

LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA EN EL MERCADO DE VALORES PERUANO:

UN ENFOQUE EN
EL SECTOR FINANCIERO



REPORTE
2018

REPORTE 2018

LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA EN EL MERCADO DE VALORES PERUANO: UN ENFOQUE EN EL SECTOR FINANCIERO

Programa de Inversión Responsable (PIR)

www.pir.pe

Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)

www.pucp.edu.pe

Elaboración de contenidos:

PIR: Arturo Caballero, Lizbeth Valdivieso y Ana Lucía Álvarez

PUCP - Facultad de Gestión y Alta Dirección, Grupo de investigación

“Gestión estratégica y sostenibilidad”: Martín Beaumont, Diana Vásquez

Equipo técnico: Arturo Llaxacondor (coordinador), Matías Cabrera, Lisbeth Pino, Ana Claudia Valencia, Ana Paula Vega, Víctor Vidal

Laboratorio de Estadística de la PUCP: María Luisa Montero y Eduardo Rouillón

Revisión de estilo, diseño y diagramación: Fábrica de Ideas



FACULTAD DE
GESTIÓN Y
ALTA DIRECCIÓN



Con el apoyo de:



PROGRAMA DE INVERSIÓN RESPONSABLE-PIR

El Programa de Inversión Responsable (PIR) es una iniciativa del sector financiero peruano que surge en el 2014, en el marco de la COP20 en Lima, como un esfuerzo programático de largo plazo que articula y empodera a los actores claves del sistema financiero, privado y público. El PIR busca promover políticas y prácticas de inversión que incorporen el impacto material de variables ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). A partir de 2016, el PIR se formaliza a través de la Asociación para la Promoción de la Inversión Responsable y Sostenible, una entidad sin fines de lucro que viene incorporando a los principales actores financieros y fomenta la inversión responsable y sostenible en el Perú y América Latina. Actualmente cuenta con once socios activos: A2G, Althelia Funds, Bolsa de Valores de Lima, COFIDE, Diviso Grupo Financiero, Grupo SURA, ONP, LarrainVial, PRIMA AFP, Profuturo AFP, Rímac Seguros y como aliado estratégico a Amundi Asset Management.

FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN DE LA PUCP

La Pontificia Universidad Católica del Perú cuenta con la carrera de Gestión desde 2005. Esta especialidad, nueva en América Latina, forma gestores capaces de producir organizaciones que creen valor, sean empresas privadas, entidades públicas u organizaciones de la sociedad civil. Sus egresados se caracterizan por su visión estratégica, el manejo de conocimientos operativos excepcionales y habilidades blandas orientadas al logro de resultados, especialmente una actitud emprendedora. Conformado por profesores y alumnos de la facultad, el Grupo de investigación “Gestión Estratégica y Sostenibilidad” se constituyó a inicios de 2016 para aportar al desarrollo de la teoría y la práctica de la creación de valor; en particular, en relación a modelos de negocio que generan sostenibilidad y la medición de su impacto en la sociedad.

PRÓLOGO

A inicios del 2017, el Programa de Inversión Responsable (PIR) y la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) realizaron un estudio respecto a los Reportes de Sostenibilidad Corporativa que difundieron al mercado las empresas que mantienen valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores respecto a los aspectos Ambientales y Sociales correspondiente a su ejercicio 2016.

En esta ocasión, nos complace presentar el segundo estudio sobre los principales aspectos ambientales y sociales correspondientes a los Reportes de Sostenibilidad Corporativa del ejercicio 2017, incidiendo sobre el comportamiento de las empresas del sector Financiero, quienes representan más del tercio de las empresas registradas en la Bolsa de Valores de Lima.

La Bolsa de Valores de Lima (BVL), en su compromiso por promover el desarrollo sostenible en el mercado de capitales, incentiva que las empresas incluyan los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en sus estrategias corporativas. Así, a través del Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas y el Reporte de Sostenibilidad Corporativa (en adelante “los Reportes de información no financiera¹”), podemos conocer si las empresas del mercado de capitales comparten este mismo enfoque.

Desde la BVL instamos a las empresas a seguir contribuyendo con la transparencia de la información mediante la difusión de los reportes de información no financiera y comprometiéndose a garantizar que su contenido sea confiable, veraz y de calidad. De esta forma, se podrá brindar información a sus grupos de interés para su mejor toma de decisiones y, del mismo modo, poder comparar y medir el desempeño de las empresas en el tiempo.



Francis Stenning de Lavalley

Gerente General

Bolsa de Valores de Lima S.A.A.

¹ Reporte de Sostenibilidad Corporativa (Resolución SMV N° 033-015-SMV/01) y Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (RSMV N° 012-2014-SMV/01).

ÍNDICE



RESUMEN EJECUTIVO	10
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES	13
------------------------	-----------

LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA SEGÚN LA CLASIFICACIÓN S&P 14

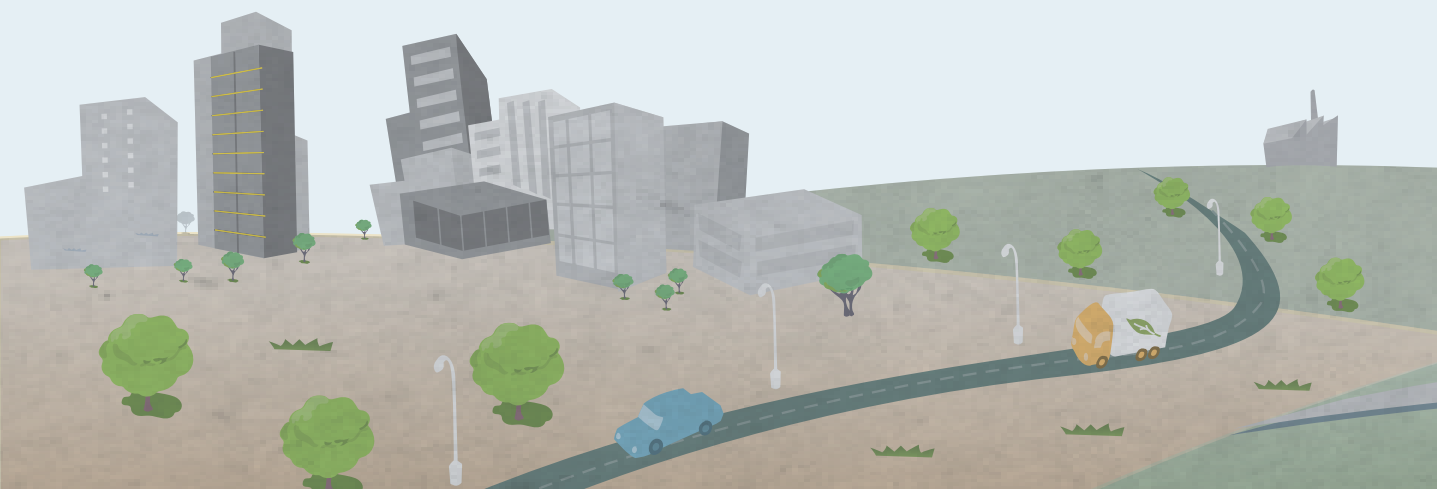
Características generales	15
Adhesión voluntaria a estándares sociales y ambientales	16
Divulgación de Informes de Sostenibilidad	19

LA DIMENSIÓN AMBIENTAL EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 20

Política ambiental	21
Huella de carbono	25
Consumo de energía	26
Uso de agua (huella hídrica)	27
Residuos sólidos	28

LA DIMENSIÓN SOCIAL EN LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 30

Política laboral	31
Política de relación con comunidades	32
Política de relación con proveedores	34
Política de relación con clientes	35



UNA MIRADA AL SECTOR FINANCIERO

36

¿Por qué analizar el sector financiero?	37
Criterios de análisis del sector financiero según DJSI RobecoSAM	39
Medición de la satisfacción del cliente	40
Riesgos del negocio: Políticas y procedimientos	41
Productos o servicios sociales y ambientales	41
Alineamiento al Carbon Disclosure Project	42
Estrategia ante el cambio climático	43
Riesgos y oportunidades financieras derivados del cambio climático	43
Metas relacionadas al cambio climático	44
Productos bajos en carbono	44
Capacitación y desarrollo	45
Tipo de evaluación de desempeño individual	45
Ratio de rotación del personal	45

METODOLOGÍA

46

Alcance del estudio	46
Análisis del sector Financiero	47
Criterios de análisis del sector financiero	48

ANEXO

51





RESUMEN EJECUTIVO

Las empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores del Perú deben producir y publicar un “Reporte de Sostenibilidad Corporativa” (RSC) que incluye información respecto a las políticas, estándares y acciones que implementan para gestionar sus riesgos ambientales y sociales. Este reporte está normado bajo la resolución N° 033-2015-CSMV/01 de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)² de diciembre de 2015 y no debe ser confundido con reportes que publican algunas empresas peruanas con el mismo nombre, utilizando diferentes estándares, siendo el más común en el Perú el establecido por el Global Reporting Initiative³. Asimismo, complementa el Reporte de Buen Gobierno Corporativo que se presenta desde el 2004.

Las empresas peruanas presentaron por primera vez su RSC ante la SMV el 2017, con información correspondiente al ejercicio 2016. Con dicha información, el Programa de Inversión Responsable y el Grupo de investigación “Gestión Estratégica y Sostenibilidad” de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) llevaron a cabo un primer estudio sobre la incorporación de los criterios de sostenibilidad en el mercado de valores peruano durante 2017.

El presente estudio analiza la información más relevante de los RSC presentados en el primer semestre del 2018 ante la SMV⁴ y la compara con los resultados del año anterior. Adicionalmente, se incluye una sección con un análisis específico de la información presentada por las empresas del sector Financiero. Esto se explica por varias razones: en primer lugar, por la prevalencia de las mismas en la composición de las empresas que cotizan en la BVL, pues representan el 37% del total de empresas cuyos reportes fueron analizados (74 de las 202 empresas). En segundo lugar, porque las empresas de dicho sector tienen capacidad de influir sobre la adopción de políticas y prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (enfoque ASG) y la adhesión a estándares en las empresas de los sectores productivo y de servicios. Conforme las entidades del sector financiero peruano empiecen a incorporar en sus criterios de evaluación las variables ASG, las empresas sabrán que, para la toma de decisiones de inversión, para el otorgamiento de créditos o para el establecimiento de tasas de descuento, primas de seguros o compra de acciones, estarán sujetas a una evaluación complementaria en base a la información extrafinanciera.

² Ver Resolución N° 033-2015-CSMV/01 en: <http://www.smv.gob.pe/sil/RGG0211199800000007.pdf>

³ Para más información, visitar la web del GRI: <https://www.globalreporting.org>

⁴ Las empresas consideradas para el presente estudio son aquellas que remitieron el reporte de sostenibilidad corporativa al 3 de mayo de 2018, según la SMV.

Otro aporte de este estudio es observar qué indicadores gestionan y reportan las empresas líderes del sector a nivel mundial y analizar en qué nivel se encuentran las empresas peruanas.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO

1 Cambios más relevantes respecto al año anterior

Al comparar la información de los RSC de los años 2017 y 2018, se puede afirmar que ninguna de las seis variables estudiadas (Adhesión a estándares, Política ambiental, Política laboral, de relacionamiento con comunidades, con proveedores, y con clientes) muestra una variación mayor a un punto porcentual en relación al total de empresas analizadas. En cambio, sí se aprecian cambios importantes al analizar la información por sectores. Así, el sector Servicios Públicos muestra mejoras importantes en relación con su incorporación de Políticas de relación con clientes (17% de incremento), Política laboral (13%), Adhesión a estándares (11%) y Política ambiental (8%). El sector Industria muestra mejoras importantes en su incorporación de Políticas ambientales (22%), Política de relacionamiento con comunidades (18%), Política de relación con proveedores (10%) y con clientes (8%). Otros sectores con mejoras importantes son: Consumo discrecional —en la incorporación de Políticas de relación con proveedores (13%) y Políticas laborales (10%)— mientras que el sector de Consumo básico muestra una mejora importante en sus Políticas de relacionamiento con comunidades (10%).

2 La divulgación de la información debe mejorar

Solo el 41% de las empresas que elabora un reporte de sostenibilidad lo pone a disposición del público a través de algún medio.

3 Más gestos que gestión

Las empresas reportan más acciones o medidas prácticas que políticas que las definan. Por ejemplo, existe un mayor número de empresas trabajando con comunidades o invirtiendo en ellas (57%) que aquellas que señalan contar con una política de relacionamiento con comunidades (45%). Asimismo, existen más empresas que señalan registrar reclamos o que cuentan con canales de atención permanente con sus clientes (85%) que aquellas empresas que expresan tener una política específica de relacionamiento con este grupo de interés (71%).

4 La adhesión a estándares es aún limitada

Las empresas reportan estar adheridas a algún estándar internacional ambiental o social. Sin embargo, en el análisis solo un tercio de estas realmente lo está. Muchas de las empresas (41%) mencionan contar con estándares ambientales y sociales. Sin embargo, se reportan como estándares las políticas corporativas internas o las políticas de su matriz, por ejemplo. Estos porcentajes prácticamente no han variado en relación al ejercicio anterior.

5 Empresas adoptan en mayor medida las políticas y prácticas que son reguladas

La adopción de políticas y prácticas en materia social es mayor que la ambiental. Esto puede deberse a que estas cuentan con un mayor nivel de regulación. En materia social, aquellas prácticas que están reguladas por ley como el registro de accidentes laborales (84%) o los planes de capacitación (82%) son adoptadas por un mayor número de empresas frente a otras no reguladas como la evaluación del clima laboral (60%).

6 Sectores priorizan políticas de acuerdo a sus grupos de interés

Las empresas priorizan políticas vinculadas a su cadena de valor externa (comunidades, medio ambiente) o interna (proveedores, trabajadores y clientes), de acuerdo al giro del negocio. Es así que en el sector Servicios Públicos prevalece el desarrollo de políticas vinculadas a la cadena de valor externa, mientras que en el sector Financiero se observa que las empresas cuentan mayoritariamente con políticas vinculadas a la cadena de valor interna, apareciendo en los primeros lugares de empresas que cuentan con políticas de relacionamiento con proveedores, trabajadores y clientes.

7 Sector Financiero enfocado en el colaborador

En los anexos B de los RSC de las empresas del sector Financiero, la información más desarrollada se centra en actividades vinculadas a los colaboradores. El 19% de las empresas reporta sus iniciativas de capacitación y desarrollo y el 32% de este grupo muestra los resultados de su gestión mediante indicadores. Por otro lado, gran parte de las empresas reporta los beneficios laborales, así como actividades vinculadas a la salud y el equilibrio entre la familia y el trabajo que brindan a sus equipos.



RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta la importancia de la divulgación y el escrutinio público de la información, con base en los estándares, políticas y prácticas del empresariado para los inversionistas y la sociedad, compartimos las siguientes recomendaciones para los principales grupos de interés:

- ➔ Luego del análisis y revisión de los RSC, recomendamos a las empresas que utilicen la Sección B para profundizar la información y transparentar la data que no han podido reportar en detalle en la Sección A. Ello ayudaría a los diferentes grupos de interés a contar con información más precisa para la toma de decisiones.
- ➔ Cada empresa puede elegir el formato que considere más útil y pertinente a su sector a fin de reportar sus resultados y avances. Para identificar qué es lo que se debe reportar, o cómo se debe elaborar un informe de sostenibilidad, existen distintos estándares o índices que presentan una serie de indicadores que pueden ser relevantes para cada industria.
- ➔ Es recomendable promover la educación de las empresas del mercado de valores respecto a la relevancia de la transparencia y la difusión de la información socioambiental como oportunidad para la sostenibilidad de su negocio.
- ➔ Siguiendo la tendencia global, sugerimos a la SMV considerar la producción de un único Reporte Integrado por parte de las empresas que refleje el desempeño financiero, ambiental, social y de gobernanza, incluyendo los indicadores más relevantes. Asimismo, en línea con el principio de transparencia del Gobierno Corporativo, que los RSC que las empresas presentan se encuentre en formato de acceso universal (.csv, por ejemplo) de modo que cualquiera pueda estudiar la información de manera directa y llegar a sus propias conclusiones.

LOS REPORTES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

SEGÚN LA CLASIFICACIÓN S&P

CAPÍTULO I

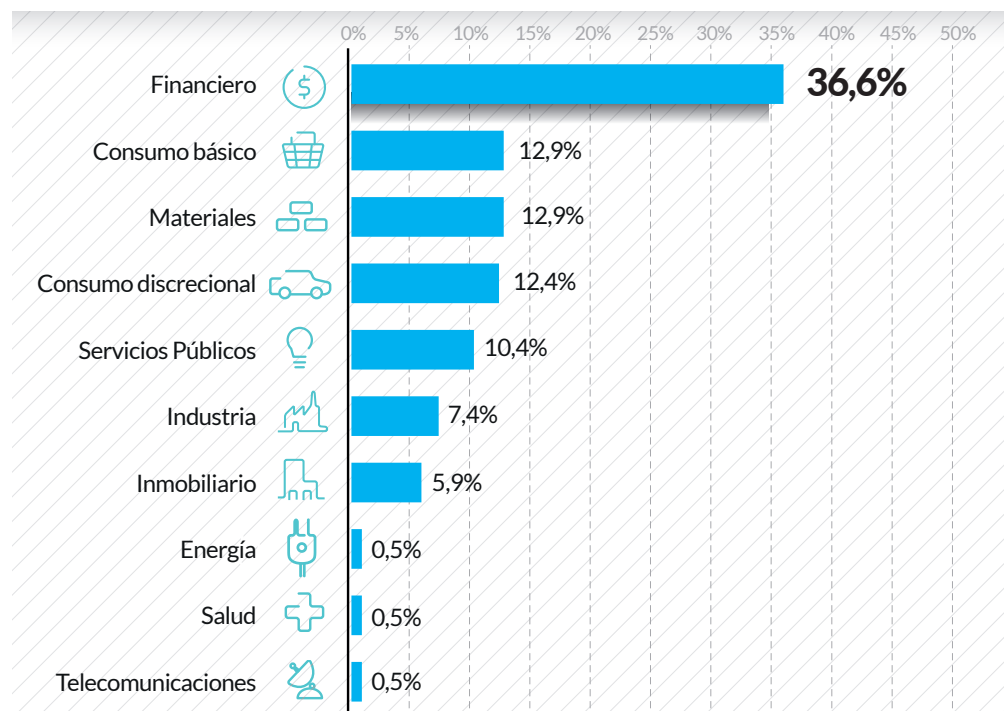


CARACTERÍSTICAS GENERALES

El presente estudio ha tomado en cuenta la clasificación sectorial de Standard and Poor's (S&P) donde a partir del 2018⁵ se contemplan diez sectores: Consumo Discrecional, Consumo Básico, Energía, Financiero, Salud, Industria, Materiales, Inmobiliario, Servicios Públicos y Telecomunicaciones. La distribución de las empresas por sector para este estudio es la siguiente:

Gráfico 1

Sectores a los que pertenecen las empresas según la clasificación S&P



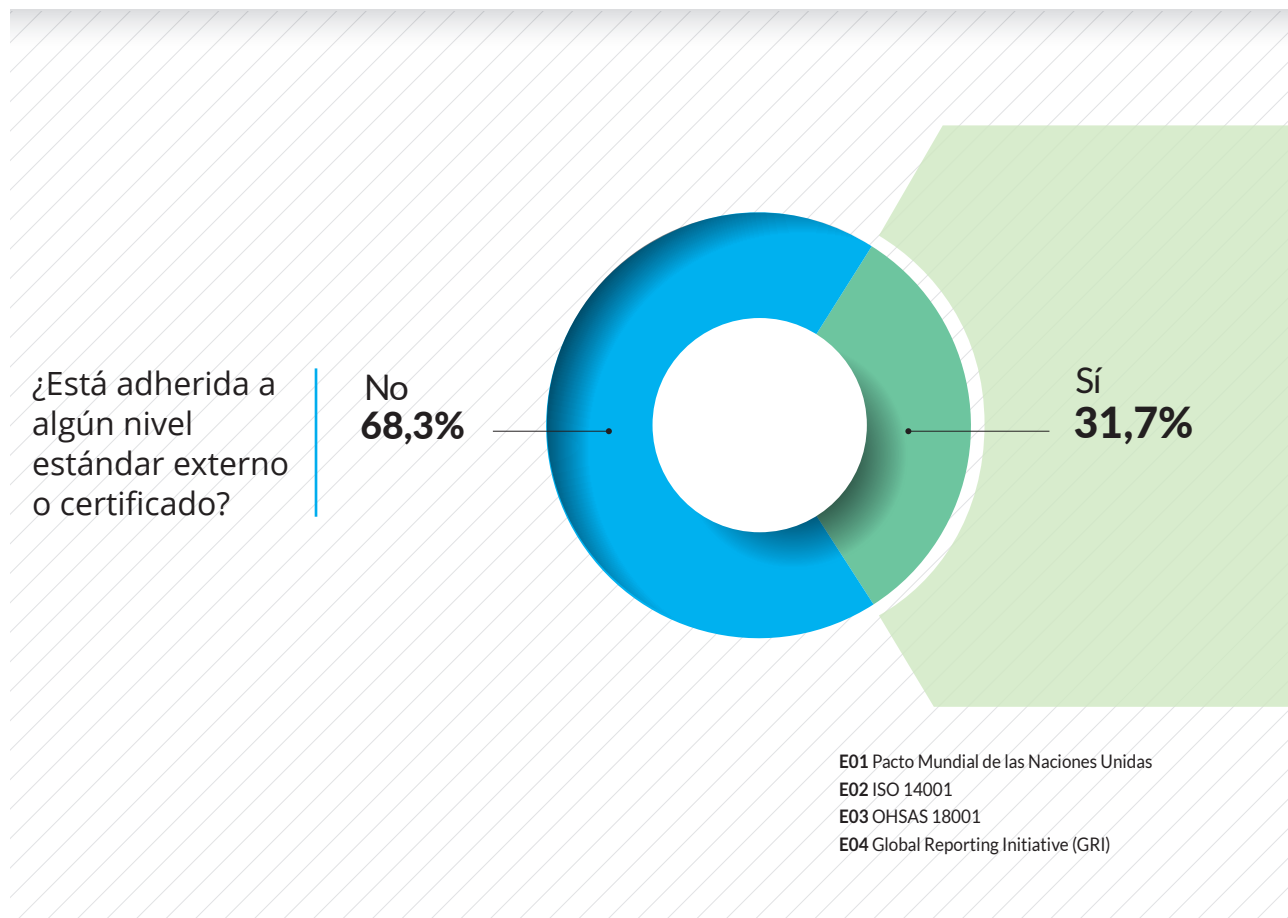
De los 202 reportes presentados por las empresas durante el 2018, el 37% corresponde al sector Financiero. Le siguen en orden de composición: Consumo Básico y Materiales, ambos con 13% de la muestra, Consumo Discrecional (12%), Servicios Públicos (10%), Industria (7%) e Inmobiliario (6%). Tres sectores adicionales tienen una representación muy pequeña (Energía, Salud y Telecomunicaciones, con 0,5% cada una) por lo que han sido excluidos del análisis. Asimismo, del total de empresas que reportan, un 4% forma parte del Standard & Poor (SP) Índice Perú General, un 7% del SP Índice Selectivo y un 2,5% del SP Índice de Buen Gobierno Corporativo.

⁵ Un grupo de empresas que estaban distribuidas en el sector Financiero y Consumo Discrecional en el 2017, se reclasificaron en un nuevo sector: Inmobiliario. Para más información puede revisar la sección de Metodología.

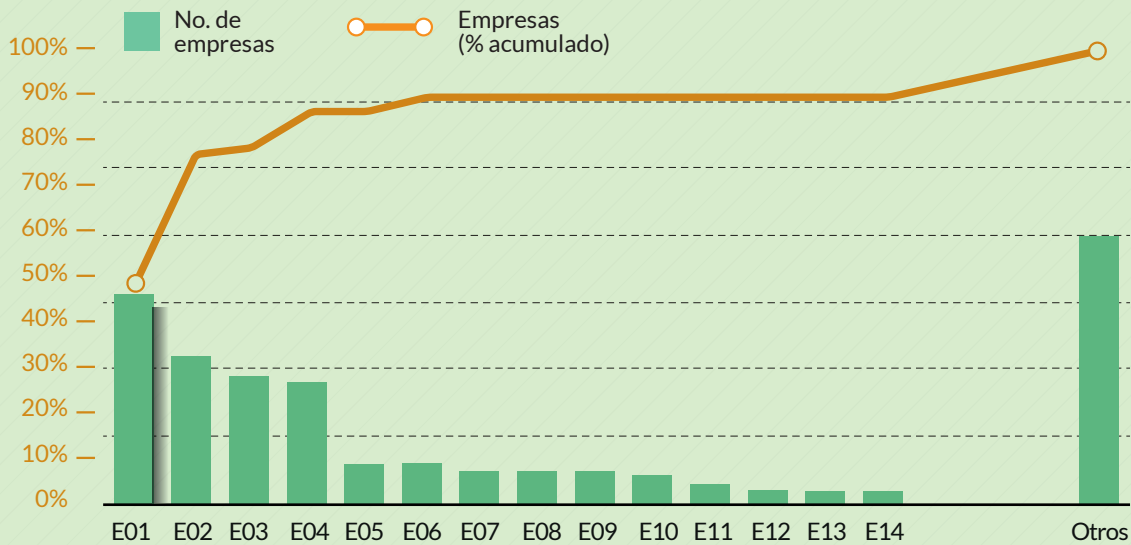
ADHESIÓN VOLUNTARIA A ESTÁNDARES SOCIALES Y AMBIENTALES

El 41% de empresas declara que se ha adherido voluntariamente a algún estándar. Sin embargo, solo 32% del total cuenta con algún estándar establecido o certificado por una tercera organización. En otras palabras, hay empresas que consideran que cuentan con estándares, pero describen políticas corporativas o de sus matrices. Esta cifra no presenta mayores cambios en relación a la reportada el año pasado que significó un 33%.

Gráfico 2.
Adhesión a estándares



Los estándares más mencionados son el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el ISO 14001 de gestión ambiental, el OHSAS 18001 de seguridad y salud en el trabajo, y el Global Reporting Initiative (GRI), sobre reportes de sostenibilidad.



E05 Asociación de Buenos Empleadores

E06 Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)

E07 Carbon Disclosure Project

E08 Iniciativa Financiera del Programa

de las Naciones Unidas para

el Medio Ambiente

E09 Principios del Ecuador

E10 Iniciativa para la Transparencia de las

Industrias Extractivas (BTI)

E11 ISO 26000

E12 Business Alliance for Secure

Commerce (BASC)

E13 ISO 14064-1

E14 Marco de Desarrollo Sostenible

del Consejo Internacional de

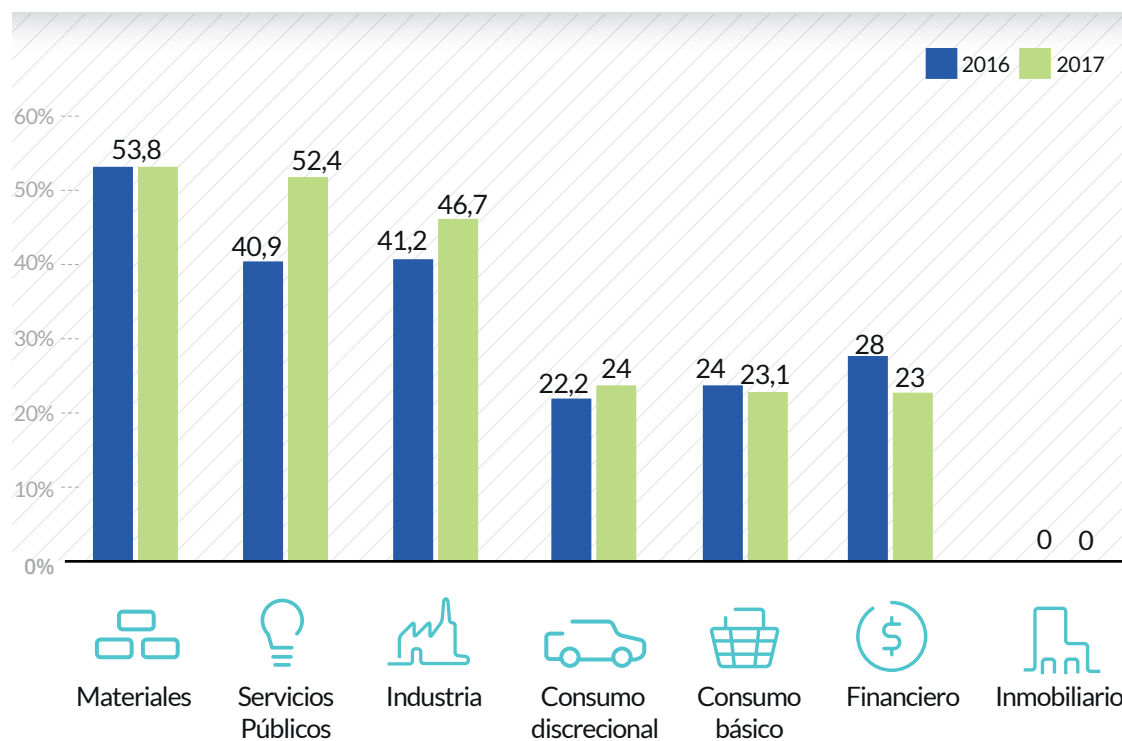
Minería y Metales (ICMM)

Otros con solo una empresa

Del mismo modo, la adopción de estándares ambientales y sociales por parte de las empresas es una práctica que se adopta mayoritariamente a partir de los años 2003-2004, que coincide con la exigencia de la SMV de presentar reportes de Buen Gobierno Corporativo. Durante el 2004 las empresas adoptan el mayor número de estándares hasta el día de hoy y cada año, al menos una empresa, lo sigue haciendo.

Dentro del grupo de empresas que cuentan con un estándar certificable, los sectores con más empresas con estándares son los siguientes: Materiales (54%), Servicios Públicos (52%) e Industria (47%). Mientras que los sectores de Consumo Discrecional (24%), Consumo Básico (23%) y Financiero (23%) aún cuentan con un porcentaje menor. Por último, aparece el sector Inmobiliario (0%) del cual ninguna empresa indica haber adoptado algún estándar.

