KPMG

Informe de Sostenibilidad 2019-2020

Calidad.
Confianza.
Innovación.
Compromiso.

Comprometidos con el progreso de nuestro país.

KPMG en Venezuela

KPMG

Grupo de gerencia
de KPMG en Venezuela

Índice

Cifras destacadas durante el FY19-20 6 - 7

Mensaje del Socio Director 8 - 9

Perfil del informe 10

Grupos de interés 11

Análisis de materialidad 12

Conociendo a KPMG 16

Visión global de la Firma 16

La Firma en Venezuela: 18

- Conducta, valores y propósito 21
- Cadena de valor 22
- Riesgos y oportunidades para el negocio 24
- Sostenibilidad y eficiencia económica 26
- Gobernanza 28
- Eventos, publicaciones y gestión de las comunicaciones 32

Talento extraordinario 40

Distribución de nuestro equipo 40

Derechos humanos y laborales 44

- Empleo, selección y retención del talento 46
- Gestión del teletrabajo 50
- Inclusión y diversidad 53
- Desarrollo del capital humano 58
- Protocolos de salud y seguridad laboral 68

Los clientes ven la diferencia 76

Desarrollo y calidad de los servicios 76

Experiencia del cliente 80

Seguridad de la información 82

Confianza pública 84

Imagen y reputación 84

Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia 88

Cumplimiento del marco reglamentario 96

Combatir el cambio climático 97

Alianzas para lograr los objetivos 106

Efecto en la Agenda 2030 114

■ Temas materiales

Cifras destacadas durante 2019 y 2020

KPMG en Venezuela

229.081 horas de servicios profesionales facturadas.

43% son mujeres y **57%** hombres en el Gobierno Corporativo; y **14%** son mujeres y **86%** hombres en el Comité Ejecutivo.

3,5% de nuestro presupuesto designado a inversiones en *software*, licencias y equipos de conexión.

Ocho ajustes de compensaciones en el año, considerando variables como desempeño y contexto político y económico.

En comparación con el período fiscal anterior, tuvimos una reducción de **61,07%** en consumo de plástico y de **79,60%** en consumo de papel.

Huella de Carbono de **227,8992 Tn CO_2e** (incluye el cálculo de la huella de carbono por teletrabajo).

58% de nuestro personal son mujeres.

Nuestro grupo de líderes (Socios, Directores y Gerentes) está constituido por personas de distintos grupos generacionales:
- **51, 04 %** *Millenials*.
- **40,63%** Generación X.
- **8,33%** *Baby Boomers*.

12 horas de formación para el grupo de líderes de la firma (Socios, Directores y Gerentes) en temas de Inclusión y Diversidad.

USD17.490 de inversión por horas de voluntariado corporativo en apoyo a los programas de Responsabilidad Social Corporativa de la Firma.

24.347 horas hombres de formación a nuestros profesionales.

Más de **80** sesiones de *Time Off* para compartir experiencias, habilidad y aptitudes de nuestra gente, diferentes a la labor en la oficina.

Más de **150** cursos en modalidad virtual para nuestra gente.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Mensaje del Socio Director

(GRI 102-14)

Me complace presentarles el Informe de Sostenibilidad 2019-2020 de KPMG en Venezuela, a través del cual ofrecemos los puntos claves de nuestra gestión social, ambiental y económica.

Durante el año 2020, el mayor reto que enfrentamos como Firma fue la pandemia del COVID-19 y su efecto no solo en nuestras operaciones, sino en todo el entorno y sector empresarial. Ante esta situación sin precedentes, nuestro propósito "Inspirar Confianza y Promover el Cambio" y nuestros valores tomaron mayor relevancia, al servirnos de brújula para las acciones que impulsamos para enfrentar los retos sobrevenidos y adaptarnos exitosamente en el entorno de la realidad nueva, honrando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

Nuestra prioridad fue poder proteger la salud y seguridad de nuestra gente, garantizando la continuidad de nuestras operaciones a través del modelo híbrido que combina el trabajo presencial con el teletrabajo, para seguir respaldando a nuestros clientes de forma oportuna y mantener nuestro apoyo a las comunidades, ejecutando una rápida estrategia de adaptación.

Enfrentar estos retos fue posible gracias a la calidad, compromiso y agilidad de nuestro equipo de trabajo, que logró mantener la sinergia en tiempos retadores; así como también, jugaron un papel fundamental nuestra inversión en plataformas tecnológicas y nuestras comunicaciones internas y externas con los grupos de interés.

Las condiciones retadoras en las que nos desenvolvimos hicieron que los logros que alcanzamos como Firma fueran motivo de satisfacción, ya que fue un año en el que

ratificamos nuestro compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo acciones concretas en pro del cambio.

En KPMG en Venezuela, nos unimos al compromiso de la organización global de KPMG de reducir nuestra huella de carbono y alcanzar cero emisiones netas de CO_2 para el año 2030; es un tema en el que estamos trabajando arduamente, como parte de nuestro enfoque continuo en ofrecer soluciones sostenibles para los clientes y la sociedad.

En el último trimestre del año 2020, suscribimos el compromiso con los Principios para el Empoderamiento de la Mujer de la ONU, que nos permitirá lograr un mayor efecto en nuestro respaldo al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 5 "Igualdad de género".

De igual forma, continuamos impulsando el desarrollo de Venezuela a través de nuestros programas educativos, apoyo al emprendimiento e iniciativas de protección ambiental, sin dejar de lado la situación urgente derivada de la pandemia, lo que nos llevó a crear la Campaña "Unidos por la Salud", para respaldar al sector sanitario, todo esto en el marco de nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

En KPMG en Venezuela, seguimos evolucionando como Firma y hoy sentimos un gran compromiso como un equipo de clase mundial que hace posible que cada día sigamos construyendo una mejor sociedad.

Ramón de J. Ostos. D.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Perfil del informe

(GRI 102-45; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54; 102-56)

Como parte del compromiso de KPMG en Venezuela con el desarrollo sostenible[1] y la transparencia corporativa, presentamos, con orgullo y entusiasmo, nuestro 4to. informe de sostenibilidad, que de forma consistente con el 3ero. ha sido preparado según la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI), en el que mostramos la gestión social, ambiental y económica de la Firma en el país para el año fiscal 2019-2020 o el FY19-20 (comprendido entre el 1° de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020), de acuerdo con el ejercicio fiscal establecido por la organización global de KPMG.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y los indicadores aquí presentados corresponden a los resultados de la gestión de Ostos Velázquez y Asociados, Fundación KPMG y KPMG Escritorio Jurídico, entidades que forman parte de los estados financieros de KPMG en Venezuela.

El ciclo de presentación de nuestros informes era bienal, siendo el más reciente el Informe Bienal de Sostenibilidad 2018 y 2019, el cual comprende dos años fiscales entre el 1° de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2019; pero, a partir de este año, el gobierno corporativo de la Firma en Venezuela ha considerado presentar sus informes con periodicidad anual, en aras de ser más oportunos con la información a beneficio de sus grupos de interés.

A pesar de no haber contado con una verificación externa, hemos realizado internamente un proceso de verificación de los indicadores, a cargo del equipo de consultoría en Sostenibilidad y Cambio Climático de KPMG en Venezuela.

Para cualquier inquietud sobre este informe, podrán contactarnos a través del correo **infosostenibilidad@kpmg.com**

1 Entendemos el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades sociales, ambientales y económicas de las generaciones del presente sin poner en riesgo los recursos y oportunidades de las generaciones futuras.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Grupos de interés

(GRI 102-40; 102-42)

En KPMG en Venezuela tenemos claramente identificados a nuestros grupos de interés según el grado de influencia y efecto que tienen para nuestro negocio y sobre los cuales nosotros también tenemos cierto grado de incidencia, lo cual, además de darnos una visión completa del entorno en el que operamos, nos ha permitido priorizar a aquellos que consideramos como "determinantes" para nuestro quehacer diario:

Efecto	Influencia
Facultativos: pueden afectar a la Firma; pero tienen poca influencia	**Determinantes: su influencia tiene efecto alto en el negocio de la Firma**
Competidores.	**Grupos de interés prioritarios:** **Colaboradores.** **Clientes.** **Sociedad.** **Entes reguladores.** **KPMG *International*.** **Comunidad.**
Inactivos: poca influencia y efecto en el negocio de la Firma	**Vigilantes: tienen influencia; pero efecto reducido en el negocio de la Firma**
Universidades. **Cámaras y asociaciones.** ***Alumni*.** **Familiares de los colaboradores.**	**Organizaciones No Gubernamentales.** **Proveedores.** **Medios de comunicación.**

Análisis de materialidad

Proceso para definir el contenido del informe y la cobertura de los temas

(GRI 102-43; 102-46)

A continuación, describimos la manera en la que hemos aplicado los principios relativos a la definición del contenido del presente informe con base en los Estándares GRI en cada paso:

Contexto de sostenibilidad

1. Análisis:

- Tendencias de sostenibilidad.
- Contexto de sostenibilidad para el tipo de industria.
- Misión, valores y estrategia de la Firma (global y local).
- Temas considerados en los Estándares GRI.
- Cumplimiento de los acuerdos y estándares para el sector en el que opera la Firma.

Inclusión de los grupos de interés

2. Priorización de los grupos de interés.

Contexto de sostenibilidad

3. Selección de temas claves:

Para la Firma y los grupos de interés.

Inclusión de los grupos de interés

4. Elaboración de la encuesta:

- Para los líderes de las funciones y los departamentos.
- Para los grupos de interés (internos y externos).
- Asignación de los valores a las respuestas, según la priorización de los grupos de interés.

Inclusión de los grupos de interés

5. Aplicación de la encuesta:

A través de redes sociales y canales internos, a:

- Grupos de interés: sobre temas seleccionados y con opción de sugerir nuevos temas.

Grupos consultados:

Socios.	Colaboradores.	Comunidad.
Alumni.	Clientes.	Familiares de colaboradores.
Universidades.	ONG.	Proveedores.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Los que siguen no fueron consultados, ya que de acuerdo con la categoría que representan no eran elegibles para la aplicación de una encuesta; sin embargo, la relevancia de los temas de interés les fue asignada por contexto:

Competidores.	Entes reguladores.	Cámaras y Asociaciones.	Medios de comunicación.	KPMG *International.*

- Líderes de las funciones y de los departamentos: para identificar los temas relevantes para el negocio.

Lista de funciones y departamentos consultados:

- Auditoría.
- Asesoría.
- Legal e Impuesto.
- Finanzas.
- Gente, Desempeño y Cultura (PPC por sus siglas en inglés).
- Clientes y Mercados.
- Comunicaciones y Mercadeo.
- *Marketing* digital.
- Servicios de tecnología de la información.
- Socios.
- Cumplimiento y Sostenibilidad.
- Calidad y Administración de Riesgo.
- Fundación KPMG.

Materialidad

6. Tabulación de los resultados:

- Análisis de los datos.
- Elaboración de la matriz de materialidad.

Exhaustividad

7. Listado de los temas materiales:

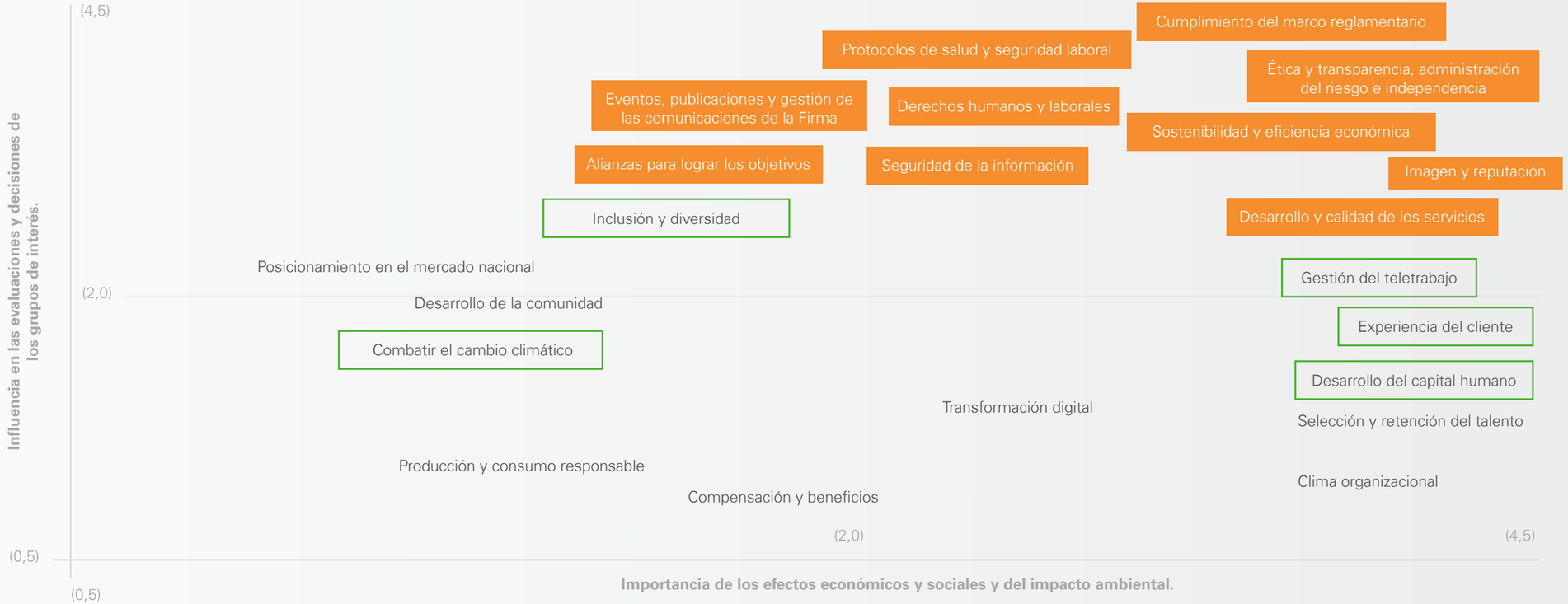
- Ambientales.
- Sociales.
- Económicos.

Exhaustividad

8. Validación de los temas materiales con el Comité Ejecutivo:

- Aprobación de la materialidad.
- Definición del enfoque de gestión y cobertura por cada tema.

Matriz de la materialidad de KPMG en Venezuela del FY19-20



Temas materiales. Seleccionados por los Líderes de las funciones y departamentos y los grupos de interés.

Temas de alta relevancia para el negocio.

Lista de los temas materiales

(GRI 102-44; 102-47)

Para propósitos de este informe hemos trabajado con base en los temas que fueron seleccionados por nuestros grupos de interés internos y externos, señalados anteriormente como "materiales"; sin embargo, hemos considerado incluir algunos temas adicionales debido a la estrategia actual de la organización global de KPMG para:

- Inclusión y diversidad.

- Combatir el cambio climático.

Así como algunos asuntos determinantes para la sostenibilidad de nuestro negocio:

- Desarrollo de nuestro capital humano.

- La experiencia de nuestros clientes.

- La posibilidad de una gestión adecuada del teletrabajo como exigencia de nuestro entorno.

En tal contexto, ofreceremos el enfoque de gestión de la Firma frente a cada uno de estos temas señalados en la matriz anterior, vinculándolos con los indicadores GRI y contenidos propios, de la siguiente manera:

Temas materiales	Indicadores GRI incluidos
Derechos humanos	401- Empleo 402- Relaciones trabajador- empresa 406-No discriminación 412-Evaluación de DDHH
Gestión del teletrabajo.	Indicadores propios, no incluidos en GRI.
Protocolos de salud y seguridad laboral.	403-Salud y seguridad laboral
Desarrollo del capital humano.	404-Formación y enseñanza
Inclusión y diversidad.	405-Diversidad e igualdad de oportunidades
Seguridad de la información.	418-Privacidad del cliente
Cumplimiento del marco reglamentario.	417-*Marketing* y etiquetado 419-Cumplimiento socioeconómico
Combatir el cambio climático.	302-Energía 305-Emisiones 306-Residuos
Sostenibilidad y eficiencia económica.	201-Desempeño económico 203-Impactos económicos indirectos 204- Prácticas de adquisición
Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia.	102-Contenidos generales (102-11;102-17;102-25;102-33) 205- Anticorrupción 206-Competencia desleal
Alianzas para lograr los objetivos.	413-Comunidades locales
Eventos, publicaciones y gestión de las comunicaciones.	102-Contenidos generales (102-43 al 102-44)
Imagen y reputación. Desarrollo y calidad de los servicios. Experiencia del cliente.	Indicadores propios, no incluidos en GRI.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Conociendo a KPMG

Visión global de la Firma

La Firma en Venezuela:

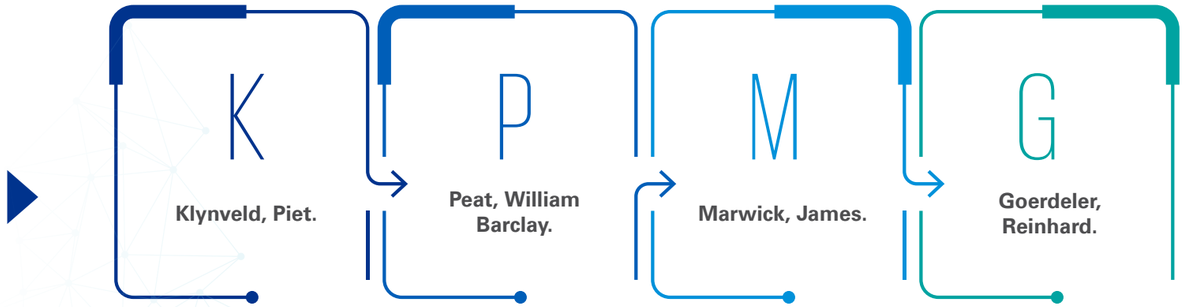
- Conducta, valores y propósito
- Cadena de valor
- Riesgos y oportunidades para el negocio
- Sostenibilidad y eficiencia económica
- Gobernanza
- Eventos, publicaciones y gestión de las comunicaciones

Visión global de la Firma

(GRI 102-4)

KPMG *International Ltd*, una entidad privada inglesa limitada por garantía , es una organización global de firmas de servicios profesionales, con **presencia** en 146 países en el mundo que cuenta con **227.000 profesionales**, entre socios y talentos.

Las siglas KPMG hacen referencia a los apellidos de sus fundadores:



Estructura y gobernanza de KPMG *International*:

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La Firma en Venezuela

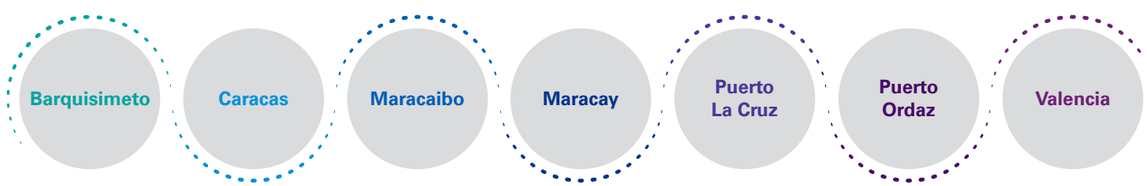
(GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-5; 102-6; 102-12; 102-13)

KPMG en Venezuela es una sociedad civil de personas afiliada a KPMG *International Ltd.* como firma miembro independiente. Nuestra razón social es Ostos Velázquez & Asociados y además contamos con:

- Un Escritorio Jurídico, constituido como Sociedad Civil de personas de acuerdo con lo establecido por el Código Civil venezolano.

- La Fundación KPMG Venezuela, una Asociación Civil sin fines de lucro, que funciona como brazo ejecutor de los programas de Responsabilidad Social Corporativa de la Firma a beneficio de las comunidades de nuestro entorno.

Estamos ubicados en siete ciudades del país:



© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Contamos con 62 años operando en el país como Firma independiente, brindando 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 las empresas 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 los negocios. 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 nacionales e internacionales, 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.

Nuestros clientes pertenecen a los siguientes sectores económicos:

Servicios financieros.

Telecomunicaciones, medios y tecnología.

Energía y recursos naturales.

Consumo, industria y manufactura.

Gobierno.

Infraestructura.

Participamos en las siguientes 17 Cámaras y/o Asociaciones con presencia en el país, con el propósito de interactuar, realizar análisis informativos relevantes para el crecimiento de las industrias en Venezuela y actuar de manera integrada para promover el desarrollo de la economía.

Cámara o Asociación	Acrónimo
Asociación Civil *Junior Achievement* Venezuela	JA
Asociación de Egresados y Amigos de la Universidad de Carabobo	EGREAMIGOS UC
Cámara de Comercio de Maracaibo	N/A
Cámara de Comercio e Industria Venezolano-Alemana	CAVENAL
Cámara de Comercio e Industria Venezolano-Mexicana	CAVEMEX
Cámara de Industriales del Estado Aragua	CIEA
Cámara de Industriales del Estado Carabobo	CIEC
Cámara de Integración Económica Venezolano Colombiana	CAVECOL
Cámara de Industriales del Estado Lara	CILARA
Cámara Petrolera de Venezuela	N/A
Cámara Venezolano Suiza de Comercio e Industria	N/A
Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria	VenAmCham
Colegio de Contadores Púbicos del Estado Anzoátegui	N/A
Dividendo Voluntario para la Comunidad	DVC
Federación de Instituciones Privadas de Atención al Niño, el Joven y la Familia	FIPAN
Fundación la Tortuga	N/A
Asociación Venezolana de Procesadores de Gas	AVPG

Así mismo, respaldamos las siguientes iniciativas con implicaciones económicas, sociales y/o ambientales:

1. Pacto Global de las Naciones Unidas, al que KPMG *International* se suscribió en el año 2002.

2. Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas- Desde el año 2015.

3. Principios de Empoderamiento de la Mujer - Firmado por KPMG en Venezuela en el año 2020.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Conducta, valores y propósito

(GRI 102-16)

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 renovados en el año 2020

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.

En KPMG en Venezuela contamos con un código de conducta que conecta nuestro propósito con las políticas y los procedimientos con los que trabajamos para los distintos grupos de interés y que define nuestro comportamiento sobre la base de nuestros valores. Por eso, en el año 2020 hicimos la actualización de los valores corporativos en dicho Código (al que tiene acceso toda nuestra gente a través de nuestro portal interno) y hemos acompañado a nuestra gente con comunicaciones y formación, para que sus decisiones y responsabilidades sean asumidas en estos términos dentro y fuera de KPMG en Venezuela, como parte de nuestra cultura.

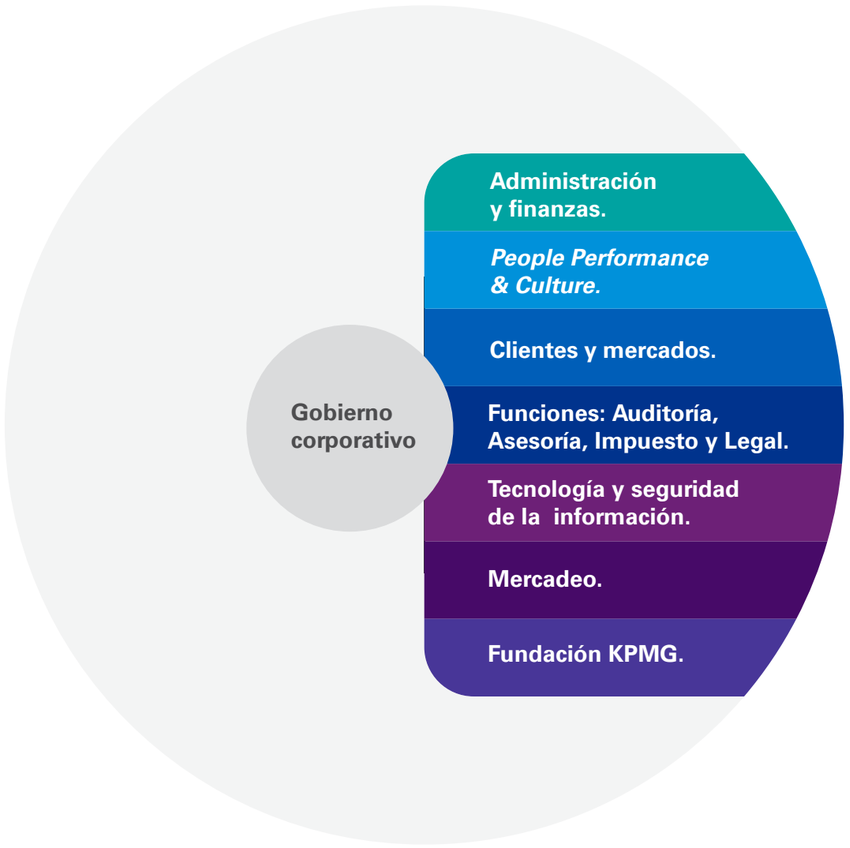
Cadena de valor

(GRI 102-9)

Gestión de la estrategia corporativa de KPMG

Administración del riesgo y gestión legal

Funciones y departamentos



Procesos claves para la gestión apropiada de nuestras actividades

- Contratación de proveedores.
- Gestión administrativa, financiera y contable.
- Investigación y evaluación de mercados.
- Reclutamiento.
- Gestión laboral (presencial y a distancia).
- Desarrollo de talento y de carrera.
- Desarrollo de productos y servicios.
- Presentación de propuestas a clientes.
- Programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Grupos de interés fundamentales para nuestro funcionamiento

Cliente

(Objetivo final de nuestra cadena de valor)

Comunidad

(Inicio y fin de nuestra cadena de valor)

Talento humano: Universidades, portales y ferias de empleo.

Proveedores (agencias de viajes, hotelería, transporte, *catering*, materiales de oficina, tecnología, personal de mantenimiento y seguridad, etc.).

Calidad

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Riesgos y oportunidades para el negocio

(GRI 102-15)

Durante el FY19-20 los principales riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos como Firma fueron los siguientes:

- Salud de los trabajadores y sus familias.
- Resiliencia organizacional.
- Flexibilidad ante las necesidades de los clientes y del entorno.
- Protocolos de seguridad laboral.
- Inversión tecnológica.
- Control y supervisión del teletrabajo.
- Digitalización de los procesos, innovación y profundización en la transformación digital.
- Productividad, proactividad, calidad y agilidad en la prestación de los servicios a los clientes.
- Seguridad de datos y de la información.
- Compromiso y sentido de pertenencia de nuestra gente.
- Mantenimiento de las operaciones.
- Sostenibilidad financiera.
- Contribución con las comunidades en las necesidades de urgencia.
- Análisis constante del entorno (ambiental, social y económico).
- Mayor comunicación con los grupos de interés.
- Formación y actualización de conocimientos en Socios y Colaboradores.
- Cumplimiento reglamentario y de la práctica profesional.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Sostenibilidad y eficiencia económica

(GRI 102-7; 201-1; 203-1; 204-1)

Cantidad de servicios prestados

Función	Cantidad de servicios	Porcentaje
Auditoría	143	31 %
Asesoría	13	3%
Impuesto y Legal	298	66%
Total	**454**	**100%**

Valor económico directo generado

	Auditoría		Asesoría		Impuesto y Legal		Total
	Horas	Porcentaje	Horas	Porcentaje	Horas	Porcentaje	Horas
FY17-18	308.524	70%	83.456	19%	50.101	11 %	442.081
FY18-19	258.460	78%	16.456	5%	58.003	17%	332.919
FY19-20	176.811	77%	5.500	3%	46.770	20%	229.081

Valor económico distribuido en FY19-20

	Comentario	Horas	Porcentaje
Costos operativos	Los pagos a proveedores para formación de nuestros profesionales, representan 587 horas de los costos operativos.	46.420	28,42%
Sueldos y otras remuneraciones		49.065	30,04%
Pagos a proveedores	58% del presupuesto estimado para adquisiciones en nuestra Firma es destinado a proveedores de nuestro país.	47.067	28,82%
Pagos de impuestos		14.550	8,91%
Inversiones en la comunidad	Las inversiones en la comunidad incluyen: donaciones, patrocinios a eventos, indumentaria del voluntariado, compras para el desarrollo de actividades de RSC, entre otros.	359	0,22%
Inversión en remodelaciones	Remodelación de la oficina de Maracaibo y del comedor de nuestra oficina en Caracas.	520	0,32%
Inversión en *software*, licencias y equipos de conexión		5.352	3,28%
Total		**163.333**	**100,00%**

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Valor económico retenido en FY19-20

ítems	Horas
Valor económico directo generado	229.081
Valor económico distribuido	163.333
Total	**65.748**

Nuestro enfoque sobre el tema: **(GRI 103-1; 103-2; 103-3)**

La "Sostenibilidad y eficiencia económica" ha sido seleccionado como un asunto material por parte de nuestros grupos de interés internos y externos, a través de la consulta pública realizada para la elaboración del presente informe, detallada en el capítulo de "Análisis de Materialidad".

El tema es de interés de manera transversal en toda la organización, porque tiene efecto en toda nuestra cadena de valor, ya que nos permite:

- Cumplir con los compromisos con nuestra gente, proveedores y la comunidad.

- Mantenernos y crecer en el mercado nacional.

Todo nuestro equipo aporta para la sostenibilidad económica de nuestra Firma:

- Prestando servicios de alta calidad que nos generan rentabilidad.

- Trabajando con un enfoque en la eficiencia, responsabilidad y productividad.

- Desarrollando nuevos servicios.

- Haciendo uso eficiente y responsable de los recursos económicos, materiales y humanos, que son constantemente supervisados por el Gobierno Corporativo.

- Cumpliendo con las normas y metas establecidas por la red global y nuestra firma localmente.

En KPMG en Venezuela nuestro grupo de Socios se prepara y analiza constantemente los factores de riesgos y oportunidades del mercado (presentes y futuros) para garantizar la sostenibilidad y eficiencia económica de nuestra Firma, con base en nuestro propósito y con un comportamiento responsable, ético y transparente, ante todo.

Para abordar los asuntos relacionados con la "Sostenibilidad y eficiencia económica" informamos los indicadores de:

- Desempeño económico (GRI 201).

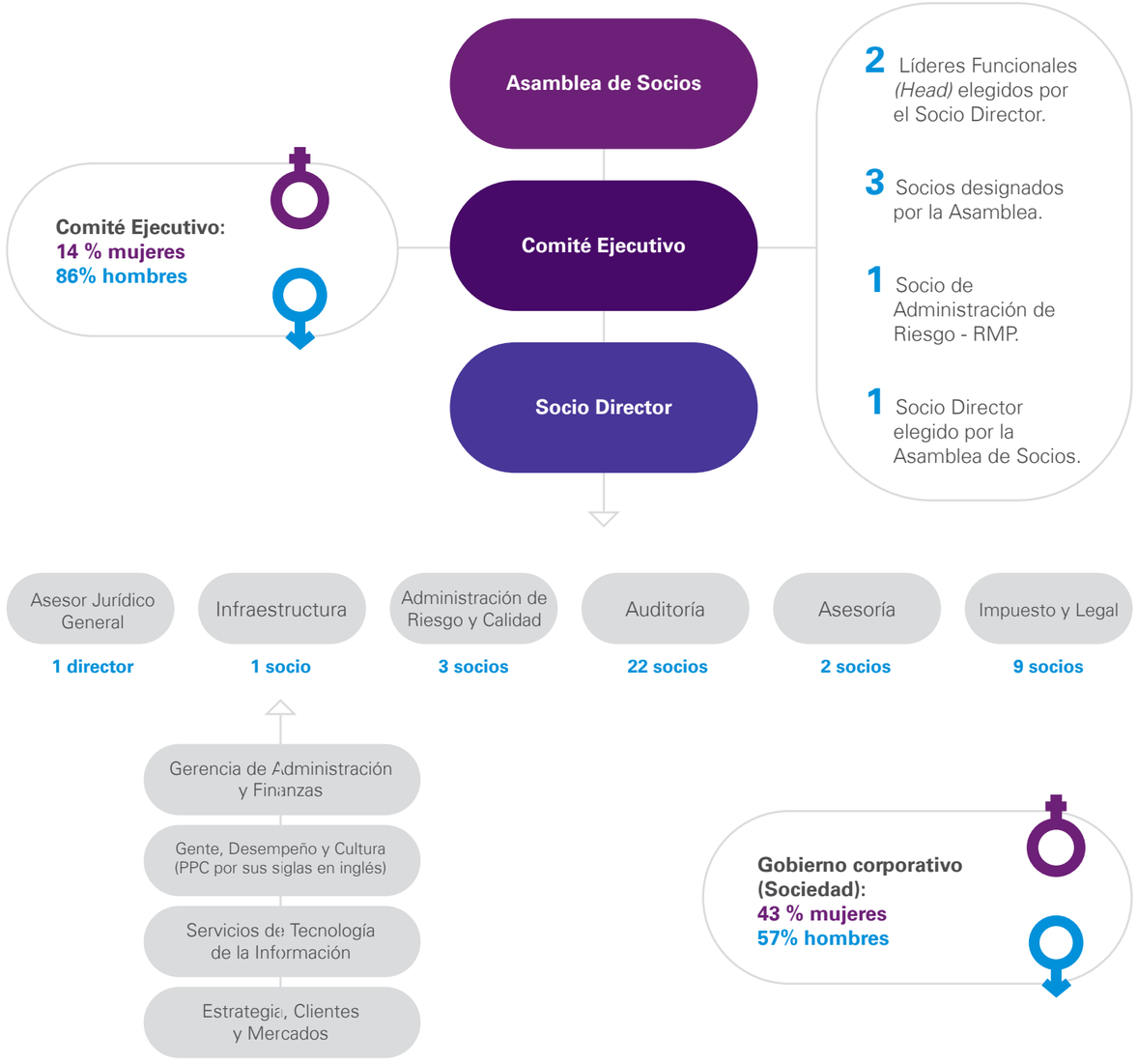
- Impactos económicos indirectos (GRI 203).

- Prácticas de adquisición (GRI 204).

La evaluación y seguimiento a los asuntos de sostenibilidad y eficiencia financiera de la Firma están a cargo del Comité Ejecutivo.

Gobernanza

(GRI 102-18; 102-19; 102-20; 102-22; 102-23; 102-24; 102-26; 102-28; 102-29; 102-30; 102-31; 102-32; 405-1)



La Asamblea de Socios es el órgano superior de gobierno en KPMG en Venezuela y se constituye por todos los Socios de la Firma. Ella delega su autoridad a los miembros de la Firma para la toma de decisiones frente a temas sociales, ambientales y económicos, a través de Comités (fijos y ocasionales) o designando responsabilidades específicas a los Socios, quienes informan sobre su gestión al Socio Director.

El Comité Ejecutivo está integrado por Socios elegidos por la Asamblea y Socios nombrados por el Socio Director para cada una de las funciones principales de la Firma. La selección de sus miembros se fundamenta en su capacidad técnica y profesional, así como en su experiencia en la Organización.

El Comité Ejecutivo se reúne al menos una vez al mes y es el órgano responsable de evaluar y tomar las decisiones sobre los temas económicos, ambientales y sociales a los que se expone o que afectan a la Firma, y sobre aquellos en los que KPMG genera (o podría generar) algún efecto con consecuencias en sus grupos de interés. Evalúa la eficacia de los procesos de la administración del riesgo de la Firma frente a dichos temas, y también se encarga de definir la estrategia corporativa, trazar las metas, aprobar las políticas internas, actualizar los valores organizacionales, aprobar el informe de sostenibilidad y garantizar que se responda a los temas materiales, entre otras actividades de relevancia para KPMG en Venezuela.

La evaluación del desempeño del Comité Ejecutivo de KPMG en Venezuela, relacionada con su gestión frente a temas sociales, ambientales y económicos, es realizada por la Asamblea de Socios y, en caso de ser procedente, por el Comité Disciplinario.

El Socio Director es elegido en Asamblea de Socios y el postulante debe tener una reconocida trayectoria en la Firma. Posteriormente, éste preside la Asamblea de Socios y sigue siendo funcionario ejecutivo de la sociedad.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Preocupaciones de nuestra gente comunicadas al Comité Ejecutivo

(GRI 102-33; 102-34)

En KPMG en Venezuela participamos en encuestas globales para el personal *(Global People Survey)* diseñadas y supervisadas por un proveedor global experto, que nos permiten conocer las preocupaciones de nuestra gente, y cuyos resultados son comunicados al Comité Ejecutivo para la toma de decisiones.

Las principales preocupaciones de nuestros grupos de interés internos (Socios y Colaboradores) que se notificaron a dicho Comité durante el año objeto de este informe, fueron las siguientes:

Remuneración y efectos económicos del entorno sobre los colaboradores.

Reconocimiento para el colaborador.

Cybersecurity e innovación en el trabajo.

Liderazgo, acompañamiento y comunicación interna.

Equilibrio vida-trabajo.

Medidas de atención para la salud ante COVID-19.

Efectos de la pandemia de COVID-19 en el negocio y los clientes (ahora y en el futuro).

De acuerdo con la Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés), los resultados sobre el grado de satisfacción de nuestros Socios y Colaboradores frente a las acciones que ha emprendido la Firma para atender a sus preocupaciones, fueron los siguientes:

81,68% de nuestro grupo de interés interno participó en la Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés):

198 mujeres.
132 hombres.

	Participación de mujeres		**Participación de hombres**		
Categoría de las preocupaciones del grupo de interés interno	De acuerdo con las acciones de la Firma	En desacuerdo con las acciones de la Firma	De acuerdo con las acciones de la Firma	En desacuerdo con las acciones de la Firma	No respondió
Remuneración y reconocimiento	70	18	70	14	158
Comunicación	86	3	81	5	155
Cybersecurity e innovación	88	3	83	5	151
Liderazgo	88	3	85	4	150
COVID-19	88	7	86	9	140

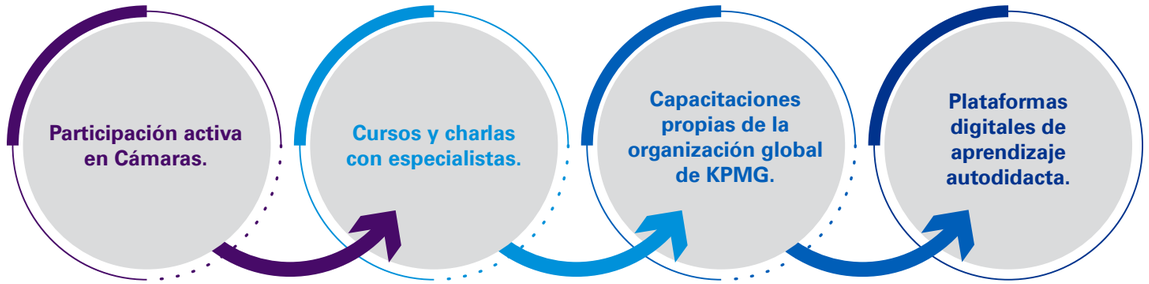
A lo largo del presente informe, se detallan las medidas tomadas por KPMG en Venezuela para tratar cada caso.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Formación del Gobierno Corporativo

(GRI 102-27)

Para nuestros socios es imprescindible mantenerse constantemente informados sobre distintos temas de interés para el negocio, considerando asuntos sociales, ambientales y económicos de relevancia local y global, y para ello cuentan con:



Como parte de la formación permanente del Gobierno Corporativo, durante el FY19-20 se desarrollaron para ellos tres sesiones de *Workshops* de Sostenibilidad Empresarial.- Dirigidos a los Socios y recibieron una capacitación exclusiva de 12 horas en temas de inclusión y diversidad de género, como parte de la estrategia corporativa en esta materia. Ambas formaciones fueron diseñadas e impartidas por proveedores locales.

Eventos, publicaciones y gestión de las comunicaciones

(GRI 102-21; 102-43; 102-44)

En KPMG en Venezuela procuramos:

1. Mantener a nuestros grupos de interés (internos y externos) actualizados constantemente sobre temas que pudieran afectarlos y hacerles saber los avances de KPMG en Venezuela sobre cada uno de estos asuntos.

2. Extender invitaciones a eventos, publicaciones y a transmitir contenido relevante para el público empresarial.

3. Informar constantemente sobre nuestras actividades y planes a futuro para hacer partícipes a nuestros grupos de interés.

4. Brindar espacios para que nos transmitan sus inquietudes frente a distintos temas que nos atañen como empleador y como empresa de servicios profesionales.

5. Involucrar a nuestros grupos de interés en el proceso de elaboración de nuestro informe de sostenibilidad.

6. Evaluar la experiencia de los grupos de interés externos con nosotros.

En KPMG en Venezuela mantenemos una relación constante, cercana y transparente con el público que aporta a nuestro negocio; colabora con su talento, productos y servicios y ofrece oportunidades que nos permiten continuar y hacer crecer nuestras operaciones. Asimismo, mantenemos nuestra relación con aquellos que comparten y conviven con nosotros en las comunidades donde operamos, y que nos orientan o acompañan en nuestros logros, con aquellos sobre quienes nuestra presencia en el mercado tiene repercusiones y, definitivamente, con todos los que nos motivan a prestar cada vez un mejor servicio.

Con todos ellos, nos comunicamos de forma abierta y honesta, promovemos su participación y nos interesamos en conocer sus opiniones, necesidades y expectativas.

Además de todo lo anterior, mantenemos el dinamismo en los distintos canales comunicacionales que manejamos para tener información accesible y oportuna para cada grupo, y diseñamos diferentes estrategias para ofrecer soluciones eficientes, respaldadas por toda la experiencia y conocimiento globales de nuestros profesionales.

Los canales que utilizamos regularmente para atender los requerimientos de cada grupo de interés son los siguientes:

Grupo de interés	Tema de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Colaboradores y Socios	- Desarrollo profesional. - Actualización en temas relacionados con los sectores económicos que atiende la Firma. - 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. - Actividades de bienestar e integración (presencial y virtual). - Clima organizacional (incluye asuntos sobre remuneración y beneficios).	- Comunicados masivos. - Intranet. - Microsoft MS Teams. - Cisco WebEx. - E-mail. - Reuniones virtuales y/o presenciales. - Charlas. - Campañas. - App KPMG *South America Cluster.* - Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés).[2] - Encuesta *Great Place To Work*® (GPTW).	Diaria. Puntual. Continua. Anual.
Clientes	- Actualización en aspectos relacionados con sus sectores económicos tales como: asuntos financieros, tecnológicos, tributarios, reglamentarios, contables y de sostenibilidad. - Invitaciones a eventos, seminarios *web*, contenido especializado, estudios locales y globales de relevancia para sus sectores. - Herramientas de evaluación sobre su experiencia con KPMG en Venezuela. - Información de valor agregado para su gestión profesional y/o empresarial.	- *Client Insight* (encuesta aplicada vía telefónica, presencial y *online*). - Comunicados (medios digitales). - Síntesis y Alertas legales (digital). - Eventos. - Página web. - Cisco WebEx. - Redes sociales. - Talleres Sumando Valor (Programa de Responsabilidad Social Corporativa).	Anual. Semanal. Continua. Puntual. Continua. Puntual. Diaria. Continua.

2 Para el FY19-20 contamos con 81,68% de participación de nuestra gente en la encuesta.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Grupo de interés	Tema de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Proveedores	- Contratos. - Pagos oportunos.	- *E-mail.* - Llamadas telefónicas	Continua.
Cámaras y asociaciones	- Actualización en aspectos relacionados con sus sectores económicos tales como asuntos financieros, tecnológicos, tributarios, reglamentarios, contables y de sostenibilidad. - Alianzas que permitan enriquecer su gestión a través de eventos y/o publicaciones conjuntas.	- Participación en Comités y Juntas Directivas. - Eventos.	Continua.
Medios de comunicación	- Eventos. - Publicaciones. - Logros. - Productos o servicios nuevos. - Profundizar en asuntos claves que sean de interés para sus audiencias	- Notas de prensa. - Artículos. - Investigaciones. - Publicidad.	Continua.
Entes reguladores	- Cumplimiento de las normas y regulaciones de nuestro país.	- Cartas. - Entrega de recaudos e informes requeridos.	Continua.
Universidades	- Oportunidades de empleo. - Beneficios laborales. - Actividades de Responsabilidad Social Corporativa. - Actualización en aspectos financieros, tecnológicos, tributarios, reglamentarios, contables y/o de sostenibilidad. - Invitaciones a eventos, seminarios web. - Creación de alianzas que permitan el desarrollo de sus estudiantes y enaltecimiento de su institución.	- Ferias de reclutamiento. - Cisco WebEx. - Charlas y conversatorios sobre temas vinculados con nuestro *Core Business.* - Talleres Sumando Valor (Programa de Responsabilidad Social Corporativa).	Anual. Puntual. Continua.
Comunidad	- Contribución con el desarrollo sostenible del país. - Oportunidades de formación. - Generación de oportunidades de desarrollo. - Oportunidades de empleo.	- Redes sociales. - Cisco WebEx. - Programa Sumando Valor (Programa de Responsabilidad Social Corporativa). - Sistema Sumando Valor.	Continua.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Grupo de interés	Tema de interés	Canal de comunicación	Frecuencia
Comunidad (continuación)		- Participación en ferias de empleo (presenciales y virtuales). - Seminarios *web.* - Voluntariado corporativo.	Puntual. Continua.
Organizaciones No Gubernamentales (ONG)	- Acompañamiento para mejoras de procesos internos. - Respaldo económico. - Capacitaciones. - Alianzas.	- Presencia de Socios en Juntas Directivas. - Servicios Pro-bono. - Redes sociales. - Actividades de los programas de Responsabilidad Social Corporativa. - Voluntariado corporativo.	Continua. Anual. Continua.
Familiares de los colaboradores	- Estabilidad laboral de sus familiares en KPMG en Venezuela. - Respeto a los Derechos Humanos y Laborales de sus familiares. - Beneficios laborales. - Participación en actividades de integración familiar.	- Estos temas son informados y tratados con los colaboradores y socios de KPMG en Venezuela, por medio de comunicados, encuestas, líneas de denuncia, contrato laboral y reuniones presenciales. - Sesiones virtuales de bienestar, vía Microsoft MS Teams.	Continua. Semanal.
Alumni	- Invitaciones a eventos, seminarios web, contenido especializado, estudios locales y globales de relevancia para sus áreas profesionales. - Actualización profesional.	- Portal *Alumni.* - *E-mail.* - Página web y App KPMG *South America.* - Eventos.	Continua. Puntual.
KPMG International	- Cumplimiento de los lineamientos y estándares globales. - Capacitación para nuestra gente. - Difusión de información, publicaciones y actividades internas. - Apoyo en las iniciativas globales.	- Reuniones. - *E-mail.* - Llamadas telefónicas. - Capacitaciones. - *Workshops.*	Continua.

Revisamos constantemente el grado de satisfacción y asuntos de interés de las comunidades y ONG en nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa, y, además, en el caso de los clientes, contamos con herramientas específicas y autorizadas por la organización global de KPMG, como el *Client Insight,* que es un proceso de encuestas de calidad que está enmarcado en nuestro programa global y nos permite tener una visión de la percepción que los clientes tienen de la Firma, según su grado de satisfacción. Esto reconoce la capitalización con base en la retroalimentación positiva para evaluar la estrategia y, de ser necesario, elaborar un plan de acción. Las encuestas son:

- *Engagement Review:* Se realiza al culminar la prestación del servicio, a través de una modalidad *online* y con frecuencia mensual, para detectar los aspectos que requieren mejora y corregirlos en caso de ser necesario.

- *Relationship Review:* Se realiza en la modalidad de una conversación abierta y honesta *"face to face"*, con frecuencia anual. Nos permite obtener la realimentación del cliente con relación al servicio brindado, cómo se siente atendido por KPMG en Venezuela y los aspectos a mejorar en nuestra relación.

Las dos metodologías comprenden un cuestionario con preguntas abiertas, de selección y de escala de valoración, en donde el cliente puede expresar su opinión sobre los servicios recibidos.

Además, este año contamos con procesos de consultas, eventos y publicaciones puntuales como:

Internos

- Encuesta sobre diversidad e inclusión.

- Encuesta sobre ambiente de trabajo nuevo por COVID-19 y los planes de acción de la Firma frente a ello.

Externos

- Encuesta "La empresa venezolana ante el COVID-19".

Publicaciones realizadas

- Informe Bienal de Sostenibilidad 2018 y 2019.

- Perspectivas y tendencias en Venezuela ante el COVID-19.

- Efectos de COVID-19 en estado de resultados y notas a los EEFF relacionadas.

- KPMG 2020 CEO Outlook: Edición especial COVID-19. Impulsar la prosperidad con propósito.

- La empresa venezolana ante el COVID-19: Visión Venezuela 2020 (Pulse 1 y 2).

- Estudio de Sostenibilidad y ESG en Venezuela.

- Impacto del COVID-19 en los negocios (pack de publicaciones).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Eventos realizados

Internos

- Reunión de Gerencia 2019.

- Lanzamiento del Informe Bienal de Sostenibilidad 2018 y 2019.

- Día Internacional del Voluntario.

- Día Internacional de la Mujer.

- Reunión con líderes de sectores y canales estratégicos.

Externos

- Patrocinios varios.

- Seminarios *online* dictados a la comunidad académica de la Universidad Metropolitana, Universidad Central de Venezuela, Universidad de los Andes y Universidad Católica Andrés Bello.

- ¿Cómo inicia el 2020 para la empresa venezolana?

- Actualidad de la industria petrolera.

- Aspectos claves del fallo del TSJ.

- Automatización Robótica de Procesos (RPA).

11 seminarios *online*: 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 para 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.

A través de nuestros canales digitales mantenemos una comunicación cercana, directa y bidireccional con nuestros grupos de interés.

Página web: **kpmg.com/ve**

App: **KPMG SouthAmerica**

Redes sociales: **@kpmg_ve** **KPMG en Venezuela**

Para KPMG en Venezuela es sumamente relevante la gestión de las comunicaciones, eventos y publicaciones para la relación con sus distintos grupos de interés (internos y externos); y estos, a su vez, también han seleccionado este asunto como un tema material según la encuesta aplicada para el desarrollo del presente informe.

Mantener una comunicación óptima y efectiva a través de toda nuestra cadena de valor, nos permitirá:

- Una mayor receptividad y entendimiento de nuestro propósito.

- El logro de los objetivos planteados en cualquier función y como Firma, con base en nuestros valores, misión y visión.

- Dejar claro cómo nos diferenciamos en el mercado nacional y por qué somos La Clara Elección.

Por ello, hemos venido trabajando año tras año en el mejoramiento de nuestra comunicación con todo nuestro equipo, aliados, proveedores, clientes y la comunidad en general.

Un mecanismo que utilizamos para evaluar nuestros avances en esta materia ha sido la encuesta de clima organizacional (GPS por sus siglas en inglés), que incluye una pregunta para la Comunicación Interna: "KPMG hace un excelente trabajo de mantenernos informados sobre los asuntos que nos afectan", en la que obtuvimos 20 puntos a favor en el FY19-20 por encima de nuestra medición anterior en el año 2018.

En KPMG en Venezuela nos comprometemos a:

1. Seguir mejorando cada año en la comunicación con nuestros diversos grupos de interés, a través de alternativas diferentes y nuevas adaptadas a sus expectativas, requerimientos y particularidades.

2. Formalizar y promover las consultas con los grupos de interés internos y externos, sobre los eventos, publicaciones y la comunicación en general que tenemos con ellos, a fin de conocer sus expectativas y evaluar el progreso y puntos de mejora.

3. Mantener un lenguaje e imagen gráfica inclusivos y diversos frente a todos nuestros grupos de interés.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Talento extraordinario

Distribución de nuestro equipo

Derechos humanos y laborales

- Empleo, selección y retención del talento
- Gestión del teletrabajo

- Inclusión y diversidad

- Desarrollo del capital humano

- Protocolos de salud y seguridad laboral

Distribución de nuestro equipo

(GRI 102-7; 102-8; 405-1)

Los siguientes datos fueron recopilados del sistema de nómina, en el cual se dispone de los detalles de nivel educativo, tipo de contratación, clasificación por sexo, diversidad funcional, horarios de estudios y antigüedad en la Firma, con la idea de tener los datos necesarios para el análisis a la hora de tomar decisiones corporativas.

Distribución por edad y cargo

FY17-18

Edad (en años)

Cargo	< 25	entre 25 y 34	entre 35 y 44	entre 45 y 54	> 55	Total
Socio	0	0	10	21	8	39
Director	0	1	15	8	1	25
Gerente Senior	0	8	8	3	0	19
Gerente	1	17	11	4	0	33
Senior	17	112	19	9	8	165
Asistente	174	66	14	8	15	277
Total	192	204	77	53	32	558

FY18-19

Edad (en años)

Cargo	< 25	entre 25 y 34	entre 35 y 44	entre 45 y 54	> 55	Total
Socio	0	0	7	21	9	37
Director	0	0	11	9	2	22
Gerente Senior	0	4	7	2	0	13
Gerente	0	14	7	4	0	25
Senior	1	96	14	12	8	131
Asistente	96	99	11	6	11	223
Total	97	213	57	54	30	451

FY19-20

Edad (en años)

Cargo	< 25	entre 25 y 34	entre 35 y 44	entre 45 y 54	> 55	Total
Socio	0	0	6	21	7	34
Director	0	0	13	14	1	28
Gerente Senior	0	7	7	2	0	16
Gerente	0	11	5	2	0	18
Senior	10	104	17	11	8	150
Asistente	73	59	8	7	11	158
Total	83	181	56	57	27	404

Grupo generacional

- Generación Z (nacidos entre 1997 y 2000)
- Generación Y o *Millennials* (nacidos entre 1979 y 1996)
- Generación X (nacidos entre 1965 y 1978)
- *Baby Boomers* (nacidos entre 1946 y 1964)

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Distribución por sexo

Distribución por oficinas en el país

FY17-18	
Caracas	386
Valencia	46
Maracay	9
Barquisimeto	9
Puerto La Cruz	51
Puerto Ordaz	22
Maracaibo	35
Total	558

FY18-19	
Caracas	293
Valencia	41
Maracay	9
Barquisimeto	10
Puerto La Cruz	54
Puerto Ordaz	17
Maracaibo	27
Total	451

FY19-20	
Caracas	280
Valencia	31
Maracay	9
Barquisimeto	7
Puerto La Cruz	45
Puerto Ordaz	12
Maracaibo	20
Total	404

Distribución por unidad de servicio e insfraestructura

	Auditoría	Asesoría	Impuesto y Legal	Infraestructura	Total
FY17-18	236	110	53	159	558
FY18-19	242	24	63	122	451
FY19-20	207	19	58	120	404

Nota: Las variaciones en algunas de las cifras son producto del estado de alarma en el país por la pandemia de COVID-19 y la incertidumbre económica, lo que nos ha llevado a disminuir la contratación de talentos.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Derechos humanos y laborales

Para KPMG en Venezuela el valor principal está en su gente, por lo cual, garantizar un espacio de respeto a sus derechos (humanos y laborales) es fundamental para cumplir con su propósito de inspirar confianza.

Nuestros grupos de interés internos y externos han seleccionado este tema como material en la consulta pública realizada para la elaboración del presente informe, detallada en el capítulo de Análisis de Materialidad".

El efecto de este tema se produce en toda la cadena de valor y frente a todos nuestros grupos de interés, entendiendo que los Derechos Humanos (DDHH) y Laborales están vinculados al respeto, actitud y comportamiento que asumimos frente a nuestros socios, los colaboradores, los clientes, los proveedores y la comunidad en general, respecto a su dignidad humana y el cumplimiento de la ley.

En KPMG en Venezuela asumimos nuestra responsabilidad frente a los DDHH y derechos laborales de nuestros Socios y Colaboradores desde el proceso de selección de talentos y los garantizamos durante su desempeño en la Firma; así mismo, lo hacemos con nuestros clientes actuales y clientes potenciales, aliados o proveedores desde el primer contacto que tenemos con ellos, respetando y valorando sus derechos en los ámbitos personal, legal y profesional; y de la misma manera lo exigimos para la relación cotidiana y comercial con cualquiera de nuestros grupos de interés.

De cara a nuestro grupo de interés interno, trabajamos en este enfoque atendiendo a los siguientes asuntos (que están detallados en distintos capítulos en el presente informe):

Empleo digno y decente.

Remuneración y beneficios laborares por desempeño y en cumplimiento con la ley.

Oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Inclusión y diversidad.

Lucha contra la discriminación.

Salud y seguridad laboral.

En el caso de los grupos de interés externos, nos relacionamos con personas naturales y jurídicas que practican valores y principios comunes; exigimos un comportamiento ético de acuerdo con nuestro código de conducta; y evaluamos el comportamiento interno de las organizaciones con sus grupos de interés antes de concretar cualquier acuerdo comercial.

Contamos también, con mecanismos que nos permiten evaluar periódicamente nuestra gestión en este sentido:

- Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés).
- Encuesta *Great Place To Work*® (GPTW).
- Código de conducta.
- Línea de denuncias: Línea de ética internacional o del buzón local "Exprésate" (**0212) 277.41.73** o **expresate@kpmg.com**
- WEP´s Gender Gap Analysis Tool (en el marco de nuestra suscripción a los Principios de Empoderamiento de la Mujer).

A efectos de nuestro informe, damos respuesta al tema de los "Derechos humanos y laborales" respondiendo a indicadores de:

- Empleo (GRI 401).
- Relaciones trabajador- empresa (GRI 402).
- No discriminación (GRI 406).
- Salud y seguridad laboral (GRI 403).
- Formación y enseñanza (GRI 404).
- Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI 405).

Además, nos comprometemos a:

- Seguir impulsando acciones internas y externas en pro de los derechos humanos.
- Trabajar en alianza con distintas organizaciones para promover la defensa de los derechos humanos en todos los espacios.
- Fortalecer y fomentar internamente una cultura solidaria, inclusiva y de respeto a los DDHH, basada en nuestros valores institucionales, a través de diversas estrategias comunicacionales y formativas que nos permitan dar respuesta al GRI 412 (Evaluación de DDHH) en el FY20-21.
- Cumplir con la ley e ir más allá de ella para el bienestar de todos nuestros grupos de interés.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Empleo, selección y retención del talento

(GRI 102-8; 401-1; 401-3)

En KPMG en Venezuela contamos con contrataciones de carácter permanente para 100% de nuestra gente, apostando a que cada colaborador aportará lo mejor de sus habilidades desde que comienza a formar parte de nuestra Firma.

Una parte importante de nuestra población laboral está conformada por estudiantes universitarios de pregrado y de postgrado, por lo que contamos con jornadas y horarios especialmente diseñados para cada uno de los colaboradores, con el propósito de que puedan desempeñar su rol académico en paralelo con la Firma.

Con horarios de medio tiempo.

En horario especial por estudios inferiores a 40 horas semanales.

Para el proceso de reclutamiento buscamos un equilibrio entre las habilidades técnicas requeridas para la unidad de servicios y el perfil de competencias y valores necesarios para hacer carrera en la Firma.

El reclutamiento en el campus está orientado a seleccionar profesionales futuros que tengan un equilibrio entre su proyección por el desarrollo del conocimiento y la visión de crecimiento como líderes emprendedores.

Así, este año logramos captar 30 colaboradores, ofrecer el primer empleo a 24 personas y tener una tasa de rotación de 20% aproximadamente:

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Primer empleo FY19-20

Número de talentos

14 Mujeres

10 Hombres

24 Total

Ingresos FY19-20

Número de talentos

17 Mujeres

13 Hombres

30 Total

Edad (en años)

<25	Entre 25 y 34	Entre 35 y 44	Entre 45 y 54	>55	Total
19	9	2	-	-	30

Logramos un promedio de retención superior a 60% en el caso de los ingresos.

Rotación de personal

FY17-18

50% Mujeres

63% Hombres

FY18-19

50% Mujeres

53% Hombres

FY19-20

19,41% Mujeres

20,2% Hombres

FY19-20

Edad (en años)	<25	Entre 25 y 34	Entre 35 y 44	Entre 45 y 54	>55
	35%	16%	13%	2%	0%

Además, cumplimos con los permisos por maternidad y paternidad de nuestra gente.

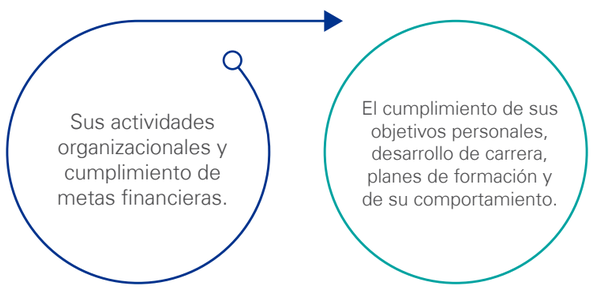
Remuneración

(GRI 102-36; 102-37)

Nuestra política de compensación está desarrollada de conformidad con el principio de valorar el desempeño del colaborador, según la evaluación de su desempeño, en la visión del cumplimiento de sus metas, proyección de los valores y desarrollo de sus comportamientos con base en el conocimiento.

Durante este año se desarrollaron más de ocho ajustes en las compensaciones de nuestra gente e incorporamos pagos adaptados a la realidad nueva del mercado. Los cuales no solo se ven reflejados en su poder adquisitivo, sino en la planificación del hogar y la calidad de vida.

Las escalas salariales buscan motivar a nuestra gente para llevar en paralelo:



De esta manera, la remuneración se determina con base en los resultados del desempeño, según escalas de calificaciones determinadas por el equilibrio entre la autoevaluación del colaborador y la evaluación de su gerente de desempeño. También, hacemos un análisis de variables salariales como: poder adquisitivo, disponibilidad efectiva del dinero y análisis del entono político social.

Además, actualmente prestamos colaboración en el envío de información a dos firmas internacionales especializadas en compensación salarial, lo que nos permite tener, de primera mano, encuestas salariales y análisis de nuestra composición salarial frente al mercado.

Consideramos la opinión de nuestros colaboradores y socios en lo que atañe a la remuneración, de la siguiente manera:

Bienalmente nuestra Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés), para el análisis del clima organizacional, nos muestra la perspectiva de nuestra gente en torno a los componentes salariales.

Contamos con nuestra línea directa “exprésate”, a través de la cual cada colaborador de forma anónima o frontal realiza sus preguntas al equipo de riesgo, quien en un trabajo conjunto con el departamento de *People Performance & Culture* analiza el requerimiento de la compensación.

La determinación de la remuneración es sometida a la discusión del Comité Ejecutivo y a un proceso de calibración del desempeño, con el objetivo de conocer la opinión de los líderes de la Firma en los temas de compensación y la alineación de los criterios a la hora de realizar la evaluación del desempeño.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Gestión del teletrabajo

La dinámica del teletrabajo toma especial relevancia este año como consecuencia directa de la pandemia por el COVID-19 en la actividad laboral. En KPMG en Venezuela hemos adaptado todas nuestras operaciones para desarrollarlas de modo virtual y a distancia, como una manera de garantizar la salud y seguridad laboral de nuestra gente, a la vez que estos tienen la oportunidad de seguir en su empleo y podemos ofrecerle una atención oportuna y eficiente a nuestros clientes y comunidades en general.

El tema de la "Gestión del teletrabajo" se ubica entonces como un tema material, seleccionado por nuestro Gobierno Corporativo para el desarrollo del presente informe.

Queremos destacar que en KPMG en Venezuela hemos asumido el compromiso de:

Actualmente, hemos contado con los siguientes mecanismos de evaluación de este asunto en la Firma:

- Registro de conexiones de los Socios y Colaboradores.

- Evaluación de desempeño *MyPD*.

- Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés).

Adicionalmente, nuestros Socios y Colaboradores tienen la oportunidad de comunicar cualquier duda o queja a través de:

- Línea de ética "Exprésate" para denuncias locales: **0212 277.41.73** o **expresate@kpmg.com**

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

En KPMG en Venezuela desde hace algunos años veníamos preparándonos para desarrollar algunas de las funciones en modalidad remota, por lo que ya se tenían algunas experiencias en áreas puntuales; sin embargo, en el marco de la pandemia por COVID-19 nos vimos en la necesidad de acelerar los esfuerzos 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, contando con:

Con el propósito de continuar aportando para:

1. La calidad en los servicios prestados.
2. La formación de los profesionales.
3. Facilitar el desarrollo de sus actividades laborales y familiares.

Las medidas adoptadas y acciones ejecutadas fueron las siguientes:

- Horarios flexibles.
- Adaptación de los hogares con implementos para el trabajo (sillas en comodatos y equipos de conexión).
- Adaptación de la red para el soporte de las conexiones a distancia.
- Monitoreo de la productividad.
- Replanificación de los cursos para los profesionales.
- Implementación y/o actualización de las herramientas de trabajo virtuales para mayor facilidad en el desempeño de cada función.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés) aplicada este año, nuestros colaboradores indicaron que:

1. No perciben barreras para la comunicación.

2. Cuentan con las tecnologías nuevas, plataformas y desarrollos nuevos para la ejecución de sus labores.

Representando 98% de puntuación favorable para la gestión laboral.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Inclusión y diversidad

En KPMG en Venezuela estamos comprometidos con contribuir para hacer de nuestro entorno una sociedad más justa, próspera y de paz; razón por la cual hemos venido trabajando con prioridad y con acciones concretas en favor de la "Inclusión y diversidad" en todos los espacios a los que tenemos acceso para el beneficio de nuestra gente, el mercado y la comunidad.

Nuestra organización, global y localmente, tiene como norte promover el desarrollo y empoderamiento de la mujer, acabar con la discriminación de cualquier tipo en la Firma y contribuir con la reducción de las desigualdades en sus áreas de influencia.

Como parte de las acciones que hemos emprendido creamos espacios en la Firma para el aprendizaje y discernimiento sobre distintos tópicos vinculados con la lucha contra la discriminación y la igualdad de oportunidades para todos, con capacitaciones constantes a nuestro equipo de Socios y Colaboradores sobre temas vinculados con el racismo, la población LGBTI, la igualdad de género y la diversidad en general; fomentamos el equilibrio de género en nuestros procesos de ingreso de colaboradores y velamos por el desarrollo profesional y personal de toda nuestra gente sin discriminación de ningún tipo, valorando su talento y respetando sus derechos, siempre con el enfoque de que la diversidad es una oportunidad y no una debilidad.

El tema que ha sido seleccionado como un asunto material por parte de nuestro Gobierno Corporativo y seguirá siendo un prioridad como parte de la estrategia corporativa de los próximos años, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y la Agenda 2030, con nuestro compromiso con "crear un ambiente inclusivo donde todos puedan prosperar" y sin discriminación (ya sea por motivos de raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad, edad, estado civil o creencia religiosa) como lo establece nuestro código de conducta y en general, con los Derechos Humanos.

A los efectos del presente informe, informamos los indicadores de "Diversidad e Igualdad de oportunidades (GRI 405)" en este capítulo, además de haber incluido indicadores de género en gran parte de los temas del informe.

Nuestro enfoque sobre el tema: **(GRI 103-1; 103-2; 103-3)**

Actualmente estamos desarrollando una política de inclusión y diversidad adaptada a nuestra estrategia y valores corporativos, que nos permita tener un marco de referencia para la acción frente a toda nuestra cadena de valor. Además, contamos con diversos mecanismos de consulta y de denuncias internas y externas, para evaluar cómo vamos avanzando en este tema:

- Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés).
- Encuesta *Great Place To Work*® (GPTW).
- Código de conducta.
- Línea de denuncias: Línea de ética internacional o del buzón local Exprésate
- WEP´s Gender Gap Analysis Tool (en el marco de nuestra suscripción a los Principios de Empoderamiento de la Mujer).

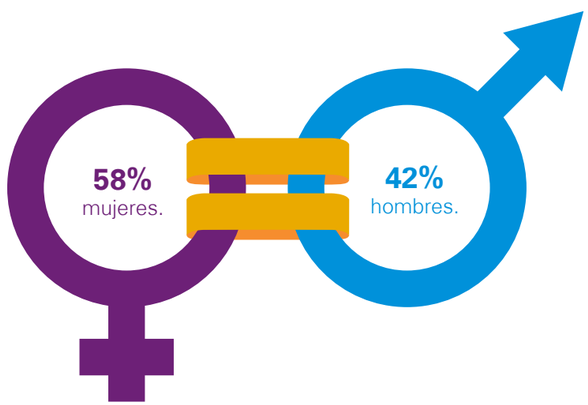
Y nos comprometemos con:

- Seguir construyendo una cultura inclusiva que valore la diversidad.
- Seguir ampliando nuestros registros internos con indicadores de inclusión y diversidad, adicionales a los de género con los que actualmente contamos.
- Publicar nuestra política de inclusión y diversidad en el año 2021.
- Elegir a los miembros del Comité de Inclusión y Diversidad y comunicar a nuestros Socios y Colaboradores quiénes lo componen y cuáles son sus roles.
- Desarrollar un lenguaje inclusivo en todas nuestras comunicaciones con todos los diversos grupos de interés.
- Capacitar a nuestros Socios y Colaboradores en materia de Inclusión y diversidad.
- Proporcionar un entorno de trabajo libre de acoso, incluido libre de acoso sexual.
- Trabajar en favor de los Principios de Empoderamiento de la Mujer e informar anualmente los avances en el WEP´s Gender Gap Analysis Tool.
- Alinear nuestras políticas y procesos internos con la estrategia de Inclusión y Diversidad (I&D).

KPMG en Venezuela está comprometida con la construcción de un futuro inclusivo para todos; por ello, buscamos crear una cultura que abrace, respete y valore las diferencias, reconociendo la riqueza de la variedad de experiencias únicas, cualidades y características que poseen todas las personas.

Nuestra cultura inclusiva significa aprovechar nuestra increíble diversidad para brindar lo mejor de la Firma a nuestros clientes, colaboradores y comunidades, y al hacerlo, apoyar a alcanzar nuestras metas de *Trust* y *Growth*.

Para lograr el objetivo, nos guiamos por el marco de referencia de la organización global de KPMG de Inclusión y Diversidad, comprometiéndonos a ofrecer un futuro mejor para nuestra gente, el lugar de trabajo y el mercado. La composición de nuestro personal según el sexo es como sigue:



© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Algunos logros relevantes en nuestra cultura inclusiva durante el FY19-20 fueron:

Cero casos de denuncias por discriminación.

El salario y los beneficios laborales de nuestros colaboradores dependen de su desempeño y no de su sexo.

Inclusión laboral y formación de un colaborador con diversidad auditiva (desde FY18-19).

Inclusión de mujeres emprendedoras como proveedoras en los eventos internos.

El liderazgo de la Firma (Socios, Directores y Gerentes) está constituido por 8,33% de personas mayores de 55 años y 72,92% de personas entre 35 y 54 años, 18,75% son personas menores de 35 años.

Durante el FY19-20, 174 colaboradores (106 mujeres y 68 hombres). recibieron un ascenso, efectivo el 1° de octubre de 2020.

Participación de 72 de nuestros profesionales en el encuentro global de KPMG llamado "Conversaciones con valentía", en el cual tuvimos la oportunidad de escuchar, aprender y crear soluciones vinculadas al racismo en el mundo.

Iniciamos el desarrollo de la política interna de Inclusión y Diversidad, con el objetivo de garantizar la construcción de una cultura inclusiva, en la cual nuestra gente sea capaz de expresarse sin temores, potenciando la diversidad de perspectivas y generación de ideas nuevas.

Análisis de las políticas y procesos internos con un enfoque de Inclusión y Diversidad.

Evento interno para la celebración del Día Internacional de la Mujer. Algunos datos para destacar son:

1. 90% de nuestro equipo participó en la actividad.
2. 100% de los proveedores contratados para el servicio de *catering* del evento, fueron mujeres con emprendimientos (desde etapa inicial hasta avanzado), que estaban siendo formadas por nuestra Fundación KPMG, con el módulo Gerenciar el Emprendimiento del programa de Responsabilidad Social Corporativa Sumando Valor.
3. La decoración del evento y los envoltorios de los obsequios para todo el personal de la Firma, fueron elaborados voluntariamente por parte de nuestro equipo con papel reciclado, con la intención de minimizar el impacto al medio ambiente.
4. Nuestros líderes tuvieron la oportunidad de transmitirnos una frase corta que respondiera a la pregunta: ¿Cómo ayudarás a forjar un mundo con igualdad de género? Los mensajes fueron publicados en las redes sociales, usando los hashtags #IWD2020 #EachForEqual #SerInclusivoTransformaNegocios #FutureIsInclusive

Formación para nuestros grupos de interés internos en temas de inclusión y diversidad:

- Corto Foro "*Float*" - para hablar sobre la diversidad funcional, con nuestro aliado ASODECO. – 80 participantes.
- Violencia basada en género - con el Fondo de Población de las Naciones Unidas. - 75 participantes.
- 12 horas de formación exclusiva para nuestros líderes (Socios, Directores y Gerentes) en temas de inclusión y diversidad de género.

Firmamos nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de la Mujer de la ONU (*Women´s Empowerment Principles*), que detallan:

1. Promover la igualdad de género desde las juntas directivas.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y combatir la discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y de cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

En marzo de 2020 celebramos el Día Internacional de la Mujer:

La invitación a nuestros distintos grupos de interés fue a unirse a la conversación en las redes sociales usando los hashtags #IWD2020 #EachForEqual #SerInclusivoTransformaNegocios #FutureIsInclusive

Celebramos junto a beneficiarias del programa de Responsabilidad Social Corporativa "Sumando Valor" el Día Internacional de las Mujeres Emprendedoras:

Hemos formado a **69 mujeres** en dos cohortes del módulo Gerenciar el Emprendimiento, de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa Sumando Valor.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Desarrollo del capital humano

(GRI 404-2)

El enfoque de nuestra Firma es el desarrollo y formación de todo el equipo de KPMG en Venezuela; para ello, hemos diseñado programas de capacitación técnica que involucran a todos nuestros profesionales, formación en nuestra visión inclusiva y diversa, temas de liderazgo en nuestros gerentes nuevos, desarrollo de habilidades como facilitador en ambientes virtuales, entre otros.

La transmisión del conocimiento debe ser transparente y planificada, por lo que en nuestras áreas medulares tenemos programas de formación y crecimiento de las generaciones futuras, planes de formación desde Asistente I hasta llegar a la Sociedad, con cada uno de las *skills* necesarias para el desarrollo de sus actividades y diferentes roles frente a los clientes.

Nuestro negocio se mantiene porque contamos con gente talentosa y profesional que hace posible cada una de nuestras operaciones; por lo tanto, sabemos el valor verdadero que tiene la formación para el logro de cosas grandes.

La educación para KPMG en Venezuela es un valor fundamental para el progreso y el objetivo con el que queremos contribuir con la sociedad.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

El "Desarrollo del capital humano" ha sido seleccionado como un asunto material por parte de nuestro Gobierno Corporativo para el presente informe.

En KPMG en Venezuela estamos conscientes de que contar con un equipo profesional, actualizado e informado constantemente, es determinante para el éxito de nuestro negocio, porque esto tendrá incidencia en la calidad y excelencia de los servicios prestados al cliente y nuestro posicionamiento en el mercado, así como en el aporte de alto nivel que podamos brindar a las comunidades; por ello, un tema fundamental para nosotros es apoyar en la capacitación constante de nuestra gente y velar por su desarrollo de carrera en la Firma, sin discriminación y basados en su talento. En ese sentido, apoyamos internamente con:

- Diversos programas para la formación académica de nuestros profesionales.

- Comunicaciones a diario con información relevante sobre el negocio, nuestras unidades de servicio y noticias del país.

- Financiamiento de cursos de idiomas.

- Capacitación en *Soft Skills* y *Digital Skills*...

Y así mismo, fomentamos el crecimiento de carrera de nuestros colaboradores, trabajando con proveedores certificados en cada uno de los temas de aprendizaje y ofreciendo:

- *Mentoring – coaching.*

- Aprendizaje continuo…para el pleno desarrollo de su liderazgo en la Firma. De hecho, nos enorgullece decir que, en los resultados de la encuesta de clima organizacional (GPS por sus siglas en inglés), frente a la afirmación "En general, yo diría que este es un gran lugar para construir mi carrera", obtuvimos un puntaje de 92% a favor.

Actualmente para abordar los asuntos relacionados con el "Desarrollo del Capital Humano" informamos indicadores de "Formación y enseñanza" (GRI 404), sobre los cuales contamos con registros y controles internos que validan cada una de nuestras actividades formativas y aquellas con las que contribuimos fuera de la Firma. Además, la Encuesta Global de Personas (GPS por sus siglas en inglés) y la Encuesta *Great Place To Work*® (GPTW), son utilizadas como mecanismos para evaluar nuestra gestión internamente sobre este tema.

Por otra parte, para los siguientes años, nos comprometemos con:

- Actualizar el plan de capacitación e implementación interna.

- Crear una plataforma digital de autogestión de las capacitaciones.

- Establecer alianzas con plataformas globales.

- Desarrollar planes de formación regional y mayor participación en la estrategia de formación regional.

- Desarrollar planes de estudios 100% virtuales.

- Desarrollar competencias y *skills* nuevas (digitales).

- Proporcionar más capacitación en asuntos vinculados con gente, cultura y comportamientos.

- Mantener el número de horas y la calidad de desarrollo profesional logrado en FY19-20.

- Ofrecer más desarrollo de digital *skills* y *soft skills* de los equipos de Auditoría, Asesoría, Impuesto, Legal e Infraestructura.

- Aumentar el número de capacitaciones en el área legal y contable.

- Aumentar el número capacitaciones en el área internacional *Tax* y Fusiones y Adquisiciones *(Mergers & Adquisitions)*.

- Aumentar las capacitaciones en *Data & Analytics*.

- Certificar a más especialistas en muestreo.

- Contar con un mapeo de competencias técnicas, blandas, de negocio/comercial y acreditaciones de la práctica profesional versus el plan de carrera y habilidades requeridas asociadas con la oferta de los servicios de Asesoría.

- Contar con un mapeo de la capacitación obligatoria para cada solución/servicio de Asesoría.

Formación

(GRI 404-1)

Para KPMG en Venezuela, como firma de servicios profesionales, es vital mantener a su equipo formado y actualizado con los conocimientos necesarios para afrontar las exigencias del entorno y de nuestros clientes; por lo que, durante el FY19-20 hemos definido y ejecutado un plan de cursos para los distintos roles profesionales que ha representado casi ocho veces las formaciones que estos recibieron durante el FY18-19.

Horas de formación a nuestros profesionales en FY19-20

13.707

Horas de formación recibidas por Socias y Colaboradoras mujeres.

10.640

Horas de formación recibidas por Socios y Colaboradores hombres.

24.347

Total

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Con la visión de proyectar el desarrollo del conocimiento entre las personas que hacen vida en la Firma, nos hemos enfocado en:

- Implementación de estrategias adaptadas a los requerimientos particulares por función (Auditoría, Asesoría, Impuesto y Legal) e Infraestructura.
- Fomentar una cultura de formación virtual.
- Preparación de facilitadores en la era virtual (todas las funciones).
- 50 colaboradores en el país disfrutaron en nuestras oficinas de cursos de inglés como segunda lengua
- Apoyo económico para estudios de pregrado y posgrado, con la gestión de más de 40 préstamos diseñados a la medida del colaborador para cursar sus carreras universitarias.
- Más de 150 cursos para Socios y Colaboradores, en ambientes virtuales.
- Una alianza con Coursera nos permitió desarrollar 35 cursos para nuestros líderes de áreas.
- Gracias a nuestro programa de movilización para desarrollar el conocimiento entre las firmas, contamos con tres profesionales mujeres, en proceso de formación en: Brasil, Londres y EEUU.
- Contamos con 191 facilitadores y líderes internos certificados en temas técnicos, con el objetivo de mantener actualizados a nuestros colaboradores: 132 mujeres y 59 hombres.

Algunos indicadores relevantes de la gestión de *Learning and Development*, por Función, son los siguientes:

Impuesto y Legal

- **13 cursos** con contenido técnico desarrollados por el propio equipo, nueve de ellos en la modalidad remota.
- Más de **70 horas** de cursos técnicos para el *staff*.
- Más de **40 horas** de cursos técnicos para el grupo de Gerencia.
- Capacitaciones desarrolladas por el equipo de *One Americas Tax*.
- Desarrollo de la Biblioteca Digital con toda la normativa tributaria aplicable en Venezuela.

Auditoría

- **40 horas** de *e-learning* de temas técnicos.
- Capacitaciones en formato digital (*Virtual Classroom, e-learning, playback*).
- Incorporación de evaluaciones que permitan validar los conocimientos adquiridos.
- Facilitadores capacitados desde supervisores hasta socios (**40 facilitadores disponibles**).
- Capacitación virtual de KPMG *Clara Workflow* (KCW) 2020 para socios, directores, gerentes y supervisores. KCW es la plataforma de auditoría global integrada e inteligente de KPMG.

Asesoría

- Sesiones formativas en temas como: Gestión de crisis, liderazgo, generación de confianza, capacidad analítica, asertividad, *digital skills*, planificación del tiempo, entre otros.
- Dinámicas de integración dentro y fuera de los espacios de la Firma, en las que se trabajan las competencias de coordinación, liderazgo y trabajo en equipo, de los participantes.

  Mesas técnicas de discusión de metodologías y competencias claves de desarrollo para el equipo.
- Cuatro programas de formación técnica: **350 horas**.

  Ocho programas de formación en *soft skills*: **134 horas**.
- Implementación/ refrescamiento de modelos de mentoría colaborativa, donde se plantea un tópico en equipo y se identifican los recursos formativos y una persona con capacidades y experiencias relevantes para orientar al resto del equipo.

  92 horas en tres programas de *new skills*.
- Actividades prácticas para el fortalecimiento de: actitud positiva, potenciador de recursos, *role model*, apoyo a terceros, gestor de actividades, administrador de recursos.

Infraestructura

- Desarrollo de programas de soporte y planificación de logística de talleres de formación 100% virtual.
- Plan de seguimiento y control de la participación en ambientes virtuales.
- Alianza con KPMG en la región en planes de formación y esparcimiento.
- Reforzamiento de la estructura de *Learning & Development*

  1. Planes de formación internos virtuales.

  2. Planes de seguimiento - plataforma *Coursera*.

  3. Plan de seguimiento de cursos regionales.
- Alianza con plataformas globales.

Principales desafíos en *Learning & Development*

- Asistencia y atención de los participantes y validación de la obtención de los conocimientos.
- Desarrollo de habilidades de formación en ambientes virtuales.
- Reestructuración del plan de cursos a la modalidad remota.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Capacitación constante para la sostenibilidad

(GRI 102-27)

Durante este año hemos desarrollado algunas iniciativas internas para promover el conocimiento sobre las problemáticas sociales, ambientales y económicas que nos afectan global y localmente; asimismo, y de cara a nuestros grupos de interés, hemos participado de manera activa, en actividades externas orientadas a impulsar acciones positivas hacia la sostenibilidad:

1er. Foro de Sostenibildiad Empresarial: VZLA 2020

La iniciativa promovida por la ONU Venezuela, se desarolló en modalidad virtual con un intercambio de experiencias, buenas prácticas y objetivos en común del sector privado en Venezuela, para atender de forma cónsona y pertinente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

El foro desarrolló sesiones en atención a las cinco dimensiones de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible: las personas, la prosperidad, el planeta, la paz y las alianzas.

KPMG en Venezuela tuvo la oportunidad de participar:

1. Siendo parte del comité organizador del evento, junto a otras empresas.

2. Como panelista de la sesión Sostenibilidad y ODS: ¿Cómo medimos el impacto?.

3. Como panelista de la sesión de cierre "Más allá del 2020: el sector privado en Venezuela y la sostenibilidad", en la cual distintos líderes empresariales venezolanos y altos ejecutivos de organismos multilaterales, conversaron sobre las áreas críticas de atención en el país y la necesidad de consolidar acciones en pro del logro de los objetivos de la agenda en el país, de cara a la Década de la Acción de los ODS, previo al año 2030.

FORO DE SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL VZLA 2020

Concurso interno: En KPMG premiamos tu responsabilidad con los ODS

Diseñamos un concurso para todos nuestros Socios y Colaboradores, invitándolos a investigar y estructurar una propuesta realista, innovadora y viable, que aportara soluciones sostenibles para el bienestar de Venezuela, en atención a un objetivo específico de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

Los premios estuvieron alineados a satisfacer algunas necesidades asociadas con el teletrabajo, como consecuencia del confinamiento por la pandemia del COVID-19.

Workshops de Sostenibilidad Empresarial.- Dirigidos a los Socios

Durante el FY19-20 se realizaron tres Sesiones Estratégicas de Trabajo (SET) (*workshops*) virtuales, dirigidas a los socios de KPMG en Venezuela, con el objetivo de transmitir conocimientos teóricos para el desarrollo sostenible, conocer sobre empresas y prácticas sostenibles, y fortalecer las estrategias para la transformación organizacional hacia la sostenibilidad.

Las sesiones se realizaron a través de la herramienta *Microsoft Teams*, en las cuales los participantes contribuyeron con sus ideas y conocimientos a través de dinámicas de grupo según la metodología *Design Thinking*.

Los resultados:

— Tres sesiones de trabajo de tres horas cada una (nueve horas) + una sesión de seguimiento de dos horas = 11 horas de formación.

— 31 socios participantes.

Charlas para el grupo de gerencia

Durante el año se impartieron distintas charlas para el grupo gerencial, con especialistas en las áreas económica, social y ambiental, que les permitieran estar informados y actualizados sobre las problemáticas locales y globales.

Los temas tratados fueron:

1. Económico: Perspectivas económicas Venezuela 2020.

2. Ambiental: El reto ambiental civilizatorio.

3. Social: Presentación de resultados ENCOVI 2019-2020.

4. Social: Liderar, emprender y gerenciar en el marco de la pandemia y de la post pandemia.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Desarrollo de carrera

(GRI 404-3)

KPMG en Venezuela le ofrece a nuestra gente la oportunidad de hacer carrera y de construirla cada uno con base en sus aspiraciones y fortalezas; pero más allá de su crecimiento en la organización, estamos apostando a su desarrollo personal, a fijarse metas propias y alcanzar su máximo potencial dentro y fuera de la Firma.

100% de nuestros profesionales (Socios y Colaboradores) son objeto de una evaluación de desempeño en el año, como requisito global de la Firma.

El proceso de evaluación del desempeño se desarrolla en tres etapas:

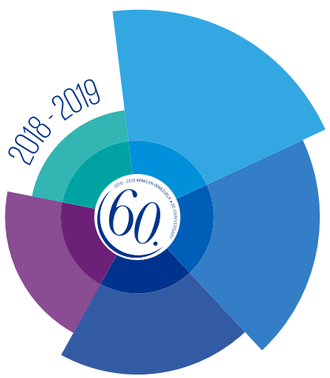
1. En noviembre de cada año, los colaboradores planifican individualmente las metas que desean desarrollar en el año, desde su visión de metas cuantitativas hasta su desarrollo de carrera.

2. En marzo, se realiza una revisión interina con su supervisor y con su mentor con el objetivo de verificar que el cumplimiento de las metas está en el camino correcto y/o si es necesario hacer algún ajuste.

3. A finales de julio, cada colaborador inicia su proceso de auto evaluación, que, junto con su asesor, nos permite determinar la promoción a la próxima posición en la Firma, los planes de entrenamiento y compensaciones futuras.

La evaluación de desempeño se aplica a todos los roles, es independiente de su sexo y consiste, exclusivamente, en el análisis del talento.

Los cambios de cargo o posición se hacen efectivos el 1° de octubre de cada año y se anuncian previamente a todos los Socios y Colaboradores. Este año los resultados de la promoción del personal, fueron los siguientes:



	FY17-18		FY18-19		FY19-20	
	Mujeres	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**
***Socio**	1	1	0	0	0	0
Director	6	1	5	1	5	1
Gerente Senior	7	2	7	2	7	2
Gerente	6	8	3	1	3	1
Senior Supervisor	16	14	10	8	11	9
Senior	23	20	14	11	14	11
Semisenior	21	15	24	18	24	19
Asistente 2	37	28	40	26	42	25
Total	117	89	103	67	106	68

*Corresponde a un proceso de aceptación en la Sociedad, no es un ascenso.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Protocolos de salud y seguridad laboral

(GRI 102-8; 403-1; 403-2; 403-3; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9)

La salud de nuestra gente es de suma importancia para nuestra Firma, por lo que siempre estamos buscando maneras nuevas de dar respuesta a las variables de seguridad social para ellos y les ofrecemos coberturas diseñadas a las necesidades de cada grupo etario, con la intención de brindar tranquilidad al colaborador y sus familiares.

Nuestro sistema de gestión de salud está basado en:

1. El análisis de la morbilidad que genera el servicio interno de salud.

2. Los seguros de hospitalización y cirugía.

3. Nuestro sistema de encuesta digital de salud.

Desde el ingreso de un trabajador, sea como empleado o según el esquema de otro patrono (que en KPMG en Venezuela lo consideramos como "otro empleado"), este está cubierto por nuestro sistema de gestión de salud, en cumplimiento de nuestra política interna de seguridad y salud laboral.

En este contexto:

1. Somos garantes de la declaración del puesto de trabajo y los riesgos asociados, que, por la situación de la pandemia de COVID-19, ahora dispone de un anexo sobre el cuidado y uso de los implementos de protección personal.

2. Al ser una Firma de servicios profesionales los riesgos de salud y seguridad personal de los empleados y "otros empleados" son bajos; sin embargo, tomamos las medidas necesarias frente a cada situación, como, por ejemplo: uso de implementos de protección personal (si aplica), declaraciones y análisis de riesgos.

3. Velamos por la formación anual en temas vinculados a la seguridad y salud laboral. Este año en particular, impartimos formación en temas de bioseguridad.

Actualmente, solo contamos con personal según la modalidad de "otro empleado"[3] en el equipo de seguridad y vigilancia externa, en donde nos apoyan expertos en temas de protección, y el equipo de servicios generales está a cargo del mantenimiento de nuestras instalaciones:

Cinco personas del área de seguridad

Dos personas del área de aseo.

Total: siete personas como "otros empleados".

El análisis de los riesgos y peligros en el lugar de trabajo debe estar completado por el colaborador, indicando que ha sido informado de los riegos, que posee la formación y capacitación, además de conocer el uso y cuidado de los equipos de protección personal. Para el seguimiento y control de la Firma, en este aspecto contamos con:

1. Un departamento de salud y seguridad laboral, que monitorea y analiza cada una de las etapas del proceso, así como con un comité de colaboradores que nos apoya en el monitoreo y cumplimento de las políticas de seguridad.

2. Un equipo de salud en nuestras instalaciones quienes son los encargados de atender las consultas de salud en nuestras instalaciones, telemedicina en caso de las regiones y en estos momentos de pandemia de visitas familiares en caso de ser necesario; también con una línea de apoyo psicológico, para enfrentar y mantener el equilibrio de nuestra salud mental, para apoyar en los procesos de control y prevención de los riesgos laborales.

3 Según la figura de contratista.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

3. Un comité de líderes para el apoyo en la toma de decisiones ágiles en temas de salud, considerando las necesidades actuales al respecto, a raíz de los contagios de COVID-19.

4. Un equipo para el análisis de cada de una de las etapas del incidente, documentación, control y seguimiento del paciente, en caso de que ocurran accidentes laborales.

La Firma cuenta con una política de protección de datos personales y un departamento de seguridad de la información que es garante del cumplimiento de las políticas internas; por lo cual, en el caso de la salud, los expedientes de los colaboradores se encuentran resguardados en el servicio médico, bajo la custodia del médico adscrito, como información confidencial y protegida por nuestras políticas internas.

Por otra parte, para KPMG en Venezuela, como Firma de servicios profesionales, sus principales riesgos son los asociados con un trabajador administrativo y de baja recurrencia. En el período del presente informe no tuvimos fallecidos, ni accidentes laborales, ni accidentes en el lugar de trabajo.

Sin embargo, para manejar el *stress* propio de nuestro oficio, contamos con:

Equipo de "Bienestar y Calidad de Vida"

Es un equipo de profesionales dispuestos a atender las necesidades que se presenten en la línea de ayuda psicológica y desarrollar actividades de recreación, para el manejo de la salud mental.

Equipo de "Seguridad y Salud Laboral"

Se encarga de atender los asuntos asociados con la ergonomía de los puestos de trabajo.

En el caso del teletrabajo, apoyan con el proceso de comodato de sillas ergonómicas, mobiliarios y equipos de tele conexión, cómputo y sonido.

Además, garantizamos el acceso a los servicios médicos por parte de nuestros colaboradores a través de las siguientes tres modalidades:

- Servicio médico en la oficina de Caracas que cuenta con médico.

- Acuerdos con las principales clínicas de atención médica primaria para el uso del Seguro de Hospitalización y Cirugía sin costos ni deducibles.

- Telemedicina para las oficinas diferentes a la de Caracas o para agilizar el proceso de consulta en tiempos de pandemia, independientemente de la localización de la oficina.

Y entre los programas de acceso de salud, contamos con:

Apoyo psicológico.

Apoyo de salud con el equipo de Salud Laboral.

Ayuda económica, de ser necesario.

El tema de la "Salud y Seguridad Laboral" ha sido seleccionado como un asunto material por parte de nuestros grupos de interés internos y externos, en la encuesta que se aplicó públicamente para la elaboración del presente informe y que se ha detallado en el capítulo de "Análisis de Materialidad".

Para KPMG en Venezuela proteger la salud de nuestra gente, tanto física como mental es fundamental, ya que entendemos que su bienestar es prioritario para el buen funcionamiento de nuestro negocio y como parte de nuestro compromiso social. En ese sentido, en nuestra Firma contamos con un sistema de gestión de salud robusto y flexible para atender a los requerimientos de nuestros Socios y Colaboradores, en cumplimiento con la ley y con los Derechos Humanos, y sobre el cual damos detalles al informar sobre los indicadores del GRI 403 "Salud y Seguridad en el trabajo".

Sin embargo, en el año 2020, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, este tema cobra mayor relevancia para nuestros grupos de interés que se preocupan por saber sobre las acciones emprendidas por la Firma para proteger tanto a su equipo, como a todos los involucrados; y es importante destacar que en KPMG en Venezuela también asumimos con responsabilidad que debíamos velar por la salud de nuestra gente en el entorno laboral, pero también en el confinamiento en sus casas (desde el mes de marzo), el de sus familias y como consecuencia, esto influiría directamente en las comunidades.

En tal contexto, tomamos medidas extraordinarias para responder a las necesidades internas y externas, como parte de un esfuerzo conjunto (y global) para combatir la pandemia, implementado acciones tales como:

- Mayor comunicación con nuestros grupos de interés para conocer la situación a la que se enfrentaban y poder ofrecer soluciones: acceso a equipos de protección personal, trabajo remoto, relaciones comerciales, etc.

- Mayor comunicación interna sobre los detalles de la cobertura de sus seguros médicos y del equipo interno a cargo de apoyarlos frente a los casos de contagio de COVID-19.

- Ampliar la ayuda en materia de salud mental para nuestra gente.

- Publicaciones y capacitación a socios, colaboradores, clientes y relacionados, en distintos asuntos vinculados al COVID-19 y sus consecuencias en diversas dimensiones sociales y económicas.

- Protocolos especiales para la bioseguridad en nuestras instalaciones.

- Creación de la campaña de recaudación de fondos "Unidos por la Salud" para el beneficio de los profesionales de la salud dedicados a atender casos de COVID-19 en los hospitales centinelas del país.

Actualmente contamos con mecanismos para evaluar nuestra gestión sobre la salud y seguridad laboral, a partir de los informes del Doctor del servicio médico de la Firma y el equipo de salud laboral, del seguro de HCM de nuestros trabajadores y de la herramienta de *Health Tracker* que desarrollamos internamente para los protocolos de bioseguridad internos.

Además, nos comprometemos a:

1. Seguir tratando la salud y seguridad laboral como un asunto prioritario para nuestra Firma.

2. Ampliar para el FY20-21 la participación y consulta a los Socios y Colaboradores de la Firma sobre la aplicación, evaluación y comunicación de nuestro sistema de gestión de salud y seguridad laboral.

3. Mantener los protocolos de bioseguridad para el bienestar de nuestros socios, colaboradores y clientes.

4. Desarrollar para el FY20-21 un plan estratégico de formación para el personal en materia de salud y seguridad laboral.

5. Seguir impulsando la campaña "Unidos por la Salud" mientras se mantenga la situación de emergencia por la pandemia de COVID-19.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Acciones frente al COVID-19

(GRI 102-21)

En abril participamos en una encuesta interna, en paralelo con la organización global de KPMG, para conocer cómo nuestra gente se estaba enfrentando al ambiente nuevo de trabajo en el hogar y cuáles eran los principales riesgos percibidos como consecuencia del COVID-19; luego, en julio reforzamos esta encuesta con un segundo sondeo que tenía como objetivo conocer la aceptación de los planes de acción ejecutados por la Firma en el corto plazo: actividades de *Time Off*, gestión de los problemas de conexión y ergonomía de los puestos trabajo, etc.

Frente al panorama COVID-19 desarrollamos diferentes estrategias que respondieran a las necesidades de nuestros distintos grupos de interés, enfocados principalmente en cuatro grandes áreas:

Alimentación

Grupo de interés externo

Donación de alimentos para el personal médico y de mantenimiento de los hospitales centinelas, a través de la Campaña "Unidos por la salud".

Educación

Grupo de interés interno

1. Capacitación constante sobre los riesgos y medidas de prevención ante el COVID-19.

2. Información periódica del número de casos de contagio en el país y publicaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre el COVID-19.

Grupo de interés externo

1. Publicaciones relevantes vinculadas con COVID-19 y sus efectos en la gestión empresarial.

2. 11 Seminarios Web "COVID-19 y la preparación empresarial, una mirada hacia el futuro", disponibles para todo público.

Empleo

Grupo de interés interno

1. Acompañamiento y orientación para el teletrabajo.

2. Entregas en comodato de sillas ergonómicas y equipos de conexión para facilitar el trabajo desde casa, ya que 100% del personal cuenta con equipos de cómputo portátiles.

3. Adecuación de los espacios de trabajo en la oficina a la modalidad de "ambientes compartidos", ocupados según aforo por día y cumpliendo con procesos de aseo para evitar contagios del COVID-19.

Salud

Grupo de interés interno

1. Dotación de equipos de protección personal (guantes, tapabocas y gel antibacteriano).

2. Limpieza constante de los espacios de trabajo y uso común.

3. Protocolos de bioseguridad para el ingreso y permanencia en las instalaciones de la Firma en las siete ciudades.

4. Telemedicina para todos y la oportunidad de visitas médicas a domicilio para los trabajadores de Caracas, en caso de emergencia.

5. Instalación de dispensadores de gel antibacteriano en todas nuestras oficinas.

6. Plan de retorno seguro con la reserva de los puestos de trabajo en nuestras oficinas, a través de la herramienta *Health Tracker* (desarrollada por nuestra fábrica de innovación).

7. Mapeo de la condición de salud, traslado y ubicación de nuestros profesionales en nuestras sedes o en la de los clientes, a través de la herramienta *Health Tracker.*

8. Ampliamos el límite de la cobertura de las pólizas de seguro para los Socios y Colaboradores.

9. Creación de un comité de control y monitoreo para la prevención del contagio del COVID-19.

10. Creación de una línea de apoyo psicológico, con especialistas disponibles para nuestros colaboradores, con la intención de apoyar a su salud mental.

11. Sesiones semanales de *Time Off* orientadas a contribuir con la calidad de vida de los trabajadores, a través de actividades virtuales de recreación que les permitieran desarrollar talentos nuevos, compartir hobbies, cuidar su salud mental y mantener la interacción entre compañeros. Contamos con una participación de 53 mujeres y 37 hombres como responsables de dirigir las dinámicas.

12. Clases virtuales de entrenamiento físico.

Grupo de interés externo

1. Ampliamos el límite de la cobertura de las pólizas de seguro para los familiares de nuestros Socios y Colaboradores.

2. Campaña "Unidos por la salud".

3. Participación del voluntariado corporativo, en modalidad digital, en la actividad "En KPMG nos preocupamos por tu salud" para promover la prevención y los cuidados de salud física y mental frente al COVID-19. Los videos publicados en nuestras redes sociales están subtitulados, con la intención de que las personas con discapacidad auditiva también puedan disfrutar del mensaje.

4. Limpieza constante de los espacios de uso común.

5. Dotación de equipos de protección personal (guantes, tapabocas y gel antibacteriano) para todos los visitantes.

Conozca aquí más detalles de nuestro Plan de respuesta frente al COVID-19

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Campaña “Unidos por la salud”

Campaña de recaudación de fondos, desarrollada por KPMG en Venezuela y ejecutada en alianza con el Dividendo Voluntario para la Comunidad, para contribuir con el personal médico y de mantenimiento de los hospitales centinelas del país que trabajan directamente con los casos de COVID-19:

- Una alianza empresa-organización del tercer sector.

- Ocho empresas se sumaron con aporte en metálico y/o en especies.

- La recaudación de fondos en KPMG en Venezuela consistió en donaciones en metálico realizadas voluntariamente por sus Socios, Colaboradores y aportes de la Firma.

1° fase- Antes de los primeros casos de COVID-19.

Lograr la retención del personal médico en los hospitales centinelas.

- Dos hospitales atendidos en Caracas.

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

- **390 familias/ 1.560 personas beneficiadas.**

Ofrecer atención a las necesidades específicas de los hospitales centinelas.

- Un hospital atendido en Barcelona.

- **122 cajas** de productos de limpieza e higiene personal entregadas.

- **2.700 personas** que trabajan como parte del personal médico y de mantenimiento del hospital, fueron beneficiadas.

2° fase: Durante la contingencia por COVID-19.

Asignación de recursos para la recuperación de espacios físicos en hospitales centinelas.

Recursos destinados por KPMG en Venezuela para la recuperación de una sala de terapia intensiva en un hospital centinela de Caracas, para atención a pacientes de COVID-19.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Los clientes ven la diferencia

Desarrollo y calidad de los servicios

Experiencia del cliente

Seguridad de la información

Desarrollo y calidad de los servicios

El desarrollo y la calidad de nuestros servicios profesionales atraviesa toda la cadena de valor de la Firma, siendo indispensable para la sostenibilidad económica de la organización, la atención y experiencia del cliente, nuestro posicionamiento en el mercado, el cumplimiento con las leyes locales y las normativas de KPMG *International* y en definitiva, para lograr nuestro propósito de "Inspirar confianza".

Es un tema material, seleccionado así por nuestros grupos de interés internos y externos, en la consulta pública realizada para la elaboración del presente informe, detallada en el capítulo de "Análisis de Materialidad"y, sobre el cual, todos nuestros Socios y Colaboradores se sienten responsables.

La calidad es prioridad para KPMG en Venezuela y somos objeto de monitoreo global de la calidad en la auditoría, además de indicadores o KPIs (por sus siglas en inglés) con foco en la calidad; así como en la eficiencia, ejecución y productividad con base en el propósito y nuestros valores; y hacemos monitoreo constante del entorno para mitigar los riesgos. Así mismo, trabajamos cada día en potenciar nuestros conocimientos y habilidades y robustecer nuestro equipo humano y material para el desarrollo de servicios nuevos, en cumplimiento con nuestra misión.

De esta manera, nos comprometemos a:

- Cumplir con el sistema de control de calidad de la Auditoría que ofrece KPMG *International*.
- Impulsar internamente la coherencia y la calidad en los servicios que prestamos, con mediciones y control constantes.
- Cumplir con las capacitaciones de nuestra gente para mantener la calidad en los servicios que prestamos.
- Actuar con integridad y excelencia y seguir impulsando a nuestra gente a hacerlo igual, a través del refrescamiento de nuestros valores.
- Mantener el enfoque en la oferta de valor.
- Fortalecer el *Mindset* comercial en servicios *No Audit*.
- Promover servicios para la realización de reportes no financieros con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza o ESG (por sus siglas en inglés).

Para KPMG en Venezuela, como Firma de servicios profesionales, la calidad es la máxima prioridad, ya que de ello depende principalmente nuestra reputación, la capacidad para la prestación de servicios, la sostenibilidad financiera de la Firma y el desarrollo de nuestra gente. Por ello, nos trazamos altos estándares de calidad en cumplimiento de las exigencias de KPMG *International* para la manera en la que operamos y cómo prestamos servicios a los clientes, además de cumplir con los requerimientos y normativas locales, apostando a seguir contribuyendo con nuestra visión de ser La Clara Elección del mercado venezolano.

Para monitorear y hacer seguimiento a los procesos de calidad en nuestros servicios, contamos principalmente con el departamento de Calidad y Administración de Riesgos y fortalecemos este tema con:

1. Capacitaciones constantes a nuestros Socios y Colaboradores en distintos temas técnicos según la función en la que se desempeñan.
2. Información y actualizaciones en asuntos de relevancia para la gestión correcta de las actividades.
3. Canales de denuncia disponibles para nuestra gente.
4. El refrescamiento constante de nuestros valores que definen nuestra cultura organizacional.

> "La integridad continúa siendo un Valor fundamental: hacemos lo que es correcto, de la forma correcta y en el momento adecuado. Materializamos nuestros Valores de integridad y excelencia en nuestro compromiso con la calidad." Transparency Report 2020 (assets.kpmg)

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Nuestros líderes constantemente se dedican al desarrollo de servicios nuevos e iniciativas para responder a las necesidades de los clientes, basados en: sus conocimientos, desarrollo de *skills* nuevas y la creatividad para transformar requerimientos en soluciones.

Algunos desarrollos de servicios nuevos son[4]:

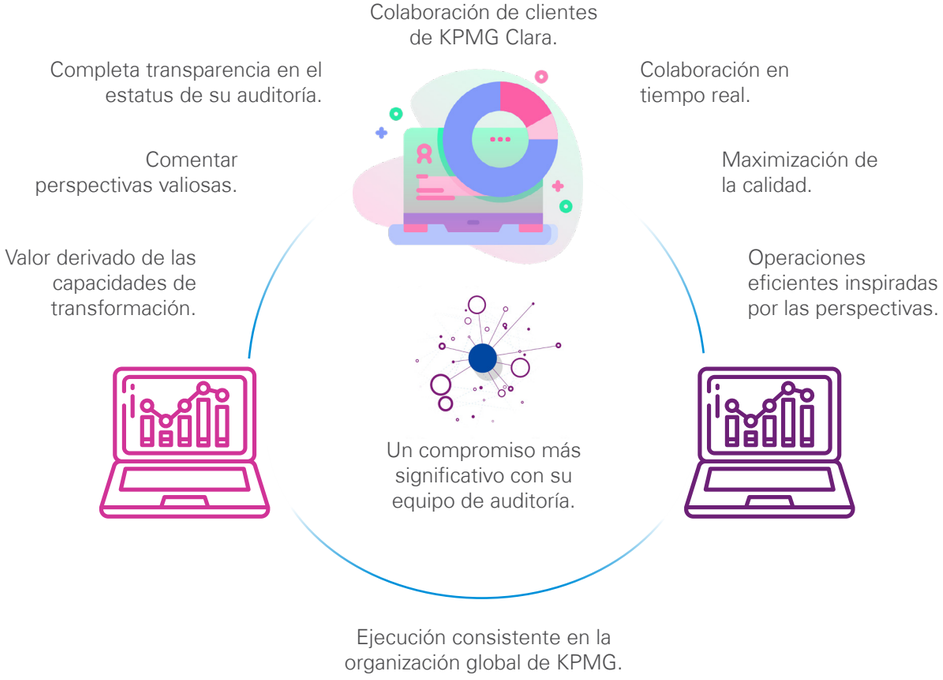
KPMG Clara *Workflow* (KCW)

- Usa la tecnología en la auditoría, para la evaluación de riesgos en general o la realización de procedimientos de auditoría sustantivos sobre 100% de la población de las transacciones a través del uso de la automatización de procesos robóticos.

- Es la plataforma de auditoría global integrada e inteligente de KPMG, que permite a todos nuestros equipos en el mundo trabajar simultáneamente en la documentación de la auditoría mientras transmite información en tiempo real.

- Permite aprovechar las ventajas del uso de la inteligencia artificial para la auditoría: mayor calidad, más eficiencia, visión más amplia del negocio del cliente.

Calidad y desarrollo de los servicios



4 Son iniciativas de la organización global de KPMG.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

KPMG *Impact*

- Iniciativa global que integra el conocimiento y la experiencia globales relacionados con servicios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y Sostenibilidad (ESG por sus siglas en inglés).

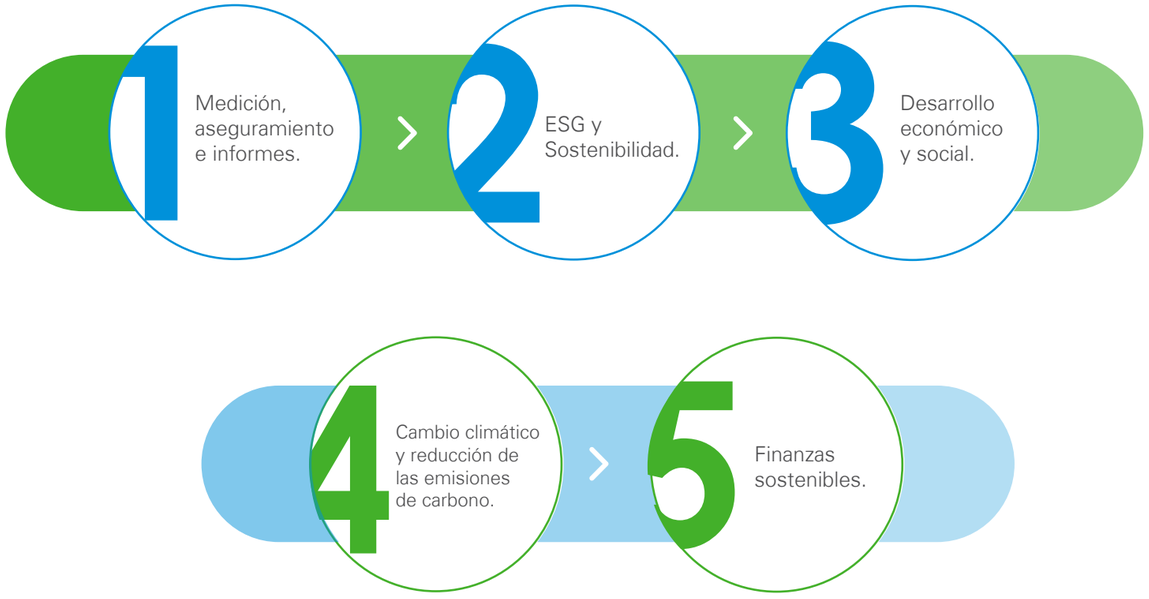
- Ayuda a los clientes a desarrollar estrategias, modelos de negocio, operaciones e inversiones sostenibles.

- Ofrece el diseño de métodos y herramientas para el seguimiento y la medición del desempeño.

- Permite medir el efecto, el desarrollo de las sociedades y la reducción de las vulnerabilidades.

- Impulsa modelos comerciales que abordan el cambio climático y ayudan a los clientes a reducir las emisiones de carbono.

- Permite hacer las mediciones de ESG en estrategias, procesos de inversión, y financiamiento corporativo.



Experiencia del cliente

Nuestra principal razón de ser como Firma, es mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes actuales y/o clientes prospectivos, antes, durante y después de la prestación de nuestros servicios; y en un año tan atípico como el 2020 a consecuencia de la pandemia del COVID-19, toma especial relevancia la capacidad de innovación, la resiliencia, el liderazgo y el compromiso que hemos tenido con los clientes para asegurar, desde cada una de las unidades que componen a nuestra organización, una experiencia excelente para nuestros clientes. En ese sentido, ha sido seleccionado como un tema de relevancia vital para nuestro negocio, por parte de nuestro Gobierno Corporativo.

Actualmente, contamos con mecanismos de evaluación a través del ***Client Insight*** (*Engagement Review* y *Relationship Review*) y nos enorgullece poder decir que hemos obtenido importantes mejoras en los resultados del *Net Promoter Score*.

Conscientes de que la experiencia del cliente se ve afectada por toda nuestra cadena de valor, por:

- El trabajo profesional de nuestro equipo.

- La participación de cada una de las unidades para el funcionamiento de los procesos internos que nos permiten atender de manera oportuna la necesidad de un cliente o del equipo de Socios y Colaboradores asignados a su servicio.

- La calidad en la atención al cliente.

- La agilidad e innovación con la que actuamos.

- La puntualidad en las entregas.

- La seguridad y confidencialidad de su información.

- La ética y transparencia con la que trabajamos y actuamos como equipo...

Y que, por ende, para mejorar debemos potenciar de manera transversal nuestra cultura de servicio al cliente; la formación y actualización profesional de nuestro equipo; y la rigurosidad de nuestros procesos de control de calidad, administración de riesgos e independencia; nos proponemos a:

- Seguir potenciando internamente nuestro propósito y la orientación hacia el cliente, con comunicaciones y formación constantes.

- Velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos en las propuestas de servicio (oportunidad en las entregas y otros).

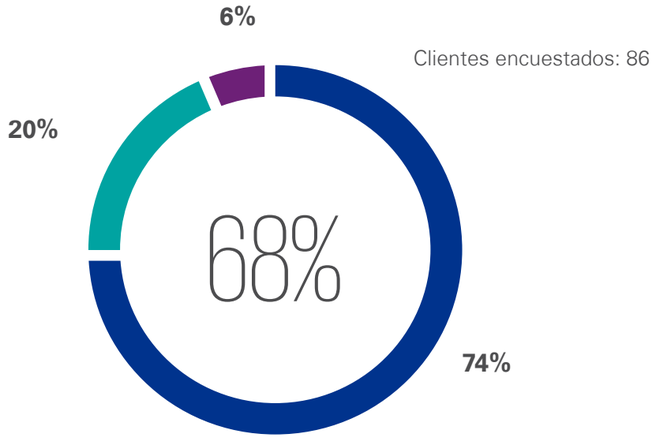
- Generar más oportunidades de negocios atendiendo a las nuevas exigencias del mercado y preparándonos para ello con conocimientos, tecnologías y un pensamiento innovador y disruptivo que produzca cambios y agregue valor.

- Tener consistencia al entregar un servicio de alta calidad en todas las funciones.

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. Además, nos interesamos por conocer sus percepciones sobre la atención que reciben de nuestra parte y la calidad del servicio prestado, y para ello contamos con procesos de consultas como el ***Client Insight***.

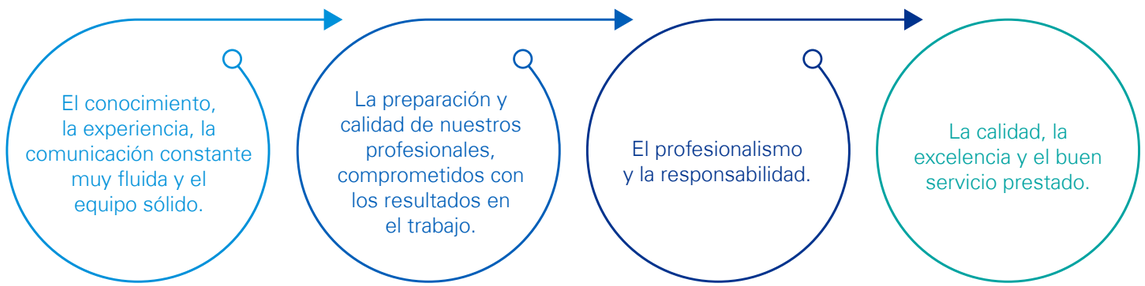
Para este año, de acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas para el *Net Promoter Score* (NPS), que nos permite conocer sobre la experiencia de nuestros clientes con nosotros, 68%[5] de ellos expresan que definitivamente sí recomendarían nuestros servicios a sus colegas:

Net Promoter Score



Promotor= 9 – 10 | Pasivo= 7 – 8 | Detractor= 0 – 6

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



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

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Seguridad de la información

(GRI 418-1)

Nuestro compromiso con los clientes es ofrecer un servicio de calidad, no solo desde la perspectiva técnica, sino en términos de seguridad y privacidad de datos aplicables en el manejo de su información. Durante el período que abarca este informe, nuestra Firma no recibió ningún reclamo relacionado con violaciones de privacidad de datos.

Nuestro enfoque sobre el tema: **(GRI 103-1; 103-2; 103-3)**

La "Seguridad de la Información" ha sido seleccionada como un asunto material por parte de nuestros grupos de interés internos y externos, y constituye uno de los temas principales para la administración del riesgo y de la calidad en toda la cadena de valor de la Firma.

En KPMG en Venezuela, para abordar los asuntos relacionados con la "Seguridad de la información" informamos indicadores de:

- Privacidad del cliente (GRI 418).

Contamos con políticas y estándares globales y locales de seguridad de la información alineados con ISO/IEC 27001:2013 que cubren la gobernanza, los procesos y los procedimientos de protección y el uso adecuado de la información. Además, disponemos de políticas asociadas con las mejores prácticas del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), lo que nos permite tener un proceso robusto de implementación de controles adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Políticas de Privacidad de Datos Personales: Establecen las mejores prácticas para mantener un nivel adecuado de privacidad de datos personales en la recopilación, procesamiento y divulgación, incluso su transferencia transfronteriza.

Principios fundamentales de la Privacidad de Datos: Al manejar los datos personales de nuestros clientes nos regimos por estos diez principios claves para mantener seguros los datos personales de nuestros clientes y terceros:

Políticas de Seguridad de Información: Permiten implementar un conjunto adecuado de políticas, procedimientos, estructuras organizativas y otras acciones que hacen que la información pueda ser manipulada de una forma segura.

Reforzamos la cultura de la seguridad y la privacidad de la información por medio de campañas y comunicados de sensibilización para nuestros colaboradores y terceras partes, con las premisas de:

- **Concienciación del personal.**
- **Apoyo de la dirección.**
- **Formación oportuna.**
- **Control y monitoreo de las actividades.**

- Transparencia.
- Limitación de la finalidad.
- Calidad y proporcionalidad de los datos.
- Seguridad y confidencialidad.
- Acceso, corrección, eliminación y oposición.
- Información sensible.
- Datos utilizados con fines de *marketing*.
- Procesamiento automatizado.
- Minimización de datos.
- Transferencia de información y cumplimiento.

Declaración de privacidad: Está disponible para su consulta en nuestra página web, con información sobre cómo recopilamos, usamos, enviamos y protegemos la información personal que hemos obtenido.

Para orientación sobre temas de privacidad de datos tenemos a disposición el siguiente correo: VE-FMPRIVACY@kpmg.com, y para seguridad de información: Ve-FMISO@kpmg.com

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Confianza pública

Imagen y reputación

Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia

Cumplimiento del marco reglamentario

Combatir el cambio climático

Alianzas para lograr los objetivos

Efecto en la Agenda 2030

Imagen y reputación

La "Imagen y reputación" de nuestra Firma ha sido un tema material, seleccionado por nuestros grupos de interés internos y externos, en la encuesta aplicada para la elaboración del presente informe, detallada en el capítulo de "Análisis de Materialidad".

El tema genera un efecto en toda nuestra cadena de valor por cuanto:

En KPMG en Venezuela, estamos conscientes de que para construir y mantener nuestra imagen y reputación requerimos de la conducta íntegra de todos nuestros Socios y Colaboradores, del trabajo ético y responsable y orientado a la excelencia; así como también, de la evaluación y seguimiento constante a las decisiones y acciones internas por parte del equipo de Administración del Riesgo y la Calidad, así como del Comité Ejecutivo, y que también será imprescindible conocer los reclamos y necesidades de nuestra gente, clientes y de la comunidad en general, entendiendo que estas pueden influir directamente en nuestra reputación, por lo cual, contamos con las líneas de denuncias para todos nuestros grupos de interés: línea telefónica internacional o del buzón local "Exprésate" para denuncias locales: (0212) 277.41.73 o expresate@kpmg.com

Con base en lo anterior, nos comprometemos a:

- Desarrollar líderes de alta calidad, responsables, transparentes y auténticos en la Firma.
- Crear capacidades en nuestros colaboradores para liderar en el mercado.
- Optimizar constantemente nuestras mediciones y análisis de riesgos sobre cómo nos mostramos en el mercado.
- Mantener una comunicación abierta y honesta con toda nuestra cadena de valor.
- Publicar nuestro informe de sostenibilidad anualmente, como un ejercicio de transparencia frente a los distintos grupos de interés.
- Seguir desarrollando eventos y publicaciones de alto nivel y vinculados con nuestro negocio, para clientes y las comunidades.
- Mantener nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa, de la mano del voluntariado corporativo, para el beneficio de las comunidades más vulnerables de nuestro entorno y el cumplimiento de nuestro compromiso social.
- Construir equipos y soluciones en torno a los clientes y el mercado del futuro.
- Seguir construyendo una Firma con talento extraordinario.
- Mantener estándares altos de calidad tanto en los servicios, como en todas nuestras acciones con toda la cadena de valor.
- Proteger la marca y reputación de KPMG.

En KPMG en Venezuela trabajamos con un enfoque claro, que es cumplir con nuestro propósito de "Inspirar confianza y promover el cambio" y lo hacemos basados en nuestros valores, nuestra gente y sus conocimientos, lo cual nos ha permitido fortalecer nuestra reputación y posicionamiento en el mercado venezolano, demostrando calidad en nuestros servicios, responsabilidad y compromiso con nuestra gente y con el entorno, y un liderazgo eficiente para la toma de decisiones apropiadas frente a los escenarios más complejos.

Nuestra imagen frente al público apunta al conocimiento, la transparencia y la confianza.

Conocimiento, Transparencia y Confianza

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Los años trascurridos han permitido que evolucionemos hacia una organización de clase mundial, que no solo atiende las necesidades de nuestros clientes con calidad y credibilidad, sino que también se caracteriza por principios como la inclusión y la diversidad; que apoya a las comunidades a través de la Fundación KPMG Venezuela, la cual tiene un numeroso grupo de voluntarios corporativos; y que promueve valores que nos identifican como miembros de la organización global de KPMG: *Integrity, Excellence, Courage, Together* y *For Better.*

El 18 de agosto de 2020 nuestra Firma cumplió 62 años en el país, y para celebrarlo, durante todo ese mes realizamos diversas actividades orientadas a los intereses de nuestras distintas audiencias (colaboradores, socios, grupo de gerencia, clientes y comunidad), como, por ejemplo:

Colaboradores

- Varios *challenges* para interactuar en nuestras redes sociales: #KPMGWishes, Instagram *takeover*: #TBT62aniversario y #BlueBloodChallengeKPMG.
- Siete *Time Off*: Bienestar KPMG, en el marco de nuestro aniversario.
- Charla dirigida a todos los Socios y Colaboradores sobre "Herramientas Psicológicas para la Salud Mental".
- Entrega de un cuaderno nuevo, práctico y adaptado a las necesidades de la familia KPMG en Venezuela, con nuestros valores actualizados.
- Lanzamiento de la primera solución digital de la Fábrica de Innovación, *Howdy*, que permite la interacción entre nuestros colaboradores en el reconocimiento de sus logros.
- Cerramos las actividades del mes con una charla orientada a mantener la motivación de todos nuestros Socios y Colaboradores, a pesar de las situaciones de adversidad.

Socios y grupo de gerencia

- *Workshops* de Sostenibilidad Empresarial.- Dirigidos a los Socios.
- Cuatro charlas al grupo de socios y de gerentes sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.

Clientes / Comunidad

- Cobertura especial del 62° aniversario en todas nuestras redes sociales, con posts y artículos especiales.
- Relanzamiento de nuestra plataforma Sumando Valor, con novedades adaptadas a las exigencias del entorno.
- Lanzamiento del primer informe con los resultados de la encuesta "La empresa venezolana ante el COVID-19, Visión Venezuela 2020".
- Inicio de un ciclo de charlas para la comunidad de la Universidad Metropolitana, dictadas por nuestros profesionales de KPMG en Venezuela, sobre los temas que desarrollamos en los seminarios web "COVID-19 y la preparación empresarial, una mirada hacia el futuro".
- Publicación de una nota de prensa sobre nuestro aniversario en la Revista Business Venezuela.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

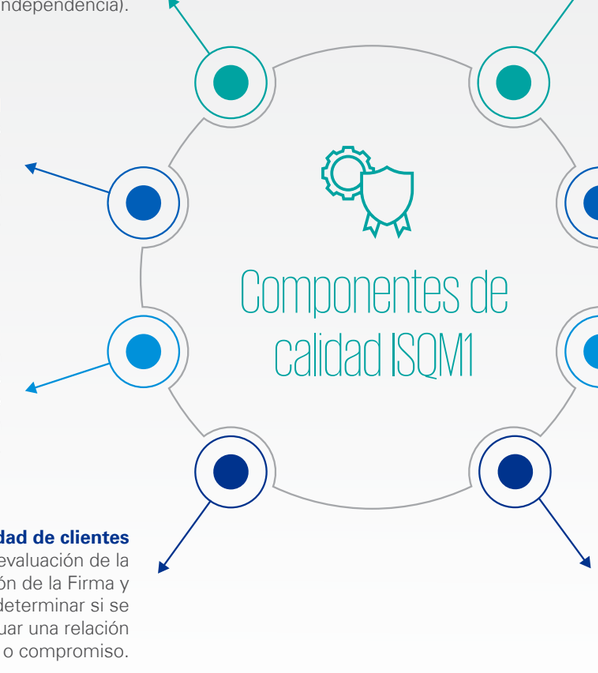
Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia

(GRI 102-17; 102-25; 205-1; 205-2; 205-3)

En KPMG en Venezuela ofrecemos nuestros servicios profesionales de la unidad de auditoría con base en los Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados establecidas por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB).

Durante el FY19-20, hemos iniciado la transformación de los procesos de nuestra cadena de valor diseñando, implementando y operando un sistema de administración de la calidad para adaptarnos a los requerimientos de la Norma Internacional de la Administración de la Calidad – Administración de la Calidad para Firmas que Realizan Auditorías o Revisiones de los Estados Financieros o Compromisos de Aseguramiento o Servicios Relacionados (ISQM1 por su acrónimo en inglés), cuya vigencia iniciará el 15 de diciembre de 2022. El enfoque para la implementación de la norma nueva está basado en el riesgo para apoyar el funcionamiento constante y consistente de los procesos para lograr cumplir los objetivos de calidad, las normas profesionales y las regulaciones aplicables.

La implementación de los controles y del sistema basado en el riesgo nos garantiza un funcionamiento efectivo y consistente de los siguientes componentes:



Requerimientos éticos relevantes: son las actividades que permiten cumplir con los requisitos éticos de la Firma (valores, capacitación e independencia).

Desempeño del compromiso: son las acciones de la Firma para promover y apoyar el funcionamiento conforme con las normas profesionales locales e internacionales, así como, con el marco reglamentario correspondiente.

Recursos humano, intelectual y tecnológico: comprende los procesos para la obtención, el desarrollo, el uso, el mantenimiento, la asignación, la implementación y la operación de los procesos.

Proceso de evaluación de riesgos: es el conjunto de actividades que se implementan para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y mitigar las situaciones de riesgos a las cuales pudiera estar expuesta la Firma.

Información y comunicación: comprende la comunicación bidireccional en la Firma y con las partes de interés externas sobre asuntos que afectan la ejecución de los compromisos.

Gobernanza y Liderazgo: se refiere a la cultura de riesgo, estructura organizativa, segregación de funciones, acciones, toma de decisiones y liderazgo.

Aceptación y continuidad de clientes y compromisos: es la evaluación de la exposición de la reputación de la Firma y del riesgo financiero para determinar si se debe aceptar o continuar una relación con algún cliente o compromiso.

Proceso de monitoreo y remediación: conjunto de actividades que permiten el seguimiento continuo y/o periódico para la identificación y evaluación de las brechas de cumplimiento.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

El Departamento de Administración de Riesgos es el encargado de informar y asesorar al liderazgo y a los colaboradores sobre los asuntos de la administración del riesgo, la calidad, la ética y la independencia, así como también, sobre aspectos legales y de seguridad de la información de nuestra Firma. Por ello anualmente ejecuta el *Risk Compliance Program* (RCP), el cual evalúa, monitorea y documenta el grado de cumplimiento del sistema de control de calidad con las políticas de *Global Quality and Risk Management*, los requisitos de la Norma Internacional de Control de Calidad 1 – Control de calidad en las firmas de auditoría que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados (ISQC1por su acrónimo en inglés) y del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales del Consejo de Normas Internacionales de Ética (International *Ethics Standards Board for Accountants Code of Ethics for Professional Accountants* – IESBA Code).

Nuestro Manual Global de Calidad y Administración de Riesgo[6] nos ofrece, en la sección "Monitoreo y Cumplimiento", las políticas, los controles y procedimientos para mitigar los riesgos de corrupción y soborno en los procesos de toda la cadena de valor de la Firma.

Contamos con herramientas que nos permiten completar las descripciones de control, documentar los resultados de las pruebas de cumplimiento (105 *tests*) y registrar los planes de acción resultantes. Periódicamente la *Global Compliance Review* (GCR) valida los procesos asociados con la gobernanza, la ética, la cultura, la ejecución del RCP, el cumplimiento normativo (global y local) y las finanzas.

Recursos y herramientas con las que contamos en KPMG en Venezuela

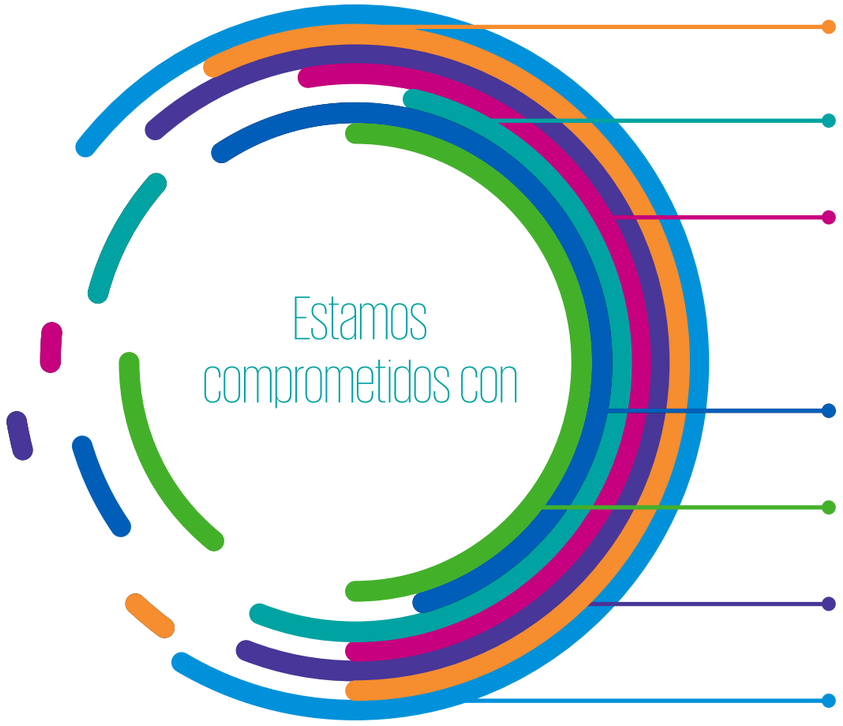
6 Este manual es de uso interno.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

En la ejecución del programa anual de riesgos se evalúan todos los procesos medulares de la Firma, tales como: captación de recursos, admisiones de socios, aceptación y continuidad de clientes y compromisos, contratación de terceros e incidentes de calidad de Socios y Colaboradores, sobre los cuales no se han identificado asuntos relacionados con corrupción ni soborno, ni se han recibido denuncias a través de la línea de ética internacional o del buzón local Exprésate.

En el programa de cumplimiento de riesgos no se identificaron casos de corrupción durante el FY19-20; el equipo de administración de riesgo, ética e independencia tampoco recibió alguna información sobre desvinculación de algún colaborador o socio por asuntos de corrupción, soborno ni disciplinarios y orgullosamente podemos decir que ni la Firma ni nuestros Socios y Colaboradores han estado vinculados con casos de corrupción.

Además, todos los Socios y Colaboradores reciben una capacitación anual para el cumplimiento de las políticas y procedimientos anticorrupción a través de los cursos anuales "Actuando con Integridad" e "Independencia". También se requiere que todos los Socios y Colaboradores de la Firma proporcionen una confirmación anual de independencia que incluye temas de ética y cumplimiento de normas y regulaciones.



Ofrecer servicios de alta calidad, aplicando las metodologías y procedimientos de la organización global KPMG, siguiendo estándares profesionales y aplicando la ética en todo momento.

Trabajar con los clientes y terceros adecuados, que cumplan con nuestras normas éticas básicas.

Cumplir con las leyes, regulaciones y normas.

Mantener nuestra objetividad e independencia, identificando y resolviendo los conflictos de intereses antes de aceptar un compromiso que pudiera presentar un conflicto potencial.

La intolerancia de los actos ilegales y contrarios a la ética dentro de KPMG en Venezuela, de los clientes o proveedores, o de los funcionarios públicos con los que tratamos.

Proteger la información, respetar la confidencialidad, ser honestos y transparentes sobre nuestro uso de la información confidencial.

Competir de forma justa y apoyar el objetivo de un mercado libre y competitivo.

Nuestro enfoque sobre el tema: **(GRI 103-1; 103-2; 103-3)**

El manejo de la "Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia" por parte de KPMG en Venezuela, ha sido seleccionado como un tema material por parte de nuestros grupos de interés internos y externos, en la encuesta aplicada para la elaboración del presente informe, y que se detalla en el capítulo de "Análisis de Materialidad".

Este tema constituye un pilar fundamental para KPMG y la prestación de todos nuestros servicios profesionales, teniendo un efecto directo en nuestro propósito de "Inspirar confianza y Promover el cambio", así como también, en la misión de "Ser la Clara Elección". Por ello, en KPMG en Venezuela, nos comprometemos con:

- Actuar de manera legal y ética.

- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

- Mantener un sistema de calidad robusto.

- Reducir al mínimo el riesgo de reclamos en contra de la Firma.

- Garantizar el control de la independencia.

- Capacitar a todo el personal antes de que estos inicien trabajos con clientes, en cumplimiento con nuestro Manual Global de Calidad y Administración de Riesgos.

Además, contamos con los siguientes mecanismos para evaluar y velar por el cumplimiento con la "Ética y transparencia, administración del riesgo e independencia":

- Localmente: El equipo de Administración de Riesgos e Independencia.

- KPMG *International: Global Compliance Reviews* (GCR).

- Las líneas de denuncias: línea telefónica internacional o del buzón local "Exprésate" para denuncias locales: **(0212) 277.41.73** o **expresate@kpmg.com**

Para abordar estos asuntos informamos indicadores de:

- Anticorrupción (GRI 205).

- Competencia desleal (GRI 206).

- Contenidos generales (GR 102-11;102-17;102-25;102-33).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Canales de denuncia

(GRI 102-17)

Nuestros socios, colaboradores y grupos de interés externos a la Firma, tienen la oportunidad de gestionar sus inquietudes sobre asuntos de riesgo, calidad ética e independencia a través de:

1. Portal interno de riesgo, que incluye el acceso al buzón funcional "Exprésate."
2. Buzón funcional para terceros.

Además, cuentan con dos líneas directas para informar posibles conductas ilegales, poco éticas o inapropiadas:

Línea de ética "Exprésate" para denuncias locales: (0212) 277.41.73 o expresate@kpmg.com

Está disponible para socios, empleados, clientes, contratistas, proveedores y cualquiera que tenga una relación comercial con KPMG, incluidas otras firmas miembros cuyos socios o colaboradores trabajen con KPMG en Venezuela.

Funciona todos los días de la semana, las 24 horas del día. Es una línea administrada por el departamento de riesgo, que no sustituye la línea global de ética.

Temas a informar en Exprésate

- Contabilidad, auditoría y presentación de informes financieros (mantenimiento de registros de empresas).
- Medio ambiente, salud y seguridad.
- Posible incumplimiento de alguna ley.
- La integridad del negocio.
- Bienes, recursos y datos de la empresa / cliente.
- Práctica profesional.
- Diversidad, igualdad de oportunidad y respeto al espacio de trabajo.
- Recursos humanos, administración y compensación.
- Represalias.

Línea telefónica global de ética.

Nuestra gente también tiene la oportunidad de gestionar sus denuncias, y si lo amerita, que sean llevadas ante el Comité Ejecutivo, a través de:

1. *People Performance & Culture.*
2. Supervisor, Gerente o Socio de la unidad de servicio, en caso de que la situación no los involucre.
3. Socio de Administración de Riesgo, Ética e Independencia, en caso de incumplimiento relacionado con asuntos de esta área. Si ocurriese que dicho Socio estuviese implicado en la denuncia, el asunto deberá informarse al Socio Director o al Consultor Jurídico Interno.
4. Consultor Jurídico Interno.
5. Y tienen la opción de acceder a las fuentes globales y regionales para obtener ayuda, asesoría o canalizar inquietudes:

— Calidad y administración global de riesgos.
— Oficina Internacional del Consejero General.
— Socio Regional de Administración de Riesgos.
— Consultoría Jurídica Internacional.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Cumplimiento del marco reglamentario

El "Cumplimiento del marco reglamentario" es un tema de especial interés para nuestros grupos de interés internos y externos, que lo han seleccionado como un tema material, a partir de la encuesta aplicada para la elaboración del presente informe, y que se detalla en el capítulo de "Análisis de Materialidad".

En KPMG en Venezuela entendemos que este asunto es clave para el mantenimiento de nuestro negocio y de nuestra imagen y reputación; pero, también es importante para el desarrollo sostenible, considerando la importancia de contar con instituciones sólidas, transparentes y responsables para el para el crecimiento socioeconómico del país.

Para abordar los asuntos relacionados con el "Cumplimiento del marco reglamentario" informamos indicadores de:

- *Marketing* y etiquetado (GRI 417).

- Cumplimiento socioeconómico (GRI 419).

Evaluamos el cumplimiento por parte de nuestra Firma y de nuestros profesionales con el marco reglamentario en el ejercicio de sus funciones, con el apoyo del equipo de Administración de Riesgos, que monitorea, documenta y vela por el cumplimiento con los sistemas de control de calidad y las normas y políticas globales para el desarrollo de los servicios de la Firma; además de la línea telefónica internacional o del buzón local "Exprésate" para denuncias locales: **(0212) 277.41.73 o expresate@kpmg.com**

Para los siguientes años, nos comprometemos a seguir cumpliendo con las leyes, reglamentos y normas profesionales, y a crear una cultura y formación constante en esta materia, para todos nuestros Socios y Colaboradores, como un asunto prioritario.

Combatir el cambio climático

Combatir el cambio climático es un tema material para KPMG en Venezuela como línea estratégica de KPMG *International*. Así mismo, ha sido seleccionado como un tema material para el negocio por parte de nuestro Gobierno Corporativo para el presente informe.

En KPMG en Venezuela, entendemos que las consecuencias del cambio climático pueden generar un efecto en nuestra sostenibilidad financiera, afectar nuestra operatividad en el mercado, causar estragos en la dinámica de la vida de nuestra gente y de nuestra comunidad; y de igual manera, que nuestras acciones y decisiones del día a día podrían tener repercusiones muy negativas en el medio ambiente si lo ignoramos; razón por la cual, nos hemos tomado en serio medir desde hace ya varios años, y con el apoyo de un asesor externo, nuestro impacto ambiental como Firma como un mecanismo de evaluación anual de la eficacia de nuestro enfoque, e implementar estrategias internas para un consumo eficiente de nuestros recursos naturales y materiales. Pero, nuestro objetivo es seguir midiendo, concientizar a toda nuestra cadena de valor sobre la relevancia del tema (no solo como negocio sino para cada uno de ellos como individuos y como parte de la comunidad), diseñar mejores estrategias de trabajo más amigables con el ambiente, reducir consumos innecesarios, reciclar y reutilizar materiales.

Hasta la fecha, para abordar los asuntos relacionados con el "Cambio climático" informamos indicadores de:

- Energía (GRI 302).

- Emisiones (GRI 305).

- Residuos (GRI 306).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Y nos proponemos a:

1

Mantener la medición de nuestra huella de carbono, para evaluar nuestro avance en el cumplimiento de la meta que nos hemos trazado localmente con respecto a ella: "Reducir la huella de carbono 10% cada año".

2

Ser cada vez más exhaustivos en las mediciones, las cuales serán determinantes para la toma de decisiones de nuestro gobierno corporativo en relación con las compras, uso y disposición final de los materiales y/o recursos naturales de los que dispongamos en cada una de nuestras sedes en el país.

3

Incluir cada vez más rubros en las mediciones de la huella de carbono, a fin de que los resultados que informemos a nuestros grupos de interés sean cada vez más transparentes.

4

Incluir a todas nuestras oficinas en las mediciones de la huella de carbono (aun si sus dimensiones son muy pequeñas).

5

Seguir trabajando por la concientización de nuestra gente, clientes, proveedores y las comunidades sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

6

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

7

Reducir el consumo de distintos materiales que afectan al planeta, a partir de la adquisición de mejores hábitos y la sustitución por otros productos de menor impacto ambiental en nuestras actividades cotidianas y de los eventos puntuales que desarrollemos como Firma.

8

Evitar comprar productos de limpieza que sean contaminantes para el medio ambiente.

9

Mantener nuestro compromiso de eliminar las compras de plástico de un solo uso, como lo anunciamos al unirnos a la campaña global de *"Zero Plastic at* KPMG" en 2019.

10

Eliminar las impresiones de manuales o contenido para la capacitación de nuestra gente.

11

Seguir fomentando el reciclaje de los materiales disponibles en la organización y establecerlo como un lineamiento transversal para cada función o departamento.

12

Hacer seguimiento para determinar la manera de reducir las emisiones equivalentes de dióxido de carbono en electricidad y transporte tanto aéreo como terrestre, que no mostraron una clara tendencia a la disminución durante 2019-2020.

13

Ampliar el enfoque del reciclaje a nuevos tipos de materiales y generar alianzas con otras organizaciones para impulsar el tema con diversos grupos de interés.

14

Involucrar a nuestra gente en todo el proceso de concientización, formación y el desarrollo de actividades para reducir nuestro impacto ambiental.

15

Hacer transversal la toma de decisiones con perspectiva ambiental en todas las funciones o departamentos de la Firma.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Gestión de los impactos ambientales[7]:

Reciclaje

(GRI 306-1; 306-2; 306-3; 306-4)

Durante el FY19-20, KPMG en Venezuela mantuvo sus actividades de reciclaje a pesar de los efectos de la pandemia y el teletrabajo:

Material	FY 2017-2018		FY 2018-2019		FY 2019-2020	
	Kgs. reciclados	$TnCO_2$ e	Kgs. reciclados	$TnCO_2$ e	Kgs. reciclados	$TnCO_2$ e
Papel reciclado[8]	1.547	3,74374	1.084,2	2,6238	1.789,91	4,3316
Metal (material electrónico)[9]	Sin registro	Sin registro	1.162,6	4,8829	1.000,00	4,2000
Pilas[10]	Sin registro	Sin registro	Sin registro	Sin registro	774,00	0,0540
Tapas plásticas	Sin registro	Sin registro	89,49	0,1745	Sin registro	Sin registro
Total	1.547	3,74374	2.336,29	7,6812	3.563,91	8,5856

Estos materiales se han entregado a empresas certificadas para el reciclaje del tipo de material correspondiente, las cuales proporcionaron a KPMG en Venezuela un comprobante con la cantidad de kilogramos de material recibido.

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

8 Se refiere solo a las oficinas de Caracas y Puerto La Cruz.

9 Se refiere solo la oficina de Maracaibo

10 Se refiere solo la oficina de Caracas.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Emisiones de Dióxido de Carbono equivalente ($C0_2$ e)

(GRI 302-1; 302-3; 305-1; 305-2; 305-5)

Ítem	FY 2017-2018 (en $TnCO_2$ e)	FY 2018-2019 (en $TnCO_2$ e)	FY 2019-2020 (en $TnCO_2$ e)	Disminución relativa FY19-20[11] (%)
Transporte aéreo	104,8000	76,0800	47,6300	-37,40
Transporte terrestre	62,2400	52,4400	32,0000	38,90
Consumo de electricidad[12]	191,4000	No se dispone de los registros oficiales.	130,6000	Información no comparable
Agua en botellones[13]	2,0500	2,2700 (A)	1,8000	20,70
Consumibles de plástico[14]	0,2420 (B)	0,0750	0,0292	61,07
Consumibles de papel[15]	29,0100	20,8000 (C)	4,2400	-79,60
Total	389,7420 (D)	151,6650 (E)	216,2992	Información no comparable

(A) El valor previamente informado fue 12,28 $TnCO_2$ e, que ha sido enmendado.
(B) El valor previamente informado fue 2,42 $TnCO_2$ e, que ha sido enmendado.
(C) El valor previamente informado fue 10,49 $TnCO_2$ e, que ha sido enmendado.
(D) El valor previamente informado fue 200,52 $TnCO_2$ e, que ha sido enmendado.
(E) El valor previamente informado fue 151,875 $TnCO_2$ e, que ha sido enmendado.

11 Comparación con los resultados del año fiscal anterior.

12 Incluye consumo de electricidad solo de la oficina de Caracas, según facturas de CORPOELEC.

13 Incluye consumos de botellones solo en la oficina de Caracas.

14 Incluye (solo registros en la oficina de Caracas): Vasos plásticos V7, vasos plásticos V3, removedores plásticos. Los materiales de este tipo usados en el ejercicio provienen de las compras realizadas en el período anterior, ya que desde junio de 2019 eliminamos las compras de materiales de plástico de un solo uso, en cumplimiento de la campaña de la organización global de KPMG "Zero Plastic Use at KPMG".

15 Incluye: Toallín en espiral (oficinas de Caracas y Puerto Ordaz), servilletas (solo en la oficina de Caracas), papel higiénico (oficinas de Caracas y Puerto Ordaz), resmas de papel e impresiones (en todas las oficinas de KPMG en Venezuela).

Consideraciones metodológicas y herramientas para el cálculo

(GRI 302-1; 302-3)

Transporte aéreo

Se contabilizaron 375 viajes aéreos nacionales e internacionales equivalentes a una HC de **47,63 Tn CO_2e**[16], que se discrimina de la siguiente manera:

- **Vuelos Nacionales: 20,71 TnCO_2e** (43,4%). La ruta Caracas (CCS) y Maracaibo (MAR) el mayor valor absoluto de HC tanto en rutas nacionales como internacionales con **9,78 TnCO_2e** equivalente a casi la mitad (47%) de las emisiones nacionales por Transporte Aéreo y a un quinto (20,5%) del total del ítem.

- **Vuelos Internacionales: 26,92 TnCO_2e** (56,6%). La ruta entre Caracas (CCS) y Bogotá (BOG) presenta el mayor valor absoluto de HC con **7,31 Tn CO_2e**. Bogotá se convierte en el principal destino internacional por emisiones de carbono, debiéndose además sumar **2,21 Tn CO_2e** de la ruta Barcelona (BLA)-Bogotá (BOG). La ruta con mayor emisión de CO_2 por vuelo es Caracas (CCS)-Guarulhos (GRU), San Pablo y viceversa.

Caracas (CCS), se convierte en el principal centro de origen y destino de las emisiones de CO_2e al estar directamente involucrado como origen y/o destino en más de dos tercios (68,4%) de las rutas internacionales y 90% de las rutas nacionales evaluadas.

Transporte terrestre

Las emisiones por este ítem se estimaron en **32,00 TnCO_2 e**, de las cuales:

- **11,67 TnCO_2 e** (36,5%) corresponden al uso de vehículos corporativos:

  - Toyota 4runer 2017 (factor de emisión 0,287[17] KgCO_2/Km)
  - Toyota 4runer 2020 (factor de emisión 0,321[18] KgCO_2/Km)

- **20,33 TnCO_2e** (63,5%) a la contratación del servicio a proveedores externos, calculado de la siguiente manera: (101.649,49 Km x 0,20[19] kg CO_2/km)/1.000 = 20,33 TnCO_2e.

Electricidad

KPMG en Venezuela registró un consumo de 276.358 kwh/año durante el período 2019-2020, según datos de CORPOELEC, que multiplicados por el factor de emisión de **0,4725**[20] **Kg CO_2e/1.000**, nos permite determinar una Huella de Carbono de Electricidad de **130,6 Tn CO_2e**.

Agua en botellones

KPMG en Venezuela sumó un consumo de 55.944 litros de agua de botellones durante el período 2019-2020, que considerando el factor de emisión que se ha venido utilizando para la Huella de Carbono empresarial de este ítem de **32 CO_2 e/m3**[21] **/1.000**, representan una emisión de **1,8 TnCO_2 e**.

La reducción en las emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2) de Gases de Efecto Invernadero (GEI) ha sido el resultado de las medidas implementadas por KPMG en Venezuela a través de su política interna de ambiente, publicada desde el año 2018, y del programa de Responsabilidad Social Corporativa "KPMG Deja tu Huella" para fomentar la conciencia ecológica en los Socios y Colaboradores. Sin embargo, considerando el peso que ha tenido la pandemia en las distintas disminuciones interanuales obtenidas en términos de toneladas (Tn) de $C0_2$ e complementaremos esta información con 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, considerando el dato[22] de las horas mensuales de conexión que los socios y colaboradores de KPMG en Venezuela han realizado utilizando la VPN de la Firma.

16 Los cálculos se hacen de acuerdo con las estimaciones realizadas por Organización d Aviación Civil Internacional (OACI), organismo especializado de la ONU, para vuelos en clase turística. Se utilizó para el cálculo el servicio en línea https/calculator.carbonfootprint/vuelos (Consulta 20-11-2020).

17 Se utilizó para el cálculo el servicio en línea https://calculator.carbonfootprint.com/calculator.aspx?lang=es&tab=4

18 IBIDEM.

19 Considerando las condiciones del parque automotor nacional se utiliza un factor de emisión de vehículos muy contaminantes de acuerdo con la clasificación tomada de https://www.ecologistasenaccion.org/16233/2-emisiones-de-co2-de-los-vehiculos-convencionales-e-hibridos/

20 Valor obtenido de promediar los factores de emisión de los tipos de energía que abastecen a Caracas, la hidroeléctrica proveniente de la represa del Guri (factor de emisión 0,16KgCO_2x kwh –utilizando datos comparables de Brasil tropical - y la termoeléctrica con un factor de emisión aceptado en el mundo de 0,785 KgCO_2eq- Ambos basados en estudio de Hidroquebec s/f)-. 0,16KgCO_2 +0,785 KgCO_2/2=0,4725 KgCO_2eq (Tremblay et al), seleccionado después de revisar otros estudios: Paucar 204, Hydropower 2012, WNO (s/f).

21 Se utiliza este valor como promedio de las emisiones durante el ciclo de vida de los botellones, que de acuerdo con un estudio realizado para México han registrado un rango bajo: 16 kg CO_2eq/m3 y rango alto: 90 kg CO2eq/m3 (BID, 2014).

22 El dato no refleja la totalidad de las conexiones de trabajo de todos los Socios y Colaboradores; pero permite tener una muestra de la incidencia del trabajo desde la casa en los cálculos de huella carbono de la Firma.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Huella de carbono por teletrabajo

(GRI 302-2)

Número de conexiones a la VPN por parte de Socios y Colabores[23]

Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
13.294	20.530	43.936	19.835	20.306	18.444	20.235	156.580
1,0 $TnCO_2e$	1,5 $TnCO_2e$	3,2 $TnCO_2e$	1,5 $TnCO_2e$	1,5 $TnCO_2e$	1,4 $TnCO_2e$	1,5 $TnCO_2e$	11,6 $TnCO_2e$

Nota: Estas evaluaciones preliminares se lograron con el acceso a unos datos que anteriormente no habíamos utilizado, como lo son las horas de conexión a la VPN institucional de los laptops autorizados. La base de datos fue aportada por el departamento de *Information Technology Services* KPMG. Esta ventana de evaluación del teletrabajo ha abierto la posibilidad de consideraciones y comparaciones que ayudan a mejorar las estimaciones de la Huella de Carbón corporativa de KPMG en Venezuela.

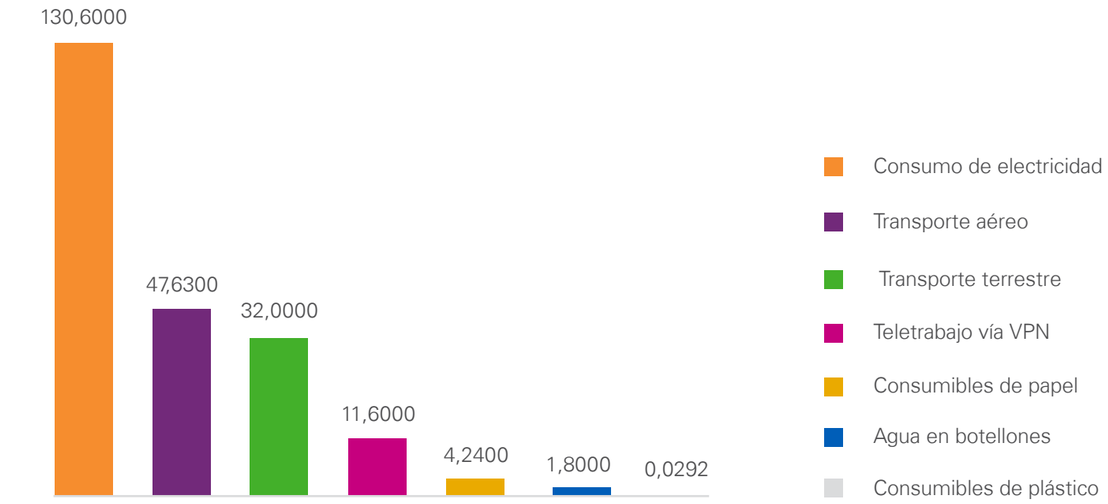
Con el resultado obtenido de las $TnCO_2e$ del teletrabajo en KPMG en Venezuela durante la pandemia, presentamos a continuación la **huella de carbono reestimada de la Firma para el FY19-20:**

Ítem	FY 2019-2020 (Expresado en $TnCO_2e$)	Porcentaje que representa
Transporte aéreo	47,6300	20,90
Transporte terrestre	32,0000	14,04
Consumo de electricidad	130,6000	57,31
Teletrabajo vía VPN	11,6000	5,09
Agua en botellones	1,8000	0,79
Consumibles de plástico	0,0292	0,01
Consumibles de papel	4,2400	1,86
Total	**227,8992**	**100,00**

23 Factor de conversión mes (Horas conexión /0,15 Kwh + 96 Kwh x$TnCO_2e$ 0,0004725).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Huella de carbono de KPMG en Venezuela FY19-20 (Expresada en $TnCO_2e$)



Nota: Las comparaciones realizadas entre la Huella de Carbono del teletrabajo y la de los consumibles, indica que trabajar desde la casa puede implicar un aumento de las emisiones de dióxido de carbono equivalente de la empresa. En este caso representa 5,09% de las emisiones GEI. El trabajo desde el hogar de los empleados de KPMG en Venezuela se ubica como el cuarto ítem con mayor peso en las emisiones corporativas de dióxido de carbono equivalentes.

Alianzas para lograr los objetivos

El tema de las "Alianzas para lograr los objetivos" ha sido seleccionado como un asunto material por parte de nuestros grupos de interés internos y externos; además, representa un elemento fundamental para el desarrollo de nuestras actividades de Responsabilidad Social Corporativa a beneficio de las comunidades del entorno y el fortalecimiento de nuestro programa de voluntariado corporativo. En ese sentido, para abordar los asuntos relacionados con las "Alianzas" informamos indicadores de:

- Comunidades locales (GRI 413).

En KPMG en Venezuela, valoramos el poder de las alianzas porque nos han permitido formar a nuestra gente, innovar, implementar mejores estrategias internas en distintas áreas, aportar a las comunidades y apoyar a distintas organizaciones no gubernamentales y académicas de nuestro país. Razón por la cual nos comprometemos a impulsar alianzas globales y locales, que nos permitan seguir contribuyendo con el bienestar social y ambiental, impulsar el crecimiento y fortalecimiento institucional de las organizaciones con las que nos relacionamos, desarrollar actividades de voluntariado en conjunto, participar en las juntas directivas de las ONG y ofrecerles servicios pro-bono, desarrollar mecanismos de evaluación formal de nuestras alianzas a partir del FY20-21, fortalecer nuestro propósito de "Inspirar confianza y promover el cambio", además de reforzar nuestros procesos internos y el aprendizaje continuo como parte de esta experiencia.

A través de la Fundación KPMG, brazo ejecutor de los Programas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que nuestra Firma implementa a beneficio de los grupos de interés externos, alinea toda su estrategia en la Agenda 2030 y uno de los objetivos principales de atención es el de impulsar y generar alianzas para el logro de nuestros objetivos en pro del bienestar de las comunidades del país.

En ese sentido, basados en las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, nos hemos enfocado en apoyar desde la Fundación en:

Educación

(principalmente para la población económicamente activa[24]).

Desarrollo del emprendimiento local

Fortalecimiento institucional

Aportes

(recursos materiales o económicos) para causas de interés común, vinculadas con el desarrollo sostenible.

24 Población económicamente activa: Está constituida por todas las personas de 15 años y más con disposición y disponibilidad para trabajar, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

ODS #4 Educación de calidad

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

Nuestra base es la educación, porque la formación constante y de calidad es lo que nos permite dar viabilidad a nuestro negocio; 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#17 Alianzas para lograr los objetivos

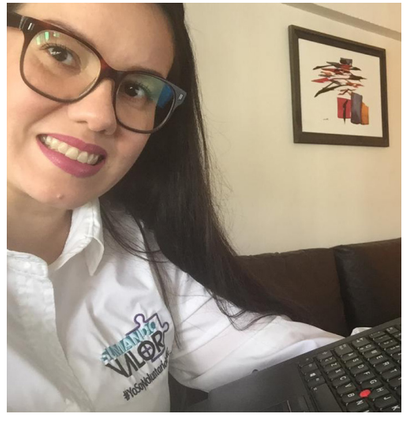
- Alianzas con Universidades, ONG, Empresas (pequeñas, medianas y grandes) con valores y objetivos similares.

Nos fortalecemos a través de las alianzas; porque entendemos que trabajando de la mano con otros podemos cumplir de manera más sencilla, rápida y con mejor calidad con nuestro propósito. Las alianzas nos permiten aprovechar las fortalezas de cada uno, intercambiar lo positivo, aprender 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.



El activo fundamental para la generación de alianzas en nuestra Firma ha sido siempre el voluntariado corporativo, que son quienes dedican parte de su tiempo y conocimientos para que las actividades realizadas junto con otras organizaciones funcionen de la manera óptima y brinden los mejores resultados.

Este año en el voluntariado corporativo logramos tener:

Número de voluntarios: 148
(**58%** mujeres, **42%** hombres).

Horas de voluntariado educativo: 4.474,5

- Presencial 1.256
- Virtual 599,5
- Remoto 2.541
- Digital 78

(No es un tipo de voluntariado, es una modalidad).

Que se traducen en

USD 17.490 destinados a apoyar a comunidades, ONG, instituciones académicas y empresas, como parte de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, a partir del tiempo invertido por nuestros profesionales como voluntarios.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Para ello contamos con un proceso flexible que nos permite tener la visión, planificar, concretar y mantener alianzas estratégicas en el tiempo, basados en la comunicación y la confianza mutua:

Confianza → **Flexibilidad**

Fase inicial

Identificar

- Identificar al aliado potencial.
- Analizar: su ámbito de acción, propósito, reputación, enfoque de sus actividades, valores, comportamientos, ubicación, etc.
- Identificar intereses y puntos en común.

Explorar

- Interés de parte del aliado potencial en el trabajo conjunto.
- Ventajas y desventajas de la alianza.
- Qué podemos ofrecer y qué necesitamos.
- Limitaciones.

Fase de negociación

Definir

- Alcance.
- Duración.
- Responsables.
- Acuerdos y esfuerzos de ambas partes y los “no” negociables.

Planificar

- Metas.
- Objetivos.
- Actividades.
- Indicadores

Fase de concreción

Ejecutar

- Monitoreo y seguimiento.
- Acompañamiento.
- Realimentación.

Evaluar

- La experiencia.
- Los resultados.
- El efecto.

Mantener

- Realimentación.
- Ajustes.
- Aprendizaje.

Comunicación eficiente y bidireccional

Apoyo a las comunidades locales

(GRI 413-1)

Durante este año fiscal, hemos apoyado a las comunidades locales a través de la ejecución de distintas actividades (principalmente de corte educativo), con nuestros voluntarios y en alianza con Organizaciones como:

Aliado	Actividad
Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC)	- Iniciativa Global *CyberDay* de KPMG: jornadas de formación en Ciber Seguridad para niños y jóvenes en tres instituciones educativas del Distrito Capital, beneficiarias del DVC: **24 horas de voluntariado**. - Módulo de formación en competencias digitales para docentes: dirigido al personal docente de las instituciones educativas donde ejecutan sus programas de alimentación: **96 horas de voluntariado**. - Servicio pro bono: **542 horas de voluntariado**. - Participación en la Junta directiva: **diez horas de voluntariado**. - Talleres Sumando Valor, dirigidos a los beneficiarios y personal del DVC: **diez horas de voluntariado**. - Campaña Unidos por la Salud: **diez horas de voluntariado**. **Total: 692 horas de voluntariado**
Junior Achievement Venezuela (JA)	- Mentoría y apoyo técnico al *Latin Code Week*: Una iniciativa de JA en formato de competencia, en la que estudiantes jóvenes de educación media tienen como objetivo la creación de una aplicación para resolver el cambio climático: 46 horas de voluntariado en la mentoría. - Participación en la Junta Directiva: diez horas de voluntariado.
Asociación Venezolano Americana de Amistad (AVAA)	- Mentorías a estudiantes universitarios: - **28,5 horas** de voluntariado en mentoría. - **Cuatro estudiantes** beneficiados. - Talleres Sumando Valor para sus estudiantes del programa Proexcelencia: - **Cinco horas** de voluntariado. - **73 estudiantes** beneficiarios.
Asociación Civil para el Desarrollo de la Educación Complementaria(ASODECO)	Creación de un módulo de formación en inglés inicial para personas con diversidad funcional, beneficiarios del programa de Asotec. - **13 personas** con discapacidad intelectual y cognitiva atendidas. - **24 horas** de voluntariado.
Viva el Cacao	2da. cohorte del Módulo Formativo Gerenciar el Emprendimiento, de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) Sumando Valor, dirigida a emprendedores aliados a Viva el Cacao, quienes recibieron distintos talleres orientados a la gestión y administración de sus ideas, recursos y modelos de negocios. Los resultados fueron: - **15 talleres** de formación (presenciales y virtuales luego del confinamiento por COVID-19). - **21 voluntarios** facilitadores. - **148 horas** de voluntariado. - **Diez emprendedores** formados.
Fundación Celíaca de Venezuela	1era. cohorte del Módulo Formativo Gerenciar el Emprendimiento, de nuestro programa de RSC Sumando Valor, dirigidos a emprendedores y artesanos de alimentos libres de gluten, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de emprendimientos exitosos para la producción de alimentos para personas que sufren de celiaquía y condiciones afines, ofreciéndoles herramientas de gerencia a los emprendedores del sector. Resultados: - **16 talleres** de formación. - **22 voluntarios** facilitadores. - **160 horas** de voluntariado. - **20 emprendedores** formados.
Reto U	Apoyo como mentores y aliados tecnológicos del Reto U: El RetoU es un programa para líderes sociales creado por Rotary Internacional, Alianza social VenAmCham y Fundación Mercantil en el año 2004, que impulsa a estudiantes universitarios a diseñar proyectos para solucionar problemáticas sociales, ambientales y económicas a través de estrategias sostenibles. En su XVI edición los hemos apoyado como aliados tecnológico para el desarrollo de su plataforma virtual y como mentores de estudiantes universitarios que participan en el reto para el desarrollo de sus proyectos. Resultados: - **2.200 horas** de voluntariado en el diseño pro- bono de la plataforma tecnológica RetoU. - **Nueve voluntarios** mentores, invirtiendo 75,5 horas de voluntariado.
Superatec	Capacitación a jóvenes de recursos económicos escasos, estudiantes de Superatec, con un módulo formativo especial para el desarrollo de competencias y habilidades para la inserción laboral. Resultados: - **Siete talleres** exclusivos. - **39 horas** de voluntariado. - **29 jóvenes** formados.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Así mismo, a través de nuestro programa de RSC "Sumando Valor" hemos logrado apoyar en la formación del personal y beneficiarios de grandes empresas e instituciones del país.

170

Talleres gratuitos todas las semanas: **123 presenciales; 47 virtuales**.

109

Talleres exclusivos para: empresas, ONG, Colegios/Liceos, Universidades y entidades públicas.

Número de beneficiarios de los talleres: 4.814

Número de países desde los cuales hubo participantes: 16

Nuestro programa Sumando Valor está mayormente dirigido al desarrollo de habilidades técnicas y *soft* de las comunidades locales donde tenemos presencia; sin embargo, a raíz de la pandemia de COVID-19 y las medidas de distanciamiento social exigidas este año, nuestras actividades de RSC y voluntariado también fueron objeto de cambios que hemos considerado positivos, y con las ventajas que nos brinda la tecnología, pudimos llegar con nuestros talleres (ahora en modalidad *online*) a personas de 16 países.

Estos talleres son gratuitos para el público, sin discriminación de ningún tipo, permitiéndonos formar a personas que no cuentan con los recursos económicos para costear un curso, indistintamente del género, jóvenes o de edad avanzada sin ninguna limitación, incluso a personas con discapacidad adaptando los contenidos y dinámicas a sus requerimientos particulares, y que todos puedan obtener un certificado digital de participación.

Nuestros beneficiarios pueden inscribirse de manera muy sencilla a través de nuestro sistema de autogestión Sumando Valor, en el que cada semana se publica un tema de actualidad y también pueden recibir una formación exclusiva a través de alianzas con las organizaciones a las que están adscritas. Todos ellos son consultados sobre su grado de satisfacción con la actividad, a través de una encuesta de satisfacción.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Acciones frente a la pandemia

Al implementar la medida 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.

El desarrollo de iniciativas de soporte al voluntariado para sus beneficiarios.

El uso de 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.

De esta manera pudimos apoyarles con:

La oferta de servicios pro-bono.

El patrocinio de actividades y eventos.

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

Y a través de nuestra campaña Unidos por la Salud, seguimos promoviendo la participación conjunta de distintas organizaciones y con ciudadanos particulares, para el logro de un objetivo común "contribuir con los héroes de la salud de nuestros hospitales centinelas".

Efecto en la Agenda 2030

En KPMG en Venezuela estamos comprometidos con seguir alineando nuestra estrategia corporativa con los objetivos planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Agenda 2030, y una de las acciones que hemos emprendido en la Firma ha sido priorizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible[25] (ODS) en pro de los cuales estamos trabajando, identificado dónde se producen los efectos positivos y/o negativos y las acciones ejecutadas sobre estos temas en toda nuestra cadena de valor, de la siguiente manera:

Gestión de la estrategia corporativa de KPMG

Administración del riesgo y gestión legal

Funciones y departamentos

- Administración y finanzas.
- *People Performance & Culture.*
- Clientes y mercados.
- Funciones: Auditoría, Asesoría, Impuesto y Legal.
- Tecnología y seguridad de la información.
- Mercadeo.
- Fundación KPMG.
- Gobierno corporativo

Procesos claves para la gestión apropiada de nuestras actividades

- Contratación de proveedores.
- Gestión administrativa, financiera y contable.
- Investigación y evaluación de mercados.
- Reclutamiento.
- Gestión laboral (presencial y a distancia).
- Desarrollo de talento y de carrera.
- Desarrollo de productos y servicios.
- Presentación de propuestas a clientes.
- Programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Grupos de interés fundamentales para nuestro funcionamiento

Cliente

(Objetivo final de nuestra cadena de valor)

Comunidad

(Inicio y fin de nuestra cadena de valor)

Talento humano: Universidades, portales y ferias de empleo.

Proveedores (agencias de viajes, hotelería, transporte, *catering*, materiales de oficina, tecnología, personal de mantenimiento y seguridad, etc.).

Calidad

25 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas, orientada a "poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030."- Fuente: https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Presentamos las acciones emprendidas por nuestra Firma durante el FY19-20 en respuesta a los ODS priorizados:

- 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.

- Campaña "En KPMG nos preocupamos por la salud", como parte de nuestro programa de Responsabilidad Social Sumando Valor, a través de la cual los voluntarios corporativos educan con videos propios sobre cómo cuidar la salud mental y física frente al 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), con alcance nacional e internacional.

- Formación para Socios sobre temas de sostenibilidad empresarial a través de los "*Workshops* de Sostenibilidad Empresarial.- Dirigidos a los Socios"

- 49 seminarios webs gratuitos en las distintas áreas de experiencia de la Firma a beneficio de Cámaras, Universidades[26] y la comunidad en general.

- 11 seminarios online: COVID-19 y la preparación empresarial, una mirada hacia el futuro orientados a los grupos de interés externos.

- 24.347 horas de formación a nuestros profesionales en temas técnicos para su desempeño laboral.

- Suscripción de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (iniciativa de ONU Mujeres).

- Iniciamos la elaboración de nuestra política de inclusión y diversidad de KPMG en Venezuela.

- Formación para el grupo de gerencia (Socios, Directores y Gerentes) en la igualdad de género.

- Participación en 72 horas de " Conversaciones con Valentía" de KPMG *International*, para hablar sobre el racismo.

- Inclusión de 47% de mujeres en el Gobierno Corporativo y 14% en el Comité Ejecutivo.

- Promoción de 106 mujeres en la Firma en el FY19-20, representando 60,92% de los ascensos de este año.

26 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).

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

- 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 recursos económicos escasos, como parte de las actividades del programa de RSC Sumando Valor.

- Desarrollo de las soluciones *Howdy* y *Health Tracker*, por parte de la Fábrica de innovación.

- Digitalización de procesos internos.

- Continuidad en la capacitación y ejecución de la auditoría digital avanzada con KPMG Clara *Workflow* (iniciativa global de KPMG).

- Desarrollo de la plataforma Reto U, como aporte del voluntariado corporativo.

- 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.

- Oportunidades de formación y desarrollo de carrera sin discriminación.

- Proveedores locales y de sectores vulnerables para impulsar su desarrollo.

- Mejoramiento continuo de nuestros procesos y el desarrollo de políticas que impulsen a reducir las desigualdades sociales con todos nuestros públicos de interés.

- Continuidad de la campaña interna de reciclaje, mayormente de plástico, papel y material electrónico.

- Comunicaciones orientadas a promover dentro de todos nuestros grupos de interés, el consumo responsable de los recursos.

- Eliminación de las compras de plástico de un solo uso desde el año 2019.

- 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 (ejemplo: teletrabajo).

- 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".

- Formación de los líderes de la Firma en temas de sostenibilidad ambiental.

- 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 servicios de la Firma, el apoyo a través del voluntariado y la disposición de recursos materiales y económicos para el desarrollo de sus actividades.

- Comunicación abierta y honesta con todos nuestros grupos de interés, adaptándonos a sus necesidades, expectativas y posibilidades reales de interacción.

- Toma de decisiones que dan consideración a las opiniones, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

- Cumplimiento de las normas locales y globales para el desarrollo de nuestros servicios.

- Cumplimiento con procedimientos rigurosos de calidad y seguridad de la información.

- Información sobre nuestra gestión a través del informe de sostenibilidad y promoción para que otros también lo hagan.

- Respaldo al Pacto Global (como KPMG *International*), a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los Principios de Empoderamiento de la Mujer.

- Desarrollo de iniciativas que promueven el trabajo en alianza, como, por ejemplo: Módulo formativo de Sumando Valor "Gerenciar el Emprendimiento", Campaña Unidos por la Salud y seminarios web para Universidades.

- Participación en Cámaras y Asociaciones, en pro del desarrollo de la economía, las alianzas y el conocimiento.

- Participación como voluntarios en distintas organizaciones para el logro de objetivos comunes.

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Índice GRI

(GRI 102-55)

GRI 102- CONTENIDOS GENERALES 2016

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Página	Comentarios	Omisión
102-1	Nombre de la organización	18		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	18		
102-3	Ubicación de la sede	18		
102-4	Ubicación de las operaciones	16		
102-5	Propiedad y forma jurídica	18		
102-6	Mercados servidos	18		
102-7	Tamaño de la organización	26 y 40		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	40, 46 y 68		
102-9	Cadena de suministro	22		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	-	La organización no sufrió de cambios en su estructura organizacional; pero sí hubo una reducción de algunos gastos debido al confinamiento por la pandemia de COVID-19 que experimentamos, que nos llevó a prescindir de algunos servicios.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	-	Aplicamos el principio de precaución a partir de la capacitación al 100% del personal y socios sobre la importancia de la correcta administración de datos y seguridad de la información y de los canales de denuncias.	
102-12	Iniciativas externas	18		
102-13	Afiliación a asociaciones	18		

ESTRATEGIA		Página	Comentarios	Omisión
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	24		

ÉTICA E INTEGRIDAD		Página	Comentarios	Omisión
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	88 y 94		

GOBERNANZA		Página	Comentarios	Omisión
102-18	Estructura de gobernanza	28		
102-19	Delegación de autoridad	28		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	28		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	32 y 72		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	28		
102-25	Conflictos de intereses	88		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	28		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	31 y 64		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	28		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	28		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	28		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	28		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	30		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	30		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	48		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	48		

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Página	Comentarios	Omisión
102-40	Lista de grupos de interés	11		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	-	No hay negociación colectiva	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	11		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	12 y 32		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14 y 32		

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		Página	Comentarios	Omisión
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12		
102-47	Lista de temas materiales	14		
102-48	Reexpresión de la información	-	No hay reexpresión de información de informes anteriores	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	10		
102-50	Periodo objeto del informe	10		
102-51	Fecha del último informe	10		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	10		

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		Página	Comentarios	Omisión
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	10		
102-55	Índice de contenidos GRI	120		
102-56	Verificación externa	10		

TEMAS MATERIALES

GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27		

GRI 201- DESEMPEÑO ECONÓMICO- 2016		Página	Comentarios	Omisión
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	26		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	-	No hay plan de pensiones porque en Venezuela la normativa no lo exige.	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	-	No recibimos asistencia financiera por parte del gobierno.	

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27		

GRI 203- IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS -2016		Página	Comentarios	Omisión
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	26		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	-	Durante el año 2020 la pandemia por COVID-19 representó el principal impacto económico indirecto negativo a la organización, afectando nuestro nivel de operaciones y generación de ingresos. Además, a esto podemos sumar los efectos de las sanciones económicas de USA en el país,lo cual tiene repercusiones en la generación de caja.	

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27		

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 204- PRÁCTICAS DE ADQUISIÓN -2016		Página	Comentarios	Omisión
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	26		

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	92		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92		

GRI 205- ANTICORRUPCIÓN -2016		Página	Comentarios	Omisión
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	88		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	88		
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	88		

COMPETENCIA DESLEAL

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	92		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92		

GRI 206- COMPETENCIA DESLEAL -2016		Página	Comentarios	Omisión
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y laspráctica monopólicas y contra la libre competencia	-	La Firma no ha sido objeto de procedimientos administrativos ni acciones legales por competencia desleal ni por prácticas monopólicas ni de libre competencia.	

GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES

ENERGÍA

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	97		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97		

GRI 302- ENERGÍA -2016		Página	Comentarios	Omisión
302-1	Consumo energético dentro de la organización	101 y 102		
302-2	Consumo energético fuera de la organización	104		
302-3	Intensidad energética	101 y 102		

GRI 302- ENERGÍA -2016		Página	Comentarios	Omisión
302-4	Reducción del consumo energético	-		Información no disponible por no haber contado en el período anterior con datos oficiales de la empresa CORPOELEC.

EMISIONES

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	97		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97		

GRI 305- EMISIONES -2016		Página	Comentarios	Omisión
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	101		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	101		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	-		No procede, por nuestro tipo de negocio.
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	-		No procede, por nuestro tipo de negocio.
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	101		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	-		No procede, por nuestro tipo de negocio.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras	-		No procede, por nuestro tipo de negocio.

RESIDUOS

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	97		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97		

GRI 306- RESIDUOS -2020		Página	Comentarios	Omisión
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	100		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	100		
306-3	Residuos generados	100		
306-4	Residuos no destinados a eliminación	100		

GRI 400- ESTÁNDARES SOCIALES

EMPLEO

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN -2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		

GRI 401- EMPLEO -2016		Página		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	46		
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan alos empleados a tiempo parcial o temporales	-	En cumplimiento con la ley, todos nuestros procesos aplican para 100% de los empleados.	
401-3	Permiso parental	46		

RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		

GRI 402- RELACIONES TRABAJADOR- EMPRESA -2016		Página		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	-	Los colaboradores no cumplen preaviso ya que la ley no lo exige.	

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44 y 70		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44 y 70		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44 y 70		

GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO -2018		Página		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	68		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	68		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	68		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	-	La Firma no cuenta con sindicatos	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	-	El equipo de Seguridad y Salud Laboral cuentan con una formación en materia de primeros auxilios y control de incendios. Para el año 2021, se está desarrollando un plan de formación estratégico para el área.	

GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO -2018		Página	Comentarios	Omisión
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	68		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	68		
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	68		
403-9	Lesiones por accidente laboral	68		
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	-	KPMG en Venezuela no tuvo casos de fallecimiento, dolencias o enfermedades producto del trabajo.	

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44 y 59		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44 y 59		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44 y 59		

GRI 404- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA -2016		Página	Comentarios	Omisión
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	60		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	58		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66		

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44 y 53		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44 y 53		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44 y 53		

GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES -2016		Página	Comentarios	Omisión
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	28 y 40		
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	-	No hay diferencia entre sexo, ya que la remuneración es por desempeño.	

NO DISCRIMINACIÓN

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		

GRI 406- NO DISCRIMINACIÓN -2016		Página	Comentarios	Omisión
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-		No hemos tenido casos de discriminación.

EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	44		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		

GRI 412- EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS -2016		Página	Comentarios	Omisión
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	-		Información no disponible. Estamos en etapa de diseño de un plan para dar respuesta a este indicador a partir del año fiscal fy20-21
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-		Información no disponible. Estamos en etapa de diseño de un plan para dar respuesta a este indicador a partir del año fiscal fy20-21
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	-		Información no disponible. Estamos en etapa de diseño de un plan para dar respuesta a este indicador a partir del año fiscal fy20-21

COMUNIDADES LOCALES

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	106		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	106		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106		

GRI 413- COMUNIDADES LOCALES -2016		Página	Comentarios	Omisión
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	110		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	-		No hemos detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales a causa de nuestras operaciones.

MARKETING Y ETIQUETADO

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96		

GRI 417- *MARKETING* Y ETIQUETADO -2016		Página	Comentarios	Omisión
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	-		No procede, debido al tipo de negocio de KPMG.
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-		No procede, debido al tipo de negocio de KPMG.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-		La Firma no tiene casos por incumplimiento a la normativa relacionada a comunicaciones de *marketing*.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82		

GRI 418- PRIVACIDAD DEL CLIENTE -2016		Página	Comentarios	Omisión
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	82		

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

GRI 103- ENFOQUE DE GESTIÓN- 2016		Página	Comentarios	Omisión
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	96		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	96		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96		

GRI 419- CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO -2016		Página	Comentarios	Omisión
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	-	La organización no ha sido objeto de multas, ni de sanciones administrativas por incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica, por ende no tenemos casos sometidos a mecanismos de resolución de conflictos. Hemos cumplido con la normativa requerida por los entes reguladores en un 100%, no se han dentificado incumplimientos de leyes ni normativas.	

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

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

Maracaibo
Centro de Oficinas Torre 13, Avenida 13,
entre Calle 78 (Dr. Portillo) y Calle 79
(Dr. Quintero), Maracaibo, estado Zulia.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

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

Valencia
Centro Comercial Concepto La Viña, piso 5,
oficinas números 18 a 26; esquina entre Av.
104 La Victoria y calle 149 Uslar, urbanización
La Viña, parroquia San José, Valencia 2001,
estado Carabobo, Venezuela.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

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

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

kpmg.com/ve/

© 2021 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada Inglesa limitada por garantía. 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. No se deben tomar medidas en base a dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

KPMG es una red global de firmas independientes que brindan servicios profesionales de Auditoría, Impuestos y Asesoría. Operamos en 146 países y territorios y tenemos más de 227.000 personas trabajando en firmas miembro a nivel mundial. Cada firma de KPMG es una entidad legalmente distinta y separada y se describe a sí misma como tal.

KPMG International Limited ("KPMG International") es una entidad inglesa privada limitada por garantía. KPMG International Limited ("KPMG International") y sus entidades no prestan servicios a clientes.