valor dentro del marco de los principios y estrategia de PwC y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estoy convencido de que las experiencias acumuladas en el año 2020 son importantes catalizadores de la capacidad para adaptarse, de la innovación, del fortalecimiento del trabajo en equipo y de la construcción colectiva.



# 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 Responsabilidad Corporativa

**Apoyo técnico**  
Equipo Sostenibilidad

**Revisión y corrección de estilo**  
Ricardo Leo Alfisz de Moya, Procesamiento de Textos

**Diseño y diagramación**  
Laura María Trujillo Rodríguez, Marketing & Sales  
Sharon Sierra López, Marketing & Sales

Agradecimiento especial a todas las áreas de administración por el suministro de la información y a nuestros ganadores del concurso de fotografía:  
Alba Yury Cruz, Advisory  
Camilo Andrés Botía, Assurance  
Cristina Álvarez Orozco, Assurance

Vía Cocorná, Antioquia



# Tabla de Contenido

1

Acerca de  
nosotros

Pág. 6

2

Acerca de  
este informe

Pág. 11

3

Gobierno  
y ética

Pág. 19

4

Nuestra  
gente

Pág. 31

5

Nuestro  
negocio

Pág. 67

6

Innovación  
y seguridad de  
la información

Pág. 79

7

Nuestro  
compromiso con  
la comunidad

Pág. 87

8

Nuestro  
compromiso  
ambiental

Pág. 93

9

Tenemos una  
voz relevante

Pág. 108

10

Índice de  
contenidos  
GRI

Pág. 118



# Acerca de nosotros





► 1. Acerca de nosotros

- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

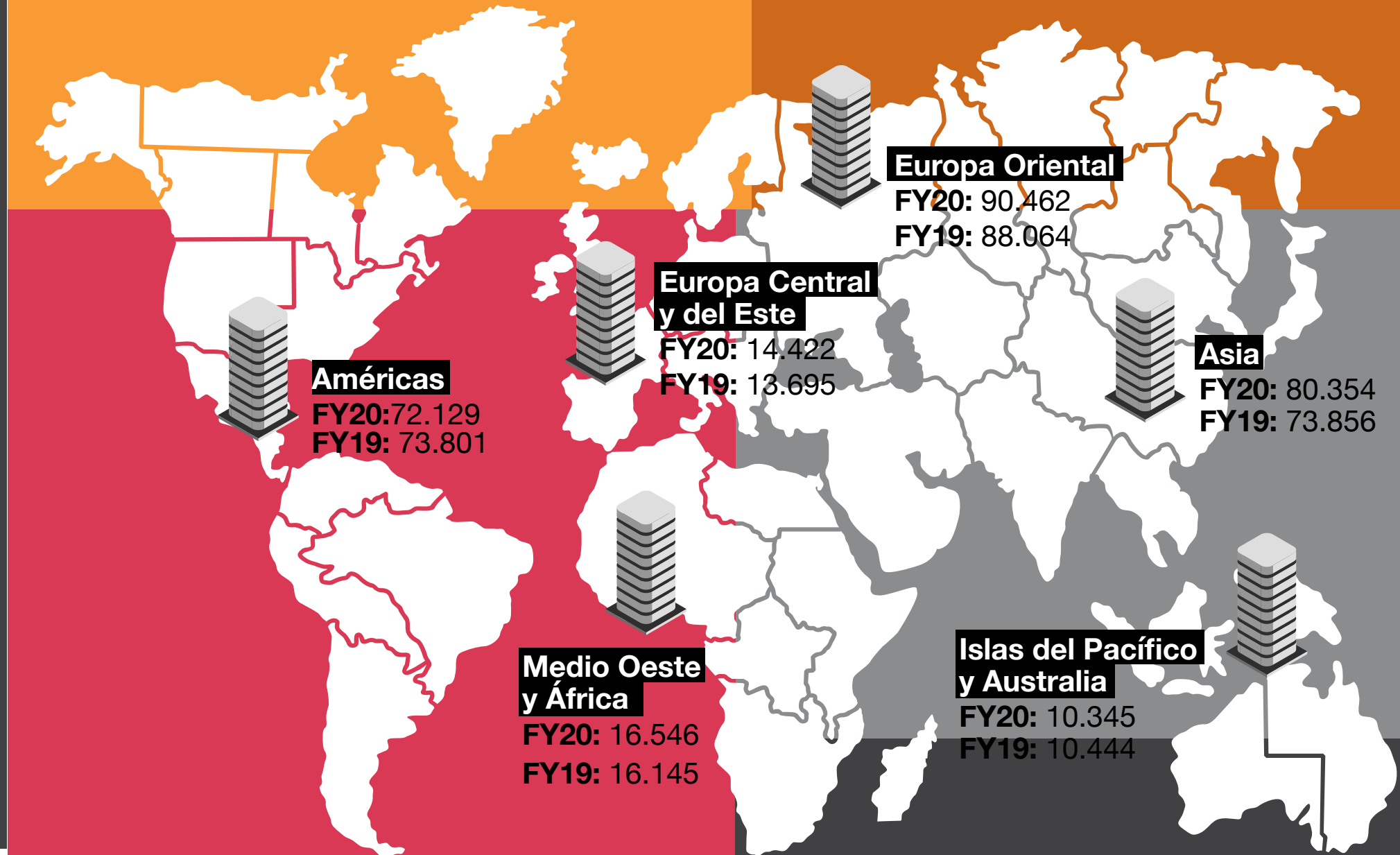
(102-4)

Hacemos parte de una de las mayores redes mundiales de servicios profesionales y trabajamos de manera multidisciplinaria para ofrecer soluciones integrales, a través de servicios que generan valor a nuestros clientes.

📍 155 países en el mundo

📍 284.258 personas a nivel mundial

**FY19:** 276.005





- ▶ 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

Presencia a nivel nacional

(102-3)

PwC Colombia presta sus servicios en el país desde hace 73 años. Somos 1.821 profesionales a lo largo del territorio nacional, ubicados en las principales ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena, creando valor y fortaleciendo relaciones duraderas y estables con nuestros clientes.

Estamos comprometidos con el desarrollo empresarial y financiero de nuestros clientes, ofreciendo un amplio portafolio de servicios profesionales, contando con un excelente posicionamiento en los sectores y mercados más importantes del país.

(102-5)

PwC Colombia hace referencia a todas las razones sociales que hacen parte de la Firma, legalmente constituidas de manera independiente: 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. y PricewaterhouseCoopers Information Services S.A.S.



Cartagena



Cali



Barranquilla



Medellín



Bogotá

- ▶ 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

# Estrategia One Firm

En PwC Colombia reconocemos la importancia del desarrollo sostenible y buscamos incursionar en estrategias a nivel corporativo, alineándonos con las ambiciones de una Red Global y con las expectativas del mercado. Es por esto que contamos con una estrategia corporativa llamada One Firm y una estrategia de Responsabilidad Corporativa.

## Calidad



Buscamos cumplir con el compromiso asumido con nuestros clientes, externos e internos, trabajando bajo altos estándares de calidad, generando una experiencia distintiva, administrando el riesgo y cumpliendo en cada momento con las políticas establecidas para todo lo que hacemos.

## Eficiencia



Operamos de manera competitiva y eficiente, prestando un servicio distintivo a nuestros clientes internos y externos, identificando e implementando mejores prácticas en las Líneas de Servicio y en las áreas de soporte.

## Comercial



Ofrecemos de manera proactiva las capacidades de nuestra Firma a todas las organizaciones que reconozcan el valor de estar asociadas con PwC. Participamos activamente en la gestión comercial y en el incremento de las ventas.

## Entorno



Adquirimos un compromiso individual y de Firma para desarrollar mejores prácticas ambientales dentro y fuera de PwC; así mismo, proyectos sociales que generen transformaciones positivas en el desarrollo sostenible de Colombia.

## One Firm:



# 6

ejes estratégicos enfocan nuestros esfuerzos hacia el futuro.

## Talento



Fortalecemos la ventaja competitiva de PwC Colombia con un talento diferenciador, logrando que el profesional PwC sea sobresaliente por su liderazgo, excelencia y compromiso en todos los ámbitos donde participe.

## Innovación



Fortalecemos la cultura de mejora en los servicios y en la forma en que trabajamos. Buscamos ser proactivos en desarrollar ideas, implementando tecnologías que permitan que nos diferenciamos en el mercado por el enfoque y las soluciones disponibles para nuestros clientes.



► 1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

# Responsabilidad Corporativa (RC):

## Somos agentes de cambio y hacemos lo correcto

Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa se rige bajo la *Global Corporate Responsibility Strategy*, determinando el actuar de la Red Global PwC en temas de Responsabilidad Corporativa, y nos brinda los lineamientos claves a nivel local.

Además, la RC se encuentra incorporada en el eje “Entorno” de la estrategia One Firm, como una nueva forma de entender los negocios, lo que nos afecta a nosotros, a nuestros clientes y a nuestros grupos de interés.

En PwC Colombia entendemos la RC como la forma en que los intereses sociales, ambientales y económicos se integran con nuestros valores, la cultura y la forma en que operamos. Estamos comprometidos con un accionar responsable y transparente, que genere un impacto positivo y ambientalmente sostenible en la sociedad, en el marco de nuestro propósito de construir confianza y resolver problemas importantes.

La visión de RC para PwC Colombia es un compromiso individual y de Firma, que nos permite generar un liderazgo responsable, el cual marca una diferencia positiva que impacta a nuestra propia gente, a nuestros clientes, a nuestra comunidad y al cuidado del medio ambiente, contribuyendo así de manera responsable con nuestros grupos de interés.

### Nuestra estrategia responde a dos objetivos fundamentales:



#### Ser agentes de cambio

Usar nuestras habilidades, voz y relaciones para trabajar junto a otras personas en actividades de influencia que marquen la diferencia y puedan generar un cambio duradero en el mundo que nos rodea.



#### Hacer lo correcto

Actuar responsablemente en los aspectos materiales de nuestro negocio, en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecemos, la diversidad de nuestra gente, nuestro compromiso con las comunidades y nuestro impacto ambiental.



# Acerca de este informe





1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. **Acerca de este informe**
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Acerca de este informe

(102-50) (102-54)

En PwC Colombia reconocemos la importancia de la sostenibilidad del negocio, considerando aspectos ambientales, sociales y económicos a lo largo de nuestra cadena de valor. Es por esto que, por tercer año consecutivo, presentamos este informe, el cual se ha elaborado según los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), bajo la opción de conformidad esencial, y abarca el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 (FY20).

(102-53)

Si deseas ampliar la información acerca del contenido de este informe, puedes contactar al equipo de Responsabilidad Corporativa de PwC Colombia, al correo: [co\\_responsabilidad\\_corporativa@pwc.com](mailto:co_responsabilidad_corporativa@pwc.com)

## Nuestros grupos de interés

(102-40) (102-42)

Entendemos que la sostenibilidad del negocio se fundamenta en la capacidad de generar valor para los grupos de interés y construir relaciones de confianza. Por ello, para llevar a cabo una gestión responsable, es fundamental para nosotros identificar a nuestros grupos de interés, reconociendo su dependencia y la influencia que pueden tener sobre la Firma.

<sup>1</sup> La Red Global PwC hace referencia a la relación que tiene PwC Colombia con la red de firmas PwC en los 157 países donde PwC tiene presencia.



- 1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

# En PwC reconocemos la importancia de escuchar a nuestros grupos de interés

(102-43) (102-44)

y mantener un relacionamiento constante a través de diferentes canales donde podamos comprender aquellos temas relevantes que son claves para cada uno de ellos. Contamos con espacios de comunicación en doble vía, digitales y presenciales, buscando entender sus prioridades, necesidades y expectativas. Además, abrimos espacios adicionales que nos permiten actualizar nuestro ejercicio de materialidad y la generación de la propuesta de valor como negocio.

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas relevantes
Red Global PwC	Clusters por industrias	Periódico	- Innovación y digitalización
	Clusters por líneas de negocio y proyectos especiales	Periódico	- Presencia en el mercado
Socios	CLT (Comité de Liderazgo Colombia)	Mensual	- Desempeño económico - Presencia en el mercado - Innovación
	Comunicaciones digitales	Permanente	- Atracción y retención del talento - Gestión de riesgos - Seguridad de la información - Capacidad de resiliencia
Colaboradores	Comunicaciones digitales	Permanente	- Desempeño económico
	GPS (Global People Survey)	Anual	- Presencia en el mercado
	Inducción	Mensual	- Innovación
	Procesos de coaching	Permanente	- Atracción y retención del talento
	Capacitaciones	Permanente	- Gestión de riesgos
	Comunicaciones digitales	Permanente	- Seguridad de la información
	Eventos	Permanente	- Capacidad de resiliencia



1. Acerca de nosotros

▶ 2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas relevantes
<b>Clientes</b>	Encuestas de satisfacción Eventos y conferencias de industrias Comités y mesas de trabajo Foros industriales Página web Comunicados Publicaciones Contacto telefónico Webinars	Permanente Periódico Periódico Periódico Permanente Periódico Permanente Permanente	- Relacionamiento y satisfacción del cliente. - Prácticas anticorrupción, ética y transparencia - Innovación
<b>Proveedores</b>	Reuniones Comunicaciones digitales Comunicación telefónica	Permanente Periódico Permanente	- Gestión de proveedores - Prácticas anticorrupción, ética e independencia - Seguridad de la información
<b>Entidades regulatorias</b>	Reportes periódicos Respuesta a requerimientos formales Auditorias Página web	Permanente Permanente Periódico Permanente	- Prácticas anticorrupción, ética y transparencia



- 1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia	Temas relevantes
Cámaras y asociaciones	Participación en foros Juntas directivas Comités Comunicaciones digitales Mesas de trabajo Eventos Página web	Mensual o bimestral Periódico Periódico Permanente Periódico Permanente Permanente	- Innovación y digitalización - Gobierno corporativo - Política pública - Desempeño económico
Comunidad	Juntas directivas Comunicaciones digitales Página web Encuestas de satisfacción	Mensual o bimestral Permanente Periódico Permanente	- Diversidad e inclusión - Responsabilidad Corporativa - Innovación y digitalización - Capacidad de resiliencia - Ecoeficiencia
Medios de comunicación	Comunicados de prensa Entrevistas Eventos	Permanente Periódico Periódico	- Presencia en el mercado - Temas de interés para las industrias - Desempeño económico - Estrategias de relacionamiento con clientes y proveedores



- 1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

## Materialidad

(102-46)

Para el FY20 hemos realizado un nuevo análisis de materialidad, con el propósito de enfocar nuestra comunicación en los temas más relevantes que nos van a orientar como negocio en la generación de valor económico, social y ambiental. Este proceso implicó el análisis del entorno, de la industria, del direccionamiento estratégico del negocio y la consulta a los grupos de interés, entre otras fuentes. Enviamos una encuesta a representantes de nuestros principales grupos de interés para obtener insumos de sus consideraciones frente a estos temas y analizamos aquellos que tienen mayor impacto para la Firma.

En el presente informe se profundiza sobre cada uno de los temas que resultaron materiales, para dar a conocer nuestra gestión, avances y retos frente a cada uno de ellos.



### Identificación:

Consultamos fuentes internas y externas para actualizar el universo de temas a ser analizados durante el proceso de encuesta con los grupos de interés. En total se validaron 34 fuentes, donde se identificaron 386 temas, los cuales fueron clasificados por categoría para obtener un listado preliminar de 34 categorías de temas. Estas pasaron posteriormente a un proceso de unificación y conteo de número de fuentes por categoría, obteniendo un resultado final de 21 temas relevantes.

### Priorización:

A partir del resultado de los 21 temas relevantes, se realizó una priorización a través de un análisis cualitativo de la relevancia de estos aspectos según los impactos económicos, ambientales y sociales de la Firma, y posteriormente una evaluación cuantitativa a través de encuestas con nuestros grupos de interés. Al concluir este proceso, se obtuvo un resultado de priorización de 7 aspectos materiales con mayor relevancia.

### Validación:

Se realizó la validación de estos 7 aspectos materiales con los socios del Comité Estratégico de Responsabilidad Corporativa.



- 1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(102-47)

El resultado de este ejercicio de materialidad fue la priorización de 7 aspectos materiales que se presentan a continuación:

**Convenciones relevancia de materialidad**

Alta

Media

Baja





- 1. Acerca de nosotros
- ▶ 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

Para definir el contenido de este informe, tomamos en cuenta los temas de relevancia alta (7 aspectos materiales) para los grupos de interés y según nuestros impactos. La información de estos temas se encuentra en los siguientes capítulos:

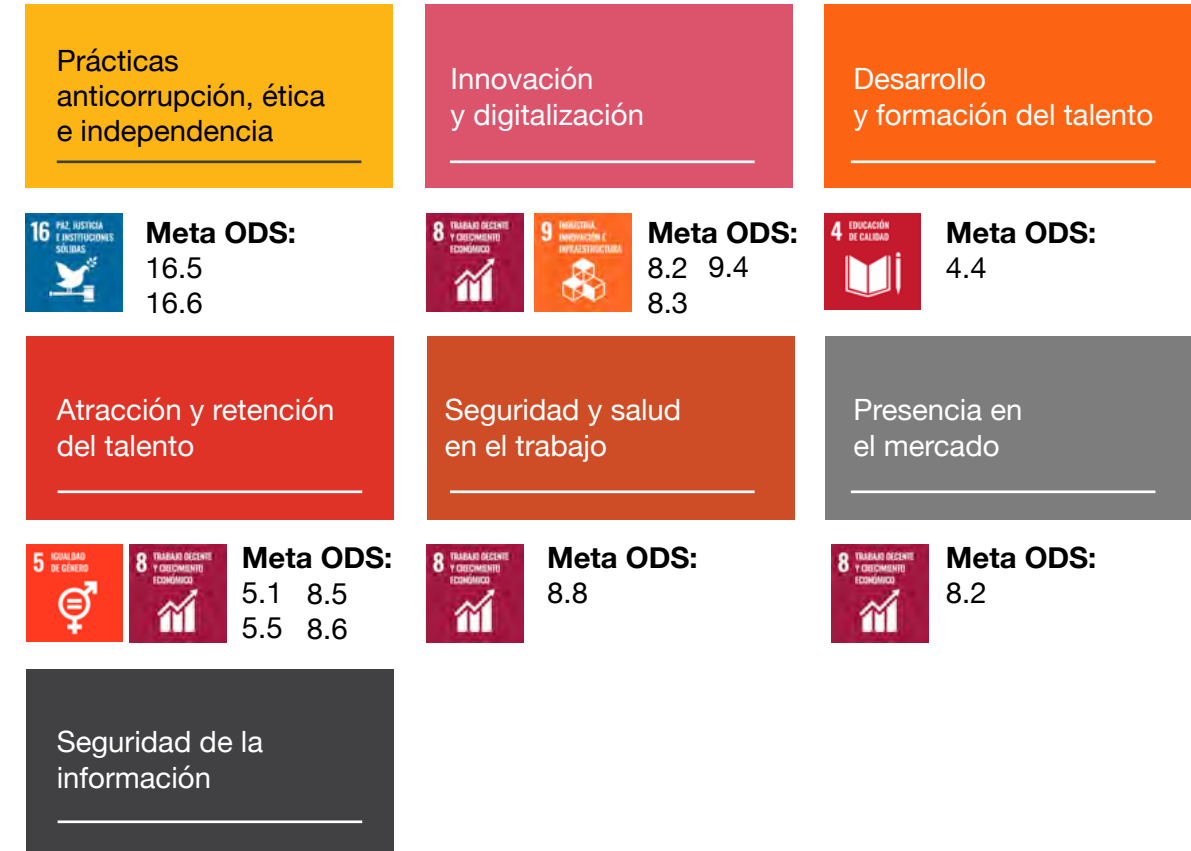
### Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nuestra gestión sostenible, la cual incluye las actividades e iniciativas que desarrollamos para generar valor económico, social y ambiental, busca contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En PwC Colombia hemos realizado la alineación de nuestra gestión, y en especial de nuestros temas materiales, con estos objetivos y sus metas específicas, utilizando la guía “*An Analysis of the Goals and Targets*” de Global Compact, Global Reporting Initiative (GRI) y PwC.

En PwC nos encontramos comprometidos en seguir avanzando con esta gestión sostenible, la cual nos permite impactar positivamente 5 [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#).

Tema material	Capítulo
▶ Prácticas anticorrupción, ética e independencia	Gobierno y ética
▶ Innovación y digitalización	Innovación y seguridad de la información
▶ Desarrollo y formación del talento	Nuestra gente
▶ Atracción y retención del talento	Nuestra gente
▶ Seguridad de la información	Innovación y seguridad de la información
▶ Seguridad y salud en el trabajo	Nuestra gente
▶ Presencia en el mercado	Nuestro negocio

#### Tema material:





# Gobierno y ética





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe

► 3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

(102-16)

## Nuestros principios

Desde nuestro propósito de “Construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes” y apoyados en un marco de referencia de expectativas y requerimientos de nuestros grupos de interés, guiamos nuestro comportamiento y basamos nuestro éxito.

El cumplimiento del propósito, de nuestro marco de políticas, del perfil de un profesional PwC, de los estándares éticos globales, de nuestros valores, normativas y regulaciones guía nuestro comportamiento para:

**Generar confianza en la forma en que hacemos negocios:** nos adherimos a los estándares profesionales aplicables y nos regimos por ellos.



**Generar confianza en la forma en que usamos la información:** respetamos la privacidad y confidencialidad de la información de nuestros clientes, colaboradores y en general con quien hacemos negocios.

**Generar confianza en los demás:** nos comprometemos con el diálogo y discutimos los problemas respetuosamente, manteniendo la integridad de nuestras relaciones.



**Generar confianza en nuestras comunidades:** usamos nuestras habilidades y conocimientos en formas que impacten, que generen resultados medibles y que generen valor social y empresarial.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Como miembros de PwC es nuestra responsabilidad respetar y defender los Derechos Humanos entre nosotros y con todos aquellos con quienes tenemos contacto, ya sea directa o indirectamente; razón por la cual contamos con una [Declaración Global de Derechos Humanos](#), en cumplimiento de las leyes laborales aplicables y el aprovechamiento de los principios laborales reconocidos a nivel internacional en la forma que hacemos negocios.

Nos comprometemos con:



### Nuestra gente:

- Invertir en oportunidades de desarrollo y fomentar el aprendizaje continuo.
- Promover una cultura que fomente la flexibilidad en el lugar de trabajo.
- Cero tolerancia al acoso o discriminación en el ambiente de trabajo.
- Ofrecer salarios justos y beneficios.
- Reconocer todos los derechos que tiene nuestra gente cumpliendo con todas las disposiciones del Código Sustantivo de Trabajo.
- Proteger la salud y seguridad de nuestra gente, así como promover su bienestar.
- No tolerar labores forzadas, obligatorias o involuntarias.
- No tolerar ningún caso de trabajo infantil.



### Proveedores:

- Trabajar junto con los proveedores para mitigar impactos en la vulneración de Derechos Humanos, utilizando nuestra política como base para transmitir nuestras expectativas.
- Actuar de acuerdo con la Declaración de Adquisiciones / Compras Responsable de la Red de PwC.



### Clientes:

- Discutir nuestras inquietudes con las partes pertinentes, buscando mitigar los impactos y proceder únicamente si estamos seguros de que nuestro trabajo no contribuirá a vulneraciones de Derechos Humanos.
- Estar preparados para terminar relaciones comerciales en donde nuestra identidad pueda ser cuestionada si continuamos con estas.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

# Nuestros valores

## Actuamos con integridad

- Hablamos con firmeza sobre lo que es correcto, especialmente cuando sea difícil hacerlo.
- Esperamos y entregamos los mejores resultados con la más alta calidad.
- Actuamos y tomamos decisiones como si nuestra reputación estuviera en juego.

## Trabajamos juntos

- Colaboramos y compartimos con los demás nuestras ideas, conocimientos y relaciones más allá de las fronteras.
- Buscamos e integramos a nuestra vida una amplia gama de perspectivas, ideas y personas.
- Entregamos y pedimos retroalimentación, para que cada uno de nosotros mejore y los demás también.

## Reimaginamos lo posible

- Nos atrevemos a desafiar los límites y a probar cosas nuevas.
- Innovamos, probamos y aprendemos del fracaso.
- Tenemos mente abierta ante todas las posibilidades que surjan de una idea.

## Hacemos la diferencia

- Nos mantenemos informados e indagamos sobre el futuro del mundo en que vivimos.
- Generamos impacto con nuestras acciones en nuestros colegas, en los clientes y en la sociedad.
- Respondemos con agilidad al entorno cambiante en el que trabajamos.

## Nos interesamos

- Hacemos el esfuerzo de entender a todas las personas y lo que es importante para ellas.
- Reconocemos el valor de la contribución que hace cada persona.
- Ayudamos a otros a crecer y a trabajar de manera que puedan dar lo mejor de sí.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Como Firma, estamos comprometidos con reforzar nuestros valores bajo un pilar ético, actuando de manera íntegra y transparente para construir confianza y generar valor en nuestros negocios.

Contamos con un [código de conducta](#) que guía nuestro actuar y la forma en que hacemos los negocios. Éste refuerza la importancia de conducir nuestras actividades dentro del marco de las normas profesionales, las leyes y las regulaciones aplicables, sumando nuestras propias políticas, valores y estándares PwC.