Gráfico 3.
Adhesión a estándares externos o certificados

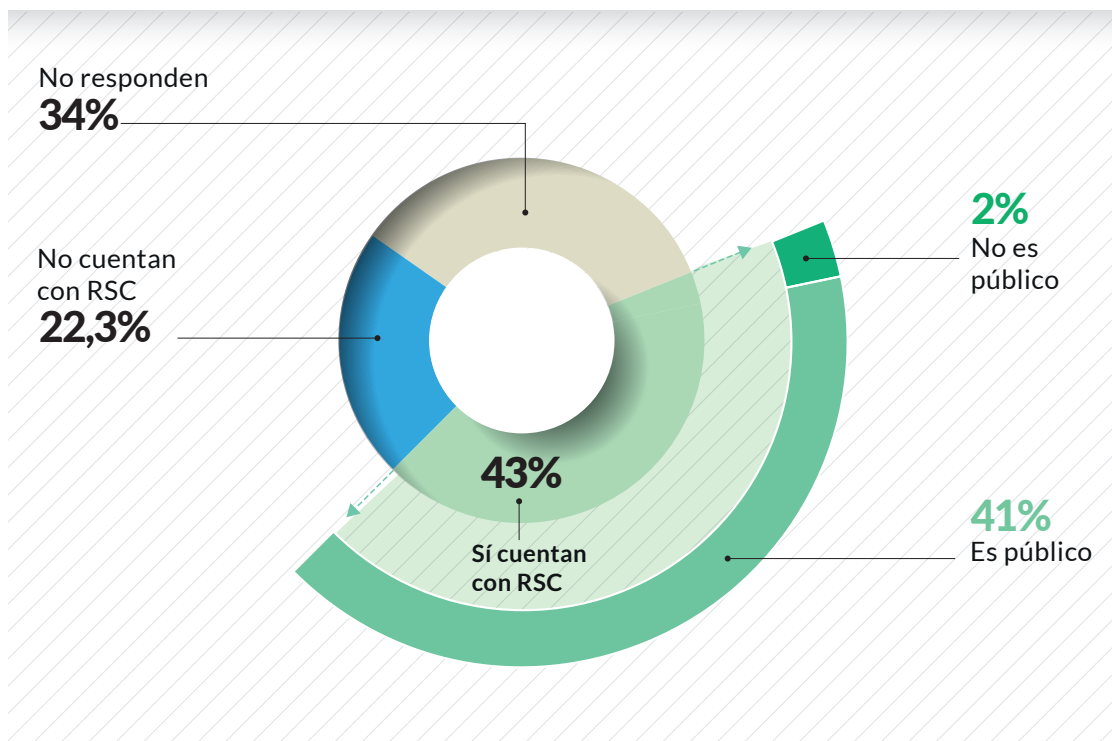


DIVULGACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

El 44% del total de empresas analizadas (202) elabora informes de sostenibilidad y solo el 41% lo pone a disposición del público. Llama la atención las cifras tan bajas considerando la necesaria transparencia y el acceso a la información cada vez más relevante para los inversionistas y los distintos grupos de interés.

Gráfico 4.

Informes de sostenibilidad y acceso al público



LA DIMENSIÓN AMBIENTAL

EN LOS REPORTES DE
SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

CAPÍTULO II



La sección A de los Reportes de Sostenibilidad Corporativa desarrolla la variable ambiental en cinco temas específicos: política ambiental, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), uso de agua, consumo de energía y generación de residuos. Si bien el 62.9% de las empresas respondió que sí cuenta con alguno de los indicadores ambientales solicitados, al momento de la revisión se encontró que existen diferencias en la calidad de la información reportada. A nivel metodológico, se ha realizado la siguiente categorización:

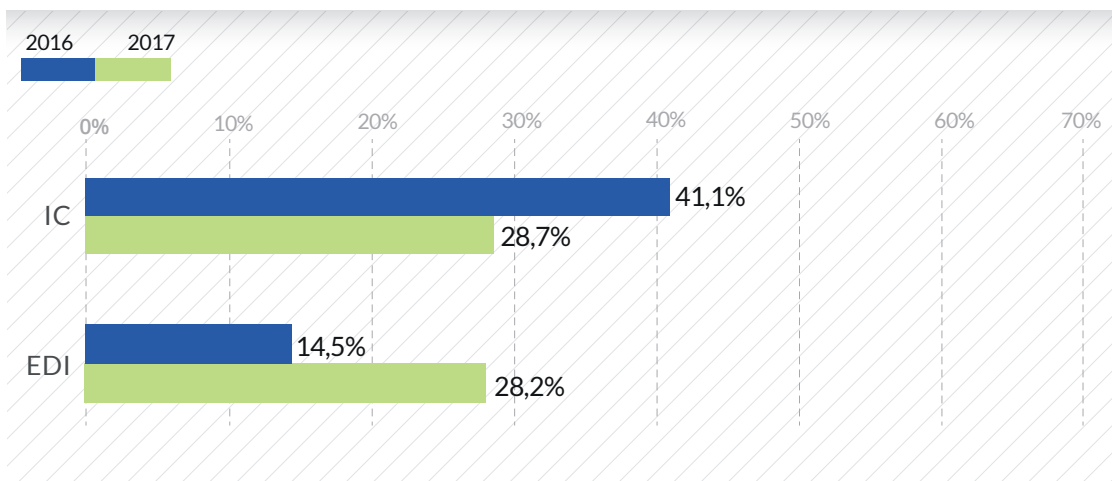
- **IC:** Información afirmativa y Correctamente respondida
- **EDI:** Información afirmativa con contenido Equivocado, Desactualizado o Incompleto
- **NO:** Reportan que no tienen

POLÍTICA AMBIENTAL

La política ambiental es entendida como aquel instrumento mediante el cual una organización controla sus procesos y servicios que originan o pueden originar algún tipo de impacto negativo para el medio ambiente y se compromete a establecer mecanismos para mitigar sus efectos. El 57% de las empresas analizadas señala contar con una política corporativa ambiental. Sin embargo, de este porcentaje, solo el 50% presentó dicha información de manera correcta. Esto representa una mejora de casi el 10%, respecto al año pasado.

Gráfico 5.

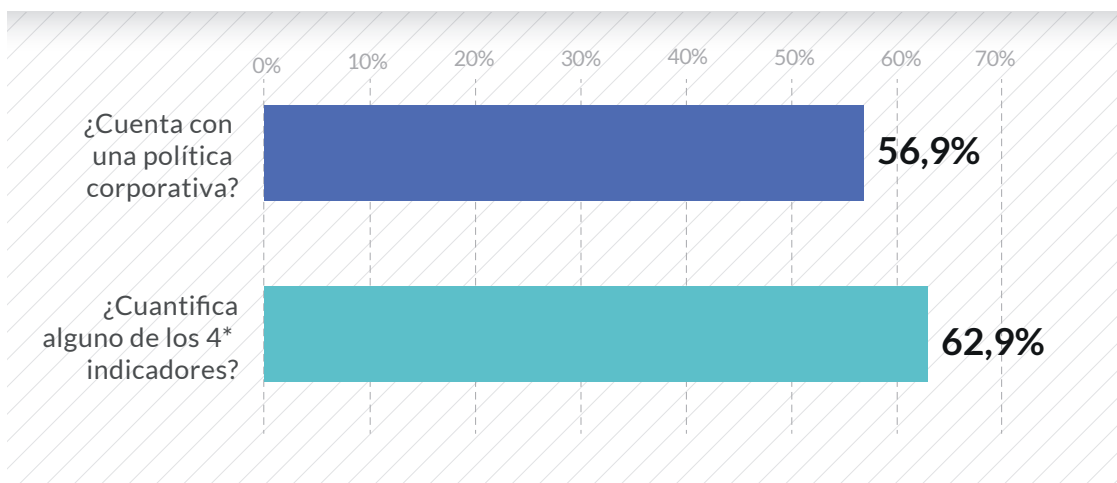
¿Cuenta con una política corporativa ambiental?



- IC: Información afirmativa y Correctamente respondida.
- EDI: Información afirmativa con contenido Equivocado, Desactualizado o Incompleto.

Gráfico 6.

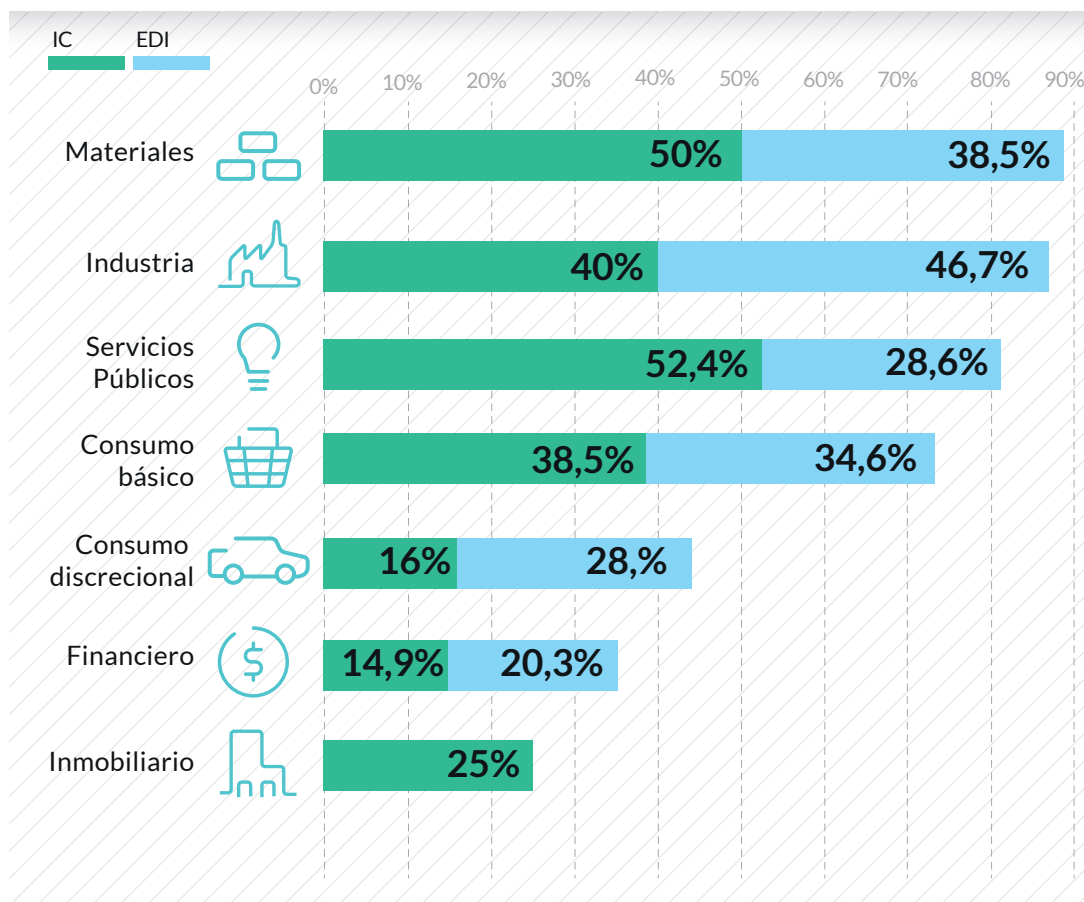
Impacto de actividades en el ambiente



(*) Huella de carbono, uso total de energía, huella hídrica y residuos generados.

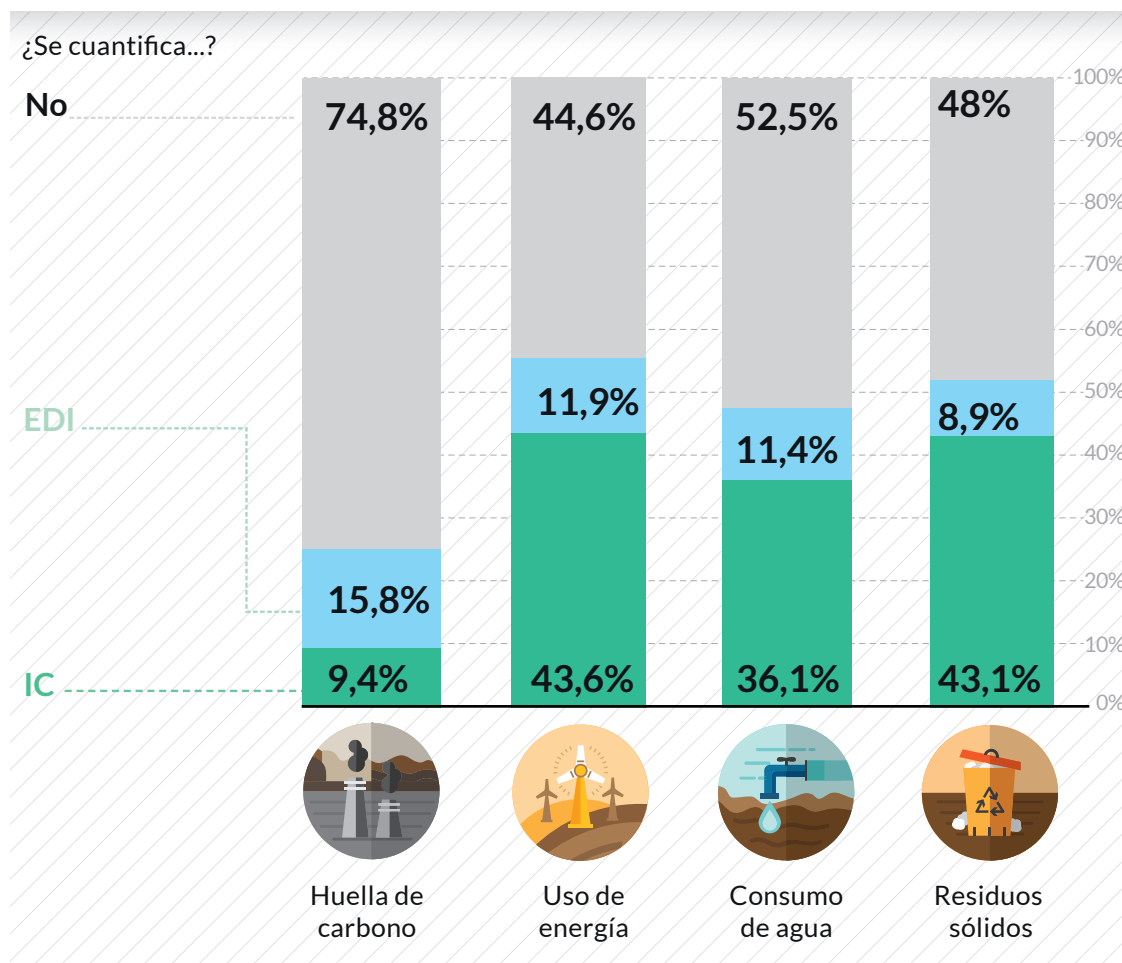
Las empresas que reportan tener mayor número de políticas ambientales corresponden a los sectores Materiales (89%), Industria (87%) y Servicios Públicos (81%), mientras que los sectores Consumo Discrecional (44%), Financiero (35%) e Inmobiliario (25%) son aquellos que cuentan con un menor número de políticas ambientales. De todos ellos, **los sectores Servicios Públicos y Materiales destacan por la mejor calidad de información (52% y 50% de empresas, respectivamente, presenta información completa sobre sus mediciones de huella de carbono, agua, energía y residuos sólidos).**

Gráfico 7.
Indicador de política ambiental 2017



De otro lado, existen políticas que no se traducen en gestión. Por ejemplo, el 57% de las empresas señala contar con una política corporativa ambiental. Sin embargo, solo la mitad presenta información efectivamente completa en relación a la gestión de dichos impactos: Consumo de Energía (44%), Residuos Sólidos (43%), Consumo de Agua (36%) y Huella de Carbono (9%).

