



Resumen ejecutivo 2019-2020

KPMG en Venezuela

Panorama del COVID-19 y la gestión corporativa de KPMG en Venezuela.

Resumen de los aspectos claves desarrollados por la Firma en el año fiscal 2019-2020 (FY19-20), en el panorama del COVID-19.

(FY19-20 incluye la gestión desde el 1° de octubre de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020).



Propósito del resumen ejecutivo FY19-20

Me complace presentarles el resumen ejecutivo que divulga los aspectos fundamentales de nuestra gestión social, ambiental y económica de nuestro *Fiscal Year 19-20*, en honor a la transparencia con nuestro propósito, inspirar confianza y promover el cambio, para nuestra gente, clientes y partes de interés, transmitiendo la confianza que han depositado en nosotros para que seamos La Clara Elección.

A principios del año 2020 surgió la pandemia por COVID-19, que ha sido la amenaza más significativa a la salud pública y al sector empresarial de los últimos tiempos. Todos los aspectos operativos se vieron afectados y ha sido un verdadero desafío reevaluar los procesos de negocio e integrar los ajustes necesarios para adaptarnos a la nueva realidad.

En KPMG en Venezuela, ejecutamos una estrategia de rápida adaptación a la situación con el objetivo de resguardar la salud, el bienestar y la seguridad de nuestra gente mediante el formato del trabajo remoto, garantizando al mismo tiempo la atención a nuestros clientes, nuestra comunidad y demás grupos de interés, sin dejar de lado nuestro compromiso de ser una Firma sostenible.

Nuestros valores han sido la brújula para atravesar un camino de incertidumbre y nuestro propósito y clara estrategia han guiado nuestras acciones en las distintas fases que nos han conducido a esta realidad nueva.

Las plataformas tecnológicas fueron claves para mantenernos funcionando como una sola Firma y estar cerca de nuestros clientes y comunidades, a pesar del distanciamiento físico. Impulsamos nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial logrando llegar a una audiencia mucho mayor a través de nuestros talleres educativos Sumando Valor en versión virtual y creamos la campaña Unidos por la Salud, orientada a contribuir con el personal del sector salud que combate el COVID-19 en el país; pero que además,

ha significado un elemento clave para generar alianzas y que pequeños pero significativos esfuerzos de varias personas y organizaciones, se traduzcan en acciones locales positivas ante la situación de la pandemia.

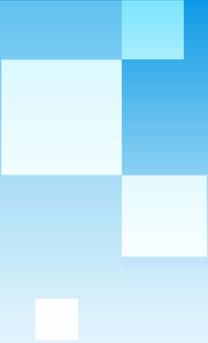
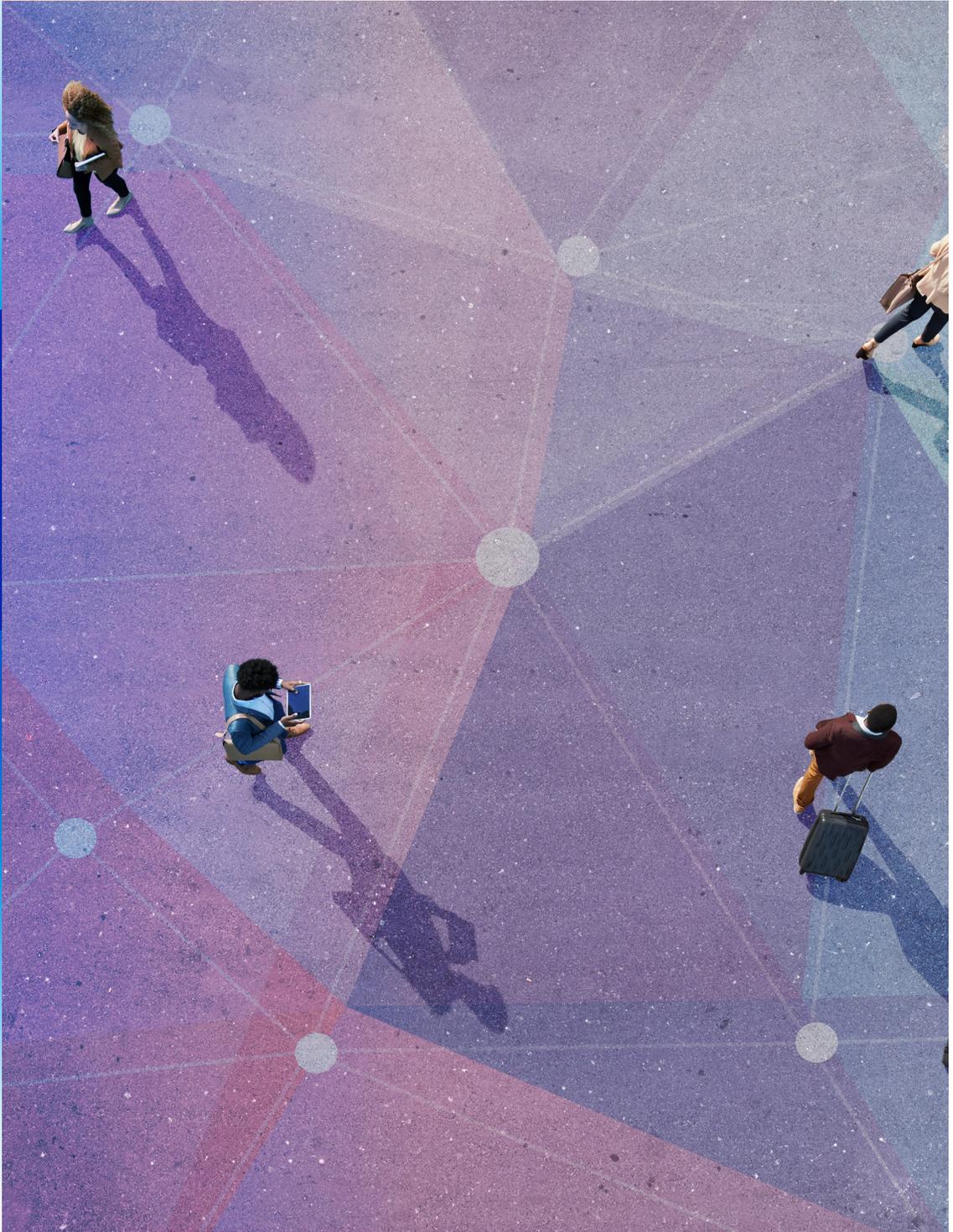
De igual manera, seguimos firmes con nuestro compromiso con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el país, por lo que mantuvimos activas nuestras iniciativas relacionadas con la educación de calidad, la inclusión e igualdad de género y la protección del medio ambiente; sobre lo cual, en Venezuela, nos plegamos también al compromiso global de KPMG de lograr ser para el año 2030 una organización con cero emisiones de carbono.

Hoy puedo decir con gran orgullo, que nuestra gente extraordinaria ha sido la clave del éxito al afrontar todos estos cambios complejos y lograr generar un efecto positivo como organización. Un equipo que logró adaptabilidad sobre la marcha, aprovechando las herramientas tecnológicas, actuando con agilidad, adaptabilidad y coraje, desarrollando habilidades nuevas y evolucionando activamente para seguir construyendo una mejor sociedad.



