



2021

REPORTE INTEGRADO

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

CONTENIDO

1. El Grupo PCR

- Nuestras líneas de negocio
- Nuestra historia
- Misión y visión

2. Los capitales de PCR y el camino hacia la excelencia

- El Marco Estratégico de PCR
- Capitales en PCR
- La calidad en el centro de nuestro trabajo

3. Ética y Gobierno Corporativo

- Compromiso con el buen gobierno corporativo
- Órganos de gobierno de PCR
- Funcionamiento del directorio
- Nuestra ética y conducta: El modo de ser PCR
- Seguridad de la Información
- Auditoría Interna
- Gestión efectiva de riesgos

4. Gestión Humana

- Nuestro equipo
- Entorno seguro y saludable
- Retención del talento
- Formación y desarrollo
- Beneficios e incentivos
- Evaluación de desempeño

5. Nuestro enfoque en el cliente

- Nuestros clientes
- Certificación ISO 9001:2015
- Satisfacción del cliente
- Evaluación del Customer Journey Map
- Conferencias 2021

6. Innovación

- Implementación del marco de trabajo scrum
- Transformación digital

7. Sostenibilidad

- Compromiso con la sostenibilidad
- Resultados

8. Resultados financieros

- Análisis de los Resultados
- Resultados Consolidados
- Balance neto



El Grupo PCR

Somos un grupo con cobertura internacional que opera a través de tres líneas de negocios: Pacific Credit Rating (PCR), Pacific Corporate Sustainability (PCS) y Risk and Return (r&R).

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

rR
Risk & Return Inc.

Sobre este reporte

Nos complace presentar nuestro cuarto Reporte Integrado, el cual cubre el periodo 2021 y ha sido elaborado bajo los estándares de Value Reporting Foundation, reafirmando nuestro compromiso 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 de nuestro Presidente

Como Grupo PCR, estamos comprometidos con la sostenibilidad corporativa, por ello, nos complace presentarles nuestro Cuarto Reporte Integrado para mostrar de modo transparente lo que hacemos cada año.

Los últimos 30 meses han sido inesperados como producto de la pandemia y últimamente la inflación global y los conflictos regionales, lo que nos hace enfrentar serios riesgos de recesión global e incremento de la pobreza. Ahora más que nunca, se hace imprescindible cuidar la sostenibilidad en nuestro planeta. Los esfuerzos para reducir las emisiones han avanzado significativamente y van a suponer muy elevadas inversiones durante al menos los próximos 30 años.

Nuestro compromiso con los seis capitales se mantiene sólido, sin embargo, es cada vez más evidente que para garantizar la entrega de productos con los más altos estándares a nuestros clientes es fundamental garantizar la calidad de nuestros procesos y sistema de gestión, por ello, nos decidimos a ser certificados bajo la norma ISO 9001-2015. Este esfuerzo se ha convertido en un motor de transformación y mejora continua en donde el recurso humano y tecnológico se han vuelto claves para el futuro de nuestro negocio.

Además de mantener un negocio sólido y en crecimiento enfocado en nuestros clientes y stakeholders, nuestra prioridad es garantizar el futuro invirtiendo en inteligencia artificial y otras tecnologías que ya son una realidad. Eso exige un equipo humano mucho más capacitado que es en lo que estamos enfocados.

En ese camino, implementamos en toda la empresa, incluyendo el área de análisis, el uso de metodologías Ágiles con un marco de trabajo Scrum. Nuestro personal ha sido



certificado en esta metodología, la cual ha permitido mejorar notablemente la productividad y resultados en nuestros equipos. Somos probablemente una de las pocas empresas en América Latina que ha implementado un Customer Journey con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes en cada uno de los puntos de contacto donde interactuamos con ellos. Incorporando en nuestro modelo de negocio y en la estrategia comercial hacer del cliente el centro de atención de todos en el Grupo PCR.

La sostenibilidad empresarial es un reto multitemporal en que se debe aprovechar las nuevas tecnologías en el contexto de mercados que están evolucionando rápidamente o incluso apareciendo o desapareciendo como ocurre en el Universo infinito. Este es un

mundo completamente diferente y para ello debemos estar preparados.

Agradecemos a todos nuestros clientes y stakeholders, que son parte de esta aventura, y por supuesto les deseamos éxito en su emprendimiento sostenible. Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Oscar Jasai'. The signature is stylized and fluid.

Oscar Jasai
Presidente
Pacific Credit Rating

El Grupo PCR

01





REPORTE INTEGRADO 2021

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

Nuestras líneas de negocio

Pacific Credit Rating (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.



Pacific Corporate Sustainability (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.



Risk and Return (r&R), empresa del Grupo PCR que se lanzó en el 2021, la cual se dedica a apoyar la prestación de servicios financieros, manejo de cartera de créditos y de inversiones y su gestión estratégica.



Nuestra historia

Fundación e inicios de la expansión

Nuestra historia se remonta al año 1993, cuando Jasauí & Asociados Economistas, una empresa consultora peruana, inició sus servicios de Calificación de Riesgo a diferentes empresas del país. En aquel entonces, la necesidad de las inversiones de las AFPs de contar 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 que le permitiría estar a la vanguardia del conocimiento de las agencias calificadoras de riesgo. Pasó a ser Duff & Phelps del Perú (DCR Perú), una empresa líder que conquistó el mercado en función a sus valores y creencia en el mercado.

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 y Panamá.

Conformación de PCR Holding y consolidación en la Región

En junio de 2000, DCR Perú se independiza de



PCR tiene presencia en 13 países

Cobertura regional

México, Guatemala, El Salvador, Honduras, República Dominicana, Ecuador, Argentina y Uruguay.

Misión y Visión



Misión

Establecer una relación de confianza con nuestros clientes, brindando un servicio de la más alta calidad, realizado por un equipo de analistas competentes, objetivos, con una amplia experiencia en el mercado latinoamericano y con los más altos estándares éticos.



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

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; actualizándonos 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, como nuestro slogan señala, cumpliendo con los estándares definidos para tal fin o superándolos.

RESPECTO: Damos un trato digno, empático y equitativo a nuestros colegas y a terceros.

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

Duff & Phelps y pasó a denominarse Pacific Credit Rating, en Perú, Bolivia y Ecuador. Así, en el año 2002 nace Pacific Credit Rating Holding Inc. y al mismo tiempo, inició 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 inicio 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.

Lanzamiento de Risk and Return

El 2021, nos propusimos como objetivo el formar una nueva empresa que contribuyera a la integración y sinergias entre equipos de PCR y PCS.



Capitales
de PCR
02





1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

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.

Misión ... nuestra razón de ser

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 ... nuestro destino

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

Imperativos estratégicos ... nuestros medios para

- Talento comprometido con altos estándares de ética e integridad.
- Innovación y transformación tecnológica que nos permita estar a la vanguardia.
- Mejora continua de metodologías y procesos que nos permita responder a los cambios en el entorno con rapidez.
- Estrategia Sostenible.
- Expansión a nuevos mercados y creación de nuevos servicios a ofrecer en los ya existentes.

