

2020

Reporte
Integrado

INDICE

01

El Grupo PCR

- 1.1. Nuestras líneas de negocio
- 1.2. Nuestra historia
- 1.3. Misión y visión
- 1.4. Nuestros clientes
- 1.5. Transformación digital

02

Los Capitales de PCR y el camino hacia la excelencia

- 2.1. El marco estratégico de PCR
- 2.2. Capitales en PCR
- 2.3. Nuestra materialidad
- 2.4. La calidad en el centro de nuestro trabajo

03

Gobierno Corporativo

- 3.1. Compromiso con el buen gobierno corporativo
- 3.2. Órganos de gobierno de PCR
- 3.3. Funcionamiento del directorio
- 3.4. Nuestra ética y conducta: El modo de ser PCR

04

Capital Humano

- 4.1. Nuestro equipo
- 4.2. Entorno seguro y saludable
- 4.3. Retención del talento
- 4.4. Formación y desarrollo
- 4.5. Beneficios e incentivos

05

Capital Intelectual

- 5.1. Portafolio de servicios PCR
- 5.2. Metodologías del Grupo PCR
- 5.3. Portafolio de servicios PCS

06

Capital social - realacional: Nuestros grupos de interés

- 6.1. Nuestros clientes
- 6.2. Gremios y red de negocios
- 6.3. El compromiso del Grupo PCR con las finanzas sostenibles
- 6.4. Nuestra participación en conferencias de alto nivel
- 6.5. Mejoras en nuestras páginas web

07

Desempeño Ambiental

- 7.1. Impactos internos
- 7.2. Impactos externos

08

Desempeño Financiero

- 8.1 Resultados financieros
- 8.2 Balance neto

El Grupo PCR

Somos un grupo con cobertura internacional que opera a través de dos líneas de negocios: la Calificación de Riesgo desde Pacific Credit Rating (PCR) y la Sostenibilidad Corporativa a través de Pacific Corporate Sustainability (PCS).

Nos encontramos en continua expansión, orientados a la creación de valor a la vanguardia de las tendencias internacionales. Nuestros aportes hacia la sociedad están basados en el Prestigio, Calidad y Respuesta Ágil en diversos mercados y rubros lo que nos ayuda a mantener nuestra misión y a cumplir de manera sostenible nuestra visión como empresa prestadora de servicios.

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

PCS | PACIFIC
CORPORATE
SUSTAINABILITY

Sobre este reporte

Nos complace presentar nuestro tercer Reporte Integrado, el cual cubre el periodo 2020 y ha sido elaborado bajo los estándares más altos. Como Grupo integrante del Consejo Internacional de Reporte Integrado IIRC, estamos comprometidos con la promoción de la incorporación del reporte integrado entre nuestros clientes y aliados.

La elaboración de este informe ha incluido un proceso de definición de la materialidad, incluyendo la perspectiva de las personas clave de nuestro equipo a nivel regional. Asimismo, ha incluido un análisis exhaustivo de los capitales que manejamos para crear y compartir valor entre nuestros grupos de interés.



Mensaje del presidente del Grupo PCR

En Grupo PCR, estamos comprometidos con la sostenibilidad corporativa. Es por ello por lo que preparamos nuestro Reporte Integrado, ya en su tercera versión, para mostrar de modo transparente lo que hacemos cada año.

Nuestro compromiso con los seis capitales es evidente, sin embargo, en vista de la coyuntura actual, hemos priorizado dos capitales: el humano y el tecnológico.

El interés por nuestro capital humano tiene varias aristas, obviamente, la primera es que se cuiden y no se enfermen, lo cual implica priorizar el teletrabajo para reducir el riesgo de contagio, además de educación continua para evitar conductas y situaciones de riesgo.

Esta preocupación nos llevó a invertir en máquinas portátiles para todos y junto con estas, en mecanismos de ciberseguridad para garantizar el resguardo de la información. De esta manera nuestros colaboradores pudieron cumplir cabalmente sus responsabilidades frente a los mercados de América Latina

con salud y tranquilidad. Nos sentimos orgullosos de cada uno de ellos.

El plan que diseñamos priorizaba preservar el empleo de cada colaborador y la salud financiera del grupo. Con satisfacción puedo decir: misión cumplida, ¡lo logramos! Y en el ínterin, aprendimos muchas lecciones que nos han acercado aun más a la sostenibilidad.

La sostenibilidad empresarial no es solo un eslogan, es una necesidad real y una responsabilidad que tenemos con nosotros, con nuestras familias, con nuestros equipos y con el futuro del planeta. En Grupo PCR estamos conscientes de ello, lo llevamos en las venas y lo demostramos en el día a día.

Quisiera reconocer a todos nuestros clientes, reguladores y stakeholders, que de una u otra forma han tenido que afrontar, cada uno a su manera y realidad, esta dura pandemia. A ellos también les deseamos éxitos y aprendizaje sostenible.

Un abrazo,

Oscar Jasai
Presidente

01



El Grupo PCR

Prestigio, Calidad y Respuesta Ágil

1.1. Nuestras líneas de negocio



PCR brinda sus servicios como Calificadora de Riesgo de emisiones de distintos instrumentos financieros y emisores de diferentes sectores. Para la ejecución de estos servicios realiza un análisis a profundidad del instrumento y/o del emisor para determinar el riesgo en el largo plazo.



Por otro lado, PCS brinda servicios en tres ámbitos: Finanzas Sostenibles, Gobierno Corporativo y Sostenibilidad Corporativa para lo cual cuenta con un equipo de alto nivel que incorpora tendencias globales que benefician a nuestros clientes ante potenciales inversionistas y la sociedad.

Durante el

2020

Durante el 2020, PCS reafirmó su cobertura regional al recibir autorización de Climate Bonds Initiative (CBI) para verificar bonos verdes y sostenibles en todos los países de América Latina y el Caribe.



En el **último trimestre del 2020** PCS firmó una alianza comercial con la agencia ProRatings cuyo objetivo es impulsar las finanzas sostenibles en Argentina y Uruguay, esta alianza fue celebrada por los participantes del mercado de capitales y autorizada por la Comisión Nacional de Valores de Argentina.



PCR tiene presencia en 13 países

México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Ecuador, Perú, Bolivia, Argentina y Uruguay.

1.2. Nuestra historia

Fundación e inicios de la expansión

Nuestra historia se remonta al año 1993, cuando Jasuai & Asociados Economistas, una empresa consultora peruana, inició sus servicios de Calificación de Riesgo a diferentes empresas del país. En aquel entonces, la necesidad de que las inversiones de las AFPs contaran con una calificación de riesgo, fue un factor fundamental para el desarrollo de la industria. En vista de su éxito rotundo, en 1995 Duff & Phelps Credit Rating Co. de Estados Unidos le propuso un joint-venture agreement, lo que le permitió estar a la vanguardia del conocimiento de las agencias calificadoras de riesgo; de esta manera pasó a ser Duff & Phelps del Perú (DCR Perú), una empresa líder que conquistó el mercado en función a sus

valores y compromiso con el mismo. En 1998 iniciamos la expansión en la Región con el inicio de operaciones en Bolivia, en el 2001 Ecuador y un año después en El Salvador.

Conformación de PCR Holding y consolidación en la región

En junio de 2000, DCR se independiza de Duff & Phelps y pasa a denominarse Pacific Credit Rating. En el año 2002 nace Pacific Credit Rating Holding Inc. al mismo tiempo que inicia operaciones en Panamá. En los años posteriores continuamos la expansión a los mercados de Guatemala, Honduras, México, Costa Rica, Nicaragua y República Dominicana.

PCS y la necesidad de brindar soluciones sostenibles

A raíz de los escándalos financieros globales en el 2000 y siendo conscientes de la necesidad de la sustentabilidad empresarial en el largo plazo, PCR inicia sus servicios en sostenibilidad y gobierno corporativo. Dado el interés causado en nuestros clientes, en el año 2015 tomamos la decisión de separar esta línea de servicios con la conformación de Pacific Corporate Sustainability Latam S.A.C. (PCS); actualmente PCS es líder indiscutible en el mercado sostenible en toda Latinoamérica.



1.3. Misión y Visión

Misión

Contribuir a la toma de decisiones de riesgo de crédito en los mercados de América Latina, brindando información analítica objetiva, con el apoyo de colaboradores calificados, dotados de herramientas tecnológicas confiables e innovadoras.

Visión

Ser el grupo calificador de riesgo con mayor credibilidad y más innovador en Latinoamérica.

Ser el grupo calificador con mayor credibilidad implica contar con un equipo humano

con altos estándares éticos y de integridad que cumpla con todas las leyes y reglamentos aplicables y que pueda comunicar tanto a sus clientes como al mercado opiniones claras y objetivas.

Más innovador en Latinoamérica implica estar a la vanguardia en cada uno de los países en donde tenemos presencia con un enfoque atento a los cambios en el entorno; actualizando y mejorando nuestras metodologías, procesos, gestión, etc.

Valores

PCR se rige bajo los siguientes valores éticos institucionales:

HONESTIDAD

Siempre hablamos con la verdad, y nuestras acciones son el reflejo de lo que decimos y pensamos.

INTEGRIDAD

Pensamos lo que decimos y hacemos lo que decimos.

EXCELENCIA

Presentamos resultados de calidad, cumpliendo con los estándares definidos para tal fin o superándolos.

RESPETO

Damos un trato digno, empático y equitativo a nuestros colegas y a nuestros clientes.

OPORTUNIDAD/ PUNTUALIDAD Cumplimos nuestras tareas asignadas en el plazo establecido para el efecto.

1.4. Nuestros clientes

Gracias al trabajo de casi 30 años y a la respuesta y compromiso de nuestros clientes, actualmente contamos con una amplia y diversificada cartera a nivel regional que incluye:



+400

Empresas del sector financiero



+100

Empresas de agroindustria



+200

Empresas de energía, minería, petróleo e infraestructura



+90

Empresas de seguros



+50

Empresas del sector de comercio



19

Gobiernos regionales y locales



+200

Empresas con clientes diversos como: infraestructura, saneamiento, sostenibilidad corporativa, otros

1.5. Transformación digital

La continuación y puesta en marcha de los proyectos iniciados en el 2019, referentes a la transformación digital y enfocados en el teletrabajo, se convirtieron en una estrategia prioritaria para la compañía en el 2020 debido al contexto de la pandemia.

