



Código: JCRLATAM-
MDS- 002

Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020

Versión: V02

Metodología de Desempeño Social¹

1. Introducción

La evaluación de Desempeño Social² es una herramienta valiosa que se encarga de evaluar el grado de institucionalización y compromiso de las empresas financieras y no financieras con sus objetivos sociales. Acompaña las buenas prácticas de gobierno corporativo y aseguramiento (cumplimiento).

La finalidad es que se pueda validar si las empresas financieras ofrecen productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes, buscando una gestión equilibrada entre sus objetivos sociales y financieros. Esto es, considerado a los clientes en el centro de las decisiones estratégicas y operativas. El desempeño social de un proveedor se refiere a su efectividad en alcanzar sus objetivos sociales y crear valor para sus clientes.

Este examen se realiza en base en estándares para la gestión del desempeño social que contemplan una clasificación basada en 9 aspectos que reflejan las mejores prácticas del sector.

El sector de las finanzas inclusivas busca proporcionar acceso a servicios financieros responsables para lograr beneficios sociales. Este objetivo sólo puede lograrse si las partes interesadas de la industria se comprometen con la formalización de los objetivos sociales de los servicios financieros a través de prácticas sólidas de gestión del desempeño social.

2. Metodología

La metodología utiliza criterios de selección estandarizados para elegir herramientas o mecanismos para la recolección de información necesaria, se examinan las microfinanzas, protección al consumidor, investigación de clientes y mercados dentro del objetivo de desempeño social. El examen muestra las características de las IMF o de ONGs, lo que permite visualizar similitudes y diferencias entre las organizaciones evaluadas.

Las clasificaciones de desempeño social están dirigidas a dar una opinión objetiva y completa respecto a la capacidad de una IMF o ONG para lograr sus objetivos sociales. El mecanismo de clasificación ha sido desarrollado para examinar tres aspectos o condiciones principales:

- a) Institucionalización de la misión social
- b) Focalización y oferta de productos
- c) Responsabilidad social (hacia los clientes, el personal, la comunidad y el medio ambiente).

¹ La Clasificación de Riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. Asimismo, la presente Clasificación de Riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora. **JCR Latino América Empresa Clasificadora de Riesgo S.A. (JCR LATAM)** ha realizado el presente informe aplicando de manera rigurosa la metodología vigente indicada. A su vez, no audita y no brinda garantía alguna respecto a la información recibida de manera directa por parte del cliente, así como de cualquier fuente que **JCR LATAM** considere confiable; no encontrándose en la obligación de corroborar la exactitud de dicha información. **JCR LATAM** no asume responsabilidad alguna por el riesgo inherente generado por posibles errores en la información. Sin embargo, se han adoptado las medidas necesarias para contar con la información considerada suficiente para elaborar la presente clasificación. **JCR LATAM** no se responsabiliza por ninguna consecuencia de cualquier índole originada de un acto de inversión realizado sobre la base del presente informe.

² La metodología considera lineamientos del Social Performance Task Force (SPTF), Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF y otros. El Social Performance Task Force, es una organización sin fines de lucro con varios miles de miembros de todo el mundo. Nuestros miembros provienen de todos los grupos de interesados en las finanzas inclusivas. El SPTF se compromete con estas partes interesadas a desarrollar y promover estándares y buenas prácticas para la gestión del desempeño social (GDS), en un esfuerzo por hacer que los servicios financieros sean más seguros y beneficiosos para los clientes.



