

Reporte de
sustentabilidad
En la ruta hacia
la excelencia



Indice

Alcance	4
La ruta hacia el Reporte	5
Excelencia sustentable, un camino hacia el futuro	11
Excelencia Corporativa	13
Excelencia con el talento	27
Excelencia en el servicio a nuestros clientes	53
Excelencia con el entorno	61
Antecedentes históricos	77
Tabla GRI-G3	85

Nuestra ruta hacia la excelencia

Por primera vez en sus 86 años de historia en Chile, Deloitte publica un Reporte de Sustentabilidad. El objetivo es informar a nuestros públicos de interés las actividades y las metas que nos hemos impuesto para asegurar no sólo el éxito de Deloitte en el tiempo, sino también el de nuestra gente y de nuestros clientes, además de colaborar responsablemente con la sociedad en la que nos desenvolvemos.

Este primer Reporte es sin duda una muestra de nuestra real convicción de que la Responsabilidad Corporativa es un factor fundamental para la sustentabilidad de una firma de servicios profesionales como la nuestra. Para Deloitte, esta sustentabilidad se sintetiza en su visión: "Ser modelo de excelencia".

Es por ello que en este Reporte agrupamos a nuestros públicos de interés en cuatro pilares básicos de la excelencia: la excelencia corporativa, la excelencia en el servicio al cliente, la excelencia en la gestión de talentos y la excelencia en el entorno.

En cada uno de ellos describimos las acciones realizadas y los objetivos alcanzados, lo que constituirá un punto de partida para seguir avanzando.

Es importante señalar que para realizar este Reporte nos impusimos la tarea de seguir los estándares internacionales más importantes, ya que ello nos permite tener indicadores cuantitativos no sólo de nuestro estado actual, sino también ir midiendo la evolución en los años siguientes y reforzar acciones en aquellos parámetros que muestren mayores necesidades de desarrollo. Es un proceso que nos llena de orgullo, ya que sin duda nos pone a la altura de las empresas de clase mundial en términos de transparencia e integridad en la comunicación con sus grupos de interés.

Finalmente, esperamos que con esta iniciativa nuestros públicos de interés tengan una visión del compromiso de Deloitte con el desarrollo sustentable y de nuestras prioridades estratégicas en esta materia.

Santiago Meersohn Ernst

CEO & Managing Partner
Deloitte

Alcance

El primer Reporte anual de Sustentabilidad de las actividades de Deloitte en Chile describe su desempeño económico, social y ambiental del período comprendido entre el 01 de junio de 2008 y el 31 de mayo de 2009 (año fiscal 08/09), con una cobertura completa de las actividades realizadas a nivel nacional, incluidas las de las oficinas de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar, Concepción y Puerto Montt, y para cada una de las razones sociales que integran la Firma (descritas en detalle en Capítulo 2, Excelencia Corporativa).

Los servicios y actividades realizadas a nivel local se describen en detalle en el Capítulo 4 "Excelencia en el servicio a nuestros clientes".

El Reporte de Sustentabilidad ha sido elaborado siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative en su versión G-3 con una cobertura de contenidos e indicadores en la categoría B.

La información contenida en el Reporte ha sido validada por las gerencias y socios a cargo de cada área y en particular por el socio líder de Responsabilidad Social Empresarial de la Firma. La información cualitativa y cuantitativa ha sido verificada internamente, siguiendo la metodología que utiliza el área de Sustentabilidad y Cambio Climático de Deloitte Chile para verificar externamente reportes de sustentabilidad.



La ruta hacia el Reporte

La sustentabilidad de las empresas, entendida como su permanencia en el tiempo, ha sido tradicionalmente concebida por medio del crecimiento constante de sus actividades, maximizando la rentabilidad de sus dueños. Pero hoy el mercado y la sociedad globalizada nos obligan a pensar no sólo en estos objetivos, sino también en cómo se logran. Y esto implica integrar en la gestión los impactos ambientales, sociales y económicos, y aprovechar las oportunidades que surgen de la relación con sus grupos de interés.

Bajo esta premisa, Deloitte Chile ha establecido valores y principios que son parte integral de su forma de hacer negocios, caracterizada por la ética, integridad y calidad.

Las firmas miembro de DTT tienen cuatro valores compartidos, que son los que les permiten avanzar hacia un modelo de negocios cada día más sustentable, acorde a las necesidades del mercado. Estos valores son:

- Integridad
- Agregar valor a los mercados y a nuestros clientes
- Compromiso mutuo
- Fortaleza de nuestra diversidad cultural

Incorporados al modelo de negocio, estos valores se traducen en modos de comportamiento y de competitividad de la Firma.

En este contexto, durante el 2008, Deloitte Chile realizó un Diagnóstico de Sustentabilidad orientado a conocer la situación de la empresa en aspectos económicos, sociales y ambientales, incluyendo su gobernabilidad corporativa y las políticas definidas respecto de su ética empresarial. Ello permitió conocer nuestra línea de base para decidir cuál sería nuestro camino a seguir en la ruta de la sustentabilidad.

En esta etapa, se determinó que el Reporte de Sustentabilidad permitía a la empresa contar con un medio de comunicación (interna y externa) sobre sus avances en este tema, pero sobre todo con una herramienta de gestión que integre progresivamente la sustentabilidad en nuestro modelo de negocios.

Así, el Diagnóstico se convirtió en una herramienta determinante para elaborar el primer Reporte de Sustentabilidad, definir sus contenidos y las actividades necesarias para establecer su materialidad, con base en el estándar GRI-G3.

Para Deloitte, este es un hito determinante. Desde hacía algunos años la empresa venía incorporándose a prácticas sustentables a través de actividades de Responsabilidad Social, definida como un aspecto clave en su código de Ética y Conducta, y en una serie de programas corporativos que serán mencionados en las secciones de este Reporte.

Por otro lado, como parte de la red DTT, Deloitte Chile se alineó a las políticas y estrategias globales referentes a prácticas sustentables, que son adaptadas a los grupos de interés local. Finalmente, y considerando el mandato de estar siempre un paso adelante en las necesidades de sus clientes,

Deloitte Chile creó la línea Sustentabilidad y Cambio Climático, orientada a dar servicios vinculados a negocios sustentables en sus diversas variantes, lo que exigía un nivel de coherencia en términos de aplicar en nuestro propio modelo de negocios lo que ofrecemos a nuestros clientes.

Como una forma de incorporar a toda la organización en el proceso, Deloitte creó un Comité de Responsabilidad Social, formado por el socio líder de RSE y por representantes de las áreas de Risk Consulting; Consulting; Audit; Tax and Legal; Marketing y Comunicaciones; Administración; Tecnología; Finanzas y Desarrollo de Personas. El Comité tiene como misión apoyar el cumplimiento de las políticas de sustentabilidad de la Firma.

El segundo gran resultado del Diagnóstico de Sustentabilidad de Deloitte fue desarrollar una Política de Sustentabilidad, aprobada por el Directorio (Board) y que apunta a formalizar tanto la incorporación de la sustentabilidad en el modelo de negocios, como a establecer las bases para ir asumiendo compromisos futuros para la mejora permanente del desempeño de la Firma.



Es importante señalar que la Política de Sustentabilidad se desprende de la Visión de Deloitte, que es "Ser modelo de excelencia" y de su Misión de "Ayudar a nuestros clientes y a nuestra gente a alcanzar la excelencia".

Alineando estos elementos estratégicos con el desempeño de la empresa en los ámbitos económico, social y ambiental y su Política de Sustentabilidad, obtuvimos la materialidad de este Reporte, y por ende, el eje de la gestión de negocios de la empresa en los próximos años, que se ha definido como el "Logro de la Excelencia Sustentable".

En este contexto, la Política de Sustentabilidad de Deloitte constituye el vehículo que materializa la integración de su estrategia de negocios con sus pilares de sustentabilidad definidos en las diferentes "excelencias" en que se divide este reporte y que orientan a la Firma hacia la Excelencia Sustentable, definida como el logro de un nivel óptimo de desempeño en todo lo que hacemos, basados en una cultura de mejora continua, cuyos pilares son la perseverancia, el pragmatismo y la anticipación.

Lo anterior significa que la cadena de valor que Deloitte incorpora en la prestación de sus servicios, está inspirada en sus principios y valores. Esto se traduce en una gobernabilidad corporativa basada en la ética, en una relación cercana y estratégica con sus clientes, con sus profesionales y administrativos, así como con su entorno natural y humano. De este modo, la Firma implementa un modelo de negocios que maximiza sus capacidades y oportunidades frente a sus principales grupos de interés.

Materialidad

La determinación de materialidad del Reporte de Deloitte se basó en tres procesos clave:

- a) El Diagnóstico de Sustentabilidad de la empresa, en el que se determinaron los grupos de interés prioritarios (también llamados stakeholders) y los temas más relevantes a ser incorporados
- b) Un proceso de relacionamiento directo con representantes de los grupos de interés, y
- c) La revisión de estudios específicos sobre la percepción del público interno, clientes y el mercado.

Para el Diagnóstico, se estableció una relación inicial con los clientes, el público interno, proveedores y universidades, a través de una encuesta enviada por medio electrónico.

Posteriormente, se desarrolló un proceso de reuniones presenciales y encuestas con los principales grupos de interés, para conocer la relación que tienen con nuestra empresa y los temas que más les interesan; las expectativas respecto al desempeño de la empresa en materias de sustentabilidad y la disposición a ser parte de nuestro concepto de "empresa ampliada", que implica velar por el cumplimiento de nuestros valores y principios no solo en la Firma sino también en su entorno.

Actividades realizadas:

- a) Entrevista con el Superintendente de Valores y Seguros, Guillermo Larraín
- b) Taller con proveedores en el que participaron las empresas KS Chile, Canon, Conar y Magenta.
- c) Taller con representantes de universidades
- d) Entrevistas personales con clientes

Como resultado, se logró un acercamiento estratégico con los grupos de interés, que manifestaron su intención de acompañar a Deloitte en su camino hacia la excelencia sustentable.

Para la revisión de las expectativas del público interno, se consideraron los resultados de estudios como el People Engagement FY08-09, que mide el nivel de compromiso de los profesionales con la Firma. Las principales áreas evaluadas son: liderazgo; gestión del cambio; comunicaciones; crecimiento y desarrollo; educación y aprendizaje; gestión del desempeño; reconocimiento; compensación y beneficios; equilibrio entre el trabajo y la vida personal; contratación; reclutamiento; dotación de personal y respeto a la diversidad.

Junto con las entrevistas realizadas directamente a clientes, se incluyeron los resultados del Informe de Adimark GfK "Estudio Imagen Consultoras Multiservicios" de Abril de 2008, que incluye la percepción del servicio y el posicionamiento de Deloitte y las firmas competidoras.



De este modo, se determinaron tanto los grupos de interés como los temas principales a los que está dirigido este Reporte, los que han orientado la metodología utilizada para su confección:

Stakeholders claves identificados	Preocupaciones
Público interno (Talentos)	
Socios	Rentabilidad financiera Sustentabilidad del negocio Inversiones Talento del personal
Empleados	Compensación económica y beneficios Aprendizaje/ Desarrollo profesional Calidad de vida
Entorno	
Clientes	Precio Calidad Cumplimiento en los plazos
Entes Reguladores y Fiscalizadores	Cumplimiento Independencia Reputación - credibilidad pública.
Proveedores	Precio Cumplimiento de plazos
Universidades	Integración y colaboración
Medios de Comunicación	Información confiable, oportuna y transparente
Asociaciones Sociales Fundaciones	Fortalecer relaciones
Deloitte Global	Alineación estratégica Cumplimiento de estándares Cuidado de la reputación y manejo del riesgo Independencia Erogación de cuotas

Excelencia sustentable, un camino hacia el futuro



Si bien la Política de Sustentabilidad de Deloitte fue construida en base a los resultados del diagnóstico, es también producto de otros procesos e instancias que la empresa ha desarrollado durante sus 85 años. Es el caso del Código de Ética y Conducta, de sus principios rectores (como la meritocracia, la independencia en la prestación de servicios y la transparencia

en sus relaciones), el alineamiento con las políticas internacionales de Deloitte, las políticas de Desarrollo de Personas y la permanente búsqueda de alianzas que fortalezcan su capacidad de atender al mercado chileno. Una Política de Sustentabilidad es, sin duda, una guía hacia la excelencia.

Política de Sustentabilidad

El modelo de negocios de Deloitte, su misión, visión, valores compartidos y principios éticos se encuentran alineados con el compromiso por el desarrollo sustentable de la Firma y de la sociedad en la que está inserta. Las dimensiones base de la sustentabilidad -económica, social y ambiental- se representan en las siguientes cuatro dimensiones y compromisos:

1) Excelencia Corporativa

Compromiso con el buen gobierno, con el comportamiento ético y con incrementar el valor de la Firma

Tal como señala su Código de Ética y Conducta, en Deloitte la ética y la integridad constituyen las bases fundamentales de su quehacer. Se espera que todos sus miembros sean honestos y se comporten de acuerdo con los más altos estándares éticos, rigiéndose por su deseo de hacer lo correcto. El Código establece una serie de pautas de comportamiento que ayudan a mejorar y mantener la confianza del público en general (clientes, proveedores, entes reguladores, y la sociedad), y provee los medios para regular y supervisar que ello se cumpla.

Las prácticas de buen gobierno corporativo consideran un directorio que, entre otras funciones, es el principal formulador de políticas, propone el socio principal o managing partner a la asamblea de socios; previa presentación del managing partner, propone a la asamblea de socios para su aprobación: i) la admisión de nuevos socios; ii) la remoción de socios; iii) el sistema de participación en las utilidades de los socios; iv) el plan de negocios; v) los presupuestos de operación y de caja; y vi) los estados financieros anuales.

El managing partner, entre otras funciones, es el encargado del manejo y administración general de la sociedad, para lo cual cuenta con las más amplias facultades; representa a la sociedad local e internacionalmente; ejecuta las políticas aprobadas por el Board, y está encargado de coordinar y supervisar la marcha diaria de la sociedad.

2) Excelencia en la gestión del talento

Compromiso con el desarrollo profesional y personal, con el aprendizaje, con la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Alineados con la misión de "ayudar a nuestra gente a alcanzar la excelencia", seleccionamos y retenemos a los mejores talentos, desarrollando sus potencialidades, facilitándoles formación, recursos, y apoyándolos en su desarrollo profesional y personal, buscando el balance entre la vida laboral y familiar. Promovemos y valoramos la diversidad de puntos de vista, la igualdad de géneros, el desarrollo del talento y la experiencia de las personas, privilegiando una cultura de la meritocracia, que genera igualdad de oportunidades para todos.

Fomentamos la formación y el trabajo en equipos funcionales y multidisciplinarios, procurando generar un clima en que se privilegia el diálogo y el respeto mutuo.

3) Excelencia en el servicio a Clientes

Compromiso con la calidad y con superar siempre las expectativas de nuestros clientes.

Resolvemos las necesidades de nuestros clientes prestando mucha atención a sus necesidades y entregando una asesoría de excelencia, a cargo de equipos profesionales multidisciplinarios y con una amplia gama de productos y servicios. Actuamos de acuerdo a los principios éticos definidos y declarados por nuestra Firma y ofrecemos solamente aquellos servicios profesionales para los cuales poseemos la experiencia y alto conocimiento profesional.

4) Excelencia con el entorno

Compromiso con la protección del medio ambiente y con el desarrollo de la sociedad en la que estamos insertos.

Contribuimos al desarrollo del entorno en que desempeñamos nuestra actividad, aportando nuestro conocimiento y brindando igualdad de oportunidades a los jóvenes para que puedan desarrollarse de acuerdo a sus méritos. También desarrollamos distintos programas de ayuda, y promovemos el voluntariado entre nuestros miembros.

A pesar de que nuestras actividades no generan un gran impacto en el medio ambiente, identificamos, evaluamos y gestionamos los efectos medioambientales que provocamos y nos esforzamos en minimizarlos.

Alineación con las políticas globales de DTT

La Política de Sustentabilidad de Deloitte está alineada a las políticas globales de Deloitte Touche Tohmatsu (DTT). Estas políticas fijan el marco general en responsabilidad corporativa y normas específicas en temas de gestión medioambiental y relación con proveedores, entre otras.

Política de Responsabilidad Corporativa de DTT

Como organización líder en la prestación de servicios profesionales, las firmas miembro de DTT tienen mucho que contribuir al desarrollo de políticas públicas, los negocios y la sociedad en el mundo.

De acuerdo con lo anterior, respetamos la dignidad humana y expandimos nuestras capacidades a través de la inclusión y la diversidad cultural. Promovemos los niveles más altos de comportamiento ético, desarrollo cultural y educacional, y el uso sustentable de los recursos naturales y el respeto por el medio ambiente.

Esto lo demostramos a través de:

- Inversión en nuestra gente.
- Los servicios y los consejos que entregamos a nuestros clientes.
- Operaciones sustentables desde el punto de vista ambiental.
- Compromiso con nuestras comunidades locales y con la sociedad como un todo.

Excelencia Corporativa



Gobierno corporativo

El gobierno corporativo es la columna vertebral del sistema de toma de decisiones y de control de gestión, y juega un papel preponderante para establecer relaciones de confianza entre la empresa y sus grupos de interés.

Como organización depositaria de la fe pública -en muchos de sus ámbitos de acción- y de la confianza de nuestros clientes, Deloitte ha adoptado normas de gobierno corporativo, con políticas y estructuras de control interno, que nos permitan operar minimizando los riesgos inherentes al negocio, cumpliendo las leyes y reglamentos, así como los estándares que rigen la profesión y que se establecen para las firmas miembro de DTT. Todo lo anterior, para asegurar los más altos estándares de calidad en todo su quehacer.

El comportamiento íntegro y ético de todos los socios y colaboradores es clave para mantener la reputación y la confianza que los distintos públicos de interés han depositado en Deloitte.

El "Management" y el gobierno corporativo están integrados por: el Managing Partner, el Board o Directorio, el presidente del Board o "Chairman", el Comité Ejecutivo y la Asamblea General de Socios.

Asamblea de socios: integrada por todos los socios de la Firma, tiene como principal misión elegir a los miembros del Directorio, y al CEO & Managing Partner, y aprobar o rechazar algunas iniciativas específicas presentadas por este Directorio y por el Managing Partner.

Board o Directorio: compuesto por ocho socios activos, elegidos por la asamblea de socios, es el principal formulador de políticas y propone al Socio Principal o Managing Partner a la asamblea de socios para su aprobación o rechazo, y supervisa el negocio en general. Uno de los miembros del Board es elegido Presidente o Chairman por sus pares.

Managing Partner: entre otras funciones, es el encargado del manejo y administración de la sociedad; la representa local e internacionalmente; ejecuta las políticas aprobadas por el Directorio y está encargado de coordinar y supervisar la marcha diaria de la sociedad.

El Managing Partner es también quien propone al Directorio las siguientes iniciativas:

- La admisión de nuevos socios
- La remoción de socios
- El sistema de participación en las utilidades de los socios
- El plan de negocios
- Los presupuestos de operación y de caja
- Los estados financieros anuales

Una vez aprobadas por el Directorio, estas iniciativas se presentan a la Asamblea de Socios, quienes deben aprobarlas o rechazarlas.