En el Grupo PCR nos hemos mantenido a la vanguardia mediante la modernización de nuestra plataforma tecnológica y la adquisición de equipos, a fin de facilitar que nuestros colaboradores trabajen desde casa y puedan ser productivos en cualquiera de los dispositivos móviles que la compañía les brinda, protegiendo su identidad y contraseñas; esto con el objetivo de manejar de forma segura y confidencial la información de nuestros clientes, al mismo tiempo que aumentamos nuestros niveles de productividad y eficiencia mejoramos nuestra calidad de vida.

Se desarrollaron cambios en los patrones de seguridad de contraseñas y la protección de la identidad. **Estos cambios están relacionados a una estrategia de Seguridad y Protección de la Información en PCR, que se basa en:**



Proteger la identidad

De nuestros colaboradores al utilizar servicios como Outlook, SharePoint o Teams, con una capa adicional de autenticación multifactor.



Identificar las computadoras

Y los dispositivos móviles que los colaboradores de PCR utilizan para acceder a la información y protegerlos mediante aplicaciones de seguridad instaladas en cada uno de ellos.



Establecer herramientas tecnológicas

Que protegen proactivamente de amenazas externas y ataques maliciosos que buscan vulnerar la identidad de nuestros colaboradores y comprometer la seguridad de la información de nuestros clientes.



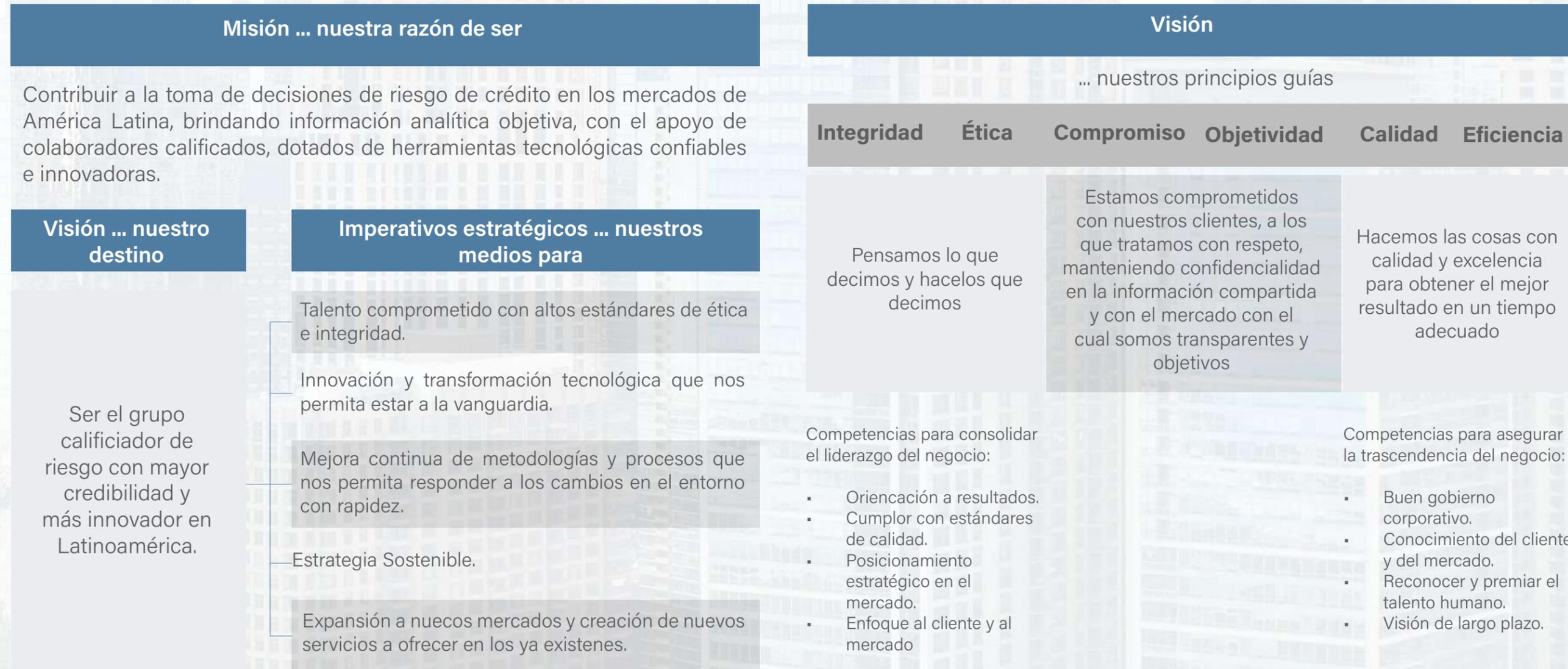
02

Los capitales de PCR y el camino hacia la excelencia

Valoramos nuestros capitales para crear valor en el largo plazo

2.1. El marco estratégico de PCR

Nuestro marco estratégico conecta nuestro propósito con nuestra visión del futuro y los pilares de gestión integrada en nuestro negocio.





2.2. Capitales en PCR

Hemos identificado los capitales del Grupo PCR (gráfico 4), los cuales nos orientan hacia la gestión integrada de nuestros dos ejes de operación: la Calificación de Riesgo y la Sostenibilidad Corporativa; y hacia la satisfacción de nuestros clientes.

Es a través de este enfoque integrado, que logramos generar impactos positivos en cada uno de nuestros capitales y, a su vez, en la creación de valor para nuestros stakeholders.



2.3. Nuestra materialidad

Tomando como base los capitales del Grupo PCR, trabajamos continuamente en analizar aquellos temas que contribuyen de manera positiva o negativa a la creación de valor para nuestra empresa y para nuestros grupos de interés. Es así, como en conjunto con los ejecutivos de cada país hemos identificado los siguientes temas:



Desarrollo Organizacional

Desarrollo continuo de las competencias de nuestro equipo bajo un enfoque de orientación a resultados y reconocimiento al talento.



Desarrollo tecnológico

Consolidamos nuestra Intranet basada en SharePoint con el fin de facilitar la comunicación a todos los colaboradores, incrementamos la seguridad de acceso a todos nuestros sistemas y redes.



Relaciones con clientes

Implementamos indicadores de medición de satisfacción del cliente y planes de acción de mejora como base para mantener nuestro posicionamiento estratégico en el mercado.



Integridad

La gestión ética es transversal a toda nuestra actividad, basada en buenas prácticas de gobierno corporativo, así como en búsqueda de objetividad y confidencialidad en el manejo de información.



Innovación

Nuestros procesos y prácticas han adoptado metodologías ágiles para incorporar la innovación en el ADN del negocio y su visión de largo plazo.



Desempeño económico

Nuestra estrategia financiera ha permitido ser resilientes al contexto de la pandemia y sostener nuestro crecimiento.



Ecoeficiencia y Gestión ambiental

Nos enfocamos en una gestión eficiente de recursos naturales y en promover la integración de factores ambientales en nuestro desempeño y el de nuestros clientes.



Igualdad

Igualdad entre géneros respetando la competitividad basada en el mérito del desempeño.

2.4. La calidad en el centro de nuestro trabajo



Durante el 2020, desarrollamos la Política de Calidad para el Grupo PCR, la cual es transversal a todos nuestros capitales y temas materiales.

La política de Calidad es la declaración formal de lo que es la calidad para nuestra empresa, es el marco que establece las líneas de acción y demuestra el compromiso de la Dirección de implantar un Sistema de Gestión de Calidad orientado a la satisfacción de sus clientes y la mejora continua.

A partir de esta declaración formal PCR busca estructurar una cultura de calidad poderosa, donde calidad significa el compromiso con lo que hacemos, con nuestros valores para lograr un producto elaborado con objetivo.

En tal sentido, y con el objetivo de asegurar los más altos estándares de calidad en la prestación de nuestro servicio en el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC), nos comprometemos a:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y otras partes interesadas.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nuestros procesos y servicios.
- Promover la cultura de la mejora continua en nuestros procesos y servicios.
- Promover permanentemente el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores.
- Crear valor sostenidamente en nuestra empresa, a través del uso eficiente de nuestros recursos y la eficacia de nuestros procesos y servicios.

El cumplimiento de estos compromisos nos ayudará a obtener un crecimiento sostenido en el tiempo.

03

Gobierno Corporativo

Somos promotores de buenas prácticas de buen gobierno corporativo en la región.



3.1. Compromiso con el buen gobierno corporativo

Contamos con una apropiada orientación hacia el logro de estándares óptimos de gobierno corporativo en línea con las directrices implantadas en cada una de nuestras oficinas.

Dichos estándares se encuentran en nuestro Código de Gobierno Corporativo.

A través de PCS, ofrecemos servicios relacionados con el diseño, implementación de estrategias, mejora continua y diagnósticos situacionales en prácticas de buen gobierno y sostenibilidad corporativa. Todos estos han sido aplicados en diferentes empresas líderes de la Región latinoamericana, dentro de los rubros banca, seguros, industria, retail, construcción, energía, entre otros.

Durante la última década, hemos liderado la elaboración de Informes Anuales de Gobierno Corporativo y Evaluación de Desempeño del Directorio para más de 40 empresas líderes de Panamá, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras y Perú.

En Perú, por ejemplo, durante los últimos 12 años hemos participado en el proceso de validación del Índice de Buen Gobierno Corporativo (IBGC), organizado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL), donde se han evaluado más de 30 empresas líderes en prácticas de buen gobierno en el mercado, lo que nos ha permitido conocer las mejores prácticas de las empresas referentes en diferentes sectores empresariales. El Grupo PCR ha sido la validadora líder todos los años.



3.2. Órganos de gobierno de PCR

Nuestros órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia. La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de la sociedad, además, cada uno de los Gerentes/Coordinadores País es responsable del cumplimiento de los objetivos de la empresa a través de la correcta administración de los recursos asignados y de la coordinación de estrategias y objetivos previamente elaborados en conjunto con la Dirección de Negocios y aprobados por la Presidencia. Adicionalmente, el Directorio cuenta con 8 Comités de apoyo.



