

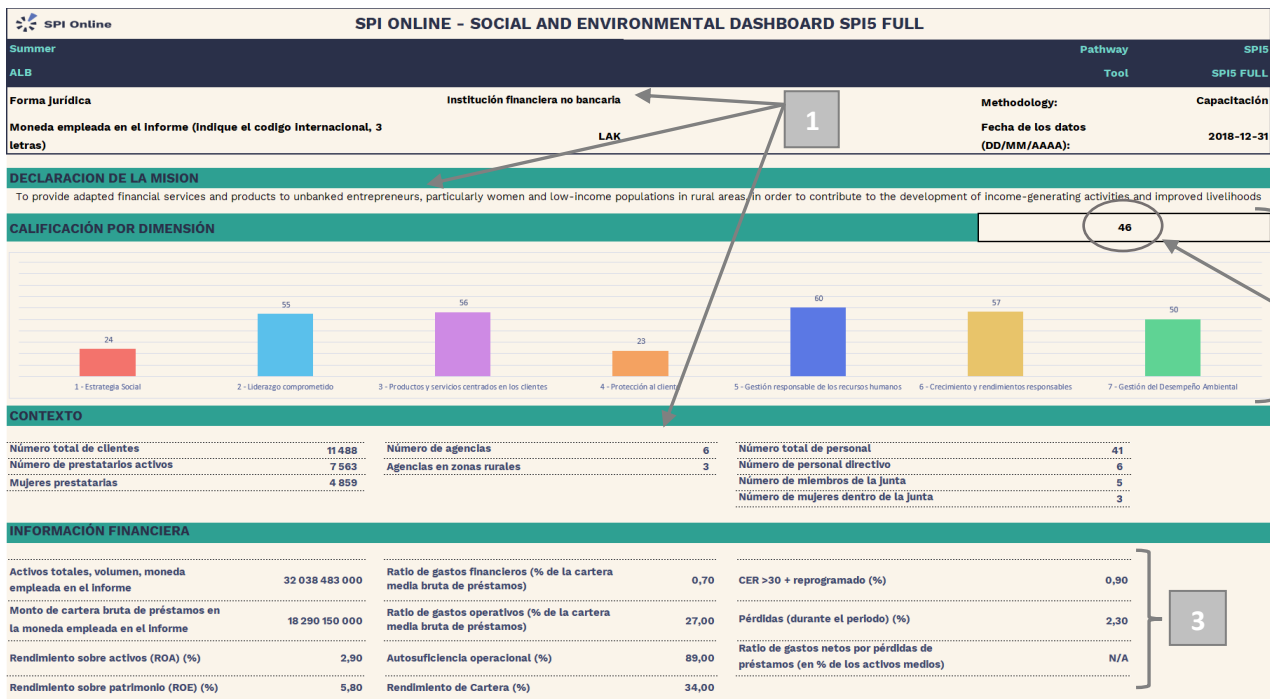
## ¿Cómo leer los tableros de control sociales SPI Online?



El siguiente documento ofrece algunos consejos clave sobre cómo leer los distintos tableros de control sociales que se pueden descargar al finalizar una auditoría SPI.

<b>¿Cómo leer los tableros de control sociales SPI Online?</b> .....	1
<b>SPI5 ESG – TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL</b> .....	5
<b>SPI5 ALINUS - TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL</b> .....	8
<b>SPI5 ENTRY - TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL</b> .....	10
<b>SPI ONLINE - TABLERO DE CONTROL AMBIENTAL</b> .....	12
<b>SPI5 CP - TABLERO DE CONTROL CP FULL</b> .....	14
<b>SPI5 CP - ANÁLISIS DE BRECHAS</b> .....	17
<b>SPI5 CP - TABLERO DE CONTROL CP COMMIT</b> .....	20

## SPI5 FULL – TABLERO DE CONTROL AMBIENTAL Y SOCIAL


**1**

**Fuente:** principalmente la parte "Organizacional" de Org.Info.

**Información:** se identifica rápidamente el perfil y las características básicas de la IF (personalidad jurídica, declaración de misión, número de clientes, personal y sucursales, etc.).

**2**

**Fuente:** cuestionario

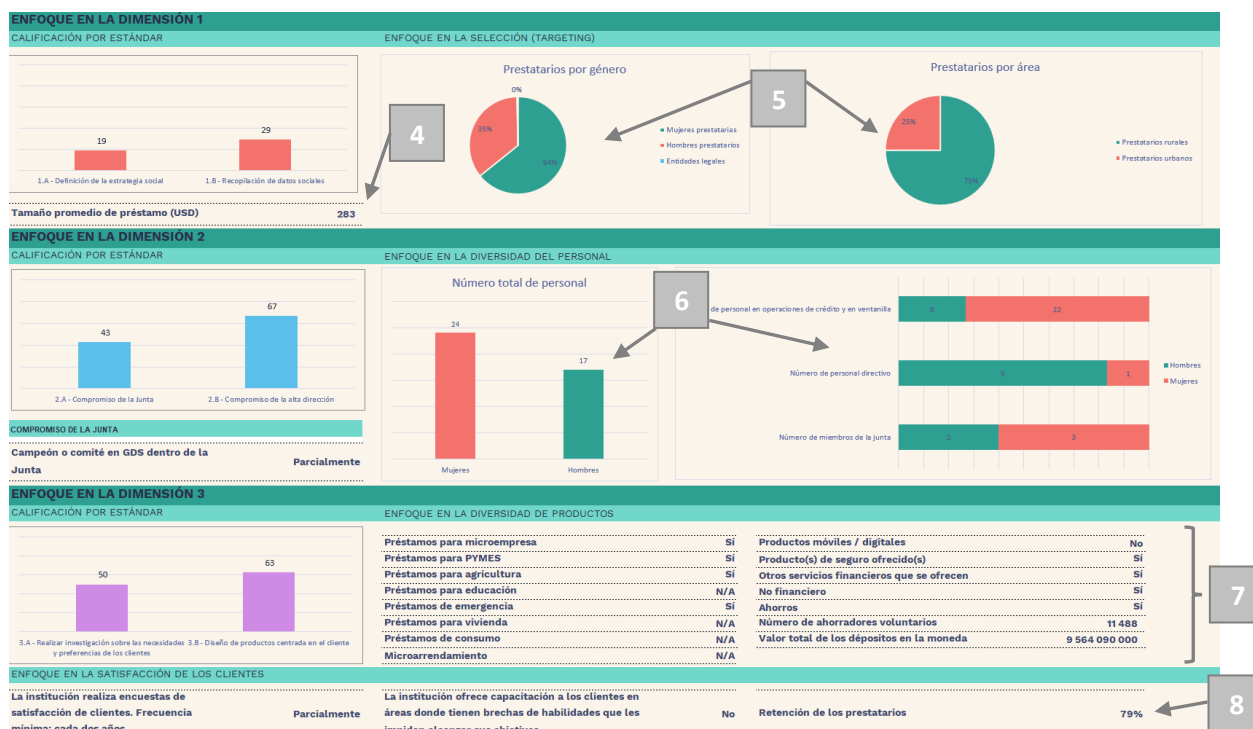
**Información:** calificación general SPI5 y calificaciones promedio de las 7 dimensiones.

**3**

**Fuente:** índices financieros clave en el apartado "Información financiera e informes externos" de Org. info.

**Información:** principales resultados financieros de la IF.

**Análisis:** algunos de esos índices se deberían cotejar con la información suministrada en la Dimensión 6 de los Estándares Universales, para analizar si la IF está gestionando su crecimiento de forma responsable para así lograr la sostenibilidad a largo plazo y, al mismo tiempo, alcanzar objetivos sociales.



4

**Fuente/cálculo:** monto promedio de los préstamos =  $CBP^1 / \text{número de prestatarios}$ , en la moneda del informe.