Gráfico 8.
Indicadores ambientales 2017





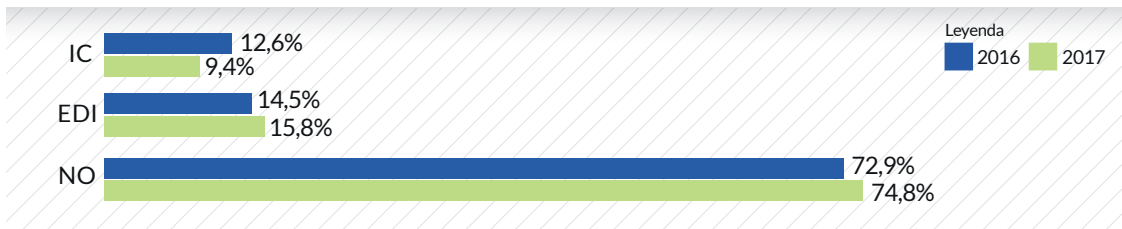
HUELLA DE CARBONO

El indicador de huella de carbono consiste en la cuantificación y gestión del impacto de sus operaciones frente al cambio climático, expresado en las emisiones de GEI que son la principal causa del calentamiento global. Reportar la huella de carbono permite conocer la gestión empresarial y la prevención de los impactos ambientales hacia el negocio, tanto a nivel de efectos por el cambio climático como a nivel de normativa y control de las emisiones GEI en los países.

Al revisar la calidad de la información, se evidencia que este indicador es el único de los cuatro indicadores ambientales que ha empeorado en relación al año anterior (3% menos). En relación a la medición de la huella de carbono, en los sectores relevantes S&P para este estudio, más del 50% no reporta este indicador. El sector con mejor calidad de información para este indicador es el de Servicios Públicos con el 19%. Sectores como el de Industria y Materiales tienen un porcentaje de 13.3% y 11.5%, respectivamente.

Gráfico 9.

Indicador de huella de carbono



Indicador de huella de carbono por sector S&P 2017



- IC: Información afirmativa y Correctamente respondida
- EDI: Información afirmativa con contenido Equivocado, Desactualizado o Incompleto
- NO: Reportan que no tienen



CONSUMO DE ENERGÍA

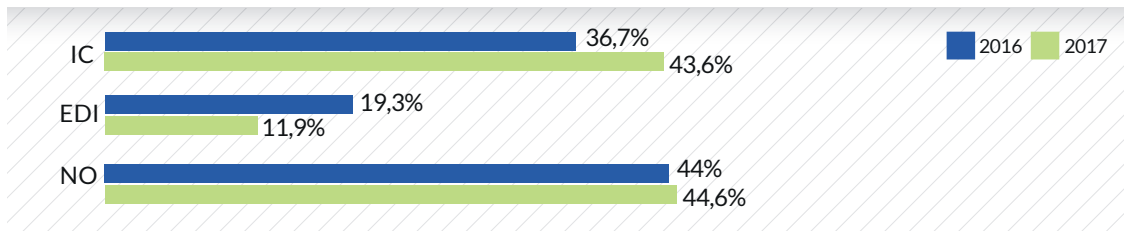
La información sobre ecoeficiencia o consumo más eficiente de energía implica promover ahorros para la organización, contar con estrategias para evitar la dependencia frente a un tipo específico de energía y garantizar la seguridad energética de la empresa a través del tiempo.

Este indicador registra una mejora con respecto a la información reportada el año anterior. Se puede observar en el gráfico que dicha mejoría se generó principalmente en las empresas que reportaron el año pasado información incompleta, mejorando su calidad de información en 6.9%. Sin embargo, este año, no se registró información de nuevas empresas relacionadas a su uso de energía.

El sector de Materiales es el más avanzado ya que el 76.9% de la información reportada es adecuada y completa. Le sigue el sector de Servicios Públicos (61.9%) e Industria (60%).

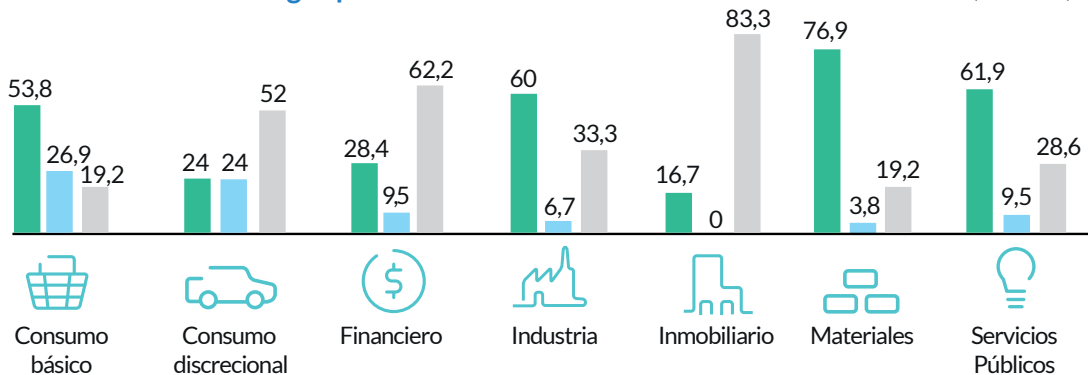
Gráfico 10.

Indicador de uso de energía



Indicador de uso de energía por sector S&P 2017

(Cifras en %)



- IC: Información afirmativa y Correctamente respondida
- EDI: Información afirmativa con contenido Equivocado, Desactualizado o Incompleto
- NO: Reportan que no tienen



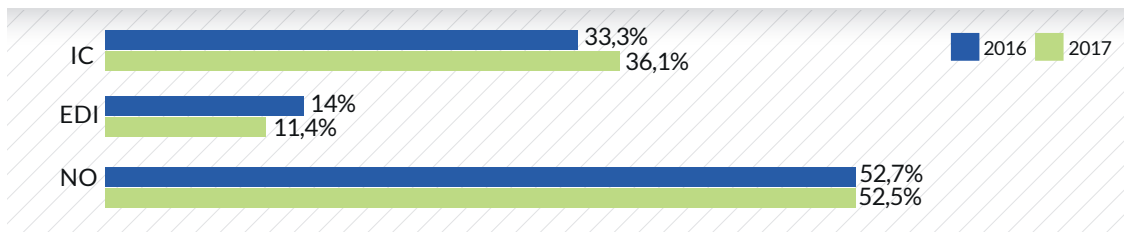
USO DE AGUA (HUELLA HÍDRICA)

El indicador de huella hídrica incluye el volumen total de agua dulce utilizado para producir bienes y servicios consumidos de forma directa e indirecta por parte de la empresa. Además, permite evaluar la magnitud de los impactos ambientales potenciales relacionados con el uso de este recurso, favoreciendo la toma de decisiones para una gestión más eficiente, la optimización de procesos dentro de la empresa y como herramienta para establecer estrategias de sostenibilidad⁶, todo ello siguiendo estrictos estándares de calidad de metodologías internacionales⁷.

El reporte de este indicador también ha mejorado en casi 3% y, tal como sucedió con el uso de energía, se ha experimentado una mejora principalmente en las empresas que reportaban de manera incompleta. El Sector de Materiales es el que reporta de manera adecuada el uso de agua en un mayor porcentaje (65.4%). Le siguen los sectores de Consumo Básico (57.7%) e Industria (40%). Cabe resaltar que los sectores Inmobiliario (75%) y Financiero (68.9%) son los que menos reportan su huella hídrica.

Gráfico 11.

Indicador de uso de agua (huella hídrica)



Indicador de uso de agua (huella hídrica) por sector S&P 2017



⁶ Las organizaciones que miden su huella hídrica pueden optar por ser reconocidas como Empresa Hídricamente Responsable, obteniendo una certificación por parte de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) a través del Certificado Azul www.ana.gov.pe/certificado_azul

⁷ Para el análisis realizado en este documento, y siguiendo el tratamiento indistinto que la SMV da al consumo de agua y huella hídrica, la cuantificación y documentación de consumo de agua es el que se tomó en cuenta en este reporte como indicador ambiental.



RESIDUOS SÓLIDOS

La generación de residuos sólidos y peligrosos por parte de las empresas requiere una adecuada gestión al interior de las mismas y en su cadena de proveedores, incorporando prácticas de reducción, reúso y reciclaje (en su mayoría del papel, plástico, vidrio, metal, orgánicos, entre otros). Estas acciones no solo brindan beneficios ambientales y sociales, sino también económicos. Como se observa en el gráfico, la calidad de información ha mejorado respecto al ejercicio anterior en un 7.8%. La medición de residuos sólidos es el segundo indicador, después del de uso de energía, que se reporta con mejor calidad.

El sector de Materiales lidera la calidad de reporte de residuos sólidos (76.9%). Le siguen Industria (66.7%) y Consumo Básico (65.4%). Los sectores que menos reportan sobre este indicador son el sector Inmobiliario (83.3%) y el Financiero (74.3%).

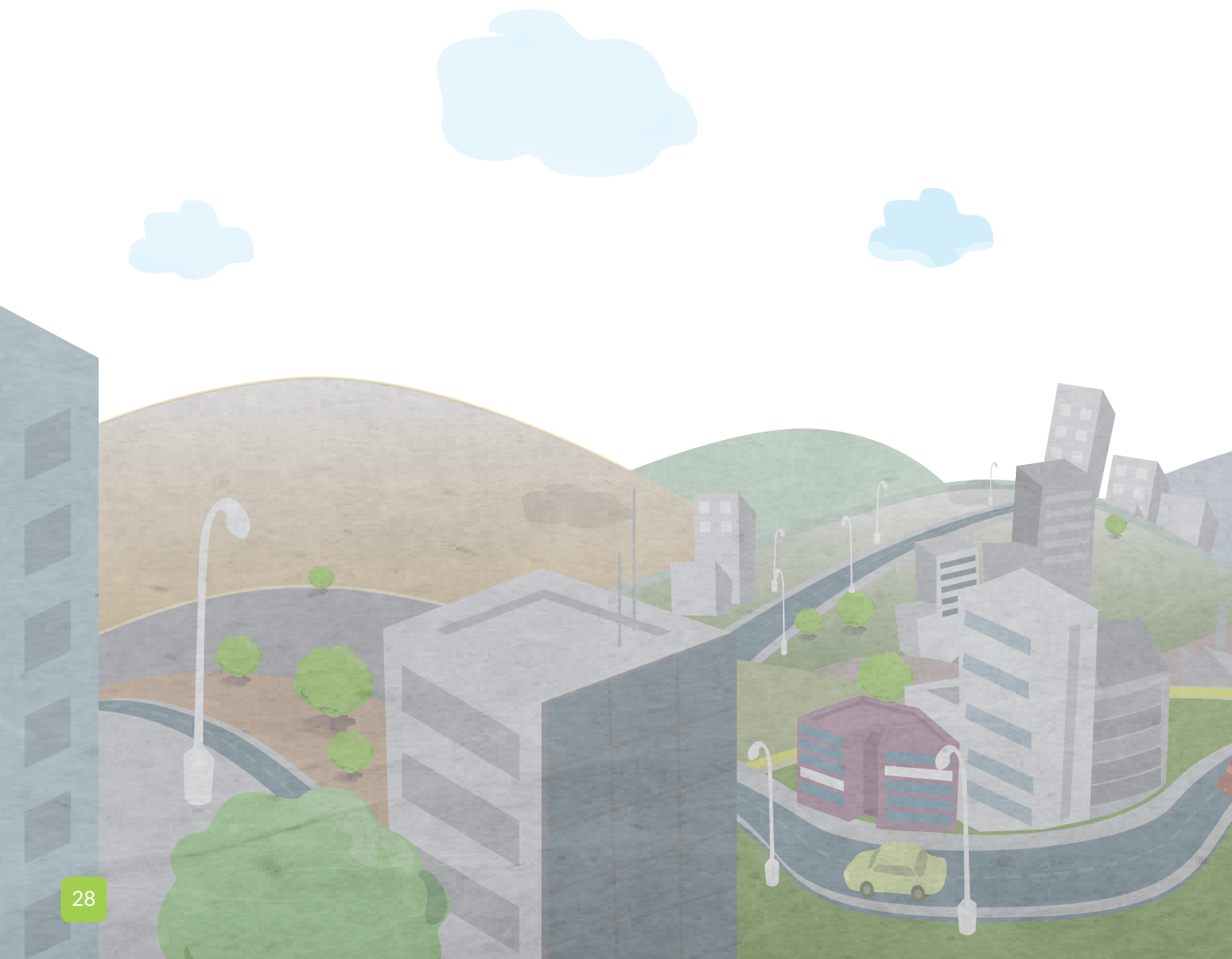
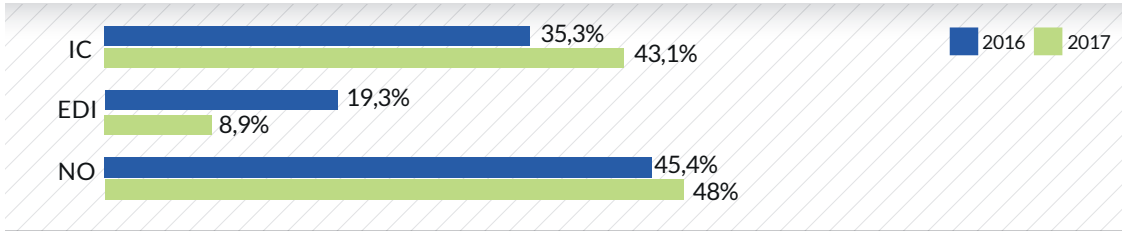


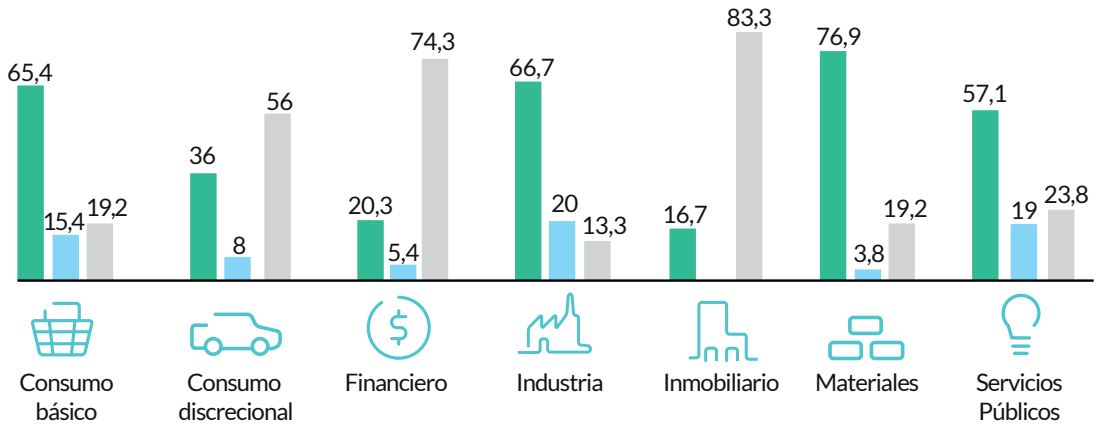
Gráfico 12.

