

# Informe de Transparencia

Diciembre 2016



# Contenido

Introducción .....	4
¿Quiénes somos? .....	6
2.1 Nuestra Firma	
2.2 Nuestra cadena de valor	
2.3 Nuestro posicionamiento	
Visión, misión, principios y PwC Experience .....	18
3.1 Propósito	
3.2 Misión	
3.3 Principios Corporativos	
3.4 PwC Experience	
3.5 PwC Professional	
Estructura y propiedad legal .....	24
Gobierno corporativo y estructura .....	28
5.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo	
5.2 Asamblea de socios	
5.3 Socio Principal	
5.4 Equipo de Liderazgo del Territorio	
5.5 Organización funcional	
5.6 Transparencia de información de las decisiones de los órganos de gobierno	
5.7 Especialización sectorial	
5.8 Organización geográfica	
5.9 Política de Responsabilidad Corporativa	
5.10 Política de Medio Ambiente	
Sistema de gestión de calidad .....	38
6.1 Responsabilidades de liderazgo de calidad	
6.2 Requerimientos de ética aplicables	
6.3 Sistema de aceptación de clientes y trabajos	
6.4 Ejecución de servicios asegurando la eficiencia y calidad	
6.5 Sistema de inspección y control de calidad	
6.6 Procesos de feedback y nivel de satisfacción de clientes	

**Comportamiento profesional ..... 44**

- 7.1 Código de conducta
- 7.2 Políticas antisoborno y anticorrupción
- 7.3 Donación políticas y de caridad
- 7.4 Políticas antimonopolio y de competencia leal
- 7.5 Políticas contra el lavado de activos
- 7.6 Información compartida con terceros
- 7.7 Confidencialidad y tratamiento de la información de nuestros clientes

**Independencia ..... 49**

- 8.1 Política y principales elementos de control interno
- 8.2 Organización
- 8.3 Entrenamiento
- 8.4 Actividades de cumplimiento
- 8.5 Procesos disciplinarios

**Importancia del Capital Humano ..... 53**

- 9.1 Onboarding
- 9.2 Formación Continua
- 9.3 Evaluación y carrera profesional
- 9.4 Offboarding
- 9.5 Compensaciones
- 9.6 Comunicación Interna
- 9.7 Programa de beneficios
- 9.8 Medición del clima laboral
- 9.9 Clima y Cultura
- 9.10 Condiciones de seguridad en el trabajo
- 9.11 Participación en nuestra formulación estratégica

**Bases para la retribución de los socios ..... 60**

---

# *Introducción*

# *Introducción*

PricewaterhouseCoopers Perú (PwC Perú), como miembro de la Red mundial de PricewaterhouseCoopers International Limited, ha establecido como objetivo la publicación anual de un Informe de Transparencia como parte de una serie de acciones en la aplicación de prácticas de buen gobierno corporativo.

En la actualidad, no existe en el Perú ninguna ley que obligue la presentación de un Informe de Transparencia para instituciones privadas. Sin embargo, PwC Perú entiende que es de vital importancia que una empresa refleje con total transparencia sus acciones ante sus clientes, grupos de interés, usuarios de la información financiera y la sociedad en general.

En el marco de una cultura que apuesta cada vez más por la ética empresarial, el buen gobierno corporativo y la responsabilidad social en todos sus campos, PwC Perú presenta este Informe de Transparencia, con un breve resumen de nuestra organización, nuestros sistemas de gestión de calidad, comportamiento profesional, independencia y generación de valor.

El presente Informe de Transparencia se refiere al ejercicio cerrado al 30 de junio del 2016.

---

# *Quiénes Somos*

## 2. Quiénes Somos

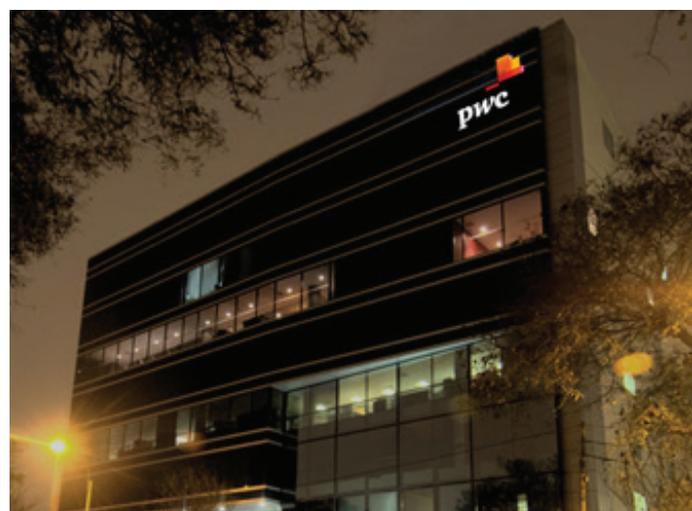
### 2.1 Nuestra Firma

La historia de la red PwC y el mundo de la contabilidad van de la mano. Alrededor del año 1849, Samuel Price y Edwin Waterhouse iniciaron su negocio en Londres. Con el tiempo desarrollamos nuestro negocio para convertirlo en la red global de firmas que vemos en la actualidad.