Visión

... nuestros principios guías

Integridad	Ética	Compromiso	Objetividad	Calidad	Eficiencia
------------	-------	------------	-------------	---------	------------

Pensamos lo que decimos y hacemos lo que decimos

Estamos comprometidos con nuestros clientes, a los que tratamos con respeto, manteniendo confidencialidad en la información compartida y con el mercado con el cual somos transparentes y objetivos

Hacemos las cosas con calidad y excelencia para obtener el mejor resultado en un tiempo adecuado

Competencias para consolidar el liderazgo del negocio:

- Orientación a resultados.
- Cumplir con estándares de calidad.
- Posicionamiento estratégico en el mercado.
- Enfoque al cliente y al mercado

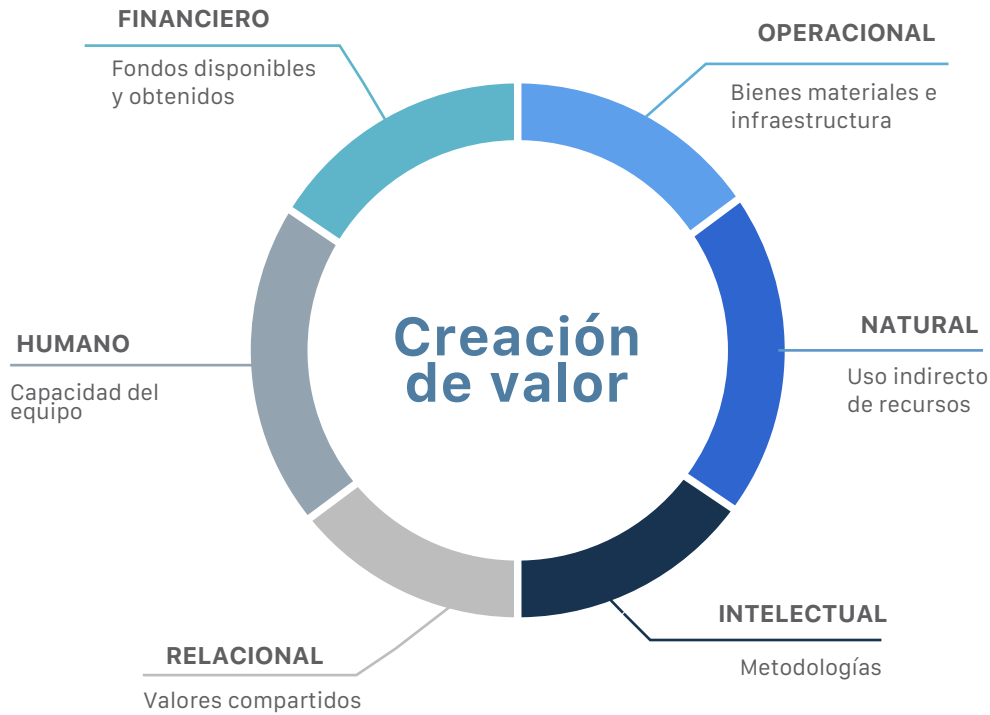
Competencias para asegurar la trascendencia del negocio:

- Buen gobierno corporativo.
- Conocimiento del cliente y del mercado.
- Reconocer y premiar el talento humano.
- Visión de largo plazo.

Capitales en PCR

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



La calidad en el centro de nuestro trabajo



Durante el 2021 seguimos guiando nuestros servicios bajo la Política de Calidad del 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, demostrando 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 de lo que es calidad, PCR busca estructurar una cultura de calidad poderosa, donde el término calidad implique el compromiso con lo que hacemos, con nuestros valores para lograr un producto elaborado con cura en los detalles y objetividad. En tal sentido, con el objetivo de asegurar los más altos estándares de calidad en la prestación de nuestro servicio y tomando como base nuestro

Sistema de Gestión de Calidad (SGC) nos comprometemos a:

- El cumplimiento de nuestros compromisos que nos ayudará a obtener un crecimiento sostenido en el tiempo.
- 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.

Ética y Gobierno Corporativo

03





REPORTE INTEGRADO 2021

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

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 11 oficinas en la Región. 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 servicios 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.

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 por la Universidad del Pacífico. 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

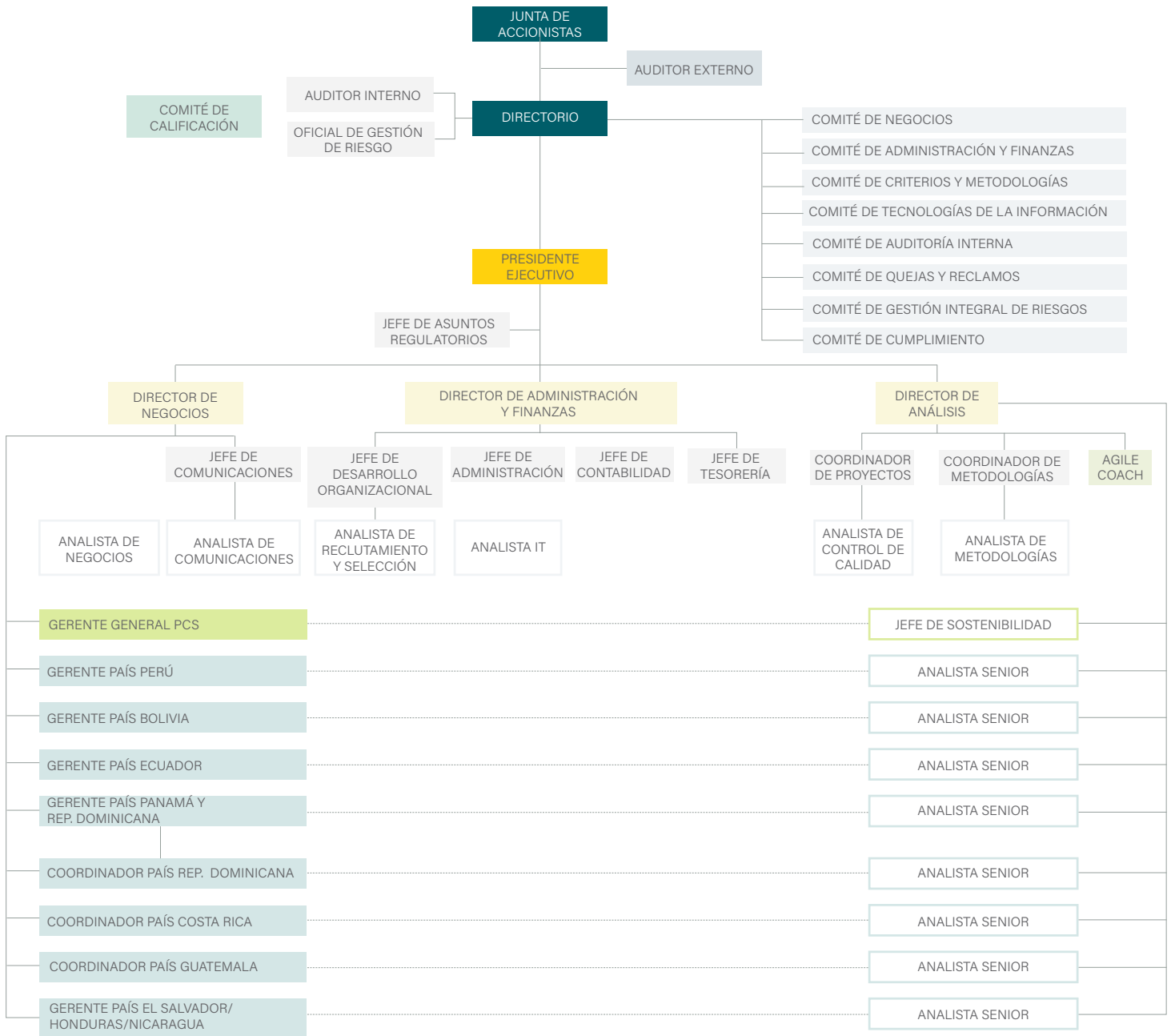
Ejecutiva con más de 25 años de experiencia trabajando en el área comercial de empresas multinacionales como Johnson & Johnson, donde desempeñó el cargo de Gerente de Cuentas Clave para Centroamérica; posteriormente como Gerente Regional para la multinacional Belcorp de Perú, teniendo a su cargo la apertura 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



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 la totalidad de sesiones de Directorio y de sus respectivos comités durante el ejercicio 2021. Desde el inicio de la pandemia, el Directorio se adaptó fácilmente a una modalidad virtual, siguiendo los lineamientos normativos de cada país.

- 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
- Comité de Auditoría**
- Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR)**



La integridad en nuestro ADN

Nuestra ética y conducta: El modo de ser PCR

En el Grupo PCR reconocemos la importancia de nuestra labor en el mercado de valores al brindar una opinión independiente y especializada sobre la capacidad de un emisor de cumplir con sus obligaciones crediticias. Para esto, nos apoyamos de profesionales expertos con los más altos estándares éticos que cumplen con su labor en apego a la legislación

y normativa vigente en cada país donde tenemos presencia, así como aplicando las políticas y procedimientos que adoptamos.

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 perfilan el actuar de nuestros colaboradores, clientes, socios estratégicos y demás involucrados en nuestro círculo de influencia.

Política 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 todos 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.