**Análisis:** perfil/enfoque de la IF: si la IF anuncia que se orienta a los pobres, el monto promedio de los préstamos debería ser bajo. Por el contrario, si la IF trabaja sobre todo con PYME, probablemente el monto promedio de los préstamos será mayor. El monto promedio de los préstamos se puede analizar con la declaración de objetivos para ver si está alineada con los clientes objetivo de la IF.

5

**Fuente/cálculo:** proporción de prestatarios rurales y mujeres.

**Análisis:** grupo objetivo de la IF. Verificar si la IF está alcanzando el objetivo que definió en su estrategia social, tal y como lo requiere la Dimensión 1 de los Estándares Universales.

6

**Fuente:** composición de la plantilla en la parte "Organizacional" de Org.info.

**Análisis:** diversidad del personal, en particular en lo que respecta a la diversidad de género. (proporción de personal masculino en comparación con el femenino, y cómo están representadas las mujeres por nivel jerárquico). Esos gráficos dan una primera pista para investigar si puede haber discriminación de género en el proceso de contratación, o si hay igualdad de oportunidades de promoción para hombres y mujeres.

7

**Fuente:** información ingresada en la sección "productos y servicios" de Org. info.

**Información:** nivel de diversidad de productos de la IF.

**Análisis:** Esta información debe cotejarse con los resultados del Estándar 3B, en el que se analiza cómo la IF intenta ofrecer productos y servicios que satisfagan las diversas necesidades de los clientes.

8

**Fuente/ cálculo:** índice de retención de prestatarios =  $\text{número de prestatarios al final del periodo} / (\text{número de prestatarios al principio del periodo} + \text{número de nuevos prestatarios durante el periodo})$ .

<sup>1</sup> Cartera Bruta de Préstamos

**Análisis:** como indicador indirecto de la satisfacción del cliente, este índice puede relacionarse con la dimensión 3 para entender qué retiene a los prestatarios en la IF, o también señalar oportunidades para mejorar el servicio al cliente cuando la retención es baja.



9

**Fuente/cálculo:** el índice de rotación de personal = Personal que se fue durante el periodo / Total de personal en el periodo, con datos de "composición del personal" en la parte "Organización" de Org.info. Se refiere a la proporción de empleados que abandonan la IF durante un determinado periodo de tiempo.

**Análisis:** se recomienda cotejar con los resultados de la Dimensión 5, para entender los riesgos relacionados con la insatisfacción de los empleados cuando el índice es elevado.

10

**Fuente/ cálculo:** la productividad de los empleados = número de prestatarios / número de empleados en operaciones de crédito y front-office.

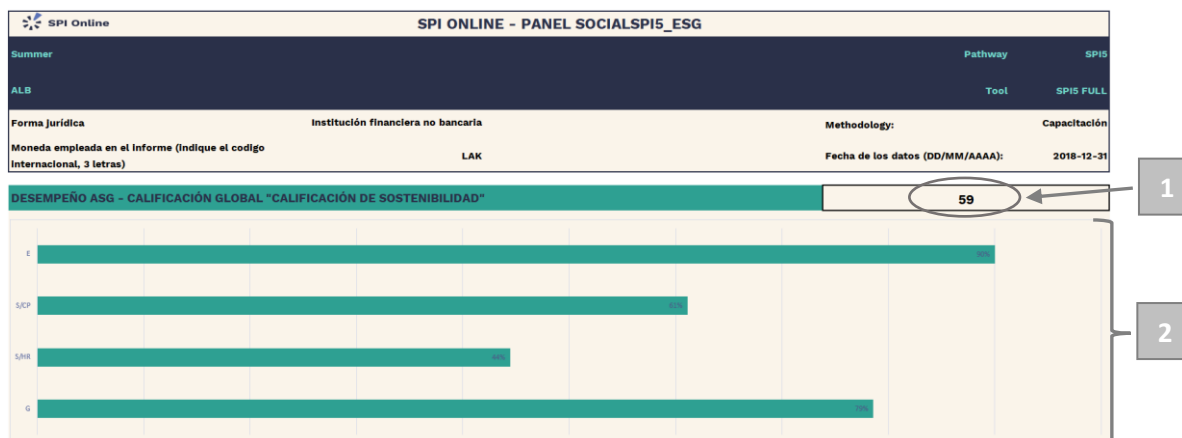
**Análisis:** una productividad elevada puede tener consecuencias negativas en diversos aspectos del negocio, por ejemplo, deterioro del PAR ligado a un análisis incorrecto de la capacidad de pago de los clientes, riesgo de ventas agresivas, aumento del índice de rotación de empleados como consecuencia de la elevada presión ejercida sobre los oficiales de campo, etc.

11

**Fuente:** la TEA que se ingresó en la parte de información financiera de Org.Info.

**Análisis:** realice el análisis del Estándar 6B relativo a la Fijación Responsable de Precios, utilizando también los datos financieros anteriores (LLER, OER, ROA, PAR).

## SPI5 ESG – TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL



1

**Información:** calificación promedio ASG

**Fuente:** Indicadores ASG del cuestionario. La calificación general y la calificación por dimensión ASG se basan en las respuestas a los 30 indicadores de los Estándares Universales de las dimensiones 2, 4, 5 y 7, y alineados con los principales Estándares Internacionales sobre trabajo digno, derechos humanos, igualdad de género y los riesgos ambientales (véase el mapeo [aquí](#)).

2

**Información:** resultados ASG según las 4 áreas principales de análisis de riesgos: **Ambiental**, **Social** con respecto a la **Protección del Cliente**, **Social** con respecto a la **Gestión responsable** de los **Recursos humanos**, y **Gobernanza**.

**Análisis:** verificar la conformidad de las prácticas de la IF con los requisitos ASG básicos.

RESULTADOS CLAVE																													
<b>AMBIENTE</b>																													
Alcance 1 Emisiones de gases de efecto invernadero	N/A	Intensidad de la energía	N/A	VERTIDO AL AGUA	N/A																								
Alcance 2 Emisiones de gases de efecto invernadero	N/A	% fuera de la red no renovable (carbón, gas natural, generador)	N/A	DESECHOS PELIGROSOS	N/A																								
Alcance 3 Emisiones de gases de efecto invernadero	N/A	Intensidad del consumo de energía	N/A	Extracción de petróleo crudo, gas natural y actividades auxiliares	N/A																								
Huella de carbono	N/A	Número de sucursales/puntos de venta ubicados cerca de áreas sensibles a la biodiversidad	N/A	Para organizaciones con cartera en agricultura, comprobación de prácticas sostenibles en tierra/agricultura	N/A																								
<b>SOCIAL</b>																													
<b>CONDICIONES DE TRABAJO DECENTE</b>		<b>PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS / PRINCIPIOS OCDE</b>		<b>PROTECCIÓN DEL CLIENTE</b>																									
Diferencias salariales entre hombres y mujeres	N/A	Sanciones sobre las prácticas de negocios	N/A	Promedio de la TEA de su cartera de préstamos	35																								
Índice de rotación de persona	49%	Disputa en tribunales	N/A	¿Cómo calcula el proveedor la tasa de interés de su producto de préstamo más representativo?	Método de interés fijo																								
		Informes de auditoría interna	N/A																										
		Problemas laborales de los empleados	N/A																										
<b>GOBERNANZA</b>																													
Número de miembros de la junta	5	Diversidad de género de la junta	60%	Sistemas de contabilidad y auditoría adecuados	N/A																								
Número de miembros de la junta independientes	N/A	Número de miembros del personal capacitados en la gestión del desempeño ambiental	N/A	Gobierno corporativo adecuado	N/A																								
<b>CATEGORIZACIÓN DE LA CARTERA</b>																													
<b>IMPACTOS ADVERSOS POTENCIALES EN EL AMBIENTE</b>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CARTERA</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALTO</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MEDIO</td> <td></td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td></td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>			CARTERA			ALTO		0%	MEDIO		84%	BAJO		13%	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">PRINCIPALES 4 SECTORES DE RIESGO PARA EL AMBIENTE:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA (NACE A)</td> <td>MEDIUM</td> <td>84%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 - INDUSTRIA MANUFACTURERA (NACE C)</td> <td>HIGH</td> <td>0%</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>			PRINCIPALES 4 SECTORES DE RIESGO PARA EL AMBIENTE:				1 - AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA (NACE A)	MEDIUM	84%		3 - INDUSTRIA MANUFACTURERA (NACE C)	HIGH	0%	N/A
CARTERA																													
ALTO		0%																											
MEDIO		84%																											
BAJO		13%																											
PRINCIPALES 4 SECTORES DE RIESGO PARA EL AMBIENTE:																													
1 - AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA (NACE A)	MEDIUM	84%																											
3 - INDUSTRIA MANUFACTURERA (NACE C)	HIGH	0%	N/A																										
<b>APUNTO A LAS ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS AMIGABLES CON EL AMBIENTE</b>																													
Algunos sectores de actividades pueden generar impactos negativos potenciales en el ambiente debido al uso de químicos, la explotación o degradación de los recursos naturales, el manejo inadecuado de residuos, las emisiones contaminantes, los procesos productivos ineficientes, etc. El indicador a continuación le proporciona un indicativo de la exposición de su cartera a los impactos adversos en el ambiente, sobre la base de categorías estándar del nivel de riesgo ambiental.																													
Cartera de préstamos verdes: N/A																													
Summar ALB SPI Online		Pathway: SPI5 Tool: SPI5 FULL CERISE+SPTF																											