Indicador de gestión de residuos sólidos



Indicador de gestión de residuos sólidos por sector S&P 2017

(Cifras en %)



- IC: Información afirmativa y Correctamente respondida
- EDI: Información afirmativa con contenido Equivocado, Desactualizado o Incompleto
- NO: Reportan que no tienen



LA DIMENSIÓN SOCIAL EN LOS REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

CAPÍTULO III



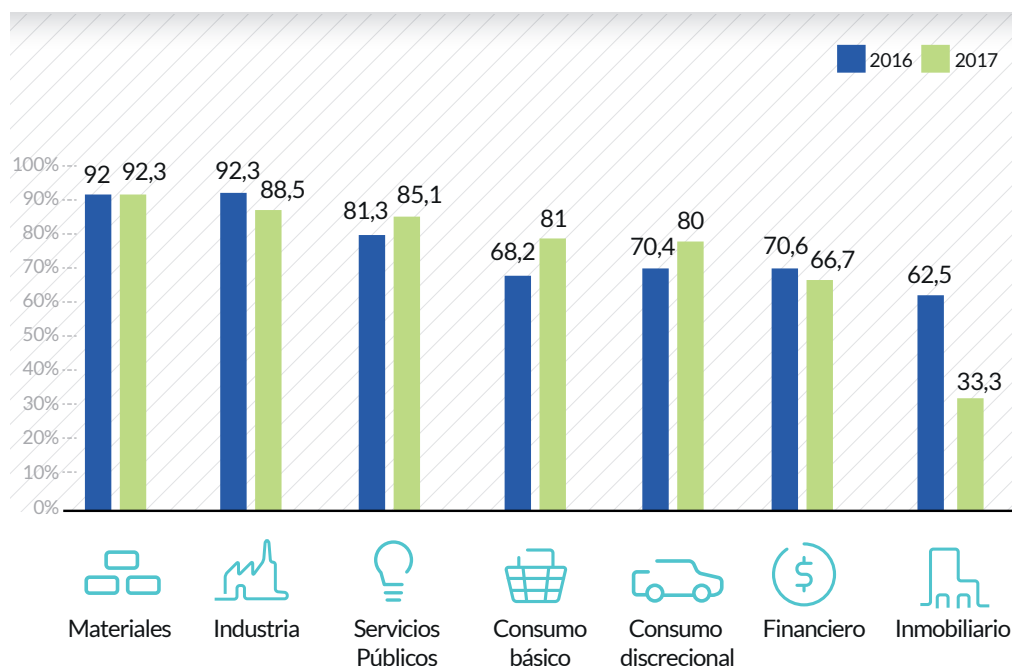
En el caso de la dimensión social —donde se observa un mayor cumplimiento probablemente debido a una mayor regulación— la sección A del RSC evalúa información respecto a cuatro grupos de interés: los colaboradores, las comunidades, los proveedores y los clientes.

POLÍTICA LABORAL

La gran mayoría de empresas (81%) declara contar con una política de derechos en el trabajo. Del mismo modo que el año anterior, existe un número mayor de empresas (87%) que realiza actividades relevantes en materia laboral, tales como registro de accidentes laborales, planes de capacitación o evaluaciones de clima laboral. El registro de accidentes (84%) y la capacitación laboral (82%) son los que se aplican con mayor regularidad, siendo la evaluación del clima la de menor aplicación (60%). Las dos primeras son obligatorias por ley, no así la tercera. Todas estas cifras son muy similares a las del año pasado, salvo la medición del clima laboral que pierde 4 puntos porcentuales.

Los sectores que están por encima del promedio (81%) son tres: Consumo Básico (92%), Materiales (89%) y Financiero (85%), y los que están por debajo del promedio son Industria (67%) e Inmobiliario (33%). Como hemos señalado líneas arriba, el sector que se mantiene sistemáticamente a la cola en todas las políticas reportadas es el inmobiliario.

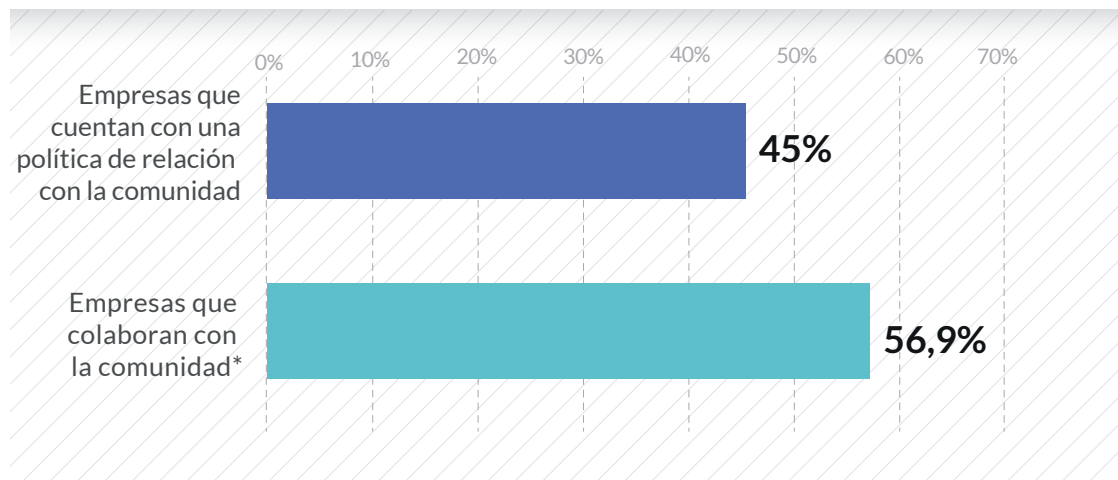
Gráfico 13.
Política de derechos en el trabajo según sector S&P



POLÍTICA DE RELACIÓN CON COMUNIDADES

En cuanto a la política de relación con comunidades, se repite la dinámica identificada en el reporte del año anterior: solo el 45% de las empresas señala contar con una política de relacionamiento con comunidades. Sin embargo, un número mayor de empresas (57%) trabaja con dichas comunidades. Es decir, existe un número relativamente alto de empresas que realiza estas actividades sin una orientación previa en términos de principios u objetivos definidos.

Gráfico 14.
Relación con comunidades

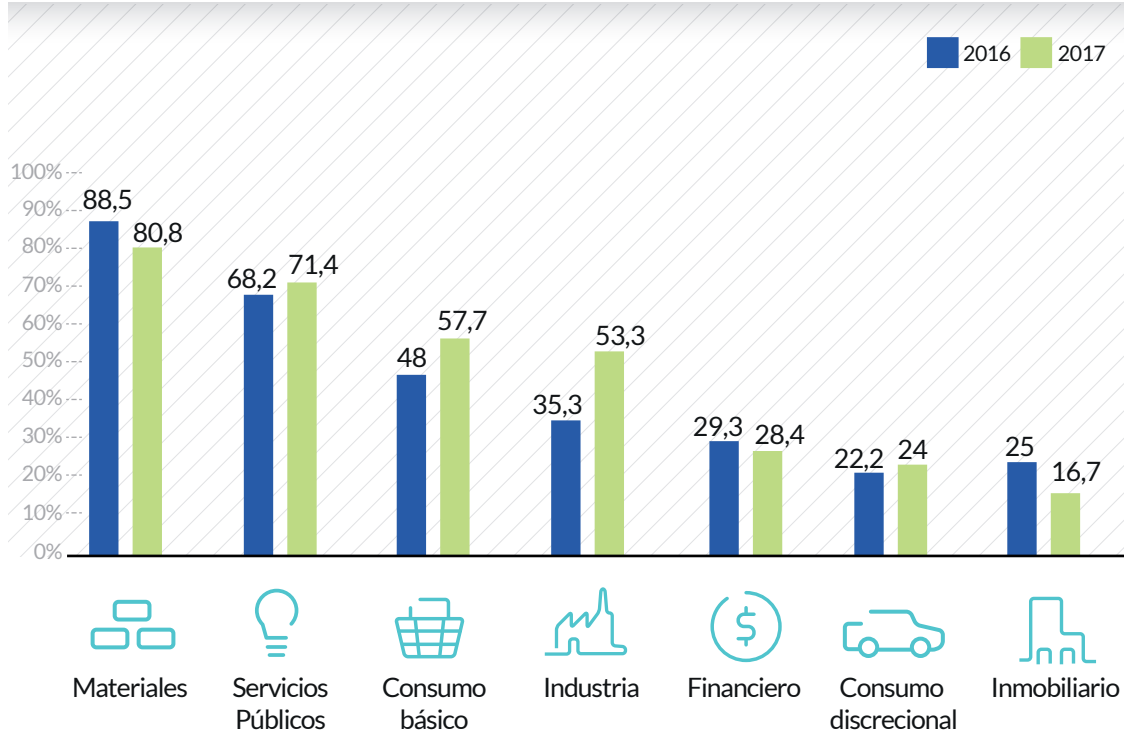


(*) Trabaja con la comunidad en la creación de valor o invierte en programas sociales.

Los sectores que se encuentran por encima del promedio (45%) son los siguientes: Materiales (81%), Servicios Públicos (71%) y Consumo Básico (58%). Mientras que los sectores por debajo del promedio son el Financiero (28%), Consumo Discrecional (24%) e Inmobiliario (17%).

Gráfico 15.

Política de relación con comunidades según sector S&P



En tanto, el número de empresas que reporta conflictos sociales se ha reducido de 17 a 13 durante el 2017, mostrando una disminución relativa de 2%.

Cabe apuntar además que el 53% de empresas reporta trabajar en colaboración con las comunidades y un 46% invierte en programas sociales. Este grupo de empresas (92) destina en promedio entre el 0.64% y el 15% de sus ingresos brutos. A su vez, la mitad de empresas reporta invertir por debajo del 0.1% de sus ingresos y el 75% de empresas por debajo del 0.28%.

POLÍTICA DE RELACIÓN CON PROVEEDORES

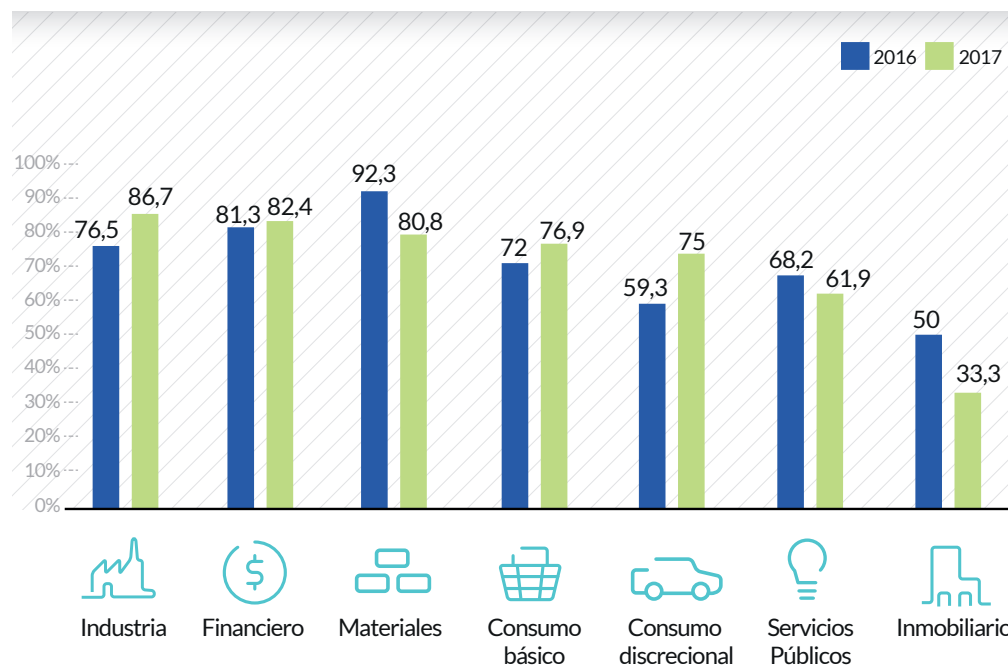
El 76% de empresas indica contar con una política que establece los lineamientos básicos de relacionamiento con proveedores. Se trata de la misma cifra reportada que en el 2017. Sin embargo, un 93% reporta llevar a cabo alguna actividad vinculada a sus proveedores: registro actualizado (90%), criterios para la selección de proveedores (78%) o políticas de compra y contratación (48%).

De las tres prácticas que se reportan solo la relacionada a los criterios de selección de proveedores ha mejorado ya que el 78% de las empresas analizadas afirma contar con dichos criterios frente al 75% reportado el año anterior. Debido a que la política de compra y contratación de proveedores es la que genera un mayor impacto en la cadena de valor, alineando a los proveedores con estándares de gestión sostenible, es preocupante constatar que es la menos desarrollada.

Siguiendo esa línea, los sectores que destacan por contar con políticas de relación con proveedores son Industria (87%), Financiero (82%) y Materiales (81%), mientras que las empresas con menor número de políticas pertenecen a los sectores de Servicios Públicos (62%) e Inmobiliario (33%).

Gráfico 16.

Política de relación con proveedores según sector S&P



POLÍTICA DE RELACIÓN CON CLIENTES

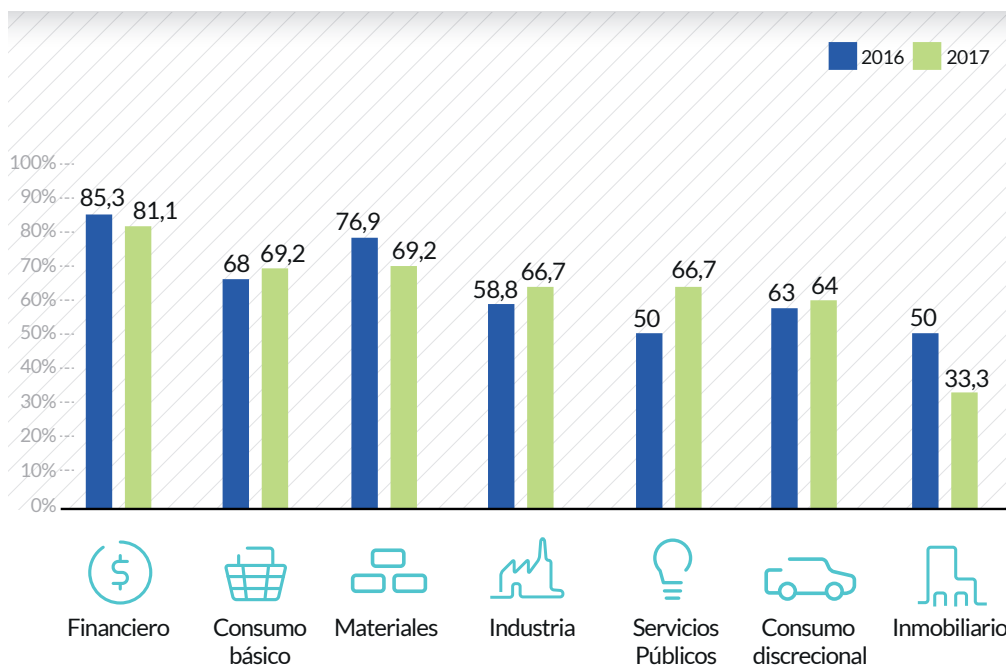
El 71% de empresas reporta contar con una política de relacionamiento con clientes, cifra igual a la del año pasado. Un 85% señala contar con alguna práctica vinculada a la gestión de clientes.