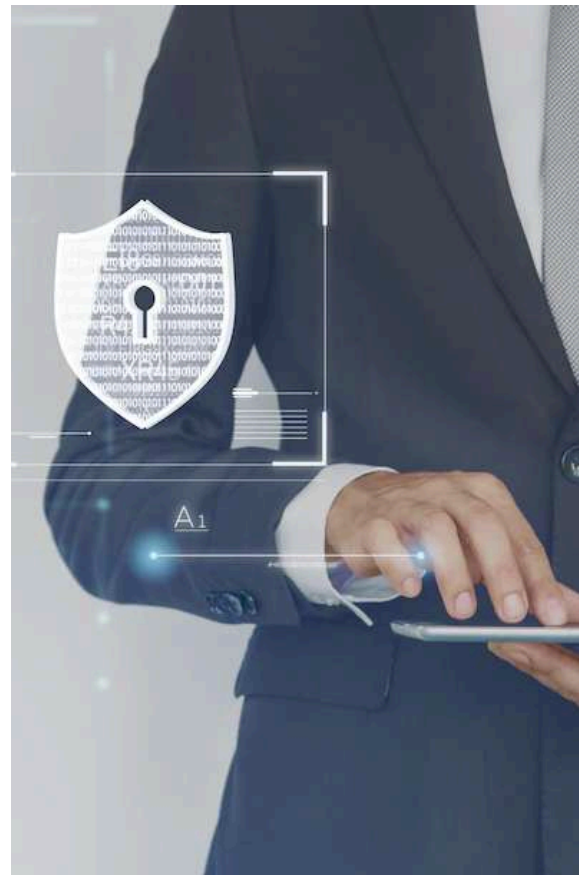
En el grupo rechazamos todo tipo de acto de quebrantamiento de nuestras normas y códigos. En ese sentido, durante el ejercicio 2021, no hubo ninguna denuncia respecto a casos de incumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Seguridad de la Información

En Pacific Credit Rating (PCR) nos dedicamos a la asignación de calificación de riesgos como principal actividad comercial, para lo cual, manejamos información de distintas fuentes tanto externas (clientes, mercado de valores, entorno económico, etc.), como internas (metodologías, procedimientos de análisis etc.), lo que conllevó a la necesidad de contar con una Política de Seguridad de la Información. Es por ello que, en el 2021, seguimos guiándonos por nuestra 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 documento son: Gerentes y Coordinadores País (donde el cargo "Gerente País" equivale a "Gerente General"), personal designado como "Oficial de Cumplimiento" de cada Oficina de PCR, Oficial de Gestión Integral de Riesgos.

Durante el 2021, hemos dedicado especial atención a las mejoras en nuestra gestión de la ciberseguridad para garantizar a nuestros clientes el resguardo y protección de su información. Para ello, fortalecimos nuestras políticas actuales de seguridad que son administradas desde el Azure Active Directory, además realizamos campañas de concientización al personal, y capacitaciones sobre los riesgos cibernéticos.



Azure Active Directory (Azure AD)



En el marco de nuestro compromiso de asegurar el resguardo y protección de la información, implementamos el servicio de servicio de identidad empresarial de Azure Active Directory (Azure AD) que garantiza un inicio de sesión único por colaborador, incluyendo la mencionada autenticación multifactor en un único plano de control de identidad y en aplicación plena de gobernanza.

Entre los principales resultados contemplamos:

01

El acceso a los recursos y a los datos mediante directivas de acceso adaptable basadas en riesgos y sólida autenticación sin poner en peligro la experiencia del usuario.

02

La experiencia de inicio de sesión rápida y sencilla para mantener la productividad de los usuarios ha reducido el tiempo de administración de contraseñas.

03

La administración de forma centralizada de todas las identidades y accesos a las aplicaciones, tanto si están en la nube como si lo están en el entorno local, ha optimizado la visibilidad y el control de estas.



Auditoría interna

El área de auditoría interna de PCR, en concordancia con lineamientos internacionales resulta ser una actividad independiente y objetiva de aseguramiento, concebida para mejorar las operaciones de la Sociedad.

Su labor está basada en principios fundamentales como integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Con base a lo mencionado, la directriz a la que está alineada auditoría interna de PCR le permite gestionar el control interno y administrar los riesgos persiguiendo el cumplimiento de los siguientes objetivos:



Eficacia y eficiencia de las operaciones.



Confiabilidad de la información financiera y operativa.



Cumplimiento de las leyes y normas aplicables de cada país

La función de auditoría interna tiene como eje principal la comunicación con las diferentes áreas de PCR, por la cual el auditor debe saber escuchar, así como emitir comunicaciones puntuales y efectivas que contribuyan a fortalecer la interrelación con las diferentes partes interesadas, tanto internas como externas.

La actividad de auditoría evalúa y contribuye a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistémico y disciplinado, desarrollando su trabajo con libertad, autonomía técnica y administrativa, sujeto únicamente a ordenamientos e instrucciones emitidas por los órganos reguladores de cada país que sean compatibles con la naturaleza del área.

A la fecha, el área de auditoría interna rige su trabajo aplicando un manual enfocado en la supervisión de diferentes procesos que otorgan un nivel de seguridad razonable al control interno y con relación a la exposición a los riesgos a los que se enfrenta, siendo estos gestionados y manejados apropiadamente dentro de entornos dinámicos y cambiantes.

La aplicación de las diferentes técnicas de auditoría permite al área cumplir adecuadamente sus evaluaciones, ya que se encuentra alineada a las diferentes herramientas desarrolladas por la Sociedad, este aspecto permite efectuar sus actividades de manera remota como presencial

Durante el 2021, desarrollamos un manual orientado a dirigir la actividad del auditor interno, de forma que se ajuste a métodos que ayuden a la formulación de juicios razonables y mejorar las prácticas y procedimientos en uso y facilitar la tarea del auditor interno.

La guía para el auditor interno facilitará un marco para ejercer y promover bases para evaluar el desempeño de la función de auditoría fomentando la mejora de la eficacia y la eficiencia de sus procesos y operaciones.



Gestión efectiva de riesgos

La gestión de riesgos nos permite anticiparnos a eventos que pudieran afectar negativamente al logro de nuestros objetivos o dañar nuestra imagen ante nuestros grupos de interés.

En PCR, la gestión de riesgos se basa en lo establecido en la sección 4 del "Code of Conduct Fundamentals for Credit Rating Agencies" de Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), donde se define que toda Calificadora de Riesgo debería contar con un área especializada

(independiente de Auditoría Interna), que gestione sus riesgos legales, reputacionales, operacionales y estratégicos, procurando, en todo momento, que las políticas procedimientos y controles aplicados en el proceso de calificación sean adecuados para garantizar que se cumpla lo siguiente:

01 La calidad e integridad del proceso de calificación.

02 La independencia y evitación de conflictos de interés

03 La transparencia y oportunidad de revelación de las calificadoras

04 El apropiado manejo de la información confidencial

Contamos con un área de Gestión Integral de Riesgos, un área de Auditoría Interna y un área de Asuntos Regulatorios Globales, cuyo trabajo conjunto permite el logro de los objetivos para la prevención y tratamiento de los riesgos.

En el 2021, cumpliendo con lo establecido en el Código de Conducta de IOSCO, logramos consolidar nuestra gestión integral de riesgos mejorando nuestras herramientas, metodologías y procedimientos. Esto incluye mejoras en nuestro ambiente de control para la seguridad de la información, resguardando la información sensible de nuestros clientes en todo momento.

Por otra parte, también hemos logrado fortalecer a nuestra área de Gestión Integral de Riesgos certificando a nuestro Oficial de Gestión Integral de Riesgos (GIR) con la ISO 22301:2019 Business Continuity Manager, lo que complementa la certificación internacional obtenida como ISO 31000:2018 Risk Manager.

Gestión Humana

04





1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

Nuestro equipo

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.

Según género

Al 31 de diciembre de 2021, contamos con 101 colaboradores distribuidos en toda la región. Del total de los colaboradores del grupo, 43 son de género femenino y 58 son de género masculino.

Nuestro grupo está comprometido con la equidad de género por lo que las oportunidades que se ofrecen a nuestros colaboradores se apoyan netamente en factores de meritocracia. Muestra de este compromiso es el hecho de que el 46% de posiciones de liderazgo fueron ocupados por mujeres en el 2021, lo cual coloca a PCR a la vanguardia de buenas prácticas que establecen los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres a los que estamos adheridos.