**Código: JCRLATAM-
MDS- 002**

**Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020**

Versión: V02

El enfoque contempla una revisión de:

1. Gobierno

- a. Directorio
 - Composición
 - Experiencia
- b. Código de ética
- c. Alineamiento de intereses
 - Misión y Visión social
 - Conflictos de interés
 - Grupos de interés
- d. Toma de decisiones
 - Objetivos sociales incluidos en la toma de decisiones
 - Gerencia responsable del logro de los objetivos sociales
- e. Estrategia y Planificación
 - Estrategia de crecimiento socialmente responsable
 - Políticas de capital humano
 - Políticas de contratación
 - Mercado objetivo y mercado actual
 - Productos y servicios ofrecidos
 - Riesgos
- f. Estructura organizativa
- g. Equipo Gerencial
 - Equipo gerencial y habilidades en gestión del desempeño social
- h. Gestión de Recursos Humanos
 - Niveles remunerativos
 - Retención de personal / rotación de personal
 - Clima laboral
 - Indicadores de evaluación

2. Información

- a. Reportes de desempeño social
- b. Indicadores
 - De desempeño social



Código: JCRLATAM-
MDS- 002

Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020

Versión: V02

- Grupo meta
- Satisfacción de necesidades financieras y sociales
- Impactos y beneficios socioeconómicos en clientela
- Gestión socialmente responsable
- c. Monitoreo del desempeño social
 - Acceso a la información de centrales de riesgo
 - Sistema de información requerida a clientes
 - Sistema de información que mida comportamientos

3. Riesgos

- a. Gestión de riesgos y gestión de riesgos sociales
- b. Mecanismos de evaluación y generación de reportes
- c. Incorporación en los objetivos del negocio y de la empresa

4. Auditoría interna

- a. Control interno
 - Seguridad del personal
 - Sistema para prevención de financiamiento no ético
 - Verificación de antecedentes para grupos de interés
- b. Aseguramiento social
 - Riesgos sociales incluidos en alcance de auditoría interna
 - Indicadores de desempeño social validados.
 - Mecanismos de control aplicados y recomendaciones

5. Financiamiento y liquidez

- a. Capitalización y estrategia de financiamiento
- b. Contratos con proveedores de fondos
- c. Clausulas sociales con financiadores

6. Eficiencia y rentabilidad

- a. Desempeño Económico y Financiero Responsable
- b. Enfoque de gestión: principales indicadores
- c. Calidad de los retornos
- d. Eficiencia operativa
- e. Valor económico generado y distribuido
- f. Desempeño financiero y sostenibilidad social



Código: JCRLATAM-
MDS- 002

Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020

Versión: V02

- g. Productividad del servicio e impacto en cliente
- h. Tasas de interés comparativas
- i. Estructura de activos

7. Calidad del producto y servicio

- a. Cobertura
- b. Diseño y entrega de productos
- c. Eficacia
- d. Valoración
- e. Satisfacción
- f. Competitividad
- g. Transaccionalidad
- h. Grado de retención de clientela

8. Protección al cliente

- a. Prevención del sobreendeudamiento
- b. Transparencia en los servicios
- c. Trato justo y respetuoso a los clientes
- d. Privacidad de los datos de los clientes
- e. Mecanismos para resolución de quejas

9. Medio ambiente

- a. A nivel de cliente
- b. A nivel de la organización

3. Producto

JCR LATAM ofrece una clasificación social independiente y objetiva, que puede ir de la mano con una clasificación de solvencia o fortaleza financiera. Las organizaciones que lo deseen pueden requerir una u otra.

Esta clasificación pondera cada uno de los nueve (9) puntos de evaluación detallados en el punto 2. Basado en elementos cuantitativos y cualitativos, el rating de desempeño social incluye la descripción del contexto socio económico de la institución evaluada, un detalle de fortalezas y debilidades y una evaluación de limitaciones y perspectivas.

4. Alcance

Las áreas se evalúan revisando la intención de la IMF ("Metodología") considerando la claridad y consistencia de las intenciones relacionadas con el desempeño social y el grado de interiorización y puesta en práctica de estas reflejadas en documentos y procedimientos internos y aquellos que proporcionan al mercado, así como en las decisiones principales relacionadas con sus metas. Consideran igualmente, la implementación y eficiencia de los procesos y la



Código: JCRLATAM-
MDS- 002

Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020

Versión: V02

disponibilidad de recursos necesarios para lograr su objetivo social (fondos, estrategia, personal, conocimiento, entre otros).