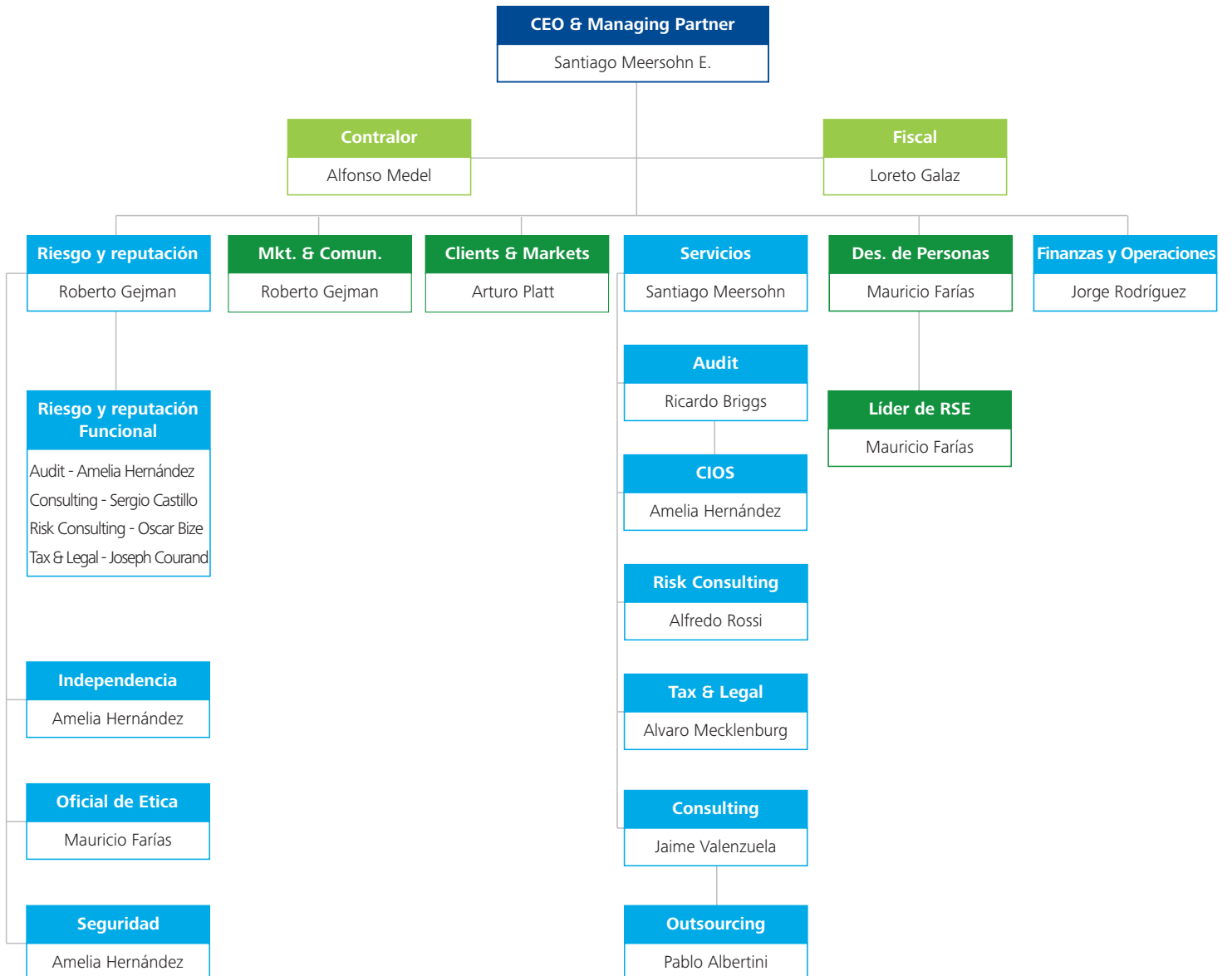
Estructura legal de la Firma

Deloitte Auditores y Consultores Limitada

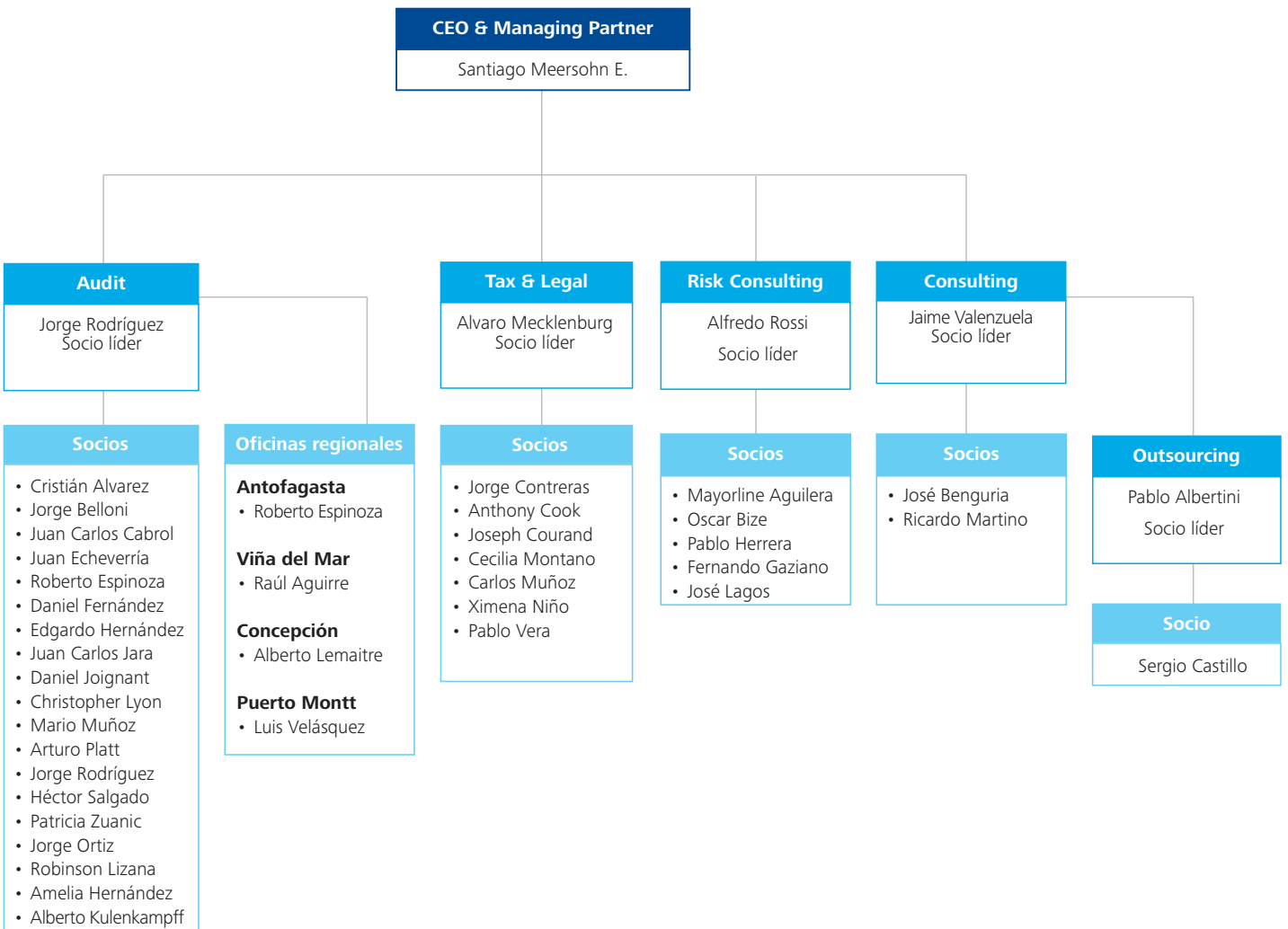
- Casa Matriz: Av. Providencia 1760 pisos 6, 7, 8, 9 y 13, Comuna de Providencia, Santiago
- **Sucursales:**
 - Arturo Prat N°461, Of.1902 - Piso 19 - Antofagasta
 - 1 Poniente 123, Of.701 - Viña del Mar
 - O'Higgins 940, Of.603 - Concepción
 - Lib. Bernardo O'Higgins 167, Depto. 603 - Puerto Montt
- **Filiales:**
 - Deloitte Outsourcing Limitada: Av. Providencia 1760, piso 18, Comuna de Providencia, Santiago.
 - Deloitte & Touche Servicios Profesionales Limitada: Av. Providencia 1760 piso 8, Comuna de Providencia, Santiago
 - Deloitte Servicios Informáticos Ltda. Av. Providencia 1760, piso 18, Comuna de Providencia, Santiago.
 - Deloitte Certificadora Limitada: Av. Providencia 1760, piso 8, Comuna de Providencia, Santiago.
 - Deloitte Servicios Limitada: Av. Providencia 1760, piso 8, Comuna de Providencia, Santiago.

Organigrama de la Firma

Nivel ejecutivo



Socios por función





Organización por industrias

Con el objetivo de brindar una solución integral y eficiente a las necesidades del cliente, además de estructurarse por líneas de servicios, Deloitte está organizado por industrias. De esta forma, en cada proyecto se cuenta con el apoyo de un equipo multidisciplinario con conocimientos específicos del negocio del cliente..

Cada una de las industrias definidas como prioritarias por la Firma tiene un socio líder, con el objetivo de asesorar de forma integral a sus clientes. Las industrias prioritarias son:

- **Financial Services:** abarca a instituciones financieras, administradoras de fondos de pensiones, de fondos mutuos y de fondos de inversión; compañías de seguros generales, de vida e isapres; intermediación financiera (factoring, securitizadoras y auto loans); y servicios financieros.
- **Consumer Business:** incluye productos de consumo; retail; turismo, hotelería y esparcimiento; mayoristas y distribución; y servicios de consumo.
- **Energy & Resources:** petróleo y gas; electricidad; minería y empresas sanitarias.
- **TMT:** agrupa a las empresas de los rubros de tecnología, medios de comunicación y telecomunicaciones.
- **Public Sector:** Si bien no es una industria en el tradicional sentido de la palabra, Deloitte ha desarrollado un área de especialización dirigida a brindar consultoría a los distintos organismos del sector público.

Misión, Visión y Valores Compartidos

La Misión declarada por la Firma, "**Ayudar a nuestros clientes y a nuestra gente a alcanzar la excelencia**", es un compromiso con los clientes a prestar un servicio de máxima calidad, y con sus profesionales, en cuanto a entregarles la formación necesaria para su desarrollo y reconocer sus méritos a través de programas de promoción continua.

La Visión de Deloitte para el 2010, "**Ser Modelo de Excelencia**", implica ser la firma más respetada del mercado, y por ende, la elegida por las empresas como su proveedor en todos los servicios que presta, y la preferida por los mejores talentos del mercado.

Las firmas miembro de Deloitte, además, comparten valores esenciales que son el eje rector del actuar de todos sus miembros, tanto a nivel profesional como personal. Estos valores están resumidos en cuatro conceptos clave:

- **Integridad**

- Aplicar los más altos niveles de conducta profesional en todas las actividades con los clientes y otras organizaciones
- Mantener un comportamiento que refuerce el prestigio de la Firma

- **Agregar valor a los mercados y a nuestros clientes**

- Integrar los diversos conocimientos y talentos
- Trabajar en equipo con los clientes
- Ofrecer soluciones innovadoras
- Proporcionar un servicio de excelencia

- **Compromiso mutuo**

- Acrecentar la confianza y el respeto mutuo
- Escuchar activamente y mantener una comunicación abierta
- Reconocer y recompensar la iniciativa y la participación
- Aprender y compartir conocimientos continuamente
- Cooperar y trabajar en equipo
- Ayudar a mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal

- **Fortaleza de la diversidad cultural**

- Abrirse a nuevas ideas y perspectivas diferentes
- Entender las culturas individuales y encontrar conjuntamente la mejor solución
- Aprovechar todos los aspectos de la diversidad
- Desarrollar un ambiente que permita lograr la unidad y las metas comunes



Reputación y riesgo

La reputación y marca son críticas para el éxito presente y futuro de la Firma, para atraer y retener talentos y clientes de alta calidad.

La gestión del riesgo en Deloitte busca asegurar que tanto los colaboradores como los socios actúan y toman las decisiones para alcanzar los objetivos de la Firma, cumpliendo con los requerimientos legales y profesionales y con las normas éticas.

La Firma cuenta con una estructura, liderada por un socio, cuya misión es proteger la reputación y monitorear los riesgos del negocio a nivel nacional y al interior de cada función de servicio.

Evaluación de riesgos y control de calidad

Deloitte ha desarrollado e implantado un conjunto de políticas y procedimientos internos de control de calidad y mitigación del riesgo en la prestación de servicios y aceptación de clientes que incluye:

- **Aceptación de clientes:** se realiza una rigurosa evaluación de los clientes con el fin de evitar daños a la reputación y marca. Esto implica prestar servicios solo a aquellos clientes que aseguren integridad y un comportamiento ético acorde con los de Deloitte.
- **Evaluación de los servicios:** la gestión del riesgo requiere que las unidades de negocio consideren cada uno de los servicios ofrecidos y evalúen los riesgos que estos involucran. Esto es revisado cada vez que se evalúa un nuevo servicio, e incluye la disponibilidad de recursos y habilidades para prestar el servicio y los riesgos inherentes al mismo.
- **Aceptación de compromisos:** Las políticas y procedimientos establecidos por la Firma para llevar a cabo la evaluación de riesgo de un proyecto y su posterior aceptación implican evaluar conjuntamente el cliente y su riesgo asociado, el servicio y su riesgo asociado y las amenazas a la independencia que pudiesen surgir producto de lo anterior.
- **Control de calidad de las prácticas:** De acuerdo con la políticas de DTT todas las funciones están sujetas a una revisión independiente de la práctica profesional que es supervisada por un equipo de DTT. En el caso de auditoría, estas revisiones se hacen anualmente y cada tres años en las otras funciones.

Además, la firma esta registrada y sujeta a la supervisión del PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board), organismo estadounidense creado bajo el alero de la normativa Sarbanes Oxley, que tiene como misión velar por el correcto cumplimiento de las normas de auditoría, para las empresas que cotizan en las bolsas de ese país.

Asimismo en el ámbito local la Firma y sus operaciones están sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros y otros organismos fiscalizadores según los servicios prestados.

- **Estándares de servicio:** Deloitte aplica una serie de estándares de servicio que son la base de la atención a cada cliente. Estos incluyen objetivos evaluables de servicio, para poder medir cuantitativamente la satisfacción de los clientes. Esto permite influir en el tipo, dirección y calidad del servicio ofrecidos



Deloitte cuenta con "gestores de calidad" a diferentes niveles, que procuran asegurar el máximo nivel de calidad a los clientes. Entre ellos destacan los siguientes:

Comité Técnico de Auditoría

- Formula la política interna en cuanto a la práctica profesional, implementa dichas políticas y supervisa su correcto y permanente funcionamiento y eficacia.
- Supervisa los cambios que se producen en el Manual de Práctica Profesional, en el Enfoque Internacional de Auditoría, etc.

NPPD- Director Nacional de Práctica Profesional de Auditoría

- Preside el Comité Técnico y es responsable de asegurar el mantenimiento y actualización permanente de las políticas, enfoque metodológico y herramientas de soporte.
- Vigila que los profesionales que prestan servicios de auditoría financiera estén familiarizados con la metodología aplicable y con las responsabilidades que le competen.
- Es responsable de introducir las modificaciones en la metodología aplicable, así como de impulsar los cambios en las políticas internas tendientes a cumplir con las nuevas normas y requerimientos técnicos, tanto internos como externos, y mejorar en cada momento los niveles de calidad alcanzados.

Independencia

El líder de riesgo y reputación es también responsable de identificar, controlar y prevenir las amenazas que puedan afectar a los profesionales y a la Firma en el cumplimiento de las normas de independencia.

Deloitte busca que su comportamiento profesional esté permanentemente regido por una actitud de independencia, sin la cual la Firma no podría seguir existiendo. En este sentido, evita involucrarse en la prestación de cualquier tipo de servicio en el que por un posible conflicto de interés o cualquier otra circunstancia, su imparcialidad de criterio y objetividad pudieran verse afectadas.

Todos los profesionales de Deloitte tienen la obligación de velar por el pleno cumplimiento de las políticas de independencia, observando de forma estricta el contenido de las mismas, e identificando y reportando cualquier situación que potencialmente pudiera desembocar en un conflicto. Entre las funciones del grupo encargado de independencia destacan:

- Análisis de posibles conflictos de intereses.
- Auditoría del proceso de la aceptación de clientes.
- Control de declaraciones de independencia de los profesionales.
- Capacitaciones .
- Actualización permanente de Entidades Restringidas nacionales e internacionales.
- Monitoreo de propuestas.
- Difusión y comunicaciones globales sobre la política y normas.

Código de Ética y Conducta

Deloitte cuenta con un Código de Ética y Conducta que entrega principios de comportamiento ético y una serie de normas tendientes a mejorar y mantener la confianza de los entes reguladores y sociedad en general, clientes y colaboradores. El Código se sustenta en nueve principios éticos fijados para todas las firmas miembro de DTT:

Principios éticos de las firmas miembro de Deloitte

1. Honestidad e integridad
2. Comportamiento profesional
3. Competencias
4. Objetividad
5. Confidencialidad
6. Prácticas de negocios justas
7. Responsabilidad con la sociedad
8. Respeto y trato justo
9. Responsabilidad y toma de decisiones

"Creo profundamente en la formación ética y es necesario capacitar a los empleados. Pero no es suficiente, porque muchas veces el costo de transgredir los principios éticos es muy bajo, porque el principal perjudicado es "el mercado", que es un ente sin rostro, no identificable, y eso disminuye el costo de la trasgresión. Por eso es necesario que la formación y los valores éticos sean apoyados con mecanismos efectivos de supervisión y control".

Guillermo Larrain, Superintendente de Valores y Seguros



Comité de Ética y Oficial de Ética

Deloitte cuenta con un Comité de Ética para velar por el desarrollo y cumplimiento del Código. Dicho Comité tiene potestad total en la resolución de cualquier conflicto o situación de incertidumbre relacionadas con la ética que se produzcan en la Firma, y sirve de guía para resolver las dudas que surjan al respecto. El Comité está integrado por el socio líder de Reputación y Riesgo, el Oficial de Ética y un socio representante de las áreas de servicios.

El Oficial de Ética es responsable de desarrollar y monitorear el cumplimiento del programa de ética y es el receptor primario de las consultas o reclamos sobre situaciones que representen potenciales violaciones al código. Además, una vez al año reporta al Board las actividades realizadas en torno al programa de ética.