El sector Financiero (81%) es el sector que destaca por contar con una política de relación con el cliente, mientras que los sectores Consumo Discrecional (64%) e Inmobiliario (33%) se encuentran rezagados.

71% DE EMPRESAS REPORTA CONTAR CON UNA POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES. ESTE PORCENTAJE ES SIMILAR AL DEL AÑO ANTERIOR.

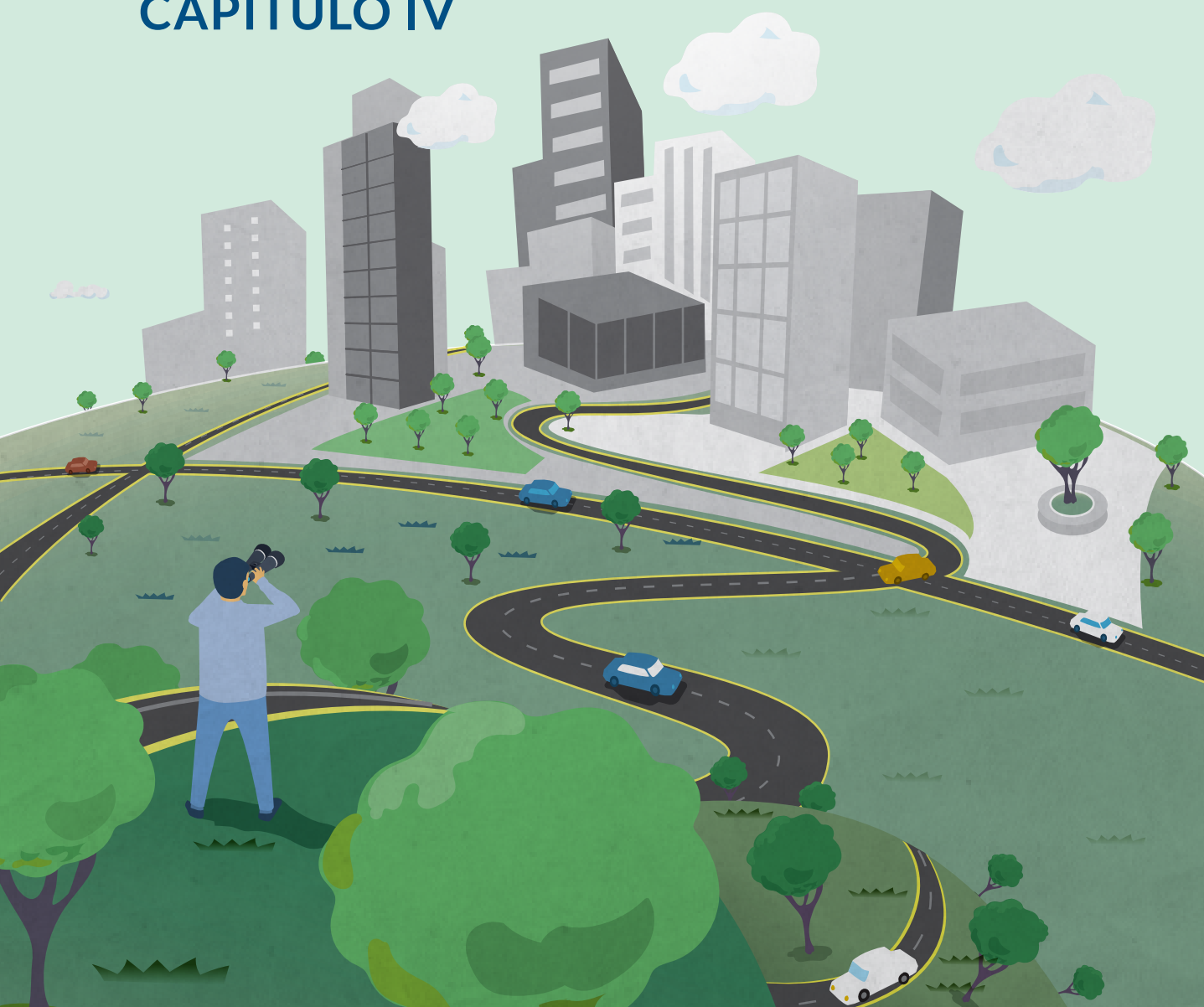
Gráfico 17.

Política de relación con clientes según sector S&P



UNA MIRADA AL SECTOR FINANCIERO

CAPÍTULO IV



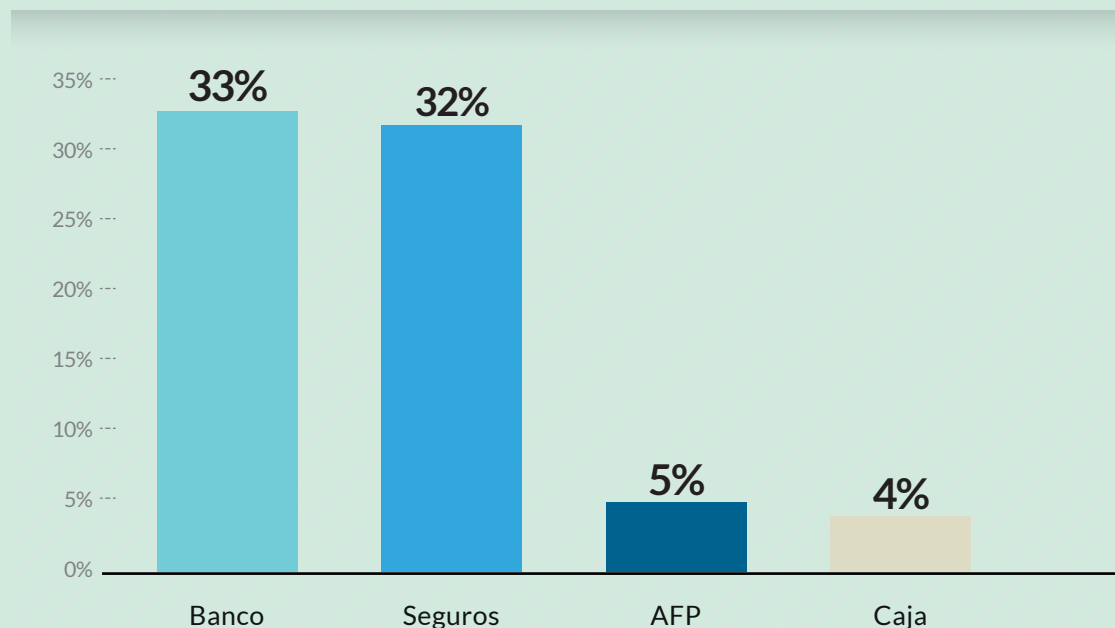
¿POR QUÉ ANALIZAR EL SECTOR FINANCIERO?

La importancia del sector Financiero radica en su rol para asignar recursos económicos, esto es generar capacidad, estabilidad financiera y brindar seguridad en las transacciones y sistemas de pagos⁸. Sin embargo, su rol no acaba allí. Dichas entidades tienen la capacidad de movilizar capital en favor de iniciativas de desarrollo sostenible que generen beneficios económicos, sociales y ambientales a mediano y largo plazo; así como de proporcionar a sus pequeños y grandes clientes (institucionales y minoristas) capacidad de acceder a financiamiento y educación financiera a través del desarrollo de productos sostenibles, en favor de un círculo virtuoso que asegure rentabilidad económica para ambas partes⁹.

En el Perú, de acuerdo a la clasificación S&P, el sector Financiero está conformado por 74 empresas y representa el 37% de empresas inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Se identificaron dentro de esta clasificación¹⁰ a los bancos, financieras, cajas municipales y rurales, AFP y aseguradoras. Siendo los bancos (33%) y seguros (32%) los que cuentan con una mayor cantidad de empresas.

Gráfico 18.

Clasificación de las empresas financieras



⁸ Fuente: El País Economía.

⁹ Yearbook RobecoSAM 2018.

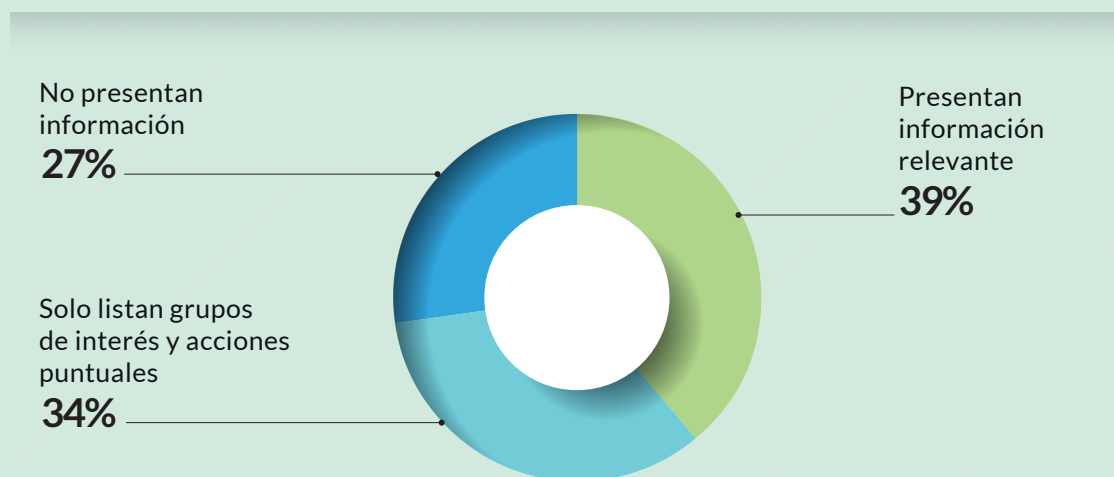
¹⁰ Clasificación propia.

En este capítulo se analizó de manera cualitativa el anexo B de los RSC de las 74 empresas que pertenecen al sector Financiero. Como resultado, se evidenció una notoria diferencia en el nivel de información que presentan. Así, del universo analizado, si bien el 100% cumple con presentar la sección B del anexo 10180, el 27% no reporta información alguna. En otras palabras, se indica en el documento que la empresa no cuenta con acciones de sostenibilidad corporativa a reportar o vuelve a adjuntar el cuestionario de la sección A.

Del grupo de empresas que sí reportan información, el 39% describe sus prácticas de sostenibilidad corporativa y en algunos casos muestran resultados. De ese grupo, siete empresas presentan un reporte elaborado bajo el estándar Global Reporting Initiative (GRI). Por otro lado, el 34% de empresas se limita a listar sus grupos de interés y mencionar algunas prácticas ejercidas en el año sin presentar mayor explicación o resultados.

Gráfico 19.

Calidad de la información reportada



CRITERIOS DE ANÁLISIS DEL SECTOR FINANCIERO SEGÚN DJSI ROBECOSAM¹¹

Con el fin de revisar la calidad de la información de los anexos B de las 74 empresas del sector Financiero, se optó por analizar la información de los RSC en aquellos aspectos de sostenibilidad que son de alta relevancia para el sector financiero por el rol que desempeña. Entre los estándares e índices internacionales, en los que participan las empresas peruanas se encuentra el Índice de Sostenibilidad Dow Jones RobecoSAM (DJSI por sus siglas en inglés), que tiene una alta relevancia por tratarse del primer índice mundial en calificar a las empresas por su sostenibilidad y, además, porque es una suerte de variable del índice bursátil de NY Dow Jones. Este índice se encuentra presente en el Perú y evalúa a las empresas en indicadores ambientales, sociales y económicos más relevantes por industria a través de la información pública presentada sobre su desempeño. Para el presente reporte, se han considerado 11 criterios para el análisis del anexo B de los RSC del sector Financiero. Estos se detallan a continuación:

¹¹ Los criterios seleccionados para este apartado son explicados en la Metodología.



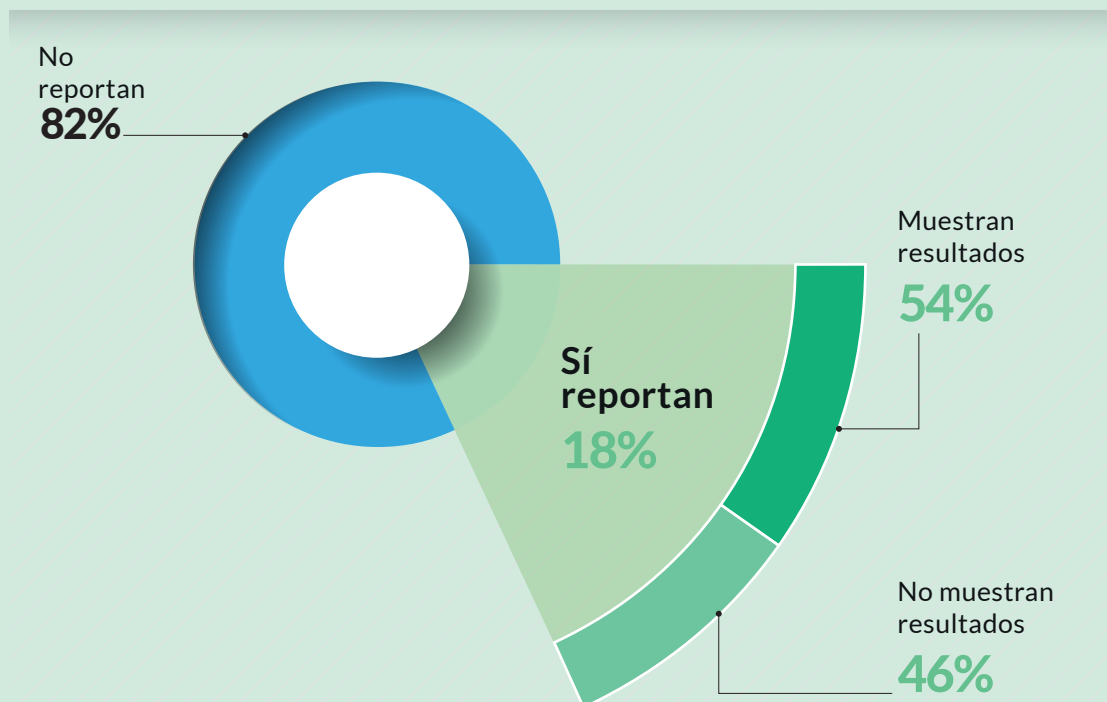
1 Medición de la satisfacción del cliente

El 18% de las empresas del sector Financiero declaran que miden la satisfacción de sus clientes; sin embargo, solo el 54% muestran resultados de dicha medición. Las demás empresas mencionan la satisfacción del cliente como una de sus herramientas de comunicación y relacionamiento con este grupo de interés sin mostrar resultado alguno.