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.

Nivel del puesto	Personal total	Hombres	Mujeres
Liderazgo	41	22	19
Otros	60	36	24
Total	101	58	43

Entorno seguro y saludable

Condiciones de trabajo



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 2021 fue un año en el que más de 90% de nuestros colaboradores se mantuvieron con la modalidad de Teletrabajo, buscando protegerlos de cualquier contagio y cumpliendo las normativas de los países donde nos encontramos.

El último trimestre del año se inició con un formato híbrido de retorno a oficinas de 1 día a la semana, gestionado a través de cronogramas de asistencia en todos los países, buscando de esta forma activar la convivencia presencial entre los equipos de trabajo, siempre respetando el protocolo de bioseguridad.

Actualización del Reglamento Interno de Trabajo

Se elaboró el Reglamento Interno de Trabajo para todos nuestros colaboradores, cumpliendo con los requisitos legales exigidos por cada uno de los países donde tenemos presencia; este estipula las condiciones precisas que rigen la prestación de servicios y desarrollo del trabajo de nuestros colaboradores; ayuda a mejorar el entendimiento de los derechos, obligaciones, prohibiciones y medidas disciplinarias que aplican a todos y a PCR como entidad empleadora.

En febrero del 2021, se actualizó el protocolo de Bioseguridad el cual brinda al colaborador las directrices necesarias para afrontar contingencias dentro de las oficinas de PCR y a nivel corporativo, frente a la pandemia mundial del Coronavirus, COVID-19.

Protocolo de bioseguridad

Bajo este protocolo se definen las condiciones en que cada oficina debe operar, la modalidad en la cual se efectuará el retorno a las oficinas y las medidas a tomar de existir situaciones de peligro para los colaboradores.

En caso de que algún colaborador presente síntomas de gripe, tos, o malestar general, retornará a su vivienda e informará 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.

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.



Valoramos y

retenemos el talento

Testimonios



Gerardo García
Analista de Riesgo-
El Salvador

El desarrollo de mi carrera profesional dentro de PCR ha sido palpable a lo largo de estos cuatro años en la empresa. Lo anterior ha sido posible gracias al esquema de asensos bien definido de la compañía, que busca retener el talento humano con procesos eficaces y eficientes.

Los asensos de cargo que he presenciado han venido acompañados de mejoras salariales, las cuales me han permitido actualizar mis conocimientos académicos a través de la inscripción en diversos cursos de finanzas y de postgrado, que sin duda alguna me han acercado más a la visión de profesional que alguna vez me proyecté.



Cristian Vargas
Analista de Riesgo-
Bolivia

Mi proceso de crecimiento en la compañía ha sido bastante enriquecedor y lleno de nuevos desafíos profesionales. Ha sido un proceso de arduo trabajo y constancia a través de los años, partiendo de Asistente de Investigación de Riesgo hasta Analista de Riesgo. Fue un proceso de fortalecimiento profesional debido a las constantes exigencias técnicas y continua interacción con el mercado.

Estar en PCR me ha permitido ampliar y mejorar mis habilidades tanto profesionales como interpersonales. El conocimiento nuevo adquirido y la aplicación de finanzas en la calificación de empresas me permitió aumentar mi capacidad de análisis y pensamiento crítico, al igual que desarrollar mis habilidades de comunicación por el contacto con ejecutivos de las más grandes en empresas e industrias del país. De igual forma, el constante aprendizaje en distintas áreas económicas me habilita a ser un profesional más capaz, competente y experimentado.

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.

Sabemos que la actualización de conocimientos y la adquisición de nuevas competencias debe ser continua. Por ello, durante el 2021, 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 en completitud del 96%, publicando 64 cursos de enero a noviembre 2021. Se realizaron distintos talleres con participación de nuestros líderes y también especialistas externos de distintas áreas y países. Dado que tenemos presencia en distintos países, nuestros talleres en su mayoría son virtuales por lo que la pandemia no fue impedimento para que nuestros colaboradores continuaran creciendo con relación a conocimientos, fortaleciendo temas técnicos, lo cual se traduce en un crecimiento profesional constante para nuestro equipo permitiéndonos transmitirles conocimientos de vanguardia.

Entre los cursos destacados del 2021 se encuentran:

Curso de Método Agile: Product Owner



Esta capacitación la recibieron 28 colaboradores con un total de 8 horas, con 4 módulos de 2 horas cada uno. Los objetivos del curso fueron profundizar el rol del Product Owner, sus características, responsabilidades y modos de aplicación en el ámbito laboral; así como aprender distintas herramientas para aplicar Scrum con el fin de facilitar el desarrollo y entrega de servicios a los clientes de PCR.



Santiago Coello
Gerente País-
Ecuador

Este curso ayudó a todos los Product Owner (PO) a maximizar el apoyo a todo el equipo de trabajo que manejamos, logrando con eficiencia entregar un producto tangible correcto al final del proceso a nuestros clientes.

Pude aprender y desarrollar las herramientas de un PO, manejo de reuniones y manejo del equipo fortaleciendo mis conocimientos para generar una mayor productividad.





Curso Entrenamiento Planner

Este curso se impartió con el objetivo de fortalecer nuestra competencia organizacional de Planificación y Desarrollo. Este entrenamiento lo recibieron 31 líderes de nuestro equipo durante 8 horas.



Alexis Figueroa
Analista Principal-
El Salvador

“El uso de MS Planner se ha convertido en una herramienta útil para mejorar la planificación y organización de las actividades diarias de todo el Equipo PCR de El Salvador. Como Analista Principal, considero que la capacitación recibida fue oportuna, permitiéndome trasladar los conocimientos adquiridos a todos los miembros del equipo, quienes hacen un uso satisfactorio de la herramienta. Además, el uso de la herramienta funciona como un elemento complementario del flujo de negocios de la compañía, lo cual deriva en una mayor productividad”.



Curso Lavado de Dinero y Otros Activos

Con el objetivo de sensibilizar y concientizar sobre la importancia de la prevención del lavado de dinero y cumpliendo con las normativas legales se impartió el curso a 20 colaboradores por parte de Deloitte, dando a conocer el marco legal relacionado a la prevención de lavado de dinero aplicable a la compañía.



Diego Tobar
Jefe de asuntos
regulatorios globales-
Guatemala

El curso de la Ley de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo fue de gran aporte a mi aprendizaje personal y profesional, y sobre todo me ayuda para identificar las etapas del lavado de dinero y activos.

Gracias a estos elementos, puedo estar preparado para calificar a potenciales clientes y prevenir cualquier contingencia que perjudique al grupo PCR.

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:

- 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 puesto 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 (por mérito)
- Equipamiento para el teletrabajo
- Oportunidad de desarrollo y pasantías fuera del país.
- Viaje anual de capacitación al extranjero.

Evaluación de desempeño

En el Grupo PCR, creemos firmemente en recompensar a nuestros colaboradores de acuerdo con 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 revisar su desempeño con base a las competencias organizacionales y específicas de cada cargo con periodicidad anual.



El propósito de la Evaluación de Desempeño es medir los resultados del colaborador con 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.