En 2008 Deloitte aplicó por primera vez una encuesta sobre percepción y comportamiento ético en línea con las iniciativas de DTT. Esta encuesta permitió evaluar el nivel de entendimiento y comprensión de las políticas e iniciativas del programa, así como el nivel de percepción de la gente respecto al cumplimiento de los principios y normas. En términos generales los resultados fueron positivos:

- Un 93% dijo saber que existe un Código de Ética
- Un 89% está de acuerdo o muy de acuerdo en que el compromiso de la Firma con el comportamiento ético le ha sido claramente comunicado
- Un 89% está de acuerdo o muy de acuerdo en que su supervisor directo promueve una conducta ética al interior de la Firma

En 2008 también se instauró un curso obligatorio para todo el personal con respecto a los principios éticos.

Deloitte.

Código de
Ética y Conducta
La conducta ética como
cimiento de nuestra existencia



Desarrollo de Personas

Membresías y asociaciones

La política de alianzas de Deloitte se basa en la mejora continua de sus servicios, en la búsqueda de la excelencia y en la creación de eminencia que se traduzca en aportes concretos al desarrollo del país en las áreas en las que la empresa ha desarrollado experticia. Para ello, la Firma se ha integrado, ya sea a través de membresías como de asociaciones, a las más importantes instancias nacionales en las que participa activamente.

- ACCION RSE
- AMCHAM
- ANAC
- ASIMET
- ASIVA
- Asociación de Industriales de Antofagasta
- Cámara Chilena Británica
- Cámara Chileno Alemana
- Cámara Chileno Canadiense
- Cámara de Comercio de Santiago
- Cámara de Comercio de Valparaíso
- Cámara Española
- CICMEX
- Colegio de Contadores de Chile A.G.
- Colegio de Ingenieros de Chile A.G.
- Consejo Minero de Chile
- ICARE
- Instituto Chileno de Derecho Tributario
- IRADE (Concepción)
- Instituto de Auditores
- Capítulo Chileno del Green Building Council
- Capítulo Chileno de Líderes Empresariales para el Cambio Climático (CLG)

Participación ISO 26.000 Comité Espejo

En el 2005 se inició el proceso para crear la norma ISO 26.000 sobre Responsabilidad Social, la que constituirá una guía para organizaciones de todo tipo, respecto de sus prácticas en este campo. El área de Sustentabilidad y Cambio Climático de Deloitte Chile participa en el Grupo de Trabajo 6, cuya misión es discutir los aspectos de implementación de Responsabilidad Social en las organizaciones.

Además, durante el año fiscal 2008-2009 Deloitte, a través de su línea de Sustentabilidad y Cambio Climático, participó en el Grupo de Trabajo "Servicios, apoyo, investigación y otros" del Comité Espejo.

Desempeño Económico (EC1)

Reporte Sustentabilidad Grupo Deloitte,
periodo junio 2008 - mayo 2009

		M\$	%
a) Ingresos	(1)	34,202,137	100
Valor económico creado	(VEC)	34,202,137	

Del total de ingresos generados por la Firma en el año fiscal reportado:

- Un 46,89% fue destinado a salarios y beneficios a sus colaboradores
- Un 10,12% fue destinado a los programas de atracción, desarrollo y retención de talentos (programas de aprendizaje, becas, inglés, intercambios internacionales, eventos, programa de reconocimiento, etc).
- \$1.899 millones fueron destinados al pago de impuestos y patentes al gobierno.
- \$288 millones fueron destinados a distintos programas de inversión en la comunidad, que se pueden agrupar en:

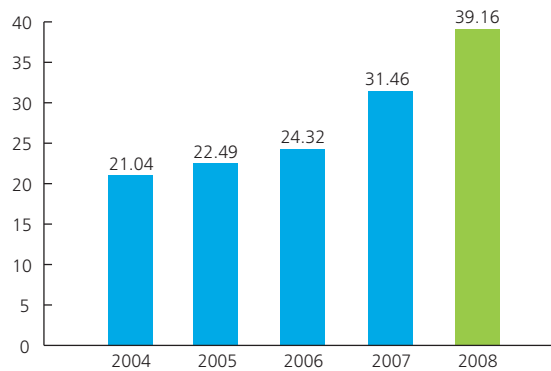
Donaciones directas	M\$ 74.886
Servicios probono	147.068
Impact Day	66.486

Además, durante el periodo reportado la Firma pagó a contratistas M\$177.790 por servicios de aseo y mantención de oficinas, y M\$1.056.690 a contratistas por apoyo en servicios a nuestros clientes, distribuidos en 16 empresas distintas.





Ingresos Deloitte Chile (miles de millones de pesos nominales a diciembre de cada año)



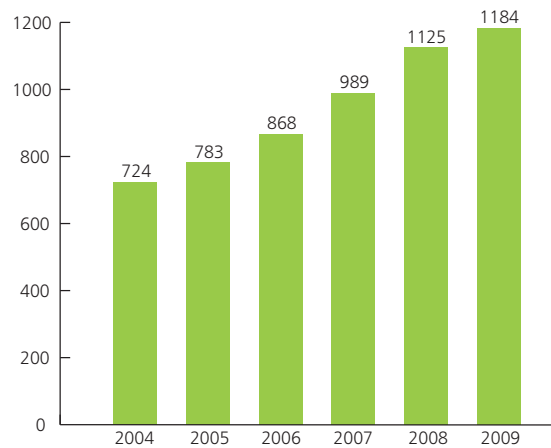
Resultados

Deloitte consolida su posición de liderazgo

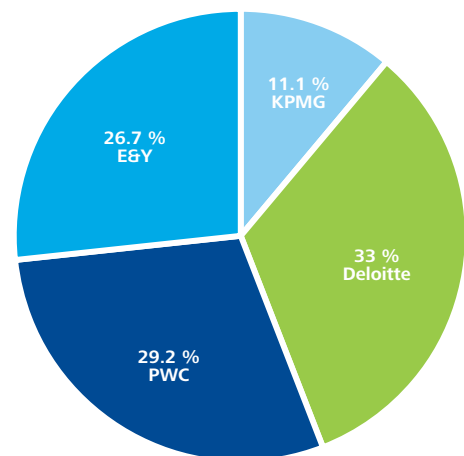
La Superintendencia de Valores y Seguros dio a conocer los resultados de ingresos informados por las empresas auditoras y consultoras que operan en el país.

De acuerdo con estas cifras, Deloitte logró consolidar su posición de liderazgo entre las llamadas Big Four (Deloitte, PWC, E&Y y KPMG), alcanzando una participación de mercado del 33% medida por ingresos totales, lo que la posiciona en primer lugar por segundo año consecutivo. Junto con ello, estamos encabezando, por primera vez, el ranking de ingresos por servicios de auditoría -que incorpora a los servicios de Audit y Risk Consulting-, con una participación del 30,4 %, superando a nuestros tres principales competidores.

Número de empleados a mayo de cada año



Participación de mercado Big Four 2008 (%) a diciembre de 2008 (%) en base a los ingresos reportados por las firmas a la SVS



Excelencia con el talento



1184
personas
trabajan en
Deloitte

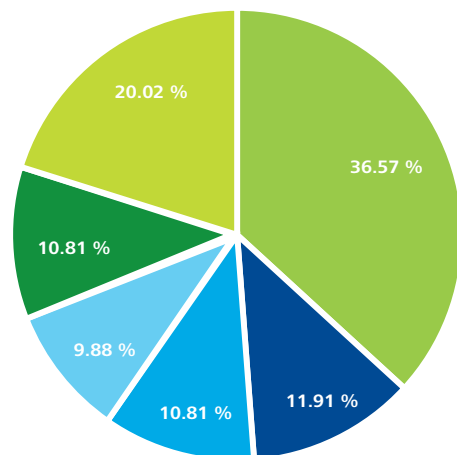
Dotación de personal de Deloitte (LA1)

Al término de nuestro año fiscal (31 mayo de 2009) un total de 1.184 personas formaban parte de la empresa. La caracterización de la fuerza de trabajo de la Firma, se presenta y desglosa a lo largo del capítulo de acuerdo a factores descriptivos tales como tipo de contrato, distribución etárea, género, geográfica, y áreas de servicio.

Distribución por áreas

Las áreas de servicio con mayor número de profesionales son Audit y Risk Consulting, que en conjunto reúnen un 48,48% de la dotación de la Firma, siendo Audit el área de servicio con mayor número de integrantes, con 433 profesionales.

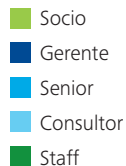
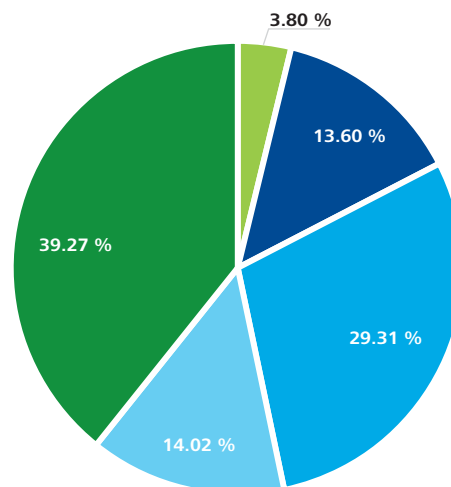
Dotación de personal por áreas (a mayo de 2009)



Distribución por cargos

La dotación de personal se compone mayoritariamente por los cargos de Staff y Senior, que en conjunto representan alrededor de un 70% del personal de Deloitte.

Dotación de personal por cargos* (a mayo de 2009)



* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:
Gerente: Gerente, Senior Manager
Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior
Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B
Staff: Analistas y Asistentes

Distribución por tipo de contrato y ubicación geográfica

La mayor parte de los colaboradores se ubican en Santiago y tiene contrato a plazo indefinido. Sólo un 2,53% tiene contrato a plazo fijo.

Tipo de Contrato	Santiago	Concepción	Viña del Mar	Antofagasta	Puerto Montt	Total	%
Indefinido	1089	21	22	12	10	1154	97,47
Plazo Fijo	26	1	1	1	1	30	2,53
Total	1115	22	23	13	11	1184	100

Región	Socio	Gerente	Senior	Consultor	Staff	Total
Santiago	42	154	327	161	431	1115
Concepción	1	2	8	2	9	22
Viña del Mar	1	3	6	1	12	23
Antofagasta	0	1	3	1	8	13
Puerto Montt	1	1	3	1	5	11
Total	45	161	347	166	465	1184

Distribución etárea

Deloitte es una empresa de jóvenes profesionales. Más de la mitad de su fuerza laboral (54,14%) tiene entre 21 y 30 años. Otra gran mayoría pertenece al grupo que va entre los 31 - 40 años.

Distribución etárea por área de servicio

Área	Años						Total
	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	+61	
Audit	0	289	110	25	9	0	433
Risk Consulting	0	75	56	8	2	0	141
Tax & Legal	0	80	31	16	1	0	128
Consulting	0	31	63	21	2	0	117
Outsourcing	2	96	21	5	3	1	128
Soporte Interno y Administración	5	70	95	45	16	6	237
Total	7	641	376	120	33	7	1184
%	0.59	54.14	31.76	10.14	2.79	0.59	

Distribución etárea por cargo*

Cargo	Años						Total
	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	+61	
Socio	0	0	7	26	12	0	45
Gerente	0	4	119	33	3	3	162
Senior	0	181	136	24	3	2	346
Consultor	0	130	28	5	3	0	166
Staff	7	326	86	32	12	2	465
Total	7	641	376	120	33	7	1184
%	0.59	54.14	31.76	10.14	2.79	0.59	

* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:
 Gerente: Gerente, Senior Manager
 Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior
 Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B
 Staff: Analistas y Asistentes



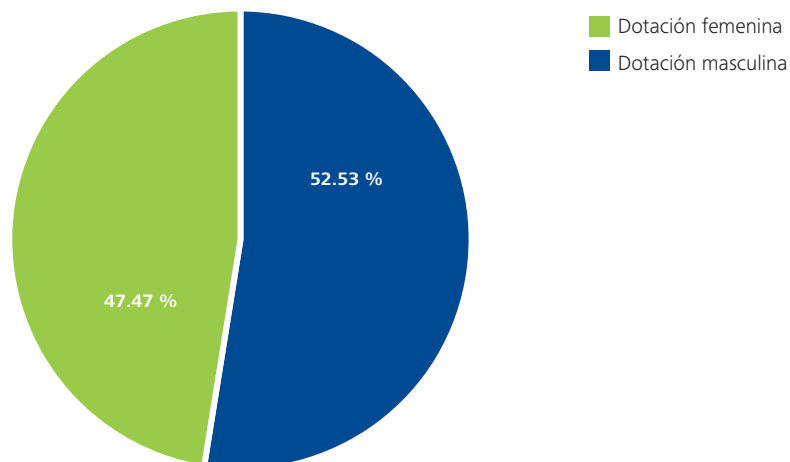
562 mujeres trabajan en Deloitte

Distribución por género

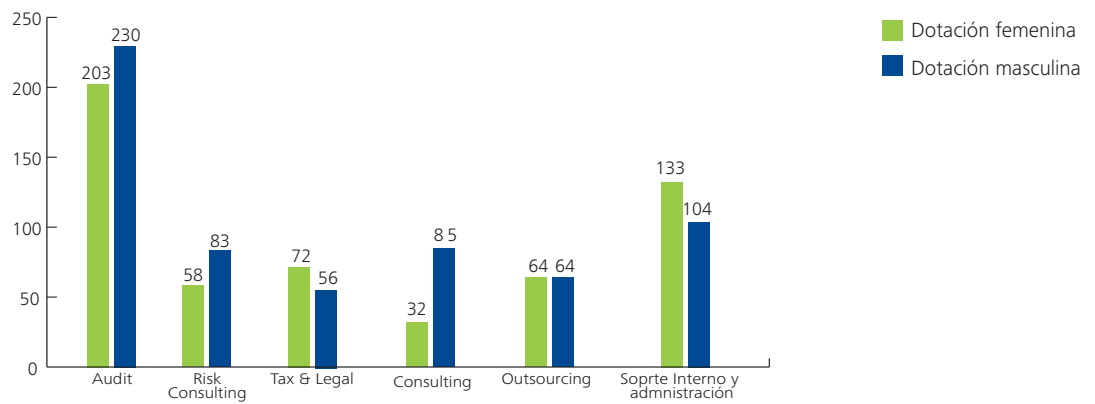
Deloitte mantiene una distribución equitativa por género de su personal, sin aplicar ninguna política discriminatoria (positiva o negativa), lo que es otra muestra de que cada persona ingresa y permanece en la Firma sólo en consideración a sus méritos

La no discriminación también se refleja en la equidad salarial. Las bandas y escalas salariales se establecen de acuerdo a la categoría y nivel funcional de la carrera en la que se encuentra el individuo, a su desempeño, a la competitividad en el mercado y a la estrategia general del negocio. De acuerdo a lo anterior, hombres y mujeres tienen el mismo ingreso en igual función, cargo, antigüedad y nivel de desempeño.

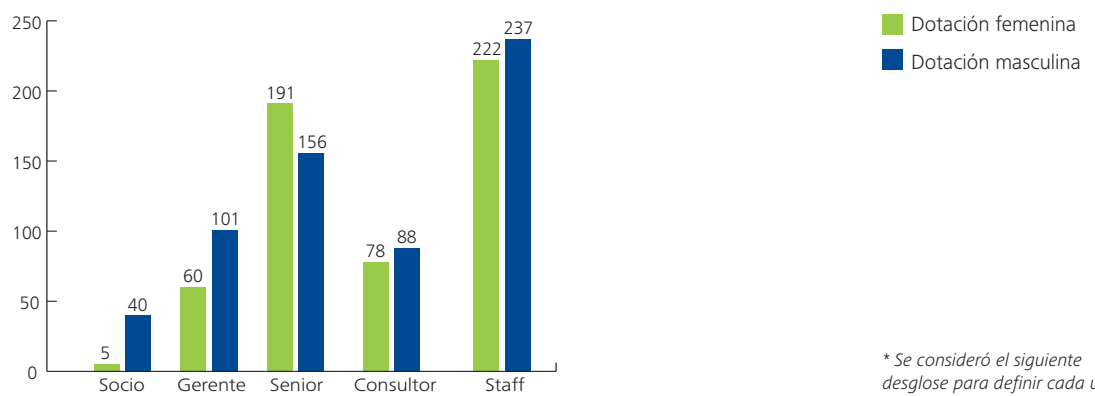
Dotación por género



Distribución de género por área de servicio



Distribución por género y cargo*



* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:
 Gerente: Gerente, Senior Manager
 Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior
 Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B
 Staff: Analistas y Asistentes

Comité Paritario (LA6)

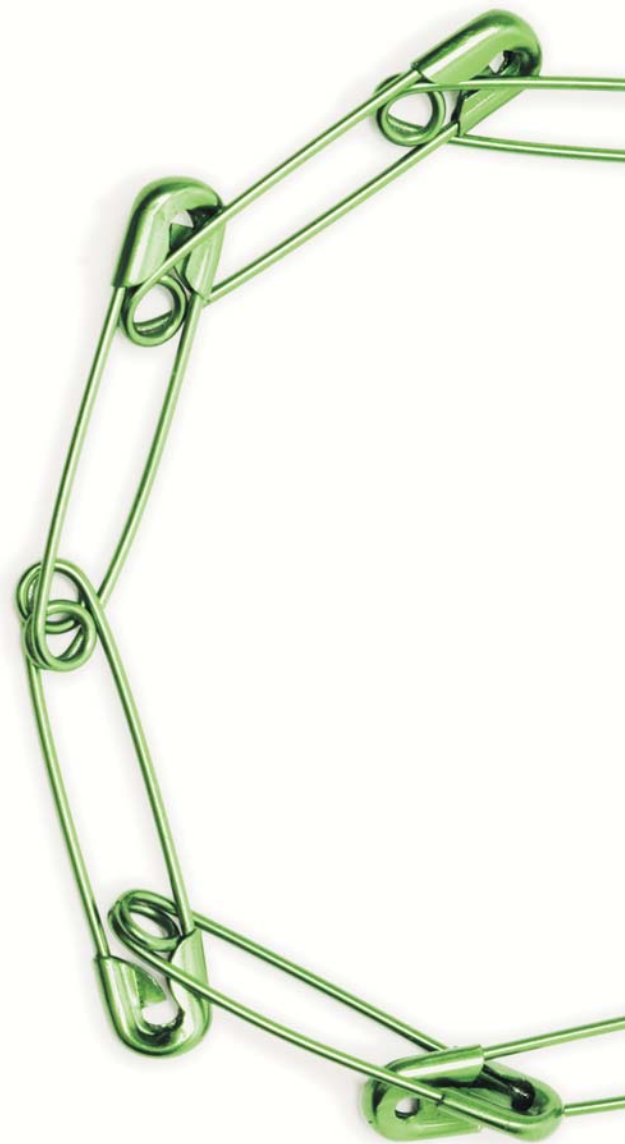
Es un organismo técnico de participación conjunta y armónica entre la empresa y los trabajadores, creado administrativamente para que se detecten y evalúen los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales inherentes a las actividades, equipos e instalaciones particulares de la Firma, y se adopten acuerdos razonables respecto a las medidas técnicas y administrativas factibles de aplicar para su eliminación y/o control.

