

Fecha de emisión 15.01.2019	Vigencia 22.01.2019	Código PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión 3	Página 1 de 18
--------------------------------	------------------------	--------------------------------	--------------	-------------------



RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-SEF)

Metodología y Procedimiento de Ejecución del Servicio

Concepto	Nombre y Apellido – Cargo	Firma	Fecha de firma
Elaborado por	JORGE ENRIQUEZ JEFE DE METODOLOGÍAS	 jea	09.01.2019
Revisado por	PAUL CARO DIRECTOR DE ANÁLISIS		15.01.2019
Aprobado	OSCAR JASAI PRESIDENTE EJECUTIVO		15.01.2019

Tabla de Contenidos

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	PRINCIPALES NORMAS Y/O DIRECTRICES A CONSULTAR	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	CONDICIONES BÁSICAS	4
6.	CONDICIONES ESPECIFICAS	4
7.	REUNIONES O PRESENTACIONES	4
8.	RECOPIACIÓN, PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	4
9.	METODOLOGÍA	6
10.	ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL	8
11.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	11
	ANEXO 1: Cronograma de Trabajo	12
	ANEXO 2: Indicadores y criterios de análisis	13
	ANEXO 3: Requerimiento de Información.....	15

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 3 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	--------------------

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento que se debe seguir para realizar el servicio de Rating de Sostenibilidad para Entidades Financieras (R-SEF), con el fin de evaluar el desempeño de sostenibilidad del cliente.

2. ALCANCE

El presente instructivo debe ser aplicado internamente por PCS para la ejecución del servicio de Rating de Sostenibilidad. Así mismo, se aplica a todos los países del Grupo PCR en los cuales se desarrolle el servicio.

3. PRINCIPALES NORMAS Y/O DIRECTRICES A CONSULTAR

- Plan Estratégico
- Políticas de Sostenibilidad
- Política Ambiental
- Actas de sesión de la JGA, Directorio y comités de apoyo
- Reglamento de la Junta General de Accionistas y del Directorio.
- Códigos de Ética y Conducta y su registro de faltas y sanciones impuestas
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Organización y Funciones, Organigrama y estructura formal de poderes
- Beneficios sociales otorgados a trabajadores y principales características
- Política de libertad de asociación y negociación colectiva de la empresa
- Política de participación de la empresa en la comunidad
- Otros

4. DEFINICIONES

- **Metodología:** Es la pauta a través de la cual se realiza una evaluación exhaustiva e integral de las prácticas de sostenibilidad de la organización, analizando las dimensiones económica, ambiental y social. La evaluación implica la recolección de información de fuentes primarias y secundarias para un total de 24 criterios, distribuidos entre las tres dimensiones evaluadas.
- **Informe Preliminar:** Es el informe realizado por el analista encargado, quien realizó un exhaustivo análisis de los diferentes aspectos expresados en la metodología. Es enviado al cliente, para que sea revisado e incorpore algún comentario que pueda aportar al análisis.
- **Informe Final:** Es el informe que incorpora los comentarios del Analista Titular y/o Gerente y los comentarios pertinentes del cliente.
- **Sostenibilidad Corporativa:** La sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que busca crear valor a largo plazo para los accionistas, mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social (Dow Jones Sustainability World Indexes Guide, 2008).
- **Gobierno Corporativo:** Se define como Gobierno Corporativo al conjunto de normas y directrices que orientan los procesos de gobierno y la toma de decisiones en las empresas, fomentando la transparencia y la confianza de los inversionistas. Según la OCDE, el Gobierno Corporativo presenta las siguientes características: a) Abarca toda una serie de relaciones entre el cuerpo directivo de una empresa, su Consejo, sus accionistas y otras partes interesadas; b) Proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa, y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento; y c) Constituye un elemento clave para aumentar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de los inversores.
- **Grupos de interés:** La norma ISO 26000, define a los grupos de interés como individuos o grupos que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización. Así mismo, la norma AA1000SES sostiene que los grupos de interés son aquellos grupos que afectan y/o podrían ser afectados por las actividades, productos o servicios de una organización y el rendimiento asociado. Esto no incluye a todos los que puedan tener conocimiento o puntos de vista sobre la organización

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 4 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	--------------------

5. CONDICIONES BÁSICAS

- Para iniciar la Evaluación se debe tener una orden de servicio elaborada por el Gerente General.
- Todo directivo, analista y empleado deberá adherirse al Código de Conducta y firmar su aceptación, con el fin de evitar el conflicto de intereses y garantizar la transparencia en el tratamiento de la información confidencial.
- Los Analistas reconocen que cualquier documento, producto, base de datos o programa que se desarrolle, son de exclusiva propiedad de PCS quedando reservados para éste todos sus derechos como propietario de estos. Por lo tanto, están impedidos de realizar cualquier tipo de divulgación o comercialización de cualquier producto, documentación o programa referido, salvo que medie autorización escrita por parte de PCS.