Sin embargo, esto no significa que el otro 82% de empresas no reporte información relacionada a sus clientes. Se identificó un grupo de empresas que, si bien no menciona la medición de la satisfacción de clientes, comparten las acciones, instrumentos o políticas con las que cuentan para gestionarla. De esta manera, la mayoría menciona contar con canales para la atención de quejas y reclamos físicos y virtuales. A ello se le suma el desarrollo de manuales para la atención al usuario o cliente, políticas para la satisfacción del cliente; y en algunos casos (cajas y seguros) se menciona que se capacita a los clientes.

Gráfico 20.

Satisfacción del cliente



2 Riesgos del negocio: Políticas y procedimientos

El 9% de empresas reporta tener políticas o procedimientos de financiamiento o de prestación de servicios que consideran aspectos sociales, ambientales o están adheridas a principios internacionales. Por ejemplo, algunos bancos declaran estar adheridos a los Principios del Ecuador. En esa línea, dentro de su gestión de riesgos, evalúan a sus clientes tomando en cuenta las variables financieras e incluso consideran los riesgos ambientales y sociales del negocio con el fin de financiar solo aquellos que no presenten un impacto negativo en el Ambiente o en las comunidades que rodean al proyecto.

Por otro lado, solo una AFP menciona incluir aspectos sociales y ambientales en su modelo de valoración de sus clientes. A pesar de ello, las aseguradoras mencionan que realizan inspecciones o cuentan con herramientas que permiten evaluar los riesgos ambientales de este grupo de interés, en especial aquellos relacionados con fenómenos naturales, o el cuidado patrimonial para exigir medidas preventivas acordes a la realidad.

3 Productos o servicios sociales y ambientales

El 19% de las empresas del sector Financiero menciona o describe productos o servicios que cumplen con características sociales y ambientales, es decir, que cuentan con productos que promueven la inclusión financiera y la afiliación a seguros de vida en poblaciones o grupos desfavorecidos. A su vez financian u ofrecen beneficios financieros a proyectos que tienen un impacto ambiental positivo.

Por otro lado, las financieras tienen productos dirigidos a microfinanciamientos, incorporando a clientes que provienen de zonas marginales al sector Financiero y brindándoles atención especializada. Los bancos tienen productos para personas naturales o jurídicas que favorecen la inclusión financiera en zonas consideradas no rentables. Para llevar a cabo dicha tarea empoderan económicamente a grupos desfavorecidos como las mujeres a través de, por ejemplo, créditos con requisitos más flexibles. Con ello se promueve una mayor independencia económica en las usuarias. Con respecto a las líneas de crédito ambientales destacan, principalmente, dos bancos. Ambos reportan ofrecer este tipo de líneas crediticias para que los clientes adquieran bienes y tecnologías limpias que reemplacen a aquellas que causan un mayor impacto ambiental. Asimismo, uno de estas líneas de crédito cubre un porcentaje de las garantías comerciales, en tanto se demuestren resultados de un impacto ambiental positivo.

EL 19% DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO MENCIONA O DESCRIBE PRODUCTOS O SERVICIOS QUE CUMPLEN CON CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES.

Por su parte, las aseguradoras ofrecen **seguros inclusivos para personas naturales**. Una de ellas reporta contar con un seguro digital, destinado a los sectores económicos sensibles, que tiene como características pagos flexibles y montos de primas acotados. Otros productos similares son aquellos que permiten a las familias acceder a servicios de salud de

una manera más económica. Además, las empresas aseguradoras ofrecen productos para PYMES sobre sus inmuebles, mercaderías, entre otros, para protegerlas de los riesgos naturales del negocio, así como de riesgos derivados de la posible deshonestidad de sus empleados.

En el caso de las cajas, si bien es cierto que la naturaleza de estas empresas es financiar microemprendimientos (micro, pequeñas y medianas empresas), en muchas ocasiones la mayor parte de sus ingresos proviene del financiamiento de proyectos de mayor magnitud. En esa línea, hay que destacar que solo una de las tres cajas que reportan a la SMV tiene un producto social que busca generar capacidad financiera en mujeres, por lo que se ha decidido solo considerar a esta en el conteo de aquellas que reportan tener productos ambientales y sociales. Cabe señalar, además, que ninguna de las AFP reporta tener este tipo de productos.

4 Alineamiento al Carbon Disclosure Project (CDP)

El CDP es importante porque fomenta a las empresas a medir, gestionar, reducir y transparentar la emisión de gases de efecto invernadero que generan, para luego brindar esta información a servicio del mercado, inversores, ciudades, regiones y Estado con el fin de que puedan gestionar su impacto en el medio ambiente. **De las 74 empresas analizadas, solo una reporta que se encuentra suscrita al CDP desde el año 2010.**

5 Estrategia ante el cambio climático

Tan solo el 8% de las empresas reportan que cuentan con procesos que permiten identificar los riesgos de cambio climático, especialmente aquellos relacionados con la gestión de desastres. De este grupo de empresas, un banco cuenta con una estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible alineada a estándares internacionales, mientras que otro banco considera el cambio climático en sus procesos de evaluación crediticia. Los seguros han llevado a cabo una evaluación de riesgos a los cuales están sujetas sus actividades, poniendo mayor énfasis a los riesgos de desastres naturales que provienen del cambio climático. Por último, una empresa financiera cuenta con seguros para proteger a sus clientes ante la probabilidad de desastres naturales, en tanto que otra reporta haber incluido, como parte de su estrategia, la mitigación del impacto de la empresa sobre el cambio climático. El resto de empresas, AFP y cajas, no reportan información al respecto. Sin embargo, cabe mencionar que si bien del 92% de empresas no reportan información sobre alguna estrategia ante el cambio climático; muchas empresas mencionan que llevan a cabo actividades para el cuidado del medio ambiente. Esto es que tienen una mirada distinta a la de riesgos. En conclusión, las empresas del sector Financiero no identifican la importancia al cambio climático; en su lugar hablan de medioambiente y reportan actividades relacionadas a la ecoeficiencia en sus oficinas administrativas, como el uso de agua, energía o el fomento del reciclaje.

6 Riesgos y oportunidades financieras derivados del cambio climático

Con respecto a este criterio, ninguna empresa reporta haber identificado las oportunidades financieras que se derivan del cambio climático. Respecto a los riesgos, ninguna de las empresas habla directamente del cambio climático. Pese a esta información, hay que decir que el 4% identifica y reporta los riesgos de los desastres naturales y, aunque no especifique el impacto financiero, mencionan que representan un peligro para el negocio, haciendo referencia al impacto que causó el Niño Costero durante el 2017.

7 Metas relacionadas al cambio climático

Si bien muy pocas empresas hacen referencia al cambio climático y únicamente hablan de los impactos al medio ambiente, para este criterio hemos considerado a cualquier meta relacionada a este tema. Aun así, **tan solo una empresa (un banco) reporta metas. Estas están dirigidas a reducir sus emisiones de GEI, reducir su consumo de agua y energía e incluso tiene entre sus objetivos contar con personal que trabaje en edificios certificados, todas bajo un plan de ecoeficiencia a un año determinado.** Por otro lado, del resto de empresas que no reportan metas, algunas reportan sus resultados anuales de consumo de energía, agua, generación de residuos y emisión de GEI. Entre las prácticas que se mencionan, se encuentran la instalación de luces LED, campañas de sensibilización sobre el uso eficiente de recursos y campañas de reciclaje de papel, principalmente dentro de sus oficinas o con organizaciones externas. Del mismo modo, mencionan tener planes de ecoeficiencia para reducir su impacto ambiental. A pesar de ello, no reportan iniciativas concretas y metas al respecto.

8 Productos bajos en carbono

Respecto a este indicador, el 7% de las empresas, específicamente bancos y seguros, reportan contar con productos que fomentan la reducción de emisiones de GEI en terceros o compensan total o parcialmente las emisiones que generan sus productos y operaciones. En ese sentido, existen bancos que brindan líneas de crédito ambientales para que sus clientes adquieran activos nuevos que reemplacen a aquellos que generaban mayor impacto ambiental e, igualmente, como se mencionó en un criterio anterior, brindan garantías comerciales a aquellos clientes que demuestren su buen desempeño ambiental. A su vez señalan brindar fondos de inversión a proyectos de viviendas sostenibles. El otro grupo de este 7% de empresas son los seguros, que reportan compensar las emisiones de GEI que producen a partir de sus operaciones y favorecen la conservación de bosques y reservas naturales nacionales.

9 Capacitación y desarrollo

En relación con este criterio, el **26%** de las empresas desarrollan información en sus reportes sobre la capacitación ofrecida a sus equipos, así como información sobre su desarrollo profesional. No obstante, solo el 68% de este grupo de empresas muestran los resultados de sus iniciativas a través de indicadores de capacitación y desarrollo. Estos, en su mayoría, exponen el porcentaje de colaboradores que recibieron algún tipo de capacitación, las horas/hombres de capacitación total y las horas/hombre de capacitación per cápita, diferenciadas por sexo, tipo de colaborador u origen. Cabe mencionar, además, que ninguna empresa muestra de manera cuantitativa el impacto que tiene invertir en el crecimiento de sus colaboradores. Sin embargo, existen empresas que han sido reconocidas por su desempeño en gestión humana y han reportado en sus RSC el efecto positivo que genera en su reputación ser incluidos en rankings como Merco Talento.

10 Tipo de evaluación de desempeño individual

Aproximadamente, el **18%** de las empresas mencionan que evalúan el desempeño de sus colaboradores de manera individual o por equipos y de estas solo el 11% (principalmente empresas aseguradoras) reportan que llevan a cabo evaluaciones individuales, indicando el tipo de evaluación.

11 Ratio de rotación del personal

Del total de empresas analizadas, el **8%** reportó los resultados de rotación del personal. Y se dividen así: tres bancos, una empresa aseguradora, una AFP y una financiera. Los ratios de rotación publicados se inscriben en el rango que va del 20% al 31% del personal.



METODOLOGÍA

ALCANCE DEL ESTUDIO

Para la realización del estudio se definió como universo a las empresas con valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores obligadas a presentar el Reporte de Sostenibilidad Corporativa correspondiente al ejercicio del periodo 2016, de acuerdo con la resolución de la SMV N.º 033-2015-SMV/01. Dicha resolución incorpora como Anexo adicional a la Sección IV de la Memoria Anual el “Reporte de Sostenibilidad Corporativa” (10180). Cabe precisar que la resolución N.º 033-2015-SMV/01 exceptúa a los emisores que cuenten únicamente con valores inscritos en el Mercado Alternativo de Valores (MAV). Asimismo, no están obligadas a presentar Reportes de Sostenibilidad Corporativa las sociedades administradoras de fondos mutuos de inversión, ni las sociedades tituladoras, en el caso de que los únicos valores inscritos sean aquellos emitidos a cargo de patrimonios autónomos sujetos a su administración o dominio fiduciario, según corresponda (Cuarto Considerando de la Resolución 012-2014 SMV-01). Lo mismo ocurre para las mineras *juniors* al encontrarse en un régimen especial. A partir de estas restricciones, se obtuvo una selección de 202 empresas, una de las cuales se descartó por haber dejado de listar en la BVL el 2017. Se definieron, así, dos grupos de variables. El primer grupo se construyó a partir de la Sección A del Reporte de Sostenibilidad Corporativa que las empresas presentaron ante la SMV y comprenden los siguientes elementos:

VARIABLES DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIAS DE SOSTENIBILIDAD	Adhesión voluntaria a estándares de buenas prácticas de sostenibilidad
	Elaboración de informes o reportes de sostenibilidad
VARIABLES AMBIENTALES	Política ambiental corporativa
	Medición de huella de carbono
	Medición de uso de energía
	Medición de uso de agua- huella hídrica
VARIABLES SOCIALES	Medición de residuos
	Políticas y prácticas laborales
	Políticas y prácticas de relacionamiento con comunidades
	Políticas y prácticas de relacionamiento con proveedores
	Políticas y prácticas de relacionamiento con clientes

ANÁLISIS DEL SECTOR FINANCIERO

A diferencia de la Sección A, la Sección B no presenta formato alguno. El reporte de la SMV da la siguiente indicación: señalar sus grupos de interés, así como acciones vinculadas al impacto de sus operaciones y las acciones en el desarrollo social y ambiental¹². En ese sentido, la empresa se encuentra en la libertad de comunicar y transparentar la información que considere necesaria y oportuna mediante un formato abierto.

¹² Resolución N°033-2015-SMVA/01.

CRITERIOS DE ANÁLISIS DEL SECTOR FINANCIERO

Para analizar los anexos B de las 74 empresas financieras se utilizó el Índice de Sostenibilidad Dow Jones RobecoSAM que evalúa a las empresas bajo indicadores sociales, ambientales y económicos.

Un aspecto importante a resaltar es que este índice exige que las empresas muestren evidencias sobre su compromiso por comunicar sus impactos por medio de información pública, lo cual va acorde al objetivo de esta investigación, que es analizar el tipo y nivel de información que las empresas vienen reportando en sus RSC.

El DJSI evalúa en más 600 variables ambientales, sociales y económicas, a más de 2500 empresas de 60 industrias¹³. De acuerdo con su metodología, cada industria tiene variables o criterios de mayor relevancia según sus características. Para RobecoSAM, el sector Financiero está representado por las siguientes industrias:

- Bancos comerciales
- Servicios Financieros Diversificados y Mercados de Capitales
- Seguros

De esa forma, se eligieron los temas prioritarios señalados por DJSI para estos tres sectores para llevar a cabo el análisis. De modo excepcional, se incluyó el criterio de satisfacción del cliente por ser un punto analizado en la sección A de los RSC.

¹³ Si bien las empresas evaluadas son aproximadamente las 2500 más grandes del mundo de 60 industrias; no se trata de una realidad lejana a la de las empresas peruanas, considerando que algunas de ellas ya han sido invitadas a participar de este índice y una de ellas pertenece al sector financiero.

Tema relevante	Criterio	Descripción
Gestión de Relacionamiento con clientes	1. Medición de la satisfacción del cliente	La empresa lleva a cabo encuestas o utiliza otras herramientas que le permitan medir la satisfacción del cliente.
Riesgos y Oportunidades de Negocio	2. Riesgos del negocio: políticas y procedimientos	La empresa cuenta con políticas o aspectos sociales y ambientales en sus políticas escritas; específicamente en las políticas de financiamiento de grandes proyectos, o de prestación de servicios. De ese modo, evalúan sus impactos ambientales, sociales o consideran la interacción de partes interesadas como la comunidad, ONG, etc.
Inclusión financiera	3. Productos o servicios sociales y ambientales	La empresa cuenta con productos y servicios orientados a resolver o fomentar la solución de temas ambientales y sociales.
Estrategia Climática	4. Alineamiento al CDP	La empresa declara estar suscrita y contribuir al CDP.
	5. Estrategia ante el cambio climático	La empresa identifica, evalúa, gestiona los problemas relacionados con el cambio climático en su política general, de manera que estén integrados en sus procesos de gestión de riesgos o cuenta con un proceso específico de gestión del riesgo ante el cambio climático.
	6. Riesgos y oportunidades financieras derivados del cambio climático	La empresa identifica sus riesgos y oportunidades financieras ante el cambio climático (regulatorios o desastres naturales) que tengan impacto en la empresa.
	7. Metas relacionadas al cambio climático	La empresa cuenta con metas corporativas relacionadas al cambio climático (energía, emisiones y residuos, agua).
	8. Productos bajos en carbono	La empresa cuenta con un producto, o fomenta productos en terceros que eviten la emisión de gases de efecto invernadero.