El Comité Paritario se reúne cada mes para revisar el estado de las actividades programadas en la reunión anterior y los accidentes del mes.

Porcentaje de empleados representados por un comité de seguridad y salud

Sociedades	% de empleados
Deloitte Auditores y Consultores Ltda.	100%
Deloitte Servicios Informáticos Ltda.	100%
Deloitte Servicios Ltda.*	0%
Deloitte Certificadora Ltda.*	0%
Deloitte Outsourcing Ltda.*	0%
Deloitte y Touche Servicios Profesionales*	0%

** No existe un Comité de Higiene y Seguridad equivalente a un Comité Paritario, según lo exigido por la ley 16.744, dado que estas sociedades no cuentan con la cantidad mínima de empleados exigida por la ley.*



Desempeño en seguridad (LA7)

Tasa de Ausentismo

Tasa ausentismo laboral	%
Calculo de la tasa (total empresa) de días no trabajados durante el período Junio 08 a Mayo 09 por concepto de licencias médicas	5.76 %

*Días totales de licencia período Junio 08-Mayo 09 multiplicado por 100
y dividido por los días laborales anuales período FY08-09*

Indicadores de accidentabilidad por región

Descripción	Santiago	Concepción	Viña del Mar	Antofagasta	Puerto Montt
N° de Accidentes	15	0	0	1	0
Total de días perdidos	102	0	0	2	0
N° de Accidentes Fatales	0	0	0	0	0
Tasa de Siniestralidad por Inc. Temporales	7.23	0	0	8.7	0
Factor de Siniestralidad por Inv. Y muertes	0	0	0	0	0
Índice de Accidentabilidad	1.06	0	0	4.35	0
Tasa de frecuencia	4.22	0	0	17.25	0
Tasa de Gravedad	28.71	0	0	34.51	0

El talento y la meritocracia

89% de las personas respondieron la última encuesta de compromiso

"Ayudar a nuestra gente a alcanzar la excelencia" es parte de la misión de Deloitte. En esta declaración se plasma un círculo virtuoso que incluye la atracción del talento, su retención y desarrollo profesional y personal, que son la base para la sustentación de la Firma en el largo plazo. El desarrollo profesional se produce en una cultura donde la meritocracia y la igualdad de oportunidades son los pilares que aseguran la posición de liderazgo, el crecimiento sostenido en el tiempo y la generación de los nuevos líderes de la Firma.

Para atraer, desarrollar y retener talentos, Deloitte centra parte de sus esfuerzos en mejorar continuamente las prácticas de recursos humanos, entregar programas de aprendizaje de clase mundial y la posibilidad de desarrollarse y hacer carrera profesional, además de promover una cultura de respeto mutuo.

La encuesta de compromiso

Desde el año 2001 se aplica la "Encuesta de Compromiso", cuyo índice general mide el nivel de identificación con las políticas y metas, disposición a dar un esfuerzo extra para ayudar a conseguir las metas, proactividad en la consecución de la estrategia, y deseo de permanecer en la Firma. Esta es una herramienta de benchmark ampliamente reconocida entre las firmas miembro de DTT y es usada para evaluar y ajustar nuestras políticas y estrategias de recursos humanos y las respuestas de los líderes funcionales a las preocupaciones y temas de la gente.

Principales resultados

En la medición del año fiscal 2009, Deloitte Chile obtuvo un índice general de compromiso de 74,3 %, la cifra más alta desde que empezó su medición y significativamente mayor que el 70,1% del año anterior. Este índice está en línea y algo por sobre la meta global fijada por DTT para el período.

Entre las dimensiones mejor evaluadas y que representan una fortaleza se encuentran la diversidad (igualdad de oportunidades/meritocracia), el liderazgo de la Firma, la relación con el supervisor directo (respeto y comunicación), y el crecimiento y desarrollo profesional.

Las dimensiones en las que se evidencia la necesidad de seguir mejorando y focalizando los son: compensaciones, balance de vida personal y trabajo y la asignación de profesionales en los equipos. Con estos resultados, cada área trabaja en conjunto con Desarrollo de Personas en un plan de acción específico para abordar las temáticas más débiles en la percepción de su gente.

De las catorce dimensiones evaluadas en la encuesta, diez tuvieron mejoras significativas en comparación con el año anterior, tres se mantuvieron sin variación significativa, y una fue evaluada por primera vez.

"El principal activo de esta Firma son las personas, su capacidad intelectual, sus valores y sus principios; ésa es la esencia de nuestro negocio"

Mauricio Farías, socio líder de Desarrollo de Personas.

Para asegurar que la organización será capaz de alcanzar sus metas, no solo es necesario atraer y retener a los más talentosos, sino también asegurar que la cultura puede hacerlos crecer y sostenerlos en una serie de otros niveles. Consecuentemente la gestión del talento está focalizada en las siguientes áreas de prioridad:

- **Atraer y reclutar a los más talentosos**
- **Retener el talento**
- **Desarrollar el talento**
- **Fortalecer nuestra cultura**

Reclutamiento

Recién graduados

Más de 300 nuevos asistentes fueron incorporados durante el año fiscal en las áreas de Audit, Tax & Legal y Outsourcing.

La Firma focaliza sus esfuerzos en cinco universidades definidas como prioritarias, dado su prestigio en el mercado nacional, acreditación en el sistema y la experiencia obtenida en el pasado. Con estas universidades, Deloitte realiza diversas acciones para posicionar la marca y para lograr niveles de cercanía y reconocimiento por parte de los mejores estudiantes.

Algunas de estas actividades son:

- Auspicio de material institucional (cuadernos/agendas) de un centro de alumnos
- Participación en ferias laborales organizadas por los centros de alumnos y la universidad
- Entrega de premios a los mejores alumnos graduados
- Entrega de becas a mejores alumnos para estudios en universidades extranjeras (1 o 2 al año) y para mejorar nivel de inglés (10 al año)
- Participación en charlas y eventos
- Invitación a desayunos, charlas y eventos internos a mejores alumnos
- Programa de prácticas laborales
- Participación en procesos de acreditación de las carreras y en procesos de revisión de mallas curriculares

La identificación de los talentos considera tres dimensiones:

Credenciales académicas

Alumnos que destaquen en su desempeño académico, ya sea por sus calificaciones o por su participación como ayudantes o su participación en programas de intercambio en una universidad extranjera.

Habilidades esenciales

Condiciones de liderazgo, amplitud de intereses y capacidad de trabajo en equipo. Para ello se evalúan aspectos como la participación en centros de alumnos, organizaciones académicas, o de ayuda a la comunidad.

Valores de Deloitte

Sintonía con los valores y principios éticos de la Firma. El deseo de hacer lo correcto, el respeto a la diversidad y orientación a entregar un servicio de alta calidad, son elementos esenciales para preservar la cultura.

"Valoro mucho el apoyo que me dieron cuando estuve fuera. Siento gratitud hacia la Firma y es un honor trabajar aquí".

Juan Castillo, estudiante de la USACH, que en recibió el apoyo de Deloitte para financiar su estadía en España y Austria por un año, en el marco de un programa de intercambio estudiantil. Actualmente trabaja en Deloitte en el área de Audit. (Revista Contacto Julio 2009)

392
colaboradores
fueron
reconocidos
por sus
méritos

Personas con experiencia

Deloitte busca personas que posean las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios y que sean capaces de aportar al crecimiento del negocio y al mismo tiempo, contribuir a la cultura e identidad de la Firma. Para ello, se trabaja con un equipo de reclutadores internos, principalmente psicólogos. El proceso considera evaluaciones y entrevistas psicológicas, chequeo de antecedentes académicos, entrevista con el responsable de la función.

Inducción

Al incorporarse a Deloitte, las personas deben pasar por un "Proceso de Inducción", para conocer la cultura y el funcionamiento de la Firma, los servicios que presta y las herramientas técnicas y metodologías de trabajo. Transmitir los valores, normas de conducta profesional, principios éticos y normativa de independencia profesional es uno de los focos de este proceso. Todos estos contenidos además se pueden profundizar en la Intranet, que contiene toda la información necesaria respecto de la gestión, normas, procedimientos, beneficios y enlaces a los materiales de utilidad, entre los que se incluyen datos sobre los planes de formación, material para los primeros cursos, planes de carrera profesional, uso de los programas informáticos, gestión de proyectos y clientes, entre otros.

Como parte del proceso de inducción, las personas deben completar un curso obligatorio sobre principios éticos y un curso de normas de independencia profesional.

Retención del talento

Rotación

Nuestra tasa de rotación no deseada, vale decir, medida sobre aquellas personas que dejan la Firma voluntariamente, fue de un 14,5% al cierre del año fiscal. Este porcentaje significó una mejoría significativa en relación con el año anterior (20,4%) y compara favorablemente con los estándares mundiales de DTT y con la meta mundial de la Firma para el período.

Programa de Reconocimiento

Para fomentar un cultura de reconocimiento entre los miembros de la Firma, en Diciembre de 2007 se lanzó el Programa de Reconocimiento, que tiene tres categorías:

Felicitaciones

Es un reconocimiento inmediato por un trabajo, actitud o compromiso, demostrado en cualquier momento.

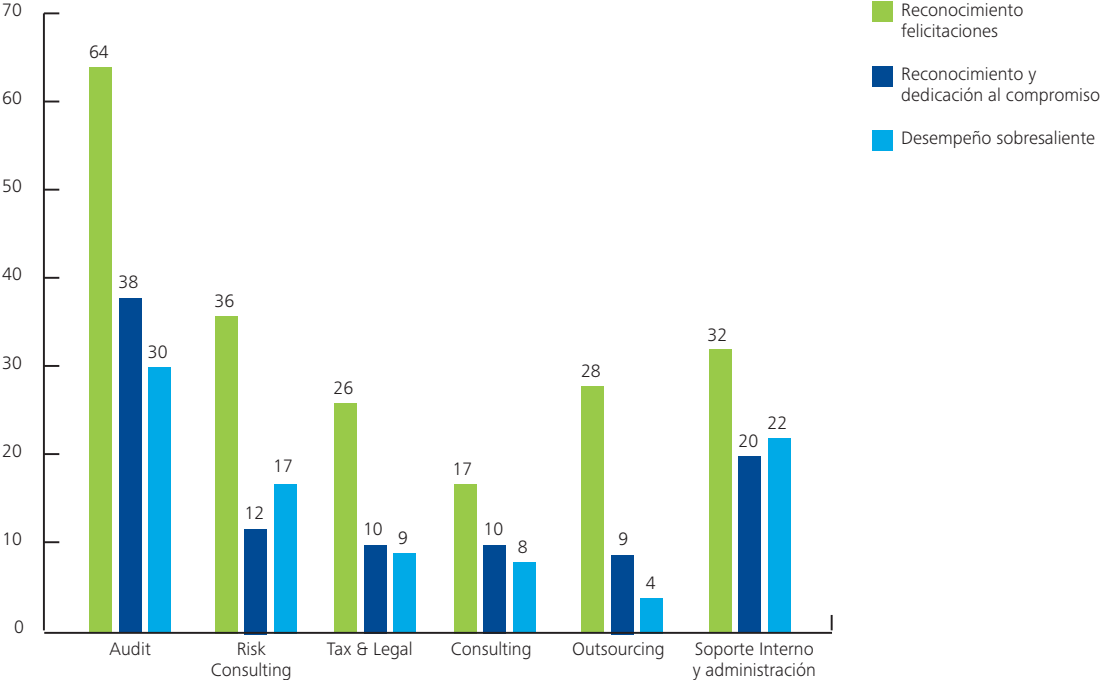
Dedicación y compromiso

Premio a la antigüedad, que se entrega al quinto aniversario y de ahí en adelante cada cinco años.

Desempeño sobresaliente

Reconoce acciones y actitudes excepcionales en los ejes estratégicos del programa Alturas y/o estrategias del plan de negocios de la Firma. Es un premio por postulación, la que puede ser presentada por pares, superiores o colaboradores. La selección de los premiados está a cargo de un comité y los premios son en dinero efectivo.

Distribución por área de servicios del Programa de Reconocimiento

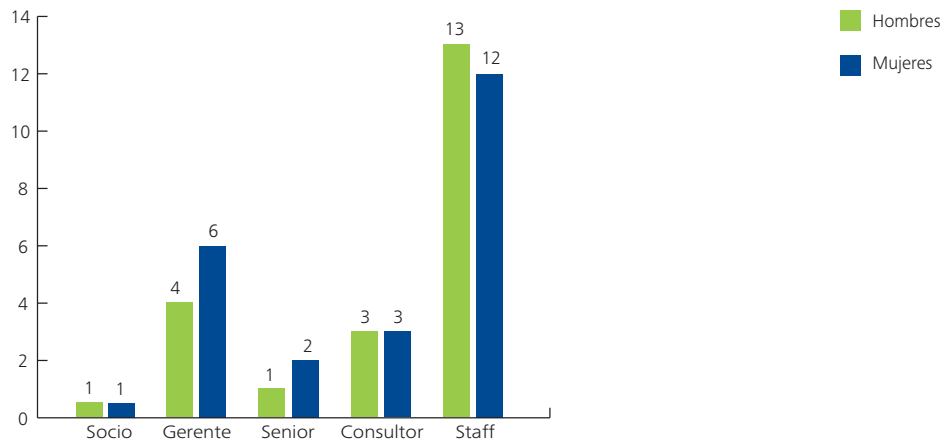


44
 personas se
 traspasaron
 de una
 función a otra
 entre junio
 de 2008 y
 mayo de
 2009

Movilidad Interna

La Firma posee una Política de Movilidad Interna, que tiene como objetivo retener talentos internamente permitiendo que las personas puedan moverse de una función a otra, considerando sus preferencias y objetivos de desarrollo de carrera.

Movilidad Interna distribuida por función y género durante el periodo



* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:
 Gerente: Gerente, Senior Manager
 Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior
 Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B
 Staff: Analistas y Asistentes

Beneficios

Deloitte ha ido implementando progresivamente una serie de beneficios para sus colaboradores:

- **Seguro complementario de salud:** Ofrece una cobertura adicional a los planes de Fonasa e Isapre. 886 personas se encuentran cubiertas por este seguro.
- **Pago de licencias médicas:** Deloitte paga los tres primeros días de las licencias médicas. También paga la diferencia que se produzca en el caso de rentas iguales o mayores al tope imponible, por un plazo máximo de 6 meses, durante los últimos 12 meses corridos.
- **Seguro de vida:** Cubre fallecimiento, muerte accidental, invalidez accidental, invalidez total y permanente por enfermedad y accidente (2/3). Además cuenta con una cobertura para gastos en caso de muerte de los padres, cónyuge o hijos. El monto cubierto varía entre UF500, en el nivel de Senior A o equivalente, hasta UF1.200 en el nivel de gerente y senior manager.
- **Seguro de accidentes:** Cubre accidentes y también la muerte derivada de un accidente. El monto cubierto asciende a UF 250 para los cargos de staff y equivalentes y de UF1.000 para los cargos de Senior A y la gerencia.

Convenios

La Firma mantiene una serie de convenios que permiten a sus colaboradores obtener mejores productos y/o servicios que en condiciones normales de mercado. Entre los principales se cuentan:

- Convenio colectivo con la Isapre Colmena Golden Cross con 237 personas suscritas
- Convenio con Movistar para servicios de telefonía móvil.
- Convenio por el seguro de automóviles.



Programa de Vida Saludable (LA8)

Mejorar la calidad de vida a través de una mayor armonía en el entorno laboral y bienestar integral es el objetivo del Programa Vida Saludable de Deloitte, que incluye iniciativas en distintas áreas de la salud, como prevención de enfermedades, actividad física y manejo del estrés, entre otras.

- **Sala de ejercicios:** La Firma cuenta con una sala equipada, en el piso 13 del edificio, en la que se realizan diversas actividades:

- 1) **Clases con instructores especializados:** yoga, Pilates, taekwondo y otras disciplinas se practican en grupos de 25 personas, dos o tres veces por semana.
- 2) **Masaje Express:** En la oficina de Santiago, todos los días de la semana hay personal calificado, contratado por la Firma, para hacer masajes de relajación de 15 minutos en silla ergonómica.
- 3) **Sonoterapia:** En la sala de ejercicios también se realizan sesiones de sonoterapia con cuencos de cuarzo, dos veces por semana.



"Sentirse bien mejora la energía, la creatividad y la motivación de la gente, lo que repercute positivamente en ellos, en sus familias y en toda la comunidad"

Jessica García, senior manager Desarrollo de Personas (Contacto Julio 2008)

Cupos ofrecidos en el programa de Vida Saludable para las diferentes

Año	Actividad	Periodo	Cupos mensuales	Total Periodo
2008	Masaje Express	Junio/Diciembre	560	3.920
	Yoga		25	175
	Sonoterapia		25	175
	Baile entretenido		25	175
	Salsa		25	175
	Taekwondo		25	175
2009	Masaje Express	Enero/Mayo	418	418
	Yoga		25	125
	Sonoterapia		25	100
	Baile entretenido		25	50
	Salsa		25	75
	Taekwondo		25	125

- Gimnasia de Pausa:** El programa consiste en breves sesiones de ejercicios de 8 a 10 minutos, diseñadas para los requerimientos específicos de cada puesto de trabajo. Los ejercicios se realizan 2 veces por semana y son dirigidas por profesores de educación física en el mismo lugar de trabajo. El programa de actividades incluye recomendaciones ergonómicas para adaptar el puesto de trabajo, ejercicios de flexibilidad y movilidad articular, ejercicios de respiración y relajación, auto masaje, trabajo en grupo y corrección postural.
- Salud preventiva:** Todos los años Deloitte ofrece vacunación gratuita contra la influenza a todos sus empleados. En Santiago la vacunación se hace en las oficinas, mientras que en regiones se contrata el servicio con alguna institución de salud. En abril de 2009, se vacunaron 819 empleados.
- Información práctica:** En la revista interna "Contacto", de circulación mensual, existe una sección de "Vida Saludable" que aborda distintos temas y consejos.
- Deportes y competencias:** Deloitte patrocina regularmente equipos deportivos de sus empleados, torneos internos y competencias inter empresas, vía entrega de equipamiento y financiamiento compartido de las distintas actividades.

Más de 200 niños visitaron las oficinas de Deloitte en el Open Work 2009

Programa de integración familiar

En su constante preocupación por mejorar la calidad de vida de sus empleados, Deloitte ha implementado una serie de programas de integración familiar. Entre ellos destacan:

Open Work: Un día al año, hijas e hijos de funcionarios acompañan a sus padres a la oficina a acompañar para que se familiaricen con sus trabajos y responsabilidades y también con los compañeros de trabajo. Esos días además, la empresa organiza una serie de actividades especiales para los niños.

Concurso de pintura infantil : Los hijos de los empleados de Deloitte de 4 a 12 años se reúnen en una entretenida jornada a pintar la Navidad. Se entregan premios en tres categorías, y los dibujos ganadores son impresos en las tarjetas de Navidad corporativas. El pasado concurso se realizó en Santiago y Viña del Mar, mientras que los niños de las demás oficinas regionales enviaron sus dibujos para participar en la selección y premiación del jurado.