PricewaterhouseCoopers inició sus actividades profesionales en el Perú en 1924, actuando hasta 1975 bajo la denominación Price Waterhouse Peat & Co. En 1969, dos socios de la Firma Price Waterhouse Peat & Co. constituyeron Moreno Patiño y Asociados. No obstante, a raíz de modificaciones en el Reglamento Interno del Colegio de Contadores Públicos de Lima, que inhabilitó a firmas de auditoría cuya razón social incluyera nombres de profesionales no residentes, desde enero de 1976 la práctica de auditoría se brindó bajo el nombre de nuestra Firma local, denominada Moreno Patiño y Asociados.

Cabe mencionar que, como resultado de la fusión de Price Waterhouse World Firm y Coopers & Lybrand, en julio de 1998 se formó la nueva organización: PricewaterhouseCoopers, constituyéndose la organización de servicios profesionales más grande en el mundo. En el Perú, la fusión de Price Waterhouse y los representantes de Coopers & Lybrand, Hansen-Holm Alonso & Co. se llevó a cabo en abril del 2000, constituyendo, asimismo, la firma de profesionales más grande en el Perú. Posteriormente, como consecuencia de la jubilación de sus socios, durante las últimas décadas, la firma local modificó su razón social bajo las siguientes denominaciones: en 1994 cambió su denominación a Querol, Dongo-Soria y Asociados Sociedad Civil; en 1997 a Collas, Dongo-Soria y Asociados Sociedad Civil; en el 2001 a Dongo-Soria Gaveglío y Asociados Sociedad Civil; y a partir de 2013 a Gaveglío Aparicio y Asociados S. Civil de R. L.

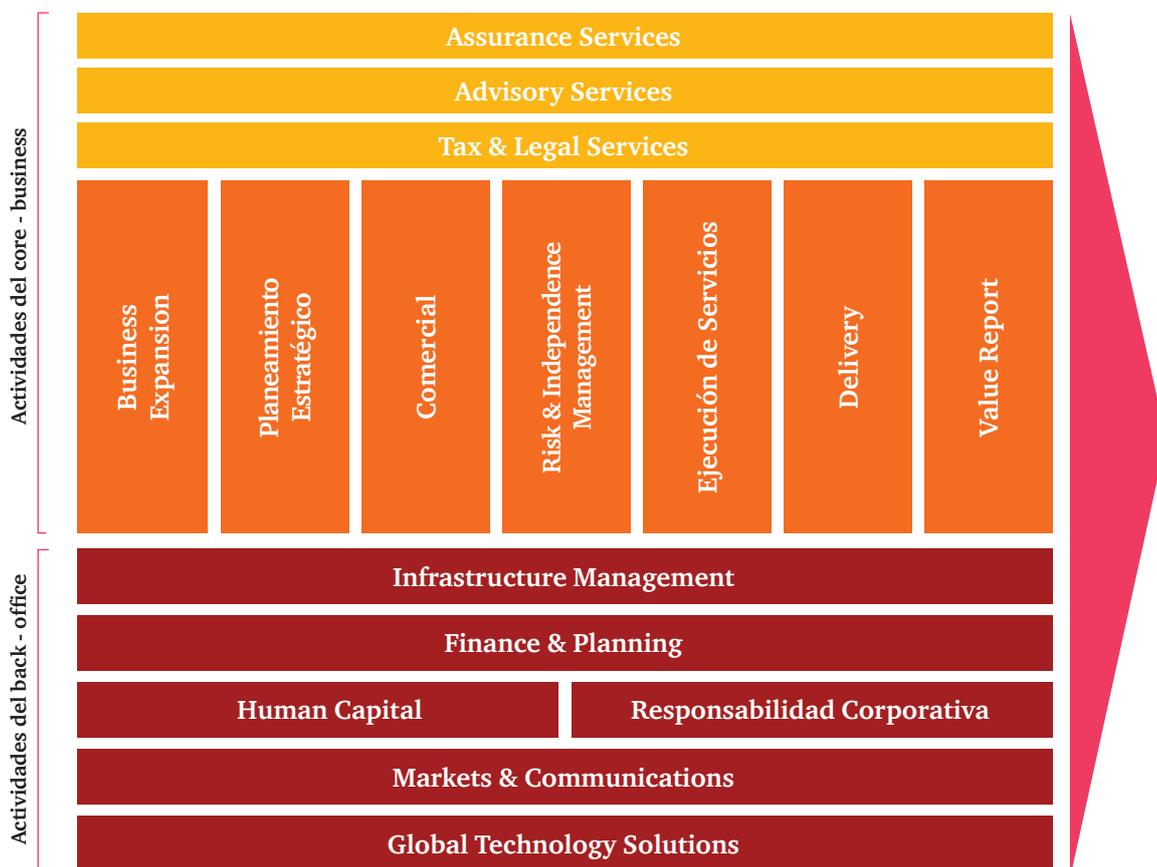
Hoy somos una red global de servicios profesionales con más de 223,000 personas en 157 países que construyen confianza en la sociedad y resuelven problemas importantes, a través de prácticas especializadas en diversas industrias, mediante nuestros servicios de auditoría, consultoría de negocios, asesoría legal y tributaria.