Todo lo anterior validado con el aseguramiento de los procesos, rendiciones de cuenta para que las metas se alcancen en un ambiente adecuado de control (ciclo de control)

Estos controles validarán los resultados y asegurarán el grado de cumplimiento de las metas en base a indicadores que puedan ser comparables con su tendencia histórica y cuando corresponda con aquellos de organizaciones similares. Debemos precisar que todo ello observará que estos deberán ser igualmente analizados bajo los parámetros de objetivos de responsabilidad social corporativa aprobados internacionalmente.

La clasificación de desempeño social de **JCR LATAM** se basa en una revisión exhaustiva de los sistemas de gestión del desempeño social de la IMF o ONG y se basa en cuentas sociales disponibles a nivel de IMF, junto con datos sobre el entorno social y económico del país y la zona de influencia. Las mediciones de resultados de desempeño social, cuando están disponibles a nivel de IMF, se verifican para validar su confiabilidad y se integran en el informe de clasificación.

5. Clasificación final

Escala	Clasificación de Desempeño Social
DS ₁	Presenta las mejores prácticas de desempeño social (DS) del mercado y una muy baja posibilidad de degradación en el corto plazo. Posee un gobierno corporativo que contempla eficientemente la misión y visión social, la estrategia incorpora un crecimiento socialmente responsable en todos los elementos de evaluación. Cuenta con una infraestructura y procedimientos consistentes, un equipo gerencial de muy alta calidad con habilidades en la gestión de desempeño social. Ha identificado eficientemente los riesgos sociales dentro de su universo de riesgos y cuenta con un sistema de control y auditoría interna eficiente y eficaz. Dispone de un sistema de información completo y confiable para el mercado que atiende. La calidad del servicio es la más alta del mercado y protege plenamente al cliente. Posee e implementa los mejores estándares de mercado respecto a la gestión de medio ambiente a nivel del cliente y a nivel interno.
DS ₂	Presenta buenas prácticas de desempeño social (DS) respecto al mercado y una baja posibilidad de degradación en el corto plazo. Posee un gobierno corporativo que contempla la misión y visión social, la estrategia incorpora un crecimiento socialmente responsable en la mayoría de los elementos de evaluación. Cuenta con una infraestructura y procedimientos consistentes, un equipo gerencial de alta calidad con habilidades en la gestión de desempeño social. Ha identificado eficientemente la mayor parte de los riesgos sociales incluidos en el negocio financiero y cuenta con un buen sistema de control y auditoría interna. Dispone de un sistema de información completo y confiable para el mercado que atiende. La calidad del servicio es superior a la del mercado y mantiene una buena protección al cliente. Posee e implementa de manera eficiente la gestión de medio ambiente a nivel del cliente y a nivel interno.
DS ₃	Presenta un adecuado cumplimiento respecto a las mejores prácticas de desempeño social (DS) del mercado y una mayor posibilidad de degradación en el corto plazo que la categoría precedente. Posee un gobierno corporativo que contempla la misión y visión social, la estrategia incorpora un crecimiento socialmente responsable en gran parte de elementos de evaluación. Cuenta con una infraestructura y procedimientos consistentes, un equipo gerencial con experiencia en la gestión de desempeño social. Ha identificado adecuadamente los riesgos sociales incluidos en el negocio financiero y cuenta con un sistema de control y auditoría interna eficaz. Dispone de un sistema de información completo y confiable para el mercado que atiende. La calidad del servicio está a nivel del promedio del mercado y los niveles de protección al cliente están en la media del sector. Posee e implementa la gestión de medio ambiente a nivel del cliente y a nivel interno dentro de la media del mercado.
DS ₄	Presenta cumplimiento de ciertas prácticas de desempeño social (DS) del mercado y una alta posibilidad de degradación en el corto plazo. Posee un gobierno corporativo que contempla de manera poco clara la misión y visión social, la estrategia presenta un desbalance entre los objetivos de crecimiento y la responsabilidad social. Cuenta con una infraestructura y procedimientos que otorgan ciertos beneficios con grupo meta, un equipo gerencial con poca experiencia en la gestión de desempeño social. Los riesgos sociales no se encuentran incluidos en el negocio financiero o en su defecto, son incorporados sin evaluación. El sistema de control y auditoría interna es débil. Dispone de un sistema de información y supervisión con limitaciones de alineamiento para el mercado que atiende. La calidad del servicio presenta el cumplimiento de ciertos elementos y los niveles de protección al cliente no cubren todos los aspectos necesarios. Cuenta con ciertos ítems relacionados con la gestión de medio ambiente a nivel del cliente y a nivel interno.
DS ₅	No presenta cumplimiento de prácticas de desempeño social (DS) y una muy alta posibilidad de degradación en el corto plazo. El gobierno corporativo no contempla la misión y visión social, la estrategia no tiene dentro de sus prioridades la responsabilidad social. No posee una infraestructura y procedimientos acorde al grupo meta, su equipo gerencial no tienen experiencia en la gestión de desempeño social. Los riesgos sociales no se encuentran incluidos en el negocio financiero. El sistema de control y auditoría interna es inadecuado para el objetivo social. No dispone de un sistema de información y supervisión para el mercado que atiende o es inadecuado. La calidad del servicio y la protección al cliente no cubren lo requerido por los estándares. No