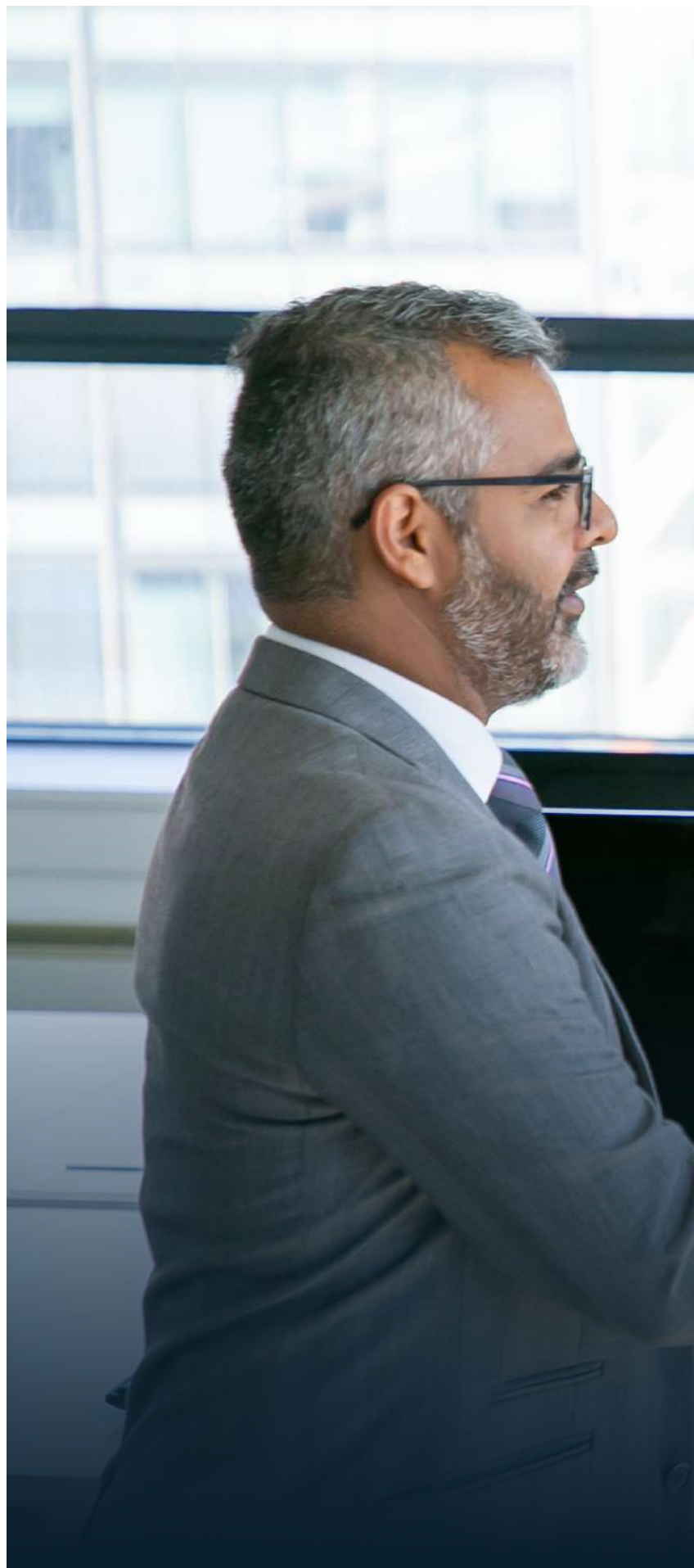
Como complemento de estas evaluaciones, se realiza una prueba técnica destinada al área de análisis del Grupo PCR, la cual mide el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio a nivel corporativo. Este proceso concluye con la fase de retroalimentación, en la cual se entrega a cada evaluado sus resultados, reconociendo las fortalezas y generando en conjunto un plan de capacitación para

mejora de las áreas de oportunidad que existan. De esta manera, cada analista tiene claras las brechas que garantizarán la mejora de su desempeño para el año siguiente.

Durante el 2021, se realizó evaluación de desempeño para 68 colaboradores y prueba técnica para 42 analistas.

Nuestro enfoque
en el cliente

05

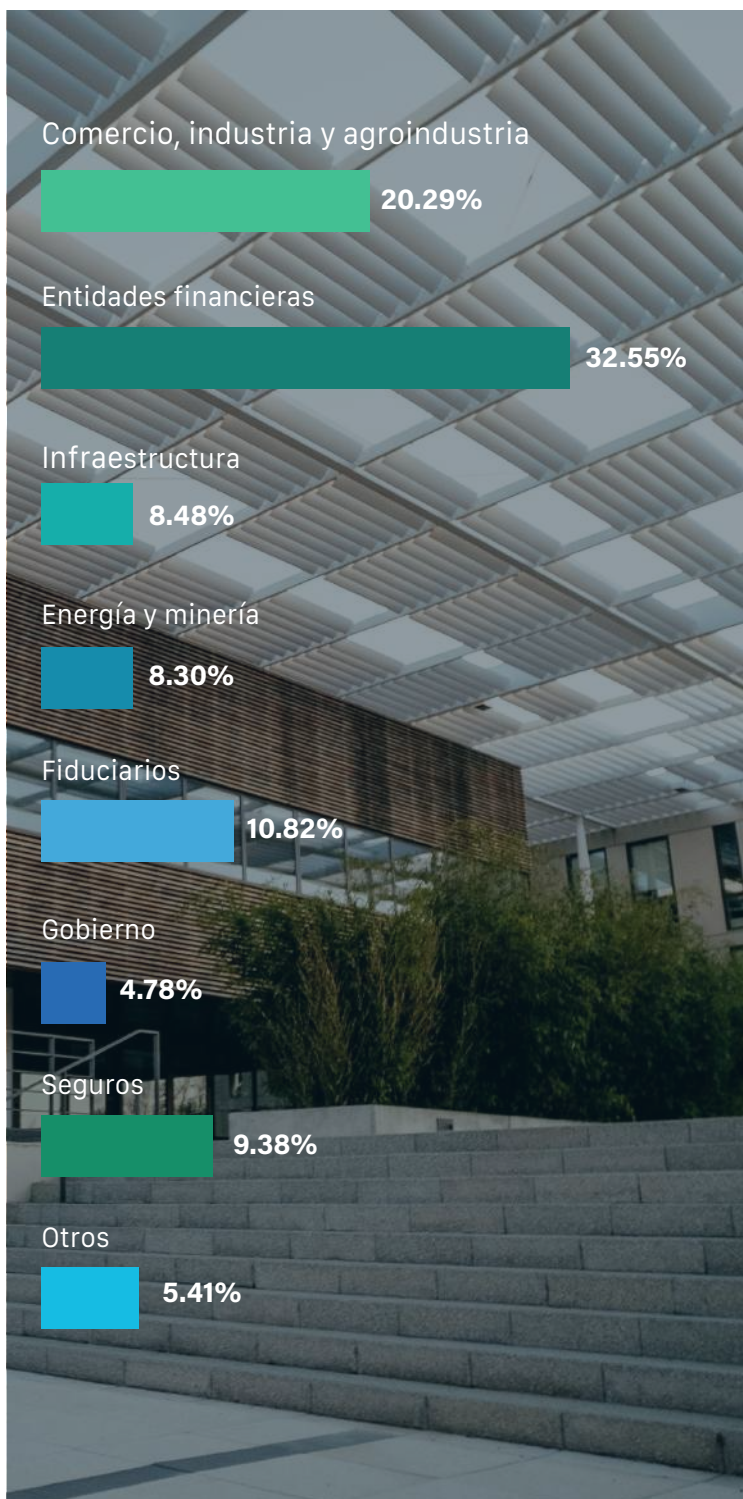




Nuestros clientes

En el Grupo PCR sabemos el valor de nuestros clientes. Por ello, mantenemos una buena y personalizada gestión de nuestra cartera comercial, la cual nos brinda una ventaja competitiva adicional. Sabemos la responsabilidad que tenemos con y para cada uno de ellos.

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



Instituciones financieras



Empresas de energía, minería, petróleo e infraestructura



Compañías de seguros



Industrias



Otros



1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros



Certificación ISO 9001:2015 – buscando brindar los más altos estándares de calidad

Siendo fieles a nuestra apuesta por una cultura de mejora continua y colocando la calidad de servicio que nuestros clientes merecen en el centro de nuestras políticas y acciones, logramos transformar nuestra cultura institucional, fortalecer nuestros estándares y las competencias de nuestro capital humano lo cual nos llevó a ser la primera Clasificadora de Riesgo en obtener la Certificación ISO 9001:2015.

Sabemos que es tan solo el inicio y que establecer un sistema de gestión de calidad continua nos llevará a mejorar cada día identificando oportunidades

de mejora con una visión innovadora enfocada en nuestros clientes y grupos de interés.

Fue un esfuerzo conjunto de todas las áreas de la compañía, comenzando por la Alta Dirección y pasando por todos los niveles jerárquicos de la organización. En el marco de este proceso, mapeamos los procesos de la compañía, analizamos los riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de la Calidad e identificamos las partes interesadas internas y externas de PCR, entre otros.



Este esfuerzo se ha convertido en un motor de transformación y mejora continua en donde el recurso humano y tecnológico se han vuelto claves para el futuro de nuestro negocio.