## 2.2 Nuestra cadena de valor

La cadena de valor describe las actividades primarias del core business que son necesarias para realizar los servicios profesionales y atender a las necesidades de nuestros clientes. A su vez, se detallan todas las actividades del back office que constituyen el soporte de las operaciones del negocio.

En el siguiente gráfico se muestra nuestra cadena de valor, la cual refleja las actividades que han sido establecidas como modelo de gestión.



Nuestro compromiso es generar resultados que superen las expectativas de nuestros clientes.

## **2.3 Nuestro posicionamiento**

### **¿Qué ofrecemos?**

Servicios de consultoría de negocios, auditoría, asesoría legal y tributaria, focalizados en industrias específicas para empresas públicas y privadas

### **¿Por qué lo hacemos?**

Con el fin de reforzar la confianza e incrementar el valor para los accionistas, liderando el mercado y marcando la pauta en los negocios.

### **¿Cómo trabajamos juntos?**

Abriendo mentes, abriendo puertas, buscando nuevas perspectivas, impulsándonos unos a otros, aplicando los principios éticos.

### **¿Qué valoramos?**

La excelencia, el trabajo en equipo y el liderazgo que nos ayuda a crecer, generar valor, administrar el riesgo y mejorar el rendimiento de nuestros clientes. Nuestras líneas de servicio (LoS por sus siglas en inglés) son 3:

**a. Assurance (ASR) Services**

**b. Advisory (ADV) Services**

**c. Tax & Legal (TLS) Services**

# *a) Assurance Services (ASR)*

Los clientes de Assurance buscan seguridad y confiabilidad en la información financiera, para la toma de decisiones y el cumplimiento de sus objetivos empresariales. Nuestros profesionales dedican tiempo a entender la industria en la que opera la empresa y son capaces de identificar riesgos y oportunidades de mejora en los controles internos clave del negocio.

<p><b>Audit</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría de estados financieros</li> <li>• Diagnóstico contable financiero</li> <li>• Aporte voluntario minero</li> <li>• Asistencia en listados internacionales</li> <li>• Asistencia técnica</li> <li>• Lavado de activos</li> <li>• Sostenibilidad</li> <li>• Asesoría en mercado de capitales</li> <li>• Auditoría forense/Análisis de disputas</li> <li>• Revisiones limitadas/Procedimientos previamente convenidos.</li> </ul>
<p><b>Systems and Process Assurance (SPA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendiendo el ambiente de TI</li> <li>• Controles generales de tecnología de la información</li> <li>• Pruebas de Auditoría Asistidas por el computador (CAAT)</li> <li>• Pruebas Journal Entries (Asientos del Libro diario)</li> <li>• Relevamiento de procesos para la identificación de controles (que pueden ser automáticos, manuales y/o manuales que dependen de TI)</li> </ul>
<p><b>Capital Markets and Accounting Advisory Services (CMAAS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría Financiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoría en aplicación de las NIIF a temas complejos</li> <li>- Diagnóstico contable financiero</li> <li>- Evaluación de instrumentos derivados</li> <li>- Asistencia en combinaciones de negocios y en la distribución del precio de compra</li> <li>- Asesoría a empresas para la emisión de valores en los diferentes mercados internacionales</li> </ul> </li> </ul>

## *b) Advisory Services (ADV)*

Brinda asesoría profesional en la implementación de estrategias y desarrollo de soluciones de transformación de negocios que generan impacto e incremento de valor en la organización.

<p><b>Estrategia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de mercados y crecimiento</li> <li>• Planeamiento estratégico</li> <li>• Employee branding / Reputación corporativa</li> </ul>
<p><b>Deals</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusiones y adquisiciones</li> <li>• Servicios de valorización de empresas y activos</li> <li>• Reestructuración de negocios</li> <li>• Asesoría en proyectos de capital e infraestructura</li> <li>• Levantamiento y estructuración de financiamiento</li> <li>• Disputas, análisis e investigaciones (forensics)</li> <li>• Asesoría en planeamiento financiero</li> <li>• Due Dilligence (financiero, tributario, laboral, comercial)</li> </ul>
<p><b>Gestión de Riesgos / Gobiernos Corporativos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Gestión Integral de Riesgos Empresariales (COSO – ERM)</li> <li>• Consultoría en Control Interno (COSO 2013, COBIT)</li> <li>• Outsourcing y Co Sourcing de Auditoría Interna</li> <li>• Transformación de Auditoría Interna</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Licenciamiento e implementación de TeamMate</li> <li>• Riesgos y Controles de tecnología de información &amp; ERP´s</li> </ul>
<p><b>People and Change (P&amp;C)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y diseño organizacional</li> <li>• Gestión del cambio</li> <li>• Clima organizacional</li> <li>• Sistemas de evaluación del desempeño</li> <li>• Estudios de estructura remunerativa</li> <li>• Estudio de costo de vida en el Perú</li> <li>• Estrategias integrales en compensaciones</li> <li>• Categorización de puestos y diseño de bandas salariales</li> <li>• Benchmarking de compensaciones y beneficios del mercado peruano</li> </ul>