6. CONDICIONES ESPECIFICAS

La presentación de los analistas con la entidad se realiza mediante el Gerente General por medio de un correo electrónico. El correo debe estar dirigido a la persona que indica el contrato de servicios que es el contacto directo de la entidad. Es de esperar que dicha persona designe un analista/asistente con quien el analista de PCS coordinará el envío de información. Los correos deben siempre estar copiados al contacto directo de la entidad, que deberá estar informado de los avances del proceso, y al Gerente General.

A partir de la primera comunicación con la entidad, el analista es responsable de llevar el histórico de todas las comunicaciones, para lo cual creará un directorio en la base de datos de su correo. El histórico podrá ser revisado por el Gerente General, el Gerente País o el Auditor Interno del Grupo PCR.

7. REUNIONES O PRESENTACIONES

7.1 Kick-off meeting

En el caso de clientes nuevos y cuando sea requerido por un cliente antiguo, se realizará una reunión inicial de presentación donde se explicarán los principales aspectos del servicio. Esto comprende la presentación del equipo de trabajo, explicación de la metodología, planteamiento del cronograma de trabajo, entre otros aspectos.

7.2 Exposición de resultados

Al final de la ejecución del servicio, y a solicitud expresa del cliente, se podrá realizar una presentación al Directorio y/o a la Gerencia General, de los resultados generales y específicos del servicio. Así mismo, se detallarán brevemente las principales oportunidades de mejora.

8. RECOPIACIÓN, PROCESAMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

8.1 Elaboración de requerimiento de información (RI)

El requerimiento de información (RI) para la entidad es elaborado por el Analista sobre la base del RI establecido en el Anexo 3, de acuerdo con las características de la entidad y a la información disponible en fuentes secundarias. Dicho RI enviado a la entidad será lo mínimo requerido para la evaluación. Adicionalmente, el analista podrá solicitar la información que considere pertinente para la evaluación. El RI considera un plazo de dos (2) semanas para la recepción de la información, lo cual podrá ser ajustado de acuerdo con las necesidades de la entidad.

8.2 Envío del RI a la entidad

El RI es enviado por el Analista asignado, a través de un correo electrónico al contacto y asistente de la entidad, con copia al Gerente General, al equipo de soporte de PCS y PCR. Se indicará al cliente que la información debe ser entregada en un período de dos (2) semanas o lo que señale el contrato. En caso de información confidencial la cual el cliente opte por no enviar por medio de correo electrónico, el Analista asignado y el de soporte podrán visitar la oficina de la entidad para revisar la información.

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 5 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	--------------------

8.3 Recopilación y almacenamiento de fuentes secundarias

La información recibida por parte de la entidad se almacenará de la siguiente forma:

- Información física: en una carpeta debidamente identificada (nombre del cliente y mes que corresponde la información), que se almacenará en el archivo la oficina.
- Información virtual: se creará una carpeta debidamente identificada en el directorio del servidor, el cual deberá contar con los sistemas de protección adecuados. El acceso de la información de la entidad estará restringido a los Analistas responsables y al Gerente General. Esta información no es pública a todo el personal por lo que se requerirá de la autorización del Gerente General para que pueda ser revisada por otro Analista.

8.3.1. Revisión de la Información enviada por el Cliente

En la etapa de revisión de Requerimiento de Información, se verifica que la información enviada por el contacto estipulado por el cliente se encuentre actualizada con el fin de elaborar apropiadamente el análisis y el informe final. Asimismo, de ser necesario el analista puede recopilar información del cliente que se encuentre de manera pública.

8.3.2. Revisión de información de carácter sensible y/o confidencial

En el marco del acuerdo de confidencialidad firmado por el cliente. Además, el analista (con previa coordinación) podrá visitar las oficinas del cliente con la finalidad de confirmar las fuentes de este tipo de información enviada, así como revisar otros documentos pertinentes para complementar el informe.