Ramón de J. Ostos D.
Socio Director
KPMG en Venezuela





Palabras de nuestros líderes



Mónica Barrios.

Socia de Asesoría y Líder de la Fábrica de Innovación.

La innovación, hoy más que nunca, es una palanca fundamental para contribuir con la sostenibilidad del negocio. Es por esto que en KPMG en Venezuela entendemos la importancia de impulsar una cultura y un modelo de gestión de innovación, con la finalidad de convertir una idea en una solución tecnológica.



Mauro Velázquez.

Socio Líder de Clientes y Mercados y de Servicios Forenses.

Seguimos estando muy cerca de nuestras partes de interés, en constante comunicación para apoyarles y proveerles soluciones innovadoras y de efecto favorable que les ayuden a atender sus necesidades y a seguir adelante ante los retos que plantea la situación actual, generando y difundiendo contenido para contribuir con la conducción de sus negocios ante situaciones de crisis.



Amarilys Zambrano.

Directora de People Performance & Culture.

La puesta en escena del trabajo remoto masivo a consecuencia de la pandemia elevó la visibilidad del valor de los recursos humanos y su contribución al negocio. La visión de la unidad de People Performance & Culture, a corto y a largo plazo, radica en la capacidad de impulsar las competencias en toda la Firma, con una visión holística, readaptación de los indicadores de desempeño y parámetros estrictos de seguridad laboral.

Índice



Nuestra organización en Venezuela

En 2020 cumplimos 62 años en el mercado venezolano. Nuestra razón social es Ostos Velázquez & Asociados; somos una sociedad civil de personas afiliada a KPMG International Cooperative y contamos con KPMG Escritorio Jurídico y con la Fundación KPMG Venezuela, que es el brazo ejecutor de los programas de Responsabilidad Social Corporativa de la Firma a beneficio de las comunidades de nuestro entorno.

Nuestro Propósito

Inspirar Confianza y Promover el Cambio.

Nuestra Promesa

Con pasión y propósito, trabajamos conjuntamente con usted, integrando enfoques innovadores y amplia experiencia para entregar resultados reales.

Nuestra Visión

Ser La Clara Elección:
- Nuestra gente es extraordinaria.
- Nuestros clientes ven la diferencia en nosotros.
- El público confía en nosotros.

Nuestros atributos

- Expertos.
- Con pensamiento global.
- Apasionados.
- Orientados al resultado.
- Innovadores.

Nuestros Valores



Integrity
Hacemos lo correcto



Excellence
Nunca dejamos de aprender y de mejorar



Courage
Pensamos y actuamos valerosamente



Together
Nos respetamos y fortalecemos a partir de nuestras diferencias



For Better
Hacemos lo que es importante

Brindamos servicios profesionales en todo el país, en: [Auditoría](#), [Asesoría](#), [Impuesto y Legal](#):

Asesoría

La práctica de Asesoría de KPMG en Venezuela apoya las decisiones estratégicas y el desarrollo de proyectos de las empresas con un planteamiento multidisciplinario en las áreas de transformación del negocio, planificación estratégica, *data & analytics*, *cyber security*, uso estratégico de TI, innovación, automatización de procesos, digitalización, inteligencia artificial, estrategia y operaciones, gente y cambio, transformación cultural, organización empresarial, manejo del cambio y clima organizacional, auditoría interna, asesoría en servicios forenses, finanzas corporativas, asesoría en fusiones y adquisiciones, mejora del desarrollo financiero y operativo, cumplimiento reglamentario, cumplimiento laboral, captación de recursos y asesoría en las NIIF y los VEN-NIF.

Auditoría

Los servicios de auditoría están destinados a fortalecer la confianza en la información financiera elaborada por su empresa para el uso por parte de los accionistas y las partes de interés.

Impuesto

Nuestro conocimiento y nuestra experiencia acumulados en trabajos realizados nacional e internacionalmente, ayudan a anticipar y a responder a los cambios tributarios y fiscales, proporcionando una gestión tributaria adecuada a su negocio. El comportamiento y las acciones de nuestros profesionales para establecer una relación sólida y duradera, así como para satisfacer las necesidades a partir de las expectativas de los clientes, definen nuestro éxito.

Legal

Nuestra experiencia en la práctica jurídica tributaria, corporativa, administrativa y reglamentaria, nos permite asesorar legalmente a las empresas de diversos sectores y dimensiones, sobre el efecto que tiene la regulación en las actividades que realizan, así como en los aspectos legales, sus planes operativos y de negocios, a través de la red de oficinas a escala nacional e internacional, la implementación de metodologías y herramientas tecnológicas de última generación, cuya finalidad es ofrecer a nuestros clientes la información necesaria para la toma de decisiones en un ambiente de constante cambio y complejidad.

Estamos ubicados en siete ciudades del país en las cuales contamos con un equipo multidisciplinario compuesto por 335 profesionales, distribuidos de la siguiente manera:

Barquisimeto

 Personas: 7

Caracas

 Personas: 229

Maracaibo

 Personas: 17

Maracay

 Personas: 9

Puerto La Cruz

 Personas: 37

Puerto Ordaz

 Personas: 12

Valencia

 Personas: 24

Gran total: 335

Nuestros grupos de interés prioritarios son:



Grupos de Interés	Temas de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Colaboradores y Socios	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización profesional. - Información sobre la situación del entorno. - Difusión de información oficial emanada de los entes reguladores para su actualización. - Información sobre la gestión interna de la Firma. - Información sobre próximos eventos internos y de cara al público externo. - Actividades de bienestar e integración (presencial y virtual). 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicados masivos. - Intranet. - Microsoft MS Teams. - Cisco WebEx. - <i>E-mail</i>. - Reuniones virtuales y/o presenciales. - Charlas. - Campañas. - App KPMG <i>South America</i>. 	<p>Diaria.</p> <p>Puntual.</p> <p>Continua.</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización en temas financieros, tecnológicos, tributarios, reglamentarios, contables y de sostenibilidad. - Avances y publicaciones de KPMG. - Invitaciones a eventos, seminarios web, contenido especializado, estudios locales y globales de relevancia para sus sectores. - Herramientas de evaluación sobre su experiencia con nosotros. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Client Insight</i> (encuesta aplicada vía telefónica, presencial y <i>on line</i>). - Comunicados (medios digitales). - Síntesis y Alertas legales (digital). - Eventos. - Página web - Cisco WebEx. - Redes sociales. - Talleres Sumando Valor (Programa de Responsabilidad Social Corporativa). 	<p>Anual.</p> <p>Semanal.</p> <p>Continua.</p> <p>Puntual.</p> <p>Continua.</p> <p>Puntual.</p> <p>Diaria.</p> <p>Continua.</p>

Grupos de Interés	Temas de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Entes reguladores	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento con las normas y regulaciones de nuestro país. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cartas. - Entrega de recaudos e informes requeridos. 	Continua.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Contribución con el desarrollo sostenible del país. - Oportunidades de formación. - Generación de oportunidades de desarrollo. - Oportunidades de empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales. - Cisco WebEx. - Programa Sumando Valor (Programa de Responsabilidad Social). - Sistema Sumando Valor. - Participación en ferias de empleo (presenciales y virtuales). - Seminarios web. 	<p>Continua.</p> <p>Continua.</p> <p>Continua.</p> <p>Continua.</p> <p>Puntual.</p> <p>Continua.</p>
KPMG Internacional	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento con los lineamientos y estándares globales. - Capacitación para nuestra gente. - Difusión de información, publicaciones y actividades internas. - Apoyo en las iniciativas globales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones. - <i>E-mail</i>. - Llamadas telefónicas. - Capacitaciones. - <i>Workshop</i>. 	Continua.