Navidad en familia: Todos los años Deloitte celebra la Navidad con los padres y niños hasta 12 años. Se realizan diversas actividades en centros de diversión como el Mampato, donde los niños esperan la llegada del Viejito Pascuero, quien les hace entrega del regalo que sus padres han seleccionado previamente en el catálogo de regalos disponible en la Intranet.

Celebración de días especiales

Deloitte realiza diversas actividades para celebrar el Día de la Madre, Día del Padre, Día internacional de la Mujer, Día de la Secretaria y 18 de Septiembre. Regalos, concursos fotográficos, cocktails, almuerzos y sorteos, son parte de las iniciativas que hacen de Deloitte un lugar cálido, que celebra a su gente. Asimismo, se entrega regalo de matrimonio y a los hijos recién nacidos.



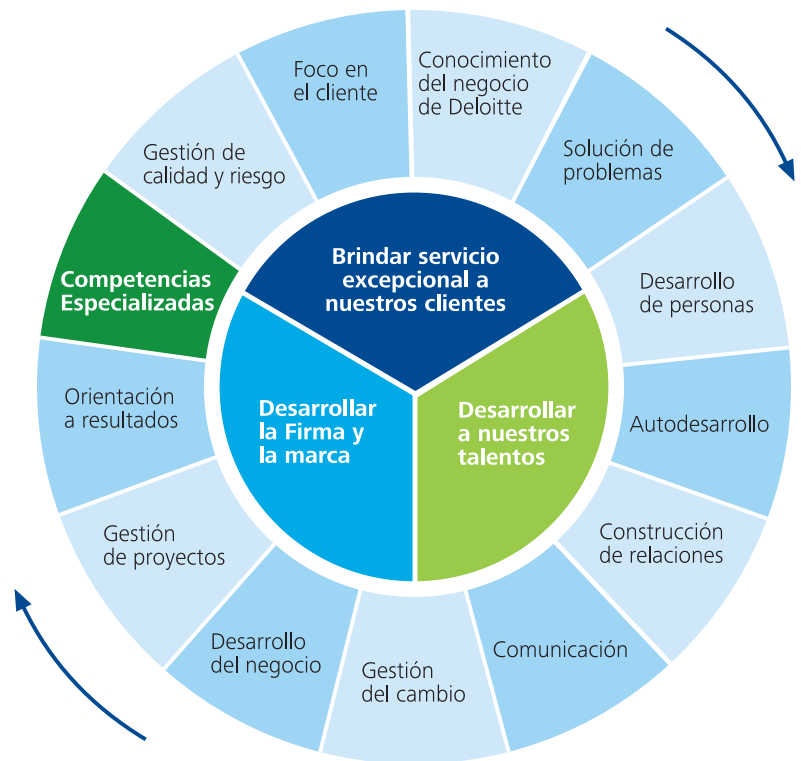
"Si traes a tu hijo hasta acá, puede asimilar y entender dónde vas todos los días cuando lo dejas en el colegio, te despides de él en el jardín infantil o en la casa. Ya sabe dónde está el papá o la mamá y qué está haciendo".

Mauricio Farías, socio líder de Desarrollo de Personas (Contacto Mayo 2008)

Desarrollando los talentos

Modelo de Competencias (gEm)

El desarrollo de carrera, aprendizaje y promociones, se sustenta en un modelo de competencias desarrollado a nivel global por DTT (gEm) y adoptado por la Firma en Chile. El gEm describe las competencias que un profesional necesita tener en un cargo determinado y conocer las competencias que necesita desarrollar para poder optar al cargo siguiente. El sistema de gestión de desempeño y los programas de aprendizaje se sustentan en este modelo.



76.222 horas
de formación
recibieron
los
miembros de
Deloitte en
el periodo

Aprendizaje (LA10)

En Deloitte existe una cultura de desarrollo y aprendizaje basada en la transmisión de conocimientos y experiencias de maestro a aprendiz: los profesionales de mayor experiencia o conocimientos instruyen, supervisan y retroalimentan a los de menor experiencia.

Además, la Firma ofrece a todos sus profesionales un plan formal de aprendizaje en aula para que puedan ir avanzando en el desarrollo de sus habilidades y competencias. De acuerdo con esto, cada área o función cuenta con una malla curricular de competencias técnicas y esenciales que debe ir completando año a año para ir desarrollando las habilidades requeridas en su cargo y en el cargo siguiente.

Planes de capacitación

Los planes de capacitación integran diferentes formatos (ya sea formación interna, externa, presencial o a través de e-learning), y son definidos según las necesidades presentadas por cada área de negocios.

En el caso de los niveles de menor experiencia, la formación se focaliza en temas técnicos que necesitan para el desarrollo de su trabajo. Para los niveles intermedios, la formación se centra en habilidades para mejorar su capacidad en la gestión de proyectos y de personas; y por último, para los niveles directivos, el énfasis está en reforzar conocimientos y habilidades para la dirección de proyectos, liderazgo de equipos de trabajo y manejo de información de mercado.

"La mezcla de capacitación que se da en terreno, donde los que saben más le enseñan a los más nuevos, y la capacitación de aula, donde se juntan personas con similares experiencias y algún facilitador, y discuten experiencias de cada uno, son instancias enriquecedoras"

Santiago Meersohn, CEO y Managing Partner

Horas promedio de capacitación distribuido por area de servicio y función

Area	Cargo					Total	%
	Socio	Gerente	Senior	Consultor	Staff		
Audit	50	60	100	60	120	390	36.93
Risk Consulting	20	36	33	40	36	145	13.73
Tax & Legal	12	34	64	60	51	221	20.93
Consulting	20	24	40	40	40	164	15.53
Outsourcing	24	30	8	17	17	96	9.09
Soporte Interno y Administración	8	8	8	8	8	40	3.79
Total	114	192	253	225	272	1056	
%	10.80	18.18	23.96	21.31	25.76		

* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:

Gerente: Gerente, Senior Manager

Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior

Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B

Staff: Analistas y Asistentes



19.730 horas de formación e-Learning recibieron Audit y Outsourcing

E-Learning

La Firma pone a disposición de todo su personal una plataforma e-Learning que contiene más de mil cursos en diversas especialidades, incluyendo temas técnicos, de gestión, de liderazgo, ética, marketing, innovación y ventas, entre otros, además de una completa biblioteca con cerca de 9.800 libros en línea y resúmenes ejecutivos de temas técnicos y de negocios.

Inglés

Atendiendo la creciente necesidad de mejorar el nivel promedio de inglés de nuestra gente la firma ha desarrollado los siguientes programas:

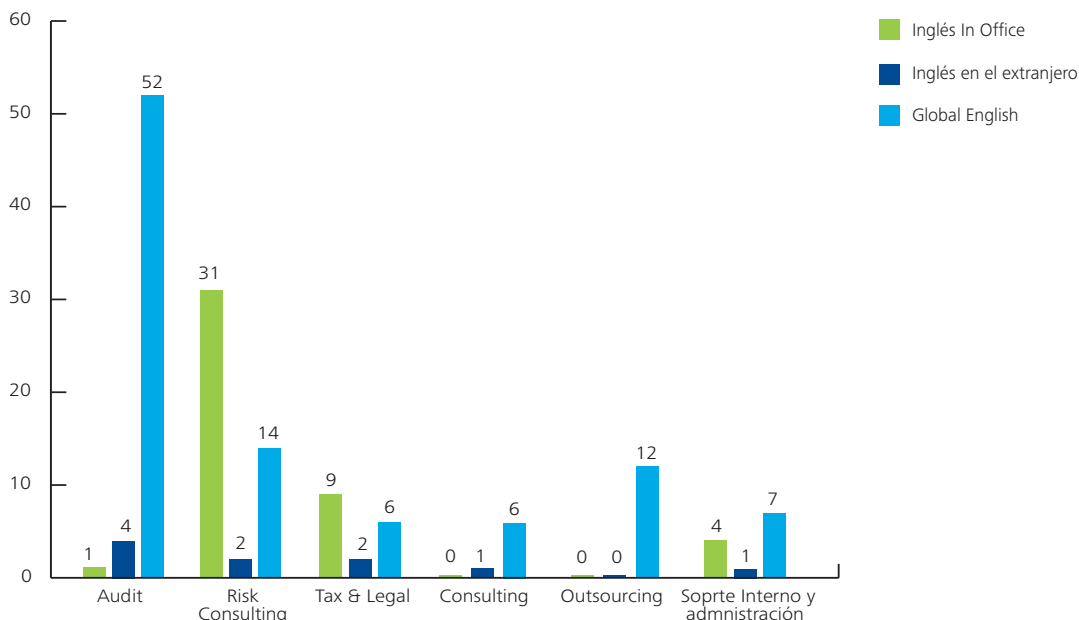
- **Programa de becas de Global English:** Plataforma de aprendizaje vía internet que permite a cada persona gestionar su programa en forma autónoma y flexible. El alcance de este programa de becas llega aproximadamente a 100 - 120 personas cada año.

- **Programas de becas:** La Firma ofrece a sus profesionales becas para financiar el 50% de los programas de estudios de inglés. En casos de profesionales destacados, el financiamiento puede ser del 75% y hasta el 100%. A través de estas becas parciales y totales Deloitte apoya aproximadamente a 170 profesionales anualmente.

- **Programa interno inglés In Office:** Es un programa interno con profesores, programas, métricas propias, seguimientos, y controles de calidad para asegurar avances en este programa. El programa cubrió aproximadamente a 90 personas durante este año.

- **Programa de inmersión en inglés:** Es un programa de inmersión por seis semanas en Estados Unidos o Canadá, orientado a profesionales de alto potencial de todas las funciones. Este programa es financiado 100% por la Firma. Anualmente participan aproximadamente 15 personas en este programa, y tiene un costo aproximado de US\$10,000 por persona.

Asignación de cursos de inglés por área de servicios



Programa de movilidad internacional

DTT cuenta con un programa de movilidad internacional para los profesionales más talentosos, que consiste en trabajar por 18 meses en alguna de las firmas miembro de DTT en el mundo.

Este programa permite ofrecer oportunidades desafiantes y asegurar que obtengan una experiencia de carrera que amplíe y potencie sus capacidades profesionales y que desarrollen una visión global de la Firma y del ambiente de negocios.

Durante el año reportado, seis profesionales estaban participando de este programa: tres en Estados Unidos, uno en Australia, uno en Canadá y uno en España.

Financiamiento estudios superiores

Deloitte asume una apuesta compartida de mediano y largo plazo con los profesionales que se destaquen por su desempeño sobresaliente y un visible compromiso con la Firma, otorgándoles becas estudios superiores, que financian desde al 25% hasta el 100% del costo de los mismos. 77 becas fueron entregadas durante el año fiscal 08/09.

Distribución porcentual de becas de estudios superiores por área de servicio

Area	Número de becas post grado	Del total
Audit	36	46,75
Risk Consulting	12	15,58
Tax & Legal	15	19,48
Consulting	3	3,90
Outsourcing	8	10,39
Soporte Interno y Administración	3	3,90
Total	77	

Distribución porcentual de becas de estudios superiores por cargo*

Cargo	Número de becas post grado	Del total
Socio	8	10,39
Gerente	23	29,87
Senior	30	38,96
Consultor	6	7,79
Staff	10	12,99
Total	77	

* Se consideró el siguiente desglose para definir cada uno de los cargos:

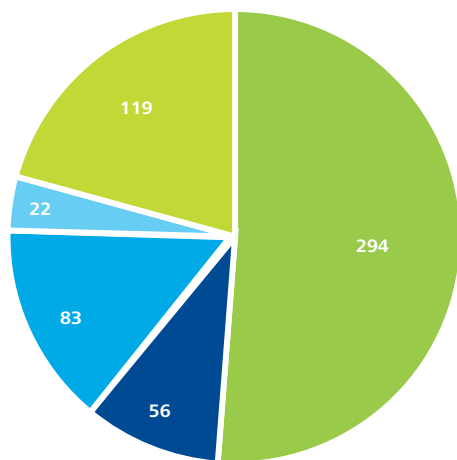
Gerente: Gerente, Senior Manager
Senior: Senior, Consultor Senior, Auditor Tributario Senior
Consultor: Consultor A y B ; Semisenior A y B
Staff: Analistas y Asistentes

574
colaboradores
fueron
promovidos
en el año
fiscal 08/09

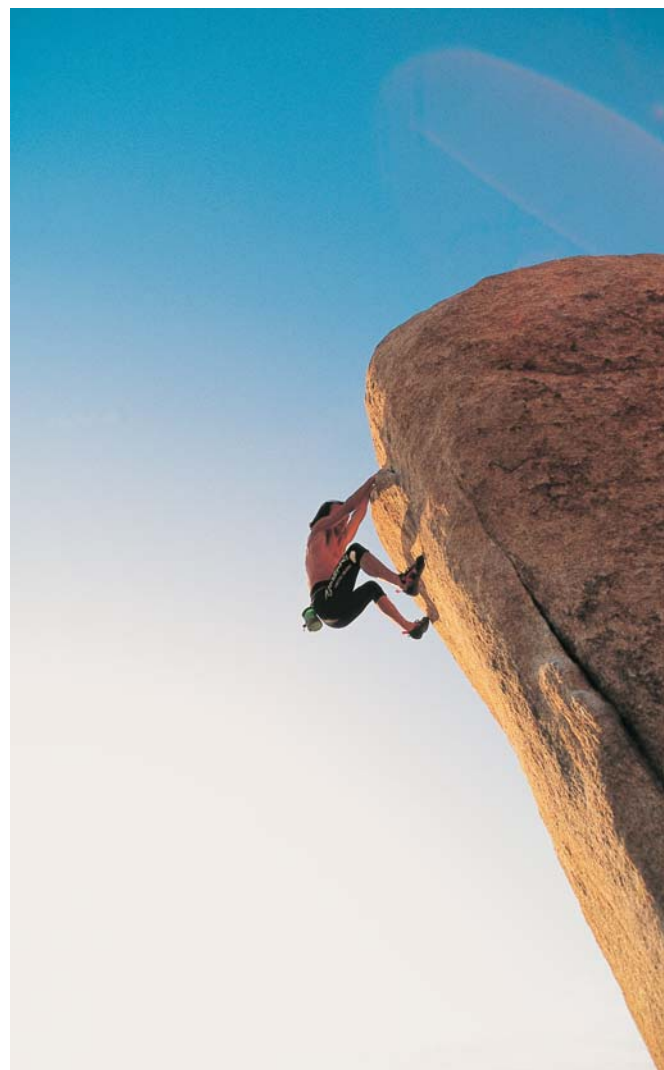
Gestión de desempeño y promociones

Todas las personas en las áreas de servicio a clientes son evaluadas por su desempeño cada seis meses, pudiendo ser promovidas al cabo del proceso. Las personas en las áreas de administración y soporte interno son evaluadas y pueden ser promovidas una vez al año. El proceso se sustenta en el modelo de competencias antes mencionado y es acompañado con un consejero que cada persona tiene asignado para revisar sus evaluaciones y asesorar a la persona en su desarrollo de carrera.

Personas promovidas distribuidas por área de servicio
Año fiscal 08/09



- Audit
- Risk Consulting
- Tax & Legal
- Consulting
- Outsourcing



Fortaleciendo nuestra cultura

Programa Alturas

En el año 2004 Deloitte se embarcó en un proyecto de cambio cultural con miras a convertir a la Firma en un mejor lugar para trabajar. En este marco, se han desarrollado varias iniciativas de mediano y largo plazo. La principal es el programa Alturas, lanzado en mayo de 2007, que persigue mejorar cuatro ejes fundamentales: la eficiencia, el trabajo en equipos multidisciplinarios, el respeto mutuo y el orgullo de pertenecer.

- **Eficiencia**

Objetivo: planificar y supervisar oportunamente para entregar mejor un servicio y mayor equilibrio entre la vida personal y el trabajo.

- **Trabajo en equipos multidisciplinarios**

Objetivo: apoyar el plan de especialización por industrias y fomentar la interacción entre las distintas funciones para cumplir de mejor forma la promesa de entregar un servicio enfocado en la industria y negocio del cliente, con una mirada amplia que integre todas las especialidades.

- **Respeto Mutuo**

Objetivo: mejorar el trato y reconocimiento entre las personas, empatizar con las necesidades de los otros y potenciar la valoración de las habilidades y conocimientos de los demás, para potenciar el trabajo en equipo y mejorar el ambiente de trabajo.

- **Orgullo de Pertenecer**

Objetivo: enfatizar en las cualidades de la Firma para retener a los talentos, meritocracia, posicionamiento de la firma en el mercado, posicionamiento de la marca, etc.

"Alturas no es un proyecto de un socio o un área particular, sino la expedición de Deloitte para alcanzar la cumbre de la excelencia, donde cada uno de nosotros juega un rol fundamental"

*Mauricio Farías, socio líder de Desarrollo de Personas
(Contacto Julio 2007)*



Evaluación 360°

La Encuesta 360° es una herramienta que busca conocer las habilidades de liderazgo, a través de la percepción de los demás, identificar brechas con la autopercepción, descubrir talentos y revelar oportunidades. La encuesta se construyó incorporando el modelo de competencias y elementos relacionados con la visión, misión, valores compartidos, código de ética y el plan de negocios.

La encuesta se hace a los jefes, pares y subordinados de cada profesional y éste recibe un informe detallado de su evaluación final. Luego se les entregan sesiones de feedback, donde se les enseña a interpretar los resultados y se trabaja con ellos para mejorar las competencias y valores menos desarrolladas. Durante el período analizado en este reporte, 396 socios, gerentes y senior fueron evaluados con este sistema.

"El mérito es el pilar fundamental sobre el que construimos la sustentabilidad de la Firma, por lo que el avance en la carrera profesional de cada persona representa también un paso importante en la formación de nuestros líderes".

*Mauricio Farías, socio líder de Desarrollo de Personas
(Contacto Julio 2007)*

Participantes "Encuesta 360" (08/09)

Area	Cargo			Total	%
	Socio	Gerente	Senior		
Audit	22	50	122	194	48,99
Risk Consulting	7	29	29	65	16,41
Tax & Legal	6	29	35	70	17,68
Consulting	2	15	25	42	10,61
Outsourcing	2	9	14	25	6,31
Soporte Interno y Administración	0	0	0	0	0,00
Total	39	132	225	396	

Excelencia en el servicio a nuestros clientes



Excelencia en el servicio

Los clientes son uno de los principales grupos de Interés de Deloitte. A ellos está dedicado gran parte del esfuerzo de la empresa, su organización, sus políticas de calidad, la independencia de sus profesionales, sus comunicaciones y sus procesos de innovación.

Si bien la Firma comenzó sus actividades en Chile en el área de auditoría, en sus 86 años de presencia en Chile ha ido desarrollando nuevas áreas de negocio y diversificando sus especialidades, para dar respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad, el mercado y las empresas.

Hoy Deloitte presta una amplia variedad de servicios, agrupados en seis áreas, y cada año atiende a más de 1.500 clientes de distintos tamaños e industrias, nacionales y multinacionales, organizaciones gubernamentales y entidades sin fines de lucro, entre otras.

Parte de nuestra misión es "ayudar a nuestros clientes a alcanzar la excelencia". Para ello, la estrategia de Deloitte se concentra en aspectos claves, entre los que destacan:

1. Especialización por línea de servicio y por industria

2. Atención personalizada

3. Calidad y satisfacción del cliente

Especialización

Deloitte esta organizada matricialmente, en líneas de servicios y por grupos industriales. Esta organización tiene como propósito formar equipos multidisciplinarios, integrados por expertos en la industria o industrias en las que opera el clientes y especialistas en la materia del servicio, para entregar soluciones a la medida.

Industria	Línea de servicio					
	Audit	Risk Consulting	Tax & Legal	Consulting	Financial Advisory Services	Outsourcing
Consumer Business	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Energy & Resources	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Financial Services	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Technology, Media & Telecommunications	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Public Sector	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Como empresa de servicios profesionales, más que servicios, Deloitte ofrece soluciones a sus clientes. Estas van desde la tradicional auditoría a los estados financieros hasta complejas asesorías estratégicas en distintas áreas. Debido a lo anterior, describir los servicios de Deloitte es una tarea compleja, ya que gran parte de ellos son consultorías que se diseñan a la medida de las necesidades del cliente.

Administrativamente, los más de mil profesionales de Deloitte, se distribuyen en las siguientes funciones y líneas de servicio:

Audit

- Auditoría de estados financieros
- Implementación de IFRS
- Revisión de proyecciones financieras y presupuestos
- Procedimientos de auditoría preconvenidos
- Asesoría para registro en bolsas de valores nacionales e internacionales

Consulting

- Consultoría estratégica y de operaciones
- Integración de herramientas tecnológicas
- Soluciones empresariales
- Consultoría en capital humano

Tax & Legal

- Planificación tributaria estratégica
- Due diligence
- Alternativas de organización societaria
- Franquicias tributarias
- Tributación internacional, inversión extranjera y pagos al exterior
- Declaraciones tributarias anuales
- Derecho societario y laboral
- Representación frente a organismos oficiales
- Certificación de contratistas y subcontratistas

Risk Consulting

- Seguridad y privacidad (ambiente tecnológico)
- Auditoría interna
- Sustentabilidad y cambio climático
- Auditoría y control de sistemas de información

Financial Advisory Services

- Fusiones y adquisiciones
- Valoraciones
- Finanzas corporativas
- Riesgo y regulación
- Valoración de Instrumentos financieros y regulación
- Servicios cuantitativos de riesgo

Outsourcing

- Procesos contables
- Preparación de informes contables bajo normas contables chilenas, IFRS y/o USGAAP
- Servicios administrativos (pago de proveedores, emisión de facturas, conciliaciones bancarias)
- Cumplimiento tributario
- Proceso de remuneraciones y emisión de certificados de rentas
- Preparación de declaraciones anuales de Impuesto Global Complementario
- Informes de procesos de remuneraciones
- Control y cálculo de la provisión de vacaciones y provisión por años de servicio

Atención personalizada

Las normas de calidad de Deloitte aseguran que, sin importar el tamaño o la complejidad de sus operaciones, el cliente contará con un socio que liderará el equipo de trabajo, velando por la confiabilidad y excelencia del servicio, y estará a disposición en forma permanente para responder a todas las necesidades del cliente.

Calidad y satisfacción del cliente

Para entregar un servicio de calidad, el primer compromiso de Deloitte es la formación y la especialización funcional e industrial de sus profesionales. Paralelamente, se concibe el servicio como una relación continua de colaboración y apoyo a sus clientes, con especial énfasis en hacer sugerencias que puedan contribuir a la mejora de la productividad, eficacia y eficiencia de las actividades de sus clientes. Junto con ello, compromete a sus socios y gerentes en la relación y supervisión directa con el cliente y mide el grado de cumplimiento de compromiso y satisfacción en forma periódica, para ir mejorando constantemente los procesos y servicios entregados.

Estándares globales de servicio al cliente

Los estándares internacionales de servicio al cliente de DTT llevan más de una década formando parte de la cultura de la firma. Dichos estándares, junto con los valores compartidos, constituyen el marco que guía el compromiso de excelencia de Deloitte en el servicio al cliente.

Evaluación periódica del servicio prestado

Los estándares de servicio antes mencionados buscan obtener del cliente en forma periódica, formal o informalmente, una evaluación de nuestro desempeño. Esta es una retroalimentación directa, solicitada por el equipo de trabajo, a su contraparte en el cliente. Específicamente se evalúa si:

- El cliente está satisfecho con los resultados alcanzados.
- Se han realizado los proyectos eficazmente y cumplen o superan los requisitos de la práctica profesional.
- Deloitte presenta a la Dirección y/o Comité de Auditoría de sus clientes las recomendaciones de control interno y de negocio.
- Deloitte ha cumplido con los objetivos del trabajo dentro del plazo y presupuestos establecidos.
- El trabajo de los profesionales de Deloitte ha agregado valor al cliente.

"En Deloitte entienden muy bien el concepto de outsourcing, que son una empresa externa, pero también son parte de la organización, y que su trabajo tiene un impacto directo en nuestros resultados. Sus profesionales se involucran en el día a día, y con los niveles más altos de la administración cuando detectan problemas y quieren proponer mejoras".

Felipe Gómez, gerente general de Sony Ericsson

Decálogo de estándares de servicio al cliente

1. Determinar, en cada proyecto, quién es el cliente y sus expectativas del trabajo a realizar. Entre los clientes se incluyen el Directorio, el Comité de Auditoría y la Administración, siendo todos ellos representantes de los intereses de los accionistas.
2. Analizar las necesidades de los clientes y sus requerimientos de servicios profesionales.
3. Desarrollar objetivos de servicio que permitan cumplir con las responsabilidades profesionales, satisfacer las necesidades del cliente y procurar superar sus expectativas.
4. Ejecutar el plan de servicio coherente con la reputación de calidad de Deloitte y que contribuya a garantizar que se cumplen los compromisos, se anticipan posibles problemas y se evitan sorpresas.
5. Establecer comunicaciones eficaces, tanto internas como externas, para mejorar la percepción del cliente sobre el valor y la calidad de los servicios que presta la Firma.
6. Proporcionar al cliente una profunda visión de la situación de sus negocios así como sugerencias significativas para mejorarlos.
7. Ampliar y fortalecer continuamente las relaciones con los clientes para facilitar una comunicación eficaz y reforzar su confianza, manteniendo al mismo tiempo una objetividad profesional.
8. Garantizar que cualquier problema profesional, técnico o de servicio se resuelva rápidamente, con las consultas oportunas, en un ambiente de mutuo respeto.
9. Obtener regularmente, tanto de modo formal como informal, una evaluación del cliente respecto de los servicios prestados.
10. Recibir honorarios que reflejen el valor de los servicios prestados y las responsabilidades asumidas, y que sean considerados justos y razonables.

"Trabajamos con Deloitte hace varios años y hemos pasado de una relación de fiscalización y auditoría tradicional a una mucho más proactiva. Nuestros clientes nos demandan competitividad, y para eso necesitamos tener un avanzado sistema de control. El valor agregado de los profesionales de Deloitte, es que además de la auditoría, nos está ayudando a mejorar la gestión y el control. Es un socio en la competitividad".

Pablo Bosch, gerente general de BBosch

Compromiso al más alto nivel

El LCSP (Lead Client Service Partner), es el socio responsable del servicio. Como tal, no sólo está a cargo de la relación con el cliente; también es responsable de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad. Esta responsabilidad conlleva el liderazgo y coordinación del equipo asignado al proyecto, para asegurar y controlar la gestión, el análisis de riesgo e independencia y la calidad del servicio prestado.

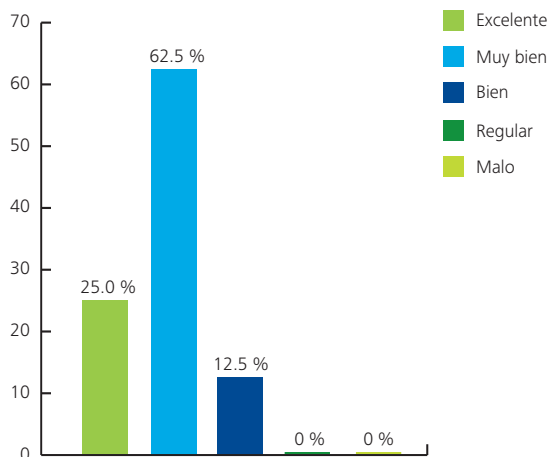
Programa de evaluación de servicio al cliente

Un proceso sistemático de medición del grado de satisfacción de los clientes con el servicio prestado, ayuda a asegurar que la calidad de servicio alcanza o excede las expectativas. Permite evaluar o medir la madurez de la relación con el cliente y entregar a los equipos de trabajo información adicional sobre las necesidades del mismo. También contribuye a la protección de la Firma, ya que funciona como un sistema de alerta temprana frente a potenciales conflictos en la relación con los clientes.

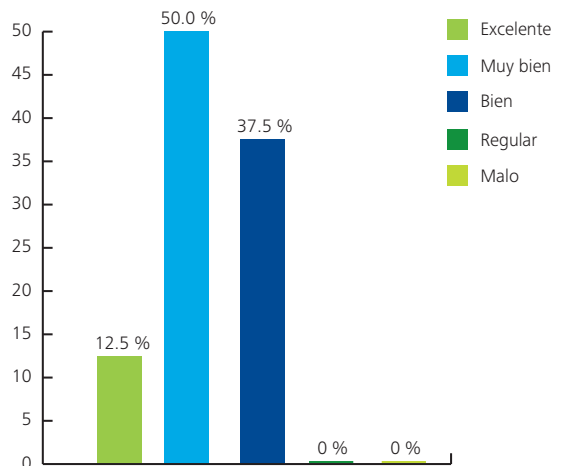


Algunos resultados de la Evaluación de servicio al cliente:

¿Qué tan satisfecho está con el servicio que recibe de Deloitte?



¿Cómo evalúa la contribución de Deloitte a su negocio?



El proceso de evaluación es liderado por el grupo de Clients & Markets, quienes son independientes de los profesionales que prestan el servicio, permitiendo a los clientes entregar un feedback más sincero, sin temor a afectar la relación con el equipo de profesionales que lo atiende regularmente.

La metodología para medir el grado de satisfacción del cliente prevé la evaluación de siete capítulos clave del servicio prestado:

- La capacidad de respuesta y gestión de los recursos y el tiempo.
- Entendimiento del negocio y de la actividad del cliente.
- Materialización del asesoramiento.
- Capacidad técnica y de relación del equipo profesional.
- Capacidad de comunicación.
- Comportamiento íntegro y ético de los profesionales.
- Aportación de valor ante situaciones complejas.

Hay además una evaluación general al final de la encuesta que se resume en el cuadro a continuación para toda la muestra del año fiscal reportado.

Además, para los clientes de auditoría se analiza:

- La calidad del servicio de auditoría, desde la competencia técnica de los profesionales hasta el grado de coordinación entre los distintos especialistas.
- Temas relacionados con la independencia, resolución y comunicación efectiva.

Para los clientes de servicios distintos de la auditoría, se solicita su valoración sobre:

- El enfoque y el alcance material y humano del proyecto.
- El impacto que ha tenido la ejecución del proyecto en su organización.



Excelencia con el entorno



Deloitte y su compromiso con el entorno

Deloitte Chile entiende que su sustentabilidad está directamente relacionada con la responsabilidad que asume frente a su entorno. Este, además de sus clientes y sus profesionales, incluye a sus proveedores, a las universidades y centros de formación, al medio ambiente y el entorno social y cultural.

Es por ello que, a través de diferentes iniciativas, busca contribuir al desarrollo sustentable de la sociedad en que la Firma está inserta.

Acción social (EC8)

Consecuente con el valor que la Firma otorga a la meritocracia, Deloitte ha definido como uno de sus objetivos principales de acción social apoyar y entregar herramientas a las personas de menores recursos para que puedan surgir por sus propios méritos.

Parte importante de esta acción está concentrada en la Comuna de Cerro Navia, a través de la Fundación Cerro Navia Joven, corporación sin fines de lucro, que trabaja con niños, jóvenes, discapacitados y ancianos en riesgo social de las comunas de Cerro Navia y Pudahuel.

La Fundación tiene salas cuna, jardines infantiles, talleres laborales para discapacitados, administra un colegio de enseñanza técnico profesional, y presta orientación social y legal, asistencia médica y psicológica a los miembros de la comuna, entre otras actividades.

El trabajo que Deloitte realiza con la Fundación está dividido en programas permanentes y programas de ayuda específicos de voluntariado. Entre los programas permanentes, podemos mencionar:

- Manutención, desde el año 2006, de una sala del Jardín Infantil y Sala Cuna Los Lagos, que atiende a más de 180 niños.
- Consultoría Jurídica permanente a los vecinos de la comuna en el Centro Comunitario, a cargo de los abogados del área de Tax & Legal de Deloitte, quienes atienden el "consultorio legal" una vez a la semana (Ver actividades pro-bono)
- "Semana Empresarial", que permite a 10 estudiantes destacados de 2º medio del colegio Don Enrique Alvear, asistir a Deloitte durante una semana para conocer más de cerca el mundo del trabajo. Este programa se implementó el año 2007.
- "Prácticas laborales" pagadas, para 10 alumnos destacados que egresan de cuarto medio del Colegio Don Enrique Alvear, entre diciembre y marzo. El programa comenzó el 2006.
- Fiesta de Navidad con los niños de los jardines infantiles y salas cuna de la Fundación. Participan anualmente más de 220 niños y con voluntarios de Deloitte y de la misma comuna de Cerro Navia. La fiesta se realiza en parques de entretenimiento como Mampato o Granja Educativa, desde el año 2006.
- Proyecto educativo para motivar a los jóvenes y complementar la formación que reciben para mejorar sus herramientas para enfrentar el mundo laboral para 2010. El proyecto contempla talleres de especialización, conducentes a un diploma, para los mejores alumnos de tercero y cuarto medio del colegio Don Enrique Alvear. Los talleres serán dictados por miembros de Deloitte.



Una encuesta realizada a los alumnos de la Fundación respecto de Semana Empresa, muestra los siguientes resultados:

Resultados Semana Empresa

- 100% opina que influye en el comportamiento posterior de los alumnos(as) y tiene impacto en su autoestima.
- 91,2% opina que cambiaron
- 86,9% piensa que cambió su forma de ver el trabajo.
- 86,3% considera que cambiaron sus expectativas profesionales.

Otros aspectos positivos de la experiencia

- Acogida en la Firma.
- Enseñanza de los tutores.
- Trabajo en equipo, compañerismo y buen clima laboral.

100% está de acuerdo en que recibió herramientas importantes, entre ellas

- Mayor confianza en sí mismos.
- Importancia de ser responsables
- Respeto por los compañeros.
- Poner en práctica sus competencias y reconocer sus carencias.
- Incentivo a desarrollar un lenguaje adecuado.
- Orientación vocacional.

Principales resultados de las iniciativas con la Fundación Cerro Navia Joven

En relación a todas las iniciativas con la comunidad de Cerro Navia, se pueden identificar algunos resultados expuestos por Niniza Krstulovic, Directora de la Fundación Cerro Navia Joven:

- El fuerte vínculo con la Firma ha permitido a la Fundación desarrollar nuevos programas y ayudar a más personas.
- Oportunidades a los adolescentes mediante programa de Prácticas Laborales
- Deloitte es un motor. "Aunque recibimos algunos aportes económicos de otras empresas, Deloitte es la única que además colabora con capital humano, lo que se valora mucho más y genera un vínculo más estrecho".
- Apoyo vital: El apoyo de la Firma es vital para la Fundación, desde la Semana Empresa hasta las fiestas de Navidad, la directora de Cerro Navia Joven valora el compromiso de cada persona que se involucra en los proyectos, así como también no se imagina trabajando sin Deloitte, no sólo por el apoyo económico, sino también por la responsabilidad que tienen de conectar el mundo de la empresa con el mundo social.

El aporte a la cultura

En el plano cultural, Deloitte ha editado una serie de libros que contribuyen al conocimiento de la historia empresarial y el patrimonio cultural del país:

2001: "Iglesias de Chiloé", un valioso material histórico, bibliográfico y fotográfico, que contribuye a la difusión y preservación de este conjunto de iglesias declaradas patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

2003: "Los 25 empresarios que le cambiaron el rostro a Chile" realizado junto a Revista Capital, que relata la historia de algunos de los empresarios más influyentes en el desarrollo económico del país.

2004: "20 grandes empresas familiares chilenas", también junto a revista Capital, que muestra la historia de perseverancia de las empresas familiares y su aporte al mercado.

2006: "Pintura Chilena en el siglo XX", que resalta el desarrollo de las artes plásticas y el legado de los grandes artistas chilenos.

2008: Alma Huasa, que realza las costumbres y tradiciones del campo chileno y del deporte nacional por excelencia, el rodeo.

De esta manera, Deloitte demuestra su compromiso no sólo con la comunidad, sus trabajadores, clientes y proveedores sino que también con la cultura y el patrimonio nacional.

Voluntariado corporativo

En el año 2004, DTT instauró el Impact Day, solicitando a sus firmas miembro que donaran un día de trabajo a la comunidad. El primer año, seis países adhirieron a la iniciativa, con la participación de cerca de 20 mil voluntarios. En el año 2008, 57 países se habían integrado a esta actividad, con la participación de más de 50 mil voluntarios.

En Chile, el Impact Day se instauró en el año 2005. El programa involucra no sólo a un número importante de voluntarios que donan un día de trabajo, en Santiago y en las oficinas regionales, sino a todos los colaboradores de la empresa, que realizan una serie de actividades previas para reunir fondos y dar apoyo logístico a los voluntarios.

Impact Day en Chile

Actividades realizadas

Año 2005

- Construcción de 18 mediaguas, con Un Techo para Chile, en Rancagua, Viña del Mar, Antofagasta y Concepción
- Pintura de las instalaciones del Centro Comunitario de la Fundación Cerro Navia Joven (Santiago)
- Participan 320 voluntarios

Año 2006

- Construcción de 19 mediaguas en el camino Las Palmas, Viña del Mar; en Concepción y en Antofagasta, con Un Techo para Chile
- Participan 300 voluntarios

Año 2007

- Santiago: Remodelación jardín infantil Los Lagos, de la Fundación Cerro Navia Joven
- Viña del Mar: Remodelación jardín infantil "Piecitos de Niños"
- Puerto Montt: Celebración de la Navidad en la residencia de menores del Hogar Vicente Pérez Rosales
- Participan 180 voluntarios

Año 2008

- Santiago: Reforestación de una hectárea de los cerros de Renca, con 160 árboles nativos, en colaboración con la organización Cultiva, para detener la erosión del suelo y disminuir la contaminación por polvo en suspensión.
- Viña del Mar: Reconstrucción sede social junta de Vecinos
- Puerto Montt: Fiesta de Fin de año y donación de útiles escolares para el Hogar de niñas Vicente Pérez Rosales
- Participan 200 voluntarios

"Nos llamó la atención la madurez que tiene la empresa en sus políticas de Responsabilidad Social. En primer lugar, nos asombró positivamente el que hayan escogido el día de la actividad en horarios laborales. Es muy difícil encontrarse con empresas que estén dispuestas a invertir horas productivas en actividades como éstas.

Nicolás Dormal, Director de Cultiva, refiriéndose a la actividad realizada con Deloitte para reforestar una hectárea de los Cerros de Renca.



Actividades pro bono (EC8)

Consultorías jurídicas Gratuitas

Abogados del área Tax & Legal prestan asistencia legal y tributaria pro bono en la Fundación Cerro Navia. El programa tiene dos actividades principales: charlas para los alumnos del colegio Don Enrique Alvear y para las familias de la comuna, y atención del consultorio legal en la Fundación. En las charlas a los jóvenes del colegio, los abogados abordan temas como el funcionamiento de las leyes laborales. Para el público adulto, los temas incluyen la ley de divorcio y el funcionamiento de los tribunales de familia. El consultorio legal, en tanto, atiende a las personas de la comunidad cada quince días, en el centro comunitario de la Fundación. Durante el año 2008, se realizaron 61 atenciones. Es importante destacar que del total de consultas recibidas, un 86,4% corresponde a mujeres.

Instituciones beneficiadas con servicios pro bono

Además de las consultorías jurídicas, Deloitte realiza auditorías a los estados financieros a varias instituciones sin fines de lucro, colaborando a su operación y a la confiabilidad de su gestión ante la comunidad.

En el año fiscal 2008-2009 se realizaron actividades pro bono por medio de Audit, Tax y Deloitte Servicios, con un aporte de 95%, 4% y 1% respectivamente en términos del valor de las horas-hombre utilizadas.

Instituciones a las que se les brinda Servicios pro bono	Servicio Brindado	Monto
Fundación Cerro Navia	Consultoría Legal	\$ 3.656.000
Un Techo Para Chile	Auditoría	\$ 71.694.000
Hogar de Cristo	Auditoría	\$ 47.785.000
Fundación Marcelo Astoreca Correa	Auditoría	\$ 12.574.000

1. La metodología utilizada para calcular el monto de la actividad corresponde a la valorización en pesos de las horas de cada persona que participó en estos proyectos, por el número de horas imputadas.
2. Para Un Techo para Chile, el monto total incluye también servicios brindados por el área Deloitte Servicios, valorizados en \$174.000 y servicios del área Tax & Legal por \$1.138.000
3. Para la Fundación Marcelo Astoreca Correa el monto total incluye servicios brindados por del área Deloitte Servicios valorizados en \$579.000
4. Para La Sociedad Protectora de la Infancia el monto total incluye servicios brindados por el área Deloitte Servicios, valorizados en \$287.000 y servicios brindados por Tax & Legal por \$830.500

Recursos destinados por Deloitte Chile a actividades pro bono en el año fiscal 2008-2009



Donaciones

Durante el año fiscal 2008-2009 Deloitte donó \$ 2.106.000 al Programa Empresa 1+1 del Hogar de Cristo, los que se entregaron a la Fundación Cerro Navia Joven. Esta cantidad es igual al monto aportado por los colaboradores al mismo programa.

Este monto se suma a otras donaciones realizadas durante el período, a instituciones tales como Fundación Las Rosas, Universidad de los Andes, El Hogar de Cristo, Fundación Cerro Navia Joven y Universidad de Chile, entre otras. Sumando las donaciones realizadas directamente por Deloitte Chile y las de sus colaboradores en distintas actividades, el monto total de donaciones supera los 24 millones de pesos durante el período.

Medio Ambiente (EN1, EN4, EN8, EN16, EN22)

En su camino hacia la excelencia sustentable con el medio ambiente, Deloitte Chile dio su primer paso al cuantificar los principales consumos de energía, agua y papel en el año fiscal 2008-2009, además de estimar la emisión de dióxido de carbono originada a partir del consumo eléctrico.

En sus operaciones diarias, Deloitte no emite cantidades significativas de gases de efecto invernadero. En relación a recursos tales como agua y electricidad, al no ser materia prima directa, no constituyen un uso significativo para las operaciones de la Firma. En términos de residuos, se puede afirmar que estos son de carácter heterogéneo, tales como papel, cartón, plástico, y orgánicos.

Consumo de energía y papel

El consumo de energía eléctrica de Deloitte fue obtenido de las boletas de consumo de energía correspondiente a los edificios en Santiago (Edificio Palladio, Edificio Torreciudad) y sus oficinas regionales. El resultado arroja que el consumo eléctrico a nivel nacional, entre Junio de 2008 y Mayo de 2009, es 1.076.395 Kilowatts Hora, lo que equivale a 3.875.020 Gigajoules.

Consumo de Energía

Ubicación	Energía Eléctrica (Kilowatts Hora)	Energía Eléctrica (Gigajoules)
Deloitte Santiago	1.037.009	3.733.232
Deloitte Antofagasta	3.074	11.066
Deloitte Viña	15.127	54.456
Deloitte Concepción	12.029	43.304
Deloitte Puerto Montt	9.156	32.962
Total	1.076.395	3.875.020

Nota: La conversión de Kilowatts hora a Gigajoules fue realizada bajo las siguientes ecuaciones de conversión:
 - 1 Gigajoule = 1.000.000 Joules
 - 1 Kilowatt Hora = 3,6*1000000 Joules

El primer paso hacia la medición de la huella de carbono

Existen varias razones para cuantificar la cantidad de emisiones de CO2 que son liberados en nuestras actividades diarias. Por una parte, nos permite reportar este indicador, y por otra, administrar nuestra huella de carbono y reducir emisiones en un tiempo determinado.

Como primera medición, se cuantificó la cantidad de este gas de efecto invernadero emitido por consumo eléctrico del año fiscal 2008-2009. La emisión total de CO2 por MWH, asociado a Deloitte Chile por concepto de consumo eléctrico fue de 516 toneladas de CO2 por MWh durante el periodo.

Emisiones de CO2 derivadas del consumo eléctrico

Ubicación	Consumo Eléctrico (en MWH)	Toneladas de CO2/MWH	Kilogramos de CO2 por persona
Deloitte Santiago	103,7	497,8	446,4
Deloitte Antofagasta	3,1	1,5	113,5
Deloitte Viña	15,1	7,3	315,7
Deloitte Concepción	12,0	5,8	262,5
Deloitte Puerto Montt	9,2	4,4	399,5

Nota: El cálculo fue hecho mediante el uso del factor de conversión nacional igual a 0,48 calculado por la CNE para el año 2008.

Información de consumo de agua

El consumo de agua potable de Deloitte Chile fue medido mediante la suma de las boletas de agua de las oficinas en los edificios en Santiago (Edificio Palladio, Edificio Torreciudad) y oficinas regionales: Antofagasta, Viña del Mar y Concepción. El consumo total en el periodo fue de 857.329 metros cúbicos.

Otros insumos

Deloitte utiliza diferentes insumos de acuerdo a las características de sus operaciones. La información de consumo para el periodo es la siguiente:

Consumos Varios

Item	Cantidad (en toneladas)
Papelería	53,98
Aseo	2,08
Energía e Iluminación	0,06
Casino - Cafetería	13,29
Insumos computacionales	0,12
Librería*	10,21
Total	80

* *Item de librería corresponde a los materiales asociados a varios conceptos, denominados: escolar, otros no clasificados, suministros de oficina, escritura, archivos y registros, entre otros.*

Considerar el medio ambiente antes de imprimir

Deloitte tiene normas internacionales referentes al pie de firma de los e-mails, que incluye el siguiente mensaje: "Por favor considere el medio ambiente antes de imprimir", lo que constituye una herramienta potente si se considera que el e-mail es uno de los principales medios de comunicación de las personas de Deloitte Chile.

Reciclaje de papel

El papel a reciclar se entrega a organizaciones de beneficencia, para ser procesado por la empresa SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel). En el año fiscal 2008-2009 se envió a reciclaje el 19% del total del papel utilizado, lo que equivale a 10 toneladas durante el periodo cubierto por este reporte.

Artículos y equipos informáticos

Durante el período, Deloitte dio de baja cerca de media tonelada de artículos o equipos informáticos que ya habían cumplido su vida útil. Esto incluye principalmente impresoras, computadores portátiles, pantallas, teclados, baterías y transformadores. Dichos equipos fueron vendidos a distintas empresas para su reciclaje o para su reutilización.

Toner de impresión

Los toner de impresión son entregados a la organización de beneficencia María Ayuda.

Vidrios y plásticos

En la cafetería de Deloitte en el Edificio Palladio existen basureros diferenciados para vidrio, metales, residuos orgánicos y plásticos. Además, la administración del edificio establece que se deben dejar los envases de vidrio y otros materiales reciclables en el depósito del shaft, para su clasificación y entrega a una empresa de reciclaje.

Iniciativas de ahorro

Campaña "Sigue la Corriente"

En agosto de 2008 se lanzó la campaña "Sigue la Corriente" orientada al ahorro de energía, agua y papel. A través de distintos soportes comunicacionales, que incluye adhesivos en interruptores, baños y otras ubicaciones, se llama a todos los colaboradores a hacer un uso eficiente de la energía eléctrica, el consumo responsable del agua y del papel.

En la intranet y medios de comunicación interna se abordaron además otros temas, como la forma de ahorrar energía en el uso de computadores, consejos prácticos para seguir en las casas, etc. La campaña tuvo tanto éxito que los empleados y algunos clientes solicitaron los adhesivos para pegarlos en sus casas y oficinas.



Universidades

La Política de Sustentabilidad establece que la Firma orienta su contribución a la comunidad "a brindar igualdad de oportunidades a los jóvenes para que puedan desarrollarse de acuerdo a sus méritos a través de distintos programas de ayuda".

En consecuencia, Deloitte interactúa con universidades y centros de formación técnica a través de distintas instancias, que le permiten por una parte colaborar con la labor educacional, y por otra, apoyar su programa de formación y atracción de talentos.

Global English

Estudiantes de la Universidad Diego Portales, Universidad de Santiago de Chile y Universidad de Talca, cuentan con becas para estudiar inglés. Estas se concretan a través de licencias gratuitas para el programa de e-learning "Global English", que Deloitte otorga anualmente a tres estudiantes de cada universidad que cumplan con los siguientes requisitos:

- Estar dentro del quintil superior de promedio de notas respecto de sus pares.
- Encontrarse en el 5º, 6º o 7º semestre de estudios.
- No haber reprobado ramos
- Participar del proceso de postulación que será debidamente informado al coordinador o representante de la Universidad.
- Una vez otorgado el beneficio debe haber un compromiso de aprobar como mínimo dos niveles.

Universidad de Santiago de Chile

Una serie de actividades forman parte del Convenio que Deloitte mantiene con la carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Santiago de Chile:

Beca Deloitte: beca a los alumnos de la carrera de Contador Público y Auditor que cursen ramos en universidad extranjera. La beca se otorga una vez al año y consiste en US\$1,000 para ayudar a costear la estadía del estudiante.

Charlas técnicas: Se realizan tres charlas semestrales para alumnos y profesores. Los temas, fechas y ubicación se acuerdan a principio de cada semestre.

Cursos y/o Seminarios: Estudiantes y profesores de la carrera acceden a cupos gratuitos para participar en los diversos cursos y seminarios que dicta Deloitte durante el año.

Presentación de la Firma: Se realizan desayunos en forma periódica para grupos de 18 alumnos de los diversos niveles, en los que un ex alumno de la Universidad hace una presentación de Deloitte y responden las inquietudes de los alumnos respecto de la Firma y sus áreas de servicio.

"Enfrentamiento al mundo laboral": Psicólogos de Deloitte apoyan a los alumnos en la preparación de sus currículos, entrevistas laborales y habilidades blandas. La ubicación y vacantes de este programa es coordinada entre los representantes de cada entidad.

Universidad de Chile

Beca Deloitte: beca a un alumno de la escuela de Ingeniería en Información y Control de Gestión y/o Auditoría, de la Facultad Economía y Negocios de la Universidad de Chile, que consiste en pasajes y gastos de estadía, para cursar un semestre en una universidad de habla inglesa con las que la Universidad de Chile tiene convenio.

Auspicio: Deloitte entrega un auspicio al Centro de Estudiantes de Ingeniería en Información y Auditoría de la Universidad de Chile para la elaboración de la agenda y un cuaderno para los estudiantes.

Universidad Diego Portales

A la fecha de cierre de este reporte, la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad Diego Portales y Deloitte, habían realizado tres versiones del Diplomado en IFRS, que permite formar a los profesionales chilenos en las nuevas normativas contables. El programa estuvo dirigido a gerentes de administración y finanzas, contadores auditores, contadores generales, y a todos los profesionales relacionados con el análisis, preparación y presentación de los Estados Financieros bajo las nuevas normas en las empresas.



Deloitte y sus proveedores

Por la naturaleza de sus servicios, Deloitte opera principalmente con proveedores en las áreas de administración y tecnología. Entre ellos, se encuentran proveedores de imprenta, alimentos, servicios de cafetería y transporte, además de los servicios de conectividad y equipos computacionales y de telecomunicaciones.

Según encuestas aplicadas en la primera etapa de la elaboración de este reporte (Diagnóstico de RSE), Deloitte es considerada por sus proveedores (principales proveedores de administración y tecnología) como un buen socio comercial, con el que se trabaja de una manera clara, transparente, seria, profesional y con precio justo de mercado.

Por su parte, Deloitte posee canales de comunicación fluidos con sus proveedores, en algunos casos con procedimientos establecidos y en otros, como el caso de Magenta, materializados a través de reuniones donde se responden las consultas, dudas e interacción de las nuevas tareas a realizar.

Al preguntar sobre posibles oportunidades de mejoras desde su punto de vista, los principales resultados fueron:

- Más feedback de parte de la Deloitte de manera de saber si el trabajo realizado por el proveedor cumplió sus expectativas.
- Fortalecer lazos de confianza.
- Compartir información y planes de futuro; involucrarlos más en los planes de la empresa, de manera de atender mejor sus necesidades.
- Procesos más ágiles, para no retrasar las distintas etapas de la relación comercial.
- Los proveedores de la Firma trabajan distintas facetas de la RSE en la gestión de su empresa, mostrando interés en la posibilidad de incorporar estos temas en los contratos y en general en la relación con Deloitte.



Reunión con los proveedores.

Comunicaciones

Consecuente con las normas de ética y las políticas de riesgo y reputación, Deloitte Chile tiene normas de comunicación, las que están, publicadas en la Intranet. Estas normas, además de señalar los procedimientos para la entrega de información al mercado, y en especial a los medios de prensa, pone especial énfasis en la confidencialidad que debe mantenerse respecto de la información de nuestros clientes, y en la obligación de entregar información veraz y confiable a la comunidad.

Para velar por el cumplimiento de estas políticas, Deloitte cuenta con un área de comunicaciones, que es la responsable de las relaciones con los medios de prensa y de las comunicaciones y publicaciones de la Firma a través de los distintos medios informativos (sitio web, prensa, publicidad, estudios, folletos, etc.).



Multas o sanciones (EC4, EN28, SO8, PR4, PR7, PR9)

Durante el período 2008 Deloitte Chile no posee antecedentes de multas ni sanciones no monetarias por incumplimientos de normativas en materia medioambiental, ni tampoco sanciones monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.

Además, la Firma no registra incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los servicios, ni incidentes fruto del

incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio. Por último no se registran en el año fiscal 2008-2009, multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Créditos tributarios y otras rebajas de impuestos (EC4)

Durante el año fiscal 2008-2009 se obtuvo crédito tributario y rebajas de impuestos, principalmente por donaciones y actividades de capacitación. Por otra parte, en el año fiscal 2008-2009 se reflejaron \$25.363.080 por concepto de

créditos por compras de bienes del activo fijo, y \$1.580.577 por concepto de crédito por rentas de fuente extranjera, rebajado de pago anual de impuesto a la renta realizado en abril 2009.

Aportes y ayudas financieras recibidas de gobierno

Aportes por donaciones	\$ 53.121.557
Aportes por capacitación	\$ 89.140.459
Crédito por adquisiciones de activo fijo	\$ 25.363.080
Crédito por rentas de fuente extranjera	\$ 1.580.577

Antecedentes históricos



Una historia de anticipación, pragmatismo y perseverancia

En julio de 1923, en pleno gobierno del presidente Arturo Alessandri Palma, la Firma llega a Chile para instalarse en la ciudad de Valparaíso que, hasta entonces, era ícono de la actividad económica del país y un puerto de prestigio a nivel internacional.

Dos años después, el 1 de octubre de 1925, Deloitte Plender Griffith & Co. absorbió a Sidney Merritt & Co., que también mantenía operaciones en Chile. Pero la seguidilla de fusiones no terminó ahí. El diez de agosto de 1926, se crea la empresa británica Deloitte Plender Sidney Merritt & Co., para hacerse cargo de los negocios en Chile, Bolivia y Perú conjuntamente.

Para ese entonces, la Firma operaba en el segundo piso de un edificio en calle Prat 173, en plena ciudad portuaria, prestando servicios de asesoría en contabilidad y revisión de cuentas.

Mientras tanto, el 1 de octubre de 1929, en Estados Unidos la Firma entró en un joint-venture con Haskins & Sells, lo que le permitió también hacer negocios en Chile bajo el nombre Deloitte Plender Haskins & Sells.

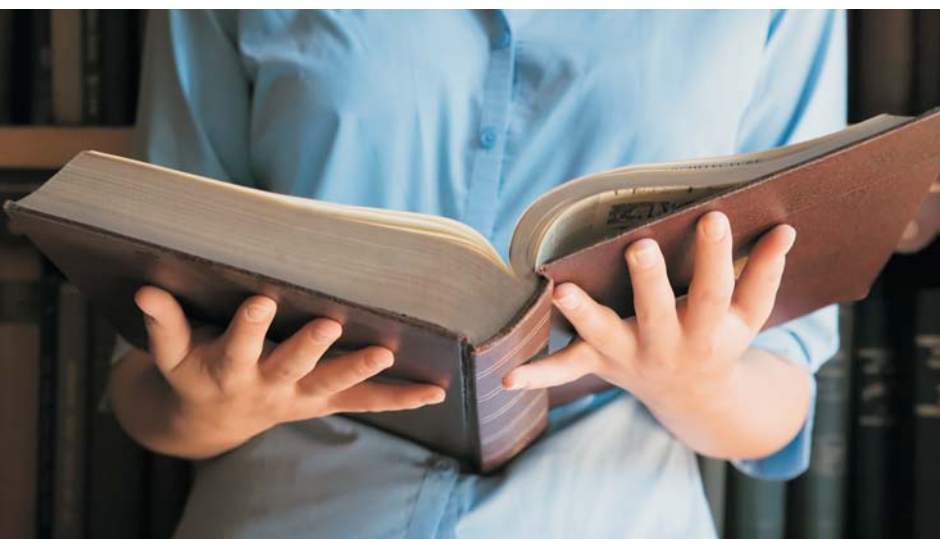
En 1932, Deloitte Plender Sidney Merritt & Co., cambió su nombre a Deloitte Plender Griffith & Co., operando primero como una firma británica haciendo negocios en Chile y más tarde como una firma chilena, la que incorporó a nuevos socios y en un futuro permitiría incursionar en nuevas áreas de servicios, nuevamente en el país, Bolivia y Perú.