**3 Fuente:** algunos de los indicadores cuantitativos ASG pueden ser difíciles de conseguir para las IF; por ejemplo, las emisiones de gases de efecto invernadero. En esta sección se pueden calcular muchos datos utilizando aproximaciones.

**Análisis:** identificar y gestionar los riesgos relacionados con el impacto adverso de la IF en el medio ambiente. La mayoría de estos datos están relacionados con los nuevos requisitos normativos, en particular las nuevas publicaciones del reglamento sobre divulgación de información financiera sostenible (SFDR) a nivel europeo.

**4 Fuente/cálculo:**  
Índice de rotación de empleados (véase el tablero de control SPI5 Full)

**Brecha salarial entre hombres y mujeres:** utilizando los datos aportados sobre el número de empleados (por género) y la nómina total anual por género = (nómina promedio de hombres-nómina promedio de mujeres)/nómina promedio de hombres

**Análisis:** para comprobar si el proveedor mantiene condiciones laborales dignas. La brecha salarial de género es un índice ASG clásico para comprobar la igualdad de género en la plantilla de personal, relacionado con la remuneración, es decir, una medida de cuánto cobran las mujeres en relación con los hombres. Si el índice es elevado, es una señal de alarma para la IF en términos de igualdad de género en el personal. Debe cotejarse con los resultados del cuestionario de la Dimensión 5, referida al desarrollo responsable de los recursos humanos. Este índice también puede compararse con la brecha salarial entre hombres y mujeres de [los países](#) (Datos de la OCDE).

**5 Fuente/cálculo:** diversidad de género en la junta directiva = número de mujeres en la junta directiva/número total de miembros de la junta (calculado con los datos de la parte "Organización" de Org.Info.).


**Análisis:** este índice da una idea de la representación de las mujeres en la junta directiva. Los Estándares Universales, en la Dimensión 2, prevén al menos un 20% de mujeres en las juntas directivas. El promedio de la base de datos SPI Online en 2022 registra un 31% de mujeres en las juntas directivas.

**6 Fuente:** datos en "información avanzada de cartera" en Org.Info.

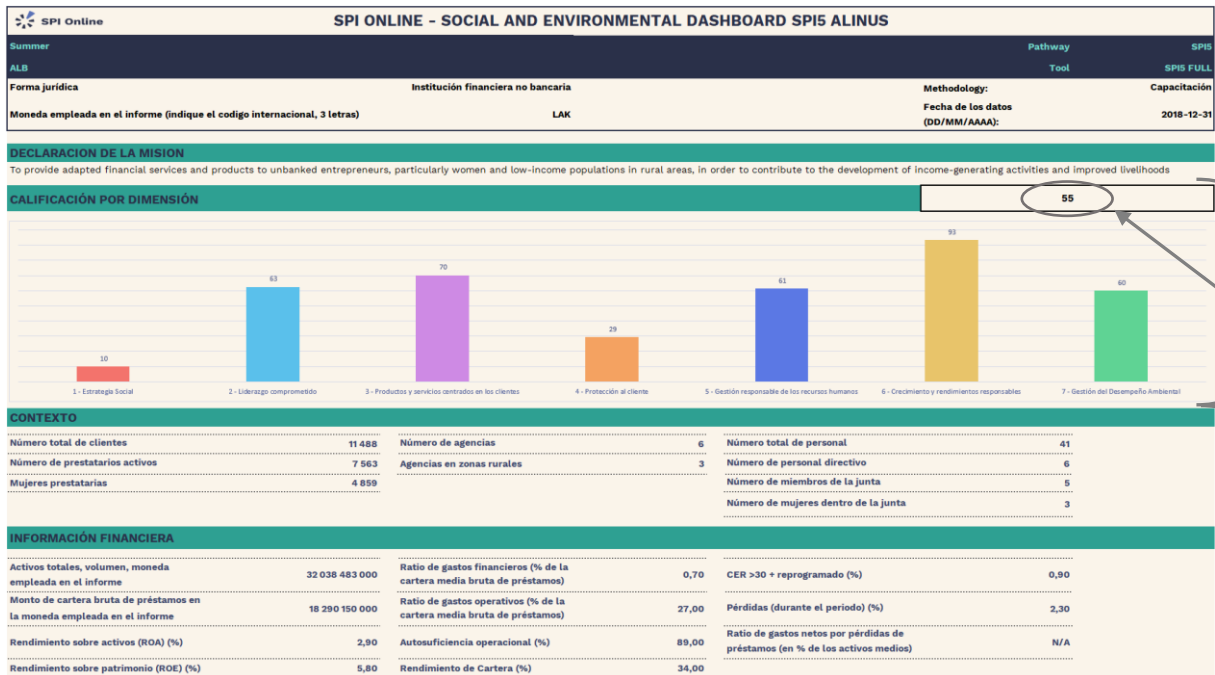
**Información:** los datos se solicitan para identificar impactos adversos sobre el medio ambiente relacionados con actividades financiadas por la IF.

La tabla de la izquierda muestra qué proporción de la cartera financia actividades que se considera que tienen impactos adversos altos y medios sobre el medio ambiente, según la clasificación sectorial de la CFI. Así pues, muestra la exposición agregada de la cartera a impactos adversos sobre el medio ambiente. Entre las actividades financiadas por la IF que tienen impactos adversos altos o medios sobre el medio ambiente, la tabla de la derecha muestra los 3 sectores con mayor peso en la cartera.

**Análisis:** La IF debe utilizar estos datos para evaluar su exposición a los riesgos ambientales (impactos adversos sobre el medio ambiente a nivel de cartera) e identificar los sectores prioritarios en los que deben abordarse los impactos adversos sobre el medio ambiente. También se recomienda consultar las fichas sectoriales [de FMO](#) y [de IFC](#).

 **Para ir más lejos:** vea el seminario web (en inglés) sobre el riesgo ASG y los requerimientos de información SFDR [aquí](#).