8.4 Recopilación de fuentes primarias

8.4.1. Entrevistas

Previa coordinación, se realiza una reunión en las oficinas del cliente, la cual tiene como objetivo la obtención e intercambio de información de manera directa. Asimismo, en la entrevista se esclarecen interrogantes que puedan surgir a lo largo del procesamiento de la información. La entrevista se realiza cuando se requiera revisar información sensible y/o privilegiada.

Luego de la visita a la entidad, el analista titular deberá preparar un informe, donde serán incluidos los manuales, códigos y otros documentos entregados por la entidad durante la visita. Este informe se archivará con la información de la entidad. Asimismo, se podrá realizar reuniones a pedido de la entidad, para exposición de información complementaria que sea útil en el proceso de servicio otorgado.

La información otorgada por el cliente se debe tratar de manera precisa acerca de todos los aspectos referentes a la gestión de la empresa tales como situación financiera, objetivos de la empresa, factores de riesgo que puedan afectar el funcionamiento de la entidad y las acciones realizadas con el objetivo de mitigar estos riesgos.

8.4.2. Encuestas

Otro medio por el cual se recopila información primaria es mediante la preparación de cuestionarios en formato de *Encuestas de Office 365*, Word o PDF editable que se envía al cliente y tiene por función recoger información específica.

8.5 Recopilación de Información Adicional

En la etapa posterior de análisis de la información, es posible que se requiera información adicional del cliente, ya sea de carácter primario o secundario, para lo cual se hará el contacto al cliente de acuerdo con lo mencionado a los puntos anteriores a fin de cubrir la necesidad de información.

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 6 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	--------------------

8.6 Envío de Informe preliminar a la Entidad

El Gerente General envía el informe preliminar con copia a los contactos de la entidad, para su revisión y comentarios correspondientes. La entidad tiene un plazo máximo de una semana para analizar el informe preliminar y realizar las observaciones que considere pertinentes, debiendo comunicar a PCS vía correo electrónico. Una vez recibidas las observaciones y comentarios de la entidad, el analista, luego de hacer las modificaciones que considere convenientes, prepara el informe final.

8.7 Envío Físico y Digital a la Entidad

El analista enviará la versión final en formato Word y PDF al Gerente General, el cual procederá a revisar que todo esté de acuerdo con lo acordado según la Orden de Servicio. Luego de realizar las eventuales correcciones, el analista se asegurará que se realicen las impresiones del informe, 2 ó 3 copias dependiendo el caso, y se envíe al Cliente. Es responsabilidad del asistente administrativo archivar los cargos de recepción.

9. METODOLOGÍA

El Rating de Sostenibilidad para Entidades Financieras, desarrollado por PCS, implica una evaluación exhaustiva e integral de las prácticas de sostenibilidad de la organización, analizando la dimensión económica, ambiental y social. La evaluación consta de 24 criterios, distribuidos en tres dimensiones. El análisis de PCS considera las siguientes etapas:

9.1 Análisis General

Involucra el análisis general de la organización y el contexto en el cual desarrolla sus actividades. El objetivo de esta etapa es obtener una idea del negocio de la organización, su estructura y gobierno, así como el contexto institucional en el cual se encuentra, de tal manera que se pueda determinar una base de análisis necesaria para la etapa de análisis específico. Se analizan los siguientes aspectos:

- Reseña y operaciones
- Estrategia corporativa
- Estructura de propiedad
- Gobierno de la organización
- Participación con los grupos de interés

9.2 Análisis específico

Involucra el análisis específico de los aspectos e indicadores necesarios para determinar el **nivel de desempeño de sostenibilidad para entidades financieras**. Se analizan un total de 24 criterios.

Los criterios listados mantienen el porcentaje de peso asignado por el Dow Jones Sustainability Index. En consecuencia, son criterios también alineados con el ISO 26000 y los Estándares GRI.

Si bien la metodología adopta la tendencia internacional, **cada criterio es aterrizado a indicadores para los asuntos materiales** de la compañía evaluada. En el **Anexo 2** se detallan los indicadores que componen cada criterio de análisis.