Gracias al crecimiento sostenido, a los pocos años se abre la primera oficina en Santiago, en pleno centro de la capital, en la calle Bandera. Es el inicio de un crecimiento sostenido en Chile, que terminaría por situar a Deloitte como la firma líder en servicios profesionales del país.

Parte importante del desarrollo de Deloitte sin duda proviene de las asociaciones y fusiones con otras empresas, lo que permite ampliar operaciones en distintos países, pero también potenciar la diversidad de sus servicios. Es así como en 1962 se concreta la fusión definitiva con Haskins & Sells, y la empresa comienza a operar bajo el nombre de Deloitte Plender Haskins & Sells.

Por esos años, la representante en Chile debe buscar nuevas instalaciones para acoger a un creciente número de profesionales, por lo que se traslada al piso 13 de un edificio ubicado en calle Compañía 1085, frente al Congreso.

Los primeros años de la década del '70 impactaron el desarrollo del negocio. Desde abril de 1972, durante el gobierno de la Unidad Popular, la multinacional dejó como su representante en Chile, a Rossi & Cía., una empresa local formada para esos propósitos por el único socio chileno de Deloitte Plender Haskins & Sells, Dante Rossi, para que continuara atendiendo a sus clientes. Dante Rossi, junto con otros profesionales, tuvo que hacerse cargo de la administración de un número importante de empresas cuyos dueños, principalmente extranjeros, decidieron dejar el país. Otro de los servicios críticos que tuvo que prestar fue el de evaluar empresas que estaban en proceso de estatización.



Es entonces cuando Dante Rossi contacta a Patricio González Greco, quien había trabajado un tiempo en Deloitte en la década de los 60, para que volviera como gerente de auditoría. A fines de 1973, Santiago Meersohn Ernst también se incorpora al grupo de profesionales. Años después, ambos llegarían a ser Managing Partners de la Firma en Chile.

En 1974, Deloitte Plender Haskins & Sells reinicia sus operaciones en Chile y el socio norteamericano John F. Mullen se hace cargo de la oficina. El país vive un proceso de desregulación de la economía, y poco a poco las empresas estatizadas empiezan a volver a manos de sus propietarios originales. Otras fueron licitadas a inversionistas nacionales y extranjeros. Durante 1974, 202 empresas fueron entregadas a sus antiguos dueños.

Con los cambios, surgen nuevas necesidades de servicios, a los que Deloitte entrega pronta respuesta. Es así como en 1974 se crea el área de Servicios Tributarios, que entre otras cosas, tendría importante incidencia en los inversionistas extranjeros. La formación de esta nueva área estuvo a cargo del socio Adolfo Sepúlveda.

Con la visión puesta en cubrir las crecientes necesidades de los clientes, en 1976 se crea el área de Consultoría, a cargo

del socio Reinaldo López. Los principales servicios de la naciente Consulting eran asesoría en recursos humanos y head hunting.

Sin embargo, cuando se pensaba que la situación a nivel país comenzaba a normalizarse y el trabajo en Deloitte Plender Haskins & Sells no escaseaba, ocurre un hecho inesperado: la Caja Central de Ahorro y Préstamo colapsa y debe cerrar sus operaciones, lo que provoca una crisis importante, ya que este solo cliente representaba el 50% de los ingresos de la Firma. De ahí en adelante, Deloitte comienza a centrar sus esfuerzos en la diversificación de cartera, lo que a la larga sería parte fundamental de su crecimiento sostenido.

La recuperación no tardó en llegar de la mano de la auditoría externa. Fue en 1977 cuando se dictó la ley que obligaba a bancos, financieras y compañías de seguros a contratar auditores externos, tarea para la que Deloitte Plender Haskins & Sells estaba más que preparada, en especial porque era un servicio que ya prestaba a las filiales de empresas extranjeras. En esa época también, el norteamericano John F. Mullen vuelve a Estados Unidos, y Patricio González asume como senior partner para liderar el desarrollo de la compañía en los años siguientes.

Rumbo a la excelencia

Mientras tanto, el proceso de reforma estructural de la economía continúa. Chile abre sus fronteras e incentiva las inversiones extranjeras y el intercambio comercial. Ese año la Firma cambia su nombre a Deloitte Haskins & Sells.

Los profesionales de Deloitte crean nuevos servicios, en especial relacionados con la internacionalización que vive el país gracias al llamado "boom de la economía", gatillado entre otras cosas por la fijación del valor del dólar en \$39 pesos, a mediados de 1979, y el período de bonanza que por algunos años trajo consigo la medida. También son testigos de los efectos de la recesión internacional de principios de los 80 y de sus nefastos efectos en el mercado local, en especial la banca.



Algunos de los afectados son clientes de Deloitte, por lo que la Firma debe desplegar su esfuerzo profesional para colaborar con sus clientes en el proceso. No obstante, los daños no son tan graves, pues la Firma ya había aprendido la importancia de tener una cartera atomizada.

En los años siguientes, el país comienza a crecer lentamente y a recuperar su ritmo de actividad. En tanto, la Firma traslada sus oficinas a un espacio más amplio, al piso 13 de un edificio ubicado en calle Mac-Iver 225.

A partir de 1986, el PIB comienza a aumentar a tasas que superan el 5,5 %, llegando en 1989 a una cifra récord para la década: 9,9 %. Deloitte logra crecer más que el promedio del país, y con ello, comienza también su expansión geográfica. Es así como en 1987 inaugura una oficina ubicada en calle Anibal Pinto 215 en la ciudad de Concepción, entonces considerada como la segunda capital del país. Con ello, cumplía la exigencia de atender de forma más cercana y eficiente a las empresas del sur que solicitaban sus servicios.

En esa misma época, se hizo patente la necesidad de incorporar abogados expertos en derecho tributario y en materias corporativas para entregar mayor valor agregado a los clientes. De este modo, el área tributaria (conocida como Tax) amplió sus operaciones y pasó a llamarse Tax & Legal, ampliando sus servicios a materias legales.

Ya en este período se comienza a perfilar lo que sería la marca con que la Firma se identificaría en el futuro, dejando atrás los sucesivos cambios de nombre que respondían a las distintas asociaciones y fusiones. El 9 de diciembre de 1991, los socios chilenos cambian la razón social de la compañía de Deloitte Haskins & Sells a Deloitte & Touche Sociedad de Auditores y Consultores Ltda., utilizando como nombre de fantasía Deloitte & Touche. Dos años más tarde la Firma a nivel internacional modifica su nombre, para operar con el que tiene hasta hoy: Deloitte Touche Tohmatsu, también conocido por sus siglas DTT.



En Chile, la compañía continúa con su senda de crecimiento, y en 1995 crea el área de Outsourcing, con el fin de ayudar a sus clientes a profesionalizar y hacer más eficiente su contabilidad. Dos años después, el 4 de abril de 1997, se crea el área de Risk Consulting, incorporando la asesoría en gestión de riesgos en los procesos y administración de las tecnologías de la información.

Para ese entonces, Deloitte seguía siendo liderada por Patricio González, un socio con más de 35 años de trayectoria. Dadas las políticas de retiro, pronto debía dejar el cargo, por lo que se hacía necesario preparar el proceso de sucesión. Así fue como a mediados de 1998 Santiago Meersohn asumió como Managing Partner, mientras que Patricio González ocupó el cargo de CEO, el que una vez retirado, asumiría también Santiago Meersohn.

Sin duda, ese año también sería recordado por un hecho inédito en la historia de Deloitte en Chile. El 10 de septiembre de 1998 Deloitte & Touche se une con la firma que representaba a KPMG en Chile, que hasta entonces era una de las principales competidoras. La incorporación de un amplio contingente de profesionales con destacada experiencia y una cultura similar, permitió aumentar las potencialidades en todas las líneas de servicios y por supuesto, aumentó la participación de mercado.

En este período se produce en Chile una nueva crisis económica, gatillada en los mercados asiáticos, que si bien impactó fuertemente en las actividades comerciales, no afectó de gran manera a la Firma. De hecho, tiempo después, en el año 2000, Deloitte se traslada con sus ya casi 600 profesionales al edificio Palladio, ubicado en Providencia, donde comienza ocupando cuatro pisos, los que poco a poco aumentan a ocho, debido al constante crecimiento de las distintas líneas de servicio y del número de empleados.

Pero no sólo en Santiago se vivían las transformaciones. En Viña del Mar, las oficinas de Deloitte & Touche se convirtieron

en las más grandes de la V Región, situadas en el edificio Piedra Azul, en 1 Poniente 123.

En 2003 DTT anuncia un cambio en su imagen corporativa, que incluye acortar el nombre a sólo Deloitte, con el fin de diferenciarse de la competencia y ayudar a la recordación de marca.

En esa misma época, Deloitte Chile comienza a dar forma a uno de sus proyectos más ambiciosos: un programa de cambio cultural que pone en primera prioridad a su activo más importante: las personas. Al año siguiente, el proyecto comienza a tomar forma con el nombramiento de un socio, Mauricio Farías, con dedicación exclusiva al área de Recursos Humanos, y una reestructuración de la misma bajo el nombre de Desarrollo de Personas.

Entre las primeras tareas, la Firma comienza a realizar una serie de diagnósticos y contrata a asesores externos para analizar, entre otras cosas, los procesos productivos, los estilos de liderazgo, y los factores importantes susceptibles de ser mejorados. Uno de los hitos de este proyecto de largo plazo es el lanzamiento del programa "Deloitte 2005" para propiciar un cambio de mentalidad y desarrollar las aptitudes de liderazgo al interior de la Firma. Los buenos resultados y avances observados en dicho programa permitieron a Deloitte plantearse nuevos desafíos en esa área. Fue así como en 2007 surgió "Alturas", un programa permanente, que busca profundizar en los valores de la Firma con miras a convertirse en un mejor lugar para trabajar, y con ello atraer y retener a los mejores talentos.

Especialización y diversificación

Junto con el cambio cultural, la necesidad de estar más cerca de los clientes se hacía cada vez más importante, por lo que ese mismo año se inaugura la oficina de Deloitte en Antofagasta, principalmente para facilitar la atención de varias empresas mineras, incluyendo a Codelco.

Paralelamente, Deloitte desarrollaba su programa de industrias, que consistía en especializar a profesionales de las distintas funciones en los temas relevantes de las industrias de sus clientes, con especial énfasis en Energía y Recursos Naturales, Consumo Masivo e Industria Financiera. Entre las múltiples actividades realizadas, surge en conjunto con el Diario Financiero, la primera versión del premio "Líderes Financieros", el que reconoce anualmente a las entidades que hayan realizado las mejores operaciones del año, ya sea por su complejidad, innovación, impacto en el mercado y/o tamaño de la misma.

Siguiendo la misma senda de crecimiento y desarrollo, también en el 2007 el área de Consulting recibe a 80 nuevos profesionales pertenecientes a una empresa de soluciones tecnológicas, lo que permite ampliar los servicios de consultoría en esta especialidad. Además, en noviembre se abre una oficina en Puerto Montt, con el propósito de cubrir desde ahí los servicios prestados a empresas ubicadas entre Punta Arenas y Temuco.

En 2008, y como respuesta a la gran preocupación mundial por temas medioambientales, se crea el área de Sustentabilidad y Cambio Climático, con el fin de prestar servicios relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).





Finalmente, a mediados de 2009 se potenció la división de Financial Advisory Services (FAS), con el fin de convertirse en líderes de mercado y otorgar más y mejores servicios a los clientes en el área financiera.

Así, tanto por tamaño, como por la diversidad y especialización de nuestros talentos, el mercado reconoce a Deloitte como la firma de servicios profesionales líder del país. Como resultado, la Firma presta servicios a más de 1.500 organizaciones, privadas y estatales, grandes y pequeñas, sociedades abiertas y cerradas, anónimas o familiares, locales y multinacionales.

Estructura internacional

Bajo la marca "Deloitte", más de 169.000 profesionales alrededor del mundo se unen para brindar servicios de auditoría, consultoría, manejo del riesgo, asesoría financiera e impuestos, entre otros. Ellos pertenecen a distintas firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu, una asociación suiza ("DTT"). Cada una de estas firmas miembro brinda servicios en un área geográfica específica y está sujeta a las leyes y regulaciones profesionales del país o países en los que opere. DTT ayuda a coordinar las actividades de las Firmas miembro, pero no brinda servicios por sí misma. En este sentido, DTT y las firmas miembro son entidades separadas legales e independientes, sin intervención alguna sobre las demás. Por ello, DTT y cada una de las firmas miembro de DTT son las únicas responsables por sus propios actos u omisiones, y no por los de las demás. Cada firma miembro de DTT está estructurada de forma diferente, de acuerdo con las leyes y regulaciones nacionales, entre otros, y son libres de prestar los servicios profesionales en sus territorios a través de sus respectivas subsidiarias o entidades afiliadas.

Tabla GRI-G3



Indicador GRI	Descripción	Página y Comentario
1 Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3 y 12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3 y 12
2 Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	14
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	54 - 55
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	14 - 17
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	14
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	El alcance del reporte se limita a las actividades realizadas en Chile
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	17
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. 	25
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	77
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	No aplica
3 Parámetros de la memoria		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	No aplica, este reporte corresponde al primero
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	4
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	91
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	5 - 9
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.	4
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	4
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	4
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	De ser necesario, cada tabla con datos o indicadores GRI que se presenta en el Reporte detalla los comentarios que permitan entender la metodología y supuestos utilizados para su cálculo.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).	No aplica, dado que es el primer Reporte de Deloitte Chile
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No Aplica, dado que es el primer Reporte de Deloitte Chile
Índice del contenido GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros 	85

Indicador GRI	Descripción	Página y Comentario
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	El reporte de Deloitte Chile no será verificado por entes externos
4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	14
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Por la naturaleza del negocio de Deloitte, no existe independencia desde el punto de vista de los miembros del directorio y los cargos ejecutivos que desempeñan, dado que todos ellos corresponden a socios de la Firma y todos cumplen funciones ejecutivas.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	No existe independencia desde el punto de vista de los miembros del directorio y los cargos ejecutivos que desempeñan, dado que todos ellos corresponden a socios de la Firma y todos cumplen funciones ejecutivas.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Todos los miembros de la firma tienen acceso a los socios y al Managing Partner para exponer ideas y sugerencias de mejora. Adicionalmente, existen diferentes comités para formalizar ideas de mejoras, tales como: comité de innovación, de marketing, de recursos humanos, etc. Todos ellos se conforman en cada área de la Firma y se canalizan por un socio a cargo.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No existe un vínculo de retribución económica relacionado al desempeño ambiental y social de la Firma.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19 - 22
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No existe un procedimiento para determinar capacitación y experiencia del Directorio en función de aspectos sociales y ambientales.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	18
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	6
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	No existe un procedimiento para evaluar el desempeño propio del directorio en los aspectos sociales y ambientales.
Compromiso con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	Por la naturaleza de las actividades de la Firma no se considera material el adoptar este principio
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	23
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	23
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	9
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	5 - 9
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	En un próximo Reporte se establecerá un enfoque formal de inclusividad de los Grupos de Interés, incluyendo frecuencia de su participación.
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	9

Indicador GRI	Descripción	Página y Comentario
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	24
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	6
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	75
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	62 - 66
Desempeño ambiental		
Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	69
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	67
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	68
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	El agua que utiliza Deloitte es proporcionada por empresas sanitarias.
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Deloitte no posee terrenos ni instalaciones operativas propias, arrendadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Deloitte no opera en áreas de protegidas, o áreas de alto valor para la diversidad, por lo que no se puede establecer un impacto significativo en la biodiversidad.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Deloitte no opera en áreas con presencia de especies, por lo que no aplica este indicador.
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	68 Nota: Deloitte no posee vehículos propios y no utiliza combustibles fósiles como fuente de energía directa, por lo tanto sus emisiones de CO2 para efectos de este indicador corresponden a la equivalencia del consumo de energía eléctrica.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	69
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Deloitte por la naturaleza de sus operaciones no produce derrames significativos que afecten al medio ambiente.
Productos y servicios		
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	75
Desempeño social		
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	28 - 30
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	37
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	40

Indicador GRI	Descripción	Página y Comentario
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	33
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	34
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	41 - 43
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	45 - 46
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	49
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	26 - 32
Indicadores del desempeño de derechos humanos		
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el período considerado en el reporte no se registraron incidentes de discriminación
Indicadores del desempeño de sociedad		
Cumplimiento normativo		
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	22
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas	23
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	75
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre el producto		
Etiquetado de productos o servicios		
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	75
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	58
Comunicaciones de marketing		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	75
Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	75

Contáctenos

Roberto Gejman

Socio líder de RSE
Fono: (56-2) 729 8242
rgejman@deloitte.com

Pablo Frederick

Gerente de Sustentabilidad y
Cambio Climático
Fono: (56-2) 729 8677
pfrederick@deloitte.com

María Teresa Aguirre

Gerente Marketing y Comunicaciones
Fono: (56-2) 729 8263
maguirre@deloitte.com

**Audit • Tax & Legal • Consulting • Risk •
Financial Advisory Services • Outsourcing •**

Deloitte® se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu -asociación suiza- y a su red de firmas miembro, cada una como una entidad única e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.cl acerca de la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu y sus Firmas miembro.

Av. Providencia 1760
Pisos 6, 7, 8, 9, 13 y 18
Providencia, Santiago
Chile
Fono: (56-2) 729 7000
Fax: (56-2) 374 9177
e-mail: deloittechile@deloitte.com

Cap. Arturo Prat 461
Oficina 1902
Antofagasta
Chile
Fono: (56-55) 44 9660
Fax: (56-55) 44 9662
e-mail: antofagasta@deloitte.com

1 Poniente 123
Piso 7
Viña del Mar
Chile
Fono: (56-32) 246 6111
Fax: (56-32) 246 6086
e-mail: vregionchile@deloitte.com

O'Higgins 940
Piso 6
Concepción
Chile
Fono: (56-41) 291 4055
Fax: (56-41) 291 4066
e-mail: concepcionchile@deloitte.com

Libertador Bernardo O'Higgins 167
Oficina 603
Puerto Montt
Chile
Fono: (56-65) 288 600
Fax: (56-65) 298 600
e-mail: puertomontt@deloitte.com

www.deloitte.cl

Formulario de Retroalimentación Reporte de Sustentabilidad

Deloitte FY 08-09

1. ¿Como calificaría en términos generales este reporte?

2. ¿Qué información considera que no fue abordada o qué información requiere sea presentada con mayor profundidad en un próximo reporte?

3. ¿Cuál es la información de este reporte que más valora?

4. ¿Qué sugerencia nos haría para mejorar el reporte