## Tecnología e Informática

- Formulación de planes estratégicos de tecnología de información (Tecnología y Seguridad)
- Diagnóstico de la gestión de las tecnologías de información
- Diagnóstico de sistemas de información
- Evaluación y selección de software (ERP 'S) – (Selección de aplicaciones de negocio)
- Quality Assurance de implementaciones de ERP
- Rediseño de roles y perfiles
- Implementación de la suite de soluciones SAP – (diseño de roles y perfiles en SAP)
- Gerenciamiento de proyectos de implementación de soluciones tecnológicas
- Implementación del sistema de gestión de continuidad de negocios
- Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información
- Implementación de ISO 27001 e ISO 22301
- Estrategia y transformación de arquitectura e infraestructura de sistemas
- Estrategia de seguridad
- Nuevas tecnologías: Mobile, Cloud, Big data

## Eficiencia Operacional

- Diagnóstico y diseño integral del back office
- Eficiencia operativa y reducción de costos
- Diseño de centro de servicios compartidos
- Strategic sourcing
- Sistemas de costeo y optimización
- Estudios de benchmarking
- Post - deals integration
- Transformación digital
- Definición de funcionalidades de sistemas de información
- Asesoría en la profesionalización de empresas familiares

## *c) Tax & Legal Services (TLS)*

La división de Asesoría Legal y Tributaria cuenta con un equipo multidisciplinario de abogados, contadores y economistas, altamente especializados en tributación y en otras áreas del derecho.

<p><b>Tax Consulting</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría tributaria permanente</li> <li>• Planeamiento tributario</li> <li>• Tributación internacional</li> <li>• Asesoría en regímenes aduaneros y de comercio exterior</li> <li>• Revisiones de cumplimiento aduanero y valoración aduanera</li> <li>• Asesoría en procesos tributarios (fiscalizaciones, devoluciones de impuestos, reclamaciones y apelaciones ante la autoridad fiscal)</li> </ul>
<p><b>Tax Audit</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de la situación tributaria</li> <li>• Evaluación de controles y procedimientos</li> <li>• Apoyo en fiscalización y defensa tributaria</li> <li>• Revisión de declaraciones juradas de tributos</li> <li>• Revisión del adecuado cumplimiento de obligaciones tributarias</li> </ul>
<p><b>Transfer Pricing</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración Jurada informativa</li> <li>• Apoyo en fiscalización y defensa tributaria</li> <li>• Informes prospectivos de precios de transferencia</li> <li>• Estudios de precios de transferencia y su documentación sustentatoria</li> <li>• Reestructuraciones empresariales derivadas del estudio de precios de transferencia.</li> </ul>
<p><b>Litigation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en procedimientos de fiscalización</li> <li>• Auditoría de procedimientos ya iniciados</li> <li>• Asesoría en procedimientos de reclamación y apelación</li> <li>• Asesoría en el proceso de demanda contencioso administrativa</li> </ul>

### Legal Consulting

- Asesoría en materia civil y contractual
- Asesoría en temas corporativos
- Due diligence legal y laboral
- Mercado de valores: asesoría en buen gobierno
- Propiedad intelectual, competencia y libre mercado
- Insolvencia y sistemas concursales
- Inversión extranjera
- Aspectos migratorios
- Asesoría laboral
- Reorganización de sociedades (fusiones y adquisiciones)

### Outsourcing

- Outsourcing de contabilidad
- Outsourcing de planillas y remuneraciones
- Funciones administrativas
- Trabajos especiales de análisis de cuenta y reconstrucción contable

### Laboral

- Due diligence laboral
- Asesoría laboral
- Consultoría laboral
- Revisión de procesos laborales
- Auditorías laborales
- Tipos de contrato

---

# *Visión, Misión, Principios y PwC Experience*

# *3. Visión, Misión, Principios y PwC Experience*

PwC Perú es reconocida como una Firma líder de servicios profesionales, no sólo por su nivel de competencias técnicas, sino también por los sólidos principios éticos y valores de sus profesionales. Nuestro enfoque para la solución de problemas empresariales de nuestros clientes es desarrollado a partir de estos conocimientos técnicos y soportados por la visión y misión, así como por los principios éticos y valores de la Firma.

## *3.1 Propósito*

Construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes.

## *3.2 Misión*

Asistir a nuestros clientes en la solución de complejos problemas de negocio, en la optimización de su desempeño, en la administración de riesgos y la creación de valor a fin de alcanzar una ventaja competitiva sostenible.