Cuadro 1. Dimensiones y criterios para el sector financiero

Dimensiones	Criterios	Peso %
Económico	1. Gobierno corporativo	10
	2. Códigos de conducta	8
	3. Gestión del riesgo y crisis	7
	4. Política y medidas anticrimen	4
	5. Materialidad	3
	6. Estabilidad financiera	3
	7. Seguridad de la información y ciberseguridad	3
	8. Estrategia fiscal	3
	9. Influencia política	3
	10. Gestión de la relación con el cliente	2
Ambiental	11. Riesgos y oportunidades de negocio	8
	12. Reporte de desempeño ambiental	4
	13. Estrategia climática	4
	14. Ecoeficiencia	3
	15. Política ambiental y sistemas de gestión	2
Social	16. Atracción y retención de talentos	6
	17. Desarrollo del capital humano	6
	18. Cuestiones controversiales y financiamiento	4
	19. Inclusión financiera	4
	20. Informes sociales	4
	21. Salud y seguridad ocupacional	3
	22. Ciudadanía corporativa y filantropía	2
	23. Indicadores de práctica laboral	2
	24. Derechos humanos	2

Elaboración: PCS

**Se adoptan los mismos criterios que el Dow Jones Sustainability Index.*

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO

La evaluación del desempeño de sostenibilidad en entidades financieras se lleva a cabo, en primer término, mediante la determinación del nivel de cumplimiento individual de cada criterio. Para esto se utiliza una **matriz de evaluación con 3 niveles de cumplimiento** (Bajo, Medio y Alto), los cuales describen situaciones específicas que son comparadas con las prácticas de la organización.

Cada nivel de cumplimiento tiene un puntaje asignado, orientado a premiar a aquellas situaciones que contribuyan al logro del buen desempeño de sostenibilidad en el sector y, por otro lado, a penalizar aquellas que no estén orientadas a este objetivo. De esta manera, **el nivel de cumplimiento individual para cada criterio refleja la situación en la cual se encuentra la organización actualmente**, pasando de una descripción cualitativa de la situación a un indicador cuantitativo que permitirá realizar cálculos posteriores.

Cuadro 2. Niveles de cumplimiento

Criterios	Nivel de cumplimiento		
	Bajo	Medio	Alto
Criterio 1			
Criterio 2			
Criterio 3			

OBTENCIÓN DEL PUNTAJE FINAL GENERAL

Finalmente, la sumatoria (Σ) de los puntajes individuales de todos los indicadores determina el **Puntaje Final General**, el cual refleja el nivel de cumplimiento general de la organización. Este puntaje nos permite ubicar a la organización en un nivel y categoría específicos, de acuerdo con la Escala de Clasificación de Sostenibilidad para Entidades Financieras, elaborada específicamente por PCS.

Cuadro 3. Escala de Clasificación de Sostenibilidad para Entidades Financieras

Nivel de Desempeño	Categoría	Intervalos	Descripción
Sobresaliente	R-SEF1	$80 \leq \Sigma \leq 100$	La institución muestra un desempeño general sobresaliente, respecto a sus prácticas de sostenibilidad empresarial.
Óptimo	R-SEF2	$60 \leq \Sigma \leq 80$	La institución muestra un desempeño general óptimo, respecto a sus prácticas de sostenibilidad empresarial.
Aceptable	R-SEF3	$40 \leq \Sigma \leq 60$	La institución muestra un desempeño general aceptable, respecto a sus prácticas de sostenibilidad empresarial.
Regular	R-SEF4	$20 \leq \Sigma \leq 40$	La institución muestra un desempeño general regular, respecto a sus prácticas de sostenibilidad empresarial.
Limitado	R-SEF5	$0 \leq \Sigma \leq 20$	La institución muestra un desempeño general limitado, respecto a sus prácticas de sostenibilidad empresarial.

10. ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL

El Informe Final del servicio de Rating de Sostenibilidad para Entidades Financieras, presenta la siguiente estructura:

1. Carátula
2. Índice
3. Resumen ejecutivo
4. Hoja de Ruta
5. Parte I: Introducción
6. Parte II: Análisis General
7. Parte III: Análisis Específico

10.1. Carátula

Esta sección contiene los datos generales del servicio realizado, tales como el tipo de servicio, el nombre del cliente, los responsables de la elaboración y sus datos de contacto.

10.2. Índice

Listado de los contenidos del informe.

10.3. Resumen ejecutivo

En esta sección se presenta la Tabla General de Resultados obtenidos, la cual indica la puntuación promedio obtenida para cada indicador, producto de la evaluación. Se presenta también la escala de calificación y los comentarios generales de los resultados.