## SPI5 ALINUS – TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL


**1**
**Fuente:** cuestionario

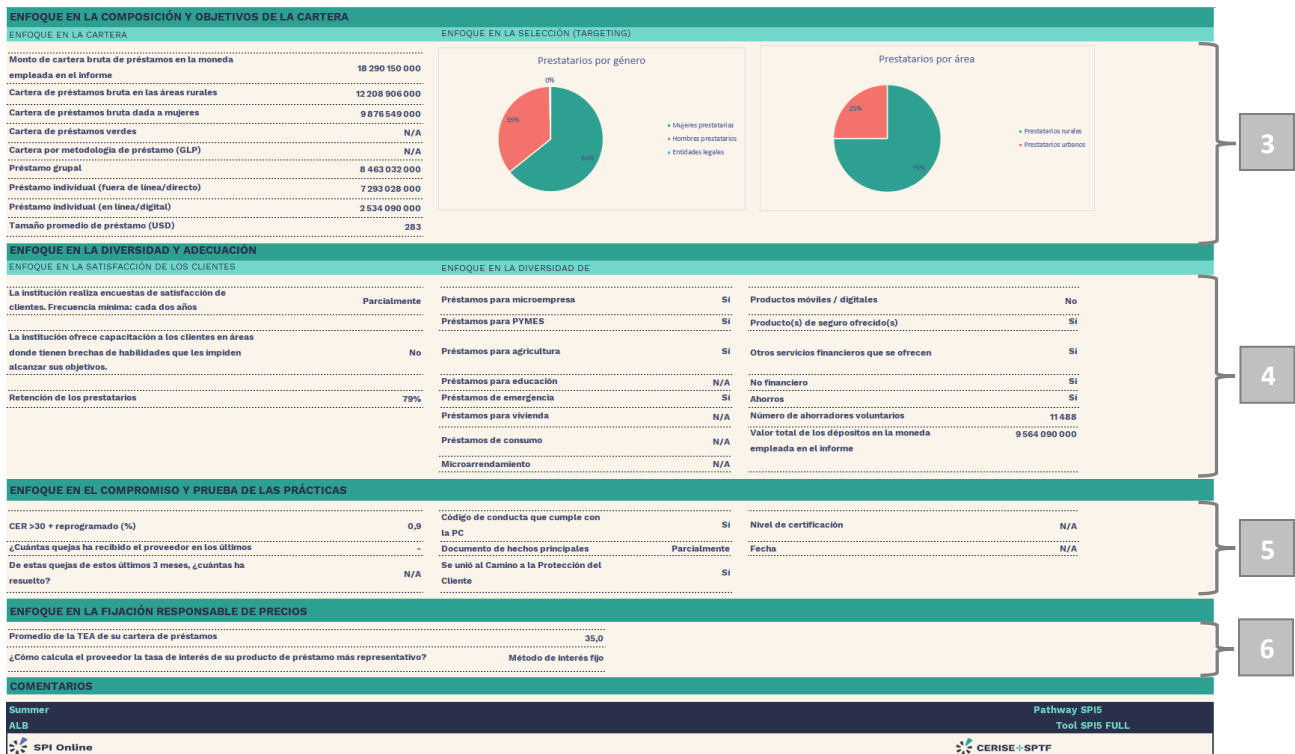
**Información:** calificación promedio de Alinus y calificación promedio de las 7 dimensiones.

Tenga en cuenta que las calificaciones son diferentes de las del tablero de control SPI5 Full porque se calculan sobre un número menor de indicadores.

**2**
**Fuente:** principalmente la parte "Organizacional" de Org.Info.

**Información:** se identifica rápidamente el perfil y las características básicas de La IF. Los datos de las partes "Contexto" e "Información financiera" son los mismos que los del tablero de control SPI5 Full.





**Análisis:** las otras partes del tablero de control se enfocan en las informaciones más importantes para los inversionistas. Debe permitir a los comités de inversión tomar decisiones informadas tras las visitas de diligencia debida o durante el proceso de supervisión.

**3 Fuente:** datos sobre la cartera y los objetivos de Org.Info.  
**Análisis:** panorámica rápida de la composición de la cartera en relación con criterios clave que pueden ser importantes para las decisiones de inversión de los inversionistas: proporción de población rural, mujeres, metodología de préstamo (enfocar en préstamos digitales / en línea). El monto promedio de los préstamos da una idea de los perfiles de los clientes objetivo (clientes con bajos ingresos frente a PYME en función del monto).

**4 Fuente:** Org. Info. Secciones "organización" y "productos y servicios"  
**Análisis:** enfocarse en la diversidad y adecuación de los productos. Los datos sobre la satisfacción de los clientes y la información relativa a la diversidad de los productos se pueden cotejar con la Dimensión 3 de los Estándares Universales para chequear la adecuación de los productos y servicios que ofrece la IF.

**5 Fuente:** en su mayoría son indicadores de la Dimensión 4 del cuestionario, excepto el PAR que procede de Org.Info.

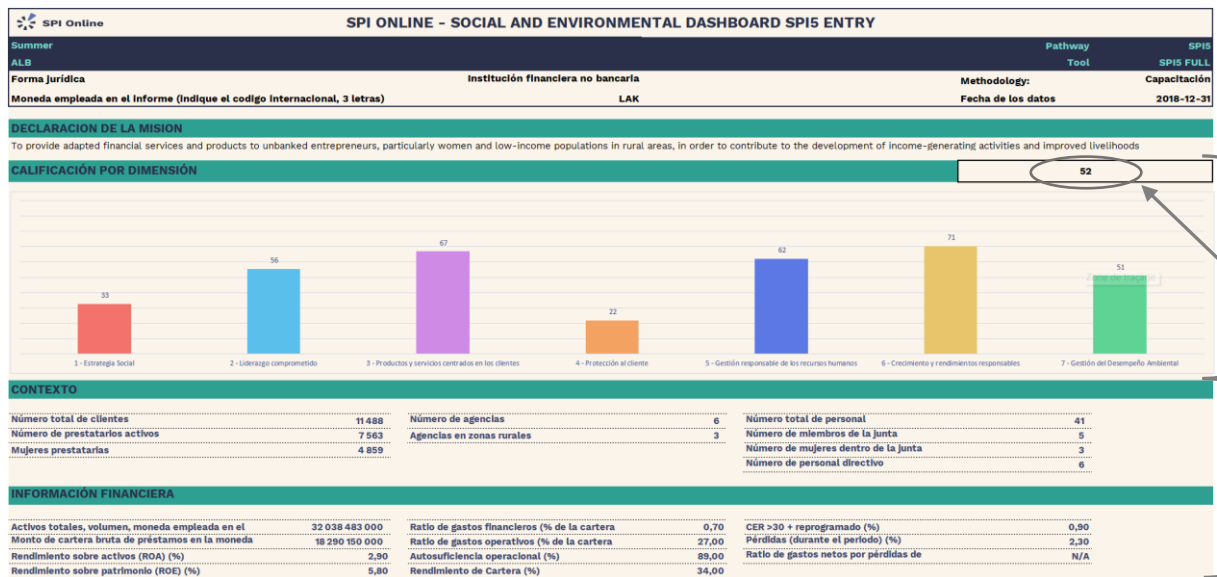
**Análisis:** enfocarse en el compromiso de buenas prácticas.  
 En cuanto a las prácticas, una breve descripción de la posición de la IF en cuanto a las prácticas mínimas de "no hacer daño". El PAR puede cotejarse con los resultados del Estándar 4A. Los datos de gestión de quejas se pueden cotejar con el estándar 4E, pero también con otros indicadores como la retención de prestatarios (si hay un elevado número de quejas y una baja retención de prestatarios, puede ser una señal de riesgo). Los indicadores relativos al trato justo y respetuoso de los clientes (código de conducta) pueden comprobarse con el Estándar 4C, y la transparencia (documento resumen de los principales acuerdos) con el Estándar 4B.  
 En términos de compromiso, chequee en qué punto se encuentra la IF en el Camino para la Protección al Cliente: ¿se adhirió al Camino para la PC? ¿Ya tiene un nivel de certificación?

6

**Fuente:** las TEA que se ingresaron en la parte de información financiera de Org.info.

**Análisis:** Enfóquese en la fijación responsable de precios: realice el análisis del estándar 6B referente a la fijación responsable de precios, utilizando también los datos financieros anteriores (LLER, OER, ROA, PAR).

## SPI5 ENTRY – TABLERO DE CONTROL SOCIAL Y AMBIENTAL



1

**Fuente:** cuestionario

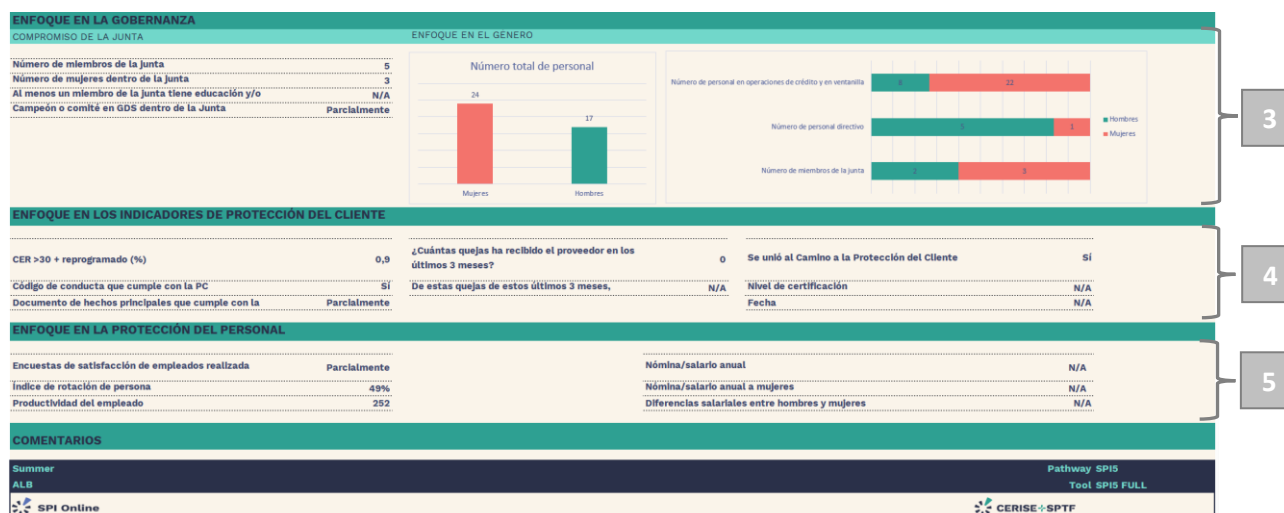
**Información:** calificación promedio SPI5 Entry y calificación promedio por dimensión.

Tenga en cuenta que las calificaciones son diferentes de las de tableros de control SPI5 Full o Alinus porque se calculan sobre un número menor de indicadores.

2

**Fuente:** principalmente la parte "Organizacional" de Org.Info.

**Información:** identifica rápidamente el perfil y las características básicas de la IF. Los datos de las partes "Contexto" e "Información financiera" son los mismos que los de los tableros de control SPI5 Full y Alinus.



**Análisis:** las otras partes del tablero de control se enfocan en la información más importante para las IF que pueden estar comenzando su camino en GDSA.

**3**

**Fuente:** datos sobre gobernanza y diversidad de género en la directiva y el personal en Org. info.

**Análisis:** compromiso de la junta directiva con la GDSA: ¿hay uno o más miembros de la junta con experiencia en GDSA? ¿Existe un promotor o comité de GDSA?

Esto debe cotejarse con la calificación del Estándar 2A.

Los gráficos muestran la composición por género de la junta directiva y el personal (según los distintos niveles jerárquicos). Esto se puede cotejar con los resultados de la Dimensión 5, en particular los relativos a las oportunidades de promoción y desarrollo del personal. ¿Existe discriminación por género en la contratación de personal o en las oportunidades de promoción?

**4**

**Fuente:** en su mayoría indicadores de la Dimensión 4 del cuestionario, excepto el PAR que procede de Org. Info.

**Análisis:** enfocarse en el compromiso de buenas prácticas.

En términos de compromiso, chequee en qué punto se encuentra la IF en el Camino para la Protección al Cliente (Consulte el tablero de control de Alinus para obtener más explicaciones sobre el análisis).

**5**

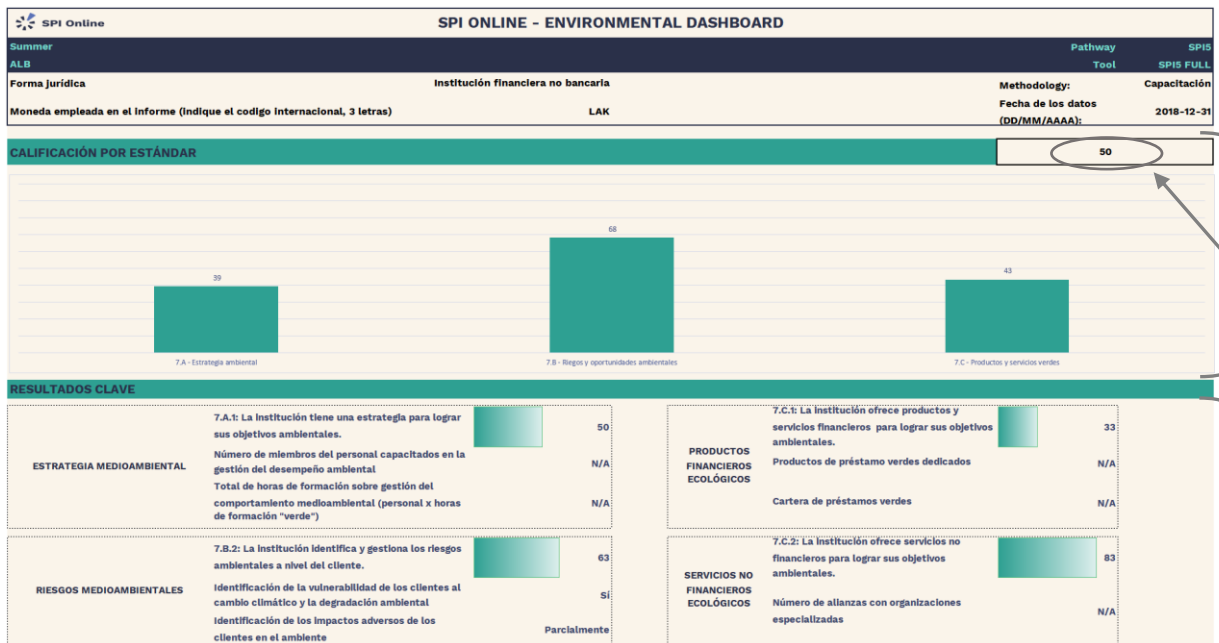
**Fuente/cálculo:** Índice de rotación de empleados (véase el tablero de control SPI5 Full)

**Brecha salarial entre hombres y mujeres:** utilizando los datos aportados sobre el número de empleados (por género) y la nómina total anual por género = (nómina promedio de hombres - nómina promedio de mujeres) / nómina promedio de hombres

**Análisis:** Enfocarse en la protección del personal: analizar si la institución ofrece condiciones de trabajo decentes y tiene prácticas de RRHH responsables, en particular en cuanto a la satisfacción del personal (¿se mide? ¿Cuál es el índice de rotación de empleados?).

La brecha salarial de género es un índice ASG clásico, para comprobar la igualdad de género entre el personal, relacionado con las remuneraciones, es decir, una medida de cuánto cobran las mujeres en relación con los hombres. Si el índice es elevado, es una señal de alarma para la IF en términos de igualdad de género en el personal. Debe cotejarse con los resultados del cuestionario de la Dimensión 5, referida al desarrollo responsable de los recursos humanos. Este índice también se puede comparar con la [brecha de género del país](#) (datos de la OCDE).

## SPI ONLINE – TABLERO DE CONTROL AMBIENTAL


**1**
**Fuente:** cuestionario

**Información:** calificación promedio de la Dimensión 7 y calificación promedio por Estándar.

**2**
**Fuente:** cuestionario y datos de Org. Info.

**Análisis:** resultados clave para las 4 Prácticas Esenciales (PE) más importantes de la Dim. 7.

- **Estrategia ambiental:** calificación de la PE 7.A.1. y datos en cuanto a la capacitación del personal (una estrategia puede ser excelente pero sin suficiente capacitación del personal, no se implementará nada).
- **Riesgos ambientales:** enfocarse en la cuestión más crítica cuando se habla de riesgos ambientales, es decir, los riesgos a nivel de cliente: calificación para la PE 7.B.2 y otros dos indicadores clave: identificación de la vulnerabilidad de los clientes e impactos adversos para los clientes.
- **Productos financieros ecológicos:** calificación de la PE 7.C.1. e información sobre productos de préstamo y la cartera de préstamos verdes, para ver si la IF ofrece productos de préstamo ecológicos dedicados y si el financiamiento de tecnologías y prácticas ecológicas representa una parte significativa de la cartera.
- **Productos ecológicos no financieros:** calificación de la PE 7.C.2 e indicador en cuanto al número de asociaciones con organizaciones especializadas (factor clave de éxito cuando una IF quiere trabajar en temas ambientales).

CATEGORIZACIÓN DE LA CARTERA			
3	<b>VULNERABILIDADES AL CAMBIO CLIMÁTICO Y A LA DEGRADACIÓN AMBIENTAL</b>		
	Las actividades agrícolas generalmente son las más vulnerables al cambio climático y la degradación ambiental. Si gran parte de su cartera se encuentra en la agricultura y en actividades basadas en la naturaleza, su exposición a los riesgos climáticos puede ser significativa y vale la pena investigar.		
	% de la cartera de préstamos en agricultura, silvicultura y pesca	83,6%	
4	<b>IMPACTOS ADVERSOS POTENCIALES EN EL AMBIENTE</b>		
	Algunos sectores de actividades pueden generar impactos negativos potenciales en el ambiente debido al uso de químicos, la explotación o degradación de los recursos naturales, el manejo inadecuado de residuos, las emisiones contaminantes, los procesos productivos ineficientes, etc. El indicador a continuación le proporciona un indicativo de la posible exposición de su cartera a los impactos adversos en el ambiente, sobre la base de categorías sectoriales de IFC.		
	PRINCIPALES 4 SECTORES DE RIESGO PARA EL AMBIENTE:		
	1 - AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA (NACE A)	MEDIUM	83,6%
	3 - INDUSTRIA MANUFACTURERA (NACE C)	HIGH	0,2%
		N/A	
5	<b>APOYO A LAS ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS AMIGABLES CON EL AMBIENTE</b>		
	Algunos sectores de actividades o prácticas pueden generar impactos positivos en el ambiente, contribuyendo a la adaptación, mitigación o regeneración del riesgo ambiental.		
	% de la cartera de préstamos en sectores de alto riesgo	0,2%	
	% de la cartera de préstamos en sectores de riesgo medio	83,6%	
<b>COMENTARIOS</b>			
Summer		Pathway SPI5	
ALB		Tool SPI5 FULL	
SPTF Online		CERISE SPTF	

**Análisis:** las otras partes del tablero de control se enfocan en la categorización de la cartera en relación con el ambiente.

3

**Fuente:** datos en "información avanzada de cartera" en Org.Info.

**Información:** vulnerabilidad de la cartera de la IF frente al cambio climático y la degradación medioambiental.

**Análisis:** sabemos que las actividades agrícolas son las más vulnerables al cambio climático. Si la IF tiene un elevado porcentaje de su cartera en este sector, probablemente debería investigar cómo mitigar este riesgo a nivel de cliente.

4

**Fuente:** Datos en "información avanzada de cartera" en Org.Info.

**Información:** los datos se solicitan para identificar impactos adversos sobre el medio ambiente relacionados con actividades financiadas por la IF.

La tabla de la izquierda muestra qué proporción de la cartera financia actividades que se considera que tienen impactos adversos altos y medios sobre el medio ambiente, según la clasificación sectorial de la CFI. Así pues, muestra la exposición agregada de la cartera a impactos adversos sobre el medio ambiente. Entre las actividades financiadas por la IF que tienen impactos adversos altos o medios sobre el medio ambiente, la tabla de la derecha muestra los 3 sectores con mayor proporción de cartera.

**Análisis:** la IF debe utilizar estos datos para evaluar su exposición a los riesgos ambientales (impactos adversos sobre el medio ambiente a nivel de cartera) e identificar los sectores prioritarios en los que deben abordarse los impactos adversos sobre el medio ambiente. También se recomienda consultar las fichas sectoriales [de FMO](#) y [de IFC](#).

5

**Fuente:** Datos en "información avanzada de cartera" en Org.Info.

**Información/análisis:** porcentaje de la cartera de préstamos dedicada a sectores respetuosos con el medio ambiente.

Esos sectores son los siguientes: agricultura sostenible, manufactura sostenible, energías renovables, construcción basada en eficiencia energética y edificios con etiqueta verde, comercio justo, y transporte respetuoso con el medio ambiente.

Si una IF tiene una cartera importante en esos sectores, también puede utilizar estos datos para la comunicación externa.



**Para ir más lejos:** vea el seminario web (en inglés) sobre riesgos ASG y los requerimientos de información SFDR [aquí](#).

## SPI5 CP – TABLERO DE CONTROL CP FULL



**1** **Fuente:** Org. Info. > Sección de Información Financiera e informes externos > Respaldos /membresías y calificaciones, evaluaciones y certificaciones  
**Información:** esta parte identifica si la IF se incorporó al Camino para la PC y si ha alcanzado algún nivel de certificación en PC.

**2** **Fuente:** cuestionario - los resultados de la evaluación  
**Información:** esta calificación representa el porcentaje de indicadores en total cumplimiento en comparación con el número total de indicadores aplicables.  
Tenga en cuenta que esta calificación es diferente de la que aparece en la plataforma SPI Online. La calificación global de SPI Online CP Full es el promedio de las calificaciones de los estándares. Para más información sobre calificaciones, consulte las [FAQ](#).

**3** **Fuente:** cuestionario - los resultados de la evaluación  
**Información:** esta parte muestra el porcentaje de indicadores de PC cumplidos para cada uno de los siguientes requisitos mínimos: **Entrada**, **Progreso** y **Avanzados** junto con un gráfico que detalla los indicadores de cada nivel por grado de cumplimiento. Para más información sobre los indicadores de entrada, progreso y avanzados, véase [#3 en el análisis de brechas](#) más abajo.

4

**Fuente:** cuestionario - los resultados de la evaluación**Información:** calificación promedio de CP FULL por estándar. La calificación por estándar es el promedio de todos los indicadores calificados y los detalles de la calificación del estándar (Sí=1; parcialmente=0,5; No=0), sin calificación intermedia de la PE.

5

**Fuente:** Org. Info.> Sección de organización**Información:** breve información sobre el perfil y las características de la IF para alimentar la información de contexto.

6

**Fuente:** Org. Info. > de la sección "Información financiera e informes externos", además de la CBP, de la sección "Información básica sobre la cartera".**Información:** información financiera clave de la IF.

7

**Fuente:** Org. Info. > Sección de Información Financiera e Informes Externos**Información:** Índices clave que destacan los componentes de la fijación de precios responsable.**Análisis:**

- ◇ La TEA indica el total que pagan los clientes por sus préstamos. Aquí, la cifra indica una **TEA promedio estimada de la cartera**. Sin embargo, la TEA por sí sola no es suficiente, ya que se debe comparar con las de sus homólogos utilizando la herramienta [APR Estimation and Benchmarking](#).
- ◇ La metodología de cálculo de intereses<sup>2</sup> indica la transparencia en la divulgación de precios. El método de cálculo de intereses sobre saldo decreciente se considera el más responsable y transparente.
- ◇ Los otros 4 índices son los indicadores cuantitativos utilizados para evaluar la fijación de precios responsable, calculados mediante la herramienta [CP4 Companion](#).
- ◇ El índice de gasto neto por pérdidas en créditos indica la gestión del riesgo de crédito; si supera el 5%, existe el riesgo de que este costo se traslade a los clientes en la estructura de precios.
- ◇ El índice de gastos de operación se compara con un índice de gastos operativos máximo previsto (derivado de variables como el tamaño de la IF y el monto promedio de los préstamos, la zona donde opera, etc....), e indica si la IF no está transfiriendo los costos de su ineficiencia a los clientes.
- ◇ El rendimiento promedio de los activos puede señalar si la IF genera una rentabilidad responsable.

Estos índices deben mantenerse dentro de unos márgenes específicos y se requieren justificaciones si se salen de ellos. La [Guía GDSA](#) (Dimensión 6B3) ofrece orientación en términos de rangos de rendimiento.

8

**Fuente:** Org. Info. y Cuestionario**Información:** enfocarse en algunos indicadores clave de Protección al Cliente.**Análisis:**

- ◇ Las encuestas de clientes son un elemento importante para conocer su opinión.

---

<sup>2</sup> En algunos casos, la IF puede utilizar una metodología de cálculo de intereses diferente; este campo destaca el método de cálculo de intereses aplicado en los productos de préstamo más representativos (>20% de la CBP).

- ◇ La Tasa de Retención<sup>3</sup> es una medida de la satisfacción de los clientes con los productos y servicios.
- ◇ Un código de conducta que respeta la Protección al Cliente refuerza el compromiso con el trato respetuoso a los clientes.
- ◇ El Resumen de los Principales Acuerdos es una práctica necesaria para que la comunicación previa a la firma de un contrato sea oportuna, sencilla y transparente, y el cliente pueda tomar una decisión con conocimiento de causa.
- ◇ El número de quejas recibidas —en un periodo de tiempo determinado— es un indicador de la eficacia del sistema de gestión de quejas.

9

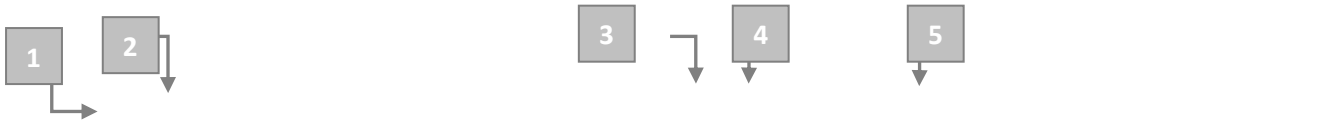
**Fuente:** Org. Info. > Sección de Organización**Información:** Monto promedio de los préstamos en USD y desglose de la cartera.

---

<sup>3</sup> Índice de retención de prestatarios = número de prestatarios al final del periodo / (número de prestatarios al principio del periodo + número de nuevos prestatarios durante el periodo).



## SPI5 CP - ANÁLISIS DE BRECHAS



Standard 3.0.0.0 La Institución brinda a los clientes información clara y oportuna para apoyar su toma de decisiones.		E/P/A		Resultados
PE	3.1.0.0 La Institución es transparente acerca de los términos, condiciones y precios de los productos. La Institución entrega un documento de resumen con los principales acuerdos antes de que firmen el contrato a los prestatarios. El documento contiene al menos la siguiente información: - Monto total del préstamo - Precios, incluidas todas las comisiones - Costo total del crédito: capital, intereses y las comisiones más la garantía en efectivo - Fecha de desembolso y plazo del préstamo - Calendario de amortización con importes de capital e intereses, cantidad y fecha de vencimiento de todas las cuotas de amortización - Todas las deducciones del desembolso principal (por ejemplo: primera cuota, comisiones, garantías en efectivo, impuestos), si correspondiera - Cómo se puede utilizar la garantía en efectivo/ahorros obligatorios en caso de incumplimiento, si correspondiera - Tasas de interés moratorias y punitorias, términos y condiciones, si correspondiera	E	Parcialmente	Managers CalcLine: "Upon signing the loan contract, the clients receive a copy of the document which includes: -annual and monthly interest rate, -1.0% penalty for pre-payment of the principal outstanding, -the list of collateral, when applicable -a clause where the borrower commits to sell the assets listed as collateral in the case of default, -loan purpose and any restriction on loan use, - and as an annex the complete payment schedule with the disbursement and each installment presented with the following information: number of instalment, due date of instalment, principal amount as part of instalment, interest amount as part of instalment, instalment amount, total cost of the loan, date of payment, signature of loan officer as verification of client's payment."
Indicador	3.1.1.0 Si la institución ofrece ahorros, la documentación incluye lo siguiente: - Comisiones, incluyendo costos de cierre - Tasa de interés y cómo se calcularán los intereses - Requisitos de saldo mínimo y máximo - Si los depósitos están asegurados por el gobierno Si la institución ofrece seguro, proporciona a los clientes la siguiente información en el momento de la venta: - Un certificado de cobertura que indique, como mínimo, la prima, el monto y el plazo de la cobertura, quienes son los beneficiarios, qué eventos están cubiertos, las exclusiones importantes y cuándo y cómo presentar una solicitud de indemnización. - Una explicación de la documentación requerida para probar el daño, si correspondiera - Términos relacionados con la cancelación y el prepaño, si correspondiera	E	Parcialmente	Managers CalcLine: "Savings documentation is the marketing brochure that state interest rates paid are annually, and minimum and maximum balances. The savings contract is standard for the sector and imposed by regulator."
Indicador	3.1.5.0	E	n/a	

**1**
**Fuente:** cuestionario

**Información:** la estructura jerárquica de los estándares de Protección al Cliente.

1. **Estándares:** enunciado general de lo que debe conseguir la IF para cumplir los requisitos de la PC.
2. **Prácticas Esenciales (PE):** describe las políticas y prácticas operativas que son necesarias para alcanzar el estándar.
3. **Indicador:** enunciado utilizado para evaluar el nivel de implementación de la PE.
4. **Detalle:** enunciados más precisos utilizados para especificar los requisitos que implica el indicador.

**2**
**Fuente:** Cuestionario > Códigos de PC

**Información:** Estos son los códigos de PC. El marco de la PC tiene códigos diferentes a los de la GDSA. Los Estándares de PC son parte integral de los Estándares Universales, pero también pueden ser evaluados como productos independientes. Los códigos se organizan siguiendo la estructura jerárquica de los Estándares de PC.

- #.0.0.0 > Estándar
- ##.0.0 > PE
- ###.0 > Indicador
- #### > Detalle

3

**Fuente:** Cuestionario > Requisitos mínimos de PC

**Información:** Esta columna indica los indicadores que son requisitos mínimos obligatorios:

- **Indicadores de Entrada** (n=33): Requisitos mínimos para una adecuada Protección al Cliente. Estos indicadores se ocupan de la práctica antes que de la política, así como las principales preocupaciones del sector, y se refieren a cada uno de los 8 estándares. Fueron seleccionados para **evitar los riesgos más graves** para los clientes.
- **Indicadores** de nivel de **Progreso** (n=21): Requisitos más **rigurosos** para demostrar el progreso hacia una práctica avanzada. Estos indicadores representan lo mínimo que esperan los propietarios de activos y los **inversionistas sociales**.
- **Indicadores de nivel Avanzados** (n=24): Requisitos avanzados para una buena Protección al Cliente. Estos indicadores confirman que las prácticas han sido institucionalizadas mediante políticas y procesos documentados que mitigan los **riesgos más importantes para los clientes**.

Cuando no se mencionan en esta columna, se trata de otros indicadores de PC, no menos importantes, pero no clasificados en las categorías anteriores.

4

**Fuente:** cuestionario > las calificaciones

**Información:** estas son las calificaciones que obtuvo la IF durante la evaluación CP Full.

**Sí:** cuando la IF cumple con el indicador.

**Parcialmente:** cuando la IF cumple algunas partes del indicador => **Brecha**

**No:** cuando la práctica es inexistente o es débil => **Brecha**

**NA - No aplica:** cuando la IF no ofrece el producto o el servicio.

**Se recomienda especialmente incluir un comentario que justifique/explique la calificación. Esto ayuda a identificar y priorizar las brechas, y a desarrollar el plan de acción.**

5

**Fuente:** cuestionario > los comentarios

**Información:** los comentarios que han sido agregados durante la evaluación. Los comentarios son fundamentales, ya que justifican las calificaciones y aportan a los lectores informaciones sobre las pruebas/fuentes de información que han motivado la calificación. Sólo son opcionales si la calificación es NA.

6

**Fuente:** cuestionario > la evaluación

**Información:** cuando el área aparece en gris significa que el indicador no es aplicable, según lo previsto en los parámetros iniciales establecidos al crear la auditoría. (ejemplo: si la IF no ofrece ahorros, entonces al crear la auditoría, la casilla SVG no se marcó y este indicador quedó como NA por defecto).

## Análisis de brechas

Para utilizar esta hoja eficazmente, hay que tener en cuenta una serie de factores a fin de priorizar las brechas y elaborar un plan de acción para mejorar las prácticas:

1. Utilizar filtros para identificar las brechas (calificaciones "No" y "Parcialmente")
2. Identificar las brechas que están relacionadas con **los requisitos mínimos de PC**: Los indicadores de Entrada, Progreso y Avanzados, ya que fueron identificados como requisitos mínimos obligatorios.

3. Identificar las brechas relacionadas con la estrategia de la IF, es decir, las brechas que son clave para que ésta pueda llevar a cabo con éxito su plan estratégico.
4. ¿Cuál de las brechas representaría el mayor **riesgo para la IF**?
5. ¿Cuáles son los efectos potenciales del **entorno local**? Tenga en cuenta el entorno local para decidir qué área es más importante abordar en primer lugar. Cuestiones como la competencia local, la situación económica y las regulaciones actuales o pendientes pueden influir en cuáles brechas abordar primero.
6. **Brechas relacionadas**: es bueno examinar las brechas que están relacionadas con una misma área de práctica, con el fin de optimizar los esfuerzos.
7. Y por último, las **victorias rápidas ("quick wins")**: las victorias tempranas, o rápidas, son mejoras que requieren poco esfuerzo, tiempo y presupuesto, y aportan un gran valor a los clientes y/o a la IF.

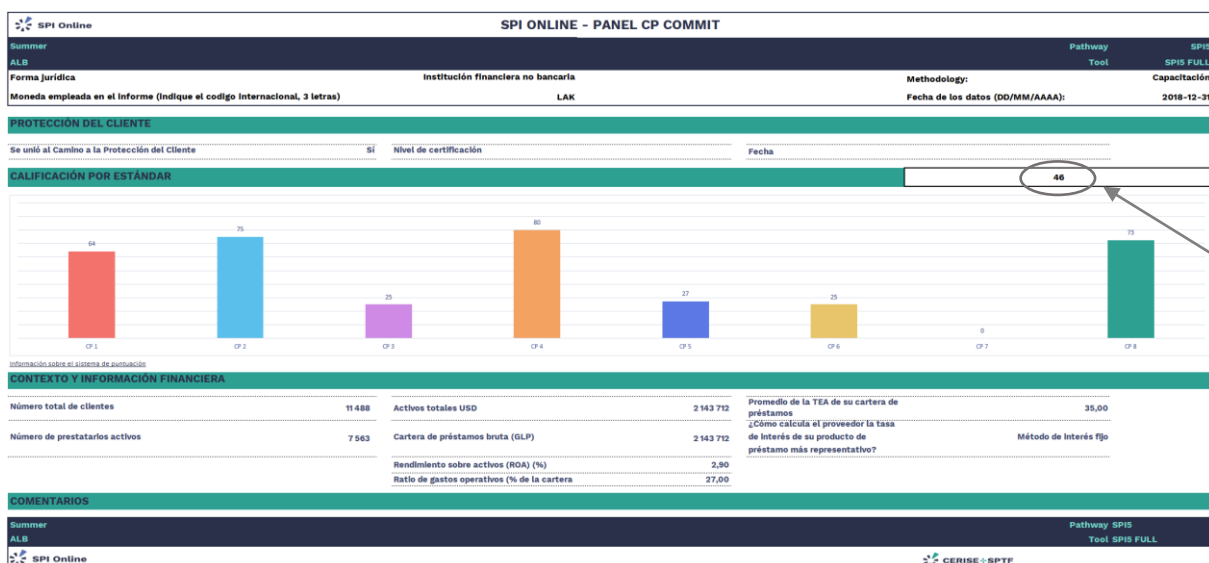
Una vez identificadas las brechas, es tiempo de desarrollar un plan de acción para abordar las de mayor prioridad. Para ello es necesario determinar qué actividades serán las más adecuadas para subsanar las brechas (por ejemplo, procedimientos renovados, cursos, herramientas, etc.).

Si la sección de comentarios está bien completada, podrá ofrecer recomendaciones a la medida para reducir las brechas en la columna "Medidas de mejora propuestas". Y un paso más allá sería añadir un recurso relevante para apoyar a la IF en "Recurso sugerido para ayudar a abordar la brecha".

**Herramientas:** Cerise+SPTF [centro de recursos](#) ofrece herramientas y recursos que ayudan a hacer el mejor uso de los resultados de la auditoría, tales como:

- **Matriz Impacto Esfuerzo**, Ayuda a priorizar las mejoras necesarias, identificar las victorias rápidas y redactar el plan de acción. La herramienta está estructurada con las siguientes sub-herramientas: Matriz Impacto Esfuerzo, Matriz de Prioridades y Retos (donde el equipo del plan de acción puede documentar los posibles retos y hacer un seguimiento de su resolución).
- **Modelo de Plan de Acción de PC**: para desarrollar un plan de acción que priorice un número realista de áreas de mejora.

## SPI5 CP – TABLERO DE CONTROL CP COMMIT



Los indicadores de CP Commit son los indicadores de PC en ALINUS.

1

**Fuente:** cuestionario - los resultados de la evaluación

**Información:** calificación promedio en CP Commit y calificación promedio por estándar PC.

Tenga en cuenta que, en este caso, la calificación general es un promedio de las calificaciones por estándar. Y las calificaciones por estándar son diferentes de las calificaciones en el tablero de control de CP Full porque se calculan sobre un menor número de indicadores.

2

**Fuente:** Org. Info. > Sección de información básica de la cartera + Sección de información financiera e informes externos.

**Información:** información clave financiera y de cartera.

**Análisis:** algunos de los índices se deben cotejar con la información relacionada con los objetivos de crecimiento, la fijación responsable de precios, la sostenibilidad institucional y el compromiso con el objetivo de "no hacer daño".

**Herramientas recomendadas:** para la TEA utilice la herramienta [APR Estimation and Benchmarking](#) y para los índices financieros clave utilice la [CP4 Companion Tool](#).