## *3.3 Principios Corporativos*

Nuestros principios y valores son la base de nuestra actuación frente a los clientes. Ellos son el marco de referencia de todas nuestras decisiones, guían nuestra conducta y son el factor de cohesión de nuestra Organización. La definición de nuestros valores y principios fueron desarrollados para soportar la visión, misión, estrategia y objetivos estratégicos; los valores que sustentan nuestra misión y definen cómo debemos comportarnos personalmente y actuar en nuestro accionar son la excelencia, el trabajo en equipo y el liderazgo.

### **Excelencia**

En PwC la excelencia significa dar el servicio prometido, aportar valor y superar las expectativas de nuestros clientes mediante la innovación, el aprendizaje y la agilidad.

Consideramos que normalmente, las soluciones más innovadoras provienen de la integración de un equipo con conocimientos especializados en diversos aspectos. La búsqueda de nuevos caminos abre la puerta a soluciones más eficaces.

## **Trabajo en equipo**

Para PwC, las mejores soluciones surgen trabajando conjuntamente con nuestros talentos y clientes. El trabajo en equipo efectivo exige relaciones sólidas, respeto y compartir, y significa satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de diferentes puntos de vista, capacidades y experiencias.

La red global de PwC y su capacidad para compartir conocimiento nos ayuda a crear una nueva forma de hacer negocios para satisfacer y superar las necesidades y expectativas del cliente, aprovechando de esta manera los diferentes puntos de vista, capacidades y experiencias de nuestros profesionales a nivel mundial.

Entendemos que nuestra mayor ventaja competitiva radica en las personas que forman parte de la red de profesionales y por ello, tenemos como objetivo atraer, retener, formar y motivar a los mejores talentos, fomentando además su sentido de pertenencia.

## **Liderazgo**

Para PwC Liderazgo significa ser líderes con nuestros clientes, con nuestros talentos y con las ideas. Ser valientes, tener una visión que inspire y motive a los demás, ser ejemplo a seguir y demostrar integridad personal son algunas de las características que definen nuestro sentido de liderazgo.

En PwC tomamos la iniciativa y asumimos la responsabilidad de las decisiones tomadas. Nos preocupamos por el liderazgo, el cual se materializa con iniciativas tales como cumplimiento de las normas profesionales y regulatorias, la responsabilidad al emprender nuevos retos liderando a nuestros equipos de trabajo, el desarrollo y la participación en los programas de formación profesional para colaboradores, capacitación y entrenamiento, así como la estricta aplicación de nuestro Código de Ética y Conducta, entre otros.

De igual forma, en PwC entendemos que el liderazgo responsable no sólo debe cubrir el ámbito laboral, sino también tener un impacto positivo en la sociedad. Por ello, la Firma incorpora programas de Responsabilidad Social Corporativa, en los cuales nuestros colaboradores participan activamente liderando equipos de trabajo a todo nivel, reafirmando así nuestro compromiso y fortaleciendo las competencias de liderazgo y dirección responsable de los miembros de la nuestra organización.

Asimismo, tenemos implementado un programa para la disminución progresiva de nuestra huella de carbono y eficiencia en el consumo de recursos.

Adicionalmente a estos valores, PwC promueve y garantiza una cultura de libertad con responsabilidad donde se incentiva la toma de decisiones y la autogestión del tiempo por parte de todos sus colaboradores, permitiendo de esta manera que ellos alcancen un adecuado nivel de desarrollo de competencias.

### 3.4 PwC Experience

El PwC Experience es quiénes somos y qué queremos ser, es nuestra cultura. Sentimos pasión por lo que hacemos, pues fundamentalmente nos enfocamos en las personas. Aspiramos a hacer la diferencia, con nuestros clientes, sus inversores, los directores y la gerencia, ayudando a nuestros compañeros y colegas a lograr el éxito y explotar su potencial, creando un legado para las futuras generaciones de PwC.

Esa aspiración está inmersa en nuestra promesa de marca: **“Mi relación con PwC me ayuda a crear el valor que estoy buscando”**. PwC Experience trata sobre cómo hacemos realidad esta promesa, con coraje, pasión, integridad, independencia y profesionalismo, haciendo lo correcto y logrando crear el valor que nuestros stakeholders buscan.

PwC Experience, basado en 4 actitudes básicas que se traducen en nuestra gestión de negocios y que se muestran en el gráfico siguiente:

**Gráfico N° 1. PwC Experience**

Fuente: Marketing & Communication



Estas actitudes están enfocadas en cumplir con los siguientes objetivos:

- Aumentar el valor percibido por parte de nuestros clientes, proporcionando ideas e informes de valor añadido, un servicio personalizado y una experiencia única.
- Aumentar el valor percibido por profesionales, proporcionando condiciones para el desarrollo profesional individual y ofreciendo una experiencia única, basada en relaciones de confianza, compromiso, influencia mutua y reconocimiento.

La esencia de PwC Experience es lograr relaciones de valor que marquen la diferencia. PwC Experience es la forma en que cumplimos con nuestros clientes y nuestros profesionales. Un sólido relacionamiento con nuestros clientes nos da la oportunidad de saber qué es importante para ellos, incluyendo sus prioridades, preferencias, objetivos, aspiraciones, motivaciones y preocupaciones.

