

JAVIER MARTÍN CAVANNA

El Programa *Pro Bono* de la Fundación Accenture España

Presentación

En el número 28 de la calle Reina Victoria de Madrid, sede de la Cruz Roja Española, se había reunido un heterogéneo grupo de veinte personas. Los diez consultores de Accenture, con sus trajes oscuros, contrastaban con la indumentaria más informal de los empleados de la organización humanitaria. La convocatoria tenía por objetivo agradecer a Accenture el trabajo que había venido prestando a la Cruz Roja en los últimos cinco años a través del “Programa Pro Bono” de la Fundación Accenture. La reunión se inició con unas palabras de agradecimiento de Toni Bruel, coordinador de la Cruz Roja, que fueron respondidas por Ana Millán, directora de la Fundación, y concluyó con una visita al Centro de Atención. Los directivos de Cruz Roja querían mostrar a todos los consultores de Accenture, que habían contribuido a su puesta en marcha, el funcionamiento del Centro de Atención, situado en la primera planta del edificio.

El Centro de Atención constituía un excelente ejemplo del impacto que el Programa Pro Bono estaba teniendo entre las organizaciones del sector social. Durante tres años diversos equipos de la consultora habían asesorado a Cruz Roja en el diseño e implementación de una plataforma tecnológica que prestaba un servicio de teleasistencia a distintos grupos vulnerables. Se trataba, sin duda, de un proyecto único en el mundo, tanto por su complejidad técnica como por su impacto social. En la gran sala se distribuían cerca de 60 voluntarios, atendiendo más de 3.000 llamadas diarias procedentes de mujeres maltratadas, personas mayores o familiares de enfermos de Alzheimer. Sólo pensar en la cantidad de historias y dramas que circulaban diariamente a través de los hilos telefónicos y que, gracias al funcionamiento del Centro, podían ser resueltas eficazmente constituía un motivo de enorme satisfacción para todos los que habían participado en el proyecto. En el **Anexo 1** se recoge un breve resumen de la consultoría que Accenture proporcionó a la Cruz Roja para la puesta en marcha del Centro de Atención.

Este caso fue escrito por Javier Martín Cavanna, presidente de la Fundación Compromiso Empresarial y profesor asociado de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Empresa. Los casos elaborados por la Fundación Compromiso Empresarial se redactan exclusivamente para servir de base de discusión en un ámbito educativo; su propósito no es ofrecer respaldo a personas ni organizaciones, tampoco pretenden ilustrar el manejo eficaz o ineficaz de una organización ni constituyen una fuente primaria de información sobre la misma.

Copyright © Fundación Compromiso Empresarial.

Para adquirir copias del caso o solicitar autorización para su reproducción total o parcial deben dirigirse a la Fundación Compromiso Empresarial a través de su página web www.fundacioncompromisoempresarial.com. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada en base de datos, utilizada en hojas de cálculo o transmitida por métodos electrónicos o mecánicos, fotocopias, grabaciones o cualquier otra forma, sin el permiso de la citada institución, que es el titular de los derechos de autor.

Como expresaba José Alberto Sierra, uno de los consultores que formó parte del equipo de la compañía: “Se trata de un proyecto muy especial para todos nosotros. Todos los trabajos que llevamos a cabo son importantes, pero está claro que las consecuencias de que este Centro funcione no son las mismas que cuando trabajamos, por poner un ejemplo, en un proyecto de software para mejorar el servicio de los cajeros automáticos. Al fin y al cabo, si el cajero no funciona siempre puedes ir a otro, pero si las llamadas que se reciben en este Centro no son atendidas rápidamente lo que está en juego es algo más que unos cuantos euros”.

Grupo Accenture.

El Grupo Accenture es una empresa de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y *outsourcing*. Con más de 186.000 personas trabajando en más de 120 países, la compañía obtuvo una facturación de 23.390 millones de dólares el año 2008.

Accenture está presente en España desde hace más de cuarenta años. En la actualidad cuenta con 13.000 empleados y una facturación de 966 millones de euros en el año 2008. La organización de Accenture en España es la cuarta por facturación y número de empleados a escala mundial, así como la primera en cuota de mercado en los países donde opera. Entre sus clientes se encuentran más de dos tercios de las empresas que figuran en el IBEX-35. En el **Anexo 2** se pueden ver los datos económicos y financieros de la entidad..

Las Áreas de Negocio son:

- 1) Consultoría de gestión, que a su vez está dividida en cinco áreas: a) Recursos Humanos; b) Estrategia; c) Gestión de la Cadena de Suministro; d) Gestión financiera; y e) Marketing, Ventas & Servicios.
- 2) Integración de Sistemas y Tecnologías. Esta área comprende diferentes servicios de consultoría orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones mediante la implantación de soluciones tecnológicas y sistemas de información avanzados.
- 3) *Outsourcing*. La empresa gestiona en este área los procesos de negocio, infraestructuras y soluciones tecnológicas que los gobiernos y empresas les han confiado.

Las Áreas Sectoriales (Industrias) se dividen en:

- 1) Servicios Financieros.
- 2) Industria, Consumo y Distribución.
- 3) Recursos Naturales, Energía y Utilities.
- 4) Comunicaciones y Alta Tecnología.
- 5) Servicio Público.

Las decisiones más importantes del Grupo las toma el comité ejecutivo, compuesto por 12 miembros, todos ellos socios responsables de cada una de las áreas de