Oscar Jasai - Presidente

MBA por Kellogg School of Management, Northwestern University. Especialización en Marketing, Estrategia de Negocios, Finanzas, Negocios Internacionales y Gerencia Económica. Licenciado en Economía. Cuenta con más de 30 años de experiencia en clasificación de riesgo para empresas de diversos sectores, liderando la internacionalización de PCR - PACIFIC CREDIT RATING en Latinoamérica. Ha sido consultor de empresas, especializándose en Financiamiento de Proyectos, Finanzas Corporativas, Banca, Deuda Externa, Ingeniería Financiera, Reestructuración de Empresas, Estrategia Corporativa y Negociación.



Victoria Fernández - Director de Negocios

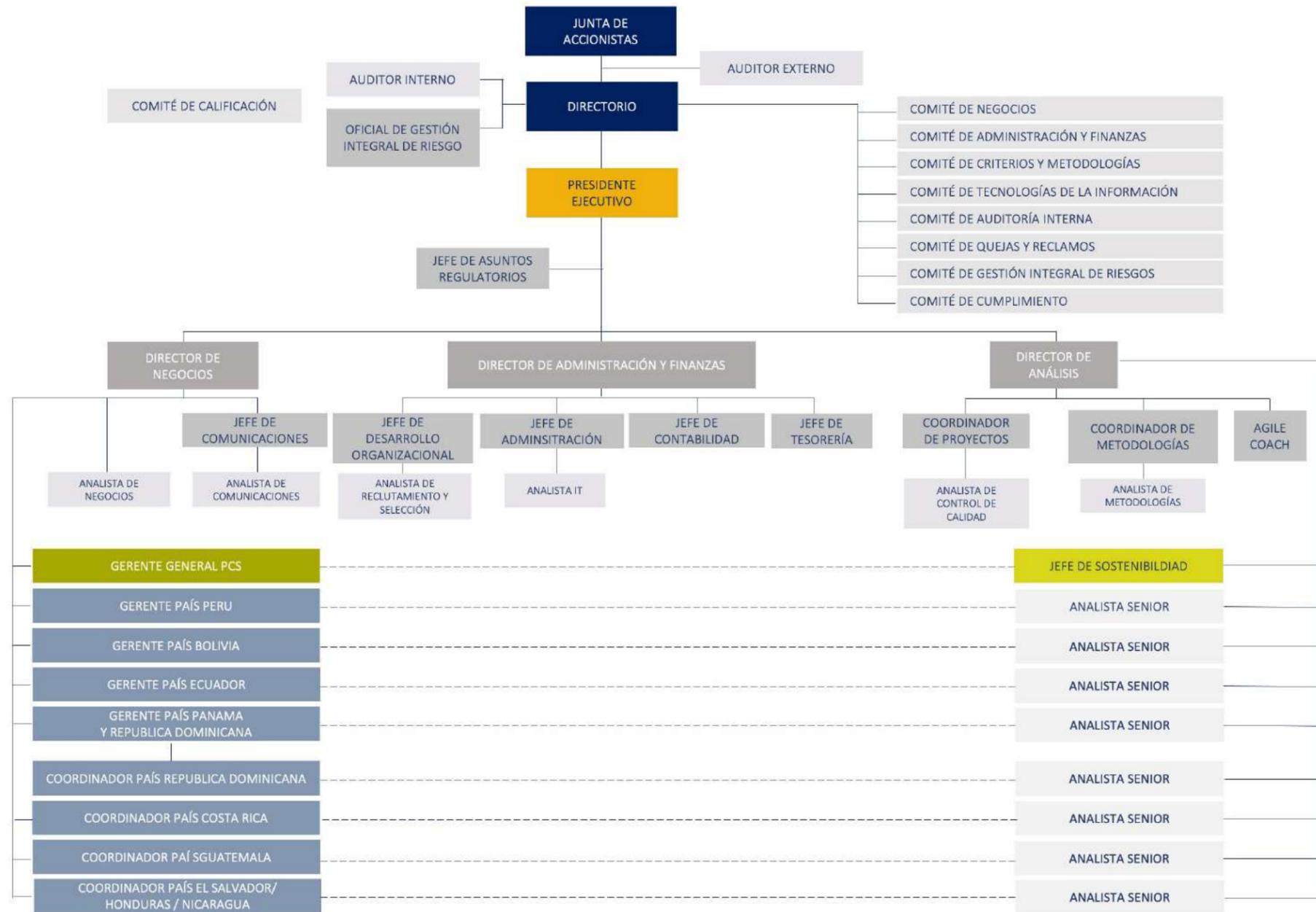
Ejecutiva con más de 25 años de experiencia trabajando en el área comercial de empresas multinacionales como Johnson & Johnson, donde desempeñó el cargo de Gerente de Cuentas Clave para Centroamérica; posteriormente como Gerente Regional para la multinacional Belcorp de Perú, teniendo a su cargo la apertura de países nuevos, desarrollo e implementación de metodologías y especializándose en sistemas de distribución alternativa. Durante los últimos 20 años ha dirigido compañías a nivel latinoamericano y ha abierto operaciones para ellas en 13 países de la región.



Paul Caro - Director de Análisis

Ejecutivo con 25 años de experiencia en Finanzas y Gobierno Corporativo, principalmente en empresas de servicios nacionales e internacionales. Ha liderado procesos de planeamiento estratégico, presupuestos, riesgos y control de gestión. Asimismo, especialista en proyecciones financieras, calificación y análisis crediticio y gestión de riesgo. Experiencia con bancos y estructuradores para financiamiento de operaciones en 11 países de América Latina y el Caribe.

Organigrama Corporativo



3.3. Funcionamiento del directorio

Dentro de las funciones del Directorio establecidas en el Estatuto Social y en el Manual de Organización y Funciones se establecen los siguientes acuerdos: i) Aprobar y dirigir la estrategia corporativa; ii) Establecer y supervisar presupuestos y planes de negocio y, iii) Supervisar el desempeño del personal y equipo directivo.

Se debe resaltar que todos los directores asistieron a todas las sesiones de directorio y de sus respectivos comités del ejercicio 2020. En el marco de la pandemia y las estrategias de confinamiento de cada país, el Directorio se adaptó fácilmente a una modalidad virtual, siguiendo los lineamientos normativos.

- Comité de Negocios
- Comité de Criterios y Metodologías
- Comité de Operaciones
- Comité de Finanzas
- Comité de Quejas y Reclamaciones
- Comité de Auditoría Interna
- Comité de Gestión Integral de Riesgo
- Comité de Cumplimiento



Cabe destacar, la gestión fundamental de los Comités de Auditoría y el Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR), los cuales se reúnen mensuales para realizar el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la empresa.

3.4. Nuestra ética y conducta: El modo de ser PCR

En el Grupo PCR reconocemos la importancia de nuestra labor para el mercado de valores al brindar una opinión independiente y especializada sobre la capacidad de un emisor de cumplir con sus obligaciones crediticias. Nuestro equipo de profesionales expertos con altos estándares éticos, cumple con su labor en apego a la legislación y normativa vigente en cada uno de los países donde tenemos presencia.

Consideramos de alta importancia los medios por los cuales nuestros colaboradores alcanzan esos resultados y, por lo mismo, nos aseguramos de seguir los Principios de Conducta para Agencias Calificadoras de Riesgo (en inglés, "IOSCO Statement of Principles Regarding the Activities of Credit Rating Agencies"). Esto lo hacemos definiendo lineamientos éticos y de conducta, que perfilen el actuar de nuestros colaboradores, clientes, socios estratégicos y demás involucrados en nuestro círculo de influencia.

Políticas de ética y conducta

Contamos con una Política Corporativa de Ética y Conducta (pública en nuestra página web), la cual representa el marco de referencia obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los directores, jefes y todo el personal de cada una de las oficinas de la compañía.

A través del Auditor Interno, verificamos que todos nuestros integrantes cumplan estrictamente con los lineamientos descritos en esta Política y en el Código de Ética y Conducta y se rijan según las mejores prácticas laborales en el entorno local e internacional.

Todos nuestros colaboradores reciben una inducción sobre el reglamento interno, las normas, las políticas y procedimientos

de trabajo, entre los cuales se encuentra nuestra Política de Ética y Conducta.

En el grupo rechazamos todo tipo de acto de quebrantamiento de nuestras normas y códigos. En ese sentido, durante el ejercicio 2020, no hubo ninguna denuncia respecto a casos de incumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Seguridad de la información

Cómo parte de nuestro compromiso por asegurar el debido resguardo y protección de la información se ha emitido la Política de Seguridad de la Información, con el objetivo de preservar la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información que genera y administra PCR.

Esta política mantiene relación directa con el Plan de Continuidad del Negocio y el Manual de Gestión Integral de Riesgos. Los responsables de cumplir y hacer cumplir el presente documentos son: Gerentes y Coordinadores País (donde el cargo "Gerente País" equivale a "Gerente General"), personal designado como "Oficial de Cumplimiento" en cada oficina de PCR, apoyados por el Oficial de Gestión Integral de Riesgos.

Durante el 2020 implementamos mecanismos de ciberseguridad para garantizar la confidencialidad de la información que nos proveen nuestros clientes. Implementamos el software Azure Active Director que incluyó:



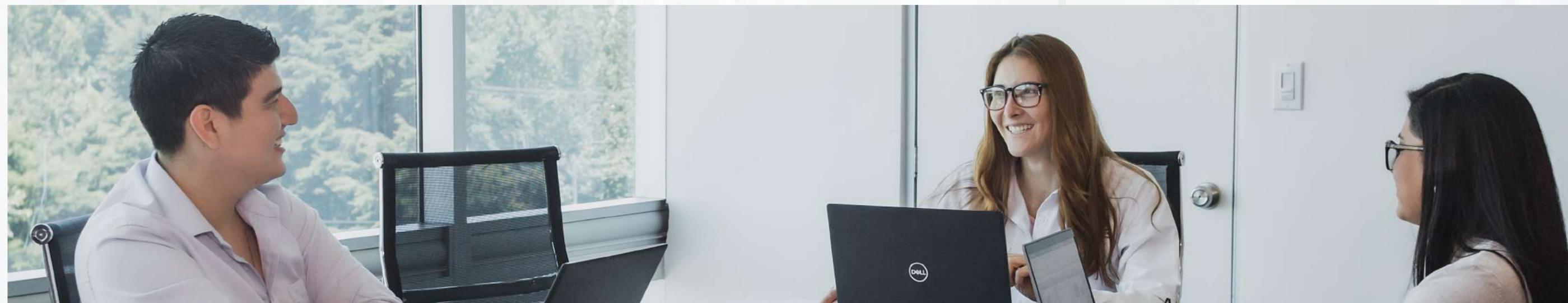
Factor de doble autenticación (código de verificación y Authenticator y/o huella digital).