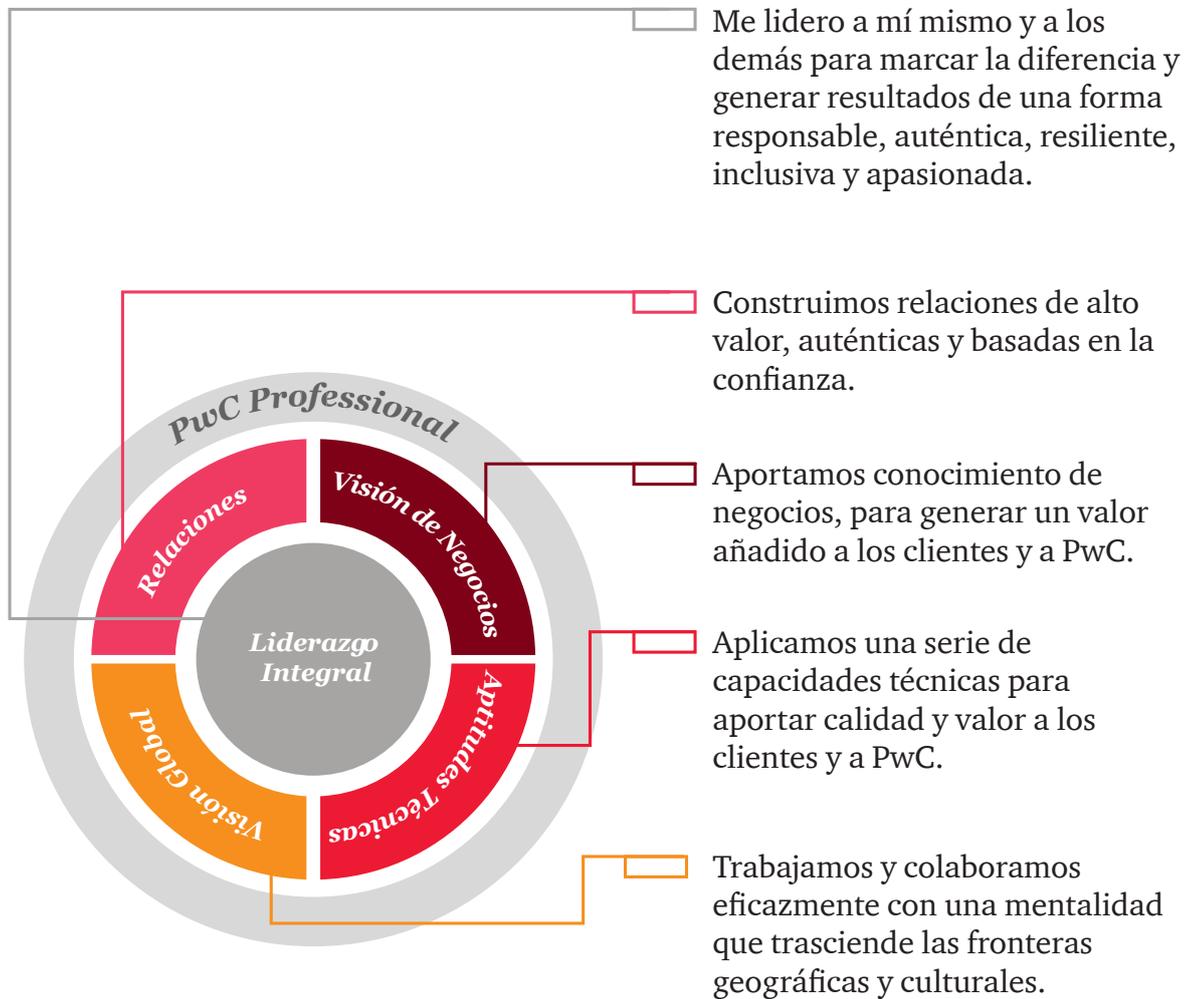
Por otro lado, el relacionamiento con nuestros profesionales nos permite conocer y comprender a las personas de nuestro equipo, y nos ayuda a trabajar basándonos en compromisos laborales y personales, creando equipos de alto rendimiento y ayudando a los demás a elaborar planes para alcanzar sus objetivos.

### ***3.5 PwC Professional***

Para crecer y prosperar en el cambiante mundo empresarial, requerimos de un conjunto de capacidades evolucionadas que nos permitan reflejar las necesidades de nuestros clientes.

El PwC Professional es un marco de liderazgo mundial que reúne las habilidades y capacidades que toda nuestra gente debe desarrollar para ofrecer el PwC Experience a nuestros clientes y personas.

El PwC Professional es un marco de competencias basado en 5 atributos clave que queremos desarrollar en toda nuestra gente.