Además, hemos desarrollado una serie de publicaciones para nuestros *stakeholders* con enfoque en el efecto del COVID-19, visto desde las distintas funciones de servicio:

Seminarios web:

COVID-19 y la preparación empresarial, una mirada hacia el futuro:

1. La gestión de riesgo, la estrategia y el manejo de crisis.
2. Aspectos financieros a evaluar y/o implementar como respuesta a la crisis COVID-19.
3. El liderazgo y la gestión operacional del negocio.
4. Gerencia legal en tiempos de COVID-19.
5. Posibles efectos del COVID-19 en la información financiera.
6. Estrategias laborales ante el COVID-19.
7. El riesgo de fraude y el COVID-19. El camino hacia la nueva normalidad empresarial.
8. COVID-19 y la preparación para el retorno al lugar de trabajo.
9. Ciber resiliencia.
10. El Petro: Aspectos jurídicos, económicos y contables.
11. La empresa socialmente responsable durante y después del COVID-19.

Publicaciones relevantes:

[I Estudio de Sostenibilidad y ESG en Venezuela.](#)

[La empresa venezolana ante el COVID-19: Visión Venezuela 2020.](#)

[CEO Outlook 2020.](#)

[Impacto del COVID-19 en los negocios \(pack de publicaciones\).](#)

Este año, como consecuencia del distanciamiento físico producto de la pandemia por el COVID-19, nos hemos apoyado totalmente en el uso de las herramientas colaborativas como Cisco Webex y Microsoft Teams para la interacción con nuestros socios, colaboradores, clientes y la comunidad; pero así mismo ha sido indispensable la gestión a través de las redes sociales, y mantener actualizada nuestra página web, para seguir informando y desarrollando contenido de relevancia para nuestros grupos de interés.

Plan de respuesta frente al COVID-19

Ante la declaración de la pandemia por el COVID-19, en KPMG se diseñaron planes estratégicos para dar continuidad a las operaciones teniendo como principal enfoque la protección de la salud de los colaboradores y de la comunidad.

A principios del año 2020, el comité de acción inmediata ante la pandemia del COVID-19, evaluó los distintos riesgos y escenarios legales, entre los que estaban: la conectividad remota de todos nuestros colaboradores; la atención a nuestras instalaciones con protocolos de bioseguridad; y el diseño de escenarios de cobertura de salud para la atención de posibles contagios de colaboradores y familiares.

Al establecerse por decreto de alarma emanado por el Gobierno Nacional, la modalidad de trabajo desde casa, nuestros colaboradores ya contaban con protocolos para la búsqueda y traslado de sus equipos portátiles de cómputo, además del diseño de esquema de conexión remota que garantizaban la seguridad de la información; se levantaron los protocolos de seguridad en presencia de alarma que garantizaban la continuidad del negocio y la seguridad de nuestra gente; y procedimos a la suspensión de todas las reuniones presenciales, incluyendo los viajes corporativos tanto nacionales como internacionales.

Creación de un grupo de coordinación de atención interna.

Monitoreo de alertas y actualización de protocolos de seguridad.

Toma de decisiones y respuestas oportunas.

La Firma se ha enfocado en dar respuesta, asistencia, y crear planes de recuperación y post COVID-19, con base en la adaptabilidad, lo cual significa tener una visión de la organización fundamentada en cuatro pilares:

Adaptabilidad financiera

- Buscando soportar el efecto financiero en los ingresos y activos de liquidez, implementando pronósticos robustos en el flujo de caja a corto plazo como parte de la gestión estratégica, permitiendo determinar las prioridades de respuesta y adaptando los modelos de flujo de efectivo para la incertidumbre con revisiones de forma periódica.

Adaptabilidad operacional

- Buscando mantener la capacidad de operación y continuar desarrollando el negocio, a través del trabajo flexible y fomentando la comunicación entre personas, invirtiendo en tecnologías para facilitar el trabajo remoto y capacitación del personal, con un foco en mecanismos de retroalimentación y mejora continua.

- Para garantizar la continuidad de la cadena de valor, se establece un equipo encargado de su evaluación y gestión de riesgo, teniendo en cuenta diferentes aspectos a los analizados antes de la pandemia, incluyendo las necesidades operativas a largo plazo, así como conversaciones continuas y pagos oportunos a los proveedores, construyendo bases de confianza y transparencia.
- El equipo de Servicios de Tecnología de la Información proporciona experiencia en la solución remota de problemas y prestación de servicios a los clientes internos, buscando aumentar la adaptación a las nuevas tecnologías, garantizando que el teletrabajo sea eficiente gracias al uso de las herramientas disponibles. También se enfoca en la optimización de los centros de datos y plataformas para mejorar el rendimiento y maximizar la inversión.
- El equipo de Riesgo Tecnológico está encargado de verificar los protocolos de seguridad y autenticación; de comunicar y capacitar a los colaboradores en materia de la seguridad de los datos, incorporando controles dado el trabajo remoto, así como también, el análisis de los contratos y de las políticas junto con la Consultoría Jurídica. También está realizando las gestiones para evitar los ataques cibernéticos.
- Los equipos de mantenimiento y seguridad velan por el cuidado de las instalaciones y la prestación de servicios para el personal que se mantenga realizando labores en las oficinas.

Adaptabilidad comercial

- Se han establecido líneas de información, comunicación y decisión para asegurar que las acciones a ejecutar estén previamente coordinadas y que sean ágiles, con el objetivo de responder a las necesidades específicas del segmento y de los patrones cambiantes del mercado y de los consumidores, a través de estrategias nuevas de ventas y de mercadeo, evaluando el efecto en el negocio.
- Se han identificado y evaluado oportunidades de colaboración y asociaciones de diversas áreas, con el objetivo de compartir recursos y capacidades orientadas hacia la responsabilidad, desarrollando planes de funciones cruzadas para garantizar que todos los aspectos relacionados con la experiencia del cliente estén cubiertos.
- La evaluación de las implicaciones de los cambios materiales respecto a los recursos y las capacidades según las prioridades que surgen en los procesos centrales y de la gobernanza.