Oscar Jasai
Presidente Grupo PCR

Satisfacción del cliente

Conocer la opinión del cliente, su nivel de satisfacción y recoger sus comentarios es fundamental para poder brindar un servicio de alta calidad. Para esto utilizamos una encuesta de satisfacción del cliente, la cual se envía junto con el informe final de cada servicio. La encuesta de satisfacción incluye un cuestionario en el que se evalúan del 1 al 5 los atributos que hemos definido como fundamentales: calidad, respeto, profesionalismo, cumplimiento y comunicación efectiva.

Los resultados de las encuestas se revisan cada mes como parte de los indicadores del área de negocios, a fin de incorporar los comentarios o sugerencias a los departamentos involucrados. En el caso de inconformidades o reclamos, los mismos pasan por el proceso de Solicitud de Acción Correctiva, en el cual se identifica la causa raíz de la inconformidad y se propongan soluciones de corto, mediano y largo plazo. El resultado de las encuestas del año 2021 nos brindó un promedio general de 4.71 puntos y el siguiente desglose por atributo:

Resumen promedio MSC



Customer Journey Map

Saber reconocer y responder asertivamente a las necesidades de nuestros clientes es una prioridad para el grupo PCR. Por ello, nuestra área de negocios en el 2021 se ha focalizado en conocer la experiencia del cliente, desarrollar servicios adecuados y aumentar el valor agregado que podemos brindar.

Este enfoque nos ha llevado a definir la experiencia de nuestros clientes en todos los canales y puntos de contacto a través de un Customer Journey Map (Jornada del cliente, en español) con el objetivo de

mejorar su experiencia e intervenir donde sea posible para garantizar el ciclo de vida del cliente.

Al considerar al cliente en el centro del proceso, hemos conseguido analizar la contribución de las diferentes áreas al journey del cliente e identificar puntos clave en la experiencia. Adicionalmente, nos ha permitido descubrir nuevas formas de servirle y la posibilidad de innovar en el diseño experiencias a la medida.



Aprendizaje y descubrimiento



Consideración de la solución



Decisión de compra



Servicio



Fidelidad

Conferencias 2021 – compartiendo tendencias al mercado

Los espacios de comunicación, debate y diálogo son importantes para el grupo PCR, ya que así, compartimos información de valor para nuestros clientes y el mercado en general. Apuntamos a ser parte de conferencias, eventos de divulgación, mesas de trabajo y presentaciones de estudios de actualidad en los que participan destacados ponentes de toda Latinoamérica.

A continuación, algunas conferencias organizadas por nuestro grupo durante el año:

Perspectivas Económicas 2021

webinar - marzo 2021

En este evento abordamos aspectos financieros importantes de cara a la recuperación de las economías en nuestros países para el 2021. Algunos de los temas tratados fueron:

- El estado de la economía en Latinoamérica
- Recuperación de la economía global
- Situación actual del Producto Bruto Interno (PIB)
- Comportamiento de los precios de las materias prima
- Comportamiento de las condiciones financieras

Le invita a participar del
Webinar gratuito
PERSPECTIVAS ECONÓMICAS 2021
"Los efectos del Covid en la economía de la región"

Miércoles 10 de marzo

8:30 a.m. a 9:30 a.m. C.A. / 9:30 a.m. a 10:30 a.m. Panamá / 10:30 a.m. a 11:30 a.m. Rep. Dominicana

José Fonseca
CCI Puesto de Bolsa
CEO

Oscar Jasau
Grupo Pacific Credit Rating
Presidente

José Luis Arce
FCS Análisis y Estrategia
Socio Director

Webinar: Nuevas Estructuras Financieras para Nuevos Tiempos

webinar - mayo 2021

Te invitamos al Webinar:
NUEVAS ESTRUCTURAS FINANCIERAS PARA NUEVOS TIEMPOS
Jueves 27 de mayo | 9:00 a.m. CDMX

Oscar Jasau
Presidente
Pacific Credit Rating

Daniela Calleja
Head de Nuevas Emisoras y Emprendedores
BIVA | Venture

Victor González
Founding Partner & CEO
i-Structure

En este evento presenté las nuevas propuestas financieras que México ofrece a Latinoamérica con el objetivo de impulsar la economía y recuperación en nuestros países. Algunos temas tratados fueron:

- Perspectiva del mercado de valores, bonos temáticos y nuevas estructuras.
- Cómo el mercado de valores puede fortalecer el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
- Pros y contras de las alternativas, detalles que aclaran el panorama de las nuevas estructuras propuestas.

Emisión de bonos con impacto en los ODS en América Latina

webinar - enero 2021

El evento se realizó para dar a conocer el Estándar de SDG Impact para bonos, desarrollado por el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD). A partir de la experiencia de Vinte Viviendas Integrales en México, se analizaron las oportunidades para el mercado de finanzas sostenibles de América Latina.

CONFERENCIA VIRTUAL

Emisión de Bonos con impacto en los ODS en América Latina

26 de enero de 2021 | 10 am México y Centroamérica / 11 am Perú, Ecuador, Panamá y Colombia / 12 pm Bolivia y República Dominicana / 1pm Argentina y Uruguay

PANELISTAS

- Oscar Jasaul**, Grupo Pacific Credit Rating, Presidente
- Maria Laura Tinelli**, PNUD, Asesora de SDG Impact
- Sandra Carrillo**, Pacific Corporate Sustainability, Gerente General
- Gonzalo Pizarro**, Vinte, Relación con Inversionistas y Financiamiento
- Alonso Pedrero**, Vinte, Nuevos Proyectos de Financiamiento
- Juan Manuel Olivo**, Bolsa Mexicana de Valores, Director de Promoción y Finanzas

Logos: PCR, SDG Impact, Vinte, Bolsa Mexicana

Oportunidades para América Latina – Bonos Vinculados a la Sostenibilidad

webinar - mayo 2021

OPORTUNIDADES PARA AMÉRICA LATINA
Bonos Vinculados a la Sostenibilidad

Conferencia virtual gratuita

06 de mayo | 9 am Centroamérica | 10 am México, Bogotá, Lima, Quito
11 am Santo Domingo, La Paz | 12 am Buenos Aires, Montevideo

Inscribirse

PANELISTAS

- Oscar Jasaul**, Grupo Pacific Credit Rating, Presidente
- Eduardo Atehortua**, UN PRI para América Latina, Director
- Beatriz Ocampo**, Grupo Bancolombia, Gerente de Sostenibilidad
- Pablo Carrera**, BANORTE, Director Banca de Inversión del Grupo Financiero
- Patricia Cuenillas**, BBVA, DCM, Green and Sustainable Bonds
- Sandra Carrillo**, Pacific Corporate Sustainability, Gerente General

Logos: PCR, PRI, Bancolombia, BANORTE, BBVA, PCS

El evento tuvo como objetivo introducir los Principios de los Bonos Vinculados a la Sostenibilidad de la Asociación Internacional de Mercado de Capitales (ICMA), que son aplicables a todo tipo de emisores y a cualquier tipo de instrumento financiero.

Bajo estos principios, los emisores se comprometen explícitamente a mejoras en su desempeño en sostenibilidad dentro de un plazo predefinido.



Todas nuestras videoconferencias se encuentran en el canal de Pacific Credit Rating, le invitamos a visitar y conocer todo nuestro contenido de interés sobre el mercado de las finanzas en Latinoamérica:

<https://www.youtube.com/channel/UC5UbKgLB-bzcpcp6eThxbdQ/featured>

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

Innovación

06





REPORTE INTEGRADO 2021

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

Innovando en todos

nuestros procesos

La innovación es un pilar clave para el despliegue de todas nuestras actividades. Proyectamos ser el grupo calificador más innovador en Latinoamérica, lo que nos exige estar a la vanguardia en cada uno de los países en donde tenemos presencia con un enfoque atento a los cambios en el entorno; actualizándonos y mejorando nuestras metodologías, procesos, gestión, etc.

La innovación garantiza que escuchemos a todos los actores de nuestro entorno interno y externo para así, generar las soluciones que el mercado demanda.

Asimismo, implica que nuestro portafolio de servicios se encuentre permanentemente en actualización tomando en consideración las tendencias de vanguardia y sobre todo las expectativas de nuestros clientes.

Como muestra de ello, en el año 2021, continuamos desarrollando capacitaciones en metodologías ágiles para todos los trabajadores de la compañía. En línea con ello, nos concentramos en dos líneas de acción: implementación de marco de trabajo Scrum y transformación digital.

Implementación del marco de trabajo scrum

Desde el 2020, dado que PCR cuenta con equipos de análisis distribuidos en 11 países, iniciamos la adopción de metodologías ágiles en nuestros procesos. A mitad del año 2021, consolidamos los equipos iniciando con reuniones de

el cual lidera la adopción y estandarización del método Agile para toda la compañía apoyando a los equipos en la aceptación del cambio y su desarrollo profesional. Estas reuniones han servido para conectar a los equipos de los distintos países, compartir experiencias, coordinar el trabajo, buscar soluciones complejas y levantar impedimentos; convirtiéndose en un generador de innovación y crecimiento profesional para todos.

Scrum of Scrums

En las cuales participan:



Scrum Masters (Analistas Senior/Principal)



Chief Scrum Master (Director de Análisis)



Agile Coach

Como parte del marco de trabajo mismo, se crearon reportes que ayudan a los equipos a realizar un seguimiento más eficiente del desarrollo de los proyectos de análisis, mediante la transparencia, inspección y adaptación. Estos reportes se presentan en las Daily Scrum Meeting y cuentan con un detalle de los proyectos en curso, los avances y estado de actividades, logrando así mantener a nuestros clientes al tanto de los temas relevantes con entregas incluso antes del tiempo requerido.



Transformación digital

El desarrollo de una estrategia de transformación digital es una prioridad para el Grupo PCR. Esta se mantiene dentro del ADN y recorre cada una de las áreas. Gracias a esto demostramos ser resilientes

inclusive a la pandemia, la cual apresuro nuestros planes de modernización de nuestra plataforma tecnológica, la cual actualmente:



Facilita a nuestros los colaboradores el trabajar desde casa con seguridad y ser productivos mediante la laptop de uso de la compañía o cualquiera de sus dispositivos móviles



Permite que trabajen resguardando la información de manera segura, protegiendo su identidad y contraseñas.



Habilita herramientas para proteger la información de nuestros clientes y facilitar tu trabajo diario.



Aumenta nuestros niveles de productividad y eficiencia, y mejorar nuestra calidad de vida.

En línea con nuestra estrategia, durante el 2021, se desarrollaron mejoras 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:

01

Proteger la identidad de nuestros colaboradores al utilizar servicios como Outlook, SharePoint o Teams, con una capa adicional de autenticación multi-factor.

02

Identificar las computadoras que los colaboradores de PCR utilizan para acceder a la información y las aplicaciones de trabajo de PCR, a través de su cuenta de usuario de Office 365.

03

Identificar los dispositivos móviles que los colaboradores de PCR utilizan, para proteger la información de PCR disponible en ellos, mediante una aplicación instalada en cada uno de ellos (móviles y tabletas).

Sostenibilidad
07





REPORTE INTEGRADO 2021

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros



Compromiso con la sostenibilidad

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.

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 en las oficinas del grupo y, además, promoviéndolas entre sus grupos de interés.

El rol de Pacific Corporate Sustainability (PCS)

A raíz de los escándalos financieros globales del 2000 y siendo conscientes de la necesidad de la sustentabilidad empresarial en el largo plazo, PCR inició sus servicios en sostenibilidad y gobierno corporativo. Dado el interés causado en nuestros clientes, en el 2015 tomamos la decisión de separar esta área de servicios y conformar Pacific Corporate Sustainability (PCS).

Esta empresa del grupo tiene como propósito la integración de estándares de sostenibilidad a las estrategias de negocios, bajo los siguientes ejes:



Como signatarios de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI) acompañamos a inversionistas en el diseño, implementación y evaluación de estrategias de sostenibilidad.



Como verificadores autorizados por el Climate Bonds Initiative (CBI) con cobertura a nivel de América Latina y el Caribe somos activos promotores en la verificación de instrumentos de Finanzas Sostenibles.



Acompañamos a nuestros clientes en todo el ciclo de gestión de sostenibilidad corporativa, desde el diagnóstico y benchmarking, diseño de estrategias y planes, medición de impacto y reportes bajo estándares globales.



Proporcionamos asistencia técnica en temas de Gobierno Corporativo, incluyendo el diseño de Planes de Trabajo, la elaboración de Informes Anuales, Capacitaciones a la Junta Directiva y Evaluación de Desempeño del Directorio.

Proyectos destacados en Finanzas Sostenibles

A través de nuestra unidad de negocio Pacific Corporate Sustainability (PCS) hemos participado en calidad de verificadores en importantes transacciones en América Latina y el Caribe. Hemos contribuido con la emisión de bonos, fideicomisos, fondos, entre otros instrumentos de deuda con impacto en el desarrollo sostenible.



A continuación, compartimos los principales hitos del 2021 en el ámbito de las finanzas sostenibles:

Primer bono verde con certificación de CBI para hidroeléctricas

Se emitió, por primera vez en el mundo, un bono verde con certificación de Climate Bonds Initiative (CBI) para el sector hidroeléctrico, verificado por Pacific Corporate Sustainability (PCS). La operación tuvo como objetivo refinanciar la deuda incurrida en la construcción de la Planta Hidroeléctrica Reventazón, la central hidroeléctrica más grande de Centroamérica, operada por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), y tuvo el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el proceso.



Para más información sobre el Bono Verde de ICE te invitamos a leer la siguiente nota:

<https://www.pcslatam.com/articulos/primer-bono-verde-del-mundo-con-certificacion-de-cbi-para-hidroelectricas>

Primera emisión con certificación de CBI en Perú

Bosques Amazónicos

colocó bonos sostenibles por

US\$ 4.27 millones

Los fondos serán utilizados para la restauración y conservación de ecosistemas amazónicos.

Bolsa de Valores de Lima

29 de Diciembre 2021

Instrumento:

Bonos sostenibles

Certificación:

Climate Bonds Initiative (CBI)

Verificación:

Instrumento sostenible verificado por Pacific Corporate Sustainability (PCS)

Plazo: 5 años

Tasa: 9.59375%

Estructurador/Colocador: Credicorp Capital

Primera emisión temática en el mercado nacional en contar con la certificación CBI



Bam

www.bosques-amazonicos.com

Bosques Amazónicos (BAM) logró la exitosa colocación del primer tramo de su Programa de Bonos Sostenibles que se convierte en la primera emisión en Perú en lograr la certificación de Climate Bonds Initiative (CBI), verificado por PCS en el cumplimiento de los criterios de elegibilidad forestal de los Estándares de Bonos Climáticos.

La emisión por US\$4,267,000 tiene un plazo de 05 años con una tasa de corte de 9.59375%, una demanda de 1.000x y con fecha de vencimiento al 30 de diciembre del 2026.



Para más información sobre esta emisión te invitamos a leer la siguiente nota:

<https://lnkd.in/dFJB5abN>

Primer fondo verde de Costa Rica

El primer Fondo de Inversión Verde de Costa Rica, desarrollado por BN Fondos como parte del Conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica, fue verificado por PCS. Bajo la gestión de BN Valores, el instrumento tuvo una exitosa colocación en la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica, cuya demanda fue de 2.2 veces el monto de la oferta.

PCS verificó el alineamiento del Marco de Referencia Fondo de Inversión de Desarrollo de Proyectos BN-I con los Principios de Bonos Verdes 2018 de ICMA - International Capital Market Association, concluyendo que el fondo tendrá un alto impacto ambiental positivo debido a la implementación de una operación responsable y eficaz en el uso de los recursos naturales y que tiene contemplado la obtención de diversas certificaciones de infraestructura sostenible como estrategia para lograr la compensación y reducción del 100% de emisiones.



Para más información sobre esta colocación te invitamos a leer la siguiente nota:

<https://lnkd.in/dtgdJMWj>

Préstamo verde entre Interbank y Agrokasa en Perú



Agrokasa encargó a Pacific Corporate Sustainability (PCS) el desarrollo de un Informe de Segunda Opinión sobre las credenciales de sostenibilidad y la gestión del Préstamo Verde por US\$ 60,000,000 otorgado por Interbank, con base en los Principios de Préstamos Verdes de la Asociación del Mercado de Préstamos (LMA por sus siglas en inglés). A partir del etiquetado del préstamo e incorporando las mejores prácticas, Agrokasa se ha comprometido a compartir información de asignación de fondos y de impacto ambiental con relación al uso de fondos del Préstamo Verde mediante un informe anual a Interbank.