---

# *Estructura y Propiedad Legal*

## 4. Estructura y Propiedad Legal

PwC Perú inició sus operaciones en el mercado peruano hace 90 años, las cuales han sido principalmente dedicadas a la creación de valor para nuestros clientes. La red de firmas de PwC en Perú hace referencia a dos entidades:

- PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. (PwC Perú), Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de consultoría de negocios y asistencia tributaria, con partida N° 01738283 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, perteneciente a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos del Perú.
- Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. (PwC Perú), Firma dedicada a la prestación de servicios profesionales de auditoría, consultoría de negocios y asistencia tributaria, con partida N° 11028527 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, perteneciente a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos del Perú.

Estas dos sociedades son entidades legales separadas e independientes, con órganos de administración conjunta. Ambas forman parte de la red global de firmas separadas e independientes, a través de su condición de miembros de la sociedad privada PricewaterhouseCoopers International Limited.

La sociedad Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L. (PwC Perú) está integrada exclusivamente por personas naturales. Esta disposición cumple con lo establecido en el Reglamento Interno del Colegio de Contadores Públicos de Lima, según el cual las firmas de auditoría no deben incluir en su razón social el nombre de profesionales no residentes.

El número de socios en PwC Perú al 1 de julio de 2016 asciende a 18 en PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. y a 17 en el caso de Gaveglio Aparicio y Asociados S. Civil de R.L., según figura a continuación:

### **Socios de PricewaterhouseCoopers Soc. Civil de R.L.**

- Alfredo Remy
- **Arturo Tuesta**
- Bartolomé Ríos
- **César Puntriano**
- Francisco Pinedo
- **Gino Menchola**
- Humberto Salicetti

- **Javier de la Vega**
- John Casas
- **Juan Carlos Mandujano**
- Juana Mollo
- **Lourdes Chau**
- Miguel Puga
- **Nancy Yong**
- Nicolas Oberrath
- **Orlando Marchesi**
- Óscar La Torre
- **Rudolph Roder**

#### **Socios de Gaveglio Aparicio y Asociados Soc. Civil de R.L.**

- Arnaldo Alvarado
- **Carlos Gonzales**
- Carlos Caballero
- **Cecilia Hashimoto**
- Christian de la Torre
- **Daniel Oliva**
- Esteban Chong
- **Fernando Gaveglio**
- Gustavo Villafana
- **Hernán Aparicio**
- José Tafur
- **Juan Arrarte**
- Marcos Leite
- **Pablo Saravia**
- Patricia Mejía
- **Francisco Patiño**
- Vicente Tieri

#### **Nota:**

Nuevos socios están siendo incorporados durante el ejercicio 2016 como consecuencia de la expansión de nuestra práctica.

PricewaterhouseCoopers Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada y Gaveglione Aparicio y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada son firmas miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (red global de PwCIL). Cada una de estas firmas es una entidad legal separada e independiente que no actúa en nombre de PwCIL, ni de cualquier otra firma miembro de la red.

De igual manera, ninguna de las firmas miembro es responsable por los actos u omisiones del resto de las firmas miembros ni por el contenido profesional de sus trabajos, ni por poder vincular u obligar a dichas firmas miembros ni a la red global de PwCIL en forma alguna.

La red global de PwCIL proporciona a todos sus miembros la flexibilidad para operar y desarrollarse tanto a nivel local como internacional, ya que cuenta con una plataforma en la que las Firmas miembro comparten conocimientos, habilidades y recursos. La red global de PwCIL permite, a su vez, que una Firma miembro preste servicios a otra de la red, lo cual conlleva a un fortalecimiento en los lazos laborales a nivel mundial mientras se mantiene la excelente calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes tanto dentro como fuera del territorio.

Desde octubre del 2008, la red global de PwCIL se organiza de manera flexible en tres grupos (clusters) geográficos: East Cluster, liderado por China; Central Cluster liderado por el Reino Unido, y West Cluster – donde se encuentra Perú- liderado por Estados Unidos de Norteamérica.

Ser miembro de la red global de PwCIL y de la red global de PwC concede el derecho de uso del nombre y marca de PwC, así como también permite el acceso a recursos comunes, metodologías, conocimiento y experiencias compartidas entre todas las Firmas miembro. Asimismo, cada Firma miembro de la red mundial está obligada a cumplir y respetar a cabalidad los estándares y políticas comunes establecidas por la red global de PwCIL para toda la red mundial de PwC.

El detalle de las sociedades pertenecientes a la red de PwC a nivel mundial se incluye en la página web [www.pwc.com](http://www.pwc.com) en su apartado “member firms worldwide”.