Nuestra gente

- Desarrollamos planes de salud física y mental que nos han permitido acompasar las diferentes etapas a las que ha conllevado el desarrollo de la pandemia, con el objetivo de resguardar la salud de nuestra gente y de sus familias y de la comunidad.
- Hemos trabajado en pro del mantenimiento del compromiso de nuestra gente con la Firma y sus responsabilidades en ella a pesar de la distancia; del fortalecimiento del conocimiento técnico y del desarrollo de carrera.

Estos pilares son interdependientes y están respaldados por la gestión de la información de forma tal de mantener unida su estructura y dar continuidad al negocio.

Fase de recuperación post COVID-19

Para la fase de recuperación, se realizan revisiones semanales de las políticas, teniendo en cuenta las orientaciones, recomendaciones y regulaciones locales, con base en el análisis de riesgo y en el efecto que la crisis sanitaria puede tener en el ámbito empresarial, incluyendo a las partes de interés para la toma de decisiones; es decir, los encargados de Clientes & Mercados, Finanzas, Operaciones, líderes de funciones, líderes de ejes estratégicos, líderes de sectores y líderes de departamentos, con el objetivo de realizar una adecuada gestión de riesgos y evaluar la estructura y composición de los equipos de forma dinámica, para garantizar la dotación al personal para la gestión del COVID-19. Adicionalmente, se toma en cuenta la salud mental y el bienestar de los colaboradores, realizando actividades recreativas y sondeos periódicos para conocer sus impresiones al respecto y los desafíos presentados al trabajar de forma remota.

Los clientes

Se trata de **seguir brindando servicios de calidad y asegurando el cumplimiento de los compromisos, generando empatía, ofreciendo innovación y atención oportuna a sus requerimientos, con mayor agilidad y capacidad de respuesta gracias a la transformación digital e inversiones en tecnología de la información, que se han implementado como parte clave de la estrategia.** La planificación y el rediseño de la dinámica de trabajo para garantizar la calidad y la seguridad es un elemento primordial para lograr dicho objetivo. Adicionalmente, se elaboró un protocolo de bioseguridad para el acceso a las instalaciones del cliente.

Retorno a las oficinas

Se diseñó un plan de acceso basado en el uso de herramientas tecnológicas para administrar los espacios; reubicación de los puestos de trabajo para asegurar la desinfección de estos y una distancia de dos metros entre uno y otro; el uso limitado del ascensor; y espacios de aislamiento para casos de colaboradores que presenten síntomas en la oficina. Se establece el uso obligatorio del tapabocas en las oficinas y la instalación de dispensadores de gel antibacteriano. Parte del personal deberá mantenerse trabajando de forma remota para garantizar el distanciamiento físico en las oficinas, considerando **el teletrabajo como una opción viable y sostenible en el largo plazo**, ofreciendo apoyo a los colaboradores que realizan sus labores en esta modalidad.



Acceso basado en el uso de herramientas tecnológicas para la administración de los espacios.



Reubicación de puestos de trabajo.



Dotación de equipos de protección personal (EPP).



Trabajo remoto.

Salud y seguridad laboral

La salud y la seguridad de nuestros colaboradores son de suma importancia para nuestra Firma por lo que, siempre buscamos la manera de cubrir todas las variables de seguridad laboral de ellos y hemos diseñado procesos y coberturas basadas en las necesidades que cada grupo etario y con atención a casos particulares, con la finalidad de brindar tranquilidad tanto al colaborador, como a sus familiares.

En el año 2020, a raíz de la pandemia y de los desafíos que esta ha impuesto, desarrollamos las siguientes acciones para proteger a nuestra gente:

Dotación de equipos de protección personal (guantes, tapabocas y gel antibacteriano).	Capacitación constante sobre los riesgos y medidas de prevención ante el COVID-19.	Limpieza de nuestros espacios varias veces al día.
Protocolos de bioseguridad para el ingreso y permanencia en las instalaciones de la Firma en las siete ciudades.	Telemedicina para todos y la oportunidad de visitas médicas a domicilio para los trabajadores de Caracas, en caso de emergencia.	Información periódica del número de casos de contagio en el país y publicaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre el COVID-19.
Instalación de dispensadores de gel antibacteriano en todas nuestras oficinas.	Plan de retorno seguro a través de la herramienta de Health Tracker (desarrollada por nuestra fábrica de innovación) que nos permite tener mapeada la condición de salud, traslado y ubicación de nuestros profesionales en nuestras sedes o en la de los clientes.	
Ampliamos el límite de la cobertura de las pólizas de seguro para los Socios, Colaboradores y sus familiares.		

Sabemos que las acciones implementadas, además de tener un efecto positivo en nuestra gente, tienen consecuencias indirectas en sus familiares cercanos y las comunidades donde residen, por lo cual el compromiso cada vez es mayor y para el año 2021 seguiremos orientados a responder con agilidad ante las alertas que se presenten, a prevenir situaciones de riesgo y a seguir innovando en las mejores prácticas que nos permitan garantizar sus cuidados.

Trabajando desde casa

Durante los últimos años la Firma se venía preparando para desarrollar algunas de las funciones en modalidad remota y ya se tenían algunas experiencias en áreas puntuales; sin embargo, como es de esperarse, los esfuerzos debieron acelerarse a raíz de la pandemia, contando con el respaldo, estrategia e inversión del Gobierno Corporativo de KPMG en Venezuela, la planificación y estructura del equipo de *People Performance & Culture* y el apoyo en la implementación de nuevas herramientas de trabajo por parte del equipo de Tecnología. De esta manera, para que todos nuestros socios y colaboradores pudieran trabajar 100% en modalidad remota desde marzo de 2020 cuando se dictaron las medidas de cuarentena en el país, se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Las estrategias para el desarrollo del teletrabajo desde un inicio se enfocaron en el desarrollo de la calidad del trabajo en el hogar con el manejo de horarios flexibles, las adaptaciones de nuestros hogares con los implementos necesarios más allá de nuestros equipos (que ya eran equipos portátiles), la adaptación de la red para el soporte de las conexiones a distancia, el monitoreo de la productividad y la replanificación de los entrenamientos.
2. Adecuación de los espacios en cada una de nuestras oficinas, de acuerdo con la modalidad de planificación del espacio de trabajo en ambientes compartidos, donde cada área tiene planificado el máximo de aforo por día y los procesos de aseo para evitar el contagio del COVID-19.
3. Implementación y/o actualización de las herramientas de trabajo virtuales para garantizar una mayor facilidad en el desarrollo de cada área.

Así mismo, nos hemos preocupado por las responsabilidades de nuestra gente en sus casas, comprendiendo lo importante que es para ellos poder cumplir tanto con sus actividades laborales como con los compromisos familiares; por lo que, **20 equipos de cómputo con excelentes características**, pero sin la rapidez para la ejecución de los programas de la Firma, **los hemos entregado a los padres en casa para apoyarlos en la conexión a las actividades escolares** y cada semana ejecutamos actividades recreativas para el colaborador y su familia, en beneficio de su salud mental.



Innovación y transformación digital

Nos encontramos inmersos en la era digital, que ya venía imponiéndose pero que, ante las actuales circunstancias por la pandemia del COVID-19, el mundo se ha visto en la necesidad de cambiar drásticamente la manera de comunicarse y de operar, por lo que la transformación digital se aceleró para muchas empresas.