Cuadro 4 Ejemplo de Tabla General de Resultados

Dimensiones y criterios	Bajo	Medio	Alto
1. Desempeño económico			
1.1. Gobierno corporativo	○	○	○
1.2. Códigos de conducta	○	○	○
1.3. Gestión del riesgo y crisis	○	○	○
1.4. Promoción Política y medidas anticrimen	○	○	○
1.5. Materialidad	○	○	○
1.6. Estabilidad financiera	○	○	○
1.7. Seguridad de la información y ciberseguridad	○	○	○
1.8. Estrategia fiscal	○	○	○
1.9. Influencia política	○	○	○
1.10. Gestión de la relación con el cliente	○	○	○
2. Desempeño ambiental			
2.1. Riesgos y oportunidades de negocio	○	○	○
2.2. Reporte de desempeño ambiental	○	○	○
2.3. Estrategia climática	○	○	○
2.4. Ecoeficiencia	○	○	○
2.5. Política ambiental y sistemas de gestión	○	○	○
3. Desempeño social			
3.1. Atracción y retención de talentos	○	○	○
3.2. Desarrollo del capital humano	○	○	○
3.3. Inclusión financiera	○	○	○
3.4. Salud y seguridad ocupacional	○	○	○
3.5. Ciudadanía corporativa y filantropía	○	○	○
3.6. Indicadores de práctica laboral	○	○	○
3.7. Derechos humanos	○	○	○

Elaboración: PCS

10.4 Hoja de Ruta

Esta sección incluye el listado de recomendaciones sugeridas para cada aspecto evaluado, a fin de que la organización pueda considerar su implementación con el objetivo de mantener y mejorar sus prácticas de sostenibilidad.

10.5 Parte I: Introducción

En esta sección se pretende dar una introducción a la Sostenibilidad Empresarial y a la metodología empleada para la evaluación. Contiene los siguientes puntos:

- 1. La Sostenibilidad Corporativa**
- 2. Panorama de la sostenibilidad a nivel global**
- 3. Metodología de Evaluación**

10.6 Parte II: Análisis general

En esta sección se realiza un análisis general de la organización y del contexto en el cual desarrolla sus actividades. Teniendo en cuenta que en esta etapa el objetivo es obtener una visión general de la empresa y sus operaciones, los aspectos contenidos en esta sección no formarán parte de la matriz de evaluación, por lo que no serán considerados para el cálculo de la clasificación. Sin embargo, éstos son vitales para determinar la base de análisis necesaria para la etapa de análisis específico. Se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- i) **Reseña y operaciones**
- ii) **Estrategia corporativa**
- iii) **Estructura de propiedad**
- iv) **Gobierno de la organización**
- v) **Participación con los grupos de interés**
- vi) **Riesgos y oportunidades del contexto**
- vii) **Asuntos materiales**

10.7 Parte III: Análisis específico

En esta sección involucra el análisis específico de los indicadores necesarios para determinar el nivel de desempeño de la gestión de la sostenibilidad. Se evalúan exhaustivamente los indicadores presentados en el Cuadro 1.

A continuación, se presenta un ejemplo de puntuación de un criterio y sus respectivos indicadores.

Cuadro 5: Ejemplo de análisis de niveles de cumplimiento por indicador

Criterio	Indicadores	Nivel de cumplimiento		
		Bajo	Medio	Alto
<i>Inclusión financiera</i>	Programas de inclusión financiera	La empresa no cuenta con ninguna iniciativa para promover la inclusión financiera de población vulnerable.	La empresa desarrolla iniciativas esporádicas para contribuir con la inclusión financiera.	La empresa cuenta con programas de inclusión financiera alineados a su estrategia de negocio.
	Impacto en población no bancarizada	La empresa no cuenta con mecanismos para evaluar su contribución a la bancarización de población vulnerable.	La empresa guarda registro de usuarios ubicados en zonas de alta vulnerabilidad, exclusión y/o riesgo.	La empresa cuenta con un mecanismo para medir el impacto en la bancarización de población en situación de exclusión social y riesgo.