Políticas de seguridad para todos los usuarios de PCR.



Registro de dispositivos confiables.



Capital Humano

Durante el 2020, reafirmamos la prioridad de nuestro equipo como centro de nuestro negocio.

04



4.1 Nuestro equipo

Durante el 2020, comprobamos que nuestros colaboradores constituyen el pilar central de nuestro negocio. El esfuerzo y profesionalismo de nuestra fuerza laboral cimienta nuestro prestigio, respalda la calidad de nuestros servicios y garantiza una respuesta ágil en todo momento. Es por esa razón que invertimos en la gestión del talento de nuestro Capital Humano.

En el marco de la pandemia, colocamos a nuestros colaboradores en el centro de nuestras prioridades. Ofrecemos a nuestros colaboradores óptimas condiciones de trabajo, estímulos para el desarrollo integral, tanto profesional como personal, y un buen clima laboral. Como resultado, atraemos y retenemos al mejor talento del mercado, lo que asegura la satisfacción de nuestros clientes mediante un servicio con altos estándares de calidad.

Perfil de nuestros colaboradores

Según su ubicación geográfica

Al cierre del 2020, contábamos con 106 colaboradores distribuidos por nuestras oficinas en América Latina.

Según su género

Al 31 de diciembre de 2020, contamos con 106 colaboradores distribuidos en la Región. Del total de los colaboradores del grupo, 51 de sexo femenino y 55 de sexo masculino.

Al estar el grupo comprometido con la equidad de género, las oportunidades que se ofrecen a nuestros colaboradores yacen netamente en la meritocracia. Como muestra de este compromiso, el 51% de posiciones de liderazgo fueron ocupados

por mujeres en el 2020, lo cual coloca a PCR a la vanguardia de buenas prácticas, considerando el contexto del sector y la problemática regional.

Estos porcentajes demuestran nuestro compromiso con nuestros colaboradores y con la generación continua de la excelencia de nuestros servicios y, por supuesto, demuestra el reconocimiento que nuestro grupo les brinda por su desempeño.

Nivel del puesto	Personal total	Hombres	Mujeres
Liderazgo	35	17	18
Otros	71	38	33
Total	106	55	51



4.2. Entorno seguro y saludable

Ofrecemos las condiciones adecuadas para el trabajo de nuestros colaboradores con ubicaciones accesibles y oficinas adaptadas a las exigencias del giro de negocio actual.

El 2020 fue un año diferente para todos, PCR desde el mes de marzo instituyó un protocolo de bioseguridad en cada una de sus oficinas, proporcionando las herramientas para que el 78% de colaboradores pudieran permanecer en teletrabajo, buscando así, protegerlos de cualquier contagio y superando toda normativa de los países donde nos encontramos.

En el 2020 realizamos el lanzamiento de una nueva Intranet, la cual ha contribuido a que podamos mantener un alto porcentaje de colaboradores en modalidad de teletrabajo. La intranet ha sido elaborada completamente en SharePoint, con el objetivo de integrar toda la información en una solución tecnológica "en la nube" a la que es factible acceder desde cualquier dispositivo a través de un mecanismo seguro. Esto nos permite descentralizar su manejo, almacenar, organizar y compartir documentos digitales y facilitar el trabajo con la utilización de flujos automatizados.

Actualmente se ha convertido en una herramienta de comunicación fundamental dentro de la organización en la cual se comunican noticias, campañas internas de comunicación, galerías fotográficas de eventos realizado y cualquier contenido de interés para la organización.

Nuestra apuesta por el teletrabajo

A continuación, las modalidades de trabajo a las que accedieron nuestros colaboradores:

Modalidad	Colaboradores	%
Asistes todos los días a la oficina	18	22%
Parcialmente (asistes a la oficina)	44	29%
Realizando teletrabajo 100%	44	49%
Total General	106	100%



Protocolo de bioseguridad en PCR

Como se comentó previamente, para asegurar el bienestar y seguridad de nuestros colaboradores se elaboró el "Protocolo de Bioseguridad en Oficinas de PCR", el cual definió las reglas específicas para el ambiente de bioseguridad dentro de las Oficinas de PCR a nivel corporativo, frente a la pandemia mundial del Coronavirus, COVID-19.



Un termómetro infrarrojo (sin contacto).



Un tapete de entrada para la limpieza de los calzados.



Alcohol en gel al menos en la entrada principal, antes de entrar a la cocina y a las salas de reuniones.



Jabón líquido en todos los baños.



Cloro y guantes para realizar la limpieza de todas las superficies.



Kit de limpieza para las estaciones personales.

Seguimiento a la salud del equipo

Durante el año realizamos dos encuestas a todos los colaboradores con el objetivo de identificar su estado de salud, distancia y medio de transporte utilizado en caso de asistir a las oficinas, acceso a Internet, espacios de trabajo y mobiliario en casa entre otros temas; esto para apoyarlos de una mejor manera.

Actualmente, la modalidad de teletrabajo continua en todas nuestras oficinas con esporádicas reuniones y respetando el protocolo de bioseguridad en cuanto al aforo, el distanciamiento y el resto de las indicaciones.



En caso de que algún colaborador presente síntomas de gripe, tos, o malestar general, retorna a su vivienda y llama al número telefónico habilitado por el Gobierno para recibir asistencia médica inmediata. De forma similar, informa al Gerente/Coordinador País para que este notifique los casos sospechosos de COVID-19 a los Directores de Análisis, Negocios y Administración y Finanzas, para realizar el respectivo seguimiento del caso".



Accidentes laborales

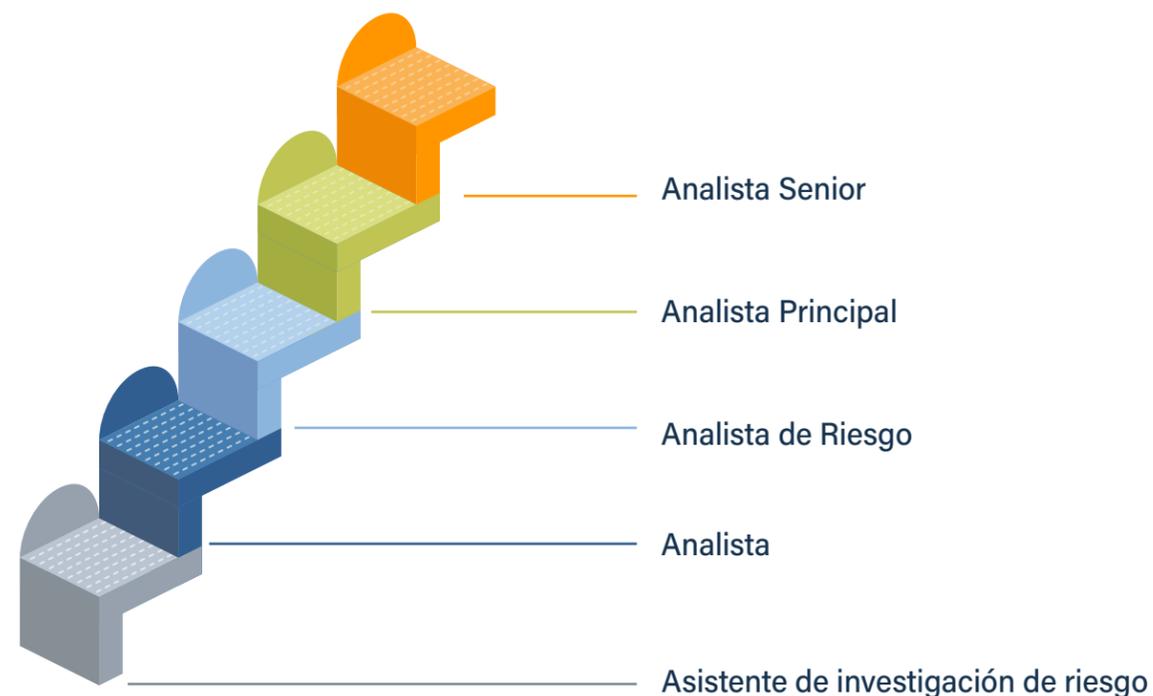
Debido a que nuestras operaciones se realizan estrictamente en gabinete, no contamos con registros relacionados a accidentes operacionales. Además, en cada oficina se cuenta con un botiquín de emergencia, que contiene medicamentos y materiales de uso básico para cualquier incidente que pudiera surgir..



4.3. Retención del talento

Línea de carrera en el Grupo PCR

En el grupo PCR, creemos en el desarrollo y crecimiento continuo del equipo de profesionales que conforma nuestra fuerza laboral; por ello, para el área de análisis contamos con un plan de crecimiento escalonado, según la siguiente estructura de puestos:



Cada posición presentada tiene definido un perfil con requisitos a nivel de experiencia, educación y desempeño, los cuales son determinantes para que la persona sea elegible a ocupar la posición.

4.4. Formación y desarrollo

Ofrecemos una oportunidad de aprendizaje multisectorial, procurando que los conocimientos y experiencia de nuestros colaboradores no se restrinjan a un solo rubro; por el contrario, se apuesta por la diversificación de experiencias en más sectores y países, considerando los que son de interés para el colaborador.

Además, sabemos que la actualización de conocimientos y la adquisición de nuevas competencias debe ser continua. Por ello, durante el 2020, continuamos con la estrategia de aprendizaje a través de nuestra plataforma de e-learning para alcanzar nuevos objetivos de formación, mejorar los niveles de competitividad y brindar innovadoras herramientas a nuestros colaboradores; ello nos permite acceder al conocimiento en tiempo real, desde cualquier ubicación y a través de múltiples dispositivos. Como resultado, se alcanzó una tasa sobresaliente del 98%, publicando 19 cursos de enero a noviembre 2020.

Prueba de ello, PCR fue seleccionado por el equipo de la plataforma de aprendizaje Learnity para formar parte del Excellence Club 2020, donde se nos reconoció como Learnity Champion por los resultados sobresalientes que obtuvimos en las siguientes categorías:

Cursos

Se realizaron distintos talleres con participación de nuestros expertos internos y también de especialistas externos en distintas áreas y países, por tener oficinas en diversos países nuestros talleres son en su mayoría virtuales por lo que la pandemia no impidió que nuestros colaboradores continuaran incrementando y fortaleciendo sus conocimientos lo cual se traduce en un crecimiento profesional constante para todo nuestro equipo. Entre los cursos destacados se encuentran:

 <p>Content Creator</p> <p>Estrategias exitosas o continuas de generación de contenido.</p>	 <p>Completion Rate</p> <p>Altos porcentajes de cumplimiento de cursos</p>
 <p>Organizational Reach</p> <p>La organización logra formar a la mayoría de sus colaboradores en diferentes áreas o geografías.</p>	 <p>Innovative Approach</p> <p>Enfoques innovadores, creativos y vanguardistas.</p>
 <p>Auditor Líder ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno</p>	 <p>Scrum Master</p>



Curso: Auditor líder ISO 37001 - Sistema de gestión antisoborno.

Con 40 horas de capacitación se certificaron 13 colaboradores en el curso Auditor Líder ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno, la capacitación fue brindada por la firma de auditores española **PECB**.

Los objetivos del curso fueron explicar el propósito de un sistema de gestión antisoborno basado en la norma ISO 37001 y el proceso de certificación por tercera parte, así como la función y las responsabilidades de un auditor para planificar, realizar, informar y realizar un seguimiento de una auditoría del sistema de gestión de conformidad con ISO 19011 e ISO / IEC 17021.



Daicy Peña Ortiz
Analista senior



Con los conocimientos adquiridos en el curso Scrum, he podido actuar como mejor líder de servicio y mejor Scrum Master a través del desarrollo de características como, la comunicación asertiva. Desde la posición de Scrum Master, debes cumplir muchas funciones como escuchar, comprender, resumir, simplificar, entre otras, por lo que cada conversación es importante y debe ser dirigida de forma adecuada. También, asumiendo mayor responsabilidad al ser la líder del equipo y siendo neutral, frente a cualquier desafío, las decisiones deben tomarse sobre la base de la validación. Todo esto, en conjunto, aporta a un mejor resultado de cada proyecto.

Los principales factores para destacar de este curso son el soporte de la facilitadora con material de apoyo adecuado, la resolución de consultas en corto plazo y la oportunidad de aplicar el aprendizaje en la vida real ya que a la par del desarrollo del curso se fue desarrollando el marco de trabajo PCR.



Rafael Castro
Coordinador país



Por medio del curso de SCRUM aprendí a organizar mis actividades del día a día, teniendo siempre en consideración las metas y objetivos que tengo trazados a mediano y largo plazo. Además, logré organizarme mejor con el equipo de análisis, haciendo reuniones de planificación al inicio de cada ciclo de calificaciones y con reuniones de seguimiento periódicas.

Esto logró que nuestros clientes pudieran notar una mejora en el proceso de calificación y en los tiempos de entrega de las calificaciones.

Me gustaría resaltar el carácter práctico del curso tanto en las clases como en las tareas, y que se logró la participación de la mayoría de los participantes que aportaron su conocimiento y experiencia para enriquecer la práctica de SCRUM en PCR



Karla Torres
Analista senior



La implementación del marco de trabajo de Scrum es un aprendizaje constante, nos ha permitido conocer cuáles son nuestras responsabilidades dentro del equipo lo que nos da un alto nivel de autonomía y respuesta ágil. De forma individual nos proporciona confianza, impulsando nuestro crecimiento personal y profesional. En las oficinas de PCR Ecuador la aplicación de Scrum nos ha ayudado a identificar y resolver problemas rápidamente, con el objetivo de entregar al cliente en los tiempos pactados un trabajo de calidad y alineado a sus requerimientos.

PCR siempre nos ha brindado el apoyo necesario para nuestro crecimiento profesional, las capacitaciones nos permiten estar al día y ajustarnos en un entorno que cambia constantemente. El curso de Scrum fue dictado de manera virtual, por una persona altamente calificada y experta en el tema, su presentación fue impecable y cualquier inquietud lograba solventarla con facilidad.



Curso Scrum Master

Esta capacitación de 12 horas de duración fue dictada por expertos externos y fue recibida por 65 colaboradores.

Los objetivos del curso fueron aprender y adaptar las bases y fundamentos del marco de trabajo ágil SCRUM a la organización.

Para los colaboradores más destacados en la evaluación interna de esta capacitación, se financió la evaluación ante International Scrum Institute, lo cual permitió la acreditación internacional de 12 colaboradores.

4.5. Beneficios e incentivos

Estamos comprometidos con el bienestar y la motivación de nuestro equipo profesional. Esto se evidencia en los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores:

Beneficios

- Estabilidad laboral
- Beneficios de ley, según el país en el que operamos
- Capacitación y Desarrollo Continuo
- Línea de Carrera basada en mérito
- Día libre de Cumpleaños
- Actividades de integración anuales presenciales para puestos claves
- Actividades de integración virtuales para todos
- Ser parte de una sólida compañía multilatina
- Equipo de trabajo de alto nivel educativo y cultural
- Horarios flexibles y escalonados de trabajo
- Modalidad de teletrabajo
- Equipamiento para el teletrabajo
- Oportunidad de desarrollo y pasantías fuera del país.
- Viaje anual de capacitación al extranjero.

Entrega de equipos nuevos a colaboradores

Debido a la coyuntura a través del 2020 en el mundo, se entregaron laptops para todos los colaboradores con el objetivo de que pudieran desempeñar sus funciones y actividades diarias desde casa en modo teletrabajo.



Daniela Urquiza
Oficial de gestión integral
de riesgos



Las computadoras que nos han asignado en PCR Bolivia son muy modernas. Esto me ha permitido trabajar más cómodamente y sin interrupciones de ningún tipo.

Mi productividad aumentó considerablemente, y el equipo es tan liviano que puedo llevarlo con facilidad a la oficina cada vez que me toca trabajar presencialmente.

De la mano con la asignación de mi nueva laptop, recibí soporte técnico oportuno y eficaz en todo momento cada vez que tuve dudas sobre ciertas configuraciones del equipo.



José Adan Orantes
Analista



Poco antes de iniciar la pandemia, mi laptop personal dejó de funcionar y en el taller me comentaron que está ya había llegado al final de su vida útil. La laptop que me facilitó PCR me ha beneficiado al poder trabajar desde casa sin necesidad de presentarme a oficinas, protegiendo mi salud y la de mi familia, también beneficia mi ritmo de trabajo ya que esta computadora procesa con facilidad los programas que necesito para hacer los informes.



Kandy Casio
Asistente de modelos
financieros y herramientas



Mi máquina personal no tenía el soporte ni la velocidad que debería tener para poder procesar la información. Con la nueva laptop pude efectivizar mis procesos, ya que me permite abrir hasta tres programas en paralelo y funciona bien.

El procesador y los núcleos con los que cuenta me permite que mis labores se agilicen a comparación con la laptop anterior. También me permite sincronizar los archivos a las cuentas del sharepoint o el drive con lo cual mejoramos la calidad de servicio que brindamos a los analistas.

El equipo recibido es una buena herramienta de trabajo, nos ha ayudado muchísimo a muchos en la oficina, es una herramienta que cuenta con la velocidad necesaria y así también cuenta con el espacio suficiente para instalar programas.

Primer torneo virtual PCR 2020

Dada la coyuntura no pudimos realizar la reunión anual presencial programada para el mes de mayo, por lo que se trabajó en la realización de nuestra primera reunión virtual durante el mes de julio y en la cual participaron más de 100 colaboradores de los distintos países.

La actividad consistió en 5 días de inmersión total durante los cuales se trabajaron las distintas competencias transversales a través de retos y actividades de entendimiento y reflexión llegando al gran final donde se repartieron más de US \$7,000 en premios a los participantes y ganadores del torneo.



COMPROMISO

Durante el primer día y luego de un interesante debate, pudimos ver lo que significa y como se demuestra el compromiso en el día a día y no solo en las situaciones o momentos difíciles.



COMPROMISO

En el cuarto día, los equipos comprendimos que para poder ver el todo es necesario contar con una diversidad de perspectivas, ninguno puede solo y el respeto a cada miembro y sus diferencias hace un equipo de alto rendimiento.



INNOVACIÓN

En el segundo día, aprendimos que la Innovación es el proceso por el cual las ideas se transforman en algo concreto y de valor para un individuo u organización y que dentro de PCR se premia, lanzamos el buzón de ideas que ya es parte del pensamiento de la organización.



INNOVACIÓN

En el último día, cada colaborador descubrió que rol tiene en un equipo, recordando que la confianza es la esperanza firme en que algo suceda como fue acordado, así como la certeza de que forman parte de un equipo.



FLEXIBILIDAD

El tercer día nos llevó a la importancia de tener la capacidad de adaptarnos a las diversas circunstancias y como desarrollar las habilidades que se requieren como la empatía y resiliencia.



Sheila Contreras
Analista



El Torneo Virtual fue una experiencia muy enriquecedora que me permitió fortalecer mis habilidades de trabajo en equipo, aprendiendo a incorporar y respetar los puntos de vista de mis compañeros y a recibir de manera adecuada su feedback.

Fue gracias al trabajo en equipo que mi grupo de trabajo fue uno de los ganadores del evento, lo que fue muy gratificante, pues nos habíamos esforzado mucho para conseguirlo.

Espero que este tipo de espacios de intercambio sigan desarrollándose pues, a pesar de que por el contexto no podemos estar juntos, nos ayudan a conocernos mucho más y a sentirnos unidos como equipo.



Erica McLean
Coordinador de proyectos



El Torneo nos permitió integrar en nuestro día a día, conocimiento relacionado con los valores como Compromiso, Innovación, Flexibilidad, como Solucionar problemas y Confianza. Además, la herramienta creativa Scamper me ha permitido abordar de manera más eficaz los problemas pudiendo analizarlos desde diversos ángulos. Por otro lado, también me ha servido mucho conocer el cuestionario Belbin para reconocer el rol que tiene cada uno de los miembros del equipo, lo que nos ayuda a potenciar nuestras capacidades.

Espero que este evento pueda repetirse dado que también me permitió reducir el estrés ocasionado por el contexto de la pandemia del COVID-19 y salir de la rutina, compartiendo y estrechando lazos con mis compañeros del equipo de PCR.

TORNEO VIRTUAL PCR

Hoy felicitamos a todos los ganadores por su destacada participación



Karen Montoya



Sergio Arriola



Jesús Hernández



Florencia Ferado



Tania Montenegro



Rubén Martínez



Lesly Ovando



Bruno Montuori



Sandra Carrillo



Diana Via



André Anaya



María Mendoza



Sheila Contreras



Erica McLean



Alexis Figueroa



Carlos Méndez



Mayra Encinas



Cristian Vargas



José Orantes



Felipe Cabrera

4.6. Evaluación de desempeño

En el Grupo PCR, creemos firmemente en recompensar a nuestros colaboradores de acuerdo a su desempeño y estamos comprometidos con el desarrollo de sus capacidades y, por ende, con su crecimiento profesional. Por ello, realizamos una Evaluación de Desempeño (ED) con el objetivo de medir el rendimiento de cada colaborador y en base a esto establecer su nivel de contribución a los objetivos de la empresa, así como una evaluación para puestos de liderazgo en formato 360°, cuyo objetivo es orientar a nuestros líderes hacia la mejora personal y no solo profesional, ambas se realizan con periodicidad anual dando seguimiento a los planes de acción resultantes semestralmente.

El propósito de la Evaluación de Desempeño es medir los resultados del colaborador en relación a las expectativas establecidas con anterioridad por su jefe inmediato y de acuerdo con la estructura organizacional y nivel de influencia de cada puesto. Por su parte, el propósito de la Evaluación de 360 grados es realizar una evaluación integral que mide las competencias y el desempeño de cada colaborador tomando en consideración la perspectiva y retroalimentación de los demás (pares, clientes internos, jefes y subalternos).

Como complemento de estas evaluaciones, se realiza una prueba técnica destinada al área de análisis del Grupo PCR, la cual mide el nivel de cumplimiento de los estándares y políticas de calidad en la prestación de nuestros servicios a nivel corporativo.

Este proceso de evaluación concluye con la retroalimentación, en la cual se entrega a cada evaluado sus resultados, reconociendo las fortalezas y generando en conjunto un plan de acción y de capacitación para mejora de las áreas de oportunidad existentes. De esta manera, cada colaborador tiene claros los objetivos y las brechas que tendrá que llenar para garantizar la mejora de su desempeño para el año siguiente.



05

Capital Intelectual

La innovación es una de las estrategias centrales de PCR para poner en valor nuestro capital intelectual.

5.1. Portafolio de servicios de PCR

Tal como se presentó en el primer capítulo, nuestros servicios se dividen en dos ejes operativos: calificación de riesgo y sostenibilidad corporativa.



ACCIONES	Acciones comunes Acciones preferentes / de inversión	
EMISIONES DE CORTO PLAZO	Certificados de depósitos Depósitos de corto plazo Papeles comerciales	Facturas comerciales negociables Pagarés bursátiles Instrumentos de deuda de corto plazo
EMISIONES DE LARGO PLAZO	Bonos corporativos, subordinados, hipotecarios, convertibles, de arrendamiento financiero, provinciales y municipales Depósitos de mediano y largo plazo Solvencia financiera de corporaciones, Holdings y empresas con menos de tres años de existencia.	Emisiones con garantías parciales Instrumentos de deuda de mediano y largo plazo Calificación privada de riesgos de valores representativos de deuda Actualización y revisión de calificaciones.
FONDOS DE INVERSIÓN Y FONDOS MUTUOS	Fondos de inversión Fondos mutuos Riesgo de cuotas de participación	Firbi Fibras
FINANCIAMIENTO ESTRUCTURADO	Financiamiento de proyectos Proyectos de concesiones eléctricas Títulos de deuda titulizada hipotecaria, de consumo o tarjeta de crédito y comercial Títulos de flujos futuros corporativos titularizados Obligaciones de deuda colateralizada Obligaciones representativas de deuda de mediano y largo plazo cubiertas	Financiamiento deuda titulizada Titularizaciones para valores Inmuebles, proyectos de construcción y obras de infraestructura y/o servicios públicos Cartera crediticia y arrendamiento financiero de instituciones financieras.
CAPACIDAD DE PAGO DE SINIESTROS DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Seguro de vida Seguros generales	Reaseguros Obligaciones de Cía. de seguro
INSTITUCIONES FINANCIERAS/ COMPAÑÍAS DE SEGUROS	Fortaleza financiera Instituciones financieras no bancarias o compañías de servicios financieros.	Instituciones financieras multilaterales o supranacionales
OTROS SERVICIOS	Responsabilidad fiduciaria Homologación de calificación de riesgo en otros mercados Calificación regional	Informes de matriz de transición Riesgo de instrumentos financieros de personas jurídicas constituidas en el extranjero



Calificación de riesgo

Como PCR, determinamos el riesgo de crédito futuro de cada institución y sus instrumentos financieros, para lo cual analizamos datos cuantitativos e información cualitativa, permitiéndonos establecer la probabilidad de que la deuda o sus intereses se paguen según los montos, plazos y condiciones pactados

Servicios financieros

El objetivo es ayudar a la sostenibilidad de los negocios de nuestros clientes, brindando soluciones u orientándolos en el establecimiento de metas y estrategias para el aprovechamiento de oportunidades; siendo facilitadores para una mejor toma de decisiones.



5.2. Metodologías de PCR

Contamos con metodologías generales y específicas por cada instrumento a evaluar alineadas a la regulación de cada país donde operamos. Nos encontramos a la vanguardia en la Región por lo que desarrollamos metodologías basadas en estándares internacionales.

Categorías de metodologías desarrolladas	
	Títulos valores de corto plazo.
	Sociedades y títulos valores de emisores de mediano y largo plazo y de acciones preferentes.
	Acciones comunes.
	Fortaleza financiera de instituciones financieras y compañías de seguros.
	Obligaciones de compañías de seguros.
	Fondos de inversión / fondos mutuos.
	Titularizaciones.
	Responsabilidad fiduciaria / administrador de activos y fondos.
	Financiamiento de proyectos.

Hemos desarrollado una innovadora metodología de Ratings Regionales, la cual establece los lineamientos y aspectos metodológicos que se requieren para evaluar la capacidad de pago como emisor o de un título valor de un emisor bajo una categoría de calificación que sólo aplica a una determinada región entendido como una zona geográfica o zona específica bajo un acuerdo comercial, como por ejemplo América Latina.

Los propósitos de una calificación regional son tres:



En el 2020 iniciamos un proyecto ambicioso que busca que PCR esté en la vanguardia de la innovación tecnológica, implementando los primeros hitos de lo que será el uso de inteligencia artificial en la compañía; para esto hemos comenzado con una gran base de datos que sirve de consulta de nuestros analistas, lo cual permitirá reducir y optimizar el trabajo de análisis. En este año se construyó la Base de datos del sistema financiero para consulta de nuestros analistas en el Perú.

Siguiendo con el proceso de innovación tecnológica, PCR desarrolló e implementó herramientas en la nube que permiten a nuestros colaboradores desarrollar su trabajo en forma remota. Se ha desarrollado ficheros de información para el trabajo remoto con características innovadoras que permiten un mejor manejo de la información, asimismo reducir tiempos de trabajo para la revisión de documentos y búsqueda de estos, permitiendo tener centralizada la información para luego ser explotada bajo minería de datos, todo lo anteriormente bajo las medidas necesarias de seguridad de la información.



5.3. Portafolio de servicios de PCS

En PCS, nuestra línea de negocios en Sostenibilidad Corporativa, ofrecemos los siguientes servicios:

SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (SC)

- Plan estratégico de sostenibilidad
- Diseño e implementación de programas
- Determinación de la materialidad
- Reportes de desempeño (Reporte Integrado y Reporte GRI)
- Rating de Sostenibilidad basado en el DJSI
- Asistencia técnica para postular al DJSI
- Evaluación de contribución a los ODS

GOBIERNO CORPORATIVO (GC)

- Rating de GC
- Evaluación del Desempeño del Directorio
- Elaboración de Informes Anuales de GC
- Evaluación de Política de Integridad
- Informe GC Acuerdo No. 005-2011 (Panamá)
- Asistencia técnica para implementar buenas prácticas de gobierno corporativo
- Capacitación a la Junta Directiva

FINANZAS SOSTENIBLES (FS)

- Asistencia en el diseño de carteras de crédito sostenibles
- Evaluación de impacto de carteras de crédito en los ODS
- Diseño de estrategias de banca sostenible
- Verificación Externa en la Emisión de Instrumentos de Finanzas Sostenibles de corto y largo plazo
- Asistencia técnica en la implementación de estrategias de inversión responsable
- Verificación de Fondos de inversión Responsable y alineados a los ODS
- Asistencia técnica para la implementación de Mecanismos de Desarrollo Limpio (DML)



06

Capital social- relacional: Nuestros grupos de interés

Prestigio, Calidad y Respuesta Ágil

6.1. Nuestros clientes

En el Grupo PCR creemos que uno de los activos más valiosos son nuestros clientes. Por ello, mantenemos una buena y personalizada gestión de nuestra cartera comercial, lo cual nos brinda una ventaja competitiva adicional.

Clientes divididos en rubros con presencia en los 13 países en la región:

- Agricultura, pesca, piscicultura y ganadería
- Bancos
- Comercio
- Compañías de servicios financieros
- Construcción y materiales
- Energía
- Fondos de Inversión/Fiduciarios/Fondos de Pensiones
 - Fondos colectivos/Fondos Mutuos
- Gobiernos Regionales y Locales
- Hoteles y Casinos
- Industria y agroindustria
- Instituciones financieras no bancarias
- Minería y Metalúrgica
- Otros
- Petróleo y Gas Natural
- Saneamiento
- Seguros de Fianzas, Afianzadoras
- Seguros de Vida
- Seguros Generales
- Sostenibilidad Corporativa
- Transporte

En el 2020 implementamos indicadores para medir la satisfacción de nuestros clientes, estos se basan en una encuesta de satisfacción que se envía al culminar cada servicio y en la gestión del buzón de reclamos y sugerencias con estándares ISO 90012015. Este proceso tiene como fin identificar oportunidades de mejora en la implementación de nuestro servicio, así como asegurar el máximo nivel de calidad en nuestro trabajo.

Algunos clientes del grupo PCR al 2020

Instituciones financieras



Empresas de energía, minería, petróleo e infraestructura



Industrias



Compañías de seguros



6.2. Gremios y red de negocios

En el Grupo PCR nos comprometemos en dar a nuestros clientes y colaboradores un servicio de calidad alineado con las últimas tendencias, por ello, estamos afiliados a las más activas e importantes organizaciones de negocios en el mundo.



Climate Bonds Initiative

Somos el primer verificador autorizado por el Climate Bonds Initiative con cobertura a nivel de América Latina y el Caribe.



Principles for Responsible Investment

Pertenece al grupo de miembros signatarios de los Principles for Responsible Investment para promover la integración de los factores sostenibles en las inversiones.



Integrated Reporting Business Network (<IR>)

Somos el único grupo en la región en formar parte de la red del <IR>. Creemos firmemente que el pensamiento integrado es una oportunidad para identificar y comunicar el valor financiero y no financiero creado por nuestras operaciones comerciales. Así como, nos permite descubrir las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés, animándonos a mejorar e innovar para satisfacer sus necesidades.



International Corporate Governance Network (ICGN)

Somos miembros del ICGN, lo cual nos permite estar siempre a la vanguardia respecto a los últimos avances en materia de Gobierno Corporativo.



Cámara de Comercio Americana (AMCHAM)

Somos socios activos de la Cámara de Comercio Americana en varios países y la Asociación de Cámaras de Comercio Americanas de América Latina y el Caribe (AACCLA), de esta manera logramos estar en el círculo de empresas líderes y participamos activamente en las diferentes actividades y comités donde interactuamos, compartimos experiencias y buenas prácticas.

6.3. El compromiso del Grupo PCR con las finanzas sostenibles

Durante el 2020 avanzamos firmemente en el impulso de instrumentos de finanzas sostenibles, a un año de haber sido reconocidos como verificadores autorizados por el Climate Bonds Initiative (CBI). Nos enorgullece contribuir con el incremento de emisiones de bonos verdes y bonos sostenibles con alto impacto en la sostenibilidad, especialmente elevando estándares con certificaciones de nivel global como la de CBI que antes eran lejanos para América Latina y el Caribe.

Vemos con mucho optimismo el potencial incremento de instrumentos innovadores de finanzas sostenibles en América Latina hacia el 2021, los cuales son claves para la recuperación sostenible de nuestra región.



Fuimos impulsores de una emisión pionera a nivel global, el primer bono corporativo que tomó como referencia los Estándares de Naciones Unidas para medir la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desarrollados por la iniciativa SDG Impact.



\$ 400 millones de pesos mexicanos

Uso de fondos: financiamiento de proyectos de desarrollo de comunidades sustentables construidos por Vinte en México.

Verificador: Pacific Corporate Sustainability (PCS), empresa del Grupo Pacific Credit Rating (PCR)

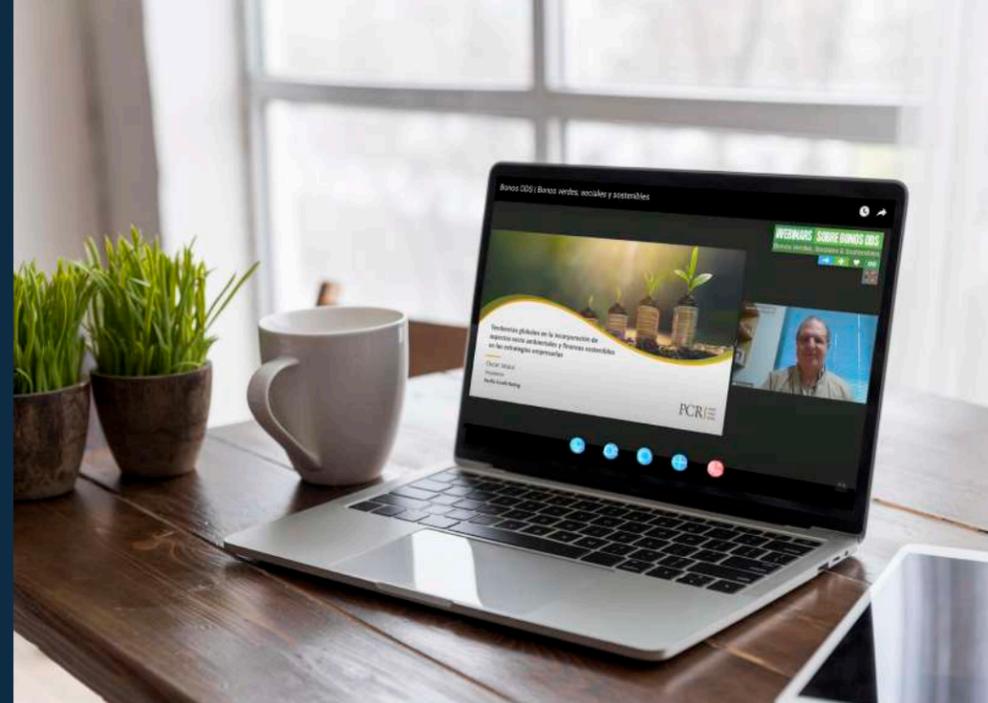


Estándar: Estándares de SDG Impact para Bonos



6.4. Nuestra participación en conferencias de alto nivel

El contexto de la pandemia nos motivó a intensificar nuestras actividades de generación de conocimiento en la región, logrando compartir tendencias con más de 1500 participantes de sectores diversos y distribuidos por 17 países del mundo. Entre los eventos más importantes resaltan:



Finanzas sostenibles en la reactivación económica de Latinoamérica - mayo

El grupo PCR realizó el Webinar “Finanzas sostenibles en la reactivación económica de Latinoamérica”, el cual se debatió la necesidad de promover una reactivación verde de la economía afectada por la pandemia. Multilaterales e inversionistas están valorando la importancia de invertir en activos que demuestren alto desempeño financiero, social y ambiental. Este cambio de paradigma representó una oportunidad para la economía de Latinoamérica, utilizando instrumentos financieros como los bonos verdes y sostenibles.

Contamos con la experiencia de líderes de la región como Inmobiliaria Vinte, primer emisor de bonos sostenibles del sector vivienda de México; Banco Pichincha, primer emisor de bonos verdes de Ecuador; Panasolar, primer emisor de bonos verdes del sector energía de Panamá; y MMG Bank, estructurador del primer bono verde de Panamá.



El valor diferencial del reporte integrado - abril

El grupo PCR realizó Webinar “El valor diferencial del reporte integrado” el cual contó con la participación de empresas líderes de nuestra región que ya han usado el reporte integrado representadas por Valeria Prado y Lucero Andaluz Llerena. Entre ellos, contamos con la presencia del Director de Principles for Responsible Investment (PRI) para América Latina, Eduardo Alfonso Atehortua Barrero, que presentó la perspectiva del inversionista, y la de Sandra Carrillo, Gerente General de PCS que introdujo el tema y moderó el evento.



El indiscutible rol de los ODS en la gestión empresarial frente al COVID-19 - agosto

El grupo PCR participó en el evento organizado con American Chamber of Commerce of Peru, a través del cual compartimos tendencias, herramientas y experiencias en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los planes de respuesta y reactivación empresarial frente al COVID-19.

Contamos con la participación de Oscar Jasau, que introducirá la visión del Grupo PCR con respecto a la recuperación sostenible de la economía y Sandra Carrillo Hoyos, Gerente General de PCS, que compartirá tendencias y herramientas para la gestión de los ODS en el contexto COVID.

Estrategias de negocio sostenible en la nueva normalidad - septiembre

El grupo PCR participó en el Desayuno Virtual de AmCham El Salvador, el cual fue enfocado en conocer las diversas estrategias de negocio sostenible que las empresas han puesto en marcha en el contexto de la nueva normalidad que ha dejado a su paso la pandemia del #COVID-19.

Fue una excelente oportunidad para conocer cómo se desarrollan los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (#ASG) en el replanteamiento de las estrategias de negocio en el contexto COVID-19; y cuáles son las herramientas e instrumentos de financiamiento sostenible que pueden asegurar una reactivación económica con un enfoque de sostenibilidad. En esta conferencia participó Sandra Carrillo Hoyos, Gerente General de PCS Latam.

Le Invitan al Desayuno virtual

ESTRATEGIAS DE NEGOCIO SOSTENIBLE EN LA NUEVA NORMALIDAD

PONENTES

- CAROL COLORADO**
La Constancia - ABInbev
Directora de Asuntos Legales y Corporativos
- EDUARDO ATEHORTUA**
Principles for Responsible Investment (UN PRI)
Head of LATAM (ex-Brazil)
- SANDRA CARRILLO**
Pacific Corporate Sustainability (PCS)
Gerente General

TEMAS A DESARROLLAR

- Aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) relevantes en el replanteamiento de estrategias de negocio en el contexto COVID-19.
- Herramientas e instrumentos de financiamiento sostenible para la reactivación económica.

Semana mundial de los inversores y las inversoras - octubre

El grupo PCR participó en la conferencia virtual "Finanzas Sustentables: perspectivas, emisiones y verificaciones en Argentina y la región", que se llevó a cabo el jueves 29 de octubre en el marco de la Semana Mundial de las inversoras y los inversores, organizada por la Comisión Nacional de Valores y The World Investor Week 2020. En esta conferencia, participaron Oscar Jasauí, presidente del Grupo PCR y Sandra Carrillo Hoyos, Gerente General de PCS.

Semana Mundial de las Inversoras y los Inversores

COMISIÓN NACIONAL DE VALORES | WORLD INVESTOR WEEK 2020

Finanzas Sustentables: perspectivas, emisiones y verificaciones en Argentina y la región

EXPOSITORES

- OSCAR JASAUÍ**
Presidente de Pacific Credit Rating
- SANDRA CARRILLO**
Gerente General de Pacific Corporate Sustainability
- VERÓNICA GARCÍA**
Senior Investment Officer International Finance Corporation
- MARCELA PONCE**
Climate Finance Lead for LAC International Finance Corporation

MODERADORA

- LORNA MARTÍN**
Gerente General de ProRatings

PCS | PRO RATINGS

6.5. Mejoras en nuestras páginas web

Como parte de la actualización de la página web de PCR se trabajó en mejorar la accesibilidad y el buscador para nuestros informes con la finalidad de facilitar a nuestros visitantes externos encontrar los temas de su interés. También se incluyeron los links con nuestras redes sociales y se mejoró el buzón de reclamos.

Por otro lado, la página de PCS se rediseñó por completo, buscando actualizar las líneas de servicio actuales y los avances conseguidos en el impulso de la sostenibilidad a lo largo de la región. ¡Los invitamos a revisarla! www.pcslatam.com



PCS | INICIO | NOSOTROS | SERVICIOS | PUBLICACIONES | CONTÁCTANOS

Certificaciones | Clientes del Grupo PCR | Clientes de Sostenibilidad Corporativa

Climate Bonds | Signatory of PRI | INTEGRATED REPORTING | ICDN | BVL | FINANCE UNEP INITIATIVE

PCS | INICIO | NOSOTROS | SERVICIOS | PUBLICACIONES | CONTÁCTANOS

Somos una empresa que tiene como propósito la integración de estándares de sostenibilidad a las estrategias de negocio, partiendo de las tendencias globales que benefician a nuestros clientes ante potenciales inversionistas y la sociedad.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Innovación metodológica | Experiencia comprobada | Liderazgo global

Para conjugar objetivos de negocio con estrategias de sostenibilidad.

Desempeño ambiental

En el 2020, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad

07



7.1. Impactos internos

Nuestro grupo al operar en el sector de servicios genera ínfimas cantidades en consumos de materias primas, energía y agua, de la misma manera no produce residuos ni vertimientos tóxicos significativos. Sin embargo, al estar comprometidos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y con el objetivo del Acuerdo de París, nuestros dos ejes operativos cuentan con un enfoque de Ecoeficiencia en todas nuestras oficinas de los 11 países de la región.

Política de Sostenibilidad

Desde el 2018, contamos con una Política de Sostenibilidad Corporativa, que establece los lineamientos generales de Ecoeficiencia para las oficinas del grupo, de acuerdo con estándares locales e internacionales vigentes. Esta política permite la incorporación y mantenimiento de buenas prácticas ecoeficientes en el uso del papel, tinta, agua y energía, también somos promotores de estas prácticas entre nuestros grupos de interés.

Medición de impactos ambientales

A partir de esta política, comenzamos a medir el consumo de papel en cada una de nuestras oficinas. En el futuro, trabajaremos para medir también el consumo de otros recursos como el consumo de energía, agua, tinta y gestión de nuestros residuos, según sea viable y pertinente.

En el 2020, el consumo de papel de las oficinas del grupo ascendió a 42 375 hojas de papel. Para la producción de esa cantidad de papel, se talaron aproximadamente 5.7 árboles. Ello representa una reducción del más del 50% frente al 2019 en el que nuestro consumo representó 89 350 hojas. Esta reducción se relaciona a los resultados de nuestra estrategia de transformación digital.

A continuación, detallamos nuestro consumo por país:

País	Nº. Hojas	Nº. Árboles
Bolivia	17000	2.3
Perú	4500	0.6
Ecuador	3000	0.4
México	8100	1.1
Guatemala	3525	0.5
Costa Rica	1500	0.2
El Salvador Honduras y Nicaragua	2000	0.3
República Dominicana	1250	0.2
Panamá	1500	0.2
Total	42375	5.7



7.2. Impactos externos

Al ser una empresa que brinda apoyo en servicios de Sostenibilidad al sector privado, tenemos un impacto indirecto positivo en el medio ambiente, ya que el grupo pone su conocimiento y experiencia al servicio de sus clientes, promoviendo estrategias de negocio sostenible alineadas al objetivo del Acuerdo de París y a los objetivos del Desarrollo Sostenible.

Generamos un impacto real en nuestros clientes y capital natural, disminuyendo nuestra huella ecológica, y la de nuestros clientes, mediante el incremento futuro de nuestra cartera de productos ambientales y climáticos.

PCS Brinda opinión favorable para los papeles comerciales sostenibles de BAM

Pacific Corporate Sustainability (PCS), empresa del Grupo Pacific Credit Rating (PCR), desarrolló un informe de segunda opinión en el marco de la primera emisión de papeles comerciales sostenibles de Bosques Amazónicos (BAM). Los papeles comerciales son instrumentos de corto plazo que buscan financiar el capital de trabajo de BAM a plazos menores a un año y a costos más competitivos que los ofrecidos por la banca local.

BAM tiene como propósito proteger y restaurar el valor de los ecosistemas amazónicos con el fin de mitigar los efectos del cambio climático, conservar la biodiversidad de la Amazonía y contribuir al desarrollo económico, social y ambiental del Perú. Para garantizar la escalabilidad de su modelo de negocio, BAM desarrolló un Marco de Referencia para Emisiones de Instrumentos de Finanzas Sostenibles, que contempla la aplicación de instrumentos de corto y largo plazo, bajo el cual se compromete a generar un impacto positivo en el desarrollo sostenible de la Amazonía peruana.

PCS realizó una evaluación exhaustiva e integral de los aspectos ambientales y sociales, así como el cumplimiento de las normas internacionales relacionadas directamente con las características específicas de las operaciones de BAM. Para ello, se analizó el impacto ambiental y social del proyecto, así como el cumplimiento de los cuatro principios: 1) uso de los recursos, 2) selección y evaluación del proyecto, 3) administración de los recursos, y 4) presentación de informes.

Desempeño Financiero

Resultado de nuestro enfoque de gestión integrado

08



8.1 Resultados financieros

Análisis de los Resultados

Ventas Netas

Las ventas de nuestro grupo fueron de US\$6.5 millones durante el año 2020, mostrando un crecimiento de 2% en relación con el año anterior.

Costo de Servicios y Gastos de Operación

Los costos de servicios y gastos operativos en el año 2020 tuvieron un decrecimiento interanual de 0.2% en promedio.

Utilidad de Operación

Como resultado del crecimiento de ventas y un menor aumento de los costos y gastos en el año 2020, la Utilidad Operativa fue de US\$1.8 millones, que equivale a un aumento interanual de 8.7% y representando un margen operativo de 27.3%.

Utilidad Neta

Se concluye como resultado de los factores antes mencionados, que la Utilidad Neta en el año 2020 tuvo un margen significativo de 23.6% frente a 19.5% obtenidos en el año 2019, lo cual ocasiona mejoras en el patrimonio e indica que estamos generando beneficios importantes para nuestro grupo.

La siguiente tabla muestra los principales resultados del Grupo PCR en los dos últimos años 2020 y 2019 del Valor Económico Generado (VEG).

Resultados Consolidados

Periodos comprendidos 2020 y 2019
(Expresado en dólares estadounidenses US\$)

	2020	2019
Ventas Netas	6,516,141	6,381,086
Costo de Servicios	-2,471,383	-2,371,815
Utilidad Bruta	4,044,758	4,009,272
Gastos de Operación	-2,263,956	-2,371,638
Utilidad de Operación	1,780,802	1,637,634
Ganancias de asociados, neto	-1,571	-902
Utilidad Antes de Impuestos	1,779,231	1,636,732
Impuesto sobre la Renta	-242,737	-395,372
Utilidad Neta	1,536,495	1,241,360

PCR | Reporte Integrado 2020

8.2 Balance neto

Activo	2020	2019	Pasivo y Patrimonio Neto	2020	2019
Activo corriente			Pasivo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	5,705,624	5,000,775	Cuentas por pagar comerciales	34,189	292,998
Cuentas por cobrar			Tributos, remuneraciones y otras cuentas por pagar	1,178,040	1,346,931
Comerciales, neto	519,217	566,844	Total pasivo corriente	1,212,229	1,639,928
A relacionadas			Pasivo no corriente		
Diversas	355,377	310,176	Ingreso diferido	16,569	25,571
	874,595	877,020	Total pasivo	1,228,798	1,665,499
Gastos pagados por anticipado	51,139	38,739			
Total activo corriente	6,631,358	5,916,534	Patrimonio Neto		
Activo no corriente			Capital	1,738,554	1,831,292
Inversiones en asociadas	580,657	468,236	Reserva legal	215,617	189,666
Activo por impuesto a la renta diferido	38,343	37,155	Resultados acumulados	5,727,870	4,355,037
Instalaciones, mobiliario y equipo, neto	1,663,545	1,622,141	Patrimonio atribuido a los propietarios de la controladora	7,682,041	6,375,995
Intangibles, neto	3,022	2,808	Participación no controlada	6,086	5,379
Total activo no corriente	2,285,568	2,130,340	Total patrimonio neto	7,688,127	6,381,374
Total activo	8,916,925	8,046,874	Total pasivo y patrimonio neto	8,916,925	8,046,874

PCR | Reporte Integrado 2020

PCR

PACIFIC
CREDIT
RATING



www.ratingspcr.com



Pacific Credit Rating



Pacific Credit Rating



www.pcslatam.com



Pacific Corporate Sustainability