Hoy es una realidad que en un mundo con individuos cada vez más interconectados, están cambiando las formas tradicionales de interpretar y desarrollar las actividades del negocio, del mercado, de la competencia y de la gente.

Ante estos desafíos, en KPMG en Venezuela nos planteamos desde nuestra estrategia de negocio, la transformación digital y la innovación como un pilar fundamental en nuestra creación de valor para marcar la diferencia en el mercado, y desde ahí, reiteramos la importancia de contar con gente ingeniosa, que tenga mayor capacidad de adaptación a los cambios, pero que también pueda tener una visión diferente de hacer las cosas, para aprovechar la experiencia y el conocimiento de los individuos, que nos apoyen a afrontar los grandes retos a los que estamos expuestos como organización y esto lo logramos a través de la Fábrica de Innovación.

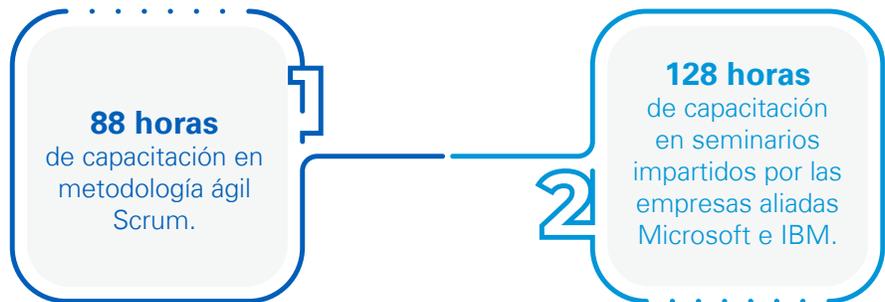


Nuestra Fábrica de Innovación plantea la creación de una plataforma de integración de ideas de forma colaborativa y transversal en toda la organización, que permite recolectar los planteamientos de nuestra gente, con la finalidad de poder generar y desarrollar ideas que ayuden a mejorar a nuestra Firma, para ser ágiles, tener mejor calidad en nuestras entregas de servicios, reducir costos, ser eficientes y desarrollar soluciones tecnológicas como contribución para mejorar la experiencia de nuestros clientes y de nuestra gente.

Para este año fiscal fue revisado y diseñado el modelo de operación de la Fábrica, que plantea el ciclo de análisis y desarrollo de la idea que pasa por las etapas de ideación, validación, desarrollo y lanzamiento de la idea, aplicando para ello el marco de referencia que usa la metodología *Stage Gate Xpress* para guiar de manera estandarizada el proceso de análisis que convierte una idea en solución tecnológica con productos detallados y estructurados por parte de los ideadores, plan de inversión y factibilidad de llevar adelante o no la idea para su aprobación por parte de los guardianes en cada puerta o etapa del proceso, antes de entrar en la etapa de desarrollo tecnológico:



Para potenciar las capacidades técnicas de nuestro equipo y maximizar los resultados del área, contamos con:



En FY19-20 logramos completar dos soluciones tecnológicas y comenzar con el desarrollo de dos más.

Soluciones completadas

Howdy:	para la interacción entre nuestros colaboradores en el reconocimiento de sus logros.
Health Tracker:	herramienta que permite planificar la ubicación de los colaboradores en clientes o en nuestras sedes y conocer información sobre su estado de salud.

Soluciones en desarrollo

Due Diligence Inquiry	(versión Alfa): en apoyo al área de Risk Consulting de la Firma, empleada para el análisis de riesgos.
Blue	(versión Beta): Asistente virtual para apoyar en el seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas por los colaboradores de la Firma.

Enfoque en el cliente y la prestación de servicios

En KPMG en Venezuela tenemos una estrategia de mercados clara y multidisciplinaria en la que el cliente es el centro de todo lo que hacemos. Nos enfocamos en ofrecerles soluciones que mejoren su negocio, adaptándonos permanentemente a sus necesidades y a las características de su industria.

Aplicamos metodologías en las que los equipos de trabajo dedican tiempo para comprender la agenda comercial del cliente y pasan a la creación conjunta de ideas valiosas, que permiten acelerar el crecimiento de sus organizaciones.

Actualmente hemos atendido a los siguientes sectores económicos:



Servicios Financieros.



Telecomunicaciones, medios y tecnología.



Energía y Recursos Naturales.



Consumo, industria y manufactura.



Gobierno.



Infraestructura.

Con base en los servicios prestados, nuestros clientes han identificado las siguientes fortalezas de nuestro equipo:

- El conocimiento, la experiencia, la comunicación constante muy fluida y el equipo sólido.

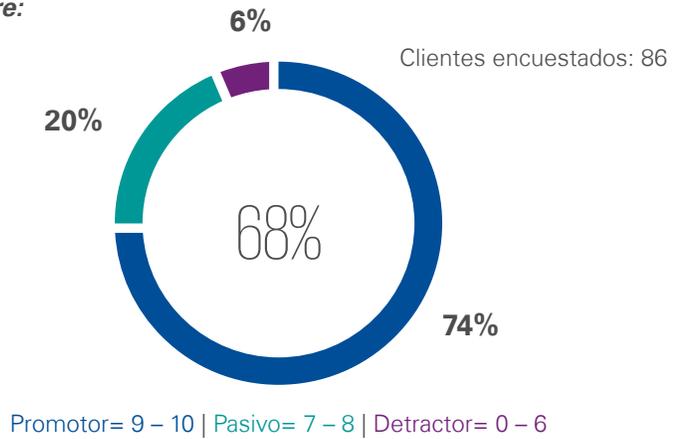
- La preparación y calidad de nuestros profesionales, comprometidos con los resultados en el trabajo.

- El profesionalismo y la responsabilidad.

- La calidad, la excelencia y el buen servicio prestado.

68%¹ de nuestros clientes han expresado que definitivamente recomendarían nuestros servicios a sus colegas, tal como muestran los resultados de las encuestas aplicadas para el *Net Promoter Score (NPS)*, que nos permite conocer sobre la experiencia de ellos con nosotros:

Net Promoter Score:



Por otra parte, este año, como parte de las acciones implementadas para dar continuidad a las actividades con nuestros clientes, a pesar de la situación por la pandemia, nos enfocamos en:

- La atención oportuna a sus requerimientos.
- La actualización tecnológica para mayor agilidad.
- La diversificación de la dinámica de atención de acuerdo con las necesidades y posibilidades del cliente.

De esta manera, nos hemos podido mantener al día con cada uno de ellos a pesar del distanciamiento físico impuesto por las medidas de bioseguridad que responsablemente hemos adoptado, con el firme propósito de cumplir con los compromisos y agregar valor en cada una de las actividades que realizamos.



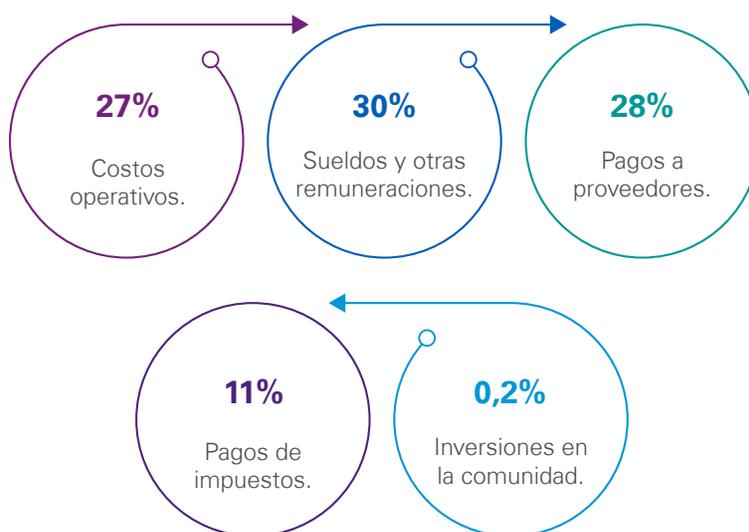
¹ Índice calculado así: % de promotores - % de detractores (74% - 6% = 68%)

Desempeño económico

El valor económico total generado para el FY19-20 fue el equivalente a 229.081 horas por las funciones de Auditoría, Asesoría, Impuesto y Legal:

	Auditoría	Asesoría	Impuesto y Legal
	176.811	5.500	46.770
	77%	3%	20%

Y distribuimos los recursos de la siguiente manera:



Además, a principios de año hicimos una inversión en la remodelación de la oficina de Maracaibo y del comedor de nuestra oficina en Caracas para el beneficio de nuestros colaboradores, e inversiones en tecnología:

Inversión en remodelaciones	0,3%
Inversión en software, licencias y equipos de conexión	3,5%

Es grato para nosotros que, incluso durante la contingencia derivada del COVID-19, seguimos ofreciendo pagos oportunos a nuestros proveedores y dándole prioridad a la contratación de servicios con los proveedores locales.

Atención a las comunidades del entorno



Contribuir con el desarrollo de las comunidades del entorno es parte del propósito de KPMG en Venezuela, porque entendemos que el sector privado tiene una gran responsabilidad y oportunidad de promover el desarrollo sostenible, porque este es indispensable para la eficiencia del negocio; y que la comunidad forma parte fundamental de nuestra cadena de valor, porque de ahí viene nuestro talento humano, la generación de relevo, los clientes y proveedores; pero, además, porque cada una de nuestras acciones y decisiones tienen consecuencias (positivas o negativas) en ellos.

Es por esta razón que cada año nos planteamos metas nuevas en la promoción del bienestar de las comunidades que nos rodean, manteniendo el enfoque en la ejecución de actividades con efecto en la transformación social positiva.

En ese sentido, nuestra Fundación, brazo ejecutor de los Programas de Responsabilidad Social Corporativa que implementamos a beneficio del público externo, alinea toda su estrategia en la Agenda 2030 y específicamente tiene como base tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la planificación y ejecución de sus actividades:





ODS 4- Educación de calidad

- Educación de nuestros profesionales.
- Educación para los voluntarios (a través de nuestra Escuela para Voluntarios).
- Educación para las comunidades.

Nuestra base es la Educación, porque la formación constante y de calidad es lo que nos permite dar viabilidad a nuestras operaciones; pero así mismo, creemos que contribuir con la educación para las comunidades nos permitirá “promover el cambio” que deseamos ver en el presente y para las generaciones futuras.



ODS 7- Alianzas para lograr los objetivos

- Alianzas con Universidades, ONG, Empresas (pequeñas, medianas y grandes) con valores y objetivos similares.

Nos fortalecemos a través de las alianzas porque entendemos que trabajando de la mano con otros podemos lograr nuestro propósito de manera más sencilla, rápida y con mejor calidad. Las alianzas nos permiten aprovechar las fortalezas de cada uno y trazarnos un camino seguro para el logro de las metas.



ODS 10- Reducción de las desigualdades

- Ofrecer alternativas para la igualdad de oportunidades.
- Reducir las brechas en las poblaciones más vulnerables.
- Promover la inclusión social y económica de las personas.

Las acciones que realizamos están orientadas finalmente a contribuir con la reducción de las desigualdades sociales y económicas de las personas, siendo esto determinante para la construcción de un futuro más inclusivo, libre, próspero y sostenible.

Y es a partir de estas premisas que la Fundación ha ido diseñando distintos programas que permiten dar respuesta a metas nuevas y ODS, como, por ejemplo:



ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”: A partir de los programas de formación para la inclusión laboral y el emprendimiento.



ODS 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”: Con la prestación de servicios pro-bono, mentorías y acompañamiento que se le presta a distintas organizaciones para su mejor desempeño en las áreas de conocimiento de la Firma y que contribuyen con su crecimiento, transparencia y comportamiento ético.

Acciones ejecutadas

Con nuestro programa bandera de Responsabilidad Social Corporativa "Sumando Valor", a través del cual transmitimos nuestros conocimientos a las comunidades del entorno, este año logramos ejecutar actividades como:



170

Talleres gratuitos todas las semanas:
(123 presenciales/ 47 virtuales)

- **109 talleres exclusivos para:** empresas, ONG², Colegios/ Liceos, Universidades y entidades públicas.
- Número de beneficiarios de los talleres: **4.814**
- Países conectados a talleres Sumando Valor: **16**

Formación adicional con clases de inglés a:



Personas con diversidad funcional cognitiva:

- **24 horas** de voluntariado.
- **13 personas**



Inserción laboral de jóvenes (este año dirigido a SUPERACTEC):

- **7 talleres** exclusivos.
- **39 horas** de voluntariado.
- **29 jóvenes** formados.



Emprendedores (para los aliados de Viva el Cacao y Fundación Celíaca de Venezuela):

- **15 talleres** exclusivos del componente "Gerenciando Mi Emprendimiento" del Programa Sumando Valor.
- **30 emprendedores** formados.
- **212 horas** de voluntariado.



2

Servicios pro bono

a beneficio del Dividendo Voluntario para la Comunidad y la A.C Buena Voluntad.



Iniciativa Global Cyber Day de KPMG: formación en ciberseguridad y los riesgos de Internet:

- **3 talleres.**
- **3 instituciones** educativas atendidas.
- **184 estudiantes** atendidos.
 - **133** de educación básica.
 - **51** de educación media.
- **12 horas** de formación.



Sumando Valor a la Docencia: Cursos para docentes sobre el uso de la tecnología:

- **7 talleres.**
- **96 horas** de voluntariado.
- **29 docentes** formados.
- A beneficio del personal docente de las escuelas beneficiadas por el Dividendo Voluntario para la Comunidad.

Por otra parte, contribuimos con:



Apoyo como mentores y aliados tecnológicos del Reto U

El Concurso para Líderes Socialmente Responsables fue creado por el Rotary Internacional, la Alianza social VENAMCHAM y la Fundación Mercantil, y en su XVI Edición hemos tenido el honor de apoyarles como aliado tecnológico para el desarrollo de su plataforma virtual y como mentores de nueve estudiantes universitarios que participan en el reto para el desarrollo de sus proyectos.