Cuadro 6: Ejemplo de puntuación de niveles de cumplimiento de indicadores en una empresa

Criterio	Indicadores	Nivel de cumplimiento		
		Bajo	Medio	Alto
<i>Inclusión financiera</i>	Programas de inclusión financiera		X	
	Impacto en población no bancarizada		X	

Resultado: Nivel de cumplimiento medio

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Cuadro 2 Descripción del Proceso

No.	Acción	Responsable
1.	Solicitud del servicio de rating.	Cliente
2.	Aceptación de la orden de servicio.	Gerente General
3.	Recepción de la orden de servicio.	Analista titular
4.	Coordinación para la realización de Kick-Off Meeting con el cliente	Analista titular
5.	Aceptación de la fecha y hora para la realización de Kick-Off Meeting	Cliente
6.	Realización de Kick-Off Meeting. Se explica al cliente la metodología y el cronograma de trabajo. También se le explica los principales aspectos del RI.	Cliente
7.	Envío del requerimiento de información.	Analista titular
8.	Recepción del requerimiento de información.	Cliente
9.	Recolección de información.	Cliente
10.	Envío de información recolectada.	Cliente
11.	Recepción de información recolectada.	Analista titular
12.	Análisis y procesamiento inicial de la información proporcionada por el cliente.	Analista titular
13.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la información no está completa, vuelve a requerir al Cliente para tener toda la información necesaria. • Si en la revisión se identifica que se requiere información adicional para profundizar el análisis, se enviará un requerimiento de información al Cliente. • Si la información está completa, se realiza coordina la realización de entrevistas y revisión de información confidencial 	Analista titular
14.	Coordinación de visita al Cliente, para la realización de entrevistas y revisión de información confidencial.	Gerente General
15.	Aceptación de la fecha y hora de la visita.	Cliente
16.	Realización de la visita.	Cliente
17.	<ul style="list-style-type: none"> • Si, luego de la visita, aún se necesita información adicional, se hace el requerimiento al cliente. • Si la información está completa, se procede con la elaboración del informe preliminar. 	Analista titular
18.	Elaboración del Informe Preliminar, archivo y remisión de este al GG para su revisión.	Analista titular
19.	Revisión del Informe Preliminar. <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene observaciones, lo retorna al analista titular para su corrección. • Si no tiene observaciones, aprobación del informe 	Gerente General
20.	Levantamiento de observaciones del Gerente General.	Analista titular
21.	Envío del informe preliminar al Cliente para su revisión.	Gerente General
22.	Recepción del informe preliminar para su revisión.	Cliente
23.	Revisión del informe: <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene observaciones, se hace el levantamiento de observaciones. • Si no tiene observaciones, el Informe pasa a elaboración de informe final. 	Cliente
24.	Levantamiento de observaciones del Cliente.	Analista titular
25.	Elaboración del Informe Final, el cual contiene el Resumen Ejecutivo y la Hoja de Ruta y el análisis general y específico de los indicadores evaluados.	Analista titular
26.	Envío del informe final al Cliente.	Gerente General
27.	Recepción del informe final.	Cliente
	Fin.	

ANEXO 1: Cronograma de Trabajo

Actividades	Semanas												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1 Entrega de información solicitada	█												
2 Análisis de información	█	█	█	█	█	█	█						
3 Entrevista a funcionarios de la institución						█	█	█					
4 Redacción del informe preliminar								█	█	█			
5 Revisión de información adicional & observaciones										█	█		
6 Redacción y envío del informe final												█	█
7 Presentación del informe al directorio*													█

El proceso toma aproximadamente 12 semanas, a partir de la recepción completa de la información. El plazo dependerá exclusivamente de la disponibilidad y calidad de información que provea el cliente para el análisis de la información y la emisión del documento final.

* Si la empresa lo considera necesario, se realizará una presentación del informe ante el directorio, en una fecha definida por la empresa.