Código: JCRLATAM-
MDS- 002

Aprobado: Directorio
Sesión del 20.01.2020

Versión: V02

	cuenta con ciertos ítems relacionados con la gestión de medio ambiente a nivel del cliente y a nivel interno o si los presenta son inadecuados.
DS₆	No presenta ninguna práctica de desempeño social dentro de su estrategia
Diferido	Corresponde a una entidad cuya clasificación ha sido diferida por eventos internos y/o externos que imposibilitan medir el desempeño social.
Sin Información	No se cuenta con información completa para realizar la clasificación de desempeño social

Las clasificaciones de “DS₂” a “DS₄” pueden ser modificadas con los signos “+” o “-”, para señalar su posición relativa dentro del respectivo nivel. La clasificación cualitativa En caso que la clasificación cualitativa sea superior a la cuantitativa, el rating final podría subir un nivel como máximo, en caso contrario, cuando la clasificación cualitativa sea menor a la cuantitativa podría bajar en más de dos (2) niveles, dependiendo del caso.

6. Revisión periódica

JCR LATAM implementa una revisión periódica (anual) posterior a la emisión del primer informe de clasificación de desempeño social. La revisión deberá realizarse para examinar si se mantienen las condiciones que dieron como resultado el rating inicial. En caso que por condiciones internas o externas a la IMF o ONG, existan factores que pudiesen modificar la clasificación, se procederá a realizar a cuenta de la organización una nueva clasificación.

7. Disclaimer

Japan Credit Rating Agency Ltd. (JCR) es una Organización de Calificación Estadística Nacionalmente Reconocida (NRSRO) en los Estados Unidos. **JCR Latino América Empresa Clasificadora de Riesgo S.A. (JCR LATAM)** es una entidad legal separada de JCR y no es una NRSRO.

La metodología, escala de clasificación de **JCR LATAM** y las decisiones del comité de clasificación son desarrollados internamente para adoptarse en el mercado peruano. Cualquier daño especial, indirecto, incidental o consecuente de cualquier tipo causado por el uso de cualquier clasificación asignada por **JCR LATAM**, incluido, pero no limitado a pérdida de oportunidad o pérdidas financieras, ya sea en contrato, agravio, responsabilidad objetiva o de otro tipo, y si tales daños son previsibles o imprevisibles, no son responsabilidad de JCR bajo cualquier circunstancia.