Además, el código de conducta nos hace mantener una actitud abierta, buscando promover la consulta y la motivación de nuestros colaboradores para dar opiniones y para expresarnos ante alguna inquietud, asegurando nuestra capacidad de respuesta para dar lo mejor y para resaltar los valores y comportamientos que definen nuestra forma de hacer los negocios.

Dentro del código se describe a RADAR, nuestro marco de referencia, que nos ayuda a decidir cómo debemos hacer las cosas:



Al ingresar a la Firma, todos nuestros colaboradores reciben y se adhieren a este código al ingresar, pues se les entrega de manera digital y deben realizar la capacitación obligatoria de PwC relacionada.



Contamos con un curso *e-learning* obligatorio relacionado con el código de conducta, que enmarca el perfil del profesional PwC y su compromiso al trabajar en la Firma:

#### *Annual Ethics & Compliance Training<sup>2</sup>*

Esta capacitación proporciona un conocimiento básico de nuestros estándares de red, políticas y código de conducta de PwC, con una orientación sobre dónde encontrar respuestas a preguntas relacionadas con estos temas. El conocimiento de estos estándares es clave para promover la coherencia y dar respaldo en un entorno de calidad y alto rendimiento, al tiempo que salvaguardar nuestra reputación.

(Propio G.E.1)

Porcentaje de cumplimiento  
del total de colaboradores: **95,5%**

<sup>2</sup> Este curso integró los anteriores cursos *e-learning* “Living the code” y “Living the code: insider trading 2017”.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Para denunciar o adquirir cualquier información relacionada con la conducta ética, así como con la integridad de la organización, contamos con los siguientes mecanismos:

- Una Socia líder asignada a los temas éticos para atender cualquier requerimiento.
- Un Comité de Ética y Convivencia Laboral.
- Una base de datos de ética, conducción de los negocios y convivencia laboral, donde se pueden instaurar quejas, reclamos y sugerencias.
- Un correo electrónico ([co\\_etica@pwc.com](mailto:co_etica@pwc.com)) que sirve como mecanismo mediante el cual se pueden hacer denuncias, quejas y reclamos, tanto por parte del personal interno como por externos.

Además, promovemos iniciativas y espacios que permiten generar conciencia en los colaboradores sobre la importancia de nuestro compromiso ético:

#### PwC Modo Respeto

Esta campaña busca promover un ambiente de respeto entre los colaboradores, los recursos que tenemos y nuestros clientes. Desde el correo de ética se comparte una situación puntual, con varias opciones de respuesta; de esta manera, las personas tienen la oportunidad de reflexionar y escoger una opción de respuesta, la cual es validada en otro correo días después.

Durante el año se compartió con los colaboradores el Código de Conducta y los canales de comunicación a través de los cuales se pueden plantear quejas o reclamos relacionados con ética y valores.

Contamos, finalmente, con un [Código Global de Conducta para Terceros de PwC](#), el cual explica las normas mínimas de integridad y conducta comercial que PwC espera de los terceros con los que hace negocios.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



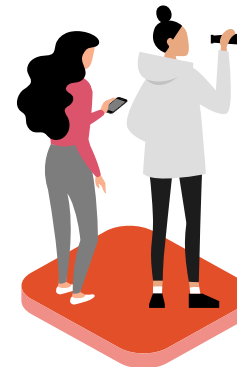
## Gobierno corporativo

PwC es una Red Global de Firms de servicios profesionales separadas e independientes, que se conectan entre sí a través de estándares y políticas globales. La Red Global otorga a las firmas miembro la flexibilidad para operar localmente de forma independiente, pero manteniendo una plataforma global e internacional en la cual se comparten conocimientos, habilidades y otros recursos, con el objetivo de entregar servicios profesionales de la más alta calidad.

PwC Colombia opera a través de Firms locales jurídicamente independientes, alineadas con los estándares y políticas de la Red Global e incorporadas en Colombia de conformidad con las regulaciones locales.

(102-18)

Nuestro órgano de gobierno se compone por:



### *Oversight Board*

El *Oversight Board* (OB) es un Comité de Supervisión Regional cuya principal función es supervisar las actuaciones del Comité Ejecutivo, incluyendo su cumplimiento con las normas, reglamentos y políticas de la Red Global PwC, y la correcta aplicación de todas las normas relacionadas con los deberes y obligaciones de los socios.



### *Country Leadership Team*

El *Country Leadership Team* (CLT) es el Comité Ejecutivo responsable por la administración general de la Firma y es el encargado de garantizar la implementación y el mantenimiento de los estándares y políticas globales, adaptándolas a la realidad colombiana y a su marco regulatorio. Este comité está integrado por los tres representantes legales principales de las Firms Miembro que operan en Colombia prestando los servicios de Auditoría, Consultoría y Asesoría Legal y Tributaria, y adicionalmente por el Socio a cargo de Administración y Finanzas, el de Riesgo e Independencia, el de Recursos Humanos y el de Calidad.

(102-26)

El CLT se encarga de la revisión de la estrategia organizacional a nivel local, sus pilares estratégicos, así como los indicadores y metas que se tienen propuestos para cada uno. Son, además, los responsables de la aprobación de las actualizaciones de las matrices organizacionales de riesgos y oportunidades y de la aprobación de las políticas generales aplicables a la Firma.

Al CLT también se invita al representante del *Oversight Board* y, cuando sea necesario, a otros socios para discutir temas de interés.

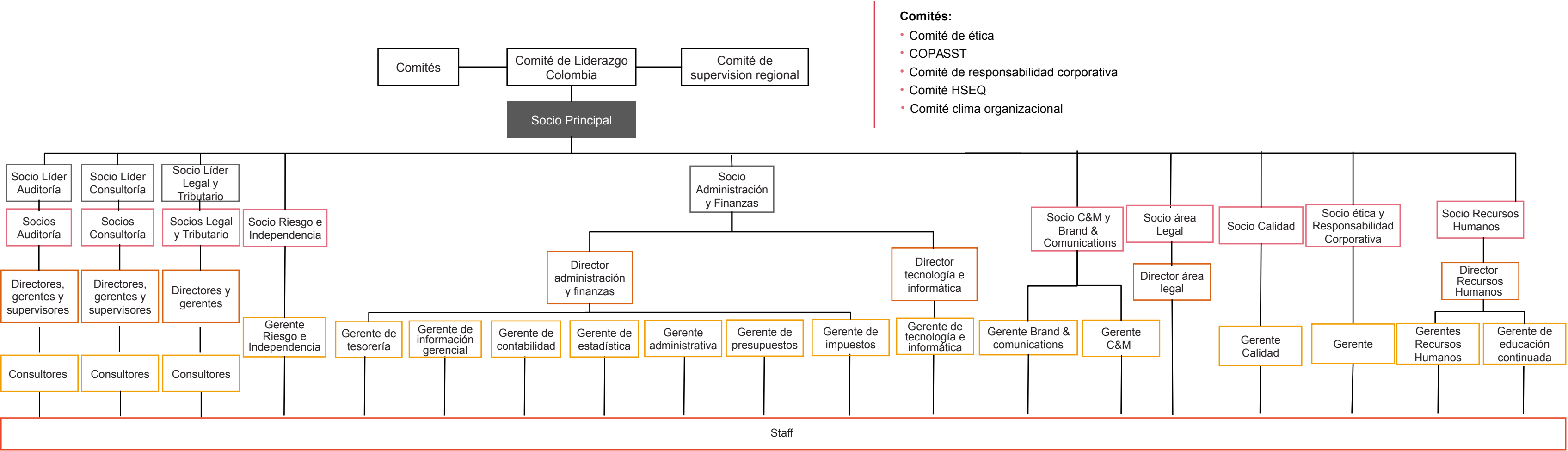






Firmas Miembro

Las Firmas Miembro son sociedades independientes conformadas bajo la legislación colombiana, cada una de las cuales tiene su estructura jurídica y organizacional de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables en el país. Estas sociedades están conformadas por socios independientes y diferentes en cada una de ellas, quienes son responsables de la operación de cada línea de servicios: Auditoría, Consultoría y Asesoría Legal y Tributaria.



Comités:

Comité de ética

COPASST

Comité de responsabilidad corporativa

Comité HSEQ

Comité clima organizacional

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
- ▶ 3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Prácticas anticorrupción, ética e independencia

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

En PwC Colombia reconocemos que, al ser parte de una Red Global de firmas, debemos mantener y cumplir con los altos estándares del mercado, de manera que podamos ser reconocidos como una Firma de calidad. Buscamos generar confianza y crear relaciones de valor con todos nuestros grupos de interés a través de la transparencia, la promoción de buenas prácticas y la tolerancia cero frente al fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la corrupción.

(103-2) (103-3)

### ¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con distintas políticas, códigos y procedimientos que enmarcan nuestro “deber ser” y caracterizan la conducción de nuestros negocios y procesos, tanto internos como externos, reconocidos por contar con los más altos estándares de calidad. Nos adherimos a los lineamientos de la Red Global y sus políticas, tales como “*Global Independency Policy*”, “*Network Standards*” y “*MaTRisk*”. Esta última hace referencia a la base de datos que contiene las políticas y directrices del *Network* y del territorio para el manejo del riesgo de todas las líneas de servicio. En total, contamos con 44 políticas y guías que dirigen nuestra forma de actuar y nuestro compromiso.

Además de esta adhesión a las políticas de la Red Global PwC, buscamos adaptarlas a nuestro territorio para una mejor ejecución.

## Política anticorrupción

El objetivo de esta política es establecer lineamientos claros sobre la prohibición a los colaboradores de la Firma de solicitar, aceptar, recibir, ofrecer, prometer o pagar sobornos, alineándolos con lo estipulado por el “*Network Standard of Ethics and Compliance - Anti Corruption*”. En la política se describen los comportamientos adecuados y el estándar con el que los colaboradores deben actuar en referencia a:

- Soborno
- Pagos de facilitación
- Regalos y favores
- Gastos de entretenimiento, promocionales o de *marketing*
- Políticas de terceros sobre regalos y entretenimiento
- Oficiales de gobierno
- Trabajo con terceros
- Donaciones políticas y de caridad

## Política de tratamiento de datos personales, política del encargado y política de privacidad

Por medio de estas políticas, y en cumplimiento de las regulaciones locales, la Firma vela por el adecuado tratamiento de los datos personales de los trabajadores, clientes y/o proveedores. Así mismo, ellas permiten que el encargado, el cual es aquel que realiza el tratamiento de datos, conozca cuáles son sus obligaciones y derechos, así como los lineamientos generales bajo los cuales se debe regir su actuar. Nuestra política de privacidad sigue los lineamientos establecidos por la “Alianza para la Protección de la Privacidad en Línea” y las exigencias previstas en la legislación local e internacional sobre protección de datos.

## Política de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT)

Complementando la política “*Anti Money Laundering - AML*”, se busca establecer y formalizar la política relacionada con el sistema de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT). Dentro de esta política se contemplan también las normativas del territorio aplicables a temas LA/FT y las responsabilidades del Oficial de Cumplimiento, quien es designado por el socio principal de Colombia, con la aprobación de la junta de socios, como el colaborador de la Firma encargado de diseñar, implementar y asegurar el funcionamiento del Sistema de Prevención y Gestión del Riesgo de LA/FT.

(205-3) Durante el periodo objeto del informe no se registraron casos de corrupción ni casos jurídicos públicos relacionados con corrupción interpuestos contra la Firma o los colaboradores.



1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

(205-2)

Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción

Todos los colaboradores de la Firma reciben comunicaciones constantes sobre políticas y procedimientos anticorrupción, y deben realizar de manera obligatoria el curso *e-learning* “*Combatting Corruption and Money Laundering*”.

Este curso concientiza sobre la complejidad de los problemas de lucha contra la corrupción y el lavado de dinero para todos los socios y el personal. Los temas que lo componen son:

- La relación entre el mundo empresarial legítimo y el delictivo.
- Las definiciones de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.
- Señales de alerta claves y emergentes en torno a las prácticas corruptas y de blanqueo de capitales.

Además, el curso presenta instrucciones de cómo actuar ante actos de corrupción o blanqueo de dinero, reales o presuntos, y da a conocer las políticas y procedimientos globales y locales, para hacer entender que son un actor clave en la prevención y detección de la corrupción y el lavado de dinero.

(Propio G.E.2)

Porcentaje de cumplimiento del total de colaboradores:

FY20: 99,6% FY19: 100%

Comunicación

Comunicamos al 100% de nuestros socios y colaboradores las políticas y procedimientos anticorrupción de la Firma.

Número de socios informados, por región.

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Número de socios informados	23	1	-	3
Total socios	23	1	-	3
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Número de colaboradores informados, por región.

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Número de colaboradores informados	1511	58	67	185
Total colaboradores	1511	58	67	185
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

Número de colaboradores informados, por categoría laboral.

	Staff	Senior	Middle	High
Número de colaboradores informados	1130	381	196	87
Total colaboradores	1130	381	196	87
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Formación

Formamos al 100% de nuestros socios y al 93,3% de los colaboradores en las políticas y procedimientos anticorrupción de la Firma.

Número de socios capacitados, por región.

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Número de socios capacitados	23	1	-	3
Total socios	23	1	-	3
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

Número y porcentaje de colaboradores capacitados, por región.

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Número de colaboradores capacitados	1407	52	64	176
Total colaboradores	1511	58	67	185
Porcentaje	93%	90%	96%	95%

Número y porcentaje de colaboradores capacitados, por categoría laboral.

	Staff	Senior	Middle	High
Número de colaboradores capacitados	1081	319	188	111
Total colaboradores	1130	381	196	87
Porcentaje	96%	84%	96%	97%



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



Debida diligencia

En la Firma, el equipo de *Client Due Diligence* (CDD) evalúa al cliente, su casa matriz, sus compañías subsidiarias, su junta directiva, su representante legal, su revisor fiscal y sus principales accionistas, realizando así un completo estudio de riesgo sobre el cliente. Este procedimiento permite garantizar la minimización de riesgos LA/FT para presentar una propuesta a un cliente nuevo o recurrente. El equipo CDD presta apoyo al Oficial de Cumplimiento en:

- Asegurarse de la obtención del 100% de la información mínima requerida del posible cliente.
- Validar la documentación soporte de los posibles clientes.
- Realizar las consultas en los diferentes motores de búsqueda habilitados por la Firma.

Adicionalmente, el equipo *Anti-Money Laundering* – AML, presta soporte al proceso de *Client Due Diligence* a través de procedimientos de Debida Diligencia Avanzada para los casos en que en el proceso inicial de Debida Diligencia se identifican:

- Coincidencias referentes a las Personas Expuestas Políticamente - PEP's.
- Anotaciones referentes a casos de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y sus delitos conexos.
- Clientes cuyo nivel fue catalogado como de alto riesgo, de acuerdo con el modelo de segmentación.

Lo anterior, con el propósito de cumplir con las directrices contenidas en el Capítulo X – Autocontrol y Gestión del Riesgo LA/FT y Reporte de Operaciones Sospechosas a la UIAF de la Circular Básica Jurídica No. 100-000005 de 2017 expedida por la Superintendencia de Sociedades y con nuestra Política de *AntiMoney Laundering* - AML (20.01.00) aplicable en todas las Firmas que componen la red PricewaterhouseCoopers (PwC).

(Propio G.E.3)

Total procesos de *Client Due Diligence* realizados

LoS	CDD
TLS	1996
Assurance	2089
Advisory	2238
Total	6323

(Propio G.E.4)

Total procesos de Debida Diligencia Avanzada – AML

LoS	AML
TLS	421
Assurance	402
Advisory	262
Total	1085



# Nuestra gente





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

#### Los colaboradores son un pilar fundamental de PwC,

pues son ellos quienes mediante su tiempo y conocimiento fortalecen la relación con nuestros clientes y potencializan el rendimiento de la Firma, afirmando nuestro propósito de construir confianza y resolver problemas importantes. Valoramos la diversidad de raza, género, nacionalidad, credo, edad y orientación sexual de nuestra gente, brindando igualdad de trato, derechos y oportunidades. Por esto, en PwC Colombia trabajamos en temas de equidad de género y celebramos la diversidad de nuestra gente, fomentando una cultura cada vez más incluyente.



Nuestra propuesta de valor gira en torno al desarrollo integral de los profesionales PwC y el balance entre el trabajo y la vida personal. Siendo así, la gestión de la Firma se fundamenta en:

- **Atracción y retención del talento:** ponemos en marcha planes de acción que fomenten las 5 dimensiones de nuestro People Value Proposition (PVP); brindamos oportunidades laborales a nuevos talentos jóvenes, convirtiéndonos en su primera experiencia laboral; y ofrecemos un espacio de bienestar y beneficios que contribuyen a la flexibilidad del trabajo, a la posibilidad de tener una experiencia laboral internacional y al cuidado de las dimensiones física, emocional, mental y espiritual.
- **Desarrollo de nuestra gente:** otorgamos entrenamientos y capacitaciones, tanto técnicos como en habilidades blandas, que potencializan el talento PwC. En especial, hemos trabajado fuertemente por concientizar a nuestra gente sobre la importancia del desarrollo de habilidades digitales, tanto así que lo hemos incorporado dentro de nuestras 5 dimensiones del profesional PwC.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** contamos con un sistema de gestión SST robusto, que vela por la integridad de nuestra gente y fomenta planes para evaluar los riesgos a los que están expuestos y generar acciones que los minimicen. Trabajamos por la continua participación de nuestros colaboradores, propiciando espacios de consulta y formación, y fomentando la salud y el bienestar.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Adicionalmente, durante el FY20 el modelo de gestión adaptó un plan de acción frente a nuestra gente a raíz de la situación derivada del COVID-19. Reconocemos que debemos cuidar a uno de nuestros activos más valiosos y brindar a los colaboradores garantías de trabajo que les permitan seguir desempeñando sus actividades laborales sin ningún inconveniente. Entendimos que, gracias a la tecnología con la que cuenta PwC, el trabajo en casa de manera regular es una opción válida. El tener el beneficio de Flex Home Office en práctica en el momento de la aparición de la pandemia, jugó un papel importante en la capacidad de resiliencia y adaptabilidad de la Firma al trabajo remoto, mitigando sus efectos sobre el negocio.

Sin embargo, cada individuo es diferente y su balance trabajo/hogar varía según sus circunstancias, entendiendo que todos tienen sus propias necesidades y que debemos hacer el esfuerzo por comprender cada situación, apreciarla y acomodar esas diferencias. Esta nueva visión también busca fomentar una cultura de inclusión y el COVID-19 ha representado una reafirmación de que nuestras ambiciones y políticas en materia de diversidad, atracción, retención, desarrollo y SST son importantes. A pesar de la situación de incertidumbre que vivimos, seguimos trabajando juntos para superar las adversidades.





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(102-8)

Nuestro equipo PwC está conformado por 1821 colaboradores, el 100% de ellos contratados directamente por la Firma, y distribuidos en 3 tipos de contrato: a término fijo, a término indefinido y aprendiz.



# Equipo PwC

Hombres	Mujeres
704 (39%)	1,117 (61%)
FY19: 736 (39%)	FY19: 1,159 (61%)

## Colaboradores por contrato laboral y región

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Fijo	46 FY19: 56	0 FY19: 2	1 FY19: 4	2 FY19: 0
Indefinido	1,413 FY19: 1,443	58 FY19: 64	66 FY19: 65	182 FY19: 183
Aprendiz	52 FY19: 77	0 FY19: 0	0 FY19: 0	1 FY19: 1

## Colaboradores por contrato laboral y sexo

	Mujeres	Hombres
Fijo	26 FY19: 32	23 FY19: 30
Indefinido	1,056 FY19: 1,073	663 FY19: 682
Aprendiz	35 FY19: 54	18 FY19: 24

## Colaboradores por tipo de jornada laboral y sexo.

	Mujeres	Hombres
Jornada completa	1,070 FY19: 1,103	679 FY19: 711
Media jornada	12 FY19: 2	7 FY19: 1
Aprendizaje	0 FY19: 54	18 FY19: 24

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Porcentaje de colaboradores por categoría laboral y edad

		Menor de 30 años	30 a 50 años	Más de 50 años
<b>High</b>	Socio, Associate Partner, Director, Gerente Líder.	0% FY19: 0%	4,6% FY19: 3,1%	1,7% FY19: 0,9%
<b>Middle</b>	Gerente, Gerente A, Gerente B.	0,7% FY19: 0,4%	9,6% FY19: 8,7%	0,5% FY19: 0,7%
<b>Senior</b>	Senior Asociado P, Senior Asociado M, Senior Asociado L, Consultor Senior, Jefe, Coordinador, Asociado P.	7,1% FY19: 7,2%	13,2% FY19: 10,8%	0,7% FY19: 0,3%
<b>Staff</b>	Asociado L, Consultor Junior, Consultor, Analista, Asistente P, Asistente L, Asistente, Asistente 1, Asistente 2, Asistente 3, Trainee, Auxiliar, Mensajero, Procesador de Textos, Recepcionista, Secretaria, Traductor.	45,5% FY19: 48,8%	15,0% FY19: 18,1%	1,5% FY19: 1,7%



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

Cargos directivos

Nuestros cargos directivos están representados por la categoría “High”, la cual corresponde a Socios, Associate Partners, Directores y Gerentes Líder. De los 114, 45 son mujeres y 69 son hombres, correspondiente al 39% y 61% respectivamente.

(202-2)

Contamos con 10 cargos directivos que son de nacionalidad extranjera, por lo que el porcentaje de contratación de la comunidad local, entendida como Colombia, es del 91,23%

Porcentaje de contratación de la comunidad local

	Locales	No locales	Total	Porcentaje
Socio	24	3	27	89%
Associate Partner	14	0	14	100%
Director	27	0	27	100%
Gerente Líder	39	7	46	85%



(405-1)

De los cargos directivos, aquellos que representan el órgano de gobierno son los Socios y Associate Partners, pues son ellos quienes están a cargo de la toma de decisiones de la Firma. El 61% está entre los 30 y 50 años y el 39% tiene más de 50 años.

	Total	Porcentaje
Mujeres	13	32%
Hombres	28	68%
Total Socios y Associate Partners:	41	

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

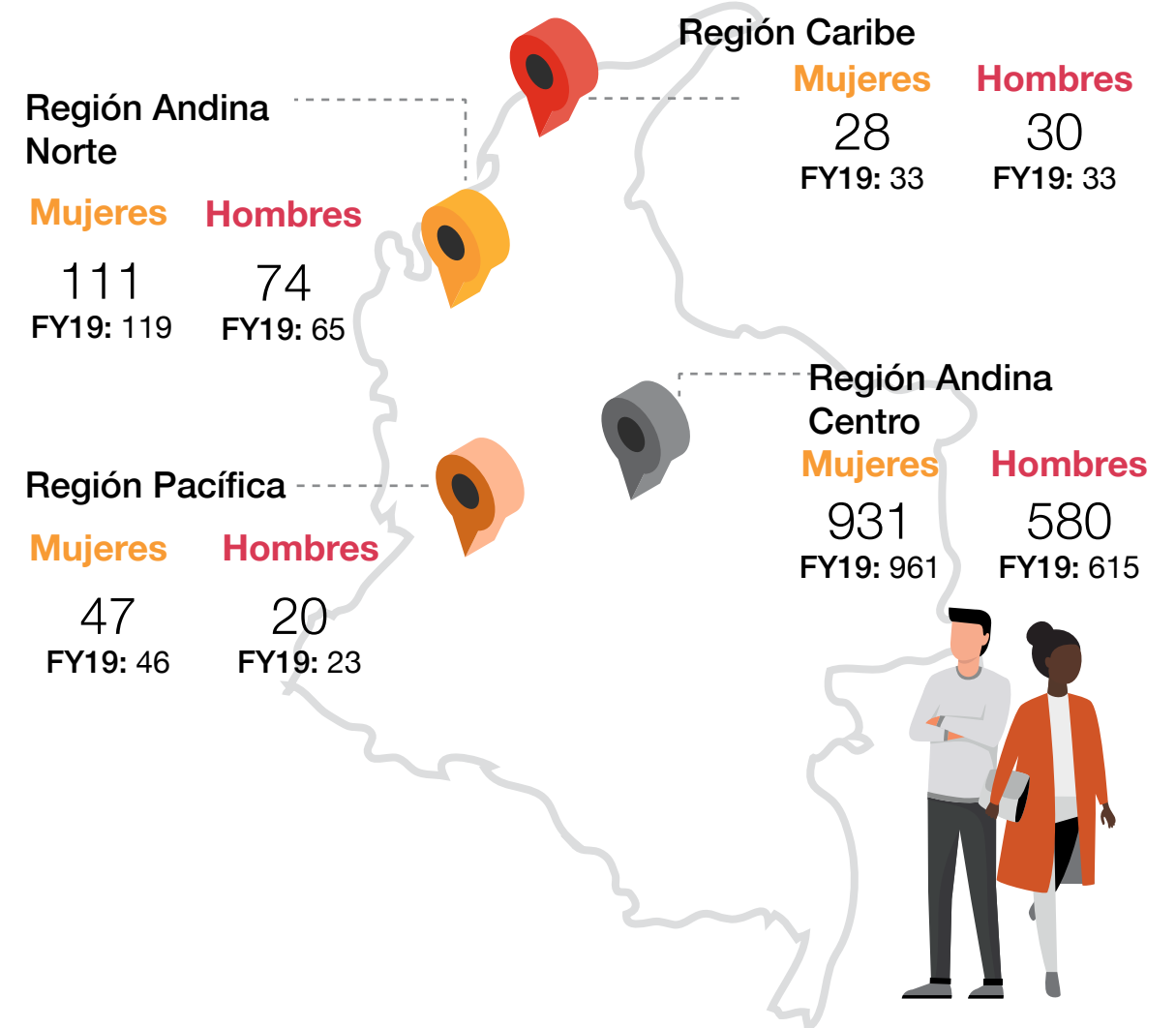


## Equidad de género

En PwC trabajamos constantemente para desempeñar buenas prácticas que promuevan la equidad de género en nuestra gente. A nivel global, la Firma es embajadora de HeForShe, campaña de ONU Mujeres dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento femenino. Buscamos un compromiso para ayudar a las mujeres a alcanzar posiciones de liderazgo y mantener una equidad en nuestras regiones.

(Propio N.G.1)

### Colaboradores por sexo y región





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(Propio N.G.1)

**Porcentaje colaboradores por sexo y edad**

.....

Menor de 30 años		30 a 50 años		Más de 50 años	
▼		▼		▼	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
34%	19%	25%	17%	2%	2%
FY19: 36%	FY19: 20%	FY19: 23%	FY19: 16%	FY19: 2%	FY19: 2%





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(405-1)

Porcentaje de colaboradores por categoría laboral y sexo

	Mujeres	Hombres
Staff	40,9% FY19: 42,5%	21,1% FY19: 21,6%
Senior	11,9% FY19: 11,1%	9,1% FY19: 9,3%
Middle	6,1% FY19: 5,2%	4,7% FY19: 4,4%
High	2,5% FY19: 2,3%	3,8% FY19: 3,5%

Buscamos romper barreras y desempeñar una función activa de nuestras operaciones, fomentando la diversidad, eliminando sesgos por sexo y apoyando la igualdad de oportunidades. Reconocemos que la igualdad es un factor importante para retener a nuestra gente y trabajamos en ello.

La remuneración salarial de nuestros profesionales se define de acuerdo con su cargo, sus responsabilidades, su formación académica y su experiencia laboral. De este modo, la variación salarial entre hombres y mujeres depende de estos factores.





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(405-2)

Los siguientes valores relacionan los ingresos de las mujeres comparado con los hombres.

Para la lectura de las tablas a continuación, se debe tener presente la siguiente convención.

**Cuando el ratio es:**

**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.

Salario base <sup>3</sup>	Ratio	Remuneración <sup>4</sup>	Ratio
Staff	1,00	Staff	1,02
Senior	1,09	Senior	0,95
Middle	1,00	Middle	1,00
High	1,04	High	0,95

<sup>3</sup>Salario base: ingreso salarial mínimo por categoría.

<sup>4</sup>Remuneración: promedio salarial de la categoría.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Celebramos la diversidad e inclusión

A partir del análisis realizado en el FY19 para categorizar la diversidad de nuestra gente, durante el FY20 reafirmamos las seis aristas que la enmarcan:

Discapacidad

Etnia

Generación

Género

Religión

LGBT+

Estos seis conceptos han sido pilar de comunicaciones internas, talleres, actividades y foros que promueven actitudes de respeto e inclusión en la Firma.

Durante junio celebramos el mes de la diversidad PwC 2020, compartiendo conceptos claves y buenas prácticas para que nuestros colaboradores sean cada vez más conscientes de la importancia de un entorno inclusivo y las ventajas que trae un equipo de trabajo diverso. Como cierre de esta celebración, realizamos el **Foro #TúBrillasEnPwC: hablemos de diversidad y LGBT+**, con la participación de panelistas de Perú, Chile, Estados Unidos, México y Colombia. En este foro abordamos los temas de multiculturalidad, la importancia de la diversidad, los sesgos inconscientes y la comunidad LGBT+.

Además, seguimos sumándonos a las iniciativas de la Red Global PwC, viviendo localmente la campaña “*Shine*” para promover cómo cada uno de nuestros colaboradores “brilla” en la Firma. Hemos resaltado cómo juntos creamos valor gracias a nuestro *expertise*, a la forma en que vivimos los valores PwC y a nuestra autenticidad.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Atracción y retención de nuestra gente

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

En PwC Colombia queremos contar con gente talentosa, que no solo aplique sus conocimientos técnicos a la prestación de un servicio, si no que pueda generar valor en todas las dimensiones de un profesional PwC. Nuestra gestión busca atraer, desarrollar y retener al mejor talento, que comparta una cultura de excelencia y alta calidad humana. Los colaboradores son uno de los pilares fundamentales de nuestra Firma, pues sin ellos no podríamos otorgar soluciones reales a nuestros clientes cumpliendo con los más altos estándares de calidad y reafirmando nuestro propósito de construir confianza y resolver problemas importantes.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

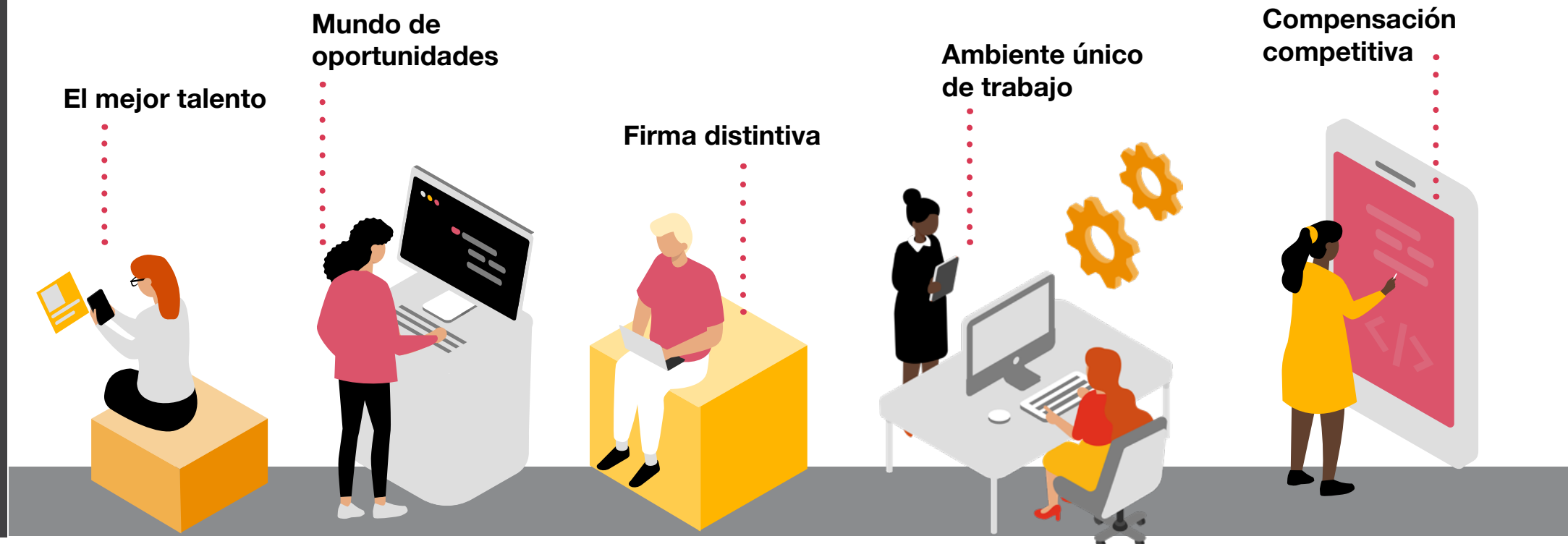
(103-2) (103-3)

### ¿Cómo lo gestionamos?

Nuestros colaboradores se han convertido en el centro de la estrategia de atracción y retención, a través de la cual hemos aprendido a identificar sus necesidades y expectativas para ofrecer un espacio de trabajo competitivo. Contamos con procedimientos de Gestión de Recursos Humanos y Reclutamiento, los cuales rigen el proceso de atracción y selección, así como la descripción de nuestra People Value Proposition (PvP), la cual describe la propuesta de valor de la Firma, **fundamentada en cinco dimensiones:**

Contamos, adicionalmente, con políticas que velan por la integridad de nuestros colaboradores, como las de inducción, permisos y licencias, talento, postulación a vacantes internas, traslado temporal o permanente, entre otras.

Nuestra gestión es evaluada por medio de la Global People Survey (GPS), la encuesta global de clima laboral que realiza la Red PwC anualmente para medir el compromiso de los colaboradores. Esta encuesta incluye la medición del orgullo y satisfacción frente a la experiencia PwC, así como la intención de quedarse y la motivación. En virtud de la situación derivada por el COVID-19, la Red Global de Firmas tomó la decisión de aplazar la GPS FY20, por lo cual esperamos en el próximo informe reportar sus resultados.





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



# Nuevos talentos

(401-1)

Número y tasa de nuevas contrataciones por edad, sexo y región.

	Mujeres	Hombres		Menor de 30 años	30 a 50 años	Más de 50 años
Total	327 FY19: 473	213 FY19: 292	Total	419 FY19: 602	121 FY19: 160	0 FY19: 3
Tasa	61% FY19: 62%	39% FY19: 38%	Tasa	77,6% FY19: 78,7%	22,4% FY19: 20,9%	0,0% FY19: 0,4%

	Región Andina Centro	Región Caribe	Región Pacífica	Región Andina Norte
Total	448 FY19: 623	13 FY19: 20	21 FY19: 19	58 FY19: 103
Tasa	83,0% FY19: 81,4%	10,7% FY19: 13,5%	2,4% FY19: 2,6%	3,9% FY19: 2,5%

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Impulsamos el talento de las nuevas generaciones...

(Propio N.G.2)

En PwC Colombia reconocemos que las nuevas generaciones presentan desafíos frente a sus expectativas laborales y el propósito (tanto profesional como personal) que desean encontrar en una organización, pero a la vez son grandes impulsores de innovación y representan el futuro del país y de la industria. Es por esto que, comprometidos con nuestra propuesta de valor, buscamos atraer el mejor talento joven para que empiece su camino de desarrollo profesional en la Firma, ofreciendo una primera puerta al mundo laboral.

**En el FY20,**  
del total de nuevos ingresos  
**66 fueron practicantes y aprendices,**  
representando un **12,2%** del total  
de contrataciones.



“PwC Colombia me abrió sus puertas para crecer profesional y personalmente. Fui seleccionada como una de las mejores aprendices SENA para realizar mi práctica en la Firma, donde encontré un equipo exigente, el cual me ayudó a fortalecer mis capacidades técnicas y a la vez me permitió entender la importancia del compromiso y el manejo de tiempo. Gracias a esta oportunidad pude enfrentarme al mundo laboral, enriquecerme con conocimiento y contar con un equipo de trabajo que valora mucho tu opinión, a pesar de estar apenas empezando. Actualmente estoy haciendo mi carrera en contaduría pública, donde he podido complementar mis estudios junto con mis asignaciones laborales y formarme mucho mejor. Quiero seguir aportando lo mejor de mí a la Firma y aprender de los demás.”

Ana Isabel Rodríguez, auxiliar contable outsourcing FAS.



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



Retiros

(401-1)

Número y tasa de rotación por edad, sexo y región.

Sexo	FY20		FY19	
	Total	Tasa	Total	Tasa
Mujeres	295	28%	338	32%
Hombres	207	32%	241	36%

Edad	FY20		FY19	
	Total	Tasa	Total	Tasa
Menor de 30 años	293	32,3%	240	26%
30 a 50 años	204	27,7%	331	46%
Más de 50 años	5	7,5%	8	12%

Región	FY20		FY19	
	Total	Tasa	Total	Tasa
Región Andina Centro	410	29,2%	465	33%
Región Andina Norte	56	31,2%	73	46,1%
Región Pacífica	16	24,4%	14	20,9%
Región Caribe	20	33,3%	24	37,5%

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

# Bienestar y beneficios

## Marco estratégico de Bienestar PwC

Contamos con 6 pilares estratégicos dentro de nuestro marco de bienestar PwC:

### Gestión de Riesgo Psicosocial

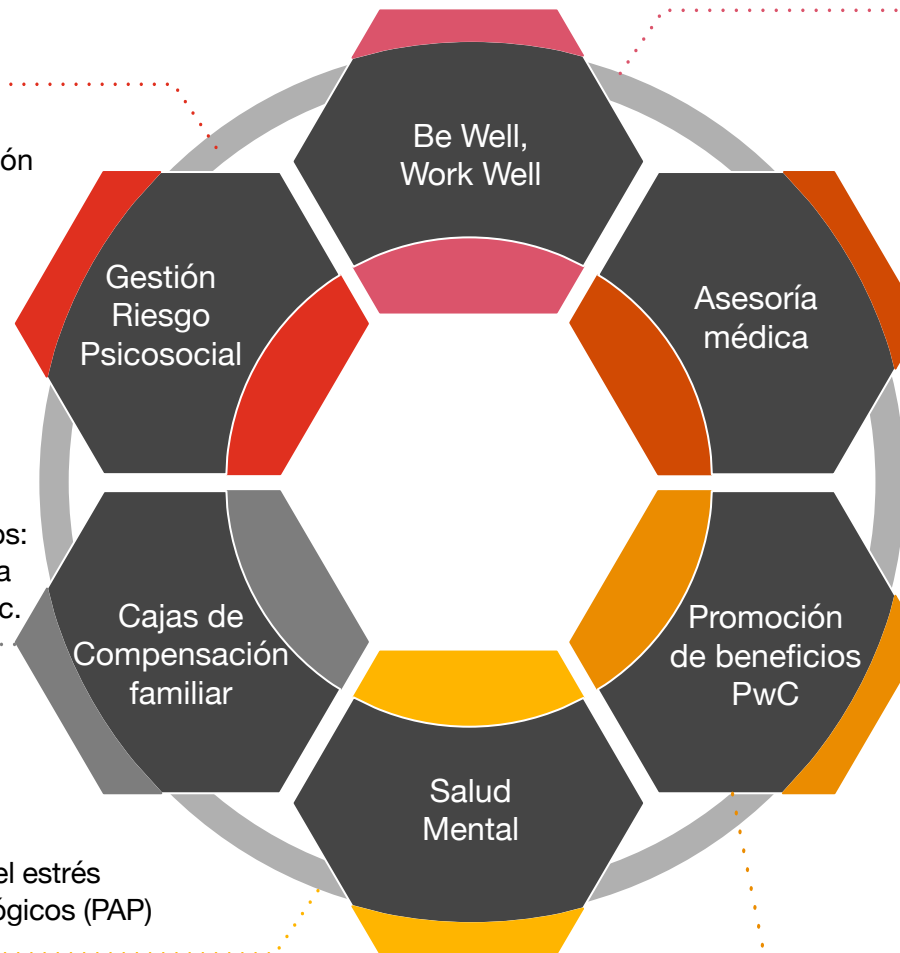
- Identificación, evaluación e intervención de Factores de Riesgo Psicosocial
- Programa de Vigilancia de Riesgo Psicosocial

### Cajas de Compensación familiar

- Promoción de beneficios a sus afiliados: auxilios, subsidios, descuentos, parrilla virtual, eventos, asesorías, eventos, etc.

### Salud Mental

- Prevención de patologías derivadas del estrés
- Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)



### Be Well, Work Well

- Fortalecer las dimensiones de bienestar integral: física, emocional, mental y espiritual
- Wellbeing Tools
- Encuesta nuestras Dimensiones BWWW

### Asesoría médica

- Asesoría médica virtual
- Control y seguimiento de madres gestantes y lactantes
- Promoción hábitos saludables

### Promoción de beneficios

- PwC Flex
- Medicina Prepagada AXA COLPATRIA
- Femprice
- Política extralegal seguro de vida y accidentes
- Auxilio tarjeta profesional
- Bonificación por matrimonio



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Buscamos un desarrollo equilibrado de las metas profesionales y personales de nuestros colaboradores, cumpliendo con nuestra promesa de valor y gestionando la atracción y retención del mejor talento. Así, en PwC Colombia, para todos nuestros colaboradores, contamos con:

Seguro de vida.

Reconocimiento por antigüedad.

Reconocimiento de fechas importantes (cumpleaños).

Pago de incapacidades por el 100%.

Obsequio de fin de año para los hijos de colaboradores.

Fiesta de fin de año.

Anfitrión por vocación: recibimiento especial a nuevos ingresos (invitación a almorzar, onces o cena).



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



(401-2)

Adicionalmente, contamos con los siguientes beneficios para los colaboradores de tiempo completo:

**Medicina prepagada:** aplica para colaboradores con contrato a término indefinido, después del período de prueba, excepto para los extranjeros, cuya afiliación es inmediata.

**Apoyo en trámite de visas:** para el personal con traslados locales, internacionales y participantes del programa Global Mobility.

**Club:** aplica para directores, *associate partners* y socios.

**Préstamos educativos, estudios de diplomados, posgrados, especializaciones, MBA:** para colaboradores con contrato a término indefinido.

**Certificaciones técnicas dentro y fuera del país:** dependiendo de la necesidad de la línea de negocio.

**Tarjetas profesionales:** hasta por un monto equivalente al 50% de un salario mínimo legal vigente. El funcionario debe tener contrato a término indefinido y una antigüedad mínima de 6 meses.

**Vacaciones extralegales:** para personal administrativo con antigüedad superior a 10 años. El beneficio aplica igualmente para staff técnico, con categoría gerente o superior.

**Chequeo médico ejecutivo:** aplica para la categoría de gerente líder en adelante.

**Parqueadero:** aplica para consultores líderes y gerentes en adelante.

**Regalo ocasiones especiales:** Aplica en caso de contraer matrimonio y en caso de nacimiento de un hijo.

**Celular:** todo el personal técnico con contrato a término indefinido, excepto *associate partners* y socios.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## PwC Flex

En PwC, comprometidos con fortalecer nuestra propuesta de valor y adaptarnos a los cambios en el mercado, hemos incorporado una política de flexibilidad para nuestros colaboradores que se compone de 6 modalidades:

### 1. Flex Time

Otorgamos la libertad a nuestros colaboradores de escoger la franja horaria que más se adapte a su conveniencia e intereses. Tienen posibilidad de acordar un horario de entrada y un horario de salida con su equipo de trabajo.



### 2. Flex Home Office

Permitimos a nuestros colaboradores la posibilidad de realizar tres medias jornadas de trabajo a la semana desde su domicilio.



### 3. Mamá Flex

Apoyamos a las nuevas madres proporcionando mayores espacios de tiempo con sus hijos y familias para fortalecer sus lazos y su vida personal. Las madres pueden acceder a una de estas dos opciones:

- Una hora diaria más de lactancia, que es aplicada como una hora diaria adicional a la hora de lactancia legal, hasta el sexto mes de vida de su bebé.
- La hora diaria de lactancia, extendida desde el mes seis hasta el mes nueve de vida de su bebé.



### 4. Papá Flex

Apoyamos a los nuevos padres proporcionando mayores espacios de tiempo con sus hijos y familias para fortalecer sus lazos y su vida personal. Una vez finalice la licencia legal de paternidad, podrá continuar trabajando en modalidad de trabajo en casa por media jornada diaria, todos los días, hasta el primer mes de vida de su bebé.



### 5. Flex B-Day

Celebramos el cumpleaños de nuestros colaboradores dándoles la oportunidad de disfrutar de medio día hábil libre en el mes de su cumpleaños.



### 5. Flex Estudio

Brindamos a los nuevos colaboradores que estén culminando sus estudios de pregrado la posibilidad de dedicar parte de la jornada diaria a sus estudios, con el fin de continuar su carrera en la Firma.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Licencias

(401-3)

Durante el FY20 se presentaron 45 permisos parentales, de los cuales el 98% regresó a su área de trabajo.

	Mujeres	Hombres
Derecho a permiso parental	38	7
Acogido a permiso parental	38	7
Regreso al trabajo después de terminar el permiso parental	37	7
Retención 12 meses después de regresar al trabajo tras el permiso parental	33	6

Tasa de regreso al trabajo de colaboradores que se acogieron al permiso parental	Mujeres 97%	Hombres 100%
Tasa de retención de colaboradores que se acogieron al permiso parental	Mujeres 89%	Hombres 86%



## Global Mobility

El programa Global Mobility de PwC promueve la movilidad internacional de nuestros profesionales, permitiendo su desarrollo personal y profesional, a través de una experiencia retadora y enriquecedora con equipos de trabajo diversos. Este programa permite otorgarles a nuestros colaboradores la posibilidad de asumir nuevos retos y enfrentarse a situaciones para explorar sus habilidades y aprender de otros miembros de la Red Global PwC.

(Propio N.G.3)

Durante el FY20, cuatro colaboradores de Colombia participaron del programa, quienes estuvieron asignados a oficinas en:

	Inglaterra		España
	Estados Unidos		Luxemburgo

Adicionalmente, un colaborador de la Firma en Venezuela estuvo asignado a nuestras oficinas en Colombia.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Be Well, Work Well

En PwC contamos con el programa global de bienestar Be Well, Work Well, con el objetivo de ayudar a nuestros profesionales a ser su mejor versión a nivel personal y profesional, potenciando las cuatro dimensiones integrales del ser humano: Física, Emocional, Mental y Espiritual.



**Dimensión física:** es la fuente principal de energía, que se mantiene por los hábitos de sueño, ejercicio, nutrición y descanso.



**Dimensión emocional:** se refiere a las emociones y sentimientos. Poseer una mayor cantidad de emociones positivas (empatía, gratitud y compasión), te vuelve más resiliente y eficaz.



**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 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.



Durante el FY20, realizamos las siguientes acciones en torno a este programa:

- Creación del Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos.
- Actualización de la Política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaquismo.
- Evento Halloween: en Bogotá contamos con la participación de más de 500 personas de todas las sedes que trabajando como equipo decoraron sus sedes de forma maravillosa para que sus hijos disfrutaran de varias actividades realizadas por parte de las Cajas de Compensación familiar. Se entregaron más de 200 premios a los ganadores por mejor decoración de sede, mejor disfraz de colaborador por sede y mejor foto grupal subida con el #bewellworkwellPwCcolombia.
- Más de 100 comunicados enfocados en fortalecer las dimensiones Be Well Work Well, Promoción de Salud Mental y Prevención COVID-19.
- Sesiones virtuales “Llegamos a ti”: sesiones enfocadas en reducir el estrés durante la contingencia COVID-19 y promover hábitos de autocuidado durante la pandemia. Se contó con la participación de más de 1.500 colaboradores y se abordaron temas como:
  - Manejo emocional durante el aislamiento: Pregúntale a la psicóloga.
  - Charla Estrategias de afrontamiento ante el estrés y la ansiedad en casa.
  - Charla Vivir la mejor opción: Establecer un espacio de sensibilización referente al concepto de suicidio y las implicaciones en salud mental dentro de las organizaciones.
  - Charla prevención de SPA (Sustancias Psicoactivas), Alcohol y Tabaquismo: Desarrollo de habilidades para la prevención de adicciones.
  - 4 charlas de Sesión Virtual: COVID-19.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



**¡Aniversario 30!** Femprice (Fondo de Empleados de PwC) nació el 21 de noviembre de 1988, gracias al deseo de 226 asociados. Actualmente cuenta con 817 asociados, fortaleciendo el nivel de servicios y beneficios que les presta. Durante el FY20 se incorporaron 95 nuevos ingresos.

El principal objetivo del fondo es fomentar la cultura del ahorro y el apoyo solidario entre todos los asociados, para velar por su desarrollo y prosperidad económica e integral y el de sus familias.



#### Beneficios:

- Rentabilidad anual sobre los aportes solidarios.
- Protección y servicios exequiales para el asociado y su grupo familiar.
- Acceso a créditos con tasa preferencial.
- Alternativas de inversión (Ahorro programado y CDAT).
- Acceso a descuentos y convenios en diferentes establecimientos.
- Participación en las diferentes actividades de integración social y deportiva organizadas por Femprice.
- Acceso a pólizas de seguro colectivas (vehículos, hogar, seguros de vida, entre otros).

#### Préstamos:

- Libre destinación
- Educación
- Calamidad y salud
- Fomento patrimonial
- Aportaciones sociales
- Compra de cartera

#### Convenios:

- Consumo
- Recreación
- Salud
- Seguros (SOAT, seguro de vida)
- Culturales

#### Auxilios solidarios:

- Auxilio óptico.
- Auxilio por nacimiento de hijos.
- Auxilio para reexpedición de documentos personales.
- Auxilio para medicamentos.
- Bono escolar anual para los hijos de los asociados (entre 5 y 16 años).
- Auxilio fomento deportivo para la niñez.



**Durante el FY20** se entregaron un total de 132 auxilios por valor de \$18.040.000



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Desarrollo y formación de nuestra gente

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

En la Firma reconocemos la importancia de potencializar las habilidades de nuestros colaboradores, brindando aprendizaje continuo y desarrollo. Contar con gente capacitada y con un adecuado nivel de desarrollo profesional es de vital importancia para ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad a nuestros clientes. Además, permite que nuestra gente se encuentre a la vanguardia con las más recientes actualizaciones en sus áreas de especialidad y, en especial, nos ayuda a promover el desarrollo de nuestros profesionales hacia el cumplimiento de metas, tanto personales como organizacionales.

(103-2) (103-3)

### ¿Cómo lo gestionamos?

Con el propósito de formar continuamente al mejor talento, en PwC contamos con entrenamientos, tanto técnicos como en habilidades blandas, que permiten entregar herramientas claves a nuestros colaboradores para su desarrollo profesional y personal. Al inicio del FY20, actualizamos la plataforma de gestión del entrenamiento interno de todos los colaboradores de la Firma, Vantage, lo cual permitió acceder a un mayor número y tipos de



contenidos de capacitación tales como videos, pódcast, artículos y contenidos *e-Learning*. Además, desde el área de Learning & Education se creó una página interna por cada línea de servicio (LoS), la cual entrega información actualizada sobre los currículos técnicos, contenidos de habilidades blandas y demás contenidos de interés para nuestros profesionales para facilitar la experiencia, el entendimiento y acceso.

(404-2)

En PwC contamos con diversos tipos de capacitaciones en diferentes modalidades: sesiones presenciales, reuniones virtuales y cursos *e-learning*. Cada una de estas capacitaciones tienen una población definida previamente por los líderes de las líneas de servicio (LoS) y los cargos a quienes aplica, según sea el objetivo de capacitación. Las temáticas trabajadas a lo largo del año se extienden desde contenidos técnicos de auditoría, impuestos y herramientas digitales hasta diversas habilidades blandas. A lo largo del FY20 contamos con un indicador del **90,3% de asistencia**, entre las diferentes modalidades. Adicionalmente, contamos con una política de préstamos educativos que permite financiar parcial o totalmente cursos de idiomas, diplomados, especializaciones y maestrías.

- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

Otorgamos espacios de **formación técnica**, tales como:

**Assurance Academy**

Es el entrenamiento técnico anual que tiene la línea de Auditoría, dividido en 4 niveles de formación, con una duración de una semana.

**Academia RAS**

Un evento anual que busca capacitar, durante una semana, a nuestros profesionales que apoyan los trabajos de auditoría externa de sistemas, pertenecientes a esta línea de servicio.

**Curso de introducción a los sistemas integrados de gestión dirigido a gerentes**

Puesto que contamos con varias certificaciones de calidad, es importante asegurarse de que los líderes conozcan el impacto que tiene cada una de ellas en nuestra operación, en nuestros clientes y comunidades.

**Academia de seguros**

Un espacio de conocimiento donde participan las *business units* de FSIP, Inversiones, *Capital Markets*, RAS y Actuarial, en el cual se profundizan conocimientos en reaseguros, seguros de vida, reservas y riesgos, entre otros.

**TAX Academy**

Comité en donde se actualizan permanentemente nuestros profesionales en asuntos tributarios y legislativos.

**Coaching Day TLS**

En adición al contenido técnico, en conjunto con las presentaciones de los líderes, se realizó una actividad para fortalecer los equipos de trabajo, la cual consistió en armar una bicicleta en un tiempo determinado. Posteriormente, estas bicicletas fueron donadas a la fundación Niñas Sin Miedo, de la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá.

Espacios de capacitación en **habilidades blandas**, como:

- Redacción y ortografía
- Manejo de tiempo
- Manejo del estrés
- Trabajo en equipo
- Formación de instructores
- Liderazgo
- *Feedback day*

Adicionalmente, contamos con un programa para incentivar el entrenamiento y el interés de nuestros colaboradores por los temas relacionados a la Transformación Digital, dado que entendemos los grandes beneficios que esto traerá para la solución de problemas de nuestros clientes, el fortalecimiento de nuestro relacionamiento y confiabilidad en la prestación de servicios profesionales de calidad.



**Digital Quest:** un programa diseñado para que nuestros colaboradores empiecen a desarrollar habilidades digitales en *Data Analytics*, *Data Visualization*, *Data Wrangling* y *RPA (Robotic Process Automation)*. Inicialmente, fueron asignados contenidos específicos, pero se busca que cada persona consulte y profundice contenidos de interés mediante la autogestión del entrenamiento.

(404-1)

**Media de horas de formación FY20**

**Sexo**

39,1

Mujeres

39,8

Hombres

**Categoría laboral**

Staff	37,9
Senior	40,8
Middle	48,9
High	29,9



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(Propio N.G.4)

Durante el FY20 se registró un total de 88.804 horas de formación, logrando un aumento del 91% con respecto al año anterior.

Total de horas por línea de servicio y cargo

Assurance	Advisory	TLS	Administración	Total horas FY20	Total horas FY19
Socio Associate Partner	Socio Associate Partner	Socio Associate Partner	Socio	1.123	919
Director Gerente Líder	Director Gerente Líder	Director Gerente Líder	Director Gerente Líder	2.493	1.958
Gerente A Gerente B Senior Asociado P	Gerente A Gerente B	Gerente A Gerente B	Gerente Jefe	14.093	7.319
Senior Asociado M Senior Asociado L Asociado P	Consultor Senior	Consultor Senior	Coordinador	15.555	8.566
Asociado L Asistente P	Consultor	Consultor	Analista	17.066	11.888
Asistente L Asistente Trainee	Asistente Practicante	Asistente Practicante	Asistente Auxiliar Secretaria de socio Secretaria de departamento Secretaria Traductor Recepcionista Mensajero Practicante Aprendiz Procesador de texto Servicios generales	38.475	15.861
Total				88.805	46.510

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Dentro de nuestra malla curricular para todos los profesionales de la Firma, contamos con 8 cursos *e-learning* obligatorios que deben ser cumplidos por todos los colaboradores.

(Propio N.G.5)

Porcentaje de cumplimiento cursos obligatorios L&E.



### **Combating Corruption and Money Laundering**

Este curso concientiza sobre la complejidad de los problemas de lucha contra la corrupción y el lavado de dinero, abarcando temas como: la relación entre el mundo empresarial legítimo y el delictivo, las definiciones de corrupción, soborno y blanqueo de capitales, señales de alerta clave y emergentes en torno a las prácticas corruptas y de blanqueo de capitales, cómo actuar si se encuentran con actos de corrupción o blanqueo de dinero reales o presuntos, políticas y procedimientos globales y locales, entre otros.

Porcentaje de cumplimiento FY20 **99,6%**



### **Managing Sanctions Risk at PwC**

En un negocio tan complejo, global y con tantos clientes internacionales, como es el de PwC, cometer infracciones de sanciones sin saberlo es un riesgo real. Este curso ayuda a nuestros colaboradores a mitigar ese riesgo al crear conciencia de situaciones donde pueden verse afectados por sanciones y que requieren consulta, a quién consultar en cada Firma y los recursos y apoyo adicionales de sanciones disponibles.

Porcentaje de cumplimiento FY20 **95,1%**



### **FY20 Annual Ethics & Compliance Training**

Esta capacitación proporciona un conocimiento básico de nuestros estándares de red, políticas y código de conducta PwC, con una orientación sobre dónde encontrar respuestas a preguntas relacionadas con estos temas. El conocimiento de estos estándares es clave para promover la coherencia y dar respaldo en un entorno de calidad y alto rendimiento, al tiempo que salvaguarda nuestra reputación.

Porcentaje de cumplimiento FY20 **95,5%**



### **Piensa en Responsabilidad Corporativa**

Este curso enmarca un viaje a través de los últimos 20 años, resaltando los acontecimientos que impulsaron la responsabilidad corporativa de “ser bueno tener” a ser un “elemento estratégico del negocio”.

Porcentaje de cumplimiento FY20 **93,3%**



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



### Be Smart. Be Secure. Distr[hack]tion Curriculum

Educa sobre los riesgos de seguridad de la información y las mejores prácticas de seguridad de la información. Esta capacitación permite ser parte de la solución para proteger los datos de la empresa, los clientes y los colaboradores.

El curso Be Smart, Be Secure se lanzó el 27 de mayo de 2020 (1 mes de funcionamiento antes del cierre del FY20).

**Porcentaje de cumplimiento FY20** **52,7%**



### NDPP (Network Data Protection Program)

Todo el personal de PwC juega un papel vital en la protección de los datos personales al tratar la información como un activo y adherirse a las salvaguardas, normas y expectativas establecidas y nuevas. Por lo tanto, es importante que todos nuestros colaboradores tengan un conocimiento básico común de las implicaciones de protección de datos, de cómo recopilan, manejan y usan los datos personales.

**Porcentaje de cumplimiento FY20** **91,4%**

### Leadership Development Experience (LDE)

Este curso, explica el nuevo proceso del plan de desarrollo de los colaboradores de PwC según los 5 atributos de PwC Professional y las nuevas herramientas que se van a utilizar.

**Porcentaje de cumplimiento FY20** **90,1%**



### Reinducción PwC

El módulo de Reinducción a la Firma en Colombia es un contenido obligatorio para todos los colaboradores de la Firma, incluidos Socios, con antigüedad superior a un año, según el Decreto 0312 de 2019 emitido por el Ministerio del Trabajo de Colombia y tiene como objetivo actualizar los conocimientos sobre Calidad, Salud y Seguridad en el trabajo, Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

**Porcentaje de cumplimiento FY20** **89,3%**



### Higiene Postural en Home Office

El curso busca explicarles a todos los colaboradores de PwC la importancia y la forma de lograr una correcta postura al momento de estar trabajando desde sus hogares.

El curso de Higiene Postural se lanzó el 20 de abril de 2020 (2 mes y medio de funcionamiento antes del cierre del FY20).

**Porcentaje de cumplimiento FY20** **53%**

(412-2)

Adicionalmente, durante el año fiscal 2020 contamos con 3.850 horas dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. El 93% de nuestros colaboradores recibieron formación sobre DD.HH. y las capacitaciones que se toman a consideración son "Living the Code", "Living the Code: Insider Trading", "Annual Ethics and Business FY20", Módulo SARGLAFT y Curso de 50 horas de SST.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## PwC Professional

Para PwC, el crecimiento y desarrollo continuo de nuestra gente es muy importante, así como la creación de una cultura de *coaching* donde los colaboradores pueden desarrollar habilidades para influenciar positivamente y motivar a los demás en el día a día. La responsabilidad compartida de nuestro crecimiento es fundamental, en la medida en que cada uno trabaja para brindar y recibir, en tiempo real, una retroalimentación significativa que enriquece el proceso de desarrollo profesional y personal.

En el FY20 implementamos un modelo global para el desarrollo: Leadership Development Experience (LDE). Este incluye el desarrollo en tiempo real de nuestros colaboradores mediante la retroalimentación continua, basado en nuestra propuesta de valor del PwC Professional. Buscamos que nuestra gente desarrolle sus habilidades a través de los 5 atributos de este marco de desarrollo de liderazgo global.



**Liderazgo integral:** me guío a mí mismo y a otros para marcar la diferencia y crear un impacto positivo de forma responsable, auténtica, sólida, incluyente y apasionada.



**Perspectiva de negocio:** brindo conocimiento empresarial, innovación y perspectiva para crear valor distintivo para los clientes y PwC.



**Capacidad técnica y digital:** aplico un conjunto de capacidades técnicas, digitales y profesionales para brindar calidad y generar valor.



**Global e inclusivo:** trabajo y colaboro de forma efectiva con una mentalidad que trasciende fronteras y acepta diversas perspectivas.



**Relacionamiento:** construyo relaciones de alto valor, genuinas y significativas.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

El marco LDE es implementado en todos los colaboradores a contrato indefinido que lleven más de dos meses en la Firma. Es importante que cada uno seleccione un *Career Coach*, con un cargo mayor, que tenga el compromiso de ayudar en el proceso de carrera y desarrollo dentro de PwC.

El proceso de *Leadership Development Experience* comprende:

1. **Planeación:** definición de metas y plan de desarrollo para el año fiscal.
2. **Snapshots:** gestión de retroalimentación continua frente a los proyectos ejecutados durante el año, enmarcado siempre en los 5 atributos del profesional PwC.  
Durante el FY20 hubo un total de 4.636 *snapshots* solicitados.
3. **Annual Review:** evaluación final de desempeño.

(404-3)

Porcentaje de colaboradores por sexo y categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de desempeño<sup>5</sup>.

Sexo	Categoría laboral	
83%	<b>Staff</b>	83%
<b>Mujeres</b>	<b>Senior</b>	89%
83%	<b>Middle</b>	79%
<b>Hombres</b>	<b>High</b>	64%

<sup>5</sup>Esta evaluación solo aplica para colaboradores con contrato a término indefinido. No aplica para socios, *associate partners* y directores del la línea de Assurance.

(Propio N.G.6)

Número de promociones por sexo y categoría

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Socio		1	1
Associate Partner	2	4	6
Director	2	1	3
Gerente Líder	6	8	14
Gerente A	8	7	15
Gerente B	13	13	26
Gerente	7	8	15
Senior Asociado P	10	6	16
Jefe		1	1
Senior Asociado M	16	7	23
Senior Asociado L	10	9	19
Consultor Senior	23	7	30
Coordinador	2	1	3
Asociado P	13	10	23
Consultor	37	28	65
Asociado L	28	14	42
Analista	10	7	17
Asistente P	15	12	27
Asistente L	22	12	34
Asistente	34	25	59
Asistente 1	16	11	27
Asistente 2	16	4	20
Asistente 3	7	6	13
Trainee	4	2	6
<b>Total</b>	301	204	505

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Seguridad y salud en el trabajo

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

En PwC Colombia reconocemos que la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es una prioridad y hemos trabajado continuamente para que sea un factor fundamental en la productividad y sostenibilidad de la Firma. Entendemos los lineamientos que nos rigen y somos conscientes de que tenemos un rol importante como organización en promover los más altos estándares de calidad y cuidar a uno de los activos más importantes: **nuestra gente**. Al incentivar una cultura de prevención y cuidado, fortalecemos nuestro trabajo y competitividad.

(103-2) (103-3)

### ¿Cómo lo gestionamos?

Comprometidos con garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, contamos con políticas rigurosas y altos estándares que velan por la integridad de estos.

(403-1) (403-8)

Contamos con un sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, garantizando la cobertura del 100% los colaboradores de la Firma (1.821 personas), personal directo e indirecto, temporales y contratistas. Dicha cobertura aplica para todo el sistema, sujeto a auditorías de primera, segunda y tercera parte.

A través del sistema de gestión de SST monitoreamos y garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. Dentro de los requisitos más relevantes se contemplan:

- Código Sustantivo del Trabajo
- Ley 100 de 1993
- Resolución 1401 de 2007
- Decreto 1072 de 2015
- Resolución 0312 de 2019
- Resolución 666 de 2020



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Evaluamos el cumplimiento de los requisitos legales a través de las auditorías internas y externas y con el apoyo de una herramienta proporcionada por la ARL (Administradora de Riesgos Laborales) denominada RADAR, en la que se valida el grado de implementación del sistema de gestión, avalando que las actividades den respuesta a la legislación aplicable. **De acuerdo con el último RADAR, obtuvimos una calificación de 98%.**

Contamos con las certificaciones ISO 45001:2018 y la calificación Norsok S-006, las cuales reafirman el cumplimiento de la Firma con los estándares y buenas prácticas en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo, garantizando la prevención de accidentes y enfermedades laborales y promoviendo hábitos saludables que garanticen el bienestar de nuestros colaboradores.



(403-2)

Adicionalmente, contamos con una metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y la aplicabilidad de controles basada en la Guía Técnica Colombiana GTC 45, para garantizar una correcta y oportuna definición de los controles que permitan eliminar o minimizar daños y lesiones en las personas, instalaciones, equipos y medio ambiente. La aplicación de la metodología definida por la Firma se ve reflejada en las matrices de peligros y riesgos de sedes y proyectos de PwC Colombia, en donde los riesgos, valorados como media o alta se priorizan para establecer los controles necesarios que minimicen la ocurrencia de incidentes y/o enfermedades laborales. Durante finales del FY20, las matrices de peligros y riesgos fueron actualizadas, dando cobertura a la evaluación de riesgo y definición de controles relacionados con riesgo biológico generado por COVID-19.

La calidad de todos los procesos del sistema se garantiza gracias a los recursos humanos, técnicos y financieros que proporciona la alta dirección. Se cuenta con colaboradores altamente calificados que dan respuesta a los nuevos desafíos de su entorno y de las partes interesadas, garantizando la calidad de los procesos a través del cumplimiento de los requisitos legales aplicables, los requisitos definidos por la Red Global y los procesos de auditoría interna y externa llevados a cabo durante cada año fiscal. Además, todos los procesos son objeto de verificación de resultados a través de inspecciones, auditorías de primera, segunda y tercera parte, la medición de indicadores, los reportes de actos y condiciones inseguras, entre otros. De acuerdo con estos resultados, se definen los planes remediales, las acciones correctivas y las acciones de mejora que aseguren mantener el proceso de mejora continua dentro de la Firma.

(403-3) (403-7)

A través de los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, la Firma monitorea las condiciones de salud de sus colaboradores y emite las respectivas recomendaciones para garantizar la promoción de su salud y prevención de enfermedades laborales. Contamos con actividades de medicina preventiva, como lo son los programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial y osteomuscular. Además, a causa de la pandemia derivada del COVID-19, la Firma desarrolló su protocolo de bioseguridad, el cual define las acciones que permiten darle continuidad a las actividades y a la protección integral de colaboradores, contratistas y demás personas presentes en las instalaciones o lugares de trabajo de PwC.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Participación y consulta de nuestra gente

(403-2) (403-4)

Contamos con diferentes canales de comunicación, que permiten la participación y consulta de nuestros colaboradores, garantizando el reporte oportuno de peligros o situaciones que puedan desencadenar un accidente de trabajo o una enfermedad laboral y permitiendo tomar las acciones correctivas pertinentes. Estos mecanismos de comunicación se encuentran definidos en el procedimiento de participación y consulta, considerando los más relevantes:

- Tarjeta de reporte de actos y condiciones inseguras.
- Correo HSEQ (co\_hseq\_sst@pwc.com).
- Comunicados HSEQ.
- Política HSEQ.
- Política de reporte de quejas y reclamos.

Adicionalmente existe un Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (COPASST), el cual se reúne mensualmente y está conformado por los colaboradores de PwC, mitad designados por la alta dirección y mitad electos por los trabajadores. Este comité se encarga de apoyar la identificación de condiciones inseguras y de riesgos que puedan ocasionar incidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como la investigación de incidentes laborales.

Por otra parte, dentro de sus compromisos la Firma a través del Comité de Convivencia Laboral, protege a todos los colaboradores contra cualquier tipo de represalia derivada de haber reportado conductas que se apartan de nuestros valores y de los lineamientos del Código de Conducta de la Firma.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
- ▶ 4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Formación en SST

(403-5)

Una vez la Firma identifica y evalúa sus peligros y riesgos prioritarios, se define un plan de intervención y capacitación donde se socializa con los colaboradores los peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos de acuerdo con las actividades que desarrollan y se identifican los controles para evitar que se materialicen estos riesgos y se produzcan incidentes de trabajo y enfermedades laborales. Estos espacios de formación están estructurados para dar respuesta a las necesidades de la Firma y a los requisitos legales aplicables.

Dentro de los cursos más relevantes se incluyen:

- Inducción HSEQ
- Reinducción HSEQ
- Liderazgo HSE para gerentes
- Curso de auditor interno HSEQ
- Curso de trabajo seguro en alturas
- Medidas de bioseguridad para el personal de aseo y cafetería.

## Fomentamos la salud en nuestra gente

(403-6)

Reconocemos que es importante, no solo cuidar a nuestra gente en el trabajo, sino también otorgar acceso a servicios para el cuidado de salud no relacionado con el trabajo. La Firma cuenta con un médico corporativo que facilita el acceso de los colaboradores a consultas médicas, relacionadas o no con el trabajo. Dada la situación de aislamiento obligatorio derivada de la pandemia por COVID-19, este servicio se siguió proporcionando por medio de una plataforma denominada “Consulta médica”, en la que se brindan asesorías médicas virtuales.

Además, contamos con la iniciativa de prevención “Tu bienestar es el nuestro” con los siguientes programas:



**Cuidando tu salud:** buscamos mejorar la calidad de vida de los colaboradores que padecen una enfermedad de alta complejidad como hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia y obesidad, brindando consultas gratuitas con médicos especialistas que apoyen el seguimiento y tratamiento adecuado de las enfermedades detectadas.



**Vida saludable:** nuestro objetivo es intervenir con anticipación el riesgo que tienen los colaboradores de enfermarse, poniendo a su disposición los recursos, como asesoría y actividades, para que tengan una mejor calidad de vida.

## Lesiones por accidente laboral

(403-9)

A través de nuestra metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y la aplicabilidad de controles, buscamos garantizar una correcta y oportuna definición de controles que permitan eliminar o minimizar lesiones. Durante el FY20 se determinó que los eventos presentados en su mayoría fueron ocasionados por fallas de los colaboradores en anticipar los peligros y riesgos que hay en su entorno, y por desobedecer las prácticas y procedimientos seguros, sin tener en cuenta que cuando desarrollan sus actividades laborales pueden sufrir un accidente.

1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

▶ 4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral durante el año fiscal 2020 fueron:

- Golpe, contusión o aplastamiento.
- Torcedura, esguince o desgarro muscular.
- Trauma superficial.
- Lesiones múltiples.
- Herida.

<sup>6</sup> El número de horas trabajadas para los colaboradores es 3.552.640.  
<sup>7</sup> El número de horas trabajadas para contratistas 492.000  
<sup>8</sup> Las tasas se han calculado por cada 1.000.000 horas trabajadas.

Fallecimientos resultantes de una lesión laboral	Colaboradores <sup>6</sup>	Contratistas <sup>7</sup>
Número	0	0
Tasa <sup>8</sup>	0	0

Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	Colaboradores <sup>6</sup>	Contratistas <sup>7</sup>
Número	0	0
Tasa <sup>8</sup>	0	0

Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	Colaboradores <sup>6</sup>	Contratistas <sup>7</sup>
Número	17	0
Tasa <sup>8</sup>	4,79	0



1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

▶ 4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

Dolencias y enfermedades laborales

(403-10)

De acuerdo con la exposición de riesgos a los cuales los colaboradores se ven expuestos al trabajar en su entorno laboral, se identifica que los riesgos asociados al desarrollo de enfermedades laborales son el biomecánico, el psicosocial y el biológico. Los tres casos registrados de enfermedad laboral en la Firma corresponden al Síndrome de Túnel del Carpo o Epicondilitis lateral.

Dolencias y enfermedades laborales	Colaboradores	Contratistas
Número de fallecimientos	0	0
Número de casos	3	0

Actualmente efectuamos el control de los casos calificados como enfermedad laboral a través de un seguimiento mensual realizado por un profesional de la ARL y el médico corporativo de la Firma, verificando el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la ARL o EPS (cuando aplica), validando restricciones (cuando aplica), y definiendo los planes de acción a realizar durante el próximo seguimiento.



# Nuestro negocio





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Presencia en el mercado

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

Para cumplir con nuestro propósito, como Firma, de construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes, en PwC tenemos la responsabilidad de comprender por qué hacemos las cosas que hacemos, en qué nos enfocamos y cómo trabajamos, guiados por nuestros valores, comportamientos y conducta.

Buscamos el desarrollo de mercados y la generación de impacto a través de una voz relevante, siendo líderes de la industria, impulsando el desarrollo de iniciativas innovadoras y otorgando servicios de la más alta calidad a nuestros clientes. Reconocemos la importancia de seguir generando valor en la entrega de conocimiento, adaptándonos a las circunstancias de un mercado cada vez más competitivo y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

(103-2) (103-3) (102-6)

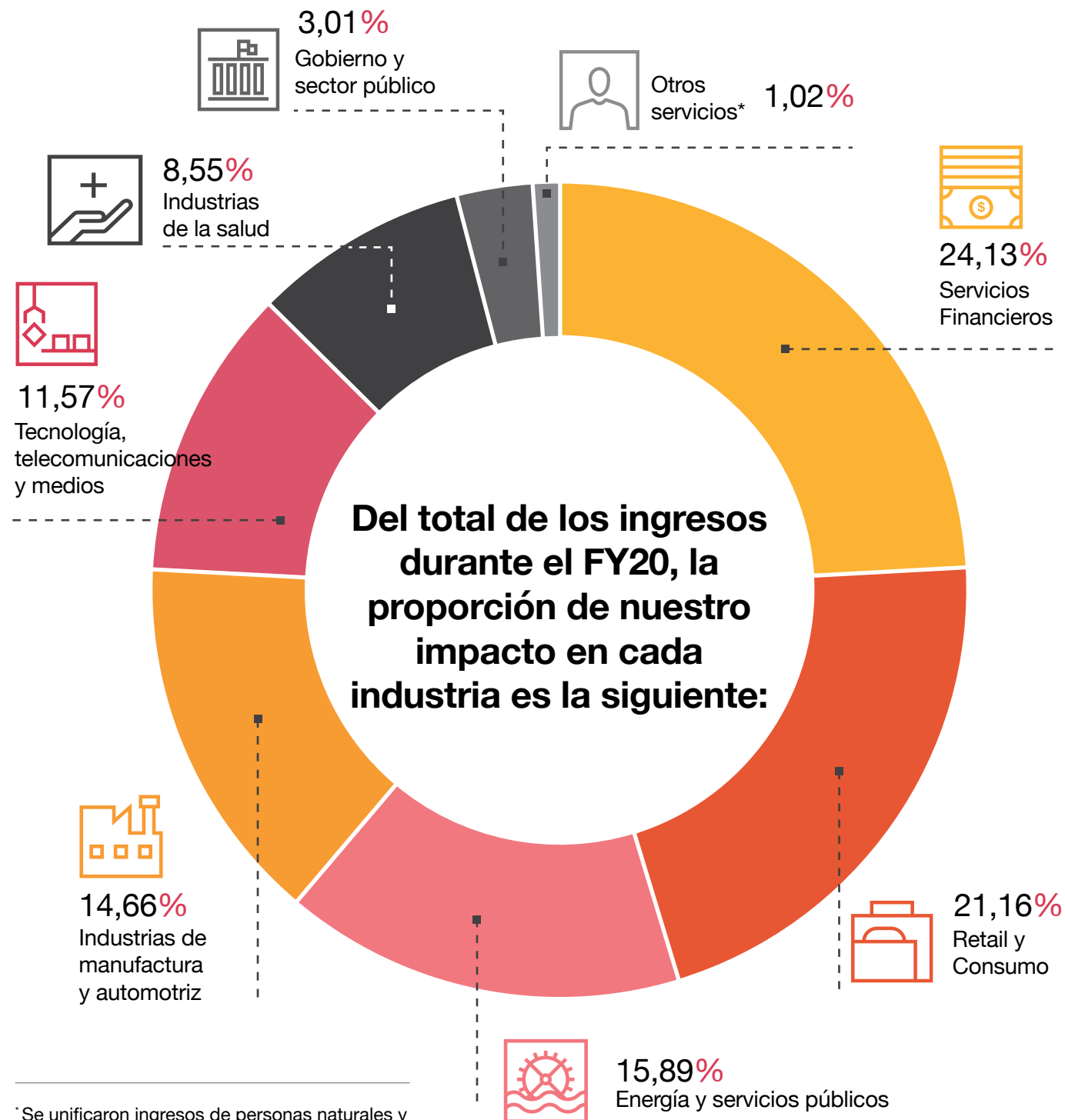
### ¿Cómo lo gestionamos?

Sin importar el tamaño, industria y/o sector, estamos comprometidos con el desarrollo empresarial y financiero de nuestros clientes, ofreciendo un amplio portafolio de servicios profesionales. PwC Colombia cuenta con un excelente posicionamiento en los sectores y mercados más importantes del país, prestando sus servicios desde las principales ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena.

Buscamos conocer las industrias para proporcionar soluciones según sus dinámicas, coyunturas y necesidades, trabajando en los siguientes sectores:

- Agroindustria
- Automotriz
- Energía, Minería y Servicios Públicos
- Farmacéutica
- Industrias Manufactureras
- Infraestructura
- Retail y Consumo
- Salud
- Servicios financieros
- Telecomunicaciones y Medios
- Transporte y Logística

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



Buscamos posicionarnos como aliados estratégicos de estas industrias, con el fin de potencializarlas y construir relaciones de valor a largo plazo con nuestros clientes impactando positivamente en sus negocios. Entendemos los cambios y riesgos asociados a nuestro negocio en el mercado, por lo cual buscamos manejarlos a través de la investigación de nuevas tendencias y una comunicación constante con nuestros grupos de interés, especialmente los clientes, cámaras y asociaciones.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

# Nuestros servicios

(102-2) (102-7)

Ofrecemos soluciones integrales y servicios de valor a través de nuestras Líneas de Servicios (LoS):

## Consultoría Gerencial Asesoramos a las organizaciones para proteger y generar valor.

### Consultoría

- Negocio y mejoramiento del desempeño.
- Mercado y crecimiento comercial.
- Cadena de suministro.
- Transformación del Talento humano.
- Servicios Forenses y prevención del fraude.
- Depuración contable, financiera y administrativa.
- Gestión de activos fijos.
- Capital e infraestructura.
- Sostenibilidad.

### Soluciones

- Robótica.
- Ciberseguridad y privacidad de la información.
- Cloud Computing.
- Generadas por drones.
- Transacciones, fusiones y adquisiciones.
- Auditoría interna.
- Gobierno Corporativo.
- Riesgo y cumplimiento.
- Gestión del conocimiento e innovación.
- Enfocadas a entidades financieras.
- Enfocadas al sector salud.



### Estrategia

- Empresarial y modelo de negocios.
- Corporativa en cambio climático, energías sostenibles y ambiente.
- TI y transformación digital.



## Asesoría Legal y Tributaria

Acompañamos a las empresas nacionales e internacionales a cumplir y entender la dinámica legal colombiana. Además, los ayudamos a identificar debilidades y oportunidades tributarias.

### Servicios Legales Generales

- Due Diligence tributario y laboral.
- Derecho civil, corporativo, laboral y comercial.
- Asesoría en la elaboración, revisión y negociación de contratos y trámites ante autoridades locales.

### Litigios

- Litigios tributarios, laborales, comerciales y administrativos.
- Acompañamiento en acciones de tutelas y prevención de controversias tributarias.
- Gestión durante procesos de fiscalización y dictámenes periciales.

### Servicios Tributarios

- Consultoría en cumplimiento tributario.
- Declaración de renta y devoluciones de saldos a favor.
- NIIF desde la perspectiva tributaria.

### Proyectos, estructuración y financiación

- Estructuración legal de proyectos.
- Fusiones, adquisiciones y capitalizaciones.
- Asesoría integral en contratación pública.

### Comercio Internacional y Régimen de Cambios

- Acompañamiento en autorización OEA.

### Unidad Estrategia Familiar

- Gobierno Corporativo.
- Protocolos, testamentos, sucesiones y conflictos.
- Gestión de negocio, patrimonial y tributaria.

### Precios de Transferencia

- Consultoría general.
- Planeación y cumplimiento tributario.
- Asesoría en impuestos locales e internacionales.

- Consultoría aduanera y cambiaria.

- Due Diligence aduanero y cambiario.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

# Nuestros servicios

(102-2) (102-7)

Ofrecemos soluciones integrales y servicios de valor a través de nuestras Líneas de Servicios (LoS):

## Outsourcing

Trabajamos para que las empresas del sector privado y del sector oficial puedan dedicarse a sus procesos de negocio y tercerizar todas las funciones de soporte.

### Sector Privado

#### Outsourcing Contable

- Preparación o emisión de estados financieros. NIIF – IFRS.
- Conversión de estados financieros USGAAP – IFRS.
- Reportes a entidades de control.
- Consultoría contable.
- Cumplimiento tributario.

#### Outsourcing Administrativo y Financiero

- Tesorería.
- Cuentas por pagar.
- Facturación.
- Cartera.
- Activos fijos.
- Costos.
- Inventarios.

#### Outsourcing de Nómina

- Administración de Personal



### Sector Oficial

#### Outsourcing

- Contable.
- Presupuestal.
- Tributario recurrente.

#### Servicios Financieros

- Administración de cuentas por cobrar y cuentas por cobrar.
- Depuración de saldos.
- Tesorería.
- Facturación.
- Presupuesto.

#### Servicios Administrativos

- Activos fijos.
- Inventarios.
- Nómina.
- Consultoría en la aplicación de NICSP adaptadas por la Contaduría General de la Nación.
- Seguimiento y gestión de contratos, convenios y patrimonios autónomos.

## Auditoría – Aseguramiento

Ayudamos a las organizaciones para que transiten con la confiabilidad y la credibilidad que los accionistas demandan y que los mercados exigen.

### Expanded Assurance

- Auditorías de gestión y resultados.
- Auditorías de proyectos con cooperación internacional o multilateral.
- Interventoría contable, financiera y técnica de contratos.
- Procedimientos previamente convenidos.

### Auditoría Externa

### Revisoría Fiscal

### Mercado de Capitales

- Valoración de la compañía.
- Evaluación de información financiera (normatividad contable local vs la normatividad en Estados Unidos).
- Asesoramiento en la preparación de un documento de oferta (*offering memorandum*).
- Asesoramiento en la identificación de diferentes alternativas de mercados bursátiles.
- Asesoramiento en la construcción de prospectos. (Documentos de oferta, reportes y revelaciones a la SEC).

### Normas Internacionales de Contabilidad Financiera (IFRS o NIIF)

- Diagnóstico e implementación de las NIIF y principios contables de Estados Unidos de América (USGAAP).
- Verificación de las conclusiones efectuadas en la adopción de las normas internacional y las políticas contables.
- Transacciones y temas complejos contables, adopción de nuevas normas y anticipación a normas en desarrollo y emisión de conceptos técnicos.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## COVID-19: nos interesamos

En PwC entendemos la incertidumbre que está causando el COVID-19 en los diferentes sectores empresariales y asumimos el compromiso de seguir entregando valor a nuestros clientes por medio de soluciones integrales en las áreas que más se deben enfocar las organizaciones en época de crisis:

**1. | Continuidad del negocio:** determinar el impacto potencial que el COVID-19 puede tener en el negocio, desarrollar planes de acción con posibles escenarios, gestionar comunicaciones con los grupos de interés y definir políticas y estrategias, entre otros.

**2. | Operaciones:** evaluar el riesgo operacional, considerar el uso de data analytics para identificar patrones que pueden ser indicadores de riesgos u oportunidades, e identificar alternativas en la cadena de suministro, entre otros.

**3. | Información financiera:** evaluar el cumplimiento de requerimientos de información, estimar el impacto del COVID-19 sobre las estimaciones financieras, asistir en el proceso de cierre contable y asesorar sobre política de divulgación de los efectos financieros y no financieros, entre otros.

**4. | Impuestos:** evaluar el impacto de las medidas tributarias nacionales y regionales derivadas del COVID-19, considerar implicaciones impositivas directas e indirectas, realizar una planificación tributaria, seguir los plazos adicionales en materia de pago de las obligaciones tributarias, entre otros.

**5. | Empleados:** definir un protocolo de trabajo y operación, evaluar la estrategia de trabajo remoto, analizar las posibles sobrecargas que puedan producirse en la infraestructura de comunicaciones y tecnológica a la hora de dar soporte al trabajo remoto y tener en cuenta el cumplimiento de las regulaciones laborales.



Sabemos que trabajando juntos podemos seguir resolviendo problemas importantes que permitan salvaguardar las industrias y la continuidad de varios negocios que terminan siendo muy importantes para la economía nacional. Por esto, además de los servicios y soluciones ofrecidas, abrimos espacios de sesiones virtuales con nuestros expertos todos los días para que las organizaciones puedan resolver interrogantes frente a diferentes temas.

*(Propio N.N.1)*

Durante los últimos  
meses del FY20,  
realizamos un total de **53 Webcasts**  
abiertos al público con una participación  
de **6.386 personas.**



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

# Redes sociales

Durante el FY20 reconocimos que las redes sociales son un canal de comunicación importante para seguir generando valor agregado a nuestros grupos de interés y ser una voz relevante mediante el compartir conocimientos.

(Propio N.N.2)

Participación en redes sociales.

	Red social	Número de seguidores (corte al 30 de junio de 2020)
	Twitter	3.204
	Facebook	9.968
	Instagram	5.806
	LinkedIn	42.765

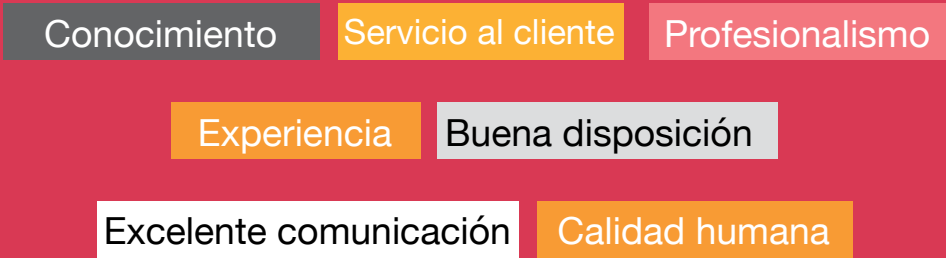
## Relacionamiento con nuestros clientes

En PwC sabemos que los clientes esperan servicios de la más alta calidad, equipos de trabajo profesionales, diversos, estratégicos y creativos, que se conecten con sus asuntos y logren suplir la necesidad esperada.

Por ello es fundamental conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes y así poder asegurar que nuestros servicios son prestados con la mayor calidad. Como parte del “customer experience”, buscamos identificar la fidelidad de nuestros clientes, evaluar el estado de la relación con PwC, la posibilidad de recompra y las sugerencias emitidas a través del *Client Loyalty Index* (CLI).

Bajo la pregunta: ¿Recomendaría a PwC a sus amigos, colegas y contactos? Este resultado en las encuestas se promedia y se genera un valor final para el CLI.

Las características por las que más nos destacamos frente a nuestros clientes son:



(Propio N.N.3)

Durante el FY20 se registró un índice de 8,96 sobre una escala de 10, incrementando en 0,29 puntos en comparación con el FY19.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## “ La voz de nuestros clientes:

“Considero que prestan un excelente servicio, es un equipo que su respuesta siempre es oportuna y nos han brindado un servicio caracterizado por tener gran conocimiento y gran apoyo”

– **Cliente del sector de la producción y comercialización del acero.**

“El equipo asignado tiene un amplio conocimiento en Banca y en la ejecución del trabajo. Agregó valor, facilitando la implementación de mejoras al control interno. Excelente comunicación.”

– **Cliente del sector financiero.**

“Excelente asesoría y acompañamiento en el proceso. Muy buena entrega de resultados al cliente y un entregable bastante completo, claro y a la medida de nuestras necesidades.”

– **Cliente del sector de alimentos.**

“La atención recibida por todo el equipo fue impecable. Resolvieron todas nuestras cuestiones y cumplieron con las fechas acordadas a pesar de la situación inédita de la pandemia y la cuarentena que tuvimos que vivir.”

– **Cliente del sector de tecnología.**

“El servicio de PwC se caracteriza por su cumplimiento y soporte constante al cliente, se interesa en el conocimiento del negocio para dar un muy buen servicio integral.” – **Cliente del sector automotriz.**

“El equipo de PwC asignado se destacó por su profesionalismo y calidad humana, característica que consideramos fundamental en la prestación del servicio. Existe un constante seguimiento y comunicación entre las partes para siempre tener cubiertos todos los aspectos.” – **Cliente del sector Oil & Gas.**

“El servicio fue excelente, con unos tiempos de reacción muy buenos ante los cambios, su nivel de flexibilidad y ajuste a las necesidades que fueron surgiendo fue también muy bueno. Resaltamos además el seguimiento que realizaron a cada actividad hasta el cierre.” – **Cliente del sector farmacéutico.**

“Nos encontramos muy contentos de trabajar con PwC, debido a que encontramos un gran apoyo para cumplir con los requerimientos fiscales en Colombia. El equipo asignado fue muy completo y oportuno en las consultas o inquietudes que tuvimos. El servicio al cliente es realmente increíble y es un placer trabajar con personas que aportan un liderazgo y compromiso a sus clientes” – **Cliente del sector tecnología.**



1. Acerca de nosotros

2. Acerca de este informe

3. Gobierno y ética

4. Nuestra gente

5. Nuestro negocio

6. Innovación y seguridad de la información

7. Nuestro compromiso con la comunidad

8. Nuestro compromiso ambiental

9. Tenemos una voz relevante

10. Índice de contenidos GRI

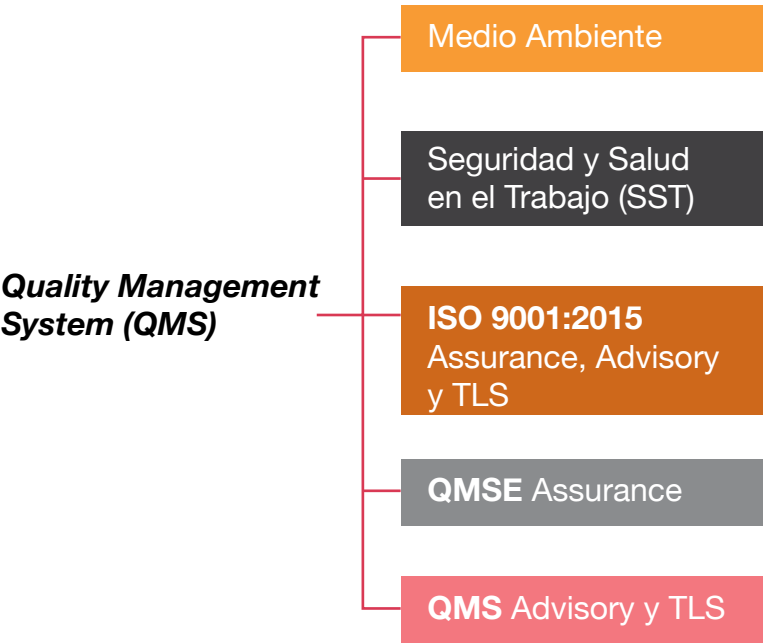
Sistema de gestión de la calidad

En PwC Colombia contamos con un Sistema Integrado de Gestión, en el que se identifican las cuestiones internas y externas pertinentes al contexto de la organización e incluyen:

- Características internas de la Firma.
- Condiciones e impactos ambientales de los procesos desarrollados por la organización.
- Riesgos y peligros generados en y por los procesos desarrollados por la organización.
- Compromiso de la Alta Dirección frente al Sistema Integrado de Gestión de la Firma.
- Contexto externo.

Actualmente, en la Firma hay dos modelos de Gestión de Calidad complementarios:

El primero es QMS (Quality Management System) que aplica para las LoS de Advisory y Tax & Legal.



El segundo es QMSE (Quality Management for Service Excellence) que aplica para la LoS de Assurance.

El modelo QMS está compuesto por 6 elementos, mientras que el QMSE contempla 15 objetivos de Calidad.

1. Leadership responsibility for quality

Objective 1: Leadership and quality management approach
2. Ethical requirements and independence

Objective 2: Ethical requirements and values
3. Acceptance and continuance

Objective 3: Objectivity and independence  
Objective 6: Engagement acceptance and continuance
4. Human Capital

Objective 7: Recruit develop and retain  
Objective 8: Learning and education  
Objective 9: Assignment of people to engagements  
Objective 10: Evaluation and compensation
5. Engagement performance

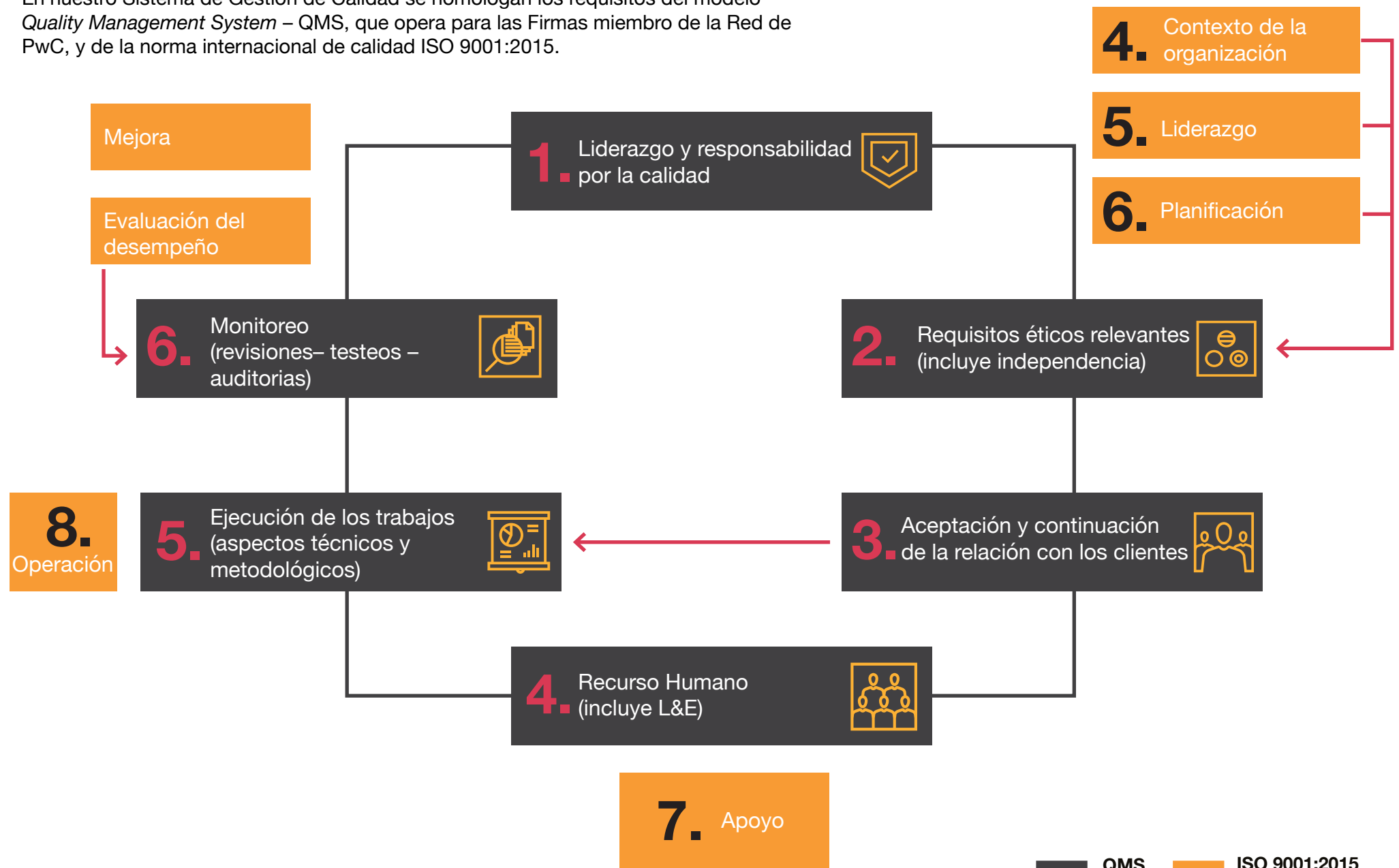
Objective 5: New solutions  
Objective 12: Support for engagement and performance  
Objective 13: Direction, coaching and supervision  
Objective 14: Expert knowledge compensation
6. Monitoring

Objective 15: Quality controls in performing engagements



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

En nuestro Sistema de Gestión de Calidad se homologan los requisitos del modelo *Quality Management System* – QMS, que opera para las Firmas miembro de la Red de PwC, y de la norma internacional de calidad ISO 9001:2015.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



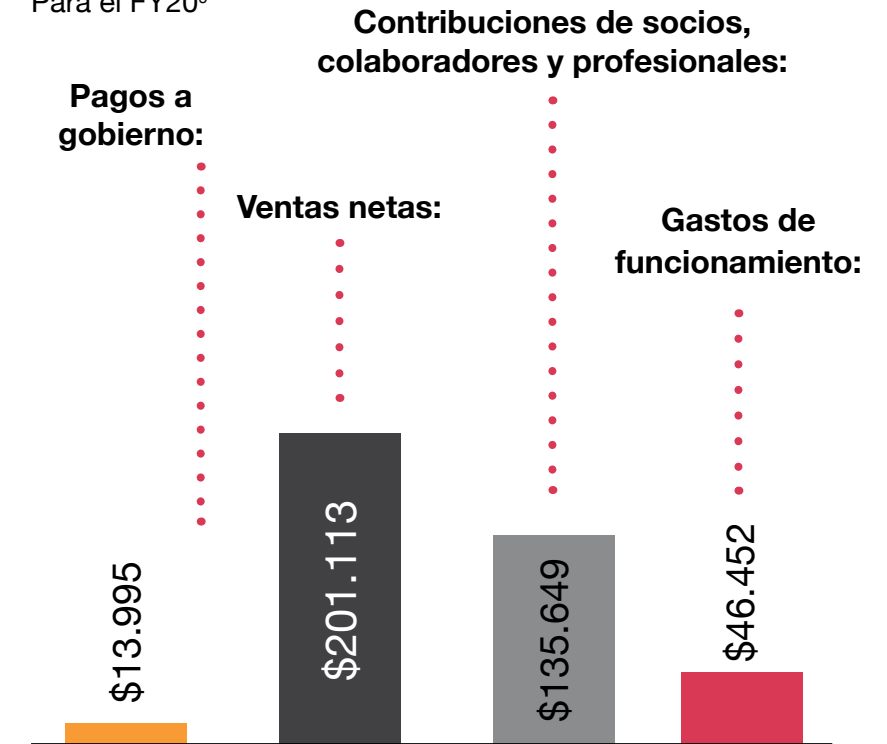
## Desempeño económico

(102-7)

(Propio N.N.4)

PwC gestiona su desempeño económico orientado por políticas internas locales guiadas y por las políticas de la Red Global, que instan a cumplir lineamientos de calidad y económicos-financieros, además de administrar los recursos establecidos, de acuerdo con el presupuesto anual de cada año fiscal para cada línea de negocio.

Para el FY20<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Todas las cifras presentadas se expresan en millones de pesos colombianos.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
- ▶ 5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Cadena de suministro

(102-9)

Dentro de la cadena de suministros de PwC Colombia, contamos con un proceso de compras que abarca dos tipos de proveedores: los proveedores de servicios y los de suministros.

Los proveedores de servicios son aquellos contratados para la ejecución específica de un proyecto, profesionales de diferentes especialidades que participan apoyando a los equipos internos de las líneas de servicio.

Los principales proveedores de suministros de PwC Colombia corresponden a empresas de tecnología, mantenimiento de infraestructura, mensajería, suministros de aseo, cafetería y papelería, servicios de salud, seguridad y publicidad.

Nuestra política y procedimientos de compras incluyen lineamientos de compras sostenibles con el medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, y para verificar esto utilizamos el formato de requisitos HSEQ para la selección de proveedores y contratistas.

Periódicamente se realiza una evaluación a los proveedores, tanto de proyectos como de suministros, que incluye: información legal y financiera, perfil del

negocio e historia, referencias comerciales, servicios, relaciones con el gobierno, uso de subcontratistas, información referente a independencia, conflictos de interés y cumplimiento de políticas, información de sistemas de calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, declaración de origen de fondos, veracidad de la información y autorización de la consulta en centrales de riesgo.

Para nuestros proveedores críticos, preferimos que los productos ofrecidos sean amigables con el medio ambiente y los seleccionamos mediante una evaluación que tiene en cuenta una valoración de riesgo inherente (probabilidad e impacto) y valoración del riesgo final (monto estimado de compra), que nos permite realizar un adecuado control y seguimiento a nuestra cadena de suministro. En el registro se solicita al proveedor informar si tiene una política ambiental definida, anexar un documento que describa los productos amigables y enviar la ficha técnica de éstos.

(Propio N.N.5)

**Durante el periodo  
objeto del informe**

**se contrataron  
208 proveedores,  
de los cuales el 100%  
son de procedencia local.**



# Innovación y seguridad de la información





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Innovación y digitalización

(103-1)

### ¿Por qué es importante?

Hoy en día, las empresas líderes globales están explorando nuevas fórmulas en sus modelos de operación. Buscan un mejoramiento continuo que los lleve a innovar y transformar sus propios modelos de negocio. Además, han experimentado nuevos esquemas para encontrar mejores caminos de organización y gestión con el objetivo principal de lograr un mayor impacto en el crecimiento financiero y una mejor adaptabilidad al cambio del mercado y la industria.

En PwC Colombia entendemos que la innovación, la tecnología y la digitalización son un elemento fundamental para el desarrollo del negocio. En una sociedad donde la digitalización y el uso de tecnología avanza constantemente, la necesidad de adaptarse al

entorno tecnológico ha tomado más fuerza, convirtiéndose en una herramienta esencial para el desarrollo del negocio. Así, entendemos la importancia de potenciar el uso de herramientas tecnológicas, en conjunto con el ritmo y la dinámica corporativa, impulsando la innovación de nuestro negocio y el de nuestros clientes, logrando ser más competitivos en el mercado y la industria.

(103-2) (103-3)

### ¿Cómo lo gestionamos?

Nuestra transformación digital ha sido un pilar fundamental en la adaptación a nuevos negocios y a los cambios de la industria. Ha estado coordinada en tres ejes: ayudar a nuestros clientes a ser más innovadores y digitales, innovar y digitalizar nuestros servicios existentes y optimizar nuestro trabajo e infraestructura gracias a las herramientas digitales.

Contamos con un amplio abanico de soluciones digitales ofrecidas a nuestros clientes e implementadas a nivel interno, basadas en inteligencia artificial, blockchain, IoT (*Internet of things*) y robótica, como *Cloud Projects*, una plataforma de altas capacidades analíticas para la gestión y monitoreo de proyectos en tiempo real que maximiza el logro de beneficios; o el Centro de Operaciones de Seguridad SOC, que emplea inteligencia artificial y reconocimiento de imágenes para monitorear anomalías e identificar incidentes.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Digital Upskilling

Reconocemos que nuestra gente ha sido el corazón de esta transformación digital, pues son la fuerza detrás de cada iniciativa de innovación. Es por esto que hemos desarrollado un programa intensivo de *digital upskilling*, fomentando y capacitando a los colaboradores de PwC en habilidades digitales. Así, nuestra gente ahora puede poner en práctica estos nuevos conocimientos adquiridos y seguir aprendiendo en áreas de su interés a través de plataformas digitales internas.

No esperamos que todos los colaboradores se conviertan en programadores o científicos de datos, pero reconocemos que necesitamos gente que entienda las oportunidades que ofrece la tecnología y sean capaces de tener una conversación adecuada sobre el tema, formulando soluciones tecnológicas a quien lo necesite.

En el último trimestre del FY20 pusimos en marcha el Desafío Digital para todos los colaboradores de PwC. Este desafío consistía en participar en sesiones de capacitación, realizar cursos *e-learning* y utilizar herramientas que permitieran adquirir mayor conocimiento en habilidades digitales.

(Propio I.S.1)

54,1%

de los colaboradores de la Firma realizaron el curso **Data Analytics Online Academy** reforzando habilidades digitales y conocimiento en herramientas como Tableau, Power BI y Alteryx.



Adicionalmente, en Colombia se liberó la aplicación

**Digital Fitness App,**

la cual promueve en las personas el aumento de sus conocimientos digitales a través de contenido asociado a las tecnologías emergentes. Esta aplicación interactiva te permite adquirir conocimiento a través de lecturas cortas, videos, pódcast, entre otros y medir tu Digital IQ para entender cómo puedes seguir mejorando en ciertas habilidades de la nueva era digital.



(Propio I.S.2)

Al cierre del año fiscal,

297

de los colaboradores  
de PwC

se encontraban registrados en la Digital Fitness App, representando un incremento del 1.088% con respecto al FY19.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## COVID-19: aceleración virtual

A raíz de la pandemia derivada del COVID-19, evidenciamos un aumento en las reuniones virtuales y el *networking*, siendo la virtualidad nuestro primer aliado para seguir empleando nuestras funciones y cumplir con los compromisos adquiridos. Obtuvimos un gran impulso por el uso de herramientas visuales de colaboración y tableros digitales interactivos, así como el uso de firmas digitales. Si bien ya contábamos con estas herramientas, la situación derivada del COVID-19 aceleró este proceso y afianzó esta “nueva” forma de trabajar, convirtiéndose en el día a día del negocio, adaptándonos siempre a cumplir con las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

Además, comprendimos que, como Firma, tenemos un compromiso de compartir conocimiento en una época de incertidumbre y cambios. Por esto, en busca de realizar diferentes acciones con el objetivo de proporcionar información que sea útil a las empresas para afrontar los retos producto del coronavirus, desarrollamos COVID-19 Navigator: una herramienta que permite diagnosticar el




impacto del COVID-19 en la operación de la empresa a través de preguntas en seis áreas generales de las compañías. Esta herramienta se encuentra, de manera totalmente gratuita, en nuestra página web y permite que las empresas obtengan una evaluación de cómo se encuentran respondiendo en cada una de las seis áreas, así como recomendaciones sobre aspectos en los que se deben enfocar.

(Propio I.S.3)

## Al cierre del FY20,

115 empresas de diferentes industrias utilizaron la herramienta COVID-19 Navigator para realizar su autoevaluación y conocer sus oportunidades de mejora.

- 
1. Acerca de nosotros
  2. Acerca de este informe
  3. Gobierno y ética
  4. Nuestra gente
  5. Nuestro negocio
  - ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
  7. Nuestro compromiso con la comunidad
  8. Nuestro compromiso ambiental
  9. Tenemos una voz relevante
  10. Índice de contenidos GRI

# Seguridad de la información

(103-1)

## ¿Por qué es importante?

Para PwC, la información es un activo valioso que, como cualquier otro, es importante para el negocio. La confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información son esenciales para preservar el negocio, la competitividad y el cumplimiento de los requisitos legales y profesionales, además de la imagen y reputación de la Firma en el mercado, reafirmando nuestro propósito de construir confianza en la sociedad.

Por tal razón, en PwC trabajamos continuamente por ser líderes globales en el desarrollo e implementación de servicios de seguridad y privacidad, tanto internamente como con nuestros clientes. Nuestro liderazgo se ha establecido no solo por el rango de experiencia que tenemos en el desarrollo y seguridad de políticas de privacidad, sino también por nuestro propio ejemplo.

(103-2) (103-3)

## ¿Cómo lo gestionamos?

La Firma cuenta con un equipo de *Network Data Protection Program*, que vela por la integridad del manejo de datos y seguridad de la información, cumpliendo con todos los requisitos, tales como:

- Tener un líder de Protección de la Información.
- Mantener un comité interdisciplinario que tiene un miembro con experiencia en protección de datos.
- Designar un Oficial de Protección de Datos, encargado de revisar el cumplimiento de los requisitos legales.



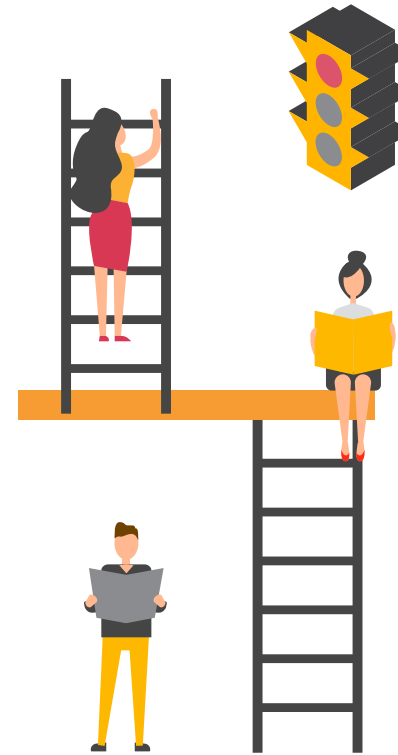
1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Adicionalmente, se lleva un control interno bajo el cual se identifica, se define y se organiza el manejo de la información confidencial y el tratamiento de los datos personales, evidenciando los desarrollos tecnológicos y de software que realiza PwC y el tratamiento que se le da a dicha información. PwC Colombia cuenta también con:



### Política de Tratamiento de Datos

Permite conocer el sistema de uso, circulación, almacenamiento y archivo de los datos personales y evidencia a PwC en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de los miembros, de los clientes, de los proveedores y de las demás personas naturales que se vinculen a la Firma. El Oficial de Protección de Datos Personales debe realizar una capacitación por lo menos una vez al año y al momento de ingreso de nuevos colaboradores.



### Procedimiento de Incidentes de Seguridad

Tiene como objetivo detallar los pasos que deben seguir los socios de la Firma y colaboradores en caso de sospecha o identificación de un evento y/o incidente que pudiera afectar en modo alguno a los datos, información y/o sistemas de información de la Firma, el cual deberá ser analizado, resuelto y comunicado de manera efectiva, con el fin de responder en un tiempo aceptable y minimizar el impacto potencial del mismo.



### Política y Manual de Seguridad de la Información

Orientados a la protección de los activos de información y la tecnología utilizada para el tratamiento de datos, de las amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad.

- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(418-1)

Durante el FY20 se presentó una reclamación fundamentada, relativa a la violación de la privacidad del cliente, recibida de un tercero, y no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdida de datos de cliente.

Frente a la reclamación, el equipo encargado le dio tratamiento a los 2 días hábiles y se realizaron las medidas correctivas con el colaborador responsable por el incidente. Así mismo, se reportó a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que regula el tratamiento de los datos personales, y finalmente se atendió la queja del involucrado, respondiendo la solicitud y corrigiendo la información en el sistema.

La Firma cuenta con un procedimiento estricto frente a la fuga de información, en caso de que se cometa un error humano o se presente un incidente en el cual haya una pérdida grave de información que contenga datos personales. Se contempla en el procedimiento:

- 1.** Reportar al Oficial de Cumplimiento dicha pérdida. Si es posible, el mismo día o a más tardar al día hábil siguiente.
- 2.** Convocar un comité extraordinario, el cual determinará qué acciones tomar al respecto.
- 3.** Informar al Líder de Protección de Datos de la Red Global de firmas PwC sobre dicha pérdida.
- 4.** Informar al cliente sobre lo ocurrido y planear alternativas de solución y planes de acción sobre dicha información.

Nuestro compromiso por la protección de datos y seguridad de la información es muy importante y buscamos seguir siendo un ejemplo a nivel internacional, con altos estándares que permitan seguir construyendo confianza con todos los grupos de interés.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
- ▶ 6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

### **Network Data Protection Program (NDPP)**

El *Network Data Protection Program* es la visión de PwC para la protección de datos y una guía de principios que permite que la Red Global de Firmas se encuentre a la vanguardia en temas de seguridad de la información.

La transparencia es el principio rector clave del NDPP. En PwC somos claros y abiertos con nuestra gente, clientes, proveedores y otras partes interesadas sobre cómo manejamos, usamos y protegemos los datos. Es nuestra responsabilidad informar a nuestra gente, clientes y otras personas cuyos datos personales sean recopilados, el cómo se manejan, usan y protegen estos datos.

En este programa reconocemos que todos los colaboradores de la Firma juegan un papel vital en la protección de los datos personales; por lo tanto, es importante que tengan un conocimiento básico sobre las implicaciones de la protección de datos y comprendan la importancia de la buena recopilación, manejo y uso de éstos. Por ello, todos los colaboradores de PwC deben realizar, de manera obligatoria, el curso NDPP, para entender los lineamientos del programa y comportamientos que exige la Firma.

(Propio I.S.4)

# Al cierre del FY20, el **91,4%** de los colaboradores de la Firma realizaron el curso NDPP.



Buscamos seguir **reafirmando nuestro propósito de construir confianza en la sociedad**, manteniendo los más altos estándares de calidad y velando siempre por la seguridad de la información y la protección de datos personales.





**Nuestro compromiso  
con la comunidad**



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
- ▶ 7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

En PwC Colombia, basamos nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa desde el propósito de construir confianza en la sociedad y el compromiso de ser agentes de cambio e impactar positivamente en nuestro entorno. Cada día reconocemos la importancia de crear valor compartido entre las comunidades y el talento PwC, cumpliendo con nuestra promesa de marca. A través de nuestras acciones, queremos marcar una diferencia para el futuro de la sociedad y en especial el del país.

Buscamos maximizar el potencial de las comunidades a las que llegamos, por medio de nuestros activos más valiosos: el tiempo, habilidades, experiencia y talento de nuestra gente. Nos hemos comprometido con la educación porque entendemos que representa una herramienta de transformación social, encaminando los objetivos de nuestros programas en voluntariado corporativo y fortalecimiento institucional hacia este tema.

Durante el FY20, logramos impactar a la comunidad en diferentes espacios y a través de diferentes actividades de generación de valor. Estas acciones se unen también al compromiso de la Red Global PwC para invertir en el futuro y crecimiento de 15 millones de personas, ONGs, microempresas y emprendimientos sociales, maximizando su potencial para el año 2022.



(Propio Com.2)

**Invertimos 2.277 horas** en nuestras actividades de voluntariado corporativo.



(Propio Com.1)

**Contamos con 513 voluntarios PwC.**



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
- ▶ 7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Access Your Potential

Comprometidos con brindar a la comunidad herramientas a partir de nuestro conocimiento, en PwC Colombia implementamos el programa de voluntariado corporativo en educación financiera “Access Your Potential”, siendo pioneros en Sudamérica. Este programa, creado en Estados Unidos y adaptado por México al contexto latinoamericano, abarca 8 módulos que buscan generar conciencia en los estudiantes frente a temas financieros, impulsando su liderazgo y emprendimiento dentro de la economía nacional.

Queremos impactar positivamente la educación de los niños, niñas y jóvenes del país y fomentar valores a través del desarrollo de dinámicas de juego y aprendizaje. Como valor agregado, buscamos, además, brindar herramientas a los profesores y colegios donde desarrollamos el programa para que puedan transmitir los conocimientos financieros a sus demás alumnos y promover una cultura de ahorro y comunicación asertiva entre los miembros de la familia de los participantes.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
- ▶ 7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## A través de “Access Your Potential” esperamos reducir la brecha de educación en el país,

llevando estos conceptos financieros a poblaciones vulnerables. Reconocemos la importancia de la educación financiera, puesto que no es únicamente un aspecto clave para la economía de un país, sino también una herramienta importante en la lucha contra la desigualdad y la pobreza.

A raíz del aislamiento obligatorio derivado de la pandemia por el COVID-19, el programa se vio interrumpido en su modalidad presencial dentro de las instituciones educativas. No obstante, en PwC reimaginamos lo posible y adaptamos el programa para ser dictado de manera virtual en dos modalidades: clases en línea y cápsulas de aprendizaje a través de videos. Sin duda, la ventaja de las plataformas tecnológicas y la conectividad nos permitió que siguiéramos impactando a estudiantes de diferentes instituciones por medio de la virtualidad, compartiendo nuestro conocimiento frente a la educación financiera.

Durante el FY20:

Participaron

82

voluntarios.

Invertimos

408

horas.

Beneficiamos a

332

estudiantes.



“

Para mí, ser voluntario PwC es ¡un orgullo! He tenido la oportunidad de poder interactuar con estudiantes en edad escolar dictando clase en educación financiera. Estos programas permiten dar nuestro valor agregado a la sociedad como Firma y demostrar que no todo es trabajo. Ser voluntario es aportar nuestro grano de arena para que las cosas mejoren en un futuro.”

Iván Ibañez, voluntario PwC.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
- ▶ 7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Educación para la empleabilidad

Seguimos abriendo las puertas de nuestra Firma a los estudiantes del Colegio Gimnasio Sabio Caldas, en enlace con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para que sus estudiantes de último grado de bachillerato realicen su práctica en asistencia administrativa. Buscamos apoyar a estos jóvenes, brindándoles la oportunidad de desempeñarse en diversas áreas de la organización para que vivan su primera experiencia laboral de retos y aprendizajes, y crezcan profesionalmente.

Este programa ha logrado demostrar que los estudiantes no solo refuerzan sus conocimientos técnicos, sino también se forman en habilidades blandas para complementar su proceso de formación técnica. Además, se evidencia que existe un aprendizaje en doble vía, puesto que los colaboradores de la Firma que trabajan directamente con ellos también viven una experiencia diferente como mentores y líderes de una nueva generación.



Durante el FY20, certificamos a 10 estudiantes que empezaron su práctica desde el FY19 y abrimos la oportunidad para que 14 jóvenes empezaran a vivir una nueva experiencia a través de este programa.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
- ▶ 7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Navidad

Ha sido tradición para la Firma realizar una actividad en época de Navidad para alegrar los corazones de niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad. Nuestros colaboradores donan regalos y participan de diversas actividades para compartir un tiempo de felicidad en una época tan especial.

En el año 2019 decidimos realizar una convocatoria a nivel nacional para que los mismos colaboradores de la Firma **postularan las fundaciones a las que podríamos apadrinar para Navidad**. Posteriormente, se realizó una votación para escoger las ganadoras en cada una de las ciudades donde PwC tiene presencia, seleccionando una fundación para cada una de las ciudades de Cali, Medellín y Barranquilla y tres para la ciudad de Bogotá, al contar con mayor número de colaboradores.

Es así como tuvimos la oportunidad de acompañar a **359 niñas y niños**, compartiendo tiempo de felicidad, realizando actividades lúdicas y entregando detalles de Navidad, junto con el apoyo de **80 voluntarios** de PwC.



# Nuestro compromiso ambiental





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI




En PwC Colombia reconocemos la importancia de incorporar el cambio climático y sus implicaciones en la planeación estratégica. Entendemos que, para construir un mundo sostenible de negocios, debemos empezar por proteger el planeta. Si bien representa un desafío, también se convierte en una oportunidad de negocio para crear valor a través de la toma de conciencia y las acciones concretas que desempeñamos para promover un uso racional de los recursos naturales y reducir nuestro impacto.

Por la naturaleza del negocio, nuestros impactos se encuentran principalmente en el uso de material y recursos de oficina (energía eléctrica, agua potable y papel), en la generación de residuos y en el desplazamiento aéreo y terrestre, por lo cual realizamos una constante revisión e implementación de acciones que buscan minimizar estos impactos sobre el medio ambiente.

Además, como Firma miembro de la Red Global PwC, nos encontramos alineados con los compromisos globales en medio ambiente, buscando generar mayor eficiencia en nuestra gestión y compensar el 100% de nuestra huella de carbono derivada de desplazamientos aéreos.





- 
1. Acerca de nosotros
  2. Acerca de este informe
  3. Gobierno y ética
  4. Nuestra gente
  5. Nuestro negocio
  6. Innovación y seguridad de la información
  7. Nuestro compromiso con la comunidad
  - ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
  9. Tenemos una voz relevante
  10. Índice de contenidos GRI

## Compromiso Net Zero para 2030

En PwC creemos que las empresas tenemos una participación clave frente al cambio climático y debemos desempeñar nuestro papel para reducir el impacto ambiental. Es por esto que la Red Global asumió el compromiso mundial basado en la ciencia para **lograr cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) para 2030.**

Este compromiso incluye apoyar a nuestros clientes para reducir sus emisiones, así como reducir las emisiones derivadas de nuestras operaciones y de nuestra cadena de abastecimiento. Buscamos:

- Descarbonizar nuestras operaciones.
- Minimizar la huella ambiental por desplazamiento aéreo.
- Neutralizar el impacto climático restante, invirtiendo en proyectos de compensación.

Sin duda, será un gran reto, pero en **PwC Colombia asumimos este compromiso y reconocemos que trabajando juntos podremos alcanzarlo.**

Para conocer más de esta iniciativa Net Zero 2030 ingresa [aquí](#).



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



## Nuestra huella de carbono

Afirmando nuestro compromiso con el medio ambiente y entendiendo que es necesario medir para poder gestionar, realizamos la medición de nuestra huella de carbono, conocida también como Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI). La metodología seleccionada para realizar la cuantificación del inventario se basó en los lineamientos establecidos por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero – GEI (*Green Gas Protocol*), del Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el *Global CR Reporting Manual* FY20 de PwC.

### 1. Emisiones directas – Alcance 1

PwC Colombia no cuenta con emisiones de GEI para este alcance, debido a que la Firma no realiza combustión para la generación de energía ni tampoco cuenta con consumo de combustible para transporte que sea de su propiedad.

<sup>10</sup> Para la medición de este alcance se tuvo únicamente en cuenta los límites operacionales de las sedes físicas de PwC.


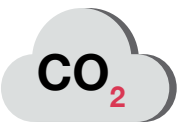
### 2. Emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica – Alcance 2<sup>10</sup>

Los datos de consumo de energía eléctrica proveniente de la red nacional fueron recopilados a partir de las facturas mensuales de las empresas de servicios públicos proveedoras de energía eléctrica de cada una de las ciudades en donde se ubican las sedes de PwC Colombia.

El factor de emisión utilizado para calcular las emisiones proviene del documento “Sistema interconectado nacional Colombia” de la Unidad de Planeación Minero Energética de Colombia (UPME) y corresponde a 0,11 tCO<sub>2</sub>e/MWh.

(*Propio M.A.1*) (*Propio M.A.2*)

Así, el consumo de energía y las emisiones de GEI son:

	 Consumo de energía (kWh)	 Emisiones (tCO <sub>2</sub> e)
Bogotá	475.312 FY19: 523.343	52,28 FY19: 58,56
Medellín	66.759 FY19: 69.359	7,34 FY19: 7,63
Cali	61.167 FY19: 77.050	6,73 FY19: 8,48
Barranquilla	61.290 FY19: 59.167	6,74 FY19: 6,51

Se determina, entonces, que el total de consumo energético y emisiones de alcance 2 para PwC Colombia durante el FY20 fue de:

Consumo total de energía:

664.528 kWh.

Total de emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de energía:

73,09 tCO<sub>2</sub>e.

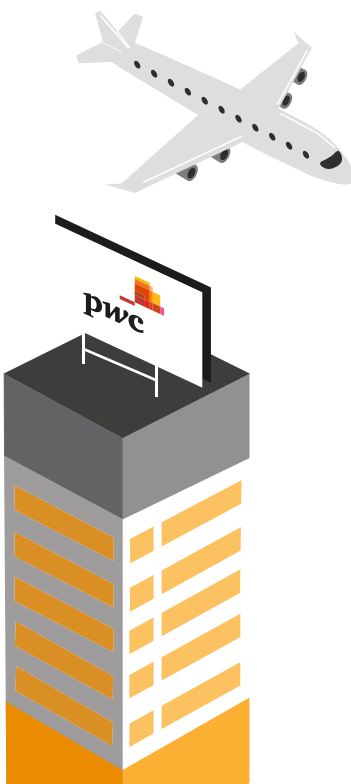
- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



3. Emisiones indirectas asociadas a desplazamiento aéreo – Alcance 3<sup>11</sup>

La información correspondiente a los vuelos realizados por los colaboradores de la Firma fue reportada por el área administrativa de PwC y el operador logístico con el que se cuenta. Se obtuvo la fecha y ruta del desplazamiento, con los cuales se estimó la distancia aérea recorrida en cada uno de los vuelos realizados.

El factor de emisión utilizado para calcular las emisiones indirectas por consumo de combustibles fósiles (FE) por transporte aéreo proviene de los factores de conversión de GEI del gobierno de Reino Unido para una empresa 2019 (*UK Government GHG Conversion Factors for Company*) del Departamento de Negocios, Energía y Estrategia Industrial (*Department for Business, Energy and Industrial Strategy*). El factor depende de la distancia recorrida por el vuelo de acuerdo con la siguiente tabla:

	Tipo de vuelo	FE kgCO2e / km
	Corto (<460km)	0,255
	Mediano (460-3700km)	0,158
	Largo (>3700km)	0,196

<sup>11</sup> Para el Alcance 3, bajo los lineamientos del manual de reporte PwC Global se consideran únicamente las emisiones indirectas asociadas a desplazamiento aéreo, puesto que representan más del 80% de la huella de carbono de la Firma.



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

(Propio M.A.3) (Propio M.A.4) (Propio M.A.5)

Número de viajes, distancia recorrida y emisiones por tipo de vuelo<sup>12</sup>.

	Corto (<460km)	Mediano (460-3700km)	Largo (>3700km)	Total desplazamiento aéreo PwC Colombia
# de viajes	1.993 FY19: 2.160	1.085 FY19: 944	137 FY19: 146	3.155 FY19: 3.250
Total KM	487.521 FY19: 548.679	1.032.448 FY19: 1.008.899	793.089 FY19: 755.479	2.313.158 FY19: 2.313.057
Emisiones (tCO2e)	124,32 FY19: 139,91	163,14 FY19: 159,41	155,45 FY19: 148,07	442,91 FY19: 447,39

<sup>12</sup> Los resultados de los indicadores asociados a las huella de carbono presentan una disminución producto del trabajo en casa derivado de la pandemia.



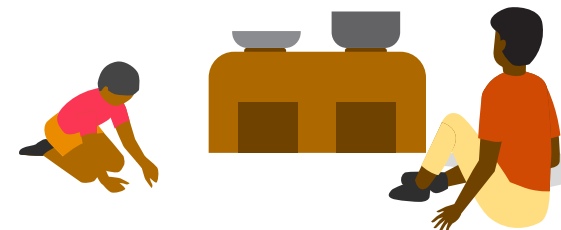
1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

El total de emisiones en toneladas de CO<sub>2</sub>e asociadas al desplazamiento aéreo representan más del 80% del total de nuestra huella de carbono; por esto, alineados con el compromiso de la Red Global PwC de **compensar el 100% de nuestras emisiones por desplazamiento aéreo**, durante el FY20 compensamos las emisiones emitidas en el FY19 (447,39 tCO<sub>2</sub>e) a través de dos proyectos:



### **Düzova Wind Power – Turquía:**

Un proyecto *Gold Standard* que genera electricidad utilizando energía eólica ubicado en la costa del mar Egeo en la provincia de Izmir, Turquía. A través de este proyecto buscamos invertir en el mercado de renovables, generando una mayor accesibilidad a energía limpia y además reduciendo emisiones para combatir el cambio climático.



### **Efficient Cookstoves – Malawi**

Algunos países dependen de la biomasa para cocinar, siendo una de las causas fundamentales de la pobreza, la mala salud, la desigualdad de género y la degradación ambiental. Los bosques de Malawi tienen actualmente una tasa de deforestación anual del 2,3% y con este proyecto se busca poder generar un impacto positivo, disminuyendo esta tasa al proporcionar a 2 millones de hogares estufas mejoradas, puesto que el sector doméstico es uno de los más dominantes en el uso de energía de biomasa. Estas estufas consisten en una estructura de cerámica, hecha de arcilla de origen local, que, además de reducir las emisiones, proporcionan salud y bienestar al momento de cocinar, igualdad de género al reducir el tiempo dedicado a recolectar combustible y alentar a las mujeres a ser agentes de ventas, y disminuir la deforestación por la baja presión sobre los bosques para obtener leña.



- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

# Generación de residuos

Nuestro compromiso ambiental busca fortalecer la cultura del reciclaje en nuestras oficinas y seguir empleando planes de capacitación a nuestros colaboradores sobre la separación adecuada de los residuos. Todas las sedes a nivel nacional cuentan con puntos ecológicos, con un banner personalizado para la Firma, que permite evidenciar a través de ejemplos visuales el tipo de residuo que debe ser depositado en cada color de recipiente. Estos ejemplos hacen referencia especialmente a los residuos más comunes que se generan en las operaciones de la Firma.

(Propio M.A.6)

Durante el FY20, la generación de residuos se distribuye de la siguiente manera a nivel nacional:



Ciudad	Residuos aprovechables
Bogotá	5.929 kg. FY19: 6.146 kg.
Medellín	554 kg. FY19: 787 kg.
Cali	240 kg. FY19: 736 kg.
Barranquilla	0 kg. FY19: 0 kg.
Total	6.723 kg. FY19: 7.670 kg.

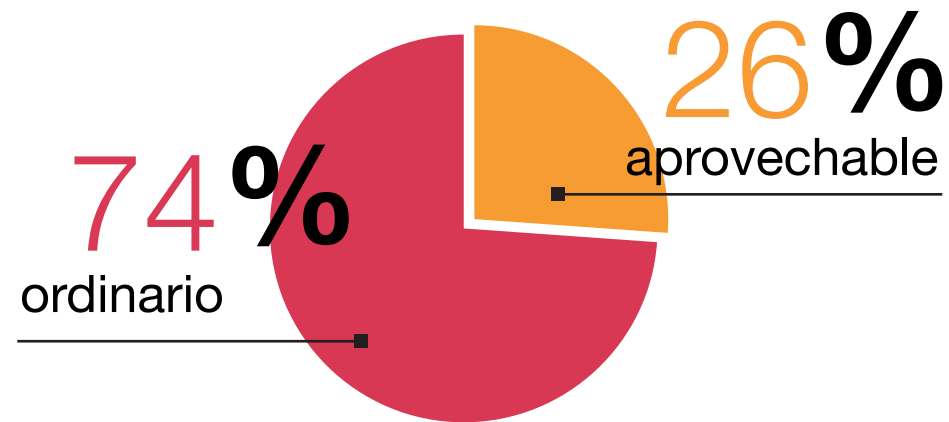


Ciudad	Residuos ordinarios
Bogotá	15.373 kg. FY19: 23.794 kg.
Medellín	2.461 kg. FY19: 2.998 kg.
Cali	672 kg. FY19: 1.122 kg.
Barranquilla	648 kg. FY19: 1.164 kg.
Total	19.155 kg. FY19: 29.078 kg.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

La reducción en la generación de residuos en nuestras sedes se debió principalmente al cierre de éstas por la contingencia sanitaria causada por el COVID-19. Como plan de acción, desde el área de Responsabilidad Corporativa llevamos a cabo capacitaciones y comunicados de sensibilización para que los colaboradores sigan efectuando buenas prácticas de separación en sus hogares.

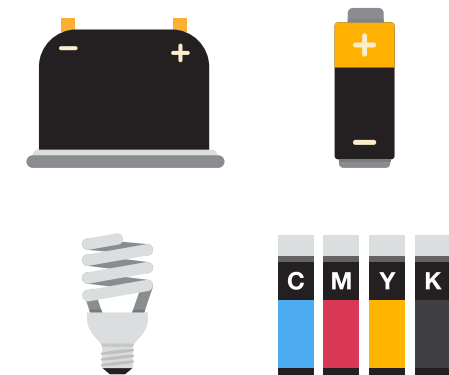
La representación del porcentaje de cada tipo de residuo frente al total durante el FY20 es:



Adicionalmente, en cuanto a la generación de residuos, durante el FY20 PwC Colombia realizó la consolidación del estudio y selección de proveedores para la entrega de residuos con tratamiento especial, contemplando que dichos proveedores cumplieran con todas las especificaciones de ley y requisitos de operación para realizar el correcto tratamiento de estos residuos y una adecuada disposición final.

Los residuos con tratamiento especial que se entregan por parte de la Firma son:

- ▶ Luminarias
- ▶ Tóner
- ▶ Baterías
- ▶ Pilas





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

## Programa de ahorro energético

Para la Firma, el impacto ambiental en generación de emisiones por consumo de energía eléctrica es importante para la gestión de nuestra huella de carbono. Es por esto que continuamente trabajamos en implementar iniciativas que promueven la reducción del consumo de energía eléctrica y la producción de comunicaciones de sensibilización sobre su importancia.

Desde el mes de octubre del 2018 se inició el programa de ahorro energético – energía vampiro – en todas las sedes a nivel nacional. Esta energía es aquella que se sigue consumiendo por medio de los cargadores que permanecen conectados a una toma de corriente, a pesar de que el equipo no se encuentre en uso.

Durante el FY20 se compartió con los colaboradores una campaña de comunicación y sensibilización sobre este tipo de energía, promoviendo la desconexión de los equipos de cómputo al finalizar la jornada laboral. Se realizó la medición bimestral, siendo su resultado el siguiente:



Mes	Total equipos conectados	Total equipos desconectados	Consumo mensual de energía (kWh)
Agosto 2019	246	245	64.158
Octubre 2019	222	303	66.083 <sup>13</sup>
Enero 2020	215	345	59.767

Debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, la medición del programa no se siguió realizando en las oficinas. No obstante, seguimos comprometidos con el esfuerzo de reducir el consumo de energía por parte de los colaboradores a través de planes de acción en casa que buscan mitigar este impacto ambiental.

<sup>13</sup>A pesar de que el total de equipos conectados disminuyera para el mes de octubre 2019, el consumo total de energía para dicho mes incrementó debido a la temporada de servicios de la Firma y actividades internas.

- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI

# Consumo de agua

En PwC Colombia reconocemos el agua como un recurso fundamental para el planeta tierra y sabemos que tenemos una responsabilidad individual y de Firma por promover su uso racional.

Contamos con campañas de sensibilización para el uso eficiente del agua y un procedimiento de reporte por parte de los colaboradores de posibles incidentes que puedan afectar este recurso.

(Propio M.A.7)

## Consumo total de agua.

Ciudad	Consumo de agua (m3)
Bogotá	5.841 FY19: 7.584
Medellín	431 FY19: 479
Cali	225 FY19: 323
Barranquilla	13 FY19: 19
Total	6.510 FY19: 8.405





- 1. Acerca de nosotros
- 2. Acerca de este informe
- 3. Gobierno y ética
- 4. Nuestra gente
- 5. Nuestro negocio
- 6. Innovación y seguridad de la información
- 7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
- 10. Índice de contenidos GRI



## Consumo de papel

Dentro de nuestras operaciones del negocio, hemos evidenciado que el consumo de papel también representa un aspecto ambiental importante por el impacto que podemos generar. Hemos desarrollado un programa de ahorro de papel para reducir la cantidad que se utiliza al mínimo posible y de esta manera contribuir a mejorar nuestra huella ecológica.

Las iniciativas que se han implementado son:

- ▶ Digitalización de documentos.
- ▶ Mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.
- ▶ Uso de papel reciclable.
- ▶ Comunicados de sensibilización para imprimir a doble cara y únicamente los documentos estrictamente necesarios.

(Propio M.A.8)

### Consumo total de papel.

Ciudad	Consumo de papel (número de resmas)
Bogotá	4.489 FY19: 6.702
Medellín	209 FY19: 253
Cali	156 FY19: 206
Barranquilla	177 FY19: 264
Total	5.031 FY19: 7.425

Adicionalmente, el papel que es utilizado en PwC para las impresiones está elaborado a partir de fibras renovables, reciclables y biodegradables que provienen de plantaciones forestales certificadas FSC. Además, es el único papel blanco producido en Colombia totalmente libre de cloro (TFC) y en su proceso de fabricación genera huella positiva de CO2, lo que ayuda a reducir el efecto invernadero.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

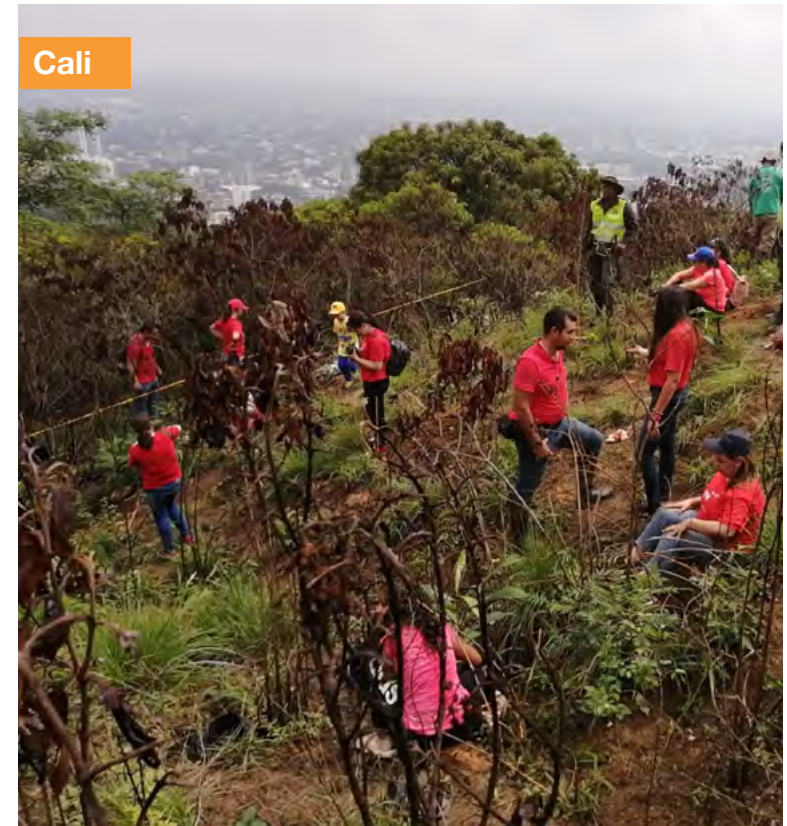
## Campañas ambientales

El equipo de Responsabilidad Corporativa de la Firma trabaja por promover espacios e iniciativas que permitan crear mayor conciencia en los colaboradores sobre su responsabilidad frente al medio ambiente y proporcionen la oportunidad de generar un cambio positivo. Como individuos y como PwC buscamos promover un impacto a través de las actividades que realizamos y en las cuales participamos para demostrar nuestro compromiso medioambiental.

### Siembras de árboles:

Durante el mes de noviembre de 2019, PwC Colombia reafirmó su compromiso como Firma para mitigar y compensar sus emisiones de CO<sub>2</sub>e y promover espacios en pro de la naturaleza, realizando 3 jornadas de siembra: Cali, Medellín y Barranquilla.

- Participaron 67 voluntarios de las 3 ciudades.
- Se sembraron 210 árboles, los cuales, en estado de madurez, van a capturar el dióxido de carbono que producimos y mejorarán nuestras condiciones ambientales.





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



### Carrera Verde Bogotá:

Por segundo año, PwC Colombia apoyó la Carrera Verde organizada por la Fundación Natura, única carrera acreditada como carbono cero del mundo. Con nuestra participación, reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente, haciendo la diferencia y trabajando juntos para generar un impacto positivo en el entorno.

Participaron 60 colaboradores, quienes lograron recibir su inscripción al compartir una evidencia de su compromiso y apoyo a los proyectos de gestión ambiental promovidos por la Firma.



### Green Comms:

Seguimos con el compromiso de informar a nuestros colaboradores sobre fechas medioambientales, noticias relevantes, datos, eventos, la gestión interna de PwC, entre otros, a través de un boletín mensual en temas de medio ambiente. A través de este espacio, buscamos generar mayor conciencia sobre nuestro rol tan importante frente al cambio climático y compartir acciones que puedan aportar para disminuir los efectos que degradan el medio ambiente.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
- ▶ 8. Nuestro compromiso ambiental
9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Sistema de Gestión Ambiental

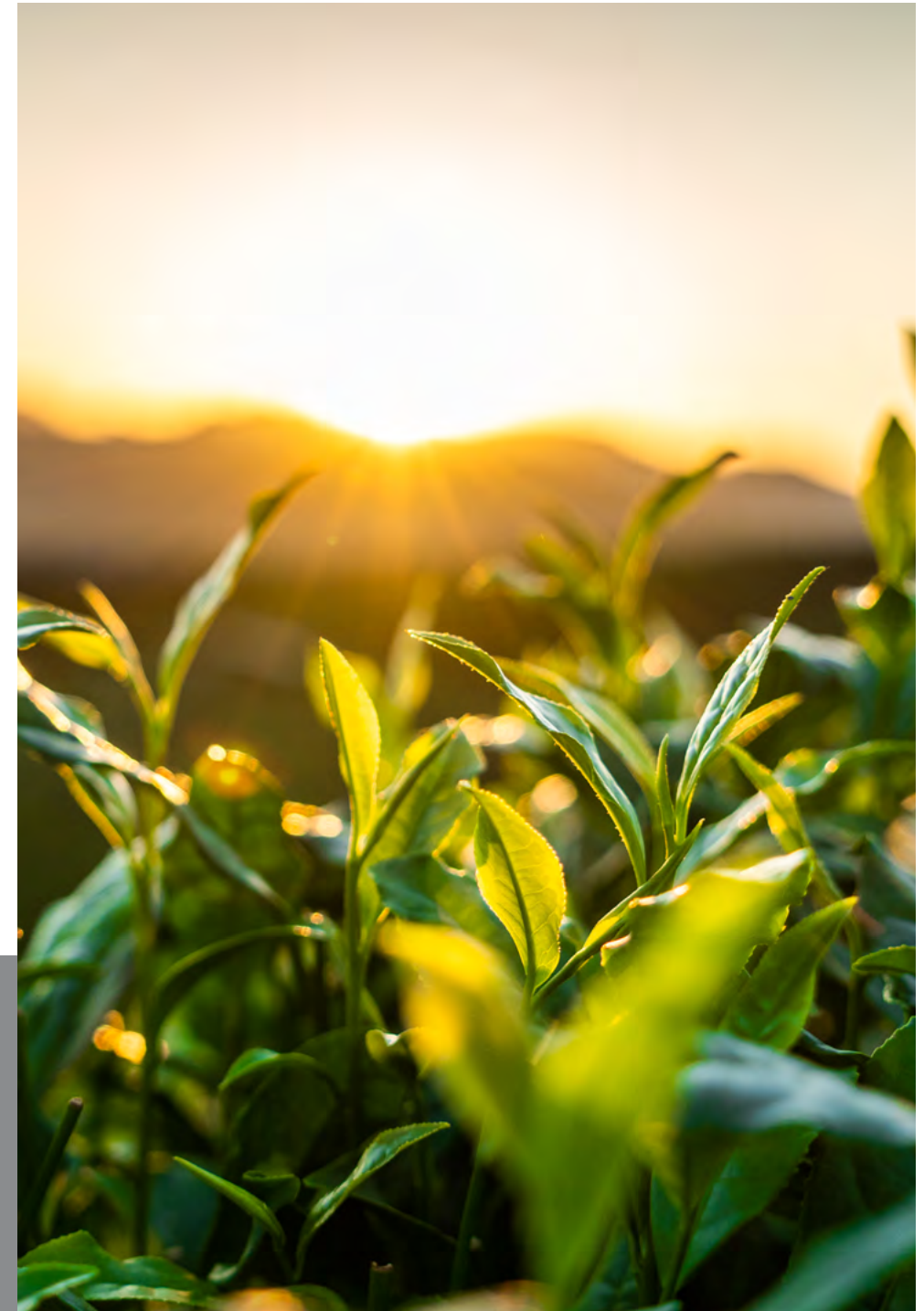
Durante el FY20 se realizó un trabajo intensivo para fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental de la Firma, el cual fue satisfactoriamente certificado en la norma ISO 14001.

- Se realizó un diagnóstico frente a la norma ISO 14001:2015.
- A partir del diagnóstico, se actualizaron y crearon los procesos y procedimientos para implementar el sistema ambiental de acuerdo con este estándar.
- Se generaron propuestas para el continuo mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión HSEQ, fortaleciendo los planes de gestión ambiental de la Firma.

Nuestros objetivos en materia de medio ambiente, los cuales se encuentran explícitos en la política integrada HSEQ, son:

- Identificar los aspectos ambientales, evaluar, comunicar, valorar los impactos y establecer los respectivos controles.
- Proteger y promover el cuidado del medio ambiente, mediante la mejora continua del SIG-HSEQ.
- Cumplir la normativa nacional vigente aplicable en materia de impactos ambientales.
- Estar comprometidos con minimizar los impactos ambientales de nuestras operaciones.

Adicionalmente, la Firma adaptó todo su Sistema de Gestión Ambiental para dar respuesta a las necesidades derivadas de la contingencia sanitaria generada por el COVID-19, y a los requerimientos de la normatividad emitida por la entidades locales y nacionales, siempre en la búsqueda de minimizar nuestro impacto ambiental sin importar el lugar donde estemos trabajando.





# Tenemos una voz relevante





1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



Entendemos que la confianza que nuestros clientes, las comunidades y nuestra gente depositan en nosotros y en nuestros altos estándares, es fundamental en todo lo que hacemos. Además, reconocemos el rol que tenemos frente a la promoción de prácticas responsables, cultivando relaciones sostenibles que generen valor a largo plazo, con base en la confianza, transparencia y en el compartir de conocimiento.

Buscamos que nuestra Firma realice un ejercicio responsable de sus prácticas y servicios, contribuyendo al ecosistema de negocios y participando en espacios importantes y claves dentro del sector.

## Afiliaciones

(102-13)

Tenemos una activa participación institucional en las siguientes afiliaciones:

- Federación Colombiana de Gestión Humana - ACRIP.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia - INCP.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI.
- Cámara Colombo Francesa.
- Cámara Colombo Holandesa.
- Cámara Colombo Mexicana.
- Cámara de Comercio Colombo Americana – AmCham.
- Consejo de Empresas Americanas - CEA.
- Cámara de Comercio Colombo Británica - BritCham.



## UN Global Compact

(102-12)

La Red Global PwC está orgullosa de haber sido **signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2002**. Este gran compromiso reafirma nuestras acciones de ayudar a las empresas a operar de manera responsable, en línea con los diez principios del pacto, y a tomar medidas estratégicas para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde PwC Colombia nos unimos a este compromiso de toda la Red Global de Firmas y trabajamos por encaminar nuestras acciones al cumplimiento de los principios del pacto. Buscamos fortalecer nuestro liderazgo como negocio responsable, escalando nuestro conocimiento y habilidades para generar un impacto en la sociedad.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. **Tenemos una voz relevante**
10. Índice de contenidos GRI



## Eventos

Participamos y realizamos diferentes eventos en el FY20 que nos permitieron compartir nuestra experiencia y conocimiento como Firma de servicios profesionales. Contamos con un total de 4.046 participantes, quienes asistieron a espacios para ampliar conocimientos frente a temas tributarios, de auditoría, tecnología, ciberseguridad, sostenibilidad, LA/FT, entre otros.

Algunos de **nuestros eventos** fueron:

- Workshop Inversión en Colombia (en conjunto con PwC Francia).
- Evento NIIF 17.
- Lanzamiento Family Business.
- Open House II: Estructura de la transacción, Due Diligence y Estrategia.
- Seminario inversión en Colombia (en Ciudad de México junto con Procolombia, Concamin y PwC México).
- XIX y XX Comité Farmacéutico.
- Evento Estatuto Contable.
- Charla Aspectos Fiscales.
- Seminario Ley de Crecimiento.
- Evento Sostenibilidad – ODS.
- Gestión de la cadena de suministro en un mundo más complejo.
- Evento Controversias en Precios de Transferencia.

Algunos de los **eventos externos en los que participamos** fueron:

- Congreso Riesgo y Lavado de Activos.
- Andicom.
- Congreso de auditoría interna.
- Asamblea general de ANIF- Retos del sector bancario.
- Mesa Regional Management Consulting
- Foro de la Salud ANDI.
- WOBI on Family Business.
- Colombia Investment Summit.
- II Congreso de Seguridad en el Caribe: Innovación, negocios y seguridad.
- Comité de Industria Financiera: Riesgo - Basilea III.
- 18° Congreso de Riesgo Financiero Asobancaria.
- IV Encuentro Contable y Tributario INCP.
- 4to Congreso Sostenibilidad.

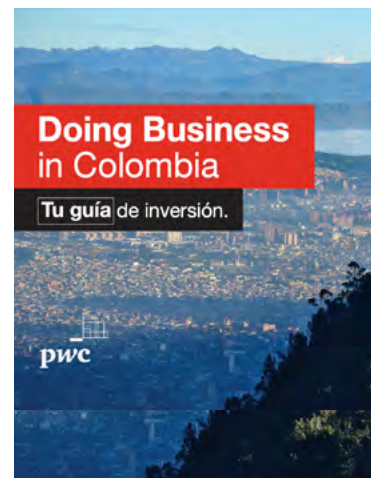
Además, a raíz de la pandemia derivada del COVID-19, adaptamos nuestros eventos del último trimestre del FY20 para que fueran **dictados de manera 100% virtual**, adicionando espacios de conocimiento completamente gratuitos para nuestros grupos de interés a través de diferentes Webcast:

- ¿Cómo mantener la autonomía y productividad en el trabajo en casa?
- Ciberseguridad en ambientes de trabajo remoto.
- COVID-19 y los riesgos de fraude y corrupción que genera en las empresas.
- Retos y desafíos en la cadena de suministro dado el cambio causado por el COVID-19.
- Gestión financiera en tiempos de COVID-19.
- Protección de datos personales en las condiciones de COVID-19 - Modificaciones realizadas por la SIC.
- Tipologías de corrupción y programas de cumplimiento en tiempos de COVID-19.
- Transformación de la auditoría interna para afrontar el impacto del COVID-19 en los negocios.
- Impacto del COVID-19 en la medición del deterioro bajo IFRS 9.
- Cómo analizar escenarios de incertidumbre (COVID-19) por medio de la gestión de riesgo y su impacto en los estados financieros.
- Planeación de demanda en tiempos de incertidumbre.
- Superando desafíos del COVID-19 en la Cadena de suministro mediante Analytics.
- Debida diligencia: ¿Cómo fortalecer el proceso en tiempos de pandemia?
- ISOTools.
- Holland House con Forensic: ¿Cómo evitar que la pandemia mundial se convierta en una pandemia de fraude?
- PAS: El inicio y la evolución de la agilidad (1/4).

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- ▶ 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Publicaciones

Durante el FY20, realizamos las siguientes publicaciones en diversos tipos de industrias:



### Doing Business in Colombia 2020

Una guía de inversión que comprende los aspectos más relevantes en temas económicos, legales, tributarios, laborales, migratorios y de comercio exterior, que busca orientar el proceso y desarrollo de nuevos negocios en Colombia.



### Fusiones y Adquisiciones en Colombia

Expone de manera integral el proceso de fusiones y adquisiciones en Colombia, la estrategia, Due Diligence y estructura.



Conoce las publicaciones haciendo clic en su título



### CEO Survey

Explora la confianza de los líderes empresariales de Colombia sobre el comportamiento de la economía y los principales retos que se enfrentan. Percepciones de los CEO: A medida que entramos en una nueva década, los CEO de todo el mundo presentan bajos niveles de confianza en torno al desempeño de la economía global. El 53% predice una caída en la tasa del crecimiento económico para el 2020, aumentando en comparación con el resultado

obtenido en 2019 (29%) y 2018 (5%); este es el menor nivel de confianza que se presenta desde que se comenzó a realizar esta pregunta, en el año 2012.

En esta edición encontramos que:

- En todas las regiones del mundo los CEO predicen una desaceleración del crecimiento económico para el 2020.
- La confianza en el crecimiento de los ingresos de las compañías está en su punto más bajo desde el 2009.
- La incertidumbre por el crecimiento económico se une a la sobrerregulación y a los conflictos comerciales como una de las tres principales amenazas al crecimiento de las organizaciones.

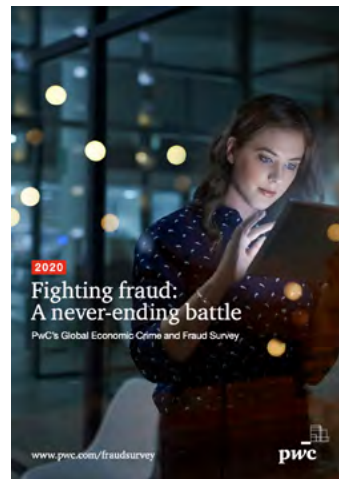


1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



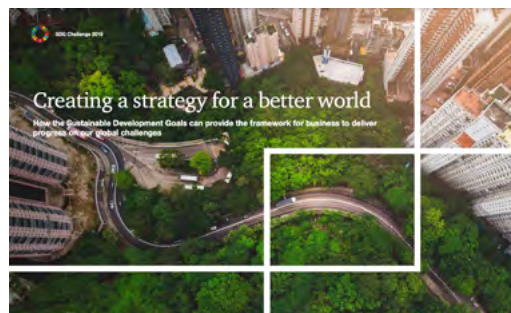
## Estatuto tributario 2020

Herramienta que abarca las disposiciones tributarias del orden nacional y sus fuentes de interpretación más relevantes.



## Global Economic Crime Survey

Contiene información detallada sobre el número y tipos de fraudes, así como medidas de prevención, detección e investigación para contrarrestarlos.



## SDG Challenge 2019

Para el año 2019, esta publicación se enfoca en el alcance que las compañías están teniendo para incorporar las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la estrategia corporativa e identificar el nivel de detalle que las empresas tienen frente a la Agenda 2030. Nuestro estudio muestra que las compañías están empezando a priorizar las metas e identificar cuales son relevantes para ellas; sin embargo, ciertas metas como la 14. Vida submarina y la 15. Vida de ecosistema terrestre, no están teniendo suficiente atención. No obstante, los CEOs están empezando a entender más la importancia de los objetivos y porque deben ser incorporados en la estrategia organizacional.



## Paying Taxes 2020

Según Paying Taxes 2020, un estudio anual de la administración tributaria en todo el mundo, producido por PwC y el Grupo del Banco Mundial, las economías de todo el mundo han facilitado considerablemente el pago de impuestos a sus empresas gracias a la tecnología.

Nuestro informe, ahora en su 14ª edición, destaca las ventajas significativas que las administraciones tributarias brindan a sus contribuyentes si adoptan los avances

tecnológicos. Tanto en Brasil como en Vietnam, el tiempo requerido para cumplir con las obligaciones fiscales fue de un 23% menos en 2018 que en 2017 y en Costa de Marfil, la República Kirguisa e Israel hubo grandes reducciones en el número de pagos de impuestos, de acuerdo con el estudio.



## Estatuto contable

Compilación intuitiva y referenciada de las normas contables vigentes en Colombia.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- ▶ 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



## Global Economy Watch 2020

Las nuevas proyecciones de PwC en el estudio Global Economy Watch estiman que la economía global crezca durante 2020 a una tasa cercana al 3.4% en términos de la paridad del poder adquisitivo (PPA), siendo ésta menor a su promedio a largo plazo de 3.8% por año, observado durante lo corrido del siglo XXI.

PwC predice que 2020 será un año de “slowbalisation” (lenta globalización) para la economía mundial, en el cual las tensiones comerciales seguirán creando retos para las cadenas de valor globales y para la integración de la economía global.



## Digital IQ 2020

En las últimas décadas la mayoría de las empresas se han transformado digitalmente; sin embargo, solo un grupo de éstas recupera sus inversiones digitales. Esto, en diferentes áreas, desde el crecimiento y las ganancias, hasta la innovación, la experiencia del cliente o el talento humano.

Lo anterior se observó en la doceava edición del *Global Digital IQ Survey*, realizado por PwC, luego de entrevistar a 2,380 ejecutivos sénior en 76 territorios del mundo. Se encontró que, al realizar inversiones digitales, solo el 5% de las compañías encuestadas reportó márgenes de ganancias más altas, un personal más feliz y la superación de obstáculos en el mercado; lo que les permitió mantenerse en los primeros lugares en términos digitales.



## Global Economy Watch 2019

Esta edición se centra en las perspectivas de la economía mundial. Algunos de los temas relevantes del estudio son los siguientes:

- Las importaciones de Estados Unidos desde China presentaron una variación anual de -15% en el primer trimestre del 2019, según la edición de julio del Global Economy Watch de PwC.

- Las importaciones de EE. UU desde ocho economías asiáticas (Bangladesh, India, Indonesia, Malasia, Corea del Sur, Taiwán, Tailandia y Vietnam) crecieron más del 16%.
- El aumento de los aranceles contribuye a la desaceleración mundial del comercio.
- El análisis de PwC apunta al aumento de la eficiencia energética global como área para un importante motor de crecimiento.



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

## Premios y reconocimientos a nuestros colaboradores



**Omar Cabrera, ganador del Noveno Premio Internacional de Investigación, organizado por el Comité Regional de la Asociación Fiscal Internacional (IFA).**

Omar es Gerente del área de TLS en PwC Colombia y recibió este reconocimiento por haber realizado una ponencia sobre el estado actual del régimen tributario de las ventas indirectas en América Latina. Entre los premios está una pasantía de

investigación en el *International Bureau of Fiscal Documentation*, en Holanda, donde podrá fortalecer sus habilidades para la investigación académica y la producción científica en la Tributación Internacional y el Derecho Comparado.

“Ser galardonado con el premio de Investigación del Comité Regional Latinoamericano de IFA representa un importante logro a nivel académico ya que en él participan personas de toda la región de Latinoamérica, haciendo bastante competitivo el concurso. Adicionalmente, es la primera vez que la respectiva rama de IFA Colombia logra hacerse con el primer puesto del certamen en casi 10 años, lo cual ayuda a que se mire a Colombia como un referente en investigación tributaria en LATAM.” – Omar Cabrera.

En PwC Colombia nos sentimos completamente orgullosos de recibir nominaciones y premios, así como los que reciben nuestros propios colaboradores por su profesionalismo y conocimiento en la industria. Durante el FY20 tuvimos el privilegio de ser nombrados en diferentes espacios y algunos de nuestros colaboradores también recibieron reconocimiento.



**Carlos Mario Lafaurie, Nacira Lamprea, Rafael Parra y Javier Blel, galardonados en *World Tax*.**

*World Tax*, junto a *Expert Guide*, trabajaron en una guía de publicación internacional en la que destacaron a nuestros colaboradores **Carlos Mario Lafaurie y Rafael Parra** como unos de los líderes más respetados

del mercado legal internacional, según los mejores profesionales del derecho que asesoran sobre precios de transferencia.

La selección de los líderes se realizó a través de una encuesta aplicada a más de 4,000 asesores que nominó a 686 líderes a nivel mundial. Los indicadores fueron experiencia, conocimiento técnico, reputación, innovación y contribución al desarrollo de su área de práctica.

Además, **Nacira Lamprea, Javier Blel y Carlos Mario Lafaurie** obtuvieron una clasificación muy destacada en el *World Tax*, en el área de práctica legal: *Tax Controversy*.

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

### Nominación como la mejor Firma en precios de transferencia en Colombia.

PwC Colombia fue nominada en la 14ª edición de los premios ITR's (*International Tax Review*) Americas Award 2020 como la mejor Firma en Precios de Transferencia & Tax en Colombia. ITR es una publicación líder en el área tributaria que reúne y resalta las mejores firmas de abogados en más de 20 países de América. Esta tiene en cuenta la calidad de sus profesionales en la atención y solución ofrecida a los clientes de la región y del país de origen.

### Nuevos miembros de juntas directivas

Durante el FY20, tres colaboradores de la Firma fueron nombrados nuevos miembros de juntas directivas:



**Ángela Liliana Sánchez**, socia TLS:  
Junta Directiva de la Cámara Colombo Holandesa.



**Carlos Mario Lafaurie**, socio TLS:  
Junta Directiva del Consejo de Empresas Americanas (CEA)



**Javier Blel**, director TLS:  
Junta Directiva de la Cámara Colombo Francesa

## Centro de conocimiento y experiencia



En PwC Colombia hemos entendido que tenemos un compromiso grande al tener una voz relevante y poder compartir nuestro conocimiento. Por esto, hace 9 años se estableció un Centro de Conocimiento y Experiencia (CCE) con el **objetivo principal de mejorar el conocimiento, las habilidades, competencias y experiencia de nuestros clientes**. Este centro nos permite, como Firma, poder cumplir con este compromiso y ser un vehículo de transmisión de conocimiento importante, contando con aliados y certificaciones relevantes que nos diferencian en el mercado.

En los últimos años, el CCE ha tomado el liderazgo en ofrecer a los profesionales de la región programas de educación ejecutiva de clase mundial.

Con un equipo multidisciplinario de especialistas en diseño instruccional, innovación curricular y capacitación corporativa, diseñamos, implementamos y gestionamos programas de formación impartidos por líderes de la Firma que aportan el componente técnico y la experiencia a nuestros clientes. Más de 22.000 profesionales se han beneficiado de nuestra formación de manera presencial y virtual en toda la región.

El Centro de Conocimiento y Experiencia es *partner in learning* de organizaciones inglesas como ICAEW (*Institute of Chartered Accountants in England and Wales*), ACCA (*Association of Chartered Certified Accountants*), CISI (*Chartered Institute for Securities & Investment*), organizaciones internacionales como APICS (*Association for Supply Chain Management*) y el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), entre otros, para certificar a los participantes en sus programas de formación en las diferentes disciplinas.

**+22.000** profesionales **beneficiados**



1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI



**Durante el FY20,**  
el Centro de Conocimiento y Experiencia  
contó con más de **2.900 participantes**  
en la programación de formación ejecutiva  
y en capacitación para clientes in-house.

Nuestra Comunidad  
Interactiva Financiera,  
Contable y Tributaria,  
tiene hoy **2.700 miembros.**



Nuestro **Club del Conocimiento**  
es un portal abierto que tiene más de  
**5.000 miembros** consumiendo información de  
valor para su desarrollo personal. Este portal fue  
renovado durante el periodo objeto del informe  
y cuenta con un *look and feel* que permite  
identificar los intereses de los miembros y renovar  
los contenidos de una manera muy ágil  
y práctica.



Más de **2.900**  
personas asistieron a  
conferencias y reuniones.

En el Centro de Conocimiento  
y Experiencia se han  
certificado internacionalmente  
con ACCA e ICAEW más de  
**4.500 profesionales** en temas  
de Normas Internacionales  
de Información Financiera  
y Auditoría.



Hemos impactado a  
**10 países** a través de nuestros  
programas de formación



Uruguay



España



México



Argentina



Perú



Brasil



Panamá



Venezuela



Chile



Ecuador

1. Acerca de nosotros
2. Acerca de este informe
3. Gobierno y ética
4. Nuestra gente
5. Nuestro negocio
6. Innovación y seguridad de la información
7. Nuestro compromiso con la comunidad
8. Nuestro compromiso ambiental
- 9. Tenemos una voz relevante
10. Índice de contenidos GRI

Nuestra gestión en el Centro de Conocimiento y Experiencia desde 2011 ha impactado a más de **20.000 profesionales**:

780

empresas

1600

participantes a eventos académicos

3500

participantes en cursos

2500

participantes en diplomados

5500

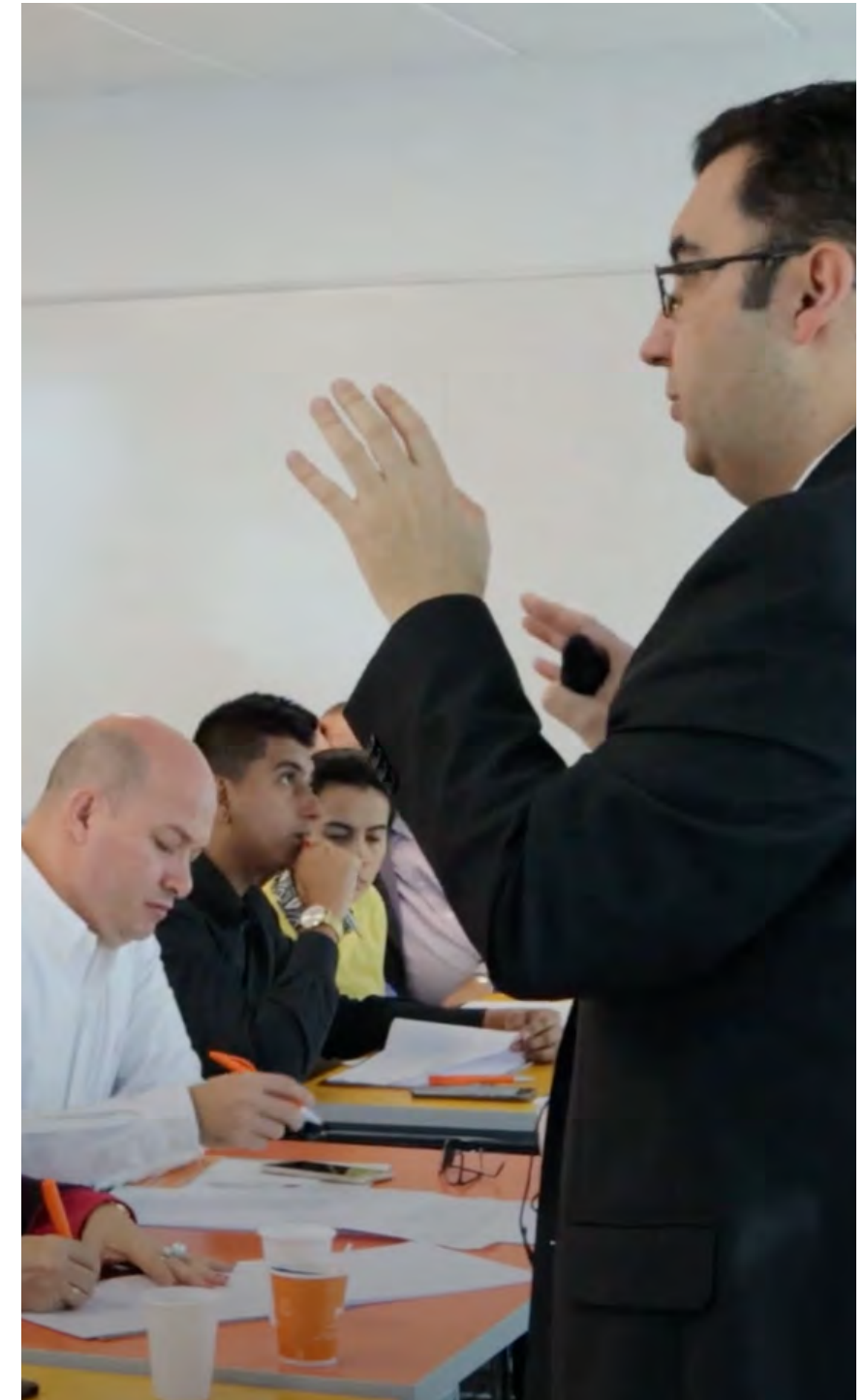
participantes en congresos y encuentros

3

ediciones del Programa Mujeres Liderando

4.500

profesionales Certificados en temas de Normas Internacionales de Información Financiera y Auditoría.





# Índice de contenidos GRI





# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Contenidos generales					
Perfil de la organización					
102-1	Nombre de la organización	PricewaterhouseCoopers (PwC) Colombia			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 70 y 71		5. Nuestro negocio	
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 8		1. Acerca de nosotros	
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 7		1. Acerca de nosotros	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 8		1. Acerca de nosotros	
102-6	Mercados servidos	Pág. 68		5. Nuestro negocio	
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 8, 70, 71 y 77		"1. Acerca de nosotros 5. Nuestro negocio"	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 34		4. Nuestra gente	
102-9	Cadena de suministro	Pág. 78		5. Nuestro negocio	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Durante el periodo objeto del informe, la organización ni su cadena de suministro tuvieron ningún cambio significativo.		
102-11	Principio o enfoque de precaución		No aplica. Al ser una Firma de servicios profesionales, no existe un peligro grave ante la degradación del medio ambiente.		
102-12	Iniciativas externas	Pág. 109		9. Tenemos una voz relevante	



# Índice de contenidos GRI


Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Contenidos generales					
Perfil de la organización					
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 109		9. Tenemos una voz relevante	
Estrategia					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 2 y 3			
Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 20		3. Gobierno y ética	
Gobernanza					
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 25		3. Gobierno y ética	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Pág. 25		3. Gobierno y ética	
Participación de los grupos de interés					
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 12		2. Acerca de este informe	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		PwC Colombia no cuenta con acuerdos de negociación colectiva.		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 12		2. Acerca de este informe	

# Índice de contenidos GRI



Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Contenidos generales					
Participación de los grupos de interés					
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág.13 - 15		2. Acerca de este informe	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág.13 - 15		2. Acerca de este informe	
Prácticas para la elaboración de informes					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	"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."			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 16		2. Acerca de este informe	
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 17		2. Acerca de este informe	
102-48	Re expresión de la información		Para este informe FY20 no hubo ninguna re expresión de información.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes		No se presentaron cambios significativos respecto a la información del informe anterior.		
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 12		2. Acerca de este informe	



# Índice de contenidos GRI



Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Contenidos generales					
Prácticas para la elaboración de informes					
102-51	Fecha del último informe		FY20: periodo comprendido entre el 1 de julio del 2019 al 30 de junio de 2020.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 12		2. Acerca de este informe	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 12		2. Acerca de este informe	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 118			
102-56	Verificación externa		Este informe no fue sometido a verificación externa.		
Temas materiales					
Prácticas anticorrupción, ética e independencia					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 27		3. Gobierno y ética	 <b>16.5</b> Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. <b>16.6</b> Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 27			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 27			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 28			

# Índice de contenidos GRI



Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Prácticas anticorrupción, ética e independencia					
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 27		3. Gobierno y ética	<div></div> <p><b>16.5</b> Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p><b>16.6</b> Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>
Propio G.E.2	Porcentaje de cumplimiento curso <i>e-learning</i> <i>Combatting Corruption and Money Laundering</i> )	Pág. 28			
Propio G.E.3	Total procesos de Client Due Diligence realizados	Pág. 30			
Propio G.E.4	Total procesos de Debida Diligencia Avanzada - AML	Pág. 30			
Atracción y retención del talento					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 42		4. Nuestra gente	<div></div> <p><b>5.1</b> Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p> <p><b>5.5</b> Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 43			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 43			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 44 y 46			



# Índice de contenidos GRI


Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Atracción y retención del talento					
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 49		4. Nuestra gente	<div></div> <p><b>8.5</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p> <p><b>8.6</b> De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.</p>
401-3	Permiso parental	Pág. 51			
Propio N.G.2	Porcentaje de practicantes y aprendices en las nuevas contrataciones.	Pág. 45			
Propio N.G.3	Número de colaboradores asignados al programa Global Mobility	Pág. 51			
Desarrollo y formación del talento					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 54		4. Nuestra gente	<div></div> <p><b>4.4</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el</p>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 54			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 54			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 55			

# Índice de contenidos GRI


Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Desarrollo y formación del talento					
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 54		4. Nuestra gente	  <b>4.4</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 60			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 58			
Propio N.G.4	Total horas de formación	Pág. 56			
Propio N.G.5	Cumplimiento cursos obligatorios L&E en PwC	Pág. 57			
Propio N.G.6	Número de promociones por género y categoría	Pág. 60			
Seguridad y salud en el trabajo					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 61		4. Nuestra gente	  <b>8.8</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 61			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 61			
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Pág. 61			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 62 y 63			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 62			



# Índice de contenidos GRI



Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Seguridad y salud en el trabajo					
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 63		4. Nuestra gente	<div></div> <p><b>8.8</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 64			
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 64			
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 62			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 61			
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 64			
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 66			

# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Presencia en el mercado					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 68		5. Nuestro negocio	<div></div> <p><b>8.2</b> Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de</p>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 68			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 68			
Propio N.N.1	Total webcast y participantes	Pág. 72			
Propio N.N.2	Participación en redes sociales	Pág. 73			
Propio N.N.3	<i>Client Loyalty Index</i>	Pág. 73			
Propio N.N.4	Gastos de funcionamiento, contribuciones de socios, colaboradores y profesionales y pagos a gobiernos	Pág. 77			
Propio N.N.5	Porcentaje contratación de proveedores locales	Pág. 78			



# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Innovación y digitalización					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 80		6. Innovación y seguridad de la información	<div></div> <p><b>8.2</b> Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p> <p><b>8.3</b> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 80			<div></div> <p><b>9.4</b> De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.</p>
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 80			
Propio I.S.1	Porcentaje de colaboradores que realizaron el curso <i>Digital Academy</i>	Pág. 81			
Propio I.S.2	Número de colaboradores que son usuarios de la Digital Fitness App	Pág. 81			
Propio I.S.3	Número de empresas que realizaron la autoevaluación con el <i>COVID-19 Navigator</i>	Pág. 82			

# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Temas materiales					
Seguridad de la información					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 83		6. Innovación y seguridad de la información	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 83			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 85			
Propio I.S.4	Porcentaje colaboradores capacitados en NDPP	Pág. 86			
Otros indicadores reportados en el Informe					
Gobierno y ética					
Propio G.E.1	Porcentaje de cumplimiento curso <i>e-learning Ethics and Compliance</i>	Pág. 23		3. Gobierno y ética	
Nuestra gente					
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 36		4. Nuestra gente	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 36 y 39			
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 40			
Propio N.G.1	Número y porcentaje de empleados por sexo, región y edad.	Pág. 37			



# Índice de contenidos GRI

Estándar GRI / Indicador propio		Ubicación / Respuesta directa	Omisiones	Capítulo	ODS y metas
Otros indicadores reportados en el Informe					
Nuestro compromiso con la comunidad					
Propio Com.1	Total de colaboradores que participaron en actividades de voluntariado corporativo	Pág. 88		7. Nuestro compromiso con la comunidad	
Propio Com.2	Total horas invertidas en voluntariado corporativo	Pág. 88			
Nuestro compromiso ambiental					
Propio M.A.1	Total consumo energía	Pág. 96		8. Nuestro compromiso ambiental	
Propio M.A.2	TCO2 emitidas por consumo de energía eléctrica	Pág. 96			
Propio M.A.3	Número de viajes por desplazamiento aéreo	Pág. 98			
Propio M.A.4	Distancia recorrida en km por desplazamiento aéreo	Pág. 98			
Propio M.A.5	TCO2 emitidas por desplazamiento aéreo	Pág. 98			
Propio M.A.6	Total de residuos aprovechables y ordinarios generados	Pág. 100			
Propio M.A.7	Total consumo agua	Pág. 103			
Propio M.A.8	Total consumo papel	Pág. 104			