ANEXO 2: Indicadores y criterios de análisis

Dimensiones	Criterios	Indicadores
Económico	1. Gobierno corporativo	Estructura del Directorio
		Rol del Director Principal
		Compensación de ejecutivos - Métricas de éxito
		Gestión de accionistas y propietarios
		Política de Diversidad
		Política de Género
		Evaluación del Directorio
		Divulgación de la Compensación Media de todos los Empleados y Compensación del CEO
	2. Códigos de conducta	Aplicación de códigos de conducta
		Alcance de los códigos de conducta
Corrupción y soborno		
Sistemas y procedimientos		
Casos de corrupción y soborno		
3. Gestión del riesgo y crisis	Gobernanza del riesgo	
	Análisis de asuntos sensibles	
	Riesgos emergentes	
	Cultura del riesgo	
4. Política y medidas anticrimen	Política y sistemas de monitoreo de Integridad	
5. Materialidad	Asuntos materiales	
	Divulgación de materialidad	
6. Estabilidad financiera	Reporte de indicadores de estabilidad financiera	
7. Seguridad de la información y ciberseguridad	Estrategia de Seguridad de la Información / Ciberseguridad y Gobernanza	
	Responsabilidades y empleados	
	Procesos e Infraestructura	
	Seguridad de la información / infracciones a la ciberseguridad	
	Responsabilidad de privacidad de datos	
	Información de los clientes	
8. Estrategia fiscal	Aplicación de estrategia fiscal	
	Declaración de impuestos	
	Tasa efectiva de impuestos	
9. Influencia política	Aportaciones y otros gastos	
10. Gestión de la relación con el cliente	Estrategias en línea y clientes en línea	
	Medición de la satisfacción	
Ambiental	11. Riesgos y oportunidades de negocio	Riesgos y oportunidades identificados
	12. Reporte de desempeño ambiental	Reporte Ambiental - Cobertura
		Reporte Ambiental - Aseguramiento
13. Estrategia climática	Incentivos de gestión	

	14. Ecoeficiencia	Estrategia de Cambio Climático	
		Objetivos relacionados con el clima	
		Emisiones directas de gases de efecto invernadero	
		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	
		Energía	
	15. Política ambiental y sistemas de gestión	Agua	
		Residuos	
	Social	16. Atracción y retención de talentos	Sistema de gestión ambiental
			Cobertura de requisitos / directrices corporativas
			Tipo de evaluación de desempeño individual
Incentivos de largo plazo			
17. Desarrollo del capital humano		Tasa de rotación de empleados	
		Tendencia de compromiso de los empleados	
		Capacitación y Desarrollo	
18. Cuestiones controversiales y financiamiento		Programas de desarrollo de empleados	
		Retorno de la inversión de desarrollo del empleado	
19. Inclusión financiera		Incidencia de controversias sobre financiamiento	
	Programas de inclusión financiera		
20. Informes sociales	Impacto en población no bancarizada		
	Informes sociales - Cobertura		
21. Salud y seguridad ocupacional	Informes sociales - Aseguramiento		
	Tasa de ausentismo		
22. Ciudadanía corporativa y filantropía	Salud, seguridad y bienestar		
	Estrategia		
	Tipo de actividades		
23. Indicadores de práctica laboral	Contribución de la compañía		
	Diversidad		
	Remuneración equitativa		
24. Derechos humanos	Libertad de asociación		
	Derechos humanos - Compromiso		
	Proceso de debida diligencia		
	Evaluación		
		Declaración	

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 15 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	---------------------

ANEXO 3: Requerimiento de Información

Documentos Organizacionales generales

1. Estatuto Social.
2. Estructura accionaria actualizada.
3. Código de ética y/o conducta.
4. Manual de Organización y Funciones (MOF) y Estructura orgánica (Organigrama)
5. Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
6. Memoria Anual y Estados Financieros auditados del último ejercicio.

Desempeño económico

7. Código de Gobierno Corporativo.
8. Reglamento del Directorio y de sus comités.
9. Reglamento Junta General de Accionistas.
10. Actas de la Asamblea de General de Accionistas celebradas durante el ejercicio en evaluación.
11. Actas de sesiones del Directorio celebradas durante el ejercicio en evaluación.
12. Actas de sesiones de los comités de apoyo del directorio celebradas durante el ejercicio en evaluación
13. Política de dividendos.
14. Políticas salariales (detallando categorías y escalas).
15. Política general de solución de controversias entre accionistas, directores, y otros grupos de interés (mecanismos de conciliación y arbitraje). Adjuntar registro de controversias.
16. Política anticorrupción y prevención de conflictos de interés. Detallar número de incidentes ocurridos durante el ejercicio.
17. Mecanismos de prevención de actos de corrupción y soborno.
18. Políticas y medidas contra el Lavado de Activos. Adjuntar registro de casos durante el ejercicio en evaluación.
19. Política integrada de gestión de riesgos (financieros y no financieros).
20. Sistema de Gestión Integrado (SGI).
21. Listado de grupos de interés de la empresa.
22. Metodología empleada para identificar a grupos de interés.
23. Políticas y/o Procedimientos de Relación con grupos de interés (socios, clientes, gobierno, entidades reguladoras, sociedad civil, entre otros).
24. Políticas y estrategias establecidas sobre seguridad y ciberseguridad de la información. Listado de infracciones ocurridas durante el ejercicio en evaluación.
25. Política de confidencialidad de la información del cliente (protección de la privacidad y datos personales).
26. Políticas y/o procedimientos de atención al cliente.
27. Multas o sanciones impuestas por incumplimiento de normativa nacional vigente (de trabajo, ambiental, entre otros).
28. Declaraciones de impuestos fiscales realizadas durante el ejercicio en evaluación.

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 16 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	---------------------

29. Política de participación de la empresa en la comunidad. Indicar actividades realizadas (educativas, culturales, salud, etc.)
30. Política y/o Procedimiento de Inversiones Comunitarias (Donaciones y auspicios).
31. Políticas de mejora de la calidad de vida de la comunidad (Relacionadas con mejora de la infraestructura, seguridad ciudadana, salud, educación, etc.)
32. Informe de la última medición del grado de satisfacción de los clientes/asociados.

Desempeño ambiental

33. Política de Gestión Ambiental.
34. Política específica de gestión de recursos naturales (recursos hídricos, eficiencia energética, combustibles, emisiones, residuos sólidos, etc.) De caso no contar con tal política, indicar iniciativas o acciones realizadas respecto al uso de recursos naturales.
35. Políticas o prácticas relacionadas a ecoeficiencia dentro de la organización.
36. Programas o proyectos en RSC relacionadas a fomentar el reciclaje y/o el uso de energías renovables.
37. Estrategias para reducir el consumo total de electricidad, combustible y el agua dentro de la organización.
38. Inventario de gases de efecto invernadero.
39. Descripción e indicadores de programas de Sostenibilidad.

Desempeño social

40. Registro general de trabajadores indicando edad, género, categoría laboral, ubicación y categoría salarial.
41. Políticas o procedimiento sobre evaluación del desempeño de los trabajadores. Indicar periodicidad
42. Resultados de las encuestas de medición del clima laboral de los últimos 2 años.
43. Índice de rotación de personal (Número de empleados que abandonan la organización voluntariamente o por despido, por cada trimestre).
44. Programas de capacitación y educación a trabajadores.
45. Listado de beneficios sociales y adicionales otorgados a trabajadores.
46. Políticas remunerativas (escalas salariales) y plan de desarrollo dentro de la organización.
47. Política de salud y seguridad en el trabajo. Detallar número de accidentes ocurridos durante el ejercicio.
48. Descripción de alianzas estratégicas con instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales (ONG) y otras instancias representativas de la sociedad civil.
49. Política de erradicación del trabajo infantil y del trabajo forzado. Indicar iniciativas o acciones realizadas.
50. Política de inclusión financiera.
51. Descripción de la accesibilidad y adaptabilidad de productos/servicios ofrecidos a los clientes.
52. Campañas publicitarias para la comunidad sobre la prevención de sobreendeudamiento.
53. Listado de puntos de atención a nivel nacional (Incluye sucursales, cajeros automáticos independientes, agentes corresponsales y ventanillas especiales).
54. Descripción detallada del portafolio de productos/servicios, indicando las principales características de los mismos.

	Título: RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)	Código: PCR-OR-AN-MET-NR-123	Versión: 3	Página: 17 de 18
--	---	---------------------------------	---------------	---------------------

- 55. Evolución de la cartera de clientes en los últimos 5 años, por tipo de producto/servicio.
- 56. Indicadores demográficos de la cartera de clientes: Distribución geográfica, género, nivel de ingresos, ocupación y educación.

HISTORIA DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento	RATING DE SOSTENIBILIDAD PARA ENTIDADES FINANCIERAS (R-RSIF)		
Elaborado por	SANDRA CARRILLO GERENTE GENERAL PCS LATAM	Fecha de elaboración	09.01.2019
Revisado por	PAUL CARO DIRECTOR DE ANÁLISIS PCR HOLDING	Fecha de revisión	15.01.2019
Aprobado por	OSCAR JASAI PRESIDENTE EJECUTIVO PCR HOLDING	Fecha de aprobación	22.01.2019

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de creación	Responsable	Comentarios
1	31/07/2014	Equipo de Sostenibilidad Corporativa	
2	20/07/2016	PCS LATAM	
3	25/01/2017	Analista de Sostenibilidad Corporativa	
4	09/01/2019	Gerente de Sostenibilidad Corporativa	