Todo el detalle en el siguiente link:

<https://www.pcslatam.com/articulos/pcs-brinda-opinion-favorable-a-prestamo-verde-entre-interbank-y-agrokasa>

Primer fondo verde de Costa Rica

EGE Haina y a Banco Popular Dominicano fueron responsables del éxito de la primera emisión verde de República Dominicana del Fideicomiso de Oferta Pública Larimar I No.04 – FP constituido por la Empresa Generadora de Electricidad Haina (EGE Haina). El bono verde certificado por CBI y verificado por PCS, tuvo una demanda que superó en 15.27 veces la oferta de US\$20 millones, lo cual denota el interés de los inversionistas por este tipo de instrumentos de inversión que fomentan el desarrollo sostenible del país.



Para más información sobre esta colocación te invitamos a leer la siguiente nota:

<https://lnkd.in/dVPpPT-5>

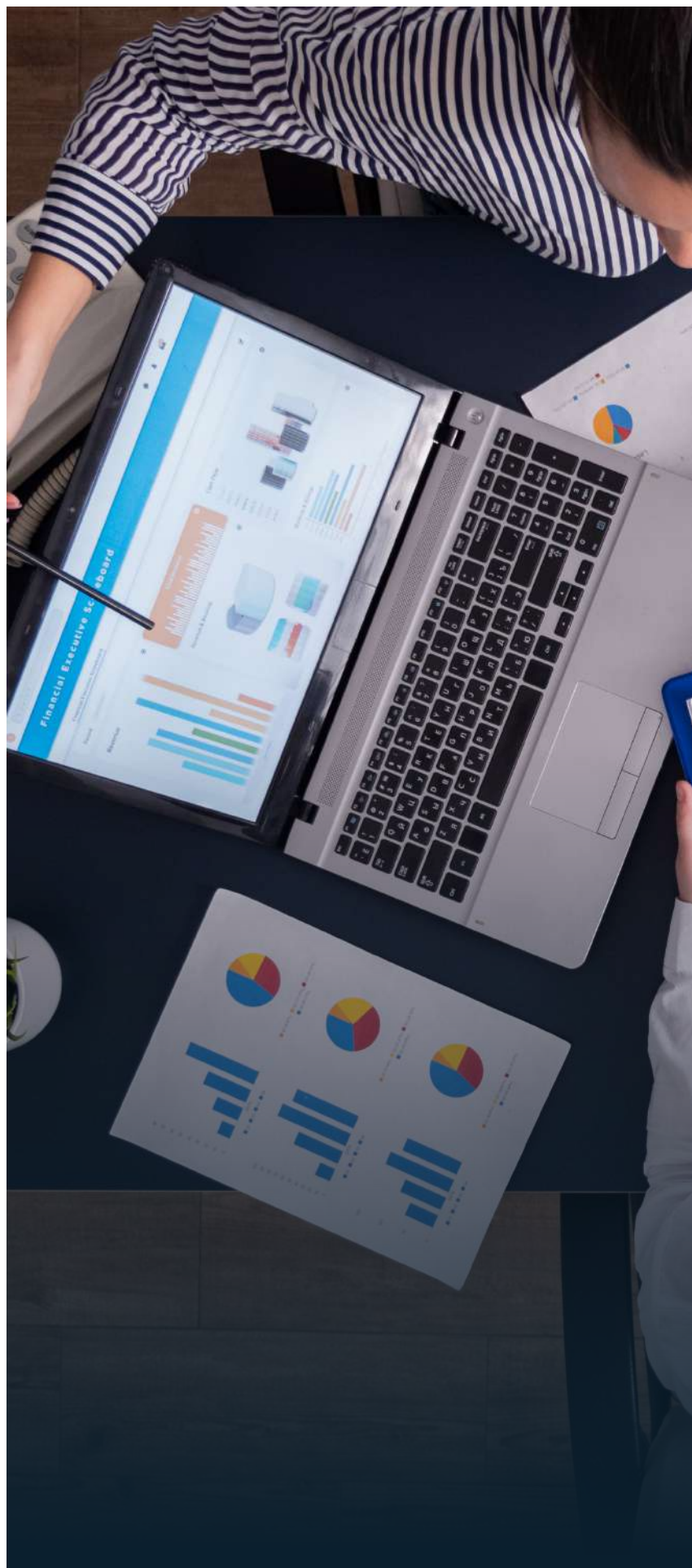


Conozca más sobre los servicios y alcance de Pacific Corporate Sustainability:

<https://www.pcslatam.com/>

Resultados Financieros

09





REPORTE INTEGRADO 2021

1. El Grupo PCR

2. Capitales de PCR

3. Ética y Gobierno Corporativo

4. Gestión Humana

5. Nuestro enfoque en el cliente

6. Innovación

7. Sostenibilidad

8. Resultados financieros

Análisis de los Resultados

Ventas Netas

Las ventas de nuestro grupo fueron de US\$7.1 millones durante el año 2021, mostrando un crecimiento de 8.8% en relación con el año anterior.

Costo de Servicios y Gastos de Operación

Los costos de servicios y gastos operativos en el año 2021 tuvieron un crecimiento interanual de 1.9% en promedio.

Utilidad de Operación

Como resultado del crecimiento de ventas y un reducido aumento de los costos y gastos en el año 2021, la utilidad operativa fue de US\$2.3 millones, que equivale a un aumento interanual de 27.4% y representando un margen operativo de 32.0%.

Utilidad Neta

Se concluye como resultado de los factores antes mencionados, que la Utilidad Neta en el año 2021 tuvo un margen significativo de 26.5% frente a 23.6% obtenidos en el año 2020, 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 2021 y 2020 del Valor Económico Generado (VEG).

Resultados Consolidados

Periodos comprendidos 2021 y 2020

(Expresado en dólares estadounidenses US\$)

	2021	2020
Ventas Netas	7,092,009	6,516,141
Costo de Servicios	-2,563,713	-2,471,383
Utilidad Bruta	4,528,296	4,044,758
Gastos de Operación	-2,260,281	-2,263,956
Utilidad de Operación	2,268,015	1,780,802
Ganancias de asociados, neto	-1,403	-1,571
Utilidad Antes de Impuestos	2,266,612	1,779,231
Impuesto sobre la Renta	-387,500	-242,737
Utilidad Neta	1,879,111	1,536,495



Balance neto

Activo	2021	2020	Pasivo y Patrimonio Neto	2021	2020
Activo corriente			Pasivo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	7,707,085	5,705,624	Cuentas por pagar comerciales	337,478	34,189
Cuentas por cobrar			Tributos, remuneraciones y otras cuentas por pagar	1,343,340	1,178,040
Comerciales, neto	766,301	519,217	Total pasivo corriente	1,680,818	1,212,229
A relacionadas			Pasivo no corriente		
Diversas	430,996	355,377	Ingreso diferido	14,185	16,569
	1,197,297	874,595	Total pasivo corriente	1,695,003	1,228,798
Gastos pagados por anticipado	61,104	51,139			
Total archivo corriente	8,965,487	6,631,4358	Patrimonio neto		
Activo corriente			Capital	1,637,695	1,738,554
Inversiones en asociadas	580,653	580,657	Reserva legal	236,931	215,617
Activo por impuesto a la renta referido	40,243	38,343	Resultados acumulados	7,481,807	5,727,870
Instalaciones, mobiliario y equipo, neto	1,468,865	1,663,545	Patrimonio atribuido a los propietarios de la controladora	9,356,434	7,682,041
Intangibles	2,165	3,022	Participación no controlada	5,975	6,086
Total archivo no corriente	2,091,925	2,285,568	Total patrimonio neto	9,362,409	7,688,127
Total activo	11,057,412	8,916,935	Total pasivo y patrimonio neto	11,057,412	8,916,925



20
21

REPORTE INTEGRADO

PCR

PACIFIC
CREDIT
RATING

PCS

PACIFIC
CORPORATE
SUSTAINABILITY

rR
Risk & Return Inc.

www.ratingspcr.com

www.pcslatam.com

www.riskandreturninc.com