Como resultado de la participación de KPMG en Venezuela en el marco de esta alianza, logramos:

- Inversión de **2.200 horas de voluntariado** en el diseño de la plataforma tecnológica y desarrollo de algunos módulos para el [RetoU](#), en el que seguiremos trabajando en el FY20-21 en el desarrollo e implementación de nuevas fases.
- Nueve voluntarios mentores para los estudiantes participantes del concurso, **invirtiendo 75,5 horas de voluntariado**.

Participación en el 1er. Foro de Sostenibilidad Empresarial en Venezuela de las Naciones Unidas, en el cual estuvimos junto a otras empresas como parte del comité organizador y como ponentes.



El recurso clave de la Fundación KPMG: El voluntariado

En KPMG en Venezuela contamos con un recurso imprescindible para la ejecución de nuestras actividades de Responsabilidad Social Corporativa y ese es el voluntariado corporativo; nuestros profesionales nos acompañan en cada proyecto para sumar valor a las comunidades y desarrollan su creatividad para impulsar cambios en el entorno.

A continuación, las características demostradas por nuestros voluntarios frente a los valores corporativos de KPMG:



Integrity

Con un comportamiento íntegro.



Excellence

Se forman para ofrecer los mejores resultados.



Courage

Actúan con coraje frente a la adversidad.



Together

Trabajan en alianza con otras organizaciones y se fortalecen con el trabajo en equipo.



For Better

Ejecutan acciones de efecto positivo.



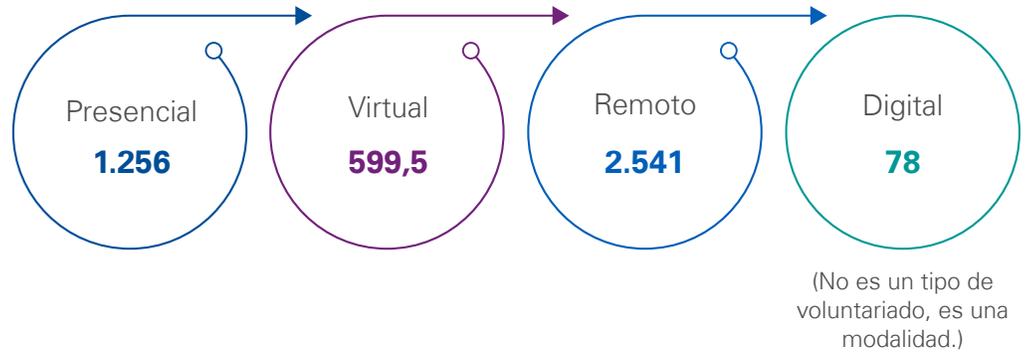
Número de voluntarios:
148 (58% femenino, 42% masculino).



Horas de voluntariado:
4.474,5.

Maneras en las que el voluntariado interactúa:

La implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se convirtieron en un recurso fundamental este año para abrir un abanico de opciones en la manera en que el voluntariado de la Fundación interactúa y a su vez, para diversificar las actividades de Responsabilidad Social Corporativa. Un resumen de las horas de voluntariado clasificadas con este criterio:



Además, a través de nuestra **Escuela para voluntarios**, que es un espacio que nos permite fortalecer las habilidades técnicas de los voluntarios para el desarrollo de su rol frente a la comunidad, más allá de los cursos propios de la Firma en las funciones profesionales de servicio, en FY19-20 logramos ejecutar:

- **4 capacitaciones** al voluntario.
- **5 horas** de formación.
- **131 voluntarios** formados
 - **97** femeninos.
 - **34** masculinos.



Un voluntariado resiliente

Nuestros voluntarios no se detuvieron en su labor de seguir contribuyendo con la educación de las comunidades y el fortalecimiento de las ONG, trabajando en alianza con otras empresas, formándose y desarrollando ideas para la continuidad de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa.



Acciones frente a la pandemia

Apoyamos a nuestros principales aliados:

Al iniciar el proceso de distanciamiento social y los cambios que ello implicaba, lo primero que hicimos fue ponernos en contacto con nuestros principales aliados, para prestar el apoyo necesario en la continuidad de sus operaciones.

Desarrollo de nuevas iniciativas de apoyo con el voluntariado para sus beneficiarios.

Compartir nuestras herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades propias de las ONG.

Donaciones en metálico para la adquisición de herramientas o equipos para su continuidad laboral.

Patrocinio de actividades y eventos.



Oferta de servicios pro-bono.

Acompañamiento en la gestión en situación de crisis, con base en los conocimientos de nuestros profesionales.



Creación e implementación de la campaña **“Unidos por la Salud”**

Unidos por la Salud es una iniciativa desarrollada por KPMG en Venezuela y ejecutada en alianza con el Dividendo Voluntario para la Comunidad, que consiste en una campaña de recaudación de fondos para contribuir con el personal médico y de mantenimiento de los hospitales centinelas que trabajan directamente con los casos de COVID-19, para que contarán con los implementos o recursos necesarios para continuar prestando su invaluable labor al beneficio de los ciudadanos en nuestro país.

Este año, debido a la situación nutricional que se vive en nuestro país, nos enfocamos en la entrega de alimentos para ese personal, con la intención de que pudieran compartirlas con sus familias. También contamos con el apoyo de empresas y particulares que se sumaron, lo cual nos permitió tener un mayor alcance.



8 empresas se sumaron.



2 hospitales atendidos.



Se entregaron alimentos que cubrían 40% de las necesidades calóricas de un grupo familiar de 4 personas.

390 familias/ 1.560 personas beneficiadas.



Cuidado del planeta

En KPMG en Venezuela tenemos también un compromiso con el cuidado de nuestro planeta y año tras año nos hemos trazado la meta de reducir nuestro impacto ambiental, con acciones orientadas a:



La concientización de nuestra gente y las comunidades sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.



La formación constante sobre hábitos de vida más amigables con el ambiente.



La reducción en el consumo de distintos materiales, a partir de la adquisición de mejores hábitos y la sustitución por otros productos de menor impacto ambiental.



La medición de nuestra huella de carbono, para evaluar nuestro avance en el cumplimiento de las metas que nos hemos trazado.



El reciclaje de los materiales disponibles en la organización.

En el marco de la estrategia ambiental que hemos venido implementado desde el año 2015, en la que la reducción de emisiones ha jugado un papel central para nuestra Huella Carbono 2019-2020, siguen nuestras estimaciones de las emisiones de Dióxido de Carbono equivalente (C02 e), comparadas con los resultados del período anterior³:

Área	2019-2020 (en Tn C02 e)	2018-2019 (en Tn C02 e)	Disminución relativa (%)
Transporte aéreo	47,6300	76,0800	-37,4
Transporte terrestre	32,0000	52,4400	-38,9
Agua en botellones	1,8000	2,2700	-20,7
Consumibles de plástico	0,0292	0,0750	-61,1
Consumibles de papel	4,2400	20,8000	-79,6
Sub-total	85,6992	151,6650	-43,5

³ Los cálculos fueron realizados por el Doctor Geógrafo Antonio De Lissio, profesor titular de la Universidad Central de Venezuela y asesor ambiental de nuestra Firma.