Tema relevante	Criterio	Descripción
Desarrollo del capital Humano	9. Capacitación y desarrollo	La empresa reporta los resultados de indicadores de capacitación y desarrollo de su personal como, por ejemplo, el promedio de horas por tiempo de formación y desarrollo, cantidad promedio gastada por trabajadores a tiempo completo en capacitación y desarrollo, porcentaje de puestos vacantes cubiertos por candidatos internos, etc.
Atracción y Retención de Talento	10. Tipo de evaluación de desempeño individual	La empresa reporta si los empleados reciben evaluación por gestión por objetivos, por competencias, u otro tipo de evaluación.
	11. Ratio de rotación del personal	La empresa publica los ratios de rotación voluntaria y no voluntaria del personal.

Cabe señalar que si bien dentro de los criterios señalados por DJSI no se encuentra el criterio de satisfacción del cliente, y es además un criterio económico, hemos considerado relevante su análisis por ser un punto analizado en la sección A de los RSC.



ANEXO

N°	Empresa	Sector S&P
1	ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A.	Financiero
2	ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHOPPING CENTER S.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)
3	AFP HABITAT S.A.	Financiero
4	AFP INTEGRAL	Financiero
5	AGRO INDUSTRIAL PARAMONGA S.A.A.	Consumo Básico
6	AGROINDUSTRIAL LAREDO S.A.A.	Consumo Básico
7	AGROINDUSTRIAS AIB S.A.	Consumo Básico
8	AGROINDUSTRIAS SAN JACINTO S.A.A.	Consumo Básico
9	AGROKASA HOLDINGS S.A.	Consumo Básico
10	ALICORP S.A.A.	Consumo Básico
11	AMERIKA FINANCIERA S.A.	Financiero
12	ANDINO INVESTMENT HOLDING S.A.A.	Industria
13	AUSTRAL GROUP S.A.A.	Consumo Básico
14	AVLA PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Financiero
15	AZZARO TRADING S.A.	Financiero
16	BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.	Financiero
17	BANCO CENCOSUD S.A.	Financiero
18	BANCO DE COMERCIO	Financiero
19	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	Financiero
20	BANCO DE LA NACIÓN	Financiero
21	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	Financiero
22	BANCO FINANCIERO DEL PERÚ	Financiero
23	BANCO GNB PERÚ S.A.	Financiero
24	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	Financiero
25	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK	Financiero
26	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	Financiero
27	BANCO SANTANDER PERÚ S.A.	Financiero
28	BAYER S.A.	Salud

N°	Empresa	Sector S&P
29	BBVA BANCO CONTINENTAL	Financiero
30	BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
31	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO S.A.	Financiero
32	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE SULLANA S.A.	Financiero
33	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A.	Financiero
34	CARTAVIO SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	Consumo Básico
35	CASA GRANDE SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	Consumo Básico
36	CEMENTOS PACASMAYO S.A.A.	Materiales
37	CENTRAL AZUCARERA CHUCARAPI-PAMPA BLANCA S.A.	Consumo Básico
38	CERVECERÍA SAN JUAN S.A.	Consumo Básico
39	CHUBB PERÚ S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
40	CINEPLEX S.A.	Consumo Discrecional
41	CITIBANK DEL PERÚ S.A.	Financiero
42	COFACE SEGURO DE CRÉDITO PERÚ S.A.	Financiero
43	COLEGIOS PERUANOS S.A.	Consumo Discrecional
44	COMERCIAL DEL ACERO S.A.	Materiales (Antes como Industria)
45	COMPAÑÍA DE MINAS BUENAVENTURA S.A.A.	Materiales
46	COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA CÁMARA S.A.	Financiero
47	COMPAÑÍA GOODYEAR DEL PERÚ S.A.	Consumo Discrecional
48	COMPAÑÍA MINERA ATACOCHA S.A.A. (AHORA NEXA RESOURCES ATACOCHA S.A.A.)	Materiales
49	COMPAÑÍA MINERA MILPO S.A.A. (AHORA NEXA RESOURCES PERÚ S.A.A.)	Materiales
50	COMPAÑÍA MINERA PODEROSA S.A.	Materiales
51	COMPAÑÍA MINERA SAN IGNACIO DE MOROCOCHA S.A.A.	Materiales
52	COMPAÑÍA MINERA SANTA LUISA S.A.	Materiales
53	COMPAÑÍA UNIVERSAL TEXTIL S.A.	Consumo Discrecional
54	COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.	Financiero
55	CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S.A.	Industria
56	CONECTA RETAIL S.A.	Consumo Discrecional
57	CONSORCIO CEMENTERO DEL SUR S.A.	Industria
58	CONSORCIO INDUSTRIAL DE AREQUIPA S.A.	Consumo Básico
59	CONSORCIO TRANSMANTARO S.A.	Servicios Públicos
60	CORPORACIÓN ACEROS AREQUIPA S.A.	Materiales (Antes como Industria)
61	CORPORACIÓN CERÁMICA S.A.	Industria

N°	Empresa	Sector S&P
62	CORPORACIÓN CERVESUR S.A.A.	Consumo Básico
63	CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. - COFIDE	Financiero
64	CORPORACIÓN FINANCIERA DE INVERSIONES S.A.	Financiero
65	CORPORACIÓN LINDLEY S.A.	Consumo Básico
66	COSAPI S.A.	Industria
67	CRECER SEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS CRECER SEGUROS	Financiero
68	CREDICORP CAPITAL PERÚ S.A.A.	Financiero
69	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	Financiero
70	CREDITEX S.A.A.	Consumo Discrecional
71	DIVISO GRUPO FINANCIERO S.A.	Financiero
72	DUNAS ENERGÍA S.A.A.	Servicios Públicos
73	ELECTRO DUNAS S.A.A.	Servicios Públicos
74	EMPRESA AGRARIA CHIQUITOY S.A.	Consumo Básico
75	EMPRESA AGRÍCOLA SAN JUAN S.A.	Consumo Básico
76	EMPRESA AGRÍCOLA SINTUCO S.A.	Consumo Básico
77	EMPRESA AGROINDUSTRIAL CAYALTI S.A.A.	Consumo Básico
78	EMPRESA AZUCARERA EL INGENIO S.A.	Consumo Básico
79	EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA DEL SUR S.A.	Servicios Públicos
80	EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA SAN GABÁN S.A.	Servicios Públicos
81	EMPRESA EDITORA EL COMERCIO S.A. (AHORA VIGENTA INVERSIONES S.A.)	Consumo Discrecional
82	EMPRESA ELECTRICIDAD DEL PERÚ - ELECTROPERÚ S.A.	Servicios Públicos
83	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTROSUR S.A.	Servicios Públicos
84	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE MEDIO S.A. - HIDRANDINA	Servicios Públicos
85	EMPRESA SIDERÚRGICA DEL PERÚ S.A.A. - SIDERPERÚ	Materiales (Antes como Industria)
86	ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A. (ANTES EDELNOR S.A.A.)	Servicios Públicos
87	ENEL GENERACIÓN PERÚ S.A.A. (ANTES EDEGEL S.A.A.)	Servicios Públicos
88	ENEL GENERACIÓN PIURA S.A. (ANTES EMPRESA ELÉCTRICA DE PIURA S.A.)	Servicios Públicos
89	ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A.	Servicios Públicos
90	ENFOCA SERVICIOS LOGÍSTICOS S.A.	Financiero
91	ENGIE ENERGÍA PERÚ S.A. (ANTES ENERSUR S.A.)	Servicios Públicos
92	ENTIDAD DE DESARROLLO A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A.	Financiero

N°	Empresa	Sector S&P
93	EXSA S.A.	Industria
94	FÁBRICA NACIONAL DE ACUMULADORES ETNA S.A.	Consumo Discrecional (Antes como Industria)
95	FACTORING TOTAL S.A.	Financiero
96	FALABELLA PERÚ S.A.A.	Consumo Discrecional
97	FERREYCORP S.A.A.	Industria
98	FILAMENTOS INDUSTRIALES S.A.	Consumo Discrecional
99	FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.	Financiero
100	FINANCIERA CREDINKA S.A.	Financiero
101	FINANCIERA EFECTIVA S.A.	Financiero
102	FINANCIERA OH! S.A.	Financiero
103	FINANCIERA PROEMPRESA S.A.	Financiero
104	FINANCIERA QAPAQ S.A.	Financiero
105	FONDO MIVIVIENDA S.A.	Financiero
106	FOSFATOS DEL PACÍFICO S.A.	Materiales
107	FOSSAL S.A.A.	Materiales
108	FUTURA CONSORCIO INMOBILIARIO S.A. (ANTES SOLDEXA S.A.)	Inmobiliario (Antes como Financiero)
109	GR HOLDING S.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)
110	HDI SEGUROS S.A.	Financiero
111	HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.	Consumo Discrecional
112	HIDROSTAL S.A.	Industria
113	HIPOTECARIA SURA EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA S.A.	Financiero
114	H2OLMOS S.A.	Industria
115	ICBC PERÚ BANK	Financiero
116	INDECO S.A.	Industria
117	INDUSTRIAS DEL ENVASE S.A.	Materiales (Antes como Industria)
118	INDUSTRIAS ELECTRO QUÍMICAS S.A. IEQSA	Materiales (Antes como Industria)
119	INMOBILIARIA IDE S.A.	Inmobiliario
120	INMOBILIARIA MILENIA S.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)
121	INMUEBLES PANAMERICANA S.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)

N°	Empresa	Sector S&P
122	INRETAIL PERÚ CORP.	Consumo Básico (Antes como Consumo Discrecional)
123	INSUR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	Financiero
124	INTERCORP FINANCIAL SERVICES INC. (ANTES INTERGROUP FINANCIAL SERVICES CORP.)	Financiero
125	INTERCORP PERÚ LTD. (ANTES IFH PERÚ LTD.)	Financiero
126	INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Financiero
127	INTRADEVCO INDUSTRIAL S.A.	Consumo Básico
128	INTRALOT DE PERÚ S.A.	Consumo Discrecional
129	INVERSIONES CENTENARIO S.A.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)
130	INVERSIONES EDUCA S.A.	Consumo Discrecional
131	INVERSIONES EN TURISMO S.A. INVERTUR	Consumo Discrecional
132	INVERSIONES LA RIOJA S.A.	Consumo Discrecional
133	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO S.A. INTURSA	Consumo Discrecional
134	J.P. MORGAN BANCO DE INVERSIÓN	Financiero
135	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
136	LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Financiero
137	LAIVE S.A.	Consumo Básico
138	LATINA HOLDING S.A.	Financiero
139	LEASING TOTAL S.A.	Financiero
140	LECHE GLORIA S.A. (ANTES GLORIA S.A.)	Consumo Básico
141	LIBERTY SEGUROS S.A.	Financiero
142	LIMA CAUCHO S.A.	Consumo Discrecional
143	LOS PORTALES S.A.	Inmobiliario (Antes como Consumo Discrecional)
144	LUZ DEL SUR S.A.A.	Servicios Públicos
145	MANUFACTURA DE METALES Y ALUMINIO RECORD S.A.	Consumo Discrecional
146	MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
147	MAPFRE PERÚ VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
148	METALÚRGICA PERUANA S.A.	Materiales (Antes como Industria)
149	MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	Financiero

N°	Empresa	Sector S&P
150	MICHELL Y CIA. S.A.	Consumo Discrecional
151	MINERA ANDINA DE EXPLORACIONES S.A.A.	Materiales
152	MINSUR S.A.	Materiales
153	MITSUI AUTO FINANCE PERÚ S.A.	Financiero
154	MOTORES DIESEL ANDINOS S.A.	Consumo Discrecional
155	NEGOCIOS E INMUEBLES S.A.	Inmobiliario (Antes como Financiero)
156	NESSUS HOTELES PERÚ S.A.	Consumo Discrecional
157	NISA ASSET MANAGEMENT S.A.	Financiero
158	NISA BLINDADOS S.A.	Inmobiliario
159	NISA INMUEBLES S.A.	Inmobiliario
160	NISA MALLS S.A.	Inmobiliario
161	NORVIAL S.A.	Industria
162	OBRAS DE INGENIERÍA S.A.	Industria
163	OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.	Financiero
164	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (ANTES EL PACÍFICO VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS)	Financiero
165	PERÚ HOLDING DE TURISMO S.A.A.	Consumo Discrecional
166	PERUANA DE ENERGÍA S.A.A.	Servicios Públicos
167	PERUANA DE MOLDEADOS S.A. - PAMOLSA	Materiales (Antes como Industria)
168	PERUBAR S.A.	Materiales
169	PESQUERA EXALMAR S.A.A.	Consumo Básico
170	PRIMA AFP S.A.	Financiero
171	PROFUTURO AFP	Financiero
172	PROTECTA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	Financiero
173	QUIMPAC S.A.	Consumo Básico (Antes como Industria)
174	RED BICOLOR DE COMUNICACIONES S.A.A. - RBC TV S.A.A.	Consumo Discrecional (Antes como Telecomunicaciones)
175	RED DE ENERGÍA DEL PERÚ S.A.	Servicios Públicos

N°	Empresa	Sector S&P
176	REFINERÍA LA PAMPILLA S.A.A.	Energía
177	RIGEL PERÚ S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA	Financiero
178	RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS	Financiero
179	SAGA FALABELLA S.A.	Consumo Discrecional
180	SAN MARTÍN CONTRATISTAS GENERALES S.A.	Industria
181	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	Financiero
182	SECREX COMPAÑÍA DE SEGUROS DE CRÉDITO Y GARANTÍAS	Financiero
183	SEGUROS SURA	Financiero
184	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - SEDAPAL	Servicios Públicos
185	SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A.	Industria
186	SHOUGANG GENERACIÓN ELÉCTRICA S.A.A.	Servicios Públicos
187	SHOUGANG HIERRO PERÚ S.A.A.	Materiales
188	SOCIEDAD ELÉCTRICA DEL SUR OESTE S.A. - SEAL	Servicios Públicos
189	SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE S.A.A.	Materiales
190	SOCIEDAD MINERA CORONA S.A.	Materiales
191	SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S.A.A.	Materiales
192	SOLUCIÓN EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA S.A.	Financiero
193	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Telecomunicaciones
194	TERMOCHILCA S.A.	Servicios Públicos
195	TRADI S.A.	Industria
196	TRANSACCIONES FINANCIERAS S.A.	Financiero
197	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	Consumo Discrecional
198	TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERÚ S.A.	Servicios Públicos
199	UNIÓN ANDINA DE CEMENTOS S.A.A. - UNACEM S.A.A.	Materiales
200	UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON S.A.A.	Consumo Básico
201	VOLCAN COMPAÑÍA MINERA S.A.A.	Materiales
202	YURA S.A.	Materiales

AGRADECIMIENTOS

Quisiéramos agradecer a todos los que participaron en el proceso de elaboración de este reporte y a las instituciones que hicieron posible esta publicación: AFP Integra, Konrad-Adenauer Stiftung y al CAF -banco de desarrollo de América Latina.



FACULTAD DE
GESTIÓN Y
ALTA DIRECCIÓN



PUCP

Con el apoyo de:

