Informe de sostenibilidad, impacto y transparencia

2021

PwC Perú



pwc

Información para Inversionistas y Grupos de Interés (GRI 2-1, 2-2, 2-3)

Nombre Comercial:
PwC Perú

Razón Social:
PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L.
Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L

Oficina Corporativa:
Av. Santo Toribio 143, San Isidro - Lima, Perú
T: +51(1) 211 6500
www.pwc.pe

Responsabilidad Corporativa PwC Perú
Contacto: Juana Mollo
Socia de Human Capital
juana.mollo@pwc.com

Asesoría Externa
Personaz S.A.C.
Contacto: Milagros Zamudio
milagros@milagroszamudio.com

Una de las 10 marcas más poderosas del mundo, según el ranking Global 500 de Brand Finance

Una de las 100 empresas para trabajar en el mundo, según el ranking anual de la revista Fortune

Una de las 100 empresas con más capacidad de retener y atraer talento, con mejor responsabilidad y gobierno corporativo, con mejor reputación corporativa y marcas de consumo que gozan de la mejor reputación

Una de las empresas más atractivas para trabajar, según la encuesta de Universum realizada a estudiantes de negocios a nivel mundial

Ranking Most Admired Knowledge Enterprises – MAKE, elaborado por ejecutivos del Fortune 500

Miembro de la Comunidad PAR, integrada por organizaciones que promueven la equidad de género

Distintivo de Asociación de Buenos Empleadores, otorgado por ABE

Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por Perú 2021

Una de las mejores firmas de abogados en las categoría Servicios Tributarios y Servicios Laborales, según el ranking Perú de la publicación británica Chambers & Partners

La principal organización global de Consultoría de Negocios, reconocida por la empresa de investigación Gartner

Premio Auditoría Innovadora del año, por la herramientas GL.ai y Halo, otorgado por International Accounting Bulletin

Miembro de Pride Connection, una red de organizaciones que promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT+

Índice de Contenidos

Somos PwC	07
Calidad	17
Orgullosamente Pricers	31
Ética	60
Gobierno Corporativo	73
Desempeño Económico	79
Nuestro Compromiso Net Zero	82
Riesgos	91



Cómo leer este informe

El presente informe refleja nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, hacia nuestros grupos de interés, sobre los temas materiales[1]. Para poder identificar a qué contenido se hace referencia, al inicio de cada sección se encuentran los respectivos códigos de las diferentes métricas que estamos usando: GRI (Global Reporting Iniciative), SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Igualmente, al final del informe, se encuentra el índice específico para cada una de las herramientas utilizadas.

[1] El estudio de materialidad ESG multistakeholder fue elaborado en el año 2022, usando además los temas materiales con enfoque a inversionistas, a través del sector de Servicios Profesionales y Comerciales de SASB. La referencia al proceso de materialidad y el resultado se incluyen en la sección Acerca del Reporte.



Nuestro Compromiso con la Sostenibilidad

(GRI 2-22)

Nos sentimos orgullosos de presentar nuestro Informe de Sostenibilidad, Impacto y Transparencia, correspondiente al periodo 2021, a través del cual declaramos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, alineado a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en coherencia con nuestro propósito de generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes.

Todo ello forma parte de lo que llamamos **La Nueva Ecuación**, nuestra estrategia global presentada durante el 2021, la cual describe el enfoque de nuestra forma de hacer negocios, centrada en generar un impacto positivo y duradero en términos sociales, ambientales y económicos, a través de nuestra comunidad de profesionales, ofreciendo soluciones y resultados a las organizaciones, clientes y grupos de interés a lo largo de toda su cadena de valor.

Es importante mencionar que el país viene atravesando años desafiantes producto de la pandemia de la COVID-19, tanto en términos económicos como sociales. En el plano económico, el Perú ha sido uno de los países más afectados del mundo, con una contracción en el Producto Bruto Interno (PBI) de 11.1% en el 2020[1]. A pesar de la difícil coyuntura, logramos financiar nuestra oferta de valor, cumpliendo en todo momento con nuestras obligaciones tributarias ante el Gobierno central y municipal y logrando durante el 2021 que nuestros ingresos se recuperaran y excedieran los niveles pre pandemia del 2019.

Asimismo, en un contexto en el cual el empleo informal concierne aproximadamente a tres de cada cuatro peruanos de la Población Económicamente Activa Ocupada (72% en el año 2019)[2] impactamos positivamente en nuestra sociedad al generar más de 1000 puestos de trabajo formal, incrementando la capacidad de consumo, el crecimiento económico y bienestar de nuestro país.

De igual forma, asumimos un rol activo en la dinamización de la economía, invirtiendo más de 7 millones de dólares en compras a proveedores locales. Gracias a la expansión del gasto, tanto público como privado, durante el 2021 el PBI real creció 13,3%, alcanzando su nivel pre pandemia.[3]

[1]Fuente: https://www.unicef.org/peru/informes/covid19-impacto-de-la-caida-de-los-ingresos-de-los-hogares-en-indicadores-de-ninez-y-adolescencia
[2]Fuente INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf
[3]Fuente Banco Mundial: https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#:~:text=Luego%20de%20una%20fuerte%20recesi%C3%B3n,gasto%20tanto%20p%C3%BAblico%20como%20privado.

Desde el plano ambiental, en setiembre de 2020, la red de firmas de PwC a nivel mundial anunció nuestro compromiso para **alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en el 2030[4].** Para ello, hemos diseñado un plan local a mediano y largo plazo, cuyo despliegue inició en el 2021 e incluye tanto la reducción de emisiones de nuestras operaciones, como el involucramiento de nuestros clientes y cadena de valor, de manera que ellos también puedan hacer la transición a un futuro de cero emisiones, trazándose objetivos basados en la ciencia para la reducción de las mismas. Además, buscamos contribuir a la agenda climática del sector público, privado y ONGs.

Todo lo mencionado anteriormente fue posible gracias a nuestro equipo, quienes con su fortaleza y resiliencia son los actores fundamentales del éxito de la Firma. Somos conscientes que para brindar el mejor servicio, es necesario contar con profesionales del más alto nivel académico, pero que a la vez cumplan con elevados estándares éticos. Es por ello que apoyamos a nuestros colaboradores en su camino hacia la excelencia y desarrollo profesional, contribuyendo a su formación para alcanzar su máximo potencial y así brindar el mejor servicio a nuestros clientes al marcar tendencia en temas ESG, ética e integridad.

Además, en este nuevo contexto de disrupción tecnológica e innovación, nos hemos convertido en una red dirigida por personas potenciadas por la tecnología, capacitando a nuestro equipo en el desarrollo de nuevas habilidades y el uso de herramientas digitales, con el objetivo de prepararlos para el futuro del trabajo.

El presente informe visibiliza el gran trabajo y esfuerzo realizado por la Firma en pro de la transparencia, la calidad y la responsabilidad social. Nuevamente, expresamos nuestro agradecimiento al gran equipo de profesionales de PwC Perú; quienes, con su dedicación y excelencia, nos hacen vivir nuestro propósito y nos hacen sentir orgullosamente Pricers.

Orlando Marchesi
Socio Principal de PwC Perú



[4]El detalle de nuestra política, objetivos y acciones de Gestión Ambiental para alcanzar la meta Net Zero al 2030 se desarrolla en el capítulo ambiental "Nuestro Compromiso Net Zero".

01.

Somos PwC

1. Transformando el talento y la confianza en un mundo nuevo

(GRI 2-1)

En PwC apoyamos e impulsamos el crecimiento del sector empresarial y del país, ofreciendo soluciones integradas y respuestas innovadoras que permitan obtener el máximo beneficio en el presente, construir relaciones de valor y un futuro favorable de manera sostenible.

Nuestros servicios contribuyen a visibilizar el impacto positivo del actuar de nuestros clientes frente a sus grupos de interés; lo cual, a su vez, se ve reflejado en resultados sólidos en materia económica, financiera, social, laboral, medioambiental, tecnológica, entre otros.

Esto es posible gracias a nuestro enfoque sectorial y métodos alternativos de pensamiento creativo, los cuales nos permiten desarrollar estrategias para resolver desafíos importantes y generar confianza en la sociedad.

Hoy, somos una red global de servicios profesionales con más de 295,000 personas en 156 países. En Perú, venimos trabajando por más de 95 años gracias a 1,000 profesionales, ayudando a las organizaciones a crear el valor que están buscando.

2. Nuestros Servicios

(GRI 2-6)

Brindamos servicios profesionales de Auditoría, Consultoría de Negocios y Asistencia Tributaria y Legal desde nuestras dos firmas locales (ambas, en adelante, PwC Perú):

- PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de Consultoría de Negocios y Asistencia Tributaria y Legal.
- Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de Auditoría.

Ambas forman parte de la Red Global, a través de su condición de miembros de la sociedad privada PricewaterhouseCoopers International Limited[4].

2.1. Assurance Services (ASR)

Los clientes de Assurance buscan seguridad y confiabilidad en la información financiera para la toma de decisiones y el cumplimiento de sus objetivos empresariales. Nuestros profesionales dedican tiempo a entender cada industria, identificar riesgos y oportunidades de mejora en los procesos de control con los que cuentan.

2.2. Advisory Services (ADV)

Brinda asesoría profesional en la implementación de estrategias y desarrollo de soluciones de transformación de negocios que generan impacto e incremento de valor en la organización.

2.3. Tax & Legal Services (TLS)

La división de Asesoría Legal y Tributaria cuenta con un equipo multidisciplinario de abogados, contadores y economistas altamente especializados en tributación y en otras áreas del derecho.

[4] PwC es la marca bajo la cual las firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) operan y brindan servicios. En conjunto, estas firmas forman la red PwC. Cada una de estas firmas es una entidad jurídica independiente y no actúa como agente de PwCIL o de ninguna otra firma miembro.

3. Nuestro Propósito

Generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes.

4. Nuestros Valores

(GRI 2-23, 2-12)

Nuestros principios y valores son la base de la actuación que tenemos frente a los clientes. Ellos son el marco de referencia de todas las decisiones, además que guían nuestra conducta y son el factor de cohesión de nuestra organización. La definición de nuestros valores y principios fue desarrollada para soportar nuestra estrategia y objetivos profesionales. Los valores que definen cómo debemos actuar son los siguientes:

- **Nos Interesamos**

  Nos esforzamos por entender a cada individuo y lo que es importante para ellos. Reconocemos el valor de la contribución de cada persona y los apoyamos para crecer y trabajar sacando lo mejor de sí mismos.

- **Trabajamos Juntos**

  Colaboramos y compartimos relaciones, ideas y conocimientos más allá de los límites. Damos y pedimos retroalimentación para mejorar y que otros mejoren con nosotros. Buscamos e integramos una amplia gama de perspectivas, ideas y personas.

- **Actuamos con Integridad**

  Hablamos con firmeza sobre qué es lo correcto, en especial cuando se sienta difícil. Esperamos y entregamos resultados de la más alta calidad. Tomamos decisiones y actuamos como si nuestra reputación personal estuviera en juego.

- **Hacemos la Diferencia**

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

- **Re-imaginamos lo posible**

  Nos atrevemos a desafiar el status quo y a probar cosas nuevas. Innovamos, probamos y aprendemos del fracaso. Mantenemos una mente abierta ante las nuevas ideas y posibilidades.

5. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad (GRI 2-23, 2-12)

Para cumplir con nuestro propósito de construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes, es fundamental una Responsabilidad Corporativa integrada en el negocio, en donde reconocemos ser parte de la solución para crear valor a través de un negocio responsable, haciendo las cosas correctas y siendo un impulsor del cambio.

En PwC Perú, a través de la Asamblea de Socios, analizamos y revisamos nuestra formulación estratégica de forma anual con la participación activa y contribución de nuestros gerentes y directores. En estas reuniones se definen objetivos y las actividades a realizar para el cumplimiento de los mismos.

Compartimos el compromiso de la red de firmas PwC de generar un impacto global, integrando los intereses sociales, ambientales y económicos a nuestros valores, cultura y toma de decisiones. Estos compromisos están reagrupados en cuatro grandes líneas de acción:

Acción Social

Creamos valor mediante el uso de nuestras habilidades y experiencia para ayudar a que individuos y organizaciones alcancen su máximo potencial.

Diversidad e Inclusión

Respetamos y valoramos las diferencias, llevando a la diversidad de ser un reto empresarial a ser una oportunidad de negocio.

Medio Ambiente

Creamos valor para nuestro negocio y comunidades, respetando el medio ambiente; comenzando con nuestra propia huella de carbono.

Negocio Responsable

Creamos valor para los negocios y nuestras comunidades en aspectos vinculados a ética, integridad y confianza.

5.1. Diversidad e Inclusión

En PwC respetamos y valoramos las diferencias. Sabemos que cuando personas de diferentes orígenes y con diferentes puntos de vista trabajan juntas, creamos el mayor valor para nuestros clientes, nuestra gente y la sociedad.

Es por eso que desarrollamos activamente la mentalidad inclusiva y las habilidades de liderazgo en nuestros colaboradores y demás grupos de interés; habilidades que son esenciales para generar confianza y brindar resultados sostenidos para nuestros clientes, al mismo tiempo que crean una cultura de pertenencia para nuestra gente.

Como parte de nuestra gestión, contamos con un Comité encargado de velar por el cumplimiento y actualización de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, así como por la implementación y seguimiento de la ejecución de nuestro Plan de Diversidad e Inclusión, sobre el cual profundizaremos en el Capítulo “Orgullosamente Pricers”.

5.2. Negocio Responsable

5.2.1. Código de Conducta

La confianza que nuestros clientes, comunidades y nuestra gente depositan en PwC Perú y en nuestros altos estándares de comportamiento ético, es una pieza clave en nuestra forma de hacer negocios. Es por ello que contamos con un **Código de Conducta,** el cual describe las expectativas que tenemos sobre el adecuado comportamiento que deben demostrar nuestros colaboradores. A través de este código brindamos un marco de referencia para la toma de decisiones, de manera que nuestra labor esté alineada a nuestro propósito y valores, y en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

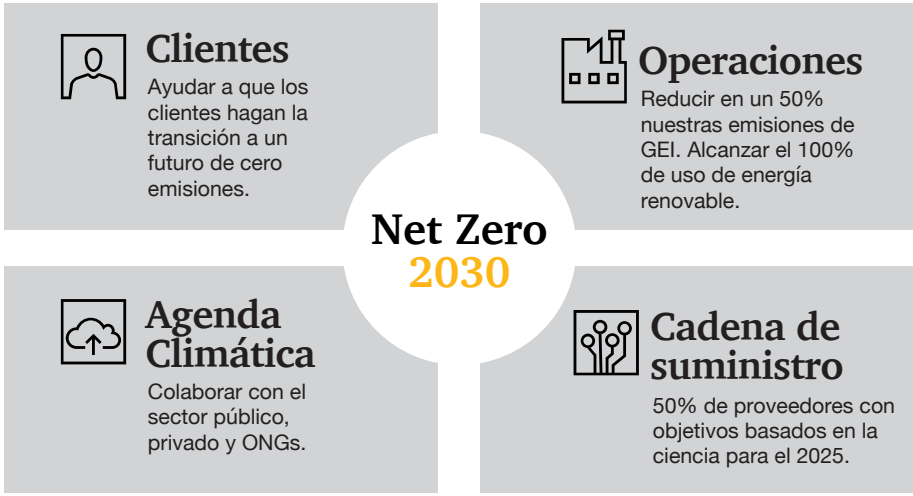
Adicionalmente, como parte del proceso de gestión de nuestra cadena de valor, implementamos el Código Global de Conducta para Terceros,[6] el cual promueve buenas prácticas en temas sociales, ambientales y éticos con la finalidad de establecer las normas mínimas de integridad y conducta comercial que esperamos de los terceros con los que hacemos negocio. De esa manera buscamos mantener relaciones de confianza, honestas e íntegras con nuestros proveedores.

En cuanto a nuestros clientes, nos adherimos a los estándares aplicables contra el lavado de dinero, a la vez que contamos con un Sistema de Aceptación de clientes y trabajos. No realizamos ningún servicio si existen dudas sobre la identidad, reputación y origen de fondos del cliente.

5.3. Medio Ambiente: Nuestro Compromiso Net Zero

En septiembre de 2020, la red PwC Global anunció nuestro compromiso mundial para alcanzar cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) para 2030[6]. Este compromiso está respaldado por la Science Based Targets initiative (SBTi) en línea con un escenario de 1.5 °C para prevenir impactos del cambio climático, tal como se establece en el Acuerdo de París.

Para ello, contamos con un plan local diseñado de la mano de PwC Global, para alcanzar nuestros objetivos Net Zero al 2030. Se trata de un plan con metas trazadas a largo plazo, el cual inició su despliegue en el 2021, con 4 puntos de atención:



GEI: Gases de Efecto Invernadero.

[5] Entidades (incluido su personal*) o personas subcontratadas para trabajar para PwC o con PwC o que brindan bienes o proveen servicios a nuestra Firma.
[6] El detalle de nuestra política, objetivos y acciones de Gestión Ambiental se desarrolla en el capítulo ambiental "Nuestro Compromiso Net Zero".

5.3.1. Clientes

Estamos trabajando junto con nuestros clientes, brindándoles soporte en sus esfuerzos para hacer realidad un futuro Net Zero para todos. Continuamos construyendo sobre el trabajo existente de nuestros clientes en materia de sostenibilidad y transformación Net Zero.

5.3.2. Operaciones

Nos encontramos en proceso de implementación del plan de reducción del 50% de nuestras emisiones de alcance 1 y 2; y de la reducción del 50% de las emisiones relacionadas a viajes de negocios, teniendo como línea base las emisiones generadas en el año 2019. Adicionalmente, estamos acelerando la transición a 100% energía renovable y, hasta entonces, continuaremos mitgando nuestros impactos, a través de la compra de bonos de carbono de alta calidad.

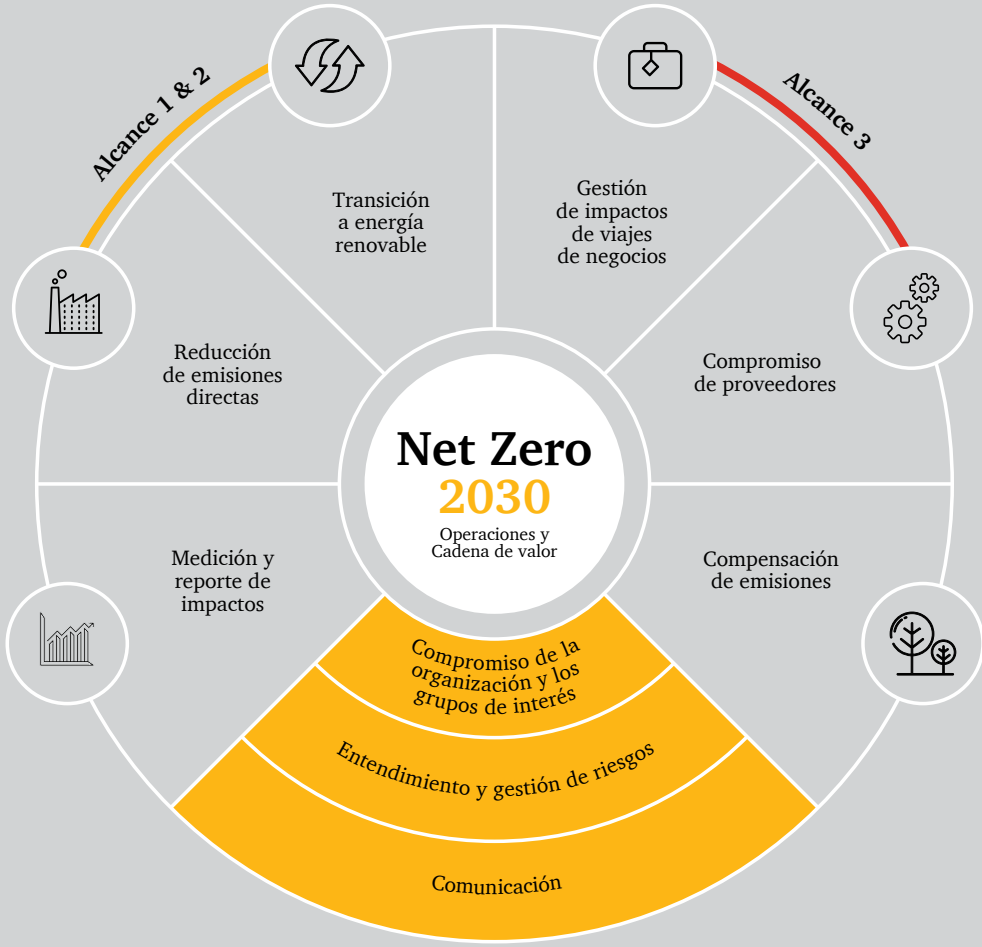
Cabe mencionar que, durante el periodo materia del informe, hemos presentado ante el Ministerio del Ambiente del Perú el Informe de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del año fiscal 2021, correspondiente a las firmas que conforman PwC Perú, lo cual marca un hito y confirma nuestro compromiso para el control y reducción de nuestras emisiones al 2030.

5.3.3. Cadena de suministro

Impulsamos la transformación de nuestros proveedores clave, alentándolos y apoyándolos para lograr el Net Zero. Nos hemos comprometido a que el 50% de nuestros proveedores de bienes y servicios comprados hayan establecido sus propios objetivos basados en la ciencia para reducir su propio impacto climático para el 2025.

5.3.4. Agenda climática

Continuaremos con nuestro programa a largo plazo de investigación y colaboración con empresas, ONGs y otros stakeholders idóneos para acelerar la transición a una economía Net Zero.



5.4. Acción Social: Nuestro Compromiso con la Comunidad

(GRI 203-1, 203-2)

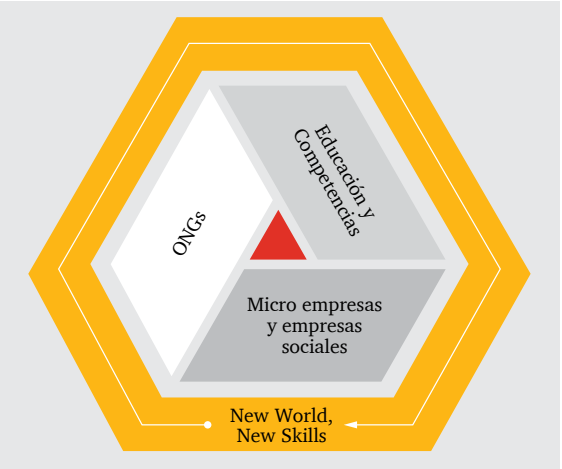
Estamos invirtiendo en el futuro y crecimiento de 15 millones de personas, ONGs, micro y pequeñas empresas (Mypes) y empresas sociales a nivel global para ayudarles a maximizar su potencial hacia el año 2022.

En el Perú, en un contexto en el cual el empleo informal concierne aproximadamente a tres de cada cuatro personas de la Población Económicamente Activa Ocupada (72% en el año 2019)[7] impactamos positivamente en nuestra sociedad al generar más de 1000 puestos de trabajo formal, incrementando la capacidad de consumo, el crecimiento económico y bienestar de nuestro país.

Adicionalmente, durante el 2021 invertimos más de 7 millones de dólares en compras a proveedores locales, contribuyendo con la dinamización de la economía, lo cual ha sido de vital importancia para salir de la fuerte recesión que nos dejó el 2020, producto de la pandemia de COVID-19. Gracias a la expansión del gasto, tanto público como privado, durante el 2021 el PBI real creció 13,3%, alcanzando su nivel pre pandemia.[8]

Asimismo, creamos valor socio-económico al utilizar nuestras habilidades y experiencia para ayudar a las comunidades locales, midiendo nuestro impacto y enfocándonos en construir capacidades y promover la educación. En esa línea nuestra orientación es la siguiente:

- Generar un impacto medible y significativo en la comunidad, a través de programas de voluntariado relacionados a fomentar el desarrollo de la educación. Trabajamos en asociación con organizaciones de la comunidad, brindando nuestro apoyo económico, experiencia y habilidades.
- Involucrar a la comunidad en un diálogo sobre cuestiones de interés local.



5.4.1. Líneas de acción

- **Educación y habilidades**

  Desde educación financiera hasta habilidades tecnológicas y mentoría, ayudamos a las personas a prosperar, preparándolas para los trabajos del futuro.

- **Organizaciones no Gubernamentales (ONGs)**

  Contribuimos al fortalecimiento y transparencia del sector en alianza con ONGs, organizaciones sin fines de lucro e instituciones educativas.

- **Mypes y Empresas Sociales**

  Empoderamos a los emprendedores para que sean los disruptores del mañana. Compartimos nuestra experiencia para ayudarlos a escalar y generar un impacto aún mayor.

5.4.2. Programa Global: *New World, New Skills*

"*New World, New Skills*" es el programa global implementado para promover la adquisición de habilidades digitales necesarias para tener éxito. Trabajamos desde 3 frentes:

- **Voluntariado**

  Durante el 2020 y 2021, hemos capacitado a 86 profesoras de nivel inicial y primaria en el uso de herramientas de la plataforma Microsoft, y a 100 maestras de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) 01 de Lima Sur en el uso de herramientas de Google. Fueron 57 voluntarios de PwC Perú quienes donaron su tiempo y experiencia para realizar esta labor de la mano de la ONG United Way. El objetivo de esta acción es generar un impacto positivo en el aprendizaje de sus alumnos.

  Asimismo, en alianza con la ONG Enseña Perú[10]y Puri[10], hemos realizado 69 horas de voluntariado durante el 2020.

[7] **Fuente INEI:** https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/cap04.pdf
[8] **Fuente Banco Mundial:** https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#:~:text=Luego%20de%20una%20fuerte%20recesi%C3%B3n,gasto%20tanto%20p%C3%BAblico%20como%20privado.

[9] La ONG Enseña Perú desde hace 12 años trabaja para habilitar experiencias de liderazgo transformativo, donde profesionales diversos, directores y docentes, se conectan a partir del propósito de mejorar la educación y logran resultados extraordinarios en sus estudiantes y en sí mismos. https://ensenaperu.org/
[10] Puri es una organización dedicada a la elaboración de zapatos hechos a mano de calidad y recomendado por pediatras. Además Puri dona parte de tu compra a la ONG Padma para que continue con el trabajo de lucha contra la violencia a mujeres y niños.

- **Pro-Bono**

Hemos realizado 2182 horas de servicios pro-bono de auditoría y transparencia durante los años 2020 y 2021. Algunas de las empresas y proyectos con los que hemos colaborado son los siguientes:

- UPC – Premio Creatividad empresarial.
- Scotiabank – Revisión del Premio Igualitario.
- Fundación Teletón - Auditoría de estados financieros del año 2021.
- BCP – Campaña “Yo me sumo”.
- CENTRIA – Actualización del Programa de Compliance.
- PROCAPITALES – Diagnóstico del cumplimiento de prácticas de Buen Gobierno Corporativo - BGC y Compliance (Cumplimiento).
- ENDEAVOR – Auditoría de estados financieros.

- **Donaciones**

Durante el 2020 nuestras contribuciones estuvieron destinadas a aunar esfuerzos para mitigar los impactos que trajo la crisis económica producto de la COVID-19. Es así que, junto con United Way,[11] recaudamos donaciones para entregar canastas básicas con víveres y productos de higiene personal, beneficiando a 420 familias en situación de vulnerabilidad. También se realizaron aportes voluntarios por parte de nuestros colaboradores durante el 2021, los cuales ascendieron a S/ 38,716.00.

Adicionalmente, durante el 2021, los colaboradores de PwC Perú brindaron apoyo monetario a las ONGs: United Way, Thomas Helm[12], CARE[13] Teletón y Pride Connection por la suma de S/ 7,198.20.

Asimismo, durante el contexto del COVID-19, realizamos donaciones por $70,500 dólares americanos a los siguientes beneficiarios:

- **Cámara de Comercio e Industria de Arequipa - CCIA:** Durante la crisis provocada por el COVID-19, se realizó una donación por S/10,587.00 para la obtención de bienes e insumos que permitan combatir la pandemia.
- **Soluciones Empresariales contra la Pobreza - SEP:** Contribuimos con S/ 220,200.00 para la adquisición de plantas de oxígeno, uniendo esfuerzos junto con otras empresas.
- **Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía - SNMPE:** Aportamos S/1,811.00 para financiar la logística para la vacuna COVID-19 en el país.
- **Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP):** Se brindó apoyo al "Fondo de emergencia" por un monto de S/ 38,000 para la compra de oxímetros, reguladores de flujo de oxígeno y otros insumos médicos para entregarlos al gobierno.
- **United Way** – Donación de S/ 1,325.00 para brindar apoyo a las poblaciones vulnerables afectadas por el COVID-19.



[11] United Way Parú tiene la misión de crear un cambio social sostenible, trabajando con diferentes actores de la sociedad y creando sinergias entre ellos para generar un impacto en las comunidades pobres. United Way Perú ayuda a mejorar la calidad de vida de niños y adolescentes de comunidades de escasos recursos, dando prioridad a la salud, la educación y el desarrollo social. https://www.unitedway.org/local/peru#

[12] El Centro Hermano Thomas Helm, S. M. es una obra confesional católica privada sin fines de lucro, que nace en 1995 con el propósito solidario de evangelizar y dar servicio solidario a niños, jóvenes y entorno familiar en situación de “alto riesgo”, específicamente en la provincia del Callao.

[13] ONG con más de 50 años acompañando el desarrollo de poblaciones vulnerables y su entorno familiar, con enfoque en niñas y mujeres del Perú.



6. Debida diligencia en derechos humanos

(GRI 2-23, 2-24) (GRI 412-1, 412-2, 3-3)

Tal como lo expresa nuestra **Declaración Global de Derechos Humanos,** es nuestra responsabilidad respetar y defender los derechos humanos de nuestros empleados y de cualquier otra persona con la que tengamos contacto de forma directa o indirecta.

Nuestro compromiso inquebrantable con los derechos humanos se demuestra a través del cumplimiento con las leyes laborales aplicables, nuestra participación en iniciativas voluntarias tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (del cual somos signatarios desde el año 2012), los objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Global de Derechos Humanos de PwC Global y los lineamientos relacionados que se les brinda a nuestros empleados.

Nuestro enfoque respecto a los derechos humanos está totalmente integrado en nuestras prácticas de negocio existentes. Es así que forman parte de nuestras actividades de Responsabilidad Corporativa, Ética y Cumplimiento, Compras y Capital Humano, las cuales son revisadas durante la autoevaluación anual bajo los Estándares Globales de la Red[14].

Asimismo, nuestras obligaciones legales y la adherencia a los reglamentos y normas internas, guardan gran importancia y son considerados como riesgos clave[15] para la organización a nivel global, motivo por el cual son monitoreados y mitigados a través del Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales de la red (Enterprise Risk Management, ERM por sus siglas en inglés), el mismo que es aprobado, revisado y supervisado por el Directorio Global de PwC y forman parte de nuestras Políticas de Gestión de Riesgos[16].

En relación con nuestros principales grupos de interés, a continuación detallamos la lista de compromisos adoptados:

En cuanto a nuestros colaboradores:

- Invertir en nuestros empleados otorgándoles oportunidades de desarrollo y fomentando la capacitación continua.
- Promover una cultura que fomente la flexibilidad en el lugar de trabajo y el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- Ser intolerantes al acoso o a la discriminación en nuestro entorno laboral.
- Otorgar salarios justos y beneficios.
- Reconocer el derecho de nuestros empleados a crear y formar parte de todo tipo de asociaciones.
- Proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados en el lugar de trabajo y promover su bienestar.
- Brindar seguridad en el entorno laboral.
- Ser intolerantes al trabajo involuntario o forzado.
- Ser intolerantes a cualquier caso de trabajo infantil.

[14] Para mayor información acerca del proceso de autoevaluación bajo los Estándares Globales de la Red, puede consultar el Capítulo de “Calidad”.
[15] Key Network Risks, KNR por sus siglas en inglés. Para mayor información, puede consultar el Capítulo de “Riesgos”.
[16] El documento “Risk Management Policies and Guidance (MatRisk), y las políticas de Gestión de Riesgos plasmadas en el mismo, no son de dominio público por temas de confidencialidad.



En cuanto a nuestros proveedores:

- Basarnos en nuestra política, en caso existiesen dudas en cuanto a si los productos o servicios que nos suministran están directamente relacionados con violaciones a los derechos humanos.
- Comunicar nuestras expectativas a los proveedores pertinentes (proveedores existentes o posibles proveedores en proceso de selección).
- Trabajar con ellos para mitigar estos impactos, según corresponda.

En cuanto a nuestros clientes:

- Plantear nuestras preocupaciones a las partes pertinentes en caso de dudas de que nuestro trabajo esté directamente relacionado con violaciones de los derechos humanos. De ser el caso, buscar mitigar los impactos y proceder solamente si estamos seguros de que nuestro trabajo no contribuirá a la violación de derechos humanos.
- Estar dispuestos a alejarnos de clientes y proyectos en los que se ponga en riesgo nuestra integridad, objetividad o profesionalismo, en caso se continúe con el vínculo laboral.

Todos los socios y empleados de PwC Perú deben cumplir con esta Declaración. El equipo de Capital Humano y Responsabilidad Corporativa son los responsables de revisar esta declaración periódicamente, con el fin de reflejar nuestro compromiso constante, así como dar seguimiento a las buenas prácticas y los requerimientos que vayan surgiendo.

Comunicamos activamente esta declaración a nuestros empleados y la usamos como base para regular el trabajo con nuestros clientes y proveedores. Es así que todos los colaboradores, desde su ingreso a PwC Perú, tienen asignados cursos obligatorios definidos por PwC Global y que están sujetos a la evaluación o medición de su desempeño anual. Los cursos son desarrollados en línea mediante la plataforma Vantage. Entre los cursos obligatorios se encuentran: Capacitación en Ética y Cumplimiento, Prevención de denuncias ante el hostigamiento laboral y Sensibilización ante el COVID-19. Asimismo, entre los cursos electivos de formación complementaria, tenemos: Teoría y práctica de los derechos humanos, Razones por las que el cambio climático es una amenaza a los derechos humanos, entre otros.

02.

Calidad

1. La Nueva Ecuación - Generando confianza y resultados sostenidos

(GRI 416-1, 3-3)

Para nosotros, la calidad es mucho más que simplemente cumplir con estándares, políticas y normativas. Se trata de generar confianza en nuestros grupos de interés, a través del cumplimiento de nuestros compromisos, brindando servicios de calidad y manteniendo la reputación que tenemos como parte de PwC Global.

Para lograr esto, se requiere de profesionales no solo con alto nivel de conocimiento y experiencia, sino de elevados estándares éticos, valores claros y sobre todo honestidad. En esa línea trabajamos por una sólida cultura organizacional, controles estrictos de calidad, tecnologías adaptadas y una gobernanza adecuada.

La calidad es responsabilidad de todos en PwC.

Hoy, enfocamos la calidad de nuestros servicios a través de La Nueva Ecuación, estrategia global lanzada durante el 2021, la cual describe el enfoque de nuestra forma de hacer negocios, centrada en resolver los problemas que enfrentan nuestros clientes en un mundo de disrupción tecnológica, cambio climático y de impactos que sigue trayendo la pandemia del COVID-19.

Nuestra estrategia tiene como base un modelo multidisciplinario, el cual nos permite generar confianza y brindar resultados sostenidos al conjugar la experiencia en actividades de auditoría, impuestos y consultoría con un impulso para expandir las capacidades especializadas de nuestros profesionales en el uso de las nuevas tecnologías emergentes y criterios ESG[1].

Asimismo, nuestro enfoque está diseñado para cumplir con las crecientes expectativas de transparencia, responsabilidad social y participación de nuestros grupos de interés.



[1] Los criterios ESG se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se tienen en cuenta a la hora de invertir en una empresa.

2. Sistema de Gestión de Calidad

(GRI 416-1, 416-2)

La calidad de nuestro trabajo en toda la gama de servicios es y seguirá siendo un enfoque central para nosotros; tanto en términos de cómo probar, medir y mejorar la calidad de la manera más adecuada, como en cuanto a priorizar los niveles de inversión que necesitamos para alcanzar y mantener los estándares esperados de calidad.

En PwC Perú contamos con una serie de programas de trabajo y metodologías aplicables a nivel mundial para ayudar a nuestros Socios y profesionales a trabajar de acuerdo con los estándares de calidad de la Firma. Estos programas comprenden la gestión de riesgos, independencia, ética y conductas comerciales[2], comportamiento profesional, protección de datos, confidencialidad, entre otros elementos básicos que determinan la definición e implementación de un adecuado sistema de control de calidad.

Cabe señalar que durante el año 2021 no se han presentado infracciones o incumplimientos a las regulaciones locales o del exterior, por lo tanto, no hemos incurrido en multas o sanciones.



[2] Para mayor información sobre este tema en particular, puede referirse al Capítulo de "Ética y Cumplimiento".

2.1. Ejecución de servicios asegurando la eficiencia y calidad

PwC Perú desarrolla sus trabajos asegurando altos estándares de calidad, eficiencia y servicio al cliente a través de lo siguiente:

- Adecuada asignación de equipos de profesionales a cada uno de los clientes, seleccionando a las personas apropiadas de acuerdo a su especialización, conocimientos, y cualidades específicas necesarias para cada uno de los encargos. En dicha asignación se considera como elemento indispensable el adecuado involucramiento de un socio en la cuenta que lleve a cabo la toma de decisiones sobre el cliente y ejerza una apropiada labor de supervisión, así como aplicación de los procedimientos de consulta establecidos cuando sea necesario.

- Aplicación de una metodología uniforme, contrastada e implantada en PwC, adaptada a las necesidades actuales de nuestros clientes y permanentemente actualizada.

- Enfoque de los servicios claramente adaptado a la situación específica del cliente, de manera que nuestras conclusiones sean un elemento útil a las empresas para la toma de decisiones.

- Planificación previa de la estrategia a seguir, de acuerdo al conocimiento del sector y del cliente, así como los riesgos identificados para el mismo. En esta fase también se determina si existe la necesidad de especialistas adicionales en el equipo, o especialistas internacionales miembros de la red de firmas PwC.

- La figura de un Socio adicional de revisión (*Quality Review Partner* para las auditorías o segundo Socio para otros servicios) es una posibilidad para aquellos trabajos en los que, por sus circunstancias particulares, contexto o especificación, se considera necesario su involucramiento.

2.2. Sistema de inspección y control de calidad

Uno de los elementos clave en la determinación de un adecuado sistema de control de calidad interno es la implantación de un sistema de inspección que permita determinar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos local y globalmente, así como el cumplimiento de la normativa u otra de distinta índole que sea de aplicación en cada uno de los trabajos.

Los objetivos básicos del proceso de inspección del sistema de control de calidad existente implican:

- Evaluar los resultados de PwC Perú en cuanto a la gestión de riesgos y calidad en relación a la utilización de las políticas y procedimientos de la red de firmas PwC, y con respecto a lo esperado por los Socios y al personal en trabajos específicos.
- Proporcionar garantías razonables en los controles de calidad según la normativa aplicable.
- Identificar las posibles causas de errores en caso se detecten deficiencias o necesidades de mejora.
- Identificar y valorar los factores que incrementan el riesgo de PwC Perú.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos y la gestión de riesgos.
- Proporcionar recomendaciones constructivas para corregir deficiencias detectadas durante el proceso de revisión.

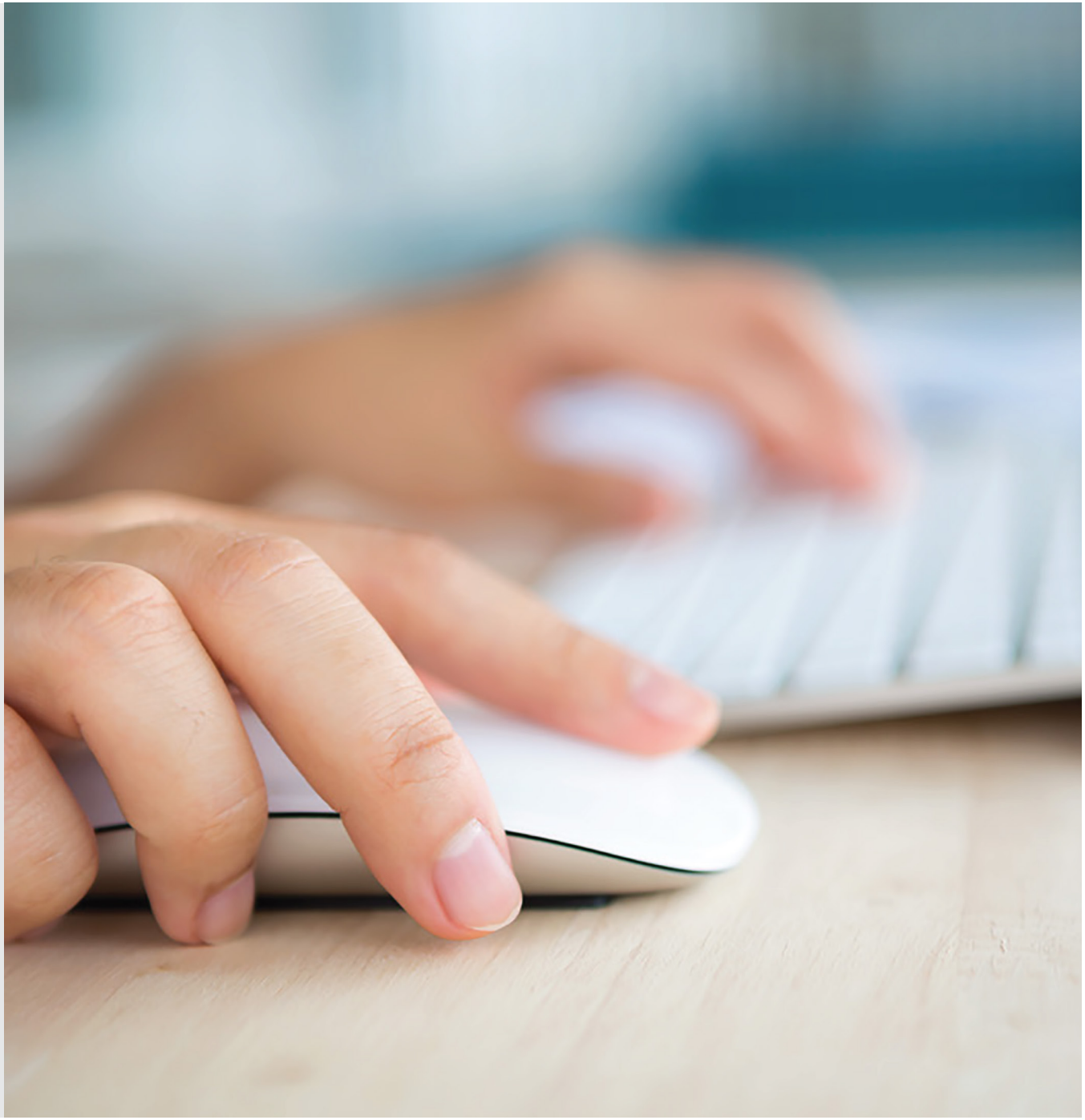
El sistema de inspección y seguimiento existente se realiza a través de lo siguiente:

- Revisión interna de trabajos realizada por equipos independientes pertenecientes a PwC Perú y gestionada por los equipos de *Risk & Quality* de cada Línea de Servicios (ECR).

- Revisión llevada a cabo por equipos internacionales de la red de firmas PwC sobre trabajos o mandatos específicos, con la finalidad de verificar que en los proyectos se haya cumplido con los estándares de calidad, riesgos e independencia requeridos.

- Revisión llevada a cabo por equipos internacionales de la red de firmas PwC sobre el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la norma internacional ISQM-1[7], en el caso de trabajos de la línea de servicios de *Assurance*.

Todos los resultados de las revisiones son analizados en profundidad, con la finalidad de definir, de ser el caso, planes de acción que pongan en marcha las acciones a llevar a cabo y los responsables directos de su ejecución.



[7] International Standard on Quality Management, ISQM-1 por sus siglas en inglés, es un estándar internacional de Gestión de Calidad elaborado por el IAASB, el cual alienta a las firmas a diseñar un sistema de gestión de calidad que se adapte a la naturaleza y las circunstancias de la Firma y los trabajos que realiza.

2.3. Políticas y principales elementos de control interno

El papel del auditor es llegar a un juicio profesional basado en una seguridad razonable de si los estados financieros, preparados por la administración de la entidad, están libres de incorrecciones materiales y presentan una imagen fiel del desempeño y la situación financiera de la entidad. Las auditorías se realizan de acuerdo con la metodología de PwC, la cual está alineada a las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por el *International Auditing and Assurance Board* - IAASB[8].

Para llevar a cabo esta evaluación de manera efectiva, nuestros profesionales deben utilizar todas las capacidades que han desarrollado de acuerdo con nuestros objetivos de calidad. Estos incluyen escepticismo profesional, objetividad, habilidades especializadas y juicio, todo respaldado por tecnología de punta.

De la misma manera, los valores de PwC Perú guían a nuestros profesionales en la realización de sus evaluaciones, en la aplicación de un comportamiento ético y en la construcción de una cultura sólida. Aplicar permanentemente nuestros principios de Código de Conducta, así como nuestras políticas de independencia, antisoborno, anticorrupción y anti lavado de activos, resultan esenciales en nuestro accionar y contribuyen a salvaguardar nuestra reputación de honestidad e integridad como Firma de asesoría profesional.

La red de firmas PwC tiene implementadas políticas de gestión de riesgos, las cuales han sido diseñadas para todas las firmas miembro. El detalle de cada política establecida está soportada por material guía que provee la explicación detallada de cómo ésta se aplicaría en situaciones particulares. Todas las políticas de riesgo están plasmadas en las "*Network Risk Management Policies* - NRMP" (Políticas de la Gestión de Riesgos de la Red)[9].

2.3.1. Políticas de Independencia

La política de independencia a nivel global estipula las normas mínimas que deben respetarse y los procesos que deben seguirse para mantener la independencia con nuestros clientes. Está basada en el Código de Ética del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (*International Ethics Standards Board for Accountants* - IESBA) y contiene un mínimo de estándares que todas las oficinas PwC han de cumplir en adición a los requerimientos regulatorios y profesionales locales. Asimismo, en la medida que sea aplicable, nuestras políticas de independencia se complementan con los requerimientos de independencia de la Comisión de Bolsa de Valores de los Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, SEC por sus siglas en inglés), la Junta de Supervisión Contable de Empresas Públicas (*Public Company Accounting Oversight Board*, PCAOB por sus siglas en inglés), y el Reglamento de Auditoría de la Unión Europea del 16 de abril de 2014.

Adicionalmente, las Declaraciones de Servicios Permitidos (*Statement of Permitted Services*, SOPS por sus siglas en inglés), proveen una guía y orientación detallada sobre la aplicación de la política para la prestación de servicios distintos de auditoría en clientes de auditoría.

Para promover la comprensión y comunicación de las políticas y guías de independencia, así como para brindar fácil acceso a los sistemas, entrenamiento, contactos, noticias, material informativo y formulación de consultas, la red de firmas PwC cuenta con un portal web de Independencia que es accesible a todo el personal a nivel local y global.

Las políticas y sistemas de control interno, las cuales son comunes a todas las oficinas de PwC en el mundo, han sido diseñadas para cumplir con las regulaciones de independencia del auditor. Dichos controles cubren cuatro aspectos principales:

[8] International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB por sus siglas en inglés, es un organismo independiente que establece normas internacionales de alta calidad para auditoría, control de calidad, revisión, y otros servicios relacionados. Al hacerlo, el IAASB mejora la calidad y la uniformidad de la práctica en todo el mundo y fortalece la confianza del público en la profesión global de auditoría y aseguramiento.
[9] Las Políticas de Gestión de Riesgos de la Red no son de carácter público por temas de confidencialidad.

- **Organización**

  PwC cuenta con una estructura permanente a nivel mundial y local que nos permite administrar y controlar de manera efectiva y eficiente los principios de independencia. Para ello, tiene establecida una organización liderada por un Equipo Global de Independencia (*Global International Leadership Team*, GILT por sus siglas en inglés) quien establece las políticas y guías de independencia, así como el cumplimiento de procesos consistentes en toda la red de firmas PwC. A su vez, cada territorio geográfico cuenta con un líder que participa del GILT, que es el *Partner Responsible for Independence*, quien guía y supervisa las funciones que cumplen los Socios y equipos responsables de la Independencia en cada uno de los países u oficinas de PwC.

- **Entrenamiento**

  El personal de PwC Perú es capacitado periódicamente en las políticas de independencia, los procesos de soporte y sus herramientas a través de sesiones de entrenamiento presenciales y de los módulos de la currícula online que se encuentran a disposición.

- **Actividades de cumplimiento**

  El proceso de cumplimiento está basado en la combinación de actividades de negocio y el monitoreo de sistemas. El Sistema Central de Entidades (CES) constituye la columna vertebral de los sistemas de cumplimiento de PwC Global. Basado en la política global de independencia, el CES contiene información de todos los clientes de PwC y entidades relacionadas: privadas, de interés público y listadas en las bolsas de valores, con restricciones de independencia que son aplicables a la red de firmas PwC, sus Socios y el personal.

El CES también provee la información de base que utilizan nuestros cuatro siguientes sistemas de monitoreo:

- ***Checkpoint*:** Portafolio Global de Inversiones: a través del cual se realiza un seguimiento en tiempo real de las inversiones de todos los Socios, equipo gerencial y de la Firma local con respecto a las entidades calificadas como restringidas o no en el CES, evitando potenciales violaciones a la política de independencia.

- **Autorizaciones de Servicio:** a través de esta aplicación se viabiliza la autorización que, bajo determinadas circunstancias, podría otorgar el Socio a cargo de la auditoría a la prestación de otros servicios al cliente.

- **Relaciones Conjuntas de Negocio:** aplicación a través de la cual se documenta y mantiene una lista de las relaciones de negocios y financieras de la Firma PwC local con terceros.

- **Base de consultas:** por medio de la cual, todos los Socios, gerentes y miembros de staff de la red global de PwC formulan consultas que requieren un análisis e interpretación del equipo a cargo de Independencia en el país.

En adición a nuestros sistemas de monitoreo, PwC Perú realiza confirmaciones, revisiones de calidad y procesos de verificación que incluyen lo siguiente:

- **Verificación de relacionamientos:** Previo al inicio de cualquier vinculación profesional como auditores con nuevos clientes, identificamos todos los relacionamientos existentes entre PwC y su personal con el cliente prospectivo (incluido sus accionistas y directores). Estos relacionamientos aplican a servicios profesionales, intereses financieros, negocios conjuntos, procesos legales, relaciones laborales, entre otros.

- **Evaluación integral de independencia:** Para el caso de clientes prospectivos, se realiza la evaluación de independencia de cada relacionamiento identificado para determinar si éstos pueden entrar en conflicto con el rol de auditores. Para tal efecto, contamos con diversas herramientas y guías emitidas por la Firma global que facilitan dicha evaluación.



- **Confirmación anual de cumplimiento:** Se realiza con el objetivo de determinar la existencia de cualquier amenaza a nuestra independencia, resultante de acciones o intereses financieros de los Socios y staff de la Firma, así como para mantener un recordatorio periódico respecto al cumplimiento de la política y los procedimientos de independencia.

- **Pruebas de cumplimiento de independencia personal:** Con una periodicidad semestral, PwC Perú realiza una evaluación de independencia a una muestra de sus Socios y gerentes, quienes son requeridos a brindar información financiera personal actualizada, precisa y completa, la misma que es reportada en su Portafolio Global de Inversiones.

- **Programa de Control de Calidad:** Cada oficina de la red de firmas PwC es responsable de administrar la efectividad de sus sistemas de control de calidad a través de revisiones que cubren los diferentes niveles de la organización, sus sistemas y procedimientos, tanto de la oficina como de Socios y staff. Asimismo, el Equipo Global de Independencia monitorea el cumplimiento de los estándares profesionales y políticas de independencia, a través de la autoevaluación que cada oficina PwC realiza al respecto.

- **Procesos disciplinarios:** Todas las oficinas de PwC a nivel global tienen implementado un apropiado, efectivo y justo proceso disciplinario para sus Socios y personal, el mismo que es aplicado por violaciones a nuestra política de independencia. Las acciones disciplinarias incluyen sanciones o multas que van desde un llamado de atención severo y suspensiones, hasta el despido y aplicación de un riguroso proceso de calificación a Socios y a la oficina de PwC.

3. Importancia del Capital Humano

Nuestro objetivo es reclutar, capacitar, desarrollar y retener a las mejores y más brillantes personas que comparten el fuerte sentido de responsabilidad de PwC para brindar servicios de alta calidad.

A lo largo de su carrera profesional, nuestros profesionales siguen un programa de formación continua que les permite adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para mantener un alto nivel en su desempeño. Asimismo, se les brinda actualizaciones permanentes en los cambios normativos que afectan a su labor. Constantemente efectuamos evaluaciones tanto de las competencias y capacidades de nuestros profesionales como de su motivación. Esto lo realizamos a través de un proceso integral de gestión del desempeño; el que incluye un continuo proceso de retroalimentación y coaching. Para mayor detalle, favor revisar el capítulo “Orgullosamente Pricers”.

3.1. Especialización Sectorial

Nuestros líderes en industrias trabajan en equipos multidisciplinarios especializados en los distintos sectores económicos del mercado peruano. Al trabajar de esta manera, nuestros clientes pueden contar con profesionales expertos, con un profundo conocimiento del sector en el que actúan y amplia experiencia en el mismo. Además, son líderes de opinión reconocidos en sus respectivas áreas, siempre informados sobre los aspectos más relevantes de las principales industrias de nuestro país y del mundo. La capacitación de los equipos de trabajo está organizada alrededor de las nuevas tendencias de las industrias locales y de las necesidades particulares de los mercados.

4. Confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes

(GRI 418-1, 3-3) (SASB SV-PS-230a.1, SV-PS-230a.2, SV-PS-230a.3)

Teniendo en consideración el carácter reservado de la información con la que trabajamos con nuestros clientes, así como de aquella a la que, eventualmente, podríamos tener acceso durante la ejecución del trabajo convenido, sea en forma oral, por escrito, o por cualquier otro medio; tratamos esta información de manera reservada y confidencial, comprometiéndonos a no divulgar la misma y a utilizarla exclusivamente para los fines del desarrollo del trabajo encargado. Nuestra habilidad para proteger dicha confidencialidad es fundamental para conservar la confianza de nuestros clientes y principales grupos de interés.

El deber de confidencialidad no termina cuando nos vamos de PwC; continuamos respetando la confidencialidad de la información, incluso después de nuestra partida.

4.1. Políticas de Seguridad de la Información

PwC Perú sigue la política de riesgo *Confidentiality and Data Protection*[10] y las Políticas Globales de Seguridad de la Información (*Network Information Security*, NIS por sus siglas en inglés). Estas últimas son auditadas en periodos semestrales y anuales para garantizar el cumplimiento de cada una de ellas. Estas políticas son aplicables a todos los territorios y países que conforman la red de firmas PwC a nivel global. Cada territorio tiene que confirmar la aplicabilidad de cada una de ellas, dependiendo del tamaño de la operación y de los servicios que brinde.

Respecto de las Políticas Globales de Seguridad de la Información, el área de Tecnología de la Información (TI) asume la responsabilidad del cumplimiento de las políticas y controles definidos y revisados en cada auditoría.

4.2. Objetivos del Proceso de Seguridad de la Información

(GRI 2-25)

El principal objetivo de este proceso es evitar cualquier incidencia de seguridad de la información, tanto lógica[11] como física. En caso de tener alguna incidencia, es nuestro deber actuar de manera proactiva y minimizar cualquier impacto que pueda causar.

Asimismo, desde el área de Tecnología de la Información (TI), tenemos como objetivo implementar y desarrollar soluciones de negocio dentro de los plazos y presupuestos establecidos, con el compromiso de entregar el servicio con un nivel de satisfacción mayor al 95%.

Para poder cumplir con los objetivos y políticas mencionadas, el área de tecnología de la información - TI local cuenta con una estructura organizada con segregación de funciones para separar las responsabilidades de cada área en IT, e incluye dentro de su línea de reporte al área de **LAN IT (*Latin American Network Information Technology*[12])** de PwC y al socio de Tecnología de LAN IT. Los procesos y procedimientos con los que contamos son revisados anualmente y son la base para asignar responsabilidades y definir los distintos roles dentro del área.

[10] De dominio privado por temas de confidencialidad.
[11] La seguridad lógica se refiere a los controles específicos establecidos para administrar el acceso a los sistemas informáticos y los espacios físicos dentro del centro de datos. Usar una puerta cerrada para salvaguardar la entrada de la sala de servidores del centro de datos es una práctica de seguridad física, pero tener implementado un sistema de autenticación de dos factores para abrir la puerta es una forma de seguridad lógica.
[12] LAN IT es el área de Tecnología de la Información de la Red de firmas de Latinoamérica.

Adicionalmente, contamos con material de inducción sobre protección de la información, el cual incluye todas las medidas de precaución necesarias, contractuales y de diferentes naturalezas, con el fin de evitar la divulgación no autorizada o el uso de la información confidencial.

A continuación detallamos algunas de las medidas de precaución para la protección de la información realizadas por PwC Perú:

- Solo usamos los sistemas y aplicaciones aprobadas por la red de firmas PwC en nuestro trabajo, las cuales pasan por la conformidad del área local de TI, Riesgos y Legal previo a su adquisición.

- El lugar de almacenamiento de la información de nuestros clientes (sea en un servidor local o en la nube) queda establecido desde la celebración del contrato.

- No divulgamos la información confidencial a través de ningún medio.

- Somos cautelosos cuando discutimos asuntos de los clientes en espacios públicos.

- Tenemos el cuidado necesario para proteger las copias físicas de información confidencial.

- Capacitamos a nuestros profesionales desde su ingreso a la Firma acerca de las normas de seguridad de la información, y de forma anual como parte del *Network Data Protection Programme* (Programa de Protección de Datos de la Red).

- Solicitamos la adherencia al Código de Conducta de Terceros como parte del proceso de homologación de proveedores, el cual incluye el compromiso con la confidencialidad y protección de la información.

- Identificamos oportunamente cualquier tipo de divulgación no intencional de la información confidencial y lo escalamos dentro de PwC cuando sea necesario.

- Nos comprometemos a proteger la propiedad intelectual y a respetar los derechos de propiedad intelectual válidos de otros.

- Nos comprometemos a proteger la información que se nos confía, así como los activos físicos y de TI, a través del desarrollo y la implementación de controles de seguridad de la información.

Durante el periodo materia del informe, no se produjeron filtraciones de datos, por lo tanto, no se han presentado reclamaciones por parte de nuestros clientes con relación a la seguridad de su información.



5. Proceso de retroalimentación y nivel de satisfacción de nuestros clientes

PwC Perú tiene como objetivo brindar el mejor servicio profesional para cada uno de sus clientes. Es por ello que se ha establecido un procedimiento que evalúa el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación con los servicios prestados.

El objetivo del procedimiento es conocer la percepción de nuestros clientes en relación a los servicios prestados. Este conocimiento es un elemento esencial para poder asegurar que nuestros servicios satisfacen sus necesidades, poder alcanzar el objetivo de prestar un servicio de máxima calidad y determinar aspectos susceptibles de mejora.

5.1. Evaluación de satisfacción al cliente

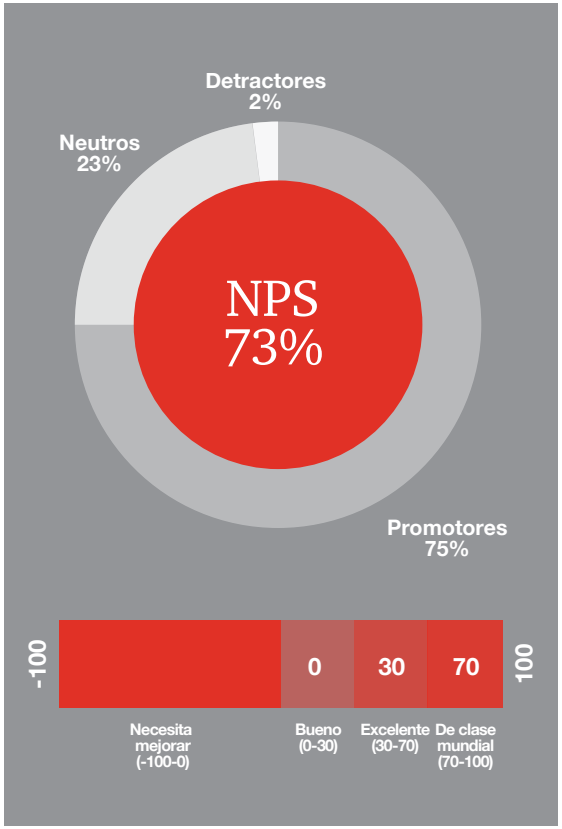
El Programa de Satisfacción de Clientes es administrado a nivel local por el equipo de *Client Experience,* perteneciente al área de *Clients & Markets* de PwC Perú. El objetivo de este programa es conocer el nivel de recomendación de los clientes, el cumplimiento de expectativas hacia nuestros servicios, e identificar oportunidades de mejora y otras necesidades comerciales.

Como parte de dicho programa, se realiza el monitoreo de la calidad de los servicios prestados por la Firma, mediante el envío de una encuesta a una muestra representativa de clientes. El cuestionario se divide en cuatro secciones: a) Nivel de recomendación, b) Desempeño del servicio, c) Evaluación de la competencia y d) Oportunidades comerciales. Asimismo, se realizan entrevistas en profundidad, lideradas por el Socio Principal de la compañía, con la finalidad de recabar las impresiones de nuestros clientes sobre la calidad de nuestros servicios.

El procedimiento establece:

- Método de muestreo de clientes sobre los que se aplica el proceso de evaluación.
- El contenido y formato del cuestionario que se utiliza para la evaluación.
- El proceso para el envío, recojo y archivado de los cuestionarios.
- Entrevistas a clientes principales.
- El proceso para evaluar la satisfacción de los clientes a nivel internacional.
- El sistema de revisión y obtención de conclusiones del proceso.
- Informes finales para compartir resultados con socios de los encargos.

De esta manera recogemos el *feedback* de los decisores de la contratación de los servicios, el cual sirve de insumo para evaluar el nivel de recomendación de los clientes a través del indicador *Net Promoter Score* (NPS)[15]; como también para evaluar el nivel de satisfacción por cada uno de los atributos específicos de nuestros servicios. Nuestra última calificación a nivel PwC Perú durante el 2021 nos ubica en el nivel más alto de la escala: World Class.



[15]El Net Promoter Score es un indicador que se utiliza en los programas de experiencia del cliente. Sirve para determinar la lealtad de los clientes a una empresa.



Nuestra Política de Satisfacción también establece el plan de acción en casos específicos, tales como el manejo de clientes insatisfechos o que manifiestan oportunidades de mejora en algún aspecto de nuestros servicios. Este incluye: identificación de clientes poco satisfechos, implementación del plan de acción, seguimiento, evaluación y medición de satisfacción. Así podemos comprender sus necesidades y establecer aspectos de mejora continua a fin de cumplir con sus expectativas hacia los servicios que ofrece PwC.

6. Transformación Digital

Somos una red dirigida por personas y potenciada por la tecnología. Es por ello fundamental que nuestra transformación digital se lleve a cabo de manera conjunta con nuestros colaboradores, cambiando nuestra forma de trabajar, y creando espacios para el aprendizaje, la construcción y amplificación de la innovación.

Nuestros objetivos se concentran en lo siguiente:

- Formar a nuestros talentos, de manera natural y continua, en nuevas formas de trabajar, apalancándonos en la tecnología e innovación.
- Promover una transformación cultural y digital en la Firma, gestionando el cambio de comportamiento y la forma en la que trabajamos.
- Mejorar la rentabilidad, eficiencia y calidad de nuestros servicios.

En esta nueva visión, ponemos como prioridad a la gente y a su poder de innovación; es por ello que contamos con el *Innovation Lab* (Laboratorio de Innovación), un equipo de trabajo que reúne a expertos en inteligencia de negocios, desarrollo de software, análisis de datos, user experience (experiencia de usuario) y otras especialidades, con el reto de desarrollar soluciones personalizadas, creando sistemas, bots y herramientas que se adaptan a cada servicio y proporcionan un nivel de conocimiento y análisis más profundo; una detección de anomalías más inteligente y la capacidad de reconocer tendencias relacionadas con cada cliente.

Asimismo, capacitamos a nuestro equipo en nuevas habilidades y herramientas digitales con el objetivo de que estén preparados para el futuro.

En este proceso se realizaron las siguientes iniciativas:

6.1. Personas - *Digital Upskilling*[16]

- **Digital Academy**

  La Academia digital tiene como finalidad presentar una nueva forma de pensar e incorporar el análisis y visualización de datos en nuestro enfoque de servicio al cliente. El objetivo es que los participantes obtengan, en el corto plazo, una visión 360° en el uso de herramientas como: Alteryx[17], Microsoft Power BI[18], UiPath[19], y Abbyy FineReader PDF[20].

[16]El proceso de aprender nuevas habilidades o de enseñar a los trabajadores nuevas habilidades digitales.
[17]La Plataforma de Automatización Analítica de Alteryx ofrece una automatización integral de los procesos analíticos, de aprendizaje automático y de ciencia de datos que aceleran la transformación digital.
[18]Power BI es una solución de análisis empresarial que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles.
[19]Herramienta de análisis de datos cuyo objetivo es ordenar, estructurar y modelar los datos. Su objetivo es proporcionar visualizaciones interactivas y herramientas de inteligencia empresarial.
[20]Herramienta para digitalizar, recuperar, editar, proteger, compartir y colaborar en todo tipo de documentos en el mismo flujo de trabajo. Quienes trabajan con información pueden centrarse más en sus experiencias y menos en las tareas administrativas.

- ***Playlist Vantage***

  Innovation Lab[21] ha incorporado a la plataforma de aprendizaje interno "Vantage", tres playlist de estudio en los siguientes temas: *Design Thinking*[22], Tecnologías emergentes y *Growth Mindset*[23]. Esto último con el propósito de difundir la cultura de la innovación en la Firma.

- ***Digital Accelerator***

  Es una iniciativa global destinada a infundir capacidades digitales en los equipos que atienden directamente a nuestros clientes, impulsar el cambio y acelerar la innovación a nuevas formas de trabajo. Como ejemplos de las capacidades que deseamos impartir a nuestros colaboradores tenemos el conocimiento profundo y práctico en *Data Analytics*, *Intelligent Process Automation*[24] e Inteligencia Artificial. Asimismo, el uso de metodologías ágiles y de *Design Thinking* para lograr una aplicación práctica óptima.

- **Digital Lab**

  Plataforma de intercambio de tecnología en línea en la que nuestros colaboradores pueden encontrar, crear y contribuir con automatizaciones y soluciones digitales.

- ***Digital Fitness App***

  Aplicación móvil desarrollada por PwC Global que brinda contenidos breves (videos y artículos) sobre diversos temas de tecnología e innovación, con el objetivo de elevar el nivel de conocimiento, habilidades y conciencia digital de nuestros colaboradores y promover el proceso de transformación digital dentro de la Firma.

- ***Digital Race***

  Trivias mensuales en formato de competencia, donde todos los profesionales de PwC Perú pueden participar. La meta de esta iniciativa es la difusión de una cultura de tecnología e innovación.

- ***Champions***

  Consiste en el empoderamiento de colaboradores que tengan conocimientos digitales para que puedan apoyar a sus equipos o compañeros de trabajo en diversos temas tecnológicos, con la finalidad de optimizar procesos y difundir una cultura digital.

6.2. Proyectos de sensibilización y visibilidad

- ***Innovation Week***

  PwC Perú junto a Laboratoria[25] desarrolló una *Hackathon* interna donde el talento de dicha institución trabajó junto a equipos de PwC en retos reales y definidos. Durante una semana los equipos aprendieron a desarrollar soluciones digitales de la mano de un equipo de desarrolladoras Web y de expertas en UX (experiencia del usuario) para crear el *Minimum Viable Product* (Producto Mínimo Viable, MVP por sus siglas en inglés) funcional (o prototipo) de un producto digital.

- **Curso de Intraemprendimiento**

  PwC Perú participó en el curso de intraemprendimiento de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC dictado a diversas facultades. El curso consiste en integrar a grupos de 5 estudiantes de diferentes carreras con la tarea de resolver un reto brindado por PwC Perú, utilizando las herramientas aprendidas, explorando nuevos conceptos e interactuando con el negocio para obtener un MVP innovador.

- **Comunidad de Innovación - *Shift***

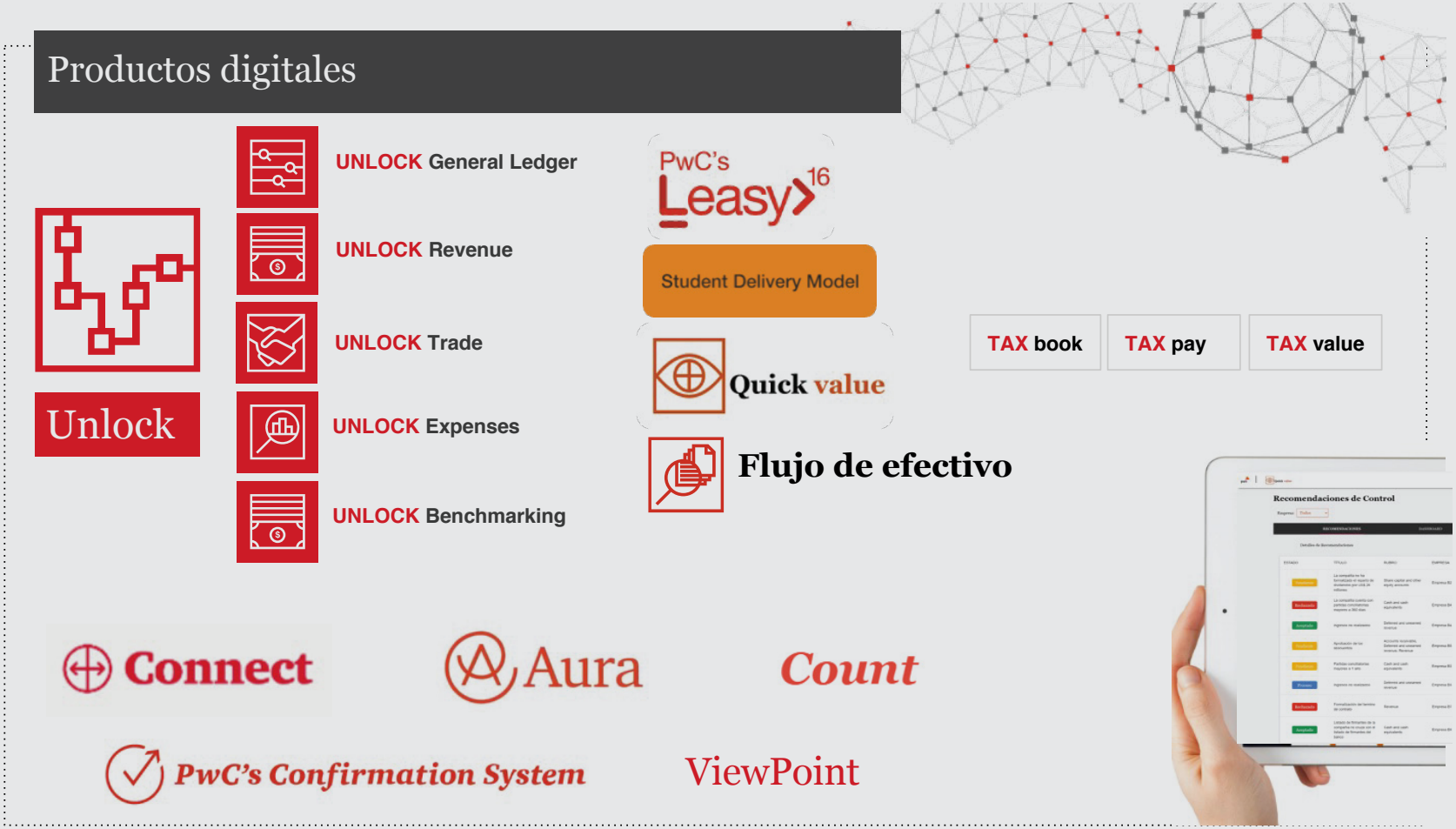
  PwC Perú es socia de *Shift*, una comunidad de innovación que se reúne para compartir aprendizajes y diseñar iniciativas que beneficien a todos, mediante el conocimiento compartido para acelerar los procesos de innovación.

[21] El Innovation Lab está conformado por un equipo de profesionales especializados, cuyo fin es impulsar los objetivos de transformación digital de la Firma.
[22] Es un enfoque de innovación centrado en el ser humano, que se basa en el conjunto de herramientas del diseñador para integrar las necesidades de las personas, las posibilidades de la tecnología y los requisitos para el éxito empresarial.
[23] Tener una "mentalidad de crecimiento" significa que crees que tu inteligencia y tus talentos se pueden desarrollar con el tiempo.
[24] Intelligent Process Automation (IPA) es el conjunto de tecnologías que se unen para gestionar, automatizar e integrar procesos digitales.
[25] Laboratoria tiene como objetivo dar forma a una economía digital más diversa, inclusiva y competitiva, que abra oportunidades para que cada mujer desarrolle su potencial y, de esta manera, transforme el futuro de América Latina. Fuente: https://www.laboratoria.la/

6.3. Proyectos relacionados al Negocio

Como parte de nuestro compromiso en esta transformación, incorporamos nuevas tecnologías, creamos y desplegamos diversas herramientas que nos permiten asegurar una mayor calidad y valor agregado a nuestros clientes.

De esta forma colaboramos e intercambiamos información relevante de manera eficiente con nuestros clientes y equipo de trabajo de la red PwC.



Estas iniciativas son solo el principio, y seguimos desarrollando la siguiente ola de innovación para impulsar una calidad aún mayor y ofrecer una mejor experiencia en todos nuestros servicios.

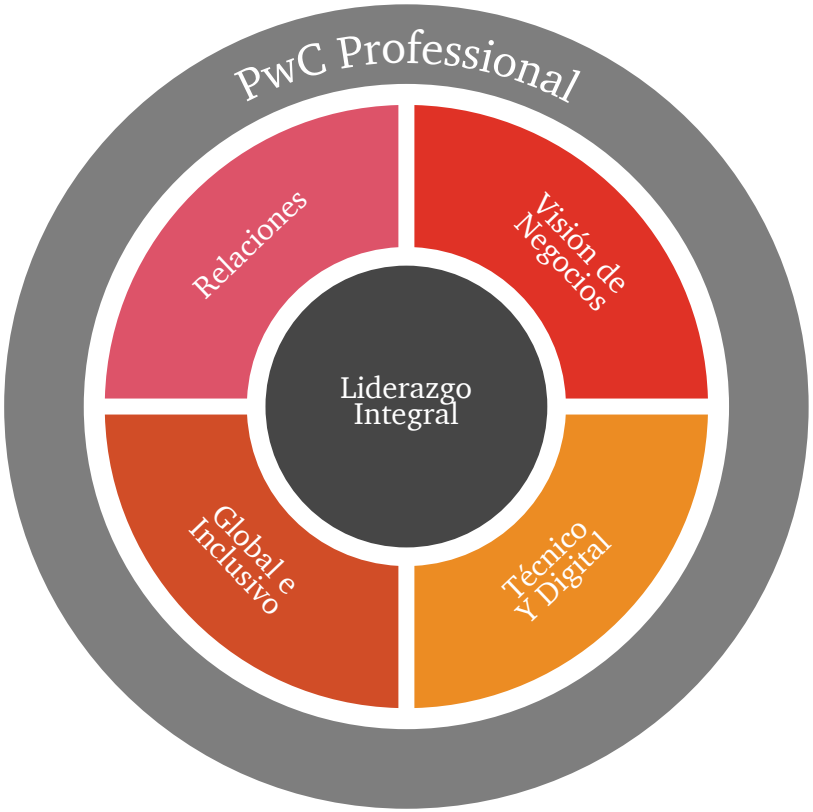
03.

Orgullosamente Pricers

1. El Profesional PwC

Somos una de las firmas de servicios profesionales más grandes del país, con 38 Socios y más de 1000 colaboradores. Aplicamos un minucioso enfoque en el reclutamiento y desarrollo de profesionales líderes, con una formación académica de excelencia, un amplio conocimiento global y experiencia en diversas industrias, así como con altas capacidades técnicas y de relacionamiento. Esto, combinado con valores éticos basados en honestidad y transparencia, orientados además a ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de nuestros clientes. La unión de estos factores otorga un valor diferencial a nuestros profesionales.

A modo de resumen, en el siguiente gráfico podemos apreciar los 5 atributos que diferencian a nuestros profesionales en el mercado:



- **Liderazgo Integral:** Me lidero a mí mismo y a los demás para marcar la diferencia y generar resultados de una forma responsable, auténtica, resiliente, inclusiva y apasionada.
- **Relaciones:** Construyo relaciones de alto valor, auténticas y basadas en la confianza.
- **Visión de Negocios:** Aporto conocimiento de negocios, para generar un valor añadido a los clientes y a PwC.
- **Técnico y Digital:** Aplico una serie de capacidades técnicas para aportar calidad y valor a los clientes y a PwC.
- **Global e Inclusivo:** Trabajo y colaboro eficazmente con una mentalidad que trasciende las fronteras geográficas y culturales.

Estamos convencidos de que la combinación de los mejores talentos, potenciado por el uso de tecnología líder en el mercado, es lo que nos permite ofrecer valor con altos niveles de calidad y confiabilidad.

2. Nuestro enfoque

Nos enfocamos en resolver problemas o situaciones de nuestros clientes a través de soluciones innovadoras y, por ello, la capacitación continua es fundamental, así como tener una mente abierta. En esa línea, invertimos en el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, a través del fomento del aprendizaje continuo y de la creación de oportunidades que promuevan el progreso en sus carreras a largo plazo.

Somos conscientes de que la tecnología está transformando nuestra sociedad y los negocios, por lo que hemos desarrollado una estrategia integral de *upskilling*[1] para nuestros equipos, fortaleciendo la aptitud digital de todos nuestros profesionales, otorgándoles una amplia base de conocimiento en tecnología, tales como análisis de datos, inteligencia artificial y automatización, entre otros. Profundizaremos más acerca de este tema en la sección: 8. “Formación y desarrollo de carrera”.

3. Pricers en números

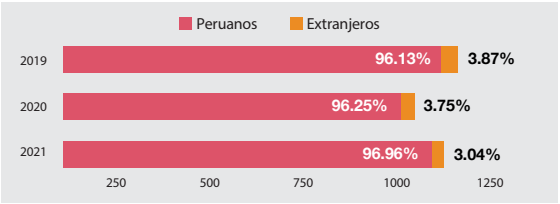
(GRI 2-7) (GRI 202-2)

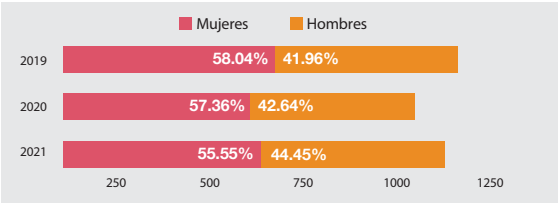
A nivel Global, somos más de 295,000 profesionales en 156 países. En Perú, al cierre del 2021, nuestro equipo a nivel Firma[2] cuenta con 1118 profesionales, cuyos líderes son de nacionalidad peruana en más del 85%, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

2019	Peruanos		Extranjeros	
	F	M	F	M
Socio	4	20	2	6
Director	3	16	1	0
Gerente Sr	20	19	4	5
Gerente	30	33	3	3
Asociado Sr.	121	104	6	3
Asociado	318	187	8	3
Administrativo	32	11	0	0
Practicante	122	78	1	0
Total	650	468	25	20

2020	Peruanos		Extranjeros	
	F	M	F	M
Socio	5	20	3	6
Director	2	14	0	1
Gerente Sr	18	20	3	5
Gerente	35	38	2	3
Asociado Sr.	123	107	5	3
Asociado	307	156	4	3
Administrativo	18	7	0	0
Practicante	70	59	0	0
Total	578	422	17	21

2021	Peruanos		Extranjeros	
	F	M	F	M
Socio	5	23	3	4
Director	5	14	0	1
Gerente Sr	20	23	2	3
Gerente	34	37	4	2
Asociado Sr.	142	105	4	3
Asociado	303	199	5	3
Administrativo	15	7	0	0
Practicante	79	73	0	0
Total	603	481	18	16





Con el fin de conocer la evolución de la estructura de nuestra organización, cabe mencionar que durante el 2020 hubo una reducción del 11% en el número total de colaboradores frente al año anterior, como consecuencia del impacto económico generado por la pandemia de COVID-19. El 2021, en cambio, muestra un incremento del 7.6% en el número de colaboradores frente al año 2020, lo cual da cuenta de una rápida recuperación.

Es importante comentar que, durante los últimos 3 años, el equipo de PwC Perú ha estado conformado por personal del género femenino, en su mayoría (2019 - 58%, 2020 - 57% y 2021 55.5%), y que si bien aún hay trabajo por hacer para que las categorías laborales más altas de la Firma tengan mayor representación del género femenino, el 2021 trajo consigo un incremento considerable en el porcentaje de representación de mujeres en la categoría Director (17% mayor al año 2019, y 9.4% mayor al 2020).

[1]Upskilling: implica evolucionar las competencias necesarias de un colaborador dentro de un mismo puesto o perfil.
[2]Información extraída de la plantilla de personal al final de cada periodo, cuyo alcance incluye las dos entidades que conforman PwC Perú: Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. y PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. Cabe mencionar que el 100% del equipo de PwC Perú es a tiempo completo.
[3]Se considera Senior Management el personal de las categorías Socio y Director.

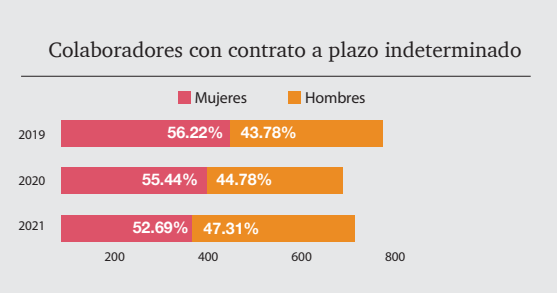
(SASB-SV-PS-000.A)

Total empleados con contrato a plazo indeterminado[4] PwC Perú

2019	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	4	20	2	3
Director	3	16	0	0
Gerente Sr.	20	19	0	2
Gerente	30	33	2	0
Asociado Sr.	112	96	2	1
Asociado	227	131	3	1
Administrativo	20	9	0	0
Practicante	0	0	0	0
Grand Total	416	324	9	7

2020	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	5	21	3	6
Director	2	14	0	1
Gerente Sr.	18	20	0	2
Gerente	35	38	2	3
Asociado Sr.	119	103	0	2
Asociado	180	97	0	0
Administrativo	13	6	0	0
Practicante	0	0	0	0
Grand Total	372	299	5	14

2021	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	5	23	3	4
Director	5	14	0	1
Gerente Sr.	20	23	2	3
Gerente	34	36	3	2
Asociado Sr.	135	102	0	0
Asociado	151	121	0	0
Administrativo	12	6	0	0
Practicante	0	0	0	0
Grand Total	362	325	8	10

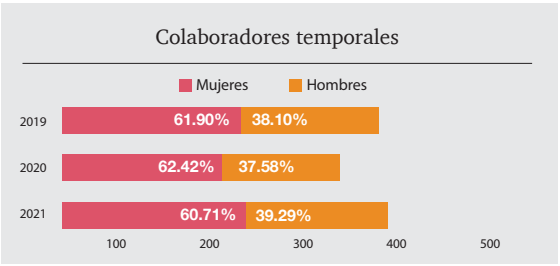


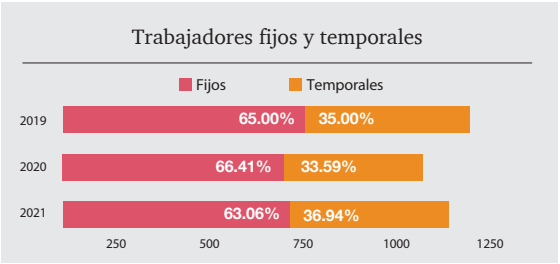
Total empleados temporales PwC Perú

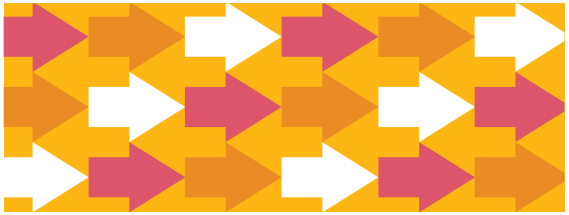
2019	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	0	0	0	3
Director	0	0	1	0
Gerente Sr.	0	0	4	3
Gerente	0	0	1	3
Asociado Sr.	7	8	4	2
Asociado	91	54	5	2
Administrativo	14	4	0	0
Practicante	122	78	1	0
Total	234	144	16	13

2020	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	0	0	0	0
Director	0	0	0	0
Gerente Sr.	0	0	3	3
Gerente	0	1	0	0
Asociado Sr.	4	4	5	1
Asociado	127	59	4	3
Administrativo	5	1	0	0
Practicante	70	59	0	0
Total	206	124	12	7

2021	Peruanos F	Peruanos M	Extranjeros F	Extranjeros M
Socio	0	0	0	0
Director	0	0	0	0
Gerente Sr.	0	0	0	0
Gerente	0	1	1	0
Asociado Sr.	7	3	4	3
Asociado	152	78	5	3
Administrativo	3	1	0	0
Practicante	79	73	0	0
Total	241	156	10	6







[4]El 97.45% de colaboradores con contrato a plazo indeterminado son de nacionalidad peruana.

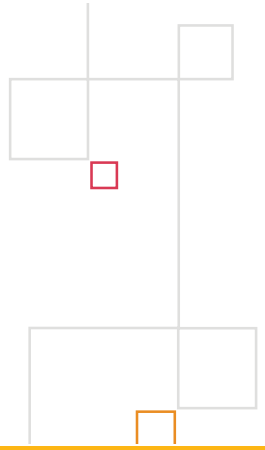
Total de terceros que brindan servicios a PwC Perú

(GRI 2-8)

De acuerdo al sistema de registro de PwC Perú contamos con 7 proveedores, bajo las figuras de intermediación, tercerización y locación de servicios. El número total de personas vinculadas a estos proveedores, y que no forman parte de la planilla de PwC, son 19. Los servicios que brindan son los siguientes:

- Servicio de limpieza de las oficinas
- Servicio de mantenimiento, reparación y courier
- Servicios profesionales especializados para proyectos específicos

Las personas antes señaladas que brindan servicios a PwC Perú, a través de un tercero, son residentes de la ciudad de Lima.



4. Diversidad en nuestra organización. Respetamos los derechos de las personas

GRI 405-1, 406-1, 3-3)

En PwC Perú valoramos la diversidad de pensamiento y experiencia, ya que es una pieza fundamental para la innovación. Trabajamos en equipo comprometidos con el diálogo, el intercambio de ideas y el respeto hacia el otro.

Tal como lo expresa nuestro Código de Conducta, en PwC nos preocupamos por brindar un ambiente laboral seguro, generando espacios de confianza que permitan trabajar colaborativamente y de forma más efectiva con nuestros colegas y clientes. La confianza e integridad comienza en cada uno de nosotros, al tratarnos con respeto, cortesía, dignidad, justicia y cuidado. Todo nuestro personal adquiere la responsabilidad individual de seguir los lineamientos establecidos en este documento y en nuestra Política de Diversidad e Inclusión para garantizar la igualdad de oportunidades, el reconocimiento de la diversidad y la creación de ambientes inclusivos.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, tomamos medidas apropiadas para proteger la seguridad de las personas, con tolerancia cero a comportamientos de acoso, discriminación, intimidación o irrespeto. Esto aplica en lo relacionado con raza, etnia, color, edad, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, creencias políticas, ciudadanía, origen, idioma, religión, discapacidad, estado civil, clase social, entre otros.

Es importante mencionar que, durante el periodo materia del informe, no se ha presentado denuncia alguna por casos de discriminación.

Como lo indica nuestra Política de Diversidad e Inclusión, la diversidad de nuestros funcionarios es valorada y la vemos como una ventaja competitiva por cuidar y cultivar. Es fundamental para nosotros como organización, incentivar y promover la equidad entre nuestros colaboradores y colaboradoras. Es por ello que estamos comprometidos a ofrecer igualdad de oportunidades de empleo para todos.

En las siguientes tablas se puede apreciar la diversidad que existe en nuestra organización por género y edad en las diferentes categorías laborales.

(SASB-SV-PS-330a.1) (GRI 405-1)

Categoria Laboral	2020 Número de Mujeres menor de 30	entre 30 y 50	más de 50	N°	%	2020 Número de Hombres menor de 30	entre 30 y 50	más de 50	N°	%
Socio	0	3	5	8	23	0	16	11	27	77
Director	0	1	1	2	12	0	13	2	15	88
Gerente Sr.	0	20	1	21	46	1	20	4	25	54
Gerente	4	31	2	37	47	1	38	2	41	53
Asociado Sr.	43	77	8	128	54	41	65	4	110	46
Asociado	232	78	2	312	66	111	44	4	159	34
Administrativo	3	12	3	18	72	0	5	2	7	28
Practicante	69	1	0	70	54	59	0	0	59	46
Grand Total	351	223	22	596	57	213	201	29	443	43

Categoria Laboral	2021 Número de Mujeres menor de 30	entre 30 y 50	más de 50	N°	%	2021 Número de Hombres menor de 30	entre 30 y 50	más de 50	N°	%
Socio	0	3	5	8	23	0	16	11	27	77
Director	0	4	1	5	25	0	10	5	15	75
Gerente Sr.	0	21	1	22	46	0	21	5	26	54
Gerente	3	32	2	37	49	0	38	1	39	51
Asociado Sr.	51	87	8	146	57	37	67	4	108	43
Asociado	221	84	2	307	60	144	54	4	202	40
Administrativo	1	13	3	17	71	0	4	3	7	29
Practicante	78	1	0	79	52	73	0	0	73	48
Grand Total	354	245	22	621	56	254	210	33	497	44

4.1.Estrategia de Diversidad e Inclusión

Esta estrategia tiene como visión posicionar a PwC como una compañía líder e innovadora en términos de diversidad e inclusión; más aún hoy que la globalización es una realidad.

En esa línea, a nivel global hemos adoptado el Enfoque 2+1, lo cual significa que todas las empresas de PwC a nivel mundial, incluyendo PwC Perú, se enfocan en dos dimensiones de diversidad comunes a toda la Red de firmas, además de una propia en cada país.

Las dos dimensiones comunes son las siguientes:

- **Valorar las diferencias.** Tomando en cuenta que cada uno de nosotros es diferente, ya sea por cómo lucimos, cómo pensamos, cómo hablamos, cómo actuamos o de dónde venimos.
- **Diversidad de género.** Porque nuestra fuerza laboral, en la mayor parte de las categorías ocupacionales es femenina, pero esta proporción aún no está reflejada en nuestros niveles de liderazgo.

La dimensión adicional de diversidad priorizada a nivel local por PwC Perú es enfatizar la dimensión LGBTIQ+. Más adelante, en el presente capítulo, brindaremos detalle de nuestras acciones en este tema.

4.2. Comité de Diversidad e Inclusión

El Comité de Diversidad e Inclusión está conformado por el Socio Principal, el/la Socio/a de Diversidad e Inclusión, Socios y Gerentes representantes de las Líneas de Servicio (LoS) y colaboradores representantes de Servicios Internos de la Firma (IFS).

El comité se reúne de forma trimestral con el objetivo de involucrar a nuestros socios y líderes en la elaboración de políticas y medidas que fomenten una cultura de equidad e inclusión en la Firma.

4.3 Plan de Diversidad e Inclusión

La diversidad e inclusión es uno de los cuatro pilares de acción de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa. Es por ello que el Comité de Diversidad e Inclusión trabaja en coordinación con el área de Responsabilidad Corporativa para la creación de iniciativas para el Plan de Diversidad e Inclusión.

Los objetivos específicos del Plan de Diversidad e Inclusión se muestran en el siguiente gráfico.



Valorar las diferencias y escuchar distintas perspectivas.



Crear un ambiente que reconozca la singularidad y la pluralidad, tratando a todas las personas con equidad, respeto y dignidad, así como lo establece el Código de Ética y Conducta de PwC.



Apoyar a más mujeres en roles de liderazgo.



Seguir reforzando nuestra filosofía de brindar oportunidades de desarrollo profesional y retención del talento diverso.

Entre las principales acciones desarrolladas en el Plan de Diversidad e Inclusión se encuentran las siguientes:

4.3.1. Guía Juntos

Hemos creado la Guía Juntos, dirigida a todos los colaboradores de PwC Perú que sean padres/madres o que estén próximos a serlo, con la finalidad de brindar información y sensibilizar acerca de la inequidad en el trabajo doméstico, estereotipos de género y corresponsabilidad parental. De esa manera, deseamos aportar en lograr una sociedad en la que tanto hombres como mujeres puedan ejercer su rol de padres/madres sin distinción de responsabilidad, criando y formando nuevas generaciones de manera más equitativa, en igualdad de oportunidades y condiciones de competencia. Asimismo, esta guía contiene información práctica acerca del proceso de registro de los hijos/as recién nacidos, los trámites a realizar para obtener la licencia de maternidad y el cobro del bono de lactancia, así como información acerca de beneficios, eventos y talleres relacionados.

4.3.2. Permiso Parental

(GRI 401-3)

Todos nuestros colaboradores cuentan con el beneficio de permiso parental, de acuerdo a lo establecido por ley. Cabe mencionar que el 100% de los colaboradores que tomaron su licencia de maternidad/paternidad regresaron a trabajar luego de finalizada la misma, el 99.5% de ellos continúa laborando en PwC pasado un año de su retorno.

Derecho a Permiso Parental			
	2019	2020	2021
Hombres	11	3	5
Mujeres	24	19	20
Total	35	22	25

4.3.3 Programa de formación Inclusive Mindset

Se trata de un programa de formación especializado, diseñado desde PwC Global y lanzado en septiembre de 2021, que contempla 5 módulos creados como una ruta de aprendizaje sobre cómo incorporar una mirada más inclusiva en nuestro trabajo diario. Tiene como objetivo ayudar a los/as colaboradores/as a explorar las habilidades humanas clave para aplicar comportamientos más empáticos e inclusivos, y así mejorar sus habilidades de liderazgo.

4.3.4. Prueba de sesgos inconscientes.

Se aplicó una prueba de sesgos inconscientes relacionada a la percepción de equidad de género en la Firma. La prueba consistía en responder a preguntas de tipo casuística (casos prácticos) para determinar el posible accionar de los participantes en situaciones determinadas.

4.3.5. Alianza Mamá Ejecutiva

Establecimos una alianza con Mamá ejecutiva, una plataforma digital que promueve el empoderamiento de las madres de familia en el mundo de los negocios y brinda soporte para la consecución de sus metas profesionales.

Este programa tiene los siguientes objetivos:

- Crear una comunidad de mujeres con la visión de crecer personal y profesionalmente.
- Fomentar el liderazgo y participación de las madres en la comunidad de negocios.
- Fortalecer el empoderamiento económico de las mujeres en sus hogares.

Asimismo, busca convenios con empresas e instituciones que apuesten por la equidad de género, que fomenten la participación femenina en roles de liderazgo y/o que estén en la búsqueda de mujeres profesionales para sus proyectos, permitiéndoles el acceso al portal de la institución, para la publicación y desarrollo de contenido de interés por parte de nuestra comunidad de madres profesionales.

[5]Acrónimo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

4.3.7. New Ethics Helpline System

El New Ethics Helpline System es una plataforma de denuncias que permite realizar un seguimiento de cuestiones éticas y garantiza la confidencialidad de las denuncias que se realicen.

4.3.8. Seguro potestativo LGBTIQ+

Como parte de nuestras acciones por la comunidad LGBTIQ+, se instauró el seguro potestativo para parejas LGBTIQ+ que sean convivientes por 2 años a más. Este procedimiento permite que las parejas de colaboradores que forman parte de la comunidad puedan acceder a seguros de vida y salud con la misma cobertura que una pareja heterosexual.

4.3.9. Alianza con la Red de Empresas y Discapacidad

Formamos parte de la Red de Empresas y Discapacidad, en donde conformamos el Comité de Relacionamiento. En esta red se llevan a cabo conversatorios y actividades para impulsar la inclusión de personas con discapacidad en las empresas.



La Red de Empresas y Discapacidad de la OIT tiene como objetivo que la fuerza de trabajo de todo el mundo adopte una mentalidad respetuosa y acogedora para con las personas con discapacidad. Gran parte de su trabajo se centra en cuatro áreas prioritarias:

- Una respuesta al COVID-19 inclusiva con la discapacidad
- Accesibilidad digital
- Ajustes razonables
- Salud mental en el trabajo



Asimismo, trabajamos con el Centro Ann Sullivan[6], es por ello que uno de sus egresados forma parte de nuestro equipo en el área de archivo, desempeñándose de forma exitosa en sus funciones. De esa manera buscamos contribuir con el objetivo de que más personas con habilidades diferentes puedan ser productivas, independientes y felices.

[6]Ann Sullivan es una organización dedicada a la educación y al servicio de la comunidad de personas con habilidades diferentes, y sus familias. Tratan casos de autismo, síndrome de Down, parálisis cerebral, deficiencia cognitiva, entre otros. Para mayor información puede visitar la web: https://www.annsullivanperu.org/

4.3.10.Ranking PAR de Aequales

Somos evaluadores del Ranking PAR de Aequales, el cual mide anualmente y de forma confidencial, las condiciones de equidad de género de las organizaciones.

4.3.11. Programa HeForShe

Fieles a nuestro compromiso con la equidad de género, se realizaron capacitaciones para nuestros colaboradores a cargo del programa HeForShe[7] de la ONU Mujeres[8], el cual está incluido dentro de los cursos obligatorios para toda la Firma y es asignado en el currículum de inducción a las nuevas personas contratadas. Estas capacitaciones se encuentran en Vantage, plataforma de aprendizaje online de la Firma, y comprenden temas de equidad de género e identidad de género. La currícula incluye cifras actuales, casos prácticos y una evaluación final que debe ser aprobada para poder dar por culminado el curso.

4.3.12.Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual

El Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual es el órgano encargado de recibir las denuncias o quejas relacionadas con hostigamiento sexual, realizar las investigaciones necesarias, así como emitir las recomendaciones de sanción y otras medidas adicionales para evitar nuevos casos, respetando los plazos máximos establecidos en el reglamento de la Ley 29430 de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

Está compuesto por dos órganos, uno por cada razón social (PwC y GAA), y cada órgano está integrado por cuatro representantes, de los cuales dos son designados por la Firma y dos son elegidos por los colaboradores. Las personas que integran el comité provienen de distintas categorías laborales de la Firma: Asociado, Asociado Sr., Gerente, Gerente Sr. y Socio/a. Cabe mencionar que, durante el periodo materia del informe, no se reportaron casos de hostigamiento sexual.

4.3.13.Medición de avances de nuestro compromiso con la comunidad LGBTIQ+

En mayo de 2021, a través de la ONG Presente, realizamos una medición de los avances de nuestro compromiso con la comunidad LGBTIQ+ en el ámbito laboral, cuyo resultado fue del 33%. Estamos trabajando en adoptar las recomendaciones y plan de acción establecido en el informe.



La ONG Presente es una organización que trabaja por el acceso de los derechos de las personas LGBTIQ+, a través de la generación de alianzas estratégicas y la co-construcción de proyectos.

[7]HeforShe es una institución que invita a que hombres y personas de todos los géneros se solidaricen con las mujeres para crear una fuerza audaz, visible y unida por la igualdad de género.
[8]ONU Mujeres es un ente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) enfocado en áreas prioritarias para la igualdad de las mujeres y que pueden impulsar el progreso de forma generalizada. https://www.unwomen.org/



4.4 Libertad de asociación

(GRI 407-1) (GRI 2-28, 2-29)

Los trabajadores de PwC Perú, de acuerdo a las normas peruanas, tienen el derecho de constituir y unirse legalmente a las organizaciones que deseen y de asociarse de manera pacífica. No obstante, a la fecha de emisión del presente informe, no existen sindicatos conformados.

5. Atracción del Talento

(GRI 408-1, 409-1)

Nuestro programa de atracción del talento tiene como finalidad identificar a nuestros futuros líderes, establecer los planes de desarrollo diferenciado según el potencial de cada persona, y garantizar su idealización.

De igual manera, alineados con nuestro propósito de generar confianza en nuestros clientes y demás grupos de interés, así como de brindar servicios de excelente calidad, debemos atraer al mejor talento. Es así que, a nivel mundial, se ha trazado el compromiso de crear 100,000 nuevos puestos de trabajo para el año 2026, con especial énfasis en la contratación de especialistas en áreas cada vez más críticas como tecnología, digital, clima, liderazgo y cambio, estrategia del negocio, construcción de marca y cadena de suministro.

También buscamos salvaguardar la confianza, integridad y valor sostenible para nuestros clientes, manteniendo altos estándares profesionales y éticos de nuestros colaboradores. Es así que, durante el proceso de selección, no sólo evaluamos las habilidades y formación de los candidatos, sino que además validamos su idoneidad a nivel ético, a través de evaluaciones psicotécnicas, revisión de antecedentes y referencias profesionales.

Asimismo, durante el proceso de selección y contratación de personal, se aplican controles estrictos que impiden la contratación de menores de edad. Esto aplica también en la contratación de terceros independientes que realizan labores específicas y en la selección de los proveedores de servicios que utilizan personal en las instalaciones de la Firma. En esa misma línea, rechazamos el trabajo forzado en concordancia y respeto al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a nuestras normas internas.

Todos los profesionales que se incorporan a la Firma son conocedores del Código de Conducta existente y se comprometen a actuar de acuerdo al mismo, así como a cumplir con todas las normas de independencia y riesgos existentes para el desarrollo de las actividades de PwC.

5.1 Bono “Talento Atrae Talento (TAT)”

Este incentivo consiste en el pago de una bonificación extraordinaria para el colaborador cuyo candidato referido sea elegido para cubrir una vacante en la Firma.

5.2. Nuevas contrataciones

A continuación se muestran las nuevas contrataciones realizadas durante el año 2021 clasificadas por edad, género y lugar de procedencia. Así como un comparativo con las contrataciones del 2019 y 2020 respectivamente. A través de las mismas se puede observar la diversidad de gente con la que contamos en nuestra empresa.

(GRI 401-1)

Edad	2019	2020	2021
Menos de 30 años	231	133	237
Entre 30 y 50 años	67	32	74
Más de 50 años	0	1	3
Total	298	166	314

Género	2019	2020	2021
Masculino	103	58	151
Femenino	195	108	163
Total	298	166	314

Se puede observar que más del 51% de las nuevas contrataciones en el año 2021 fueron mujeres.

Región	2019	2020	2021
Perú	294	164	311
Extranjeros	4	2	3
Total	298	166	314

Tasa de nuevas contrataciones:

Región	2019	2020	2021
Total	298	166	314
Tasa	27%	16%	27%



5.3. Tasa de rotación de personal

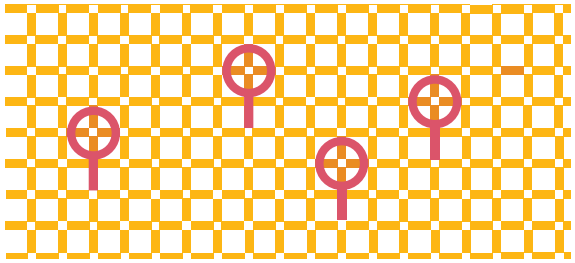
(SASB-SV-PS-330a.2)

	2019	2020	2021
Rotación Voluntaria	21%	14%	22%
Rotación Involuntaria	5%	9%	5%
Rotación General	26%	23%	27%

Masculino	98	84	122
Femenino	148	135	162
Total	246	219	284

Menos de 30 años	155	136	176
Entre 30 y 50 años	89	76	102
Más de 50 años	2	7	6
Total	246	219	284

Perú	246	219	284
Extranjeros	0	0	0
Total	246	219	284



(GRI 2-25)

Nos encontramos trabajando para disminuir la rotación, atrayendo el mejor talento e invirtiendo en la formación y desarrollo de nuestros colaboradores clave. Profundizaremos este tema en la sección "Formación y desarrollo de carrera" del presente capítulo.

Adicionalmente, el equipo de reclutamiento y selección realiza entrevistas de salida a los cesantes que renuncian a la Firma. La información es procesada y sus resultados se comparten a las áreas correspondientes, con la finalidad de analizar la información de percepción y motivos de salida y proponer acciones de mejora.

(GRI 404-2) (GRI 201-3)

Es importante mencionar que contamos con un Programa de Beneficios para desvinculaciones, el cual tiene como objetivo ayudar a los profesionales que se retiran de PwC Perú en su transición; ya sea para facilitar la empleabilidad continuada o para la gestión del final de su carrera. El tipo de beneficio puede variar de acuerdo a la categoría laboral, y estos beneficios aplican desde la categoría associate a gerente senior.

Entre los principales beneficios se encuentran los siguientes:

- Sesiones de coaching
- Sesiones de *outplacement*
- Empresa Privada de Salud - EPS

En lo referente al fondo de jubilación de los colaboradores de la Firma, conforme a ley los aportes son realizados de manera obligatoria por el trabajador, siendo el empleador quien realiza la retención mensual de un porcentaje del salario del colaborador de acuerdo a lo establecido en el sistema de pensiones elegido por el mismo (Sistema Privado de Pensiones - AFP[9], o Sistema Nacional de Pensiones - ONP[10]). En el caso de las AFP, el aporte se compone de 3 conceptos: 10% del salario del colaborador se destina a su cuenta personal de capitalización, 1.74% corresponde al seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio, y existe un % de comisión que varía de acuerdo a cada AFP y el tipo de comisión elegida (por flujo o mixta). En el caso de la ONP, el monto de aporte es el 13% del sueldo mensual del trabajador.

5.4. Programa Life Cycle

El programa Life Cycle tiene como finalidad que el desarrollo de los colaboradores vaya más allá de la Firma, que reconozcan a PwC Perú como escuela de líderes y personas influyentes en sus respectivos sectores, brindándoles la formación técnica, en valores y cultural que los acompaña en toda su vida profesional.

El ciclo de vida de un Pricer inicia desde el proceso de onboarding, continúa con su crecimiento profesional en la Firma y, si finalmente decide desvincularse de la Firma, fomentamos su ingreso a la Red Alumni de PwC, creando así el sentido de pertenencia del ciclo de vida del profesional PwC.

GRI 404-2)

El beneficio de pertenecer a la Red Alumni de PwC Perú está vigente a todos los cesantes de la Firma, sin embargo, en línea con nuestro compromiso con la conducta ética de nuestros profesionales, en caso de cese por alguno de los siguientes motivos, no se podrá pertenecer a la red Alumni de PwC:

- **Falta de confidencialidad:** mal manejo de información sensible (información de clientes o de la Firma).
- **Falta de integridad:** incumplimiento del contrato realizado con el cliente y/o negociaciones deshonestas con clientes o competidores del rubro.
- **Actos de corrupción:** acciones relacionadas a sobornos o lavado de dinero.
- **Conducta personal:** acciones que vayan en contra de algún trabajador de PwC.

Entre los beneficios del programa Alumni encontramos los siguientes:

- Networking con ex colaboradores de PwC
- Bolsa de trabajo Alumni
- Participación en eventos exclusivos para ex colaboradores de PwC (capacitaciones, charlas, etc.).
- Posibilidad de ser nuestro socio estratégico en un corto/mediano plazo, en temas relacionados a dictado de cursos, propuesta de clientes, entre otros.
- Acceso a información de interés sobre temas de actualidad (publicaciones, artículos).

[9] Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), son instituciones privadas que tienen como único fin la administración de los fondos de pensiones bajo la modalidad de cuentas personales. Otorgan pensiones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y proporcionan gastos de sepelio. https://www.asociacionafp.pe/asociacion/que-es-una-afp

[10] La Oficina de Normalización Previsional (ONP) es un Organismo Público Técnico y Especializado del Sector de Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como el Régimen de Seguridad Social para Trabajadores y Pensionistas Pesqueros, creado a través de la Ley N° 30003, entre otros regímenes de pensiones a cargo del Estado. Fuente: https://www.onp.gob.pe/pensiones_peru_onp/que_hace_onp

6. Prestaciones y beneficios

(GRI 401-2, 3-3)

Fomentamos una cultura que cuida y promueve la innovación, el crecimiento profesional, el desarrollo, la flexibilidad en el lugar de trabajo y el balance entre el trabajo y la vida de nuestros colaboradores. Para tal fin, hemos implementado diversos beneficios para nuestros profesionales, los cuales detallamos a continuación:

6.1. Horas Flex

Este beneficio consiste en otorgar anualmente a cada colaborador 52 horas flexibles, agrupadas en 13 paquetes de 4 horas cada uno, los cuales puede tomar previa coordinación con su jefe directo. De esa manera, nuestros colaboradores pueden utilizar ese tiempo libre para actividades personales y tener un equilibrio entre su vida-trabajo.

6.2. Permiso parental y lactancia

(GRI 401-3)

Todos nuestros colaboradores cuentan con el beneficio de permiso parental, de acuerdo a lo establecido por ley. Asimismo, en PwC otorgamos una hora adicional de lactancia de la establecida por ley.

6.3. Días libres

Todo profesional de PwC Perú tiene la posibilidad de tomar días libres por su cumpleaños, matrimonio y/o titulación. También puede tomar la tarde libre en el día del cumpleaños de sus hijos.

6.4. Beneficios Plus - Descuentos y Convenios

Por medio del brochure Beneficios Plus comunicamos de forma periódica los beneficios internos de la empresa, y los convenios que tenemos con otras empresas en distintos rubros tales como deportes, gastronomía, salud, educación, entre otros.

6.5 Seguros EPS y SCTR

Brindamos a nuestros colaboradores un seguro privado de salud a través de la EPS[11] con cobertura ante accidentes, salud y enfermedades oncológicas al 100%, y con la póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR, cuya cobertura de accidentes laborales es al 100%.

6.6. *Be Well, Work Well*

El programa *Be Well, Work Well* en Perú tiene como objetivo ayudar a nuestro personal a lograr el equilibrio que necesitan entre su vida personal y profesional, teniendo en cuenta su salud mental, física, emocional y espiritual. Durante el 2021 se lanzaron dos dimensiones adicionales a las ya existentes: Social y Financiera, las cuales se pondrán en marcha durante el año 2023.

Debido a la pandemia de COVID-19, y al vernos obligados a cambiar a un formato de trabajo híbrido, encontramos la oportunidad de reforzar y rediseñar este programa a través de iniciativas virtuales, haciendo uso de la tecnología disponible para conectarnos con nuestra gente.

Alguna de las actividades realizadas como parte del programa Be Well, Work Well, fueron las siguientes:

6.6.1. Cuestionario de Vigilancia Médica (mensual)

Monitoreamos mensualmente la salud de nuestros colaboradores a través de una encuesta, en la cual se evalúan temas relacionados a su salud física y mental. Los resultados nos ayudan a administrar los planes de salud y bienestar de nuestro equipo.

[11] Las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) son empresas que brindan servicios de seguridad social, en salud privada, a los trabajadores que están afiliados a ellas.

6.6.2.Entrega de implementos para trabajar en casa

Entregamos kits ergonómicos a los hogares de nuestro personal, el cual consta de lo siguiente: sillas de la oficina, cojines ergonómicos, soportes para laptops, teclados y mouse pads.

6.6.3.Pausas Activas programadas en agenda de calendario virtual (video grabado)

Hemos agendado ejercicios de estiramiento, a modo de pausas activas, para nuestro equipo dos veces al día, a las 11am y 4pm. Nuestros propios colaboradores han contribuido con la creación de los videos que dejamos en el calendario con referencia de cómo hacer correctamente los ejercicios.

6.6.4. Sesiones de Bienestar

Desde el inicio de la pandemia y del trabajo remoto, hemos organizado sesiones de bienestar dirigidas a cubrir todas las dimensiones del programa: física, emocional, espiritual y mental.

Hemos recibido a expositores externos que voluntariamente han querido contribuir con el programa (personas conocidas de nuestros colaboradores, expertos en temas de psicología, coaching, salud financiera, mindfulness, entre otros). Incluso Socios, Socias y otros profesionales de PwC Perú, de manera voluntaria, han participado como expositores según sus habilidades. También se realizaron juegos interactivos, recetas caseras, y actividades para realizar en familia.

A modo de resumen, logramos lo siguiente:

- Más de 300 sesiones a lo largo del año (desde el 15 de abril de 2020 hasta diciembre 2021).
- 70 participantes en promedio por sesión.

6.6.5. Línea de apoyo PwC

Habilitamos una línea telefónica para que nuestro personal pueda recibir asistencia de profesionales de salud mental con el fin de orientarlos sobre cómo prevenir la angustia mental y emocional. Esta iniciativa también está dirigida a colaboradores que han sufrido una pérdida o que han sido contagiados con el virus.

6.6.6.“Toolkit de Buenos Hábitos para el trabajo remoto” y “Recomendaciones a líderes para manejar equipos de trabajo a distancia”

Creamos estos dos documentos como un conjunto de herramientas para afrontar de la mejor manera el trabajo en casa.

Para mayor información acerca de las acciones y recomendaciones del programa *Be Well, Work Well*, Acceder al siguiente enlace: https://www.pwc.com/us/en/about-us/purpose-and-values/be-well-work-well/habit-bank.html

7. Comunicación

Una de nuestras prioridades fue asegurar que nuestro equipo se mantuviera conectado e informado a pesar de las limitaciones que se pudiesen presentar en la modalidad de trabajo remoto.

Es por ello que se programaron, de forma quincenal, videos informativos en los cuales nuestro Socio Principal de PwC Perú, Orlando Marchesi, brindaba información acerca de las principales medidas de la Firma, obtención de nuevos clientes y reconocimiento del trabajo de los colaboradores en las diferentes líneas de servicio y áreas de soporte.

Asimismo, contamos con el boletín “Conectados”, el cual se envía de forma semanal vía correo electrónico, con información relevante para mantenernos actualizados en cuanto a las últimas disposiciones del gobierno. El boletín incluye las medidas de seguridad, números de contacto de emergencia del equipo de Human Capital (Capital Humano) y otros temas útiles en estos tiempos de trabajo remoto.

8. Formación y desarrollo de carrera

(GRI 404-2, 3-3)

Nuestro Programa de Formación Continua asegura el acceso de nuestros profesionales a un amplio currículo de cursos desarrollados según estándares globales, con la finalidad de proveer constante capacitación en diversos temas técnicos necesarios para un buen desempeño a lo largo de su carrera profesional en PwC y para todas las categorías.

A través del área Learning & Education[12] monitoreamos en tiempo real la evolución de la formación de cada uno de nuestros profesionales, y de esta manera corroboramos que se haya brindado una formación adecuada a las funciones asignadas.

(GRI 404-1)

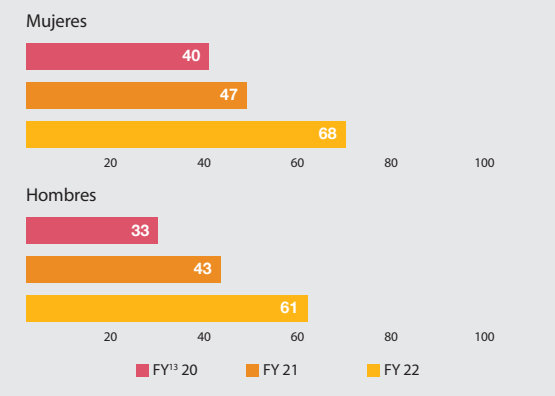
Cada colaborador de PwC Perú recibe, en promedio, 64 horas de capacitación al año. Estas horas contemplan los cursos virtuales obligatorios designados por la red global de firmas en temas regulatorios tales como Riesgo e Independencia. Asimismo, el registro de horas de capacitación incluye los cursos de autoaprendizaje disponibles en las siguientes modalidades:

- A través de nuestra plataforma de E-Learning Vantage.
- Mediante los programas especializados ofrecidos a través del programa Learning School.
- Siguiendo la currícula de capacitación de Assurance US.
- Las horas de formación del programa Digital Academy, el cual tiene como objetivo el desarrollo de conocimiento técnico en herramientas digitales.

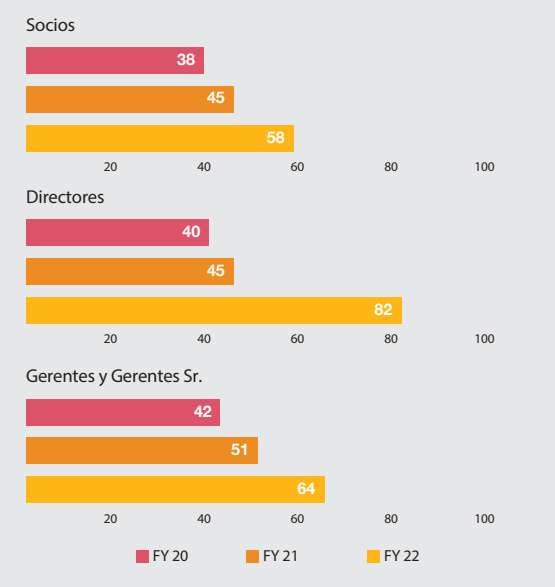


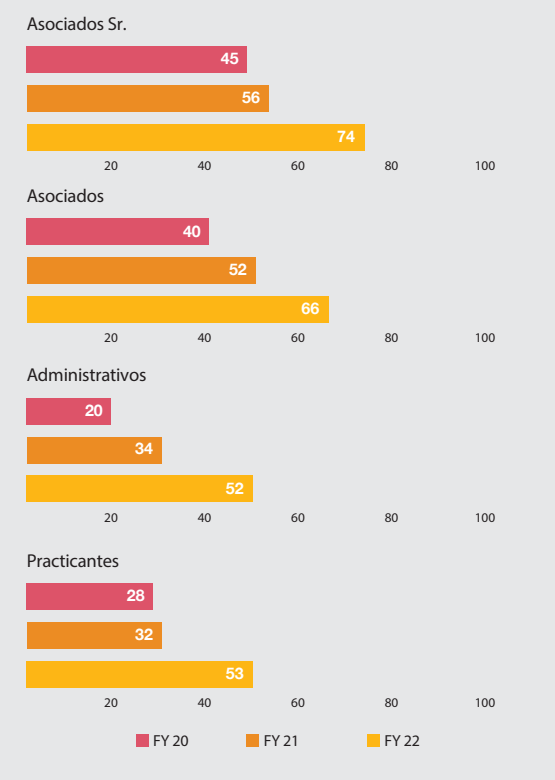
[12]Área responsable de la planificación e implementación de programas de capacitación y aprendizaje.

Horas de formación por género



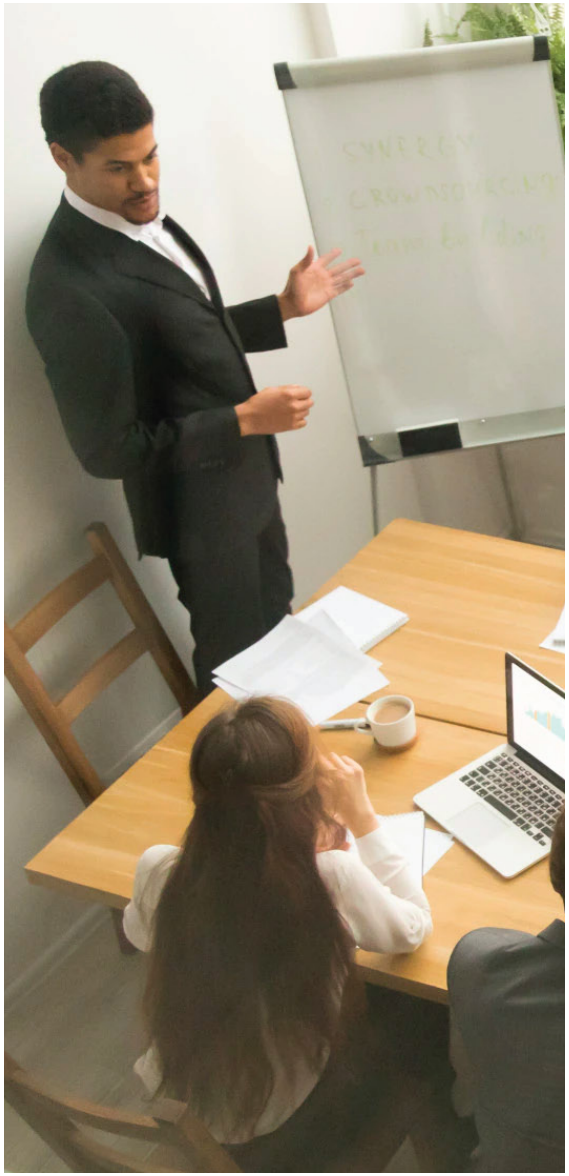
Horas de formación por categoría laboral





Como se puede apreciar, existe un crecimiento sostenido en las horas de formación del personal de PwC Perú en los últimos tres años.

Las categorías director, administrativo y practicante presentan el mayor porcentaje de incremento de horas de formación frente al año 2020, el cual oscila entre 89% y 160%.



[13]Fiscal Year, El año fiscal es el periodo - generalmente de 12 meses - de referencia para la realización de operaciones comerciales y el devengo de obligaciones fiscales de autónomos y empresarios. En el caso de Pwc Perú comprende los meses de julio a junio.



De igual forma, se han considerado dentro del conteo de horas los cursos financiados por la Firma en instituciones externas para el desarrollo de conocimientos y habilidades, así como las horas otorgadas de licencia sin goce de haber por estudios.

8.1. Programas de Capacitación

(GRI 404-2)

En PwC Perú contamos con 6 programas de capacitación para el desarrollo de conocimiento y habilidades en nuestros profesionales. A continuación brindamos mayor detalle de los mismos:

8.1.1 *Learning School*

Este programa cuenta con una malla curricular especializada para las Líneas de Servicio de *Tax&Legal* (Tributario y legal), *Advisory* (Consultoría de negocios) e *Internal Firm Services* – IFS (Servicios Internos de la Firma); y abarca las necesidades de capacitación tanto de conocimientos técnicos como de habilidades blandas de acuerdo a los perfiles, roles y funciones de cada Línea de Servicio que PwC brinda a sus clientes.

Este programa abarca desde practicantes hasta directores. Las capacitaciones son *inhouse* (la misma empresa las brinda) y son dictadas tanto por colaboradores internos como externos. Dentro de este programa también se promueve el desarrollo de habilidades de nuestros profesionales como ponentes, ya que no sólo dictan capacitaciones para sus propios equipos de trabajo sino también para otras líneas de servicio, generando así sinergias entre diferentes áreas de PwC Perú.

Dentro de la malla curricular de *Learning School* de *Advisory*, se tocan temas de calidad como *Delivering Distinctive Quality* (Brindando Calidad Distintiva), temas técnicos como *Problem Solving with Advanced Analytics* (Solución de Problemas con Analítica Avanzada), Conceptos de estadística, regresiones y Python[14], temas relacionados con riesgos, tales como el uso de la herramienta COSO ERM - *Enterprise Risk Management – Integrated Framework* (Gestión de Riesgos de la Organización - Marco Integrado) y temas de habilidades blandas como *Coaching* Consejería y liderazgo.

[14]Python es un lenguaje de programación que permite integrar sistemas. https://www.python.org/about/

Dentro de la malla curricular de Learning School de Tax&Legal se tratan temas normativos tales como Fiscalización, SUNAFIL[15] o diferentes análisis de las normas internacionales de información financiera más relevantes y su impacto tributario. También se dictan capacitaciones en temas de desarrollo de habilidades complementarias, como talleres de oratoria y de argumentación jurídica, y temas técnicos como reorganizaciones societarias o fiscalizaciones de precios de transferencia.

Dentro de la malla curricular de *Learning School* de IFS existen temas variados que atienden necesidades de diferentes áreas tales como IT, Human Capital, Finanzas, y Clients & Markets. Es por ello que se pueden tocar temas diversos, tales como Seguridad de la Información, Liderazgo, Branding, entre otros.

8.1.2. Assurance US Currículum

Este programa cuenta con una malla curricular especializada enfocada en la enseñanza del know how (conocimiento) y en la actualización del equipo de *Assurance* (Auditoría) en temas técnicos. Esta malla curricular se encuentra alineada a los requerimientos y estándares de la Firma a nivel global, e incluye cursos *como Data Auditing Fundamentals* (Fundamentos de Auditoría de Datos), *PCAOB Auditing Standards Overview Curriculum* (Currícula General de Estándares de Auditoría) o *High Quality Audit Reporting* (Reportes de Auditoría de Alta Calidad)

8.1.3. English@PwC

El programa *English@PwC* tiene como objetivo estandarizar y mejorar las habilidades comunicativas del idioma inglés de los colaboradores de la Firma, impulsando así su crecimiento dentro de PwC y su desarrollo profesional en general. El programa está orientado en el uso del idioma en un ambiente de negocios.

Por otro lado, para todo el personal de la Firma, contamos con convenios con instituciones tales como el Centro de Idiomas de la Universidad del Pacífico, Berlitz, Open English, Euroidiomas, Wall Street English, entre otras, en las cuales pueden llevar programas del idioma inglés con un descuento corporativo.

Para las posiciones de gerente en adelante, se evalúa el dominio del idioma inglés por medio del examen ***Test of English for International Communication* – TOEIC**, el cual es asumido por la Firma.

8.1.4. Malla curricular obligatoria

Todos nuestros profesionales desde su ingreso a la Firma tienen asignados cursos obligatorios definidos por la red de firmas de PwC; y que están sujetos a la evaluación o medición de su desempeño anual. Los cursos están relacionados a las políticas de riesgos, anticorrupción, ética, prevención de lavado de activos, seguridad de la información, tributación, sanciones y embargos y salud y seguridad en el trabajo, de manera que puedan tener un correcto desempeño y puedan actuar de acuerdo a los valores y al Código de Ética y Conducta de la Firma a nivel global y así asegurar los estándares de calidad brindados.

Los cursos de la malla curricular están asignados de acuerdo a cada categoría laboral, y son de carácter obligatorio para todas las categorías sin excepción, desde practicantes hasta Socios, ya que están relacionadas a las políticas y lineamientos exigidas por la Firma a nivel Global.

8.1.5.Vantage

Vantage es la Plataforma E-Learning (aprendizaje electrónico o virtual o digital) puesta a disposición al 100% de los profesionales de PwC para la autogestión de su respectivo aprendizaje. En esta plataforma pueden encontrar temas de su interés tanto técnicos como de habilidades blandas y en distintos idiomas. También pueden encontrar información sobre distintas industrias que les permitan adquirir conocimientos específicos para los distintos proyectos que desarrollan. Dentro de

[15]Siglas correspondientes a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

los cursos que han realizado los profesionales durante el último año fiscal se encuentran, entre los principales:

- *Inclusive Mindset*
- *Storytelling*
- ¿Cómo potenciar tu marca personal?
- *Blockchain Emerging Technology*
- *Google Sites*[16]
- *When Presenting Your Data, Get to the Point Fast*
- *Fair - Antitrust*
- *Fair competition*
- Cultura Ambiental en la Oficina
- Planificación, organización y gestión del tiempo
- IPER en mi área de trabajo
- *Emotional Intelligence in Practice*
- *Introduction to Process Mining with Celonis*

Estos cursos son elegidos de acuerdo al interés de cada colaborador y se adaptan a su disponibilidad de tiempo al ser 100% online y estar disponibles las 24 horas del día.

8.1.6.Cursos externos asumidos por la Firma

Para incentivar y motivar a los colaboradores de mejor desempeño, PwC Perú ofrece el financiamiento del 100% de cursos, certificaciones o programas tales como maestrías con instituciones dentro o fuera del país en temas que sean relevantes para sus carreras y aporten valor a la compañía.

Dentro del último año fiscal, los colaboradores han llevado los siguientes cursos:

- Administración de Roles y Perfiles de Usuarios SAP[17] ERP[18].
- ITIL 4[19] *Foundation for IT Governance & Service Management*
- Gestión Estratégica de Marcas: *Branding*, entre otros.

Todos los certificados, ya sea por los cursos o por los eventos, se emiten a nombre de los colaboradores, para que los puedan colocar dentro de sus hojas de vida y de esa manera fortalecer su perfil profesional.

8.1.7. Licencias sin goce de haber por estudios

Para nosotros, como PwC Perú, es de suma importancia que nuestros profesionales sigan desarrollándose. Es por ello que, en caso alguno de ellos desee llevar algún curso o programa de posgrado en el extranjero, la Firma puede evaluar brindar al colaborador una licencia por el periodo de estudios, sin perder su posición en la Firma.

8.1.8 Programa Global Mobility

Actualmente vivimos en un mundo cada vez más globalizado y claramente uno de los aspectos más importantes para el desarrollo profesional es la oportunidad de desarrollar nuestras experiencias personales y laborales en entornos diferentes, bajo distintas culturas. En esa línea, el Programa de Global Mobility (GM) de PwC Perú permite adquirir una visión cada vez más global de los asuntos que puedan afectar a nuestros clientes, así como una mayor experiencia, conocimiento, importación y exportación de buenas prácticas en el desarrollo de los trabajos.

[16]Google Sites es una herramienta para crear espacios para proyectos internos, sitios web de equipos, sitios web públicos y mucho más, y todo sin la ayuda de diseñadores, programadores ni especialistas en informática.
[17]SAP es uno de los principales productores mundiales de software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones.
[18]Enterprise Resource Planning (ERP) es un tipo de software que las organizaciones utilizan para gestionar las actividades empresariales diarias, como la contabilidad, el aprovisionamiento, la gestión de proyectos, la gestión de riesgos, el cumplimiento y las operaciones de la cadena de suministro.
[19]Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información (ITIL, por sus siglas en inglés) es el marco de referencia de mejores prácticas de Gestión de Servicios más popular del mundo. Para mayor información puede visitar la web: https://www.itil.com.mx/
[20]BANI, acrónimo de Bien frágil/quebradizo (Brittle), Ansioso, No Lineal, Incomprensible es un enfoque para enmarcar, describir mejor y poder generar las preguntas apropiadas al estado actual del mundo.

8.2.Evaluación de Desempeño

(GRI 404-3)

PwC Perú tiene implementado un sistema de evaluación profesional llamado *Leadership Development Experience* (Experiencia de Desarrollo de Liderazgo), en adelante LDE, mediante el cual se determinan los objetivos generales y metas individuales de cada colaborador al inicio de cada año fiscal, así como el seguimiento y consecución de dichos objetivos al cierre del mismo. Para cumplir con el sistema, existen evaluaciones de rendimiento individuales para cada uno de los trabajos realizados, así como una evaluación general del rendimiento anual. Estas evaluaciones son un elemento determinante en el desarrollo personal y crecimiento profesional en la Firma.

8.2.1.Etapas del Leadership Development Experience – LDE



1. ***Career Outlook***
Conversaciones después de la revisión anual, para discutir el desempeño del año anterior y compartir aspiraciones para el próximo año .

2. ***Career Coach / Team Leader***
Las personas que ayudan a guiar y desarrollar a otras personas de PwC durante todo el año.

3. ***Continuos Development***
Un enfoque basado en el aprendizaje continuo de nuestra gente para lograr sus objetivos de manera individual. en equipos y como organización.

4. ***PwC Professional Snapshot***
La herramienta global de la Firma para identificar y evaluar nuestro progreso dentro del marco PwC Professional, como parte de nuestro desempeño.

5. ***Career Roundtable***
El proceso de moderación anual, donde se discute nuestro impacto y progreso. con un enfoque en el desarrollo futuro.

Tal como se muestra en el gráfico anterior, existen 5 etapas en el sistema de evaluación. Entre ellos se incluye la asignación de un *Career Coach*[21], el cual contribuye con el crecimiento profesional de la persona al estimular su pensamiento, ayudándole a reconocer su potencial y a trabajar en sus oportunidades de mejora. Ser *Career Coach* también es una gran oportunidad para el profesional, ya que le permite desarrollar sus competencias como líder y dejar una huella positiva en la carrera profesional de sus *Coachees*. [22]

[21]Es la persona que acompaña a lo largo del FY en curso al Coachee, con el objetivo de orientar a cumplir metas o desarrollar habilidades específicas.
[22]Se refiere a todo el personal de la Firma dentro de las categorías de staff, senior, gerentes y directores que estarán bajo la tutela de un Coach que los guiará durante el FY en curso.



A través de la Evaluación de Desempeño buscamos fortalecer el liderazgo y carrera profesional de nuestro *staff* en todas las categorías, enfocándonos en 4 principios fundamentales:

- Desarrollar a nuestros profesionales día a día mediante la retroalimentación continua que conlleve a realizar mejores prácticas en su trabajo y obtener un aprendizaje continuo.

- Tener una visión clara de las habilidades y capacidades que se necesitan para progresar en las diferentes categorías los cinco atributos del Profesional PwC: Liderazgo Integral, Relacionamiento, Visión de negocios, Global e Inclusivo y Técnico y Digital.

- Inspirar a nuestros profesionales a interiorizar nuestro propósito y valores compartidos.

- Utilizar las herramientas que nos brinda la Firma, como Workday, en donde registramos la planificación de nuestros objetivos; Vantage, que nos permite aprender y afianzar capacidades a nuestra medida; y Snapshot, a través del cual solicitamos y recibimos *feedback* continuo y en tiempo real de los encargos/proyectos asignados.

- Todos estos principios, en conjunto, nos conducen a una ventaja competitiva donde nuestros profesionales inspiran a sus equipos y clientes todos los días.

Para finalizar con el proceso de evaluación de desempeño, se realiza el *Career Rountable* - CRT, el cual consiste en una reunión anual en la que se evalúa el desempeño del personal de la Firma, a través de los resultados de sus Snapshots y el porcentaje de cumplimiento de sus metas individuales y el *feedback* de sus jefes directos.

El *Coach* comunica sus resultados a cada uno de sus *Coachees,* durante la reunión *Career Outlook*, y brinda recomendaciones para el proceso de mejora continua. Es importante resaltar que todos los profesionales que ingresan al ciclo de LDE tienen claridad de las metas individuales que deben de cumplir a lo largo del FY, las cuales fueron propuestas por el área de Human Capital y aprobadas por el Socio Líder de la Línea de Servicio (LoS), o de *Internal Firm Services* (IFS).

Adicionalmente, dentro del proceso LDE, contamos con 2 evaluaciones importantes que permiten al líder tener información sobre su gestión, estas evaluaciones son las siguientes:

- *Upward Feedback*: evaluación que realiza el profesional a su jefe directo (o jefes directos) de acuerdo a los encargos y/o proyectos en los que ha trabajado. Está basado en los 5 atributos del PwC Professional.

- *Coaching feedback*: evaluación que realiza el coachee (entrenado) a su coach (entrenador) en base a 4 atributos:

- Punto de partida
- Relación
- Soporte y estructura del proceso
- Impacto del coaching



8.2.2.Total de personal evaluado por género y categoría laboral

F	M	Grand Total
489	320	809

Porcentaje del personal evaluado: 100%

Categoría	N° Evaluados
Administrativo	43
Asociado	407
Asociado Sr.	225
Gerente	76
Gerente Sr.	46
Director	12
Grand Total	809

9. Evaluación de Clima Laboral

Hoy más que nunca contar con una herramienta de medición del clima laboral es clave para monitorear el compromiso de los trabajadores con respecto a la organización y sus prácticas, así también analizar la propuesta de valor y la percepción que ellos tienen de la compañía.

El 2020 fue un año de grandes cambios y transformaciones, por lo que decidimos realizar el *Global People Survey* – GPS para medir nuestra gestión, a pesar de haberse suspendido las evaluaciones a nivel global por la pandemia. Tuvimos la flexibilidad de incluir preguntas relacionadas al trabajo remoto, y de esa manera comprender las necesidades de nuestros profesionales y poder gestionarlas oportunamente.

A continuación presentamos los resultados de la evaluación GPS realizada durante el periodo 2021, con una participación del 87% de los colaboradores:

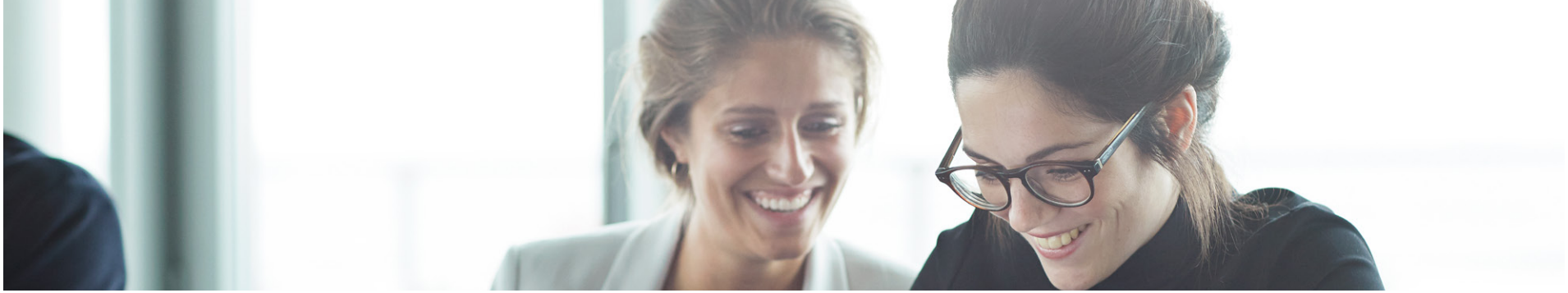
(SASB-SV-PS-330a.3)

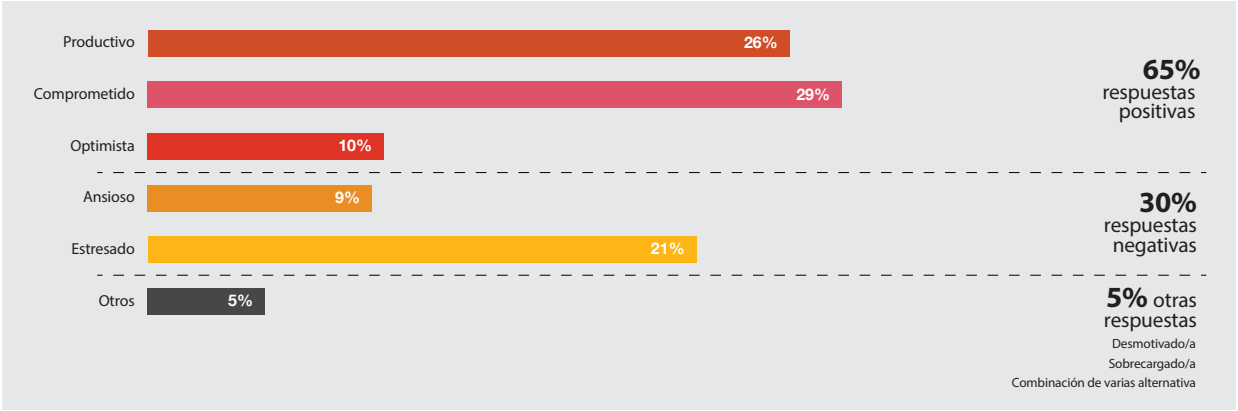
GPS 2021 - Resultados generales a nivel Firma (Dimensiones principales)								
		PwC Perú						LATAM
	2021 vs 2020	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2021
Indice de Compromiso	+5%	86%	81%	77%	73%	71%	78%	80%
Intención de permanencia	-1%	82%	83%	77%	72%	72%	78%	74%
Cambio de comportamiento	+6%	75%	69%	45%	43%	39%	60%	67%

La evaluación GPS dio como resultado un Índice de Compromiso del 86%, 5% más en relación al periodo anterior, y 6% más que el promedio regional. Además, hemos logrado un crecimiento sostenido en los últimos 4 años, equivalente a 13%.

Durante el 2021 también hemos aplicado una encuesta independiente de trabajo remoto a 552 colaboradores (52% del total) cuyos resultados presentamos en la siguiente página.

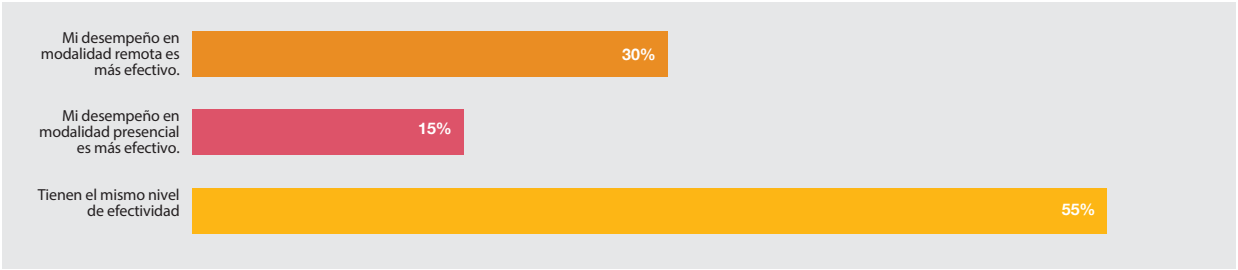
A nivel Firma, ante la pregunta de cómo se habían sentido en estos 8 meses de trabajo remoto, dos respuestas positivas que predominaron fueron la de "Comprometido" y "Productivo" y la de carácter negativo fue "Estresado".





El 90% indicó que sí se adaptó al trabajo remoto, y solo un 10% afirmó que no lo hizo.

El 55% de los colaboradores indicó que hay un mismo nivel de efectividad entre el trabajo remoto y presencial, un 30% indicó que la virtualidad ayuda a ser más efectivo. Solo un 15% manifestó que la modalidad presencial es mejor para la efectividad de su trabajo.



Ante la pregunta acerca de si los líderes promovían las prácticas de *Be Well, Work Well*, 61% respondió de forma positiva.

10. Compensaciones

(GRI 405-2) (GRI 202-1)

Contamos con una Política Salarial (en adelante, "Política"). Esta tiene como propósito regular el sistema de remuneraciones de la Firma, a fin de garantizar que la remuneración que PwC Perú otorga a sus profesionales sea equitativa, objetiva y libre de cualquier aspecto discriminatorio, en cumplimiento con la Ley N°30709 que prohíbe la discriminación remunerativa entre hombres y mujeres, y el Reglamento de la Ley N°30709 aprobado mediante Decreto Supremo 002-2018-TR. Cumplimos con las legislaciones laborales y nos regimos por los principios laborales internacionalmente reconocidos, sobre la forma en que hacemos negocios.

PwC Perú otorga a sus trabajadores una remuneración básica que no será menor al sueldo mínimo vital fijado por ley, salvo excepciones de la misma. La remuneración total del personal se encuentra definida por la Remuneración Básica Mensual y los beneficios de ley. Esta remuneración básica se mantendrá dentro de los márgenes establecidos en las bandas salariales.

Para cada uno de los seis (6) niveles existentes en PwC Perú se ha definido un rango que servirá de guía referencial para la asignación de las remuneraciones básicas del personal.

A solicitud del trabajador y siempre que se cumplan los requisitos de ley, en algunos casos se podrá establecer la retribución del personal mediante una Remuneración Integral Anual.

Adicionalmente, nos comprometemos a garantizar que no exista ningún tratamiento remunerativo diferenciado por motivos de embarazo, maternidad, paternidad, lactancia, asunción de responsabilidades familiares (previstas por ley), y a cumplir con las leyes y reglamentaciones aplicables en materia de salarios, horarios y horas extras.

10.1 Bonos

10.1.1 Bono de Productividad

Bono entregado a los profesionales ubicados dentro de las categorías de Manager, Senior Manager y Directores. El objetivo de este bono es motivar y premiar la colaboración de estos trabajadores en el crecimiento de la Firma y la obtención de los resultados para el negocio.

Las métricas para la obtención de este bono se fijan anualmente (en base al Año Fiscal) y se comunican oportunamente a los profesionales. Adicionalmente, se toma en cuenta el cumplimiento de los siguientes criterios:

Para los trabajadores de las Líneas de Servicio:	Para colaboradores del área Internal Firm Services (IFS)
• Revenue (ingresos/utilidades) y crecimiento • Gestión financiera eficiente • Satisfacción de plana gerencial • Marco “PwC Professional”	• Cumplimiento de objetivos de acuerdo a su rol.

Este bono se determina al final de cada año fiscal, en base al presupuesto de la Firma; así como al cumplimiento de los aspectos antes señalados y las métricas oportunamente comunicadas al personal.

10.1.2 Asignación Familiar

De acuerdo a la legislación peruana vigente, todo trabajador que tenga a su cargo uno o más hijos menores de 26 años percibirá esta asignación familiar equivalente al 10% de la remuneración mínima vital vigente.

10.1.3. Otros Bonos

La Firma podrá otorgar otros bonos o incentivos, cuyos criterios de entrega serán oportunamente informados a los trabajadores beneficiarios.

10.2 Valor relativo de los cargos

Se han definido seis (6) niveles en función al valor relativo de los puestos, dicho valor se obtiene de la evaluación y puntuación de tres (3) factores y nueve (9) subfactores de valoración, cada uno con su propia escala o grados de valoración, así como un peso específico, donde el valor relativo del puesto se encuentra definido por la suma ponderada de los pesos de cada uno de estos factores y subfactores de valoración.

Destrezas	Esfuerzo	Decisiones
1. Conocimiento 2. Idioma 3. Experiencia 4. Complejidad gerencial 5. Supervisión	6. Solución de problemas	7. Resultados 8. Autoridad ejercida 9. Cifras que afectan al cargo

Situaciones de revisión o reajuste salarial

Los ajustes salariales realizados en PwC Perú se enmarcan dentro de las siguientes alternativas, no de forma limitativa:

• Revisión anual por desempeño
• Promociones/Ascensos

11. Seguridad y Salud en el Trabajo

11.1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

(GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-8) (GRI 2-25)

En PwC Perú estamos comprometidos con proporcionar un entorno laboral seguro y saludable en consonancia con los derechos humanos declarados internacionalmente. El Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) de la Firma es liderado por el Médico Ocupacional junto con un equipo conformado por la Trabajadora Social y la Enfermera Ocupacional.

El equipo de SST y Bienestar tienen la función de actualizar el IPERC[23] de forma anual o cuando se necesite. Cabe indicar que esto se realiza teniendo en cuenta los riesgos del proceso y de las actividades, y que la matriz debe ser apropiada a la naturaleza del negocio y válida por un tiempo razonable.

De acuerdo a lo establecido en la normativa local[24], contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante Comité de SST) cuyos miembros, desde el lado del empleador, son elegidos por la alta gerencia (Country Leadership Team) y los miembros, desde el lado de los colaboradores, son elegidos por ellos mismos a través de una votación.

El Comité de SST tiene como función principal promover la salud y seguridad en el trabajo, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normativa nacional, favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo de los empleados. Asimismo, como parte de sus funciones, el Comité se reúne mensualmente, llevando un registro acerca de los temas tratados, documentos revisados y/o acuerdos establecidos por medio de actas.

Anualmente se actualizan y aprueban los documentos de SST, tales como el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, el IPERC, la política y procedimientos correspondientes, el Reglamento Interno de Trabajo, las estadísticas de índices de accidentabilidad, los descansos médicos, los registros de enfermedades ocupacionales, de accidentes o incidentes, los cursos de SST, entre otros. Todos los documentos anteriormente mencionados están disponibles para toda la Firma a través de la carpeta compartida de SST.

Respecto a la prevención de accidentes, el procedimiento de investigación y registro de accidentes o incidentes lo realiza el área de SST y Bienestar, y estos son aprobados por el comité de SST.

El alcance del Sistema de Gestión de SST incluye a todos los colaboradores de la Firma y a los proveedores que se encuentran brindando servicio en las oficinas de la Firma. Además, se cuenta con un protocolo para proveedores donde se les solicita que cuenten con un Plan de SST, Seguro SCTR[25], prueba de descarte de COVID-19 y equipos de protección personal.

11.2. Servicios de salud en el trabajo

(GRI 403-3, 403-6)

11.2.1. Seguimiento de casos Covid-19

Debido a la coyuntura de la pandemia, desde el año 2020, la empresa se ha enfocado en prevenir los casos de COVID-19. Tanto el Médico Ocupacional como la Enfermera Ocupacional brindan el seguimiento de forma virtual de casos sospechosos y confirmados de esta enfermedad, como también realizan el registro de los casos en el SISCOVID[26]. Por otro lado, la Trabajadora Social se encarga de

[23]La Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), es un medio que sirve para controlar los peligros durante la ejecución de las actividades, prevenir lesiones o enfermedades ocupacionales, que traerá beneficios de ahorro en los costos sociales y económicos de una empresa u organización.
[24]Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Ley N° 30222, Ley que modifica la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR; Decreto Supremo N° 006-2014-TR, Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 0052012-TR; Decreto Supremo N° 012-2014-TR que aprueba el Registro Único de Información sobre accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales y modifica el artículo 110 del Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Decreto Supremo N° 016-2016-TR, Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 0052012-TR.
[25]El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo es aquel que debe ser contratado por tu empleador si desempeñas labores de riesgo, como lo son: la pesca, producción de petróleo crudo y gas natural, extracción de minerales metálicos, entre otras actividades descritas en el Anexo 5 del D.S. N° 009-97-SA.
[26]Sistema Integrado para COVID-19 del Ministerio de Salud.

hacer seguimiento a los colaboradores para asesoramiento sobre el uso adecuado de las pólizas de salud y consultas que se presenten.

11.2.2. Seguros de Salud y Vida

Adicionalmente, la Firma brinda a sus colaboradores y derechohabientes el seguro Vida Ley, y el seguro de salud EPS al 100%, el cual cubre también atenciones oncológicas. Los practicantes cuentan con seguro FOLA[27] asumido al 100% para atenciones accidentales, ambulatorias, chequeos preventivos, campañas, entre otros.

Toda la información relacionada a pólizas y beneficios está disponible en la carpeta compartida de Bienestar para que sea de acceso a toda la compañía. Asimismo, esta información también se comunica a los colaboradores por medio de charlas y/o con la renovación de la póliza.

11.2.3. Charlas, Programas de salud preventiva y Campañas de vacunación

A través de la EPS nuestros colaboradores tienen acceso a charlas, webinars, campañas de prevención, campañas de vacunación y campañas de exámenes preventivos. Asimismo, cuentan con el Programa Cuídate para enfermedades crónicas tales como: asma, diabetes, dislipidemias e hipertensión arterial. El servicio incluye consultas, tratamiento, laboratorio, vacunas gratuitas y cubiertas al 100%. Todo lo anterior es comunicado a nuestros colaboradores a través del Boletín Conectados.

Adicionalmente, desde el mes de abril se realizó una campaña de vacunación contra la Influenza para todos los colaboradores y familiares de PwC inscritos en la EPS. Asimismo, otros familiares o amigos de nuestro equipo tuvieron acceso a esta campaña a un costo corporativo, promoviendo el cuidado de la salud en nuestro país.

11.2.4. Programa Vida Saludable

Como parte de nuestro programa de Vida Saludable, tenemos acceso a dos consultas al mes con una Nutricionista en línea.

Adicionalmente, para el tema de salud mental, sobre todo desde el inicio de la pandemia, contamos con el apoyo de psicólogos de forma virtual, los cuales brindan asesoramiento, seguimiento y estrategias de acuerdo con su diagnóstico. Este beneficio es gratuito para todos los colaboradores y asumido por la Firma al 100%.

11.3. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

(GRI 403-5)

El área de SST y Bienestar es la encargada de realizar los cursos de SST, actualizarlos anualmente y presentarlos al comité de SST para la revisión y aprobación de los mismos. Cabe indicar que los miembros del Comité son capacitados en temas de SST al ser elegidos, y el Médico Ocupacional brinda la inducción del sistema de Gestión de SST a los nuevos colaboradores.

Todos los cursos relacionados a SST se encuentran en la plataforma Vantage, por lo que nuestros colaboradores pueden ingresar en cualquier momento para realizar sus cursos pendientes y revisar su historial. Cada vez que se actualizan los cursos, el área de Learning & Education envía un correo a todo el personal comunicando el plazo para la realización del mismo. De igual forma, el área de SST y Bienestar realiza el seguimiento del status de los cursos de forma semanal para asegurar el cumplimiento de los mismos. En las reuniones de SST se presentan los avances de ejecución de los cursos.

Los cursos de SST vigentes son los siguientes:

- Riesgos Psicosociales en el marco del COVID-19
- Alimentación antiestrés, acción frente al COVID-19
- Enfermedades respiratorias ocupacionales y protección respiratoria
- Sensibilización y prevención ante el COVID-19

[27] El FOLA es el seguro de Formación Laboral Juvenil al que acceden todos aquellos que trabajan bajo una modalidad formativa laboral.

Como empresa calificada de bajo riesgo, debido a la labor que se realiza brindando servicios netamente de auditoría y consultoría, no contamos con actividades peligrosas o situaciones de riesgo. De igual manera los riesgos laborales y peligros son actualizados en el IPERC de forma anual o cuando se requiera. Los peligros y riesgos más comunes para nuestros puestos administrativos son ergonómicos, biológicos, físicos y psicosociales.

11.4. Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores

(GRI 403-7, 403-9, 403-10)

Por medio de nuestro IPERC, hemos tomado acciones de mitigación para los riesgos ergonómicos, específicamente para casos de enfermedades y síntomas musculoesqueléticos. Para mencionar algunas de ellas, se facilitaron a nuestros colaboradores bases de laptops, teclados, sillas ergonómicas y cojines lumbares. También se brindaron capacitaciones de ergonomía y se crearon videos de pausas activas, los cuales se agendaron para toda la Firma.

Para la prevención de riesgos biológicos relacionadas al COVID-19, se instaló un sistema de ventilación especial, se colocaron dispensadores de alcohol gel en todos los espacios de trabajo, y se realizó la fumigación con amonio cuaternario de todos los pisos de la Firma, al empezar y finalizar cada jornada de trabajo. Adicionalmente, brindamos capacitación sobre las medidas colectivas en la Firma y medidas preventivas ante el COVID-19.

Para mitigar los riesgos relacionados con la salud mental, nuestros colaboradores cuentan con el beneficio de consultorio psicológico en línea.
También contamos con los registros de enfermedades ocupacionales y de accidentes e incidentes, los cuales se actualizan de forma mensual. Durante el periodo materia del informe, y durante los dos periodos anteriores (2019 y 2020), no se han presentado fallecimientos, accidentes, lesiones ni enfermedades laborales.

Adicionalmente, con los datos recogidos a través de los descansos médicos, se presentan estadísticas al Comité SST y se toman acciones preventivas tales como capacitaciones, charlas, webinars, entre otros.



04.

Ética e Integridad

1. Cultura de ética

(GRI 2-23, 2-24) (SASB-SV-PS-510a.1)

La confianza, integridad y la creación de valor sostenible para nuestros clientes, comunidades y nuestra gente son la base sobre la cual se sustenta nuestra reputación y éxito continuo. Mantenemos altos estándares profesionales que se adhieren a las leyes y regulaciones aplicables,[1] cumplimos con las obligaciones éticas y de este modo entregamos trabajos de alta calidad e innovación.

Nuestros clientes y el mercado en general reconocen la marca PwC tanto por la calidad de sus entregables, como por el nivel ético y profesional de sus colaboradores. Esto último no solo se evidencia en el campo de la auditoría financiera, que cuenta con una estricta regulación y altos estándares nacionales e internacionales[2], sino también en las asesorías de carácter contable, tributaria, legal, laboral, cumplimiento, por mencionar solo algunas.



[1] Marco normativo con el que se cumple a través de la Política del Programa de Prevención de Corrupción: a) Ley 30424 – Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas. b) Decreto Legislativo 1352 – Decreto Legislativo que amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas. c) Ley 30835 – Ley que modifica la denominación y los artículos 1, 9 y 10 de la ley 30424, ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional. d) Decreto Supremo No 002-2019-JUS – Reglamento de la Ley 30424. e) Cualquier otra modificatoria o norma complementaria a las normativas precitadas que se publique en adelante.

[2] Para mayor información acerca de los estándares internacionales a los que nos adherimos, referirse al capítulo "Calidad".

A su vez, el respeto, apoyo y preocupación por los derechos humanos, proclamados a nivel internacional, forma parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa, la misma que está alineada a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible[3]. En ese sentido, y como lo expresa la Declaración Global de Derechos Humanos de PwC, evitamos todo tipo de complicidad en el abuso de los derechos humanos hacia nuestros colaboradores, así como también hacia cualquier persona con la que tenemos contacto directa o indirectamente[4]. Asimismo, cumplimos con la legislación laboral local y nos regimos por los principios laborales internacionalmente reconocidos (OIT)[5] en nuestra forma de hacer negocios.

Es nuestra responsabilidad enfocar nuestro desempeño en la solución de los problemas empresariales de nuestros clientes de manera coherente con nuestro propósito, valores, comportamientos y conducta, así como también ayudar a nuestros colaboradores y proveedores a hacerlo. En el transcurso de este capítulo, detallaremos las medidas tomadas para asegurar que nuestros principales grupos de interés cumplan con lo establecido en los estándares globales de ética y cumplimiento de PwC.

1.1. Código de Conducta

(GRI 2-24)

Nuestro Código de Conducta describe las expectativas puestas sobre nuestro comportamiento y brinda un marco de referencia para la toma de decisiones, de manera que nuestra labor esté alineada a nuestros valores y en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

En la medida en que cualquier ley o regulación local sea más restrictiva que este código, prevalecerá la ley o regulación local. Los principios comprendidos en este documento y en las Políticas de Gestión de Riesgo de la Red de PwC, se complementan con la Política del Programa de Prevención de Corrupción (entre otras políticas locales) y el acompañamiento adicional.

Adicionalmente, contamos con el Código Global de Conducta para Terceros[6] el cual explica las normas mínimas de integridad y conducta comercial que solicitamos de los terceros con los que hacemos negocios. Esperamos que ellos exijan los mismos niveles de integridad y conducta comercial a su personal y a toda persona ajena a su organización que participe en la prestación de servicios para o con PwC Perú.

Todos somos igualmente responsables de gestionar la conducta de los miembros de nuestros equipos, así como de establecer un entorno de trabajo basado en la confianza y honestidad.

1.2. Comité de Ética

El Comité de Ética es el responsable de atender las denuncias vinculadas a eventos no éticos (incluidos actos de corrupción, soborno, colusión, tráfico de influencias, lavado de activos o financiamiento de terrorismo) dentro de PwC Perú y ordena las investigaciones que correspondan. Asimismo, resuelve las consultas en dicha materia.

Nuestro Comité de Ética en PwC Perú está conformado por:

- Socio Principal (Country Senior Partner o CSP en sus siglas en inglés)
- Socio de Ethics & Business Conduct
- Socio/a de Human Capital
- Socio de Risk, Management & Independence

[3] Trabajamos para contribuir con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: ODS 4 - Educación de Calidad, ODS 8 - Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 10 - Reducción de las desigualdades, y ODS 13 - Acción por el clima. Para conocer más acerca del significado de cada uno de los objetivos, pueden consultar el siguiente enlace: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/

[4] Detallamos nuestros compromisos con cada uno de nuestros grupos de interés en favor del cumplimiento de los DDHH en el Capítulo "Somos PwC".

[5] La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia de la ONU, la cual reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

[6] Entidades o personas subcontratadas para trabajar con o para PwC Perú o que brindan bienes o servicios a la Firma.

Dada la importancia y sensibilidad de los temas de Ética y Conducta en los negocios (en adelante E&BC, por sus siglas en inglés), el Comité de Ética de PwC Perú está integrado por el Socio Principal, el Socio de Risk, Management & Independence, el Socio de Ethics & Business Conduct y el/la Socio/a de Human Capital. El Socio Principal es el responsable de aprobar y monitorear el cumplimiento de la Política del Programa de Prevención de Corrupción y sus políticas asociadas.

Este comité se reúne por lo menos cada seis meses, y adicionalmente puede ser convocado de manera extraordinaria (presencial o virtual) por el Socio de E&BC cuando algún evento lo amerite.

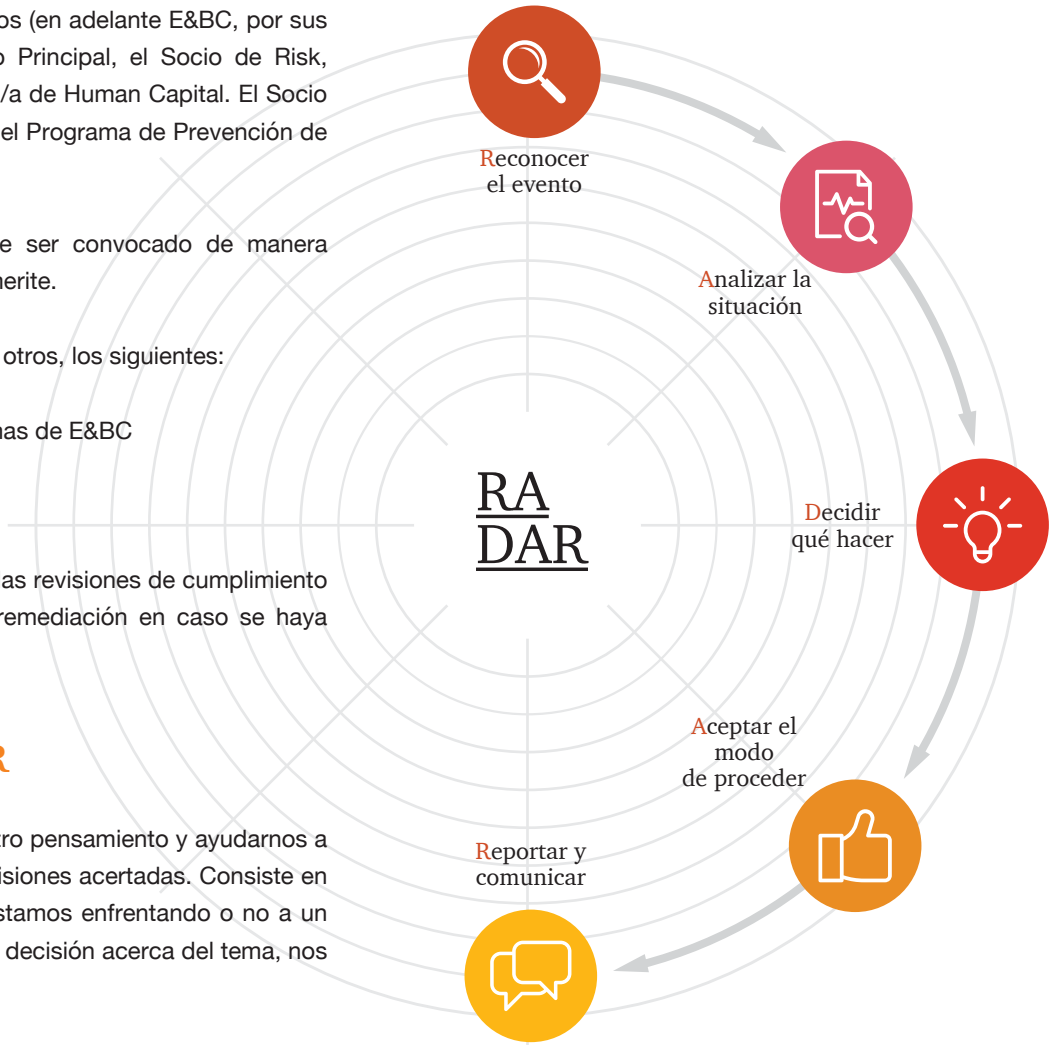
El Socio de E&BC preside el comité mencionado y los temas a tratar incluyen, entre otros, los siguientes:

- Quejas y denuncias recibidas
- Resultados de revisiones de cumplimiento (locales, regionales o globales) sobre temas de E&BC
- Comunicaciones internas al personal y cursos sobre temas de E&BC
- Alertas sobre temas de E&BC considerados relevantes por PwC Global

El Socio de E&BC es el responsable de informar al Comité de Ética el resultado de las revisiones de cumplimiento de los Estándares Globales de la Red, y de preparar y ejecutar los planes de remediación en caso se haya identificado algún incumplimiento.

1.3. Ayuda para la toma de decisiones - RADAR

RADAR es un esquema de toma de decisiones que tiene como finalidad guiar nuestro pensamiento y ayudarnos a desarrollar habilidades de análisis de dilemas éticos y, por consiguiente, tomar decisiones acertadas. Consiste en una serie de preguntas en cada paso, las cuales nos ayudan a entender si nos estamos enfrentando o no a un dilema ético, quiénes son los afectados/involucrados, y luego de haber tomado una decisión acerca del tema, nos ayuda a evaluar si ésta es o no la correcta[7].



Para mayor detalle acerca de esta herramienta, consultar nuestro Código de Conducta en el siguiente enlace: https://www.pwc.pe/es/quienes-somos/assets/pwc-codigo-conducta.pdf

1.4. Línea de Denuncia – Speak up

(GRI 2-26)

Cuando nos enfrentamos a una situación que va en contra de nuestro Código de Conducta, es nuestro deber levantar nuestra voz. De esa manera, demostramos nuestra preocupación por el otro y por nuestro negocio, propiciando la implementación de mejoras y manteniendo un registro de las cosas importantes, lo cual impacta positivamente en el cumplimiento de nuestro compromiso de entregar resultados de alta calidad.

Cada uno de nosotros en PwC Perú, sin importar el nivel o el cargo que tengamos, estamos empoderados para expresarnos de forma justa, honesta y profesional cuando nos enfrentemos a un comportamiento o situaciones que no nos parecen correctas.

Es importante mencionar que las investigaciones acerca de acusaciones se manejan de forma discreta, sensible y que no toleramos represalia alguna. Asimismo, contamos con recursos locales y globales para reportar cualquier tema relacionado con el código ético y conducta profesional:

- Comité de Ética
- Opción global confidencial de correo electrónico: Contact Us

2. Prevención de la corrupción

(GRI 2-24, 2-27) (GRI 205-1, 205-2, 205-3, 3-3) (GRI 412-3)

Fieles a nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU[8], en este caso, específicamente con el N°10 de anticorrupción; y con el firme propósito de mantener la confianza de nuestros colegas, clientes y de todas las personas con las que trabajamos, nunca nos involucramos en prácticas de soborno o corrupción.

Tal como lo expresa nuestro Código de Conducta, no solicitamos, aceptamos, ofrecemos, prometemos o pagamos sobornos, incluyendo los pagos de facilitación o gratificación, ya sea de forma directa o por medio de un tercero. Como complemento al Código de Conducta, nuestra Política del Programa de Prevención de Corrupción prohíbe la colusión y el tráfico de influencias frente a funcionarios públicos, así como las situaciones de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Dicha política aplica a todos los colaboradores de PwC Perú, sus clientes y terceros.

El Socio Principal es el responsable de designar a la persona o área encargada de efectuar las evaluaciones anuales sobre la implementación y funcionamiento del Programa de Prevención de Corrupción, incluyendo el registro de los documentos de cumplimiento. Esta evaluación debe coordinar alcances y fechas con las evaluaciones del cumplimiento de los estándares globales de la red en lo referente a E&BC realizadas como parte del Sistema de Control de Calidad (QMS por sus siglas en inglés), y de la autoevaluación anual.

Adicionalmente, los riesgos con mayor impacto potencial para la red[9] de PwC, como lo son los relacionados a E&BC, se identifican a través del Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales de la Red, y sus planes de mitigación son revisados por el Directorio Global, específicamente por el Comité de Riesgos de la red de firmas de PwC.

De igual forma, mediante el Código Global de Conducta para Terceros[10], nuestros proveedores se comprometen a no involucrarse en ninguna actividad (incluidos pagos indebidos, obsequios o favores a funcionarios públicos) que puedan implicar su participación en actos de corrupción o soborno. Es así que, durante el proceso de homologación y contratos con proveedores, y en las cartas de contratación con clientes, se les comunica de la existencia de este código, solicitamos su adherencia al mismo, y en los casos que sea posible, establecemos con ellos condiciones contractuales[11]

[8] Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
[9] Los riesgos clave identificados se explican a mayor detalle en el Capítulo de Riesgos.
[10] Se entiende como Terceros a las entidades (incluido su personal*) o personas subcontratadas para trabajar con o para PwC Perú o que brindan bienes o servicios a PwC.
[11] Cabe mencionar que en el caso de las empresas clasificadas en nuestra Política de **Compras Responsables como** "Grandes", por su volumen y tipo de servicio, existen restricciones para lograr acuerdos comerciales customizados, y que en el caso de los proveedores clasificados como "Globales", los términos contractuales son ajenos a la firma peruana.

claras para mitigar la posibilidad de actos que vayan en contra de dicho código.

De los 932 proveedores habilitados durante el año 2021, 77% corresponden a proveedores de tipo "Expenses'' (proveedores de gastos de poca cuantía y frecuencia) y el 23% a proveedores de "Compras Corporativas" (proveedores de mayor cuantía y con quien se mantiene una relación a largo plazo). Si bien sólo los proveedores de compras corporativas se registran a través del proceso de homologación, éstos representan el 98.73% del gasto total de pago a proveedores.

Asimismo, tal como lo expresa nuestra Política de Compras Responsables, nuestros esfuerzos de debida diligencia incluyen evaluaciones periódicas a nuestros proveedores en temas ambientales, sociales y de gobernanza - ESG. En caso de determinarse que un tercero ha infringido nuestro código, la Firma puede exigir implementar una medida correctiva, suspender o dar por finalizada la relación con la empresa tercera.

Como parte de nuestro aporte a la sociedad, somos contribuyentes responsables, administrando todas nuestras declaraciones de impuestos con precisión, de buena fe y oportunamente. Hemos adoptado el Código de Conducta Global de Impuestos para ayudar a nuestros clientes, Socios, directores y funcionarios en los casos en que la complejidad y las prioridades de la legislación local no permitan trazar con claridad los límites de nuestro actuar.

(SASB-SV-PS-510a.2)

Cabe mencionar que, durante el periodo materia del informe, no se han presentado casos de corrupción relacionados a colaboradores, clientes o proveedores, como tampoco otro tipo de casos de incumplimiento a la legislación local. Por lo tanto, no hemos incurrido en gastos relacionados a sanciones (multas).

2.1. Formación en temas anticorrupción

(GRI 205-2)

Para salvaguardar nuestros altos estándares profesionales y éticos, contamos con la Política de Capacitación Interna, la cual establece como mandatorios los cursos de ética, anticorrupción, independencia, Código de Conducta, entre otros similares. Por la importancia que estos cursos suponen para la organización a nivel Global, todos los colaboradores reciben formación en ética como parte del proceso de incorporación a la Firma y, de manera continua, a través de la malla obligatoria anual de capacitación.

Adicionalmente, este tipo de capacitaciones se encuentran ligadas a la evaluación de desempeño anual de nuestros colaboradores, a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la Firma, y el correcto desempeño y actuación del personal, de acuerdo a los valores y al Código de Ética y Conducta de PwC Global.

Total de Capacitaciones en temas de ética y anticorrupción, por género y categoría laboral

2022	2021	2020
Total socios (incluido CLT): 38 Porcentaje de socios (incluido CLT) que han llevado cursos sobre anticorrupción: 100%	Total socios (incluido CLT): 37 Porcentaje de socios (incluido CLT) que han llevado cursos sobre anticorrupción: 100%	Total socios (incluido CLT): 36 Porcentaje de socios (incluido CLT) que han llevado cursos sobre anticorrupción: 100%
Porcentaje de staff que ha llevado formación sobre anticorrupción: 98% • Directores: 97% • Gerentes: 95% • Asociados Sr.: 98% • Asociados: 99% • Administrativos: 95% • Practicantes: 99% **Total staff: 982**	Porcentaje de staff que ha llevado formación sobre anticorrupción: 99.7% • Directores: 100% • Gerentes: 100% • Asociados Sr.: 99% • Asociados: 100% • Administrativos: 100% • Practicantes: 99% **Total staff: 880**	Porcentaje de staff que ha llevado formación sobre anticorrupción: 100% • Directores: 100% • Gerentes: 100% • Asociados Sr.: 100% • Asociados: 100% • Administrativos: 100% • Practicantes: 100% **Total staff: 760**
Cursos llevados: • *Combating Corruption and Money Laundering international subtitles* • *FY22 Annual Ethics & Compliance Training* • Ética y Conducta de Negocios	Cursos llevados: • *Combating Corruption and Money Laundering* • *FY21 Annual Ethics and Compliance Training* • Ética y Conducta de Negocios	Cursos llevados: • *Ética y Conducta de Negocios* • *FY20 Annual Ethics & Compliance Training* • *Anti-Money Laundering*
Distribución por género: • Mujeres: 56% • Hombres: 44%	Distribución por género: • Mujeres: 55% • Hombres: 45%	Distribución por género: • Mujeres: 58% • Hombres: 42%

Durante los últimos tres años, el 100% de los Socios, incluido el Socio Principal, y el 98% de colaboradores, mujeres en su mayoría, cumplieron con realizar los cursos de formación en temas anticorrupción.

2.2.Contribución Política

(GRI 415-1)

Tal como se expresa en nuestra Política del Programa de Prevención de la Corrupción, no realizamos contribuciones a campañas políticas a nombre de PwC Perú, ya sea de forma directa o indirecta mediante la realización de pagos, promesas de pago o la oferta de cualquier cosa de valor (sea en efectivo o no) a candidatos a cargos públicos o funcionarios en ejercicio de su cargo.

Los colaboradores y Socios de PwC Perú podrán realizar aportes políticos a título personal y participar en cualquier actividad política siempre y cuando ello no afecte sus labores en la Firma. No obstante, deberán considerar lo siguiente:

- De manera previa a realizar cualquier aporte o participar activamente en política, directamente o a través de sus familiares, deberá informar a OGC y RM&I a fin de confirmar que no existan riesgos relevantes para la Firma.
- Realizar todos los aportes únicamente a través de cuentas bancarias personales, con recursos propios.
- Consignar que se trata de sus propios puntos de vista y no de los de PwC Perú.
- Abstenerse de utilizar tiempo y/o recursos de la Firma para llevar a cabo o realizar sus actividades políticas personales. En ningún caso deberán presentarse como miembros de PwC Perú.
- Abstenerse de obtener de cualquier manera un reembolso de sus aportes por parte de PwC Perú, o utilizar directa o indirectamente cualquier recurso de la organización para canalizar dichos apoyos políticos.
- En caso de recibir cualquier estipendio o contraprestación por actividades políticas, deberán informar y obtener autorización de manera previa a la realización de dicha actividad.





2.3.Sistema de aceptación de clientes y trabajos

La verificación y aceptación de clientes antes de iniciar un encargo es una labor de gran importancia en todo el sistema de control de calidad interno de PwC Perú, ya que se evalúa la cartera de clientes con los que vamos a estar relacionados.

Por ese motivo, nos adherimos a los estándares aplicables contra el lavado de dinero, a la vez que contamos con un Sistema de Aceptación de clientes y trabajos que evalúa si el perfil de riesgo existente en clientes recurrentes o potenciales se encuentra dentro de los estándares establecidos. Sobre la base de ello, decidimos si prestamos o no servicios a los mismos. Dada la sensibilidad del tema, existen casos en los que incluso se requieren varias aprobaciones para llevar a cabo la aceptación de determinados clientes.

Es así que no realizamos servicios con clientes sobre los que existen dudas sobre su identidad, reputación u origen de sus fondos. Cuando sospechamos de algún tipo de comportamiento criminal, tomamos las acciones pertinentes. No conducimos ninguna actividad ni nos comprometemos con servicios que le ayuden a los clientes a infringir las leyes de sanciones económicas.

2.4.Programa de Independencia

Nuestros servicios profesionales de auditoría de estados financieros y asesoría empresarial se basan en principios de calidad y excelencia en todos sus aspectos, entre ellos los de objetividad, integridad, comportamiento profesional e independencia.

Como Socios y empleados de PwC Perú estamos en la obligación de no comprometer nuestro juicio profesional debido a parcialidad, conflicto de interés o influencia indebida de terceros.

Contamos con un riguroso e integral programa de independencia que ha sido diseñado para asegurar el cumplimiento de los estándares y regulaciones de independencia para con nuestros clientes, invirtiendo una importante cantidad de recursos especialmente dedicados a la administración de los sistemas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de independencia.

Adicionalmente a lo anterior, contamos con herramientas que permiten disponer de información para evaluar si existen conflictos de interés con algunos de los clientes a los que la Firma presta servicios, así como para evaluar nuestra independencia como auditores.[12]

[12] Para mayor información, puede referirse al Capítulo “Calidad” del presente informe.

3. Transparencia y trato justo al cliente

3.1.Transparencia de las condiciones

(GRI 417-1, 417-2, 417-3, 3-3) (GRI 2-27) (SASB-SV-PS-000.B)

Presentamos de forma transparente las condiciones y el alcance de nuestros servicios, atendiendo solo a los clientes para los cuales nos sentimos competentes de hacerlo, e incorporando las habilidades e innovación necesarias para el desarrollo de las obligaciones contractuales acordadas. De la misma manera, en virtud de la transparencia en la ejecución de nuestros servicios, llevamos un registro diario y preciso del número de horas hombre dedicadas a cada proyecto por parte de nuestros profesionales, las cuales son facturadas en su totalidad y en cumplimiento con lo presupuestado.

Es importante mencionar que no realizamos ningún negocio formal o informal con nuestros competidores para restringir la competencia, fijar precios, reubicar clientes, mercados, personas o servicios de forma ilegal.

Asimismo, durante el periodo materia del informe, no se han registrado incumplimientos a la normativa o a las políticas internas de la Firma relacionadas a la información proporcionada a nuestros clientes acerca del alcance de servicios ofrecidos por la Firma. De igual forma, tampoco se han presentado incumplimientos en relación a las piezas publicitarias creadas por PwC Perú para comunicar sus servicios.

3.2.Incentivos a la venta – Bono One Firm

Tenemos como política premiar a nuestros colaboradores, con independencia del área a la que pertenecen, por la generación de ingresos en función a su capacidad para identificar oportunidades comerciales y fortalecer su relación con nuestros clientes.

Resumen del procedimiento



Detección de la oportunidad
El detector debe enviar un correo al Socio del Servicio para que asigne al gerente que atenderá este pedido (es importante que no haya sido identificado previamente).

Ingreso en el CRM
El detector deberá de verificar que el gerente con quien trabaje la oportunidad, la ingrese al CRM y lo registre como identificador.

Ingreso en el formulario del Bono One Firm
Una vez ganada la oportunidad, el detector deberá registrarla en el formulario del bono.

Ejecución de pago del bono
Human Capital validará con Finanzas el cobro de las facturas, a fin de comunicar al Área de Planillas el pago del bono bajo concepto "Bonificación Extraordinaria".

4. Relación con la cadena de suministro

(GRI 2-6, 3-3) (GRI 308-1) (GRI 414-1)

En consonancia con nuestro Código de Conducta, desde el Área de Compras nos hacemos responsables de la adherencia y cumplimiento por parte de nuestros proveedores del Código de Conducta para Terceros. Esto asegura una relación de confianza y de largo plazo.

Por otro lado, anualmente recibimos, de manera aleatoria, a un equipo auditor para revisar la práctica y cumplimiento de las Políticas de Compras y Contrataciones.



4.1.Clasificación de Proveedores

Clasificamos a nuestros proveedores según los siguientes criterios:

4.1.1. Por su criticidad:

- **Común:** este tipo de proveedor es aquel que interactúa con la Firma para transacciones puntuales, de monto reducido y con poca frecuencia. La relación de PwC Perú con este tipo de proveedores se limita a la operación comercial.

- **Estratégico:** este tipo de proveedor es aquel que establece una relación comercial de largo plazo con nosotros. La Firma identifica a este proveedor como un aliado para el logro de objetivos comunes. Para ello, asume el compromiso de adherir al proveedor a su Código de Conducta, asegurando así la permanencia de la relación comercial, además de capacitar y promover el desarrollo de dicho proveedor dado que, comprende que el crecimiento mutuo asegura la mejora constante de la calidad de los bienes y servicios que recibe.

- **Continuidad de Negocio:** este tipo de proveedor cumple con todas las condiciones que posee un proveedor estratégico pero que, además, debido a temas contractuales o a la inelasticidad de la oferta e imperfecciones del mercado, resulta sumamente complicado el reemplazarlo en el corto y mediano plazo.

4.1.2. Por su tamaño:

- **MYPE:** es aquel proveedor de la micro y pequeña empresa a quien la Firma debe pagar sus facturas como máximo a los 30 días calendario de recibidas. Si bien este tipo de empresas presentan algunas dificultades para asumir compromisos contractuales de mediano y largo plazo, la Firma orienta a los proveedores con mayor frecuencia de ventas para asegurar niveles mínimos de calidad, desarrollar una estrategia clara de propuesta de valor y asegurar la formalidad en sus transacciones.

- **Mediano:** proveedor local de mediana empresa con el que la Firma tiene la posibilidad de acordar cláusulas contractuales que establezcan obligaciones y derechos para el control y mitigación de riesgos y programas de desarrollo y capacitación.

- **Grande:** proveedor local de la gran empresa con el que la Firma encuentra, por su volumen y tipo de servicio, restricciones para lograr acuerdos comerciales customizados.

- **Extranjero:** proveedor del exterior con el que se han acordado compras puntuales y genéricas, como software, seguros, cursos, certificados, licencias, entre otros.

- **Global:** proveedor seleccionado por PwC Global para brindar servicios a las firmas afiliadas locales. Por tanto, los términos contractuales son ajenos a la Firma peruana.

4.2.Proveedores locales

(GRI 204-1)

PwC Perú forma parte de una red global de firmas independientes, cada una gestiona la adquisición de bienes y servicios locales. Sin embargo, la red de firmas de PwC busca, a través de acuerdos con proveedores mundiales, lograr mejores condiciones de oferta y economías de escala. Así, un importante porcentaje del monto total de las compras de PwC Perú está representado por proveedores internacionales con acuerdos gestionados por la red global. Entre los proveedores de este tipo de acuerdos podemos encontrar a aquellos que ofrecen licencias de software, seguros, asesorías, entre otros.

Monto total (USD$) de compras realizadas en el 2021	Monto total (USD$) de compras realizadas a proveedores locales en el 2021	Porcentaje de compras a proveedores locales en el 2021
12,753,654.00	7,169,621.00	56%
Monto total (USD$) de compras realizadas en el 2020	Monto total (USD$) de compras realizadas a proveedores locales en el 2020	Porcentaje de compras a proveedores locales en el 2020
12,466,195.00	7,760,791.00	62%
Monto total (USD$) de compras realizadas en el 2019	Monto total (USD$) de compras realizadas a proveedores locales en el 2019	Porcentaje de compras a proveedores locales en el 2019
15,562,987.00	11,183,928.00	72%

Si bien PwC Perú tiene como propósito contribuir con el desarrollo del comercio local, durante los últimos dos años se ha visto una disminución en la proporción de compras a proveedores locales. Esto último ha sido a causa de que las adquisiciones de diversos productos o servicios estaban destinados al mantenimiento de oficinas, así como de traslado, alojamiento y soporte operativo de nuestros equipos técnicos, los cuales se redujeron producto del cambio a la modalidad de trabajo remoto instaurada durante la pandemia de COVID-19. Asimismo, el trabajo remoto también trajo consigo la necesidad de una mayor inversión en proveedores de tecnología, los cuales son en su mayoría empresas globales.

4.3. COVID-19

Ante las dificultades comerciales generadas como resultado de la pandemia del COVID-19, durante los años 2020 y 2021 adoptamos medidas para afrontar este nuevo escenario, las cuales en algunos casos tuvieron impactos negativos para nuestros proveedores. Las detallamos a continuación:

1. Prescindimos de los servicios que solo se ofrecían de manera presencial. En ciertos casos, éstos fueron cubiertos por trabajadores de la Firma.
2. Modificamos contratos con algunos proveedores.
3. Modificamos el contrato de arrendamiento de oficinas.

Estamos retornando al formato original de las contrataciones de manera paulatina, a medida que se van reactivando las operaciones de forma presencial en las oficinas.



4.4. Proceso de evaluación y selección de proveedores

(GRI 308-1, 308-2) (GRI 414-1, 414-2)

Desde el Área de Compras tenemos como objetivo atender las diferentes necesidades de la Firma asegurando que cada proveedor comprenda y se adhiera a nuestro Código de Conducta para Terceros. El código se entrega como parte del proceso de homologación de proveedores, el cual establece los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos y las expectativas que se establecen en el código.
- Proporcionar información completa y precisa para facilitar los esfuerzos de debida diligencia de terceros emprendidos por PwC Perú.
- Cumplir con las leyes y reglamentaciones aplicables en el país o los países en los que operan.

Adicionalmente, se les solicita el llenado del Cuestionario de Datos de Proveedores o Actualización de Datos Proveedores, por medio del cual nuestros proveedores proporcionan la siguiente información:

- **Información General:** datos relativos al tipo de persona, locación, rubro, constitución, entre otros.
- **Datos de Representantes:** contacto comercial y contacto de cobranzas.
- **Referencias Bancarias:** cuentas.
- **Referencias Comerciales:** principales productos y servicios, designación por SUNAT y principales clientes.
- **Responsabilidad Corporativa:** certificaciones, aplicación de la responsabilidad social, respeto a los derechos humanos, medioambiente, lucha anticorrupción y ámbito laboral.

Este proceso tiene como finalidad confirmar la implementación de procedimientos y controles por parte de nuestros proveedores que aseguren el cumplimiento del código y legislación local; esto incluye, entre otros, mantener condiciones laborales en concordancia con las normas y los derechos humanos declarados internacionalmente, e identificar y abordar el impacto ambiental de su organización.

Si luego de la evaluación se determina que un tercero ha infringido este código, exigimos un plan correctivo. De acuerdo a la magnitud de la falta, puede incurrir en la suspensión o término de la relación comercial.

Asimismo, como parte de las acciones del Plan Net Zero de la Firma, tenemos como propósito implementar mecanismos de evaluación continua de desempeño a nuestros proveedores, de acuerdo con criterios ESG establecidos por PwC, así como evaluaciones en las bases de consultas de riesgos.

Es por ello que, en el nuevo proceso de homologación de proveedores a iniciarse en octubre del 2022[13], se les solicitará la medición de su huella de carbono, y de no contar con ello, se les invitará a usar la herramienta Huella de carbono Perú del Ministerio del Ambiente. Tenemos como meta que hacia el año 2025, todos nuestros proveedores a largo plazo hayan cumplido con este requerimiento.

4.5. Capacitación a Proveedores

Proporcionamos información y capacitación a nuestros proveedores en lo referente al cumplimiento del Código de Conducta para Terceros.

La Firma ha informado y capacitado a sus proveedores estratégicos en lo referente a:

- Código de Conducta de PwC para Terceros.
- La gestión para la protección de los datos personales, tanto del proveedor como de la Firma.

Como parte de los planes de capacitación de la Firma, durante el 2023 se espera iniciar con una base de cursos para capacitar a nuestros proveedores estratégicos en responsabilidad social, ética y criterios ESG y de esa manera embarcarnos en los objetivos de Net Zero 2030.

[13] Nuestro último proceso de re-evaluación y homologación de proveedores se efectuó en el año 2019, y se retomará durante el periodo 2022. No se realizaron evaluaciones durante los periodos 2020 y 2021 debido a las limitaciones ocasionadas por la pandemia.

05.

Gobierno Corporativo

1. Prioridades

Apostamos por una cultura de gobernanza corporativa global con énfasis en la ética empresarial y la responsabilidad social como piezas fundamentales de nuestra forma de hacer negocios. Entendemos la importancia de reportar de forma transparente nuestras acciones en temas ESG a todos nuestros grupos de interés sin distinción.

2. Órganos de gobierno
(GRI 2-9)

2.1. Entidades

PwC en Perú cuenta con dos entidades:

- PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. (PwC Perú), Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de Consultoría de Negocios y Asesoría Tributaria y Legal, inscrita en la partida N° 01738283 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, perteneciente a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos del Perú.

- Gaveglio, Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. (GAA), Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de Auditoría, inscrita en la partida N° 11028527 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, perteneciente a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos del Perú.

Estas dos sociedades son entidades legales separadas e independientes, con órganos de administración conjunta. Ambas forman parte de la red global a través de su condición de miembros de la sociedad privada PricewaterhouseCoopers International Limited[1].

La sociedad Gaveglio, Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. (GAA) está integrada exclusivamente por contadores públicos colegiados. Esta disposición cumple con lo establecido en el Reglamento Interno del Colegio de Contadores Públicos de Lima, el cual adicionalmente exige que todos los socios se encuentren hábiles en el Colegio e incorporados al registro de sociedades de auditoría.

2.2. Estructura

En PwC Perú adoptamos buenas prácticas de gobierno corporativo con base en las reglas globales de la red de PwC en que se establecen los órganos de gobierno y sus responsabilidades. Los principales órganos de gobierno de PwC Perú son:

- **Equipo de Liderazgo del Territorio,** cuya definición en inglés es Country Leadership Team extendido (CLT extendido), equivalente al Comité de Gerencia.

- **Asamblea de Socios del Territorio**

2.2.1 Equipo de Liderazgo del Territorio (GRI 2-14)

El equipo de Liderazgo del Territorio (o Country Leadership Team extendido – CLT extendido) está integrado por:

1. Socio Principal
2. Socio Líder de Advisory
3. Socio Líder de Assurance
4. Socio Líder de Tax & Legal
5. Socio Líder de Finance & Infrastructure
6. Socio Líder de Human Capital
7. Socio Líder de Clients & Markets
8. Socio “Lead Partner”

a) Socio Principal

El Socio Principal (Country Senior Partner, CSP por sus siglas en inglés) es el principal responsable de ambas entidades en el Perú, el mismo que tiene autoridad para garantizar la integración adecuada de todas las Líneas de Servicios, con el fin de promover el crecimiento integral de la práctica profesional y seguimiento de las estrategias a mediano y largo plazo, así como contribuir al buen desempeño de sus planes de negocio en el Perú.

b) Equipo de Liderazgo del Territorio extendido (CLT extendido)

El equipo de Liderazgo del Territorio es responsable de planificar, administrar y controlar las operaciones en el territorio, establecer estrategias y principalmente impulsar el liderazgo de la Firma dentro del marco de las normas, reglamentos y

[1] PwC es la marca bajo la cual las Firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) operan y brindan servicios. En conjunto, estas Firmas forman la red PwC. Cada una de estas Firmas es una entidad jurídica independiente y no actúa como agente de PwCIL o de ninguna otra Firma miembro. PwCIL no brinda servicios a clientes. PwCIL no es responsable legalmente por los actos u omisiones que cualquiera de sus Firmas miembro pueda realizar, ni puede ejercer control sobre las opiniones profesionales que estas emitan, ni hacerlas responsables legalmente.



políticas de la red global de PwC, asegurando el éxito en los resultados de todas las operaciones, objetivos y estrategias propuestas. Asimismo, es el órgano responsable del proceso de revisión y aprobación del Informe de Sostenibilidad, Impacto y Transparencia de la Firma, el cual es realizado por cada uno de los socios que conforman el CLT extendido. El proceso es liderado por el Socio/a de Human Capital, quien además tiene el encargo de la aprobación de los temas materiales incluidos en el mismo.

2.2.2. Socio Líder

El Socio Líder, actuando en representación de la Asamblea de Socios del Territorio, estará autorizado para:

(a) Consultar con el Socio Principal la agenda de las Asambleas de Socios del Territorio.
(b) Convocar asambleas de Socios del Territorio cuando el Socio Principal no lo hace.
(c) Colaborar con el Socio Principal en el reporte periódico a la Asamblea de Socios del Territorio e informar sobre las responsabilidades del Comité de Supervisión Regional y del Comité Ejecutivo Regional.
(d) Presidir la Asamblea de Socios del Territorio cuando se discute el desempeño del Socio Principal.

2.2.3. Asamblea de socios

(GRI 2-9, 2-11)

La Asamblea de socios de PwC Perú está integrada por todos sus socios y está presidida por el Socio Principal.

Dentro de sus funciones está la supervisión de la dirección de la Firma, determinación de capital operativo y social, elección o destitución del Socio Principal, supervisión del cumplimiento de estrategias y políticas, aprobación de los planes de negocio de largo y mediano plazo, el proponer y aprobar la admisión de nuevos Socios, entre otras ligadas a la dirección y buena gestión de la Firma dentro del Perú.

a) Miembros de la Asamblea de Socios

El número de socios en PwC Perú al 31 de diciembre de 2021 asciende a 20 en PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L y a 16 en el caso de Gaveglio, Aparicio y Asociados S. Civil de R.L..

En cuanto a la diversidad de los miembros de la Asamblea de Socios, en el caso de PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L., el 25% de los socios que lo conforman son mujeres (5 de 20), el 60% tiene entre los 35 y 50 años, y el 40% tiene más de 50 años. En promedio, los socios tienen 8.5 años de servicio como socios.

En el caso de Gaveglio, Aparicio y Asociados S. Civil de R.L., el 13% de los miembros de la Asamblea de Socios son mujeres (2 de 16), 50% tienen entre los 30 y 50 años, y el 50% tiene más de 50 años. En promedio, los socios tienen 10 años de servicio como socios.

Por otro lado, los socios representan a nuestros colaboradores, dado que cada uno cumple un rol ejecutivo en la organización, teniendo como encargo el liderazgo de un área específica de la misma. Esto último permite que los socios tengan conocimiento oportuno de las necesidades de nuestros colaboradores.

b) Transparencia acerca de las decisiones de los órganos de gobierno

PwC Perú tiene implementado un sistema de información en el que se registran las actas de las sesiones de la Asamblea de Socios y del CLT extendido, en las que se plasman los acuerdos, decisiones de información financiera y otros aspectos que resulten relevantes en la gestión operacional y estratégica de la Firma. La totalidad de socios tiene acceso a dicho sistema de información.

c) Capacitación a la Asamblea de Socios (GRI 2-17, 2-18)

Todos los colaboradores de PwC Perú, incluidos los socios, reciben formación continua con mallas especializadas para cada línea de negocio, esto se realiza como parte del proceso de *Learning and Education* liderado por el equipo de Human Capital. Las capacitaciones buscan desarrollar diferentes habilidades, desde temas técnicos, tales como: herramientas de analítica avanzada, actualizaciones en la normativa y estándares de calidad nacionales e internacionales, entre otros; hasta habilidades blandas como liderazgo y coaching.

Asimismo, los socios son capacitados en temas ESG incluidos en la malla obligatoria asignada por PwC Global para toda la Firma. El cumplimiento de las capacitaciones está asociado a nuestro propósito y valores establecidos en nuestras políticas, Código de Conducta, y a nuestro sistema de gestión de calidad.

Los cursos ESG dictados durante el periodo materia del informe son los siguientes:

- Climate Essentials Pathway
- ESG Essentials: E-learn
- Our ESG Story
- Our moment

Para más información acerca de los diferentes cursos incluidos en los programas de formación de PwC Perú, puede consultar el capítulo "Orgullosamente Pricers". De igual manera, para profundizar acerca de las capacitaciones relacionadas a temas de Ética y gobierno corporativo, los invitamos a revisar el capítulo "Ética e integridad".

Por el momento no se evalúa a los socios en cuanto a su desempeño en la supervisión de los impactos ESG de la Firma.

3. Gestión

(GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16)

3.1. Socios de áreas funcionales

Contamos con socios responsables para cada una de las siguientes funciones: Risk Management & Independence, Human Capital, Ethics & Business Conduct, Finance & Infrastructure, y Clients & Markets, los cuales dan soporte a cada línea de negocio.

3.2. Comités

3.2.1. Comité de Riesgos

Este comité es liderado por el Socio de Riesgos de la Firma y lo integran los socios de Riesgos de las Líneas de Servicio y el Socio Principal. El Gerente Legal (Office of General Counsel – OGC por sus siglas en inglés) y el líder de la Línea de Servicio relacionado con el cliente o servicio que se evalúe pueden ser convocados en caso amerite. El Comité de Riesgos tiene como principal función la evaluación de la aceptación o continuación de clientes y servicios que tienen alta exposición de riesgo reputacional o profesional para la Firma. Se reúnen a demanda, es decir solo cuando surge la necesidad de realizar la evaluación antes indicada.

3.2.2 Comité Net Zero LAN

Contamos con un comité regional y es liderado por el Socio/a de Human Capital de PwC Chile, y conformado por todos los países de Latinoamérica de PwC, donde se revisan las acciones que cada país realiza como parte del compromiso a nivel global de reducir significativamente la huella de carbono de nuestras operaciones, hasta alcanzar las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para el año 2030.

Cada país tiene un socio líder de Net Zero, en nuestro caso es el Socio/a Líder de Human Capital y Responsabilidad Corporativa, quien participa en el Comité regional una vez al mes.



3.2.3. Comité de Administración de Crisis

Este comité es liderado por el Socio/a de Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento (GRC por sus siglas en inglés) en PwC Perú y conformado también por el Socio Líder de Human Capital y el Socio Líder de Servicios Laborales, así como por miembros del equipo de Operaciones, Seguridad y Salud Ocupacional, IT y Comunicación interna; a fin de analizar acciones preventivas contra el COVID-19 y mitigar su impacto en la Firma. Este comité se activa ante cualquier situación que impacte directamente en la continuidad de nuestros negocios: pandemia, desastres naturales, políticos (marchas/protestas), etc.

3.2.4 Comité de Ética

Este comité se encuentra integrado por el Socio Principal, el Socio de Risk Management & Independence, el Socio Líder de Ethics & Business Conduct, y el Socio/a Líder de Human Capital y Responsabilidad Corporativa y sesionan al menos una vez al año. Sus funciones se describen a mayor detalle en el Capítulo de “Ética” del presente informe.

3.2.5. Comité de Diversidad e Inclusión

El Comité de Diversidad e Inclusión es liderado por el Socio/a de Human Capital y Responsabilidad Corporativa, y es el encargado de aprobar la estrategia y objetivos de este tema en la Firma a corto y largo plazo, a la vez de monitorear nuestro desempeño con relación a las mejores prácticas de diversidad e inclusión en el mercado corporativo. Este comité se reúne de manera trimestral. Profundizaremos acerca de este tema en el capítulo “Orgullosamente Pricers”.

3.2.6. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

De acuerdo con lo establecido en la normativa local, contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que es liderado por la Médico Ocupacional y tiene como función principal promover este tema en la Firma, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normativa nacional; favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo de los empleados. Asimismo, como parte de sus funciones, el comité se reúne mensualmente, llevando un registro acerca de los temas tratados, documentos revisados y/o acuerdos establecidos por medio de actas. Para más información, referirse al capítulo “Orgullosamente Pricers”.

3.2.7. Comité de Responsabilidad Corporativa

La Firma ha desarrollado un Comité de Responsabilidad Corporativa, liderado por el Socio/a de Human Capital y Responsabilidad Corporativa, el cual vela por el cumplimiento de los compromisos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Sus sesiones se realizan cada 6 meses. Para más información sobre las acciones realizadas en este tema, referirse al capítulo “Somos PwC”.



4. Remuneraciones y controles (GRI 2-19, 2-20)

La premisa esencial de la retribución de los socios de PwC Perú considera incentivar, reconocer y compensar sobre la base de tres componentes:

- **Desempeño:** rendimiento y calidad del trabajo realizado.
- **Responsabilidad**: nivel de injerencia vigente en la dirección y gestión de la Firma.
- **Capital:** el valor de su participación como resultado de los ingresos generados en un período específico.

Nuestra estructura de resultados/compensación respeta el entorno normativo en el que operamos.

5. Independencia (GRI 2-15)

Contamos con una Política de Independencia a nivel global, la cual establece las normas mínimas que deben respetarse y los procesos que deben seguirse para mantener la independencia con nuestros clientes.

Adicionalmente, PwC Perú tiene implementado un sistema de gestión integral de riesgos y de control interno, el cual incluye lineamientos a nivel de estructura organizacional, entrenamiento y actividades de cumplimiento.

Una pieza clave del sistema de cumplimiento es el Sistema Central de Entidades (CES), el cual contiene información de los clientes de auditoría y entidades relacionadas: privadas, de interés público y listadas en las bolsas de valores con restricciones de independencia que son aplicables a la red de Firmas PwC, sus socios y el personal.

Adicionalmente, PwC Perú realiza confirmaciones, revisiones de calidad y procesos de verificación para determinar la existencia de cualquier amenaza a nuestra independencia resultante de acciones o intereses financieros de los socios y staff de la red de Firmas PwC, así como mantener un recordatorio periódico respecto al cumplimiento de la política y los procedimientos de independencia. Para mayor detalle sobre este proceso, consultar el capítulo “Calidad” del presente informe.

06.

Desempeño Económico

1. Valor económico generado y distribuido

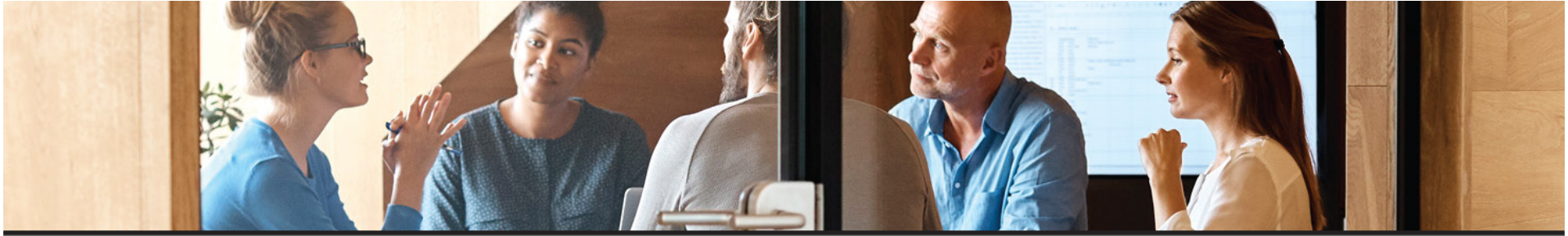
Al ser una Firma comprometida con ofrecer servicios de alta calidad para resolver problemas importantes en la sociedad, priorizamos nuestros esfuerzos en tener un staff de profesionales capacitado de acuerdo a las necesidades del negocio. En línea con ello, podemos apreciar en el siguiente cuadro que cerca del 50% del valor distribuido en los últimos tres años se concentra en nuestros colaboradores. De la misma manera, nuestros proveedores de bienes y servicios complementan la distribución del valor generado, lo cual permite ofrecer a nuestros clientes servicios de alto valor; garantizando la calidad y seguridad de nuestra infraestructura física y tecnológica. Los proveedores de capital como acreedores financieros y los dividendos pagados a accionistas comparten un porcentaje razonable para mantener la oferta de valor operativa.

(GRI 201-4)

Si bien el periodo materia del presente informe corresponde al 2021, es importante resaltar que, durante el 2020, nuestros ingresos se vieron reducidos debido a las restricciones en algunas actividades económicas producidas por la pandemia del COVID-19, motivo por el cual nuestra fortaleza financiera se vió retada y nuestra resiliencia puesta de manifiesto. A pesar de la difícil coyuntura, no aplicamos a los beneficios financieros de los programas de Reactiva, promovidos por el Gobierno Central, y financiamos nuestra oferta de valor con recursos de la alta dirección, cumpliendo en todo momento con nuestras obligaciones tributarias ante el gobierno central y municipal. Asimismo, es importante mencionar que durante el 2021, nuestros ingresos se recuperaron y excedieron los niveles pre pandemia del 2019.

Una mirada rápida a los últimos tres años, permite apreciar que fuimos consistentes cada año en distribuir proporcionalmente nuestro valor con cada grupo de interés.





Valor económico generado y distribuido* (GRI 201-1)

	CONCEPTO	2021 PwC	2021 GAA	2020 PwC	2020 GAA	2019 PwC	2019 GAA
INGRESOS							
	Ingresos por venta de servicios (auditoría, consultoría contable, tributaria, laboral, legal, precios de transferencia, outsourcing de planillas y contabilidad, consultoría en M&A, estrategia, gestíon de procesos, riesgos, ciberseguridad). Ingresos financieros y otros ingresos operacionales.	127,902	99,029	108,588	78,231	118,758	87,109
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO		**127,902**	**99,029**	**108,588**	**78,231**	**118,758**	**87,109**
EGRESOS							
Salarios y beneficios de los empleados	Sueldos del personal, bonos, prestaciones sociales, capacitacion.	58,842	45,389	50,851	36,618	58,294	43,571
Costos y gastos operacionales	Servicios contratados con el network de la red global de PwC para prestar servicios a clientes, gastos operativos de mantenimiento de la infraestructura física, membresias en gremios empresariales y servicios que nos permiten conocer las necesidades de nuestros clientes, soporte en Tecnologias de la Información regional y global que garantizan la calidad y seguridad de nuestra infraestructura tecnológica.	40,374	29,522	37,292	21,792	35,869	24,058
Proveedores de capital	Dividendos a Socios de la Firma y gasto de intereses con acreedores financieros que permiten tener una estructura de capital óptima para la operación y desarrollo de nuestro propósito y oferta de valor.	13,400	12,800	14,136	11,037	12,986	11,831
Pagos al Gobierno	Principalmente Impuesto a la renta	9,095	7,711	6,660	6,420	8,436	7,295
Inversiones en la comunidad	Corresponde a apoyo a organizaciones de ayuda social.	245	-	37	-	2	-
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		**121,956**	**95,422**	**108,976**	**75,867**	**115,587**	**86,755**
VALOR ECONÓMICO RETENIDO		**5,946**	**3,607**	**-388**	**2,364**	**3,171**	**354**

*Valores expresados en miles de soles.

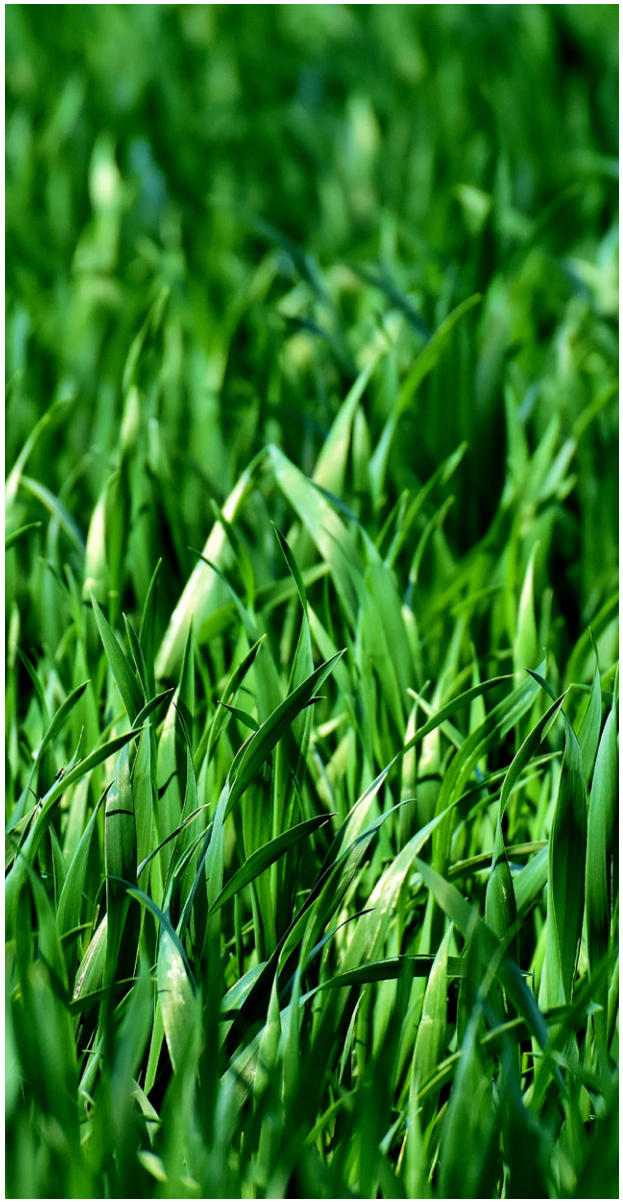
07.

Nuestro Compromiso Net Zero



1. Nuestra Política y Plan ambiental

Existe un creciente interés de la sociedad en materia de sostenibilidad, donde cada vez más personas son conscientes de sus impactos en el cambio climático, los ecosistemas y la biodiversidad. A consecuencia de ello, los consumidores prefieren y eligen productos/servicios de empresas responsables con su entorno, lo cual a su vez ha generado un círculo virtuoso en el que las empresas agregan valor a sus productos a partir de una buena gestión de los temas ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) dentro de su organización.



En coherencia con nuestro propósito de generar confianza en la sociedad y resolver problemas importantes, la sostenibilidad ambiental es un tema central para PwC. Es así que somos orgullosos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2002, y seguimos profundamente comprometidos a operar responsablemente de acuerdo con sus diez principios. Además, contamos con una Política de Medio Ambiente y Política de Responsabilidad Corporativa, las cuales definen las bases para la toma de decisiones, integrando los temas sociales, ambientales y económicos a fin de contribuir a la preservación del medio ambiente.

Compartimos los compromisos de PwC Perú descritos en nuestro Plan Ambiental FY21 (Año Fiscal 2021), el cual define 4 objetivos estratégicos alineados a nuestra Política Ambiental:

Plan Ambiental	Política Ambiental
1. Net Zero: alcanzar la mitigación total de emisiones de carbono de la Firma al 2030.	1. Valoramos al individuo como el factor clave del cambio. Somos las personas quienes ejecutamos las prácticas, tomamos decisiones y podemos transmitir todo lo que vamos aprendiendo. 2. Aprendemos para enseñar y transmitir prácticas que reduzcan nuestro impacto en el ambiente, tanto en nuestro trabajo en la Firma como en nuestros hogares. 3. Queremos que las generaciones futuras puedan seguir disfrutando de nuestro mundo de la misma manera en que nosotros lo hemos podido disfrutar.
2. Hacer buen uso de nuestros materiales. 3. Utilizar de manera eficiente los recursos. 4. Gestionar de manera adecuada los residuos sólidos.	4. Estamos agradecidos con la naturaleza por todo lo que nos brinda. Demostramos nuestro compromiso haciendo uso eficiente de los recursos y materiales que utilizamos como energía, agua, papel y combustibles. Además, reciclamos de manera responsable.

2. Objetivos y Acciones del Plan Ambiental

(GRI 3-3)

Objetivos estratégicos	Objetivos de corto plazo
Net Zero: Alcanzar la mitigación total de emisiones de carbono de la Firma al 2030.	Determinar el impacto ambiental de la Firma. Sensibilizar y concientizar a nuestros colaboradores en la importancia del cuidado del medio ambiente.
Hacer buen uso de nuestros materiales	Disminuir el consumo de papel sanitario/toalla. Disminuir el uso de tecnopor y plástico. Reducir el uso de papel y reciclar papeles utilizados.
Uso eficiente de nuestros recursos	Reducción del consumo energético en oficinas. Mejora de servicios de agua para consumo humano.
Gestionar de manera adecuada los residuos sólidos	Asegurar el debido proceso de reciclaje de residuos. Minimizar desperdicios y fomentar el reciclaje.

2.1. Compromiso Net Zero al 2030

El cambio climático es uno de los problemas más relevantes que actualmente están impactando en nuestro planeta y afectando a todos en él. En PwC Perú creemos que tenemos un papel clave que desempeñar, incorporando las implicancias del cambio climático en nuestro trabajo diario. Esta es la razón por la que hemos decidido aceptar un compromiso global con base científica para lograr cero emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para 2030.

En septiembre de 2020, PwC anunció el compromiso Net Zero 2030, compromiso global para alcanzar cero emisiones netas de GEI para 2030. Nuestro compromiso Net Zero está respaldado por objetivos basados en la ciencia, los cuales son objetivos alineados con la meta de limitar en 1.5°C el calentamiento gobal, con el fin de prevenir los peores impactos del cambio climático, tal como se establece en el Acuerdo de París.

En julio de 2021, nuestros objetivos de reducción de emisiones fueron validados de forma independiente por *The Science Based Targets initiative* (SBTi).

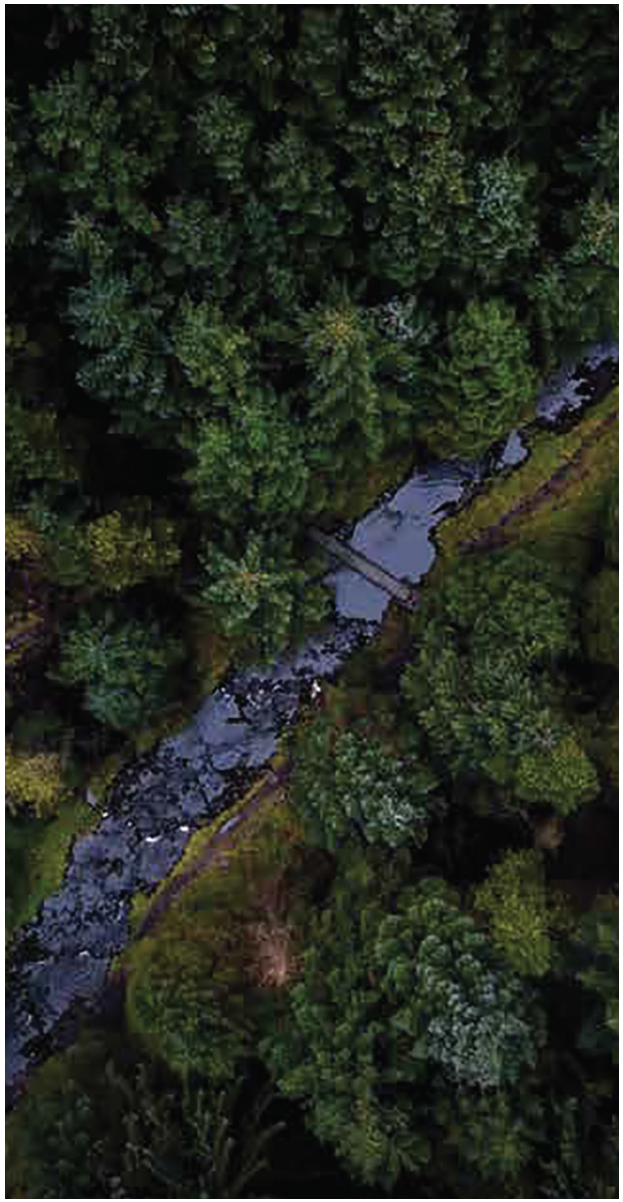


˟ Los Science Based Targets defienden el establecimiento de objetivos basados en la ciencia como una forma poderosa de impulsar la ventaja competitiva de las empresas en la transición hacia una economía baja en carbono. Para más información haga clic aquí.

Clientes	Operaciones
Trabajaremos con nuestros clientes para apoyar sus esfuerzos y hacer de Net Zero una realidad, basándonos en el trabajo existente del cliente en sostenibilidad y tendencias hacia la descarbonización de nuestros procesos.	Reduciremos nuestras emisiones en línea con un escenario climático de 1.5 C°, incluyendo una reducción absoluta del 50% en las emisiones de viajes de negocios desde una línea base de 2019 para 2030. Además, aceleraremos nuestra transición a energía 100% renovable y, para mitigar nuestros impactos hoy, continuaremos compensando las emisiones a través de créditos de carbono de alta calidad.
Agenda climática	**Cadena de suministro**
Continuaremos nuestro programa de investigación y colaboración de larga data con empresas, responsables políticos y ONG´s, para acelerar la transición a una economía Net Zero.	Nos comprometemos con los proveedores clave, alentándolos y apoyándolos para lograr el Net Zero. Igualmente, alentamos a los proveedores responsables del 50% de emisiones en nuestra cadena de suministro a que establezcan sus propios objetivos basados en la ciencia para el 2025. De esta forma, ellos también contribuirán en la reducción de los impactos del cambio climático.

El enfoque para gestionar nuestro impacto y alcanzar el Net Zero se basa en una jerarquía de mitigación de carbono centrada en 4 puntos:

- **Evitar:** minimizar nuestro impacto desde la forma en la que se diseñan las acciones (repensar la estrategia de negocio).
- **Reducir:** hacer lo que hacemos de manera más eficiente.
- **Reemplazar:** sustituir las fuentes de energía con alto contenido de carbono por otras más bajas.
- **Compensar:** buscar formas de compensación de las emisiones que no se eliminen por lo anterior.





3. Gestión de la Energía y Emisiones

(GRI 302-1, 302-3)

En PwC Perú hemos iniciado, desde el FY21, nuestro camino hacia el Net Zero; con una serie de acciones, entre las cuales se encuentra la cuantificación de la huella de carbono. Primero de forma independiente, siguiendo una metodología global desarrollada por PwC para el cumplimiento del compromiso Net Zero. Posteriormente, mediante el programa Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente (MINAM). En este programa obtuvimos la primera y segunda estrella, siendo conseguidas con el servicio de verificación de AENOR.

Programa Huella de Carbono Perú

La Huella de Carbono Perú es una herramienta oficial del Estado peruano, que permite reconocer cómo las organizaciones públicas y privadas han logrado gestionar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en beneficio del ambiente.

La herramienta maneja un sistema de reconocimiento a empresas en base a un numero de estrellas que se otorgan tras la obtención de ciertos hitos de importancia ambiental. Para obtener la primera estrella, la organización deberá calcular su huella de carbono usando la mencionada herramienta. Si además de haber realizado el cálculo, la organización verifica su huella con una entidad acreditada en NTP ISO 14064, obtendrá la segunda estrella.

Si la organización ha calculado y verificado por dos años consecutivos su huella de carbono y la diferencia entre las dos presenta reducciones de emisiones, obtendrá la tercera estrella. Finalmente, si la organización adquiere créditos de carbono para neutralizar las emisiones de CO2eq calculadas en la huella de carbono, obtendrá su cuarta estrella. Este reconocimiento se le brindará a la institución siempre y cuando haya verificado su huella, reducido emisiones y cuente con el certificado de compra de los créditos de carbono.

Nuestros desafíos pendientes se centran de manera prioritaria en la obtención de nuestra tercera estrella en el programa Huella de Carbono Perú, para lo cual se tendrá que verificar la reducción de nuestra huella de carbono a través de una auditoría externa. Adicionalmente, hemos considerado relevante la creación de nuestro Plan Ambiental.

Producto del compromiso Net Zero, los lineamientos de la Política Ambiental y las estrategias del Plan Ambiental; la gestión de la energía y las emisiones se vuelven una pieza clave en nuestra Firma. Estos han marcado una notable tendencia en la reducción de su uso, debido a que nuestra modalidad de trabajo remoto ha permitido disminuir considerablemente el uso de diferentes recursos, de los cuales no están exentos combustibles de diverso octanaje (98, 97 y 95).

Combustible consumido (galones)	2019	2020	2021
Efite 98	40	18	0
G Prix	53	54	0
Gasohol 97	5	13	0
Gasohol 97 plus	37	13	0
Gasohol 95 plus	572	180	0
Consumo energético (Gigajoules)	**90,5**	**35,31**	**0**

Nota: El consumo energético por el uso de combustibles fue calculado multiplicando los galones de combustible consumidos por un factor de conversión de galones a terajoules específico para cada combustible. Posteriormente, los terajoules calculados fueron convertidos a gigajoules.

Factores de Conversión (Fuente: Petróleos del Perú -Petroperú S.A (SEHS-666-2016))

Gasohol 95*	0.000127615	TJ/gal
Gasohol 97*	0.000125267	TJ/gal
Gasohol 98	0.000128859	TJ/gal

También es importante considerar la gestión eficiente del consumo de energía eléctrica, como estrategia para reducir las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero de alcance 2. En ese sentido, reportamos a continuación nuestro consumo de energía eléctrica y el consumo por área ocupada en el año fiscal 2021, considerando que en dicho año las instalaciones de PwC tuvieron un área de 6 184,5 m2.

	2019	2020	2021
Energía Eléctrica (kWh)	1 292 943,38	1 023 561,66	374 090,46
Energía Eléctrica (Gigajoules-GJ)	4 654,60	3 684,82	1 346,73

Nota: 1 kWh = 0,0036 GJ

Consumo de energía eléctrica 2021 por área (kWh/m2): 60,49

Es importante resaltar que, durante el año 2020 y 2021, existieron reducciones de consumo de energía tanto por medidas de reducción implementadas, como por las condiciones atípicas derivadas de la pandemia del virus SARS-COV-2. Dado que no se ha podido diferenciar aquellas disminuciones producidas directamente por las medidas implementadas, se optó por no reportar las mismas. Sin embargo, la Firma está trabajando para crear un sistema donde se pueda cuantificar y asignar dichas reducciones, para incluir este dato en futuros informes.



(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4)

En PwC Perú venimos realizando una medición anual de la huella de carbono desde el año fiscal 2019 (julio 2018 a junio 2019), continuando en el 2021 en adelante. Asimismo, a partir del año fiscal 2021, la Firma reporta sus emisiones en la plataforma del programa Huella de Carbono Perú del MINAM. Al ser ésta una herramienta desarrollada específicamente para Perú, permite una mejor comparación con otras empresas en el territorio nacional. Por ello, los resultados provenientes de esta herramienta serán plasmados en el presente informe y los que se emitan en los próximos años.

Emisiones (TonCO2eq)	2019	2021
Emisiones de Alcance 1	7,15	0,19
Emisiones de Alcance 2	315,87	58,70
Emisiones de Alcance 3	2 159,14	546,89
Total	**2 482,15**	**605,78**

Nota 1: No se realizó el cálculo de la huella de carbono para 2020 al ser este un año atípico.
Nota 2: Los resultados del año fiscal 2019 fueron calculados mediante la metodología desarrollada por PwC para el cumplimiento del compromiso Net Zero, mientras que los resultados del año fiscal 2021 fueron obtenidos utilizando las herramientas del MINAM, que se basan en la ISO 14064, por lo cual la comparación es referencial.

Huella de carbono per cápita 2021 (tCO2e/pricers): 0,615

Nota: El cálculo de la huella de carbono per cápita incluye las emisiones de alcance 1, 2 y 3, además de todos los gases incluidos en el informe (CO2, CH4, NO2 y R410-A). En el año fiscal 2021 se registraron 985 trabajadores en la empresa.

Resumen de las emisiones de gases de efecto invernadero PwC Perú 2021

Alcances	Emisiones GEI (tCO2e)	Participación general
Alcance 1	**0,19**	**0,03%**
Generación electricidad	0,19	
Alcance 2	**58,70**	**9,69%**
Consumo de electricidad del SEIN	58,70	
Alcance 3	**546,89**	**90,28%**
Transporte aéreo	206,83	
Transporte terrestre	338,56	
Consumo de papel	1,29	
Consumo de agua potable de la red pública	0,21	
Total de emisiones	**605,78**	**100%**
Emisiones biogénicas CO2	**0**	**-**

Nota 1: Para el presente y futuros reportes el informe de Gases de Efecto Invernadero FY21 se considerará como el año base, dado que fue el primer año en el cual se utilizó la herramienta Huella de Carbono Perú. Este informe comprende el periodo desde julio 2020 a junio 2021, de esta manera, se estarían alineando los periodos al calendario que maneja la Firma a nivel global.
Nota 2: En el inventario, se consideran las actividades que desarrolla el personal que labora para las dos razones sociales que tiene la Firma en Perú y las emisiones derivadas de la operación y mantenimiento de las instalaciones que ocupa la Firma en su sede principal, ubicada en la Av. Santo Toribio 143, en el distrito de San Isidro, Lima – Perú, en la cual PwC Perú ocupa los pisos 4, 7 y 8 en su totalidad.
Nota 3: Para la generación de nuestro reporte de GEI del FY21 se optó por un enfoque de control operacional y por utilizar la Calculadora de Emisiones del portal Huella de Carbono Perú desarrollada por el Ministerio de Ambiente. Esta herramienta sigue la metodología ISO 14064-1:2006. Asimismo, los gases de efecto invernadero considerados fueron el dióxido de carbono (PCG= 1), metano (PCG= 30) y óxido nitroso (PCG= 265) . Los Potenciales de Calentamiento Global (PCG) para los mencionados gases fueron extraídos del reporte AR5 del IPCC.

Dentro de nuestros logros para reducir nuestras emisiones, destacamos los siguientes:

- Hemos cambiado la modalidad de trabajo presencial a trabajo remoto, esto ha permitido una menor necesidad de desplazamientos y uso de espacios de trabajo en nuestras oficinas.
- Hemos reducido la superficie de oficinas en 1.436 m2, lo que representa un 22% menos que la superficie de oficinas del FY19
- Sustitución de la iluminación de oficinas. Las nuevas luminarias LED tienen una mayor eficiencia lumínica, lo que permite reducir el número de luminarias en un 25%. Asimismo, las nuevas luces consumen un 37,5% menos de energía que las anteriores.
- Hemos sustituido un motor de 7,5Hp del inyector de aire fresco en nuestra oficina, por uno de mayor eficiencia en el consumo de energía.

(GRI 2-25) (GRI 305-5)

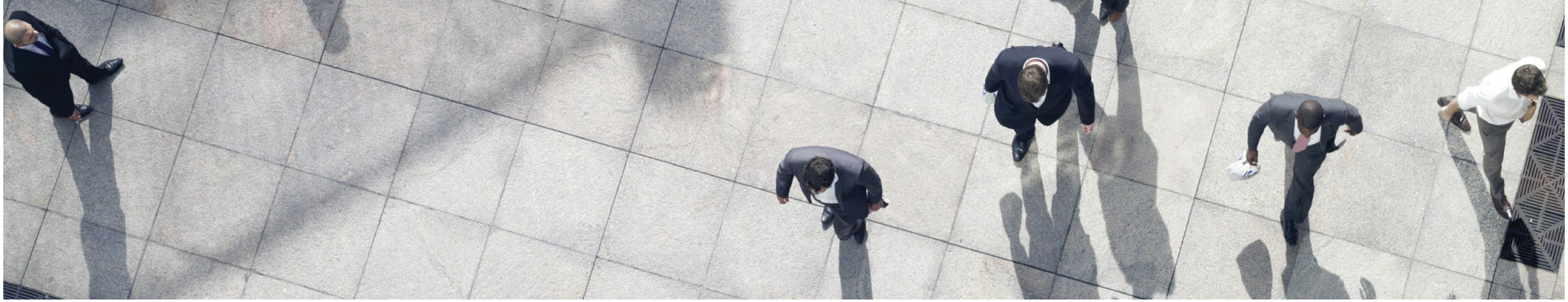
En esa misma línea, hemos generado un Plan de Reducción de Emisiones, con iniciativas clave para lograr objetivos de reducción para el año fiscal 2025 (FY25), en línea con nuestro compromiso Net Zero y con lo establecido por nuestros Science Based Targets.

De forma similar al consumo de energía, es importante resaltar que durante el año 2020 y 2021 existieron reducciones de emisiones tanto por medidas de reducción implementadas, como por las condiciones atípicas derivadas de la pandemia del virus SARS-COV-2. Dado que no se ha podido diferenciar aquellas reducciones de emisiones producidas directamente por las medidas de reducción, se optó por no reportar dichas medidas. Sin embargo, la Firma está trabajando para crear un sistema donde se pueda cuantificar y asignar dichas reducciones, para incluir este dato en futuros reportes.

Objetivo	Fuentes de emisión	Iniciativas propuestas	Año Fiscal (FY)	Reducción (%) de GEI esperada
Reducir las emisiones de alcance 1 y 2 en un 50% de 2019 a 2030 y realizar la transición a consumo de energías renovables en un 100% para el 2025.	Electricidad de fuente no renovable	Cambiar proveedores de fuentes de energía sostenibles.	FY25	47.65% emisiones de alcance 2
		Instalar lámparas en los escritorios para apagar la iluminación en la oficina al tiempo que se facilita el uso de espacios para los trabajadores (propuesta en análisis).	FY23	5% de emisiones de alcance 2
		Cambio de suministro de energía durante las horas diurnas por energía solar (propuesta en análisis).	FY24	10% de emisiones de alcance 2
	Uso de combustible en edificios (Combustión estacionaria)	Cumplir con el mantenimiento preventivo semestral del grupo electrógeno de oficina, que es el único equipo o sistema que consume combustible.	FY22	0% emisiones de alcance 1
	Calefacción y refrigeración	Reemplazo del motor trifásico de 7,5 caballos de fuerza del sistema principal de inyección de aire fresco, este equipo es más eficiente en el consumo de energía.	FY22	0.4% emisiones de alcance 2
		Sustitución de la iluminación de oficinas. Las nuevas luminarias LED tienen una mayor eficiencia lumínica, lo que permite reducir el número de luminarias en un 25%. Asimismo, las nuevas luces consumen un 37,5% menos de energía que las anteriores.	FY22	3% de emisiones de alcance 2
		Cambio de Fan Coil BTU de 60-48K (14 años), en el séptimo y octavo piso, por equipos más eficientes energéticamente (21 equipos).	FY23	4.5% emisiones de alcance 2
		Cambio de Fan Coil BTU de 60-48K (15 años), en el séptimo y octavo piso, por equipos más eficientes energéticamente (16 equipos).	FY24	4% de emisiones de alcance 2
		Adquisición de equipos de enfriamiento de bajo consumo de energía (1/2 enfriadores)	FY24	7% de emisiones de alcance 2
	Flotas de automóviles (movilidad)	El formato de trabajo virtual o híbrido permitirá una reducción significativa en el número de viajes utilizando el propio coche de la Firma.	FY22	20% de emisiones de alcance 1
		Reemplazo de nuestro automóvil actual (solo 1 automóvil disponible) con una opción de 4 cilindros con tecnología de arranque / parada automática	FY24	6% de emisiones de alcance 1
Reducir las emisiones absolutas de viajes de negocios en un 50% desde una base de 2019 para 2030.	Viajes en avión	Equipamiento de las salas de reuniones con equipos de videoconferencia para reducir la necesidad de viajes de negocios	FY23	63% de las emisiones de los viajes aéreos 57% de emisiones de alcance 3
		Modificar las normas de nuestra política de viajes para establecer el tipo de cabina permitida según la duración del viaje.	FY22	5% de las emisiones de los viajes aéreos 5% de emisiones de alcance 3
	Viajes terrestres	Priorización de las reuniones virtuales para evitar viajes innecesarios.	FY22	67% de los viajes terrestres 6% de emisiones de alcance 3
	Alojamiento	Priorización de las reuniones virtuales para evitar viajes innecesarios.	FY22	40% del alojamiento 0.2% emisiones de alcance 3
El 50% de los proveedores de bienes y servicios comprados (por emisiones) han establecido objetivos basados en la ciencia para 2025.	Contratos a largo plazo	Inclusión de una cláusula de servicio en los acuerdos contractuales que requiera que los proveedores deban haber puesto en marcha un plan de reducción de la Huella de Carbono.	FY23	50% de proveedores por emisiones
	Compras únicas	Priorizar la contratación de proveedores que cuenten con un sistema de gestión ambiental aprobado.	FY23	40% de proveedores por emisiones

08.

Riesgos



1. Sistema de Gestión de Riesgos (GRI 201-2, 205-1, 3-3)

La red global de PwC tiene establecidas e implementadas políticas de gestión de riesgos, las cuales han sido diseñadas para todas las firmas miembro de la Red. El detalle de cada política establecida está soportada por un material guía que provee la explicación detallada de cómo ésta aplicaría en situaciones particulares. Todas las políticas de riesgo están plasmadas en el "Network Risk Management Policies" (Política de Gestión de Riesgos de la Red, NRMP por sus siglas en inglés), en el que se encuentran las políticas antisoborno, anticorrupción, antilavado de activos, donaciones, antimonopolio y competencia desleal, entre otros.

Asimismo, el liderazgo global de PwC proporciona la supervisión, revisión y aprobación del Sistema de Gestión de Riesgos Empresariales de la Red (Enterprise Risk Management, ERM por sus siglas en inglés).

El Comité de Riesgos de la Junta Directiva Global es el responsable de monitorear los riesgos clave, el aseguramiento de la calidad, el sistema de gestión de riesgos de la Red y la supervisión del cumplimiento de acuerdo a los estándares y las políticas de la Red (como también el proceso de control de cumplimiento), y de las normas legales y requisitos reglamentarios. Sobre la base de ello, PwC Perú cuenta con un Socio responsable de Riesgos a nivel Firma y un Representante de Riesgos por Línea de Servicio (LoS). Adicionalmente, PwC Perú ha implementado su programa de gestión de riesgos, que tiene como responsable al Equipo de Liderazgo Local (Country Leadership Team, CLT por sus siglas en inglés) para identificar y monitorear los riesgos clave que pueden impedir el logro de los objetivos de la Firma en Perú.

Los riesgos con mayor impacto potencial para la red de PwC se identifican de manera anual. Estos riesgos clave para la red y sus planes de mitigación son revisados por el Directorio Global, específicamente por el Comité de Riesgos. En línea con ello, el CLT de PwC Perú realiza la actualización anual de su matriz de riesgos, cuya versión final aprobada es reportada a la Firma Global.

La actualización de la matriz de riesgos de PwC Perú considera los riesgos claves identificados por el Network, así como los riesgos que surgen del entorno interno y externo de la Firma local, que tengan el potencial de:

- Afectar el logro de los objetivos estratégicos de la Red y de la Firma local.
- Afectar a la Red y la Firma local en su reputación y comprometer su futuro.

Al actualizar y evaluar los riesgos de la matriz de riesgos de la Firma local se toman en consideración los siguientes impactos:

- Ingresos de la Firma.
- Calidad del servicio y del cliente, y la capacidad para cumplir con nuestras obligaciones con los entes reguladores, los clientes y las partes interesadas.
- La confianza de los clientes y otros grupos de interés clave (incluidos los entes regulatorios y gobierno local).
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones locales.
- Logro de la estrategia de la Firma local, incluyendo su propósito.
- La capacidad de la Firma local para contratar y retener talento clave en las unidades de negocio significativas.

Los riesgos clave actuales de la Red y sus firmas miembro, son los siguientes:

Riesgos de resiliencia:

- No ser capaces de soportar un shock económico, regulatorio o político, o de completar una adecuada planificación en caso de una contingencia de esta envergadura.
- Falla en la gestión para la disponibilidad de los sistemas críticos, lo que repercute en la capacidad para atender a los clientes y administrar el negocio.
- No ser capaces de atraer, retener y capacitar talento apropiado para asegurar que los recursos puedan ser asignados rápidamente, de manera que se puedan aprovechar las oportunidades.
- Que el personal no tenga las habilidades adecuadas para cumplir con los cambios en las necesidades de nuestros clientes.
- En el contexto de la pandemia de COVID-19, la resiliencia con respecto a las personas incluye la necesidad de responder a la emergencia sanitaria, adoptar formas de trabajo remoto y/o con distanciamiento social, y abordar los desafíos de garantizar una estrategia exitosa de "retorno a la oficina".



Riesgos de mercado:

- Disrupción facilitada por la tecnología: falla en prepararse y responder a la disrupción, lo cual incluye la creación de nuevos servicios y soluciones de manera ágil y rápida.
- Ejecución de la estrategia: falla en asegurar nuestra relevancia en el mercado y satisfacer las expectativas de nuestros clientes debido a una inadecuada implementación de la estrategia de la Red.
- Inversión: falta en asegurar suficiente inversión en áreas de potencial crecimiento y/o reinversión en los servicios existentes.

Riesgos sociales y confianza:

- Riesgos sociales y confianza: falla en anticipar y responder a las expectativas del mercado y de la sociedad o de participar en una agenda social más amplia.
- Propósito, valores y comportamientos: falla en adoptar y vivir nuestros valores.
- Clima: falta de revisión y consideración del impacto del cambio climático en la red y estar preparado para sus implicancias.



Los riesgos más significativos a los que se enfrenta la Red y la Firma local son relativamente constantes en el tiempo, ya que reflejan los riesgos inherentes a la naturaleza del negocio, e incluyen la respuesta a los cambios en la estrategia y el entorno de la organización. De igual manera, los riesgos a los que nos enfrentamos para garantizar la calidad de nuestros servicios, cumplir con nuestras obligaciones legales y la adherencia a los reglamentos y normas internas bajo los cuales operamos (incluyendo aquellos relacionados a la independencia del auditor) siguen guardando gran importancia.

A partir de la pandemia del COVID-19, se puso en evidencia la importancia de gestionar la crisis que generan ciertos riesgos. En particular, los relacionados con nuestra infraestructura tecnológica, al transformarse el trabajo a formato remoto. También es importante resaltar la importancia de mitigar los riesgos relacionados a nuestro equipo, tanto en términos de cuidar su salud física durante la emergencia sanitaria, como de garantizar su bienestar mental, que pudo verse afectado debido a la sensación de aislamiento que puede producir el trabajo virtual.



Acerca del Informe

Presentamos nuestro informe anual integrado correspondiente al ejercicio del año 2021[1]. La información de este informe contiene los resultados de la gestión de impactos de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo de PwC Perú[2]. Cabe mencionar que el periodo correspondiente al presente informe no se encuentra alineado al periodo del informe financiero, ya que el primero hace referencia al año calendario (de enero a diciembre 2021), mientras que el segundo toma como periodo el año fiscal, (de julio 2020 a junio 2021); esto último de cumplimiento con los lineamientos establecidos por la red global de firmas de PwC. Si bien el último informe se publicó en el año 2018 y correspondió al año calendario 2017, a partir del 2021 tenemos el firme compromiso de reportar nuestros impactos ESG anualmente.

El presente informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative - GRI, utilizando los nuevos Estándares Universales 2021; y los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Asimismo, está alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS y a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Si bien no existe reexpresión de la información, sí existe un cambio en la elaboración del informe, ya que ha utilizado los nuevos Estándares Universales 2021 del Global Reporting Initiative – GRI, y se ha contado con la asesoría de la empresa especializada en sostenibilidad Personaz S.A.C para la elaboración del mismo. El informe no incluyó verificación externa.

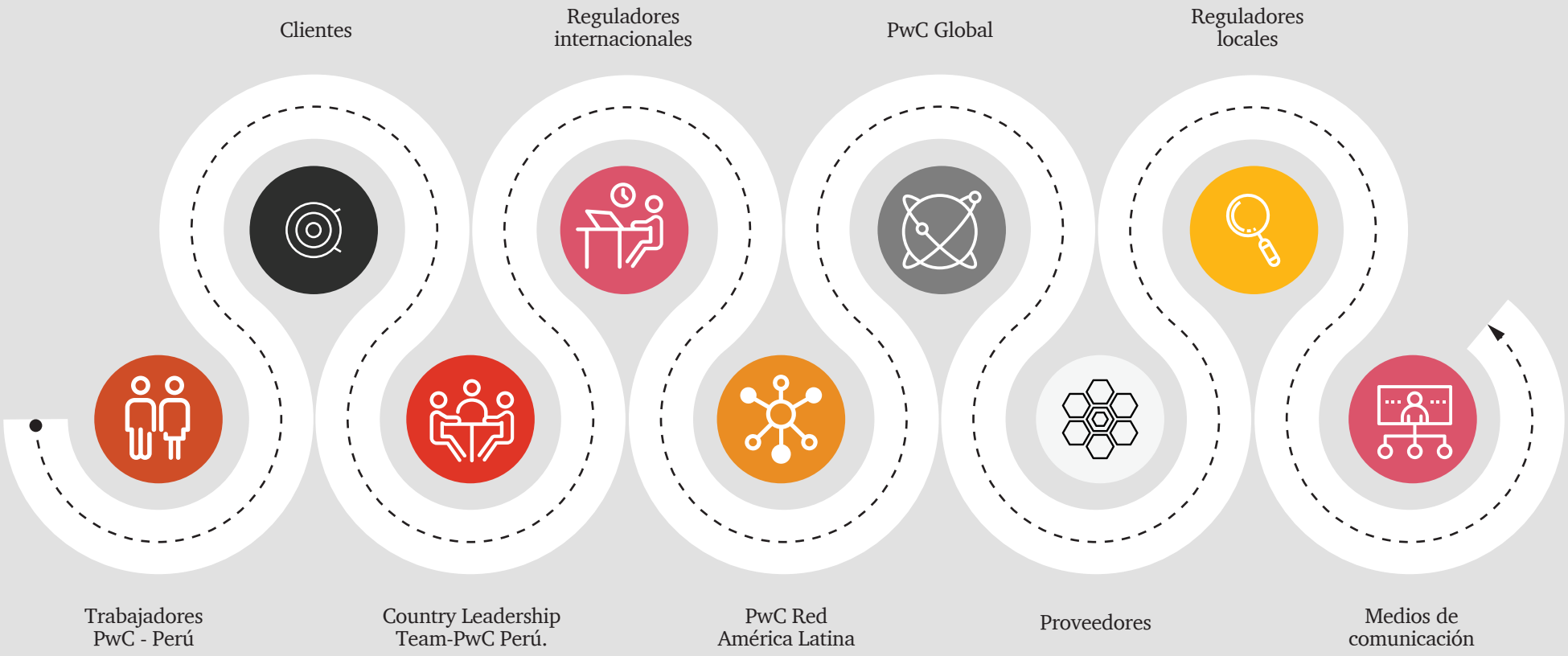
[1] Para el periodo 01 de enero a 31 de diciembre 2021. El último informe se publicó en el 2018 y correspondió al año calendario 2017
[2] El alcance para los resultados de la gestión de impactos ESG incluyen a las empresas: PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. y Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. Para mayor información referirse al capítulo “Gobierno Corporativo”.

Grupos de Interés

(GRI 2-29)

Con el fin de identificar y clasificar a los grupos de interés de PwC Perú, se realizaron entrevistas con los principales Socios de la Firma y focus groups con representantes de diferentes áreas de la organización. Adicionalmente, se aplicó la metodología de Mitchell, Agle y Woods (poder-legitimidad-urgencia) para priorizar los grupos de interés, y la metodología de Gardner con la finalidad de identificar las mejores formas de comunicación para los diferentes stakeholders mapeados.

Los principales grupos de interés se muestran a continuación:



Proceso para determinar los temas materiales

(GRI 3-1)

Los pasos que el GRI recomienda que se sigan para identificar los temas materiales o de alto impacto son los siguientes:

Identificar y evaluar los impactos de forma continua



Determinar los temas materiales a reportar



Los tres primeros pasos suceden durante todo el relacionamiento de la empresa con sus stakeholders en el día a día identificando impactos, ya sean positivos o negativos, y sus implicancias en el negocio. Es en el cuarto paso donde se realiza la priorización de los impactos más significativos.

Paso 1: Entender el contexto de la organización

En este paso, se realizó una investigación inicial para comprender el funcionamiento de la organización. Utilizamos algunas herramientas sectoriales reconocidas mundialmente tales como el Sustainability Accounting Standards Board - SASB relacionados al sector servicios profesionales y el Sustainability Yearbook 2022 de S&P y RobecoSAM. Por otro lado, identificamos tendencias mundiales a través del último estudio de riesgos World Economic Risks. Cabe mencionar que el presente informe está alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Así también, se revisaron documentos públicos a través de la página web y redes sociales de PwC (Perú y Corporativo) y documentos internos de la empresa tales como: políticas, procedimientos, registros, presentaciones, informes, entre otros.

Asimismo, se revisaron los reportes de sostenibilidad de PwC de América Latina (Chile, Colombia y Argentina) y el Reporte Global como marco de referencia en relación al contenido y a la expresión de la información brindada.

Antes de continuar con el siguiente paso, se realizó la identificación, clasificación y priorización de grupos de interés.

Paso 2: Identificar impactos actuales y potenciales

Con respecto al paso 2 de identificación de impactos actuales y potenciales, se realizaron entrevistas con los Socios y gerentes de diversas áreas de la organización, así como también con algunos proveedores. En los casos de otros grupos de interés externos que fueron priorizados, como es el caso de clientes y PCAOB[3], la identificación de impactos fue realizada a través de estudios brindados por la Firma y entrevistas con los Pricers[4] que se relacionan directamente con estos stakeholders mencionados/priorizados.

Asimismo, se llevó a cabo el curso GRI certificado a representantes de las diferentes áreas de PwC Perú, con la finalidad de asegurar la comprensión del GRI y su propósito. Estas sesiones también sirvieron para tener una visión más global de la Firma y para realizar los ejercicios de identificación y priorización de grupos de interés y de temas materiales.

Paso 3: Evaluar la relevancia de los impactos

Alineado al paso 2, para el paso 3, se listaron los 42 temas de impacto identificados a modo de riesgos; y los mismos participantes del curso GRI seleccionaron los temas con mayor probabilidad de ocurrencia. A estos temas seleccionados por los Pricers Perú, se les añadió los que, de acuerdo al trabajo de investigación, consideramos deberían ser incluídos adicionalmente como tema material.

Paso 4: Priorizar los impactos más relevantes para reportar

Se elaboró la matriz de materialidad y la lista de temas materiales alineados a cada estándar GRI correspondiente, así como a los parámetros SASB respectivos. Finalmente, a través de una reunión con el/la Socio/a de Human Capital y Responsabilidad Corporativa, se validaron los temas de mayor impacto.

A continuación una lista general de los temas encontrados.
(GRI 3-2)

[3]Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB por sus siglas en inglés) es una corporación sin fines de lucro establecida por el Congreso de los Estados Unidos para supervisar las auditorías de las empresas públicas a fin de proteger a los inversionistas y promover el interés público en la preparación de informes de auditoría informativos, precisos e independientes.
[4]Nombre con el que se conoce a los colaboradores de PwC.

Matriz de materialidad

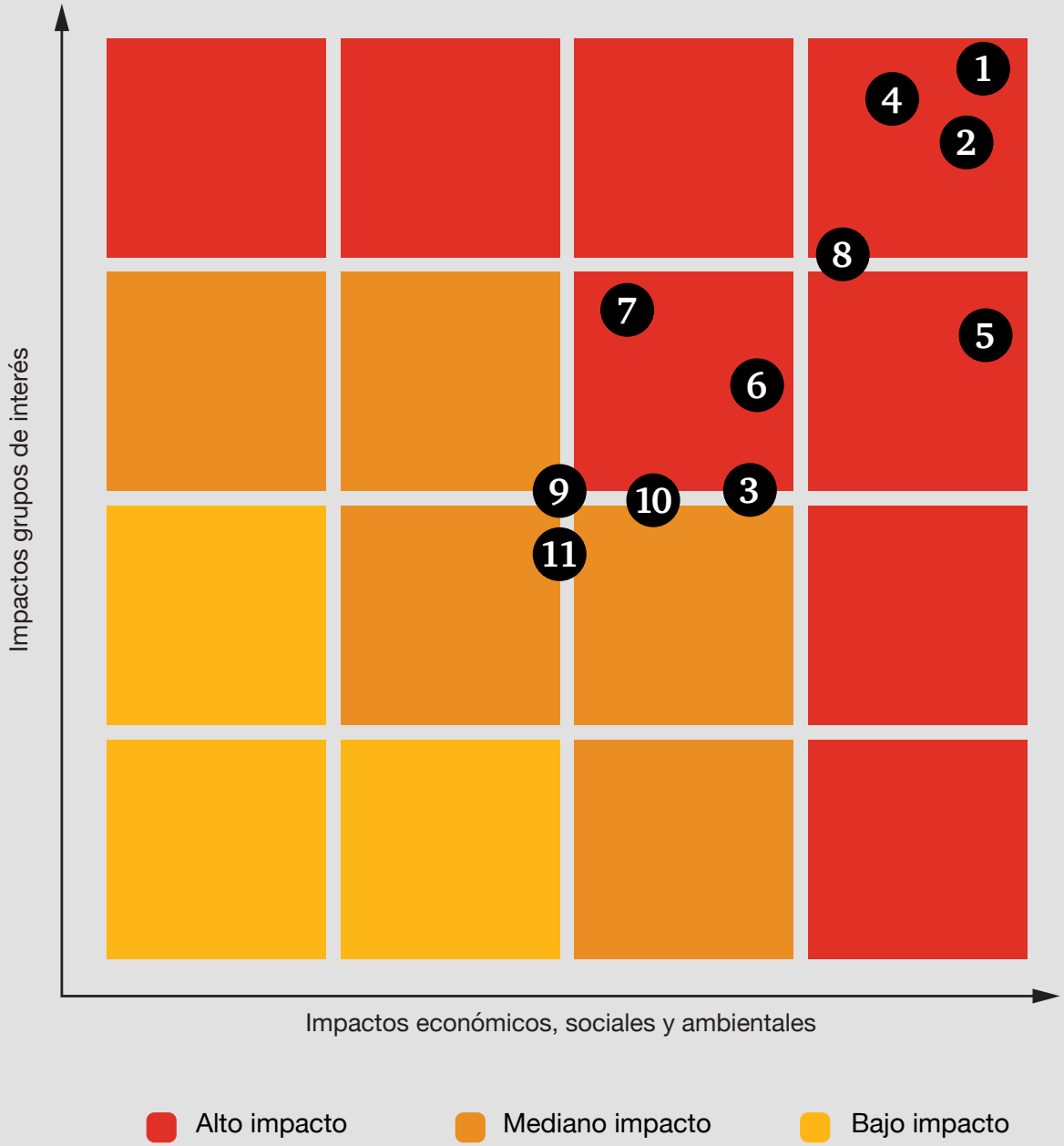
En esta matriz se muestran los factores internos y externos considerados para evaluar si un tema es material. Es importante señalar que un tema puede ser material en base a solo una de estas dimensiones, y que la matriz tiene un umbral de acuerdo al nivel de impacto.

El eje horizontal muestra la priorización de temas de acuerdo a los impactos que puede tener la organización en la economía, el medio ambiente y/o la sociedad (incluyendo derechos humanos); y que podrían afectar el modelo de negocio o estrategia de la empresa. Estos impactos pueden ser parte de las actividades de la compañía y de su cadena de valor.

El eje vertical muestra las evaluaciones externas que se han realizado para identificar y priorizar los temas materiales o de alto impacto. Dicha valoración se realiza a través de reuniones con expertos, con diferentes grupos de interés de tipo trabajadores, clientes, proveedores, entre otros; con el fin de identificar sus preocupaciones y en qué medida los temas materiales pueden influenciar en las evaluaciones y decisiones de los mismos.

Los temas materiales identificados para PwC Perú son los siguientes:

1. Identidad y generación de confianza
2. Ética y conducta responsable
3. Comunicación
4. Alta calidad de servicios
5. Integridad de los colaboradores
6. Desarrollo de los colaboradores
7. Satisfacción y retención de los colaboradores
8. Protección de la información
9. R&D / TI
10. Compromiso con nuestro entorno
11. Proveedores





Índice SASB

TEMA	TEMA	PARÁMETRO	CÓDIGO	UBICACIÓN (PÁGINA)	OBSERVACIONES	DISCLAIMER
Protección de la información	Seguridad de los datos	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	SV-PS-230a.1	25		
		Descripción de las políticas y prácticas relativas a la recopilación, el uso y la conservación de información de los clientes	SV-PS-230a.2	25		
		(1) Número de filtraciones de datos, (2)porcentaje que implica información confidencial sobre actividades empresariales (CBI) o información de identificación personal (PII) de los clientes, (3) número de clientes afectados	SV-PS-230a.3	25		
Integridad de los colaboradores	Diversidad e implicación de la fuerza laboral	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) directivos ejecutivos y (2) todos los demás empleados	SV-PS-330a.1	36		
Satisfacción y retención del talento		Tasa de reemplazo (1) voluntario e (2) involuntario de todos los empleados	SV-PS-330a.2	43		
		Implicación de los empleados expresada en forma de porcentaje	SV-PS-330a.3	54		
Ética y conducta responsable	Integridad profesional	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional	SV-PS-510a.1	61		
		Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional	SV-PS-510a.2	65		
Información general		Número de empleados por: (1) a tiempo completo y a tiempo parcial, (2) temporales y (3)contratados	SV-PS-000.A	34		
		Horas trabajadas por los empleados, porcentaje facturable	SV-PS-000.B	68		



Índice GRI PwC

ÍNDICE GRI

Declaración de uso	PwC ha relizado el informe de conformidad con los Estándares GRI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021
GRI 1	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	2			
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	74			
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	2, 96			
	2-4 Reformulaciones de información	96			
	2-5 Aseguramiento externo	96			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8			
	2-7 Empleados	33			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	35			
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	75			
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Omisión	Proceso de selección de Asamblea de Socios y Comités	Confidencialidad	La selección del máximo órgano de gobierno se mantiene en reserva al ser un proceso confidencial de la Firma.
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	75			
	2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	76			
	2-13 Delegación de la responsabilidad en la gestión de los impactos	76			
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	74			
	2-15 Conflictos de intereses	78			
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	76			
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en desarrollo sostenible.	76			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	76			
	2-19 Políticas remunerativas	78			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	78			
	2-21 Ratio de compensación total anual	Omitido	Ratio de compensación total anual	Confidencialidad	Para salvaguardar la seguridad de nuestros colaboradores, no publicamos la información relacionada al ratio de compensación anual.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5			
	2-23 Compromisos de políticas relacionadas con conducta responsable, tales como compromisos con derechos humanos,con impactos de cambio climático, entre otros similares.	10, 15, 61			
	2-24 Cómo se incorporan los compromisos de las políticas relacionadas con conducta responsable.	15, 61, 62, 64			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	25, 44, 57, 89			
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento en la creación de políticas y procedimientos hacia el compromiso de conducta responsable alineadas a preocupaciones del negocio.	64			
	2-27 Cumplimiento de las leyes y reglamentos	64, 68			
	2-28 Asociaciones de miembros	42			
	2-29 Enfoque para la participación de los Grupos de Interés (Stakeholders)	97			
	2-30 Acuerdos para convenios colectivos	42			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	98			
	3-2 Lista de temas materiales	100			
Identidad y generación de confianza					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	92			
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	80, 81			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	91			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	44			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	80			
Ética y conducta responsable					
GRI 3: Temas Materiales 2021	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	64			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	64			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	64			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	66			
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	42			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	42			
Comunicación					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	68			
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	68			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	68			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	68			
Calidad en el servicio, I+D/TI					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	18			
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	18			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	19			
Integridad de los colaboradores					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	35, 36			
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	55			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	35			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	15			
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	15			
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	15			
Desarrollo de colaboradores					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47			
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	47, 48			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	47			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	52			
Satisfacción y retención del talento					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43			
	401-2 Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos.	45			
	401-3 Permiso parental	38			
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	55			
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	33			
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	57			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	57			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	57			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	57			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	57			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	59			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	57			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	59			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	59			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	42			
Protección de la información, I+D / TI					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	25			
Compromiso con nuestro entorno					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	85			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	107			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Omitido		Información no disponible	PwC, a través de NET Zero, se comprometerá con los proveedores clave, alentándolos y apoyándolos para lograr el para lograr las cero emisiones netas. De esta forma, se busca que el 50% de nuestros proveedores globales de bienes y servicios establezcan sus propios objetivos basados en la ciencia para reducir su propio impacto climático para 2025.
	302-3 Intensidad energética	107			
	302-4 Reducción del consumo energético	Omitido		Información no disponible	Dado que no se ha podido diferenciar las reducciones producidas directamente por las medidas de reducción, y las ocasionadas por las condiciones atípicas derivadas de la COVID-19 se optó por no reportar dichas medidas. Sin embargo, la firma está trabajando para crear un sistema donde se pueda cuantificar y asignar dichas reducciones, para incluir este dato en futuros informes.
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Omitido		Información no disponible	Dado que no se ha podido diferenciar las reducciones producidas directamente por las medidas de reducción, y las ocasionadas por las condiciones atípicas derivadas de la COVID-19 se optó por no reportar dichas medidas. Sin embargo, la

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN		
			Requerimiento omitido	Razón	Explicación
					firma está trabajando para crear un sistema donde se pueda cuantificar y asignar dichas reducciones, para incluir este dato en futuros informes.
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	89			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	89			
	305-3 Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	89			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	89			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	89			
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	13			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	13			
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	70			
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	69, 72			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69, 72			
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	69, 72			
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69, 72			



Índice ODS

ODS	OBJETIVO	TEMA MATERIAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
	3.3 Para 2030, acabar con las epidemias de SIDA, tuberculosis, malaria y enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.	Satisfacción y retención del talento	Charlas, Programas de Salud Preventiva, Campañas de vacunación, Seguros de Salud y Vlda. No se presentaron lesiones o fallecimientos por accidentes o enfermedades laborales.	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores
	3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.			403-9 Lesiones por accidente laboral
	3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número mundial de muertos y heridos por accidentes de tráfico.			403-10 Dolencias y enfermedades laborales
	3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades provocadas por productos químicos peligrosos y por la contaminación del aire, el agua y el suelo.	Compromiso con nuestro entorno		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	4.3 De aquí a 2030, garantizar la igualdad de acceso de todas las mujeres y todos los hombres a una enseñanza técnica, profesional y superior asequible y de calidad, incluida la universidad.	Desarrollo de colaboradores	Entre 61 y 68 horas de formación en promedio por colaborador.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
	4.4 Para 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que posean las competencias pertinentes, incluidas las competencias técnicas y profesionales, para el empleo, el trabajo decente y el espíritu empresarial.			404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar la igualdad de acceso a todos los niveles de la educación y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones vulnerables.		Las colaboradoras de género femenino han realizado más horas de capacitación que los de género masculino.	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas en todo el mundo	Integridad de los colaboradores	Código de Conducta. Política de Diversidad e Inclusión. 55.5% de los colaboradores son mujeres. Incremento del 9.4% de mujeres en la categoría laboral Director. 0% de discriminación durante el periodo materia del reporte.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
				406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y de otro tipo.	Ética y conducta responsable	Proceso de selección. Proceso de homologación de proveedores.	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
	7.3 Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	Compromiso con nuestro entorno	Plan Net Zero.	302-3 Intensidad energética

ODS	OBJETIVO	TEMA MATERIAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
	8.1 Sostener un crecimiento económico per cápita acorde con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interior bruto de al menos el 7% anual en los países menos desarrollados.	Identidad y generación de confianza	Incremento del 17.67% en el valor económico directo generado en relación al periodo 2020. Creación de más de 1000 puestos de trabajo, destinando cerca del 50% del valor económico distribuido a nuestros colaboradores.	201-1 Valor económico directo generado y distribuido
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo digno, el espíritu empresarial, la creatividad y la innovación, y fomenten la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, en particular mediante el acceso a los servicios financieros.	Compromiso con nuestro entorno	Inversión de 7 millones de dólares en compras a proveedores locales.	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales
	8.5 Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y todos los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, e igual salario por trabajo de igual valor.	Satisfacción y retención del talento	Plan de beneficios como permiso parental, horas flex, seguros EPS y SCTR, días libres, Programa Be Well, Work Well, enfocado a contribuir a la salud y bienestar de los colaboradores.	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos. 401-3 Permiso parental
	8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, acabar con la esclavitud moderna y la trata de seres humanos y garantizar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluido el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y para 2025 poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	Ética y conducta responsable	Proceso de selección. Proceso de homologación de proveedores.	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover entornos de trabajo seguros y protegidos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes, y aquellos con empleos precarios.	Integridad de los colaboradores	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

ODS	OBJETIVO	TEMA MATERIAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover entornos de trabajo seguros y protegidos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes, y aquellos con empleos precarios.	Integridad de los colaboradores	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
	12.8 De aquí a 2030, velar por que las personas de todo el mundo dispongan de la información y la sensibilización pertinentes para el desarrollo sostenible y estilos de vida en armonía con la naturaleza	Comunicación	Registro de horas hombre para la transparencia y trato justo al cliente. Durante el periodo materia del reporte, no se han presentado incumplimientos a la normativa o políticas internas relacionada la información brindada a nuestros clientes.	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	12.4 Para 2020, lograr una gestión ambientalmente racional de los productos químicos y de todos los residuos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales acordados, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos sobre la salud humana y el medio ambiente.	Compromiso con nuestro entorno	Plan Net Zero.	305-3 Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
	13.1 Reforzar la resiliencia y la capacidad de adaptación a los peligros relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países	Identidad y generación de confianza	Plan Net Zero.	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
		Compromiso con nuestro entorno		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI
	16.3 Promover el Estado de Derecho a nivel nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos	Comunicación	Registro de horas hombre para la transparencia y trato justo al cliente. Durante el periodo materia del reporte, no se han presentado incumplimientos a la normativa o políticas internas relacionada la información brindada a nuestros clientes.	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

ODS	OBJETIVO	TEMA MATERIAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO
	16.3 Promover el Estado de Derecho a nivel nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos	Calidad en el servicio	Sistema de Gestión de Calidad. Evaluación de Satisfacción del Cliente.	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
		Protección de la información		418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
	16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas	Ética y conducta responsable	Código de Conducta. Código Global de Conducta para Terceros. Proceso de homologación a proveedores. Formación en temas anticorrupción. Sistema de Aceptación de clientes y trabajos. Programa de Independencia. Programa de Prevención de la Corrupción.	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
				205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
				205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
				415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos
	16.6 Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles			2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno
				2-15 Conflictos de intereses
	16.7 Garantizar a. una toma de decisiones receptiva, inclusiva, participativa y representativa b. a todos los niveles			2-12 Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos



Av. Santo Toribio 143, San Isidro - Lima, Perú
Teléfono: +51(1) 211 6500 / pe_contactopwc@pwc.com