Consumo de electricidad	130,6 Tn CO ₂ e	4	Información que no es comparable.
Total	216,2992	Información que no es comparable.	Información que no es comparable.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos suministrados por KPMG en Venezuela.

Sin embargo, considerando el peso que ha tenido la pandemia en las distintas disminuciones interanuales obtenidas en términos de toneladas (Tn) de CO₂ e, este capítulo será complementado con un anexo especial en el informe de sostenibilidad de la Firma a publicarse en el año 2021, en el que se hace la evaluación de la incidencia del teletrabajo en la Huella de Carbono de KPMG en Venezuela, para las disminuciones obtenidas durante los meses de confinamiento correspondientes al FY19-20.



4 No se dispone de registros de consumo de electricidad El consumo de energía eléctrica representa 60% de las emanaciones del período 2019-2020.

Acción por los Objetivos de Desarrollo Sostenible



- Desarrollo e implementación de la campaña Unidos por la Salud, a beneficio del personal médico y de mantenimiento de los hospitales centinelas, en las unidades de atención del COVID-19.
- Adopción de protocolos de bioseguridad en cada una de nuestras oficinas a beneficio de los socios, colaboradores e invitados a las instalaciones.
- Actualización constante de nuestras pólizas de seguro médico para el beneficio de 100% de nuestros colaboradores y socios y la cobertura a familiares.



- Talleres Sumando Valor (versiones presencial y virtual).
- Campaña "[En KPMG nos preocupamos por la salud](#)" a través de la cual los voluntarios corporativos educan con videos propios sobre cómo cuidar la salud mental y física frente al COVID-19.
- Formación para Socios sobre temas de sostenibilidad empresarial a través de los "Workshops de sostenibilidad"
- 49 Seminarios webs gratuitos en las distintas áreas de experiencia de la Firma a beneficio de Cámaras, Universidades⁵ y la comunidad en general.



- Suscripción de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (iniciativa de la ONU).
- Se destaca la igualdad de género en la política de inclusión y diversidad de KPMG en Venezuela.
- Formación para el grupo gerencial (Socios, Directores y Gerentes) en la igualdad de género.
- Inclusión de 47% de mujeres en el Gobierno Corporativo y 14% en el Comité Ejecutivo.
- Promoción de 105 mujeres en la Firma en el FY19-20, representando 60,34% de los ascensos de este año.

⁵ Las Universidades con las que se organizaron seminarios web fueron: Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), Universidad Metropolitana (UNIMET), Universidad de los Andes (ULA), Universidad Simón Bolívar (USB) y Universidad Central de Venezuela (UCV).



- Generación de empleo y oportunidades de carrera.
- Formación a emprendedores a través del Programa de Responsabilidad Social Corporativa Sumando Valor.
- Ajustes constantes a los salarios y beneficios de nuestros colaboradores.
- Desarrollo de un programa de formación para la inclusión laboral de jóvenes de escasos recursos económicos.



- Oportunidad de empleo a personas con diversidad funcional, con las mismas oportunidades y beneficios laborales.
- Beneficios laborales por desempeño para la mejora de la calidad de vida de nuestra gente.



- Continuidad de la campaña de reciclaje, mayormente de plástico, papel y material electrónico.
- Digitalización de procesos internos para evitar el consumo de papel.



- Medición anual de nuestra huella de carbono y la inclusión de mediciones nuevas de consumo para una gestión más eficiente.
- Concientización constante a socios, colaboradores y las comunidades sobre el cuidado del ambiente, como parte de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa "KPMG Deja tu Huella".

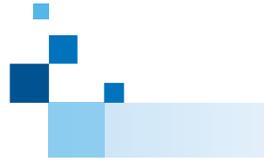


- Fortalecimiento institucional a través de los servicios pro-bono a distintas Organizaciones Sin Fines de Lucro
- Acompañamiento a la gestión de las Organizaciones Sin Fines de Lucro en las funciones de servicio de la Firma, el apoyo a través del voluntariado y la disposición de recursos materiales y económicos para el desarrollo de sus actividades.



- Desarrollo de iniciativas que promueven el trabajo en alianza, como, por ejemplo: Componente formativo de Sumando Valor "Gerenciando mi emprendimiento", Campaña Unidos por la Salud y seminarios web para Universidades.
- Participación en cámaras y asociaciones.
- Participación como voluntarios en distintas organizaciones para el logro de objetivos comunes.

Oficinas



Caracas

Avenida Francisco de Miranda, Torre KPMG,
Chacao, Caracas, estado Miranda, Venezuela.
Telfs.: 58 (212) 277.78.11
Fax: 58 (212) 263.63.50

Valencia

Torre BOD, piso 5, urbanización San José
de Tarbes, parroquia San José, Valencia,
estado Carabobo, Venezuela.
Telfs.: 58 (241) 823.50.25 / 74.60
Fax: 58 (241) 823.95.35

Barquisimeto

Multicentro Empresarial Crystal Plaza, entre Av.
Terepaima y prolongación Av. Los Leones vía
urbanización El Pedregal, PH-A,
Barquisimeto, estado Lara, Venezuela.
Telfs.: 58 (251) 267.65.66
Fax: 58 (251) 267.55.74

Puerto La Cruz

Centro Comercial Plaza Mayor, edificio 6, nivel
2, Ofic. 6C-254 Complejo Turístico El Morro,
municipio Urbaneja, Puerto La Cruz, estado
Anzoátegui, Venezuela.
Telfs.: 58 (281) 282.08.33 / 01.33
Fax: 58 (281) 282.25.50

Maracaibo

Torre Financiera BOD, piso 5, calle 77 / Av. 5
de Julio, entre Av. 3C y 3D, Maracaibo,
estado Zulia, Venezuela.
Telfs.: 58 (261) 793.47.80 / 49.33
Fax: 58 (261) 793.45.75

Puerto Ordaz

Centro Comercial Orinokia Mall, nivel Titanio, piso
1, Ofic. 1, Av. Guayana, Alta Vista, Puerto Ordaz,
estado Bolívar, Venezuela.
Telfs.: 58 (286) 922.33.59 / 85.02
Fax: 58 (286) 962.16.92

Maracay

Av. Las Delicias entre calles Los Pinos y Chuao
Centro Financiero BANVENEZ, piso 6, oficina
número 65, municipio Girardot, Maracay, Venezuela.
Telfs.: 58 (243) 233.51.67

kpmg.com/ve/



© 2020 Ostos Velázquez & Asociados firma miembro de KPMG network, firma independiente afiliada a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad Suiza. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe tomar medidas basadas en dicha información sin la debida asesoría profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

KPMG es una red global de firmas profesionales que ofrecen servicios de auditoría, impuestos y asesoría. Operamos en 147 países y contamos con el apoyo de más de 219.000 profesionales quienes trabajan para las firmas miembro en todo el mundo. Las firmas miembro de la red de KPMG están afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Cada firma de KPMG es una entidad legal distinta y separada y se describe a sí misma como tal.