---

# *Gobierno Corporativo y Estructura*

# ***5. Gobierno Corporativo y Estructura***

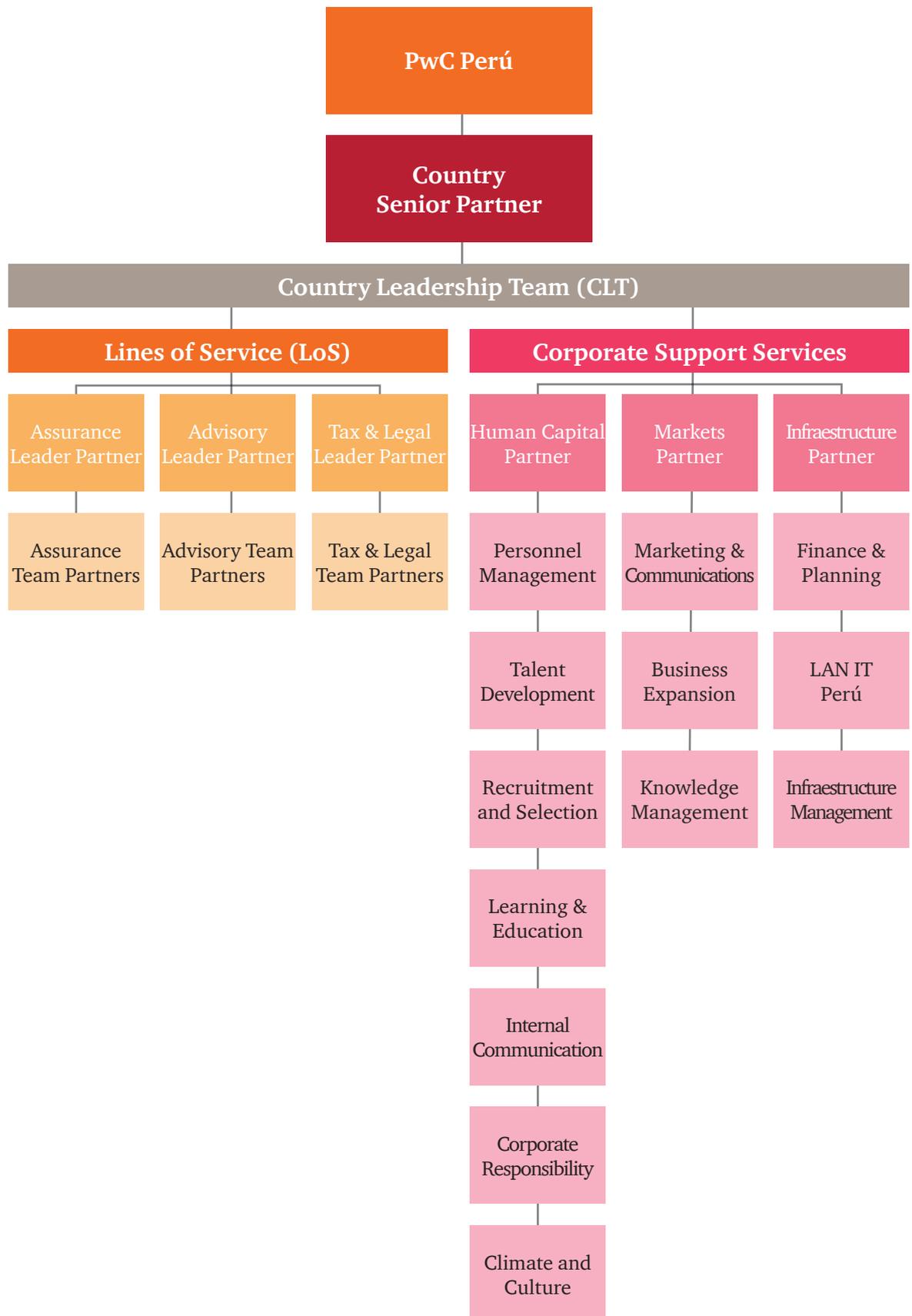
## ***5.1 Buenas prácticas de gobierno corporativo***

En PwC Perú adoptamos las buenas prácticas de gobierno corporativo con base a las reglas de la red de PwC en que se establecen los órganos de gobierno y sus responsabilidades. Los principales órganos de gobierno de PwC Perú son:

- Asamblea de Socios de Territorio, equivalente a la Junta General de Accionistas.
- Equipo de Liderazgo del Territorio, cuya definición en inglés es Country Leadership Team (CLT), equivalente al Directorio.

A continuación presentamos la estructura de dirección y gobierno de nuestra Firma, PwC Perú, y la estructura organizacional de las líneas de servicio respectivamente.

## Estructura Organizacional por Línea de Servicio



## ***5.2 Asamblea de socios***

La Asamblea de socios es la máxima autoridad de PwC Perú, la cual está integrada por todos sus socios y presidida por el Socio Principal.

La Asamblea de Socios está regida por un conjunto de reglas relacionadas con la supervisión de la dirección de la Firma, determinación de capital operativo y social, elección o destitución del Socio Principal, supervisión del cumplimiento de estrategias y políticas, aprobación de los planes de negocio de largo y mediano plazo, el proponer y aprobar la admisión de nuevos Socios, entre otras ligadas a la dirección y buena gestión de la Firma dentro del Perú.

## ***5.3 Socio Principal***

El Socio Principal es el responsable que tiene autoridad para garantizar la integración adecuada de todas las Líneas de Servicios, con el fin de promover el crecimiento integral de la práctica profesional y seguimiento de las estrategias a mediano y largo plazo, así como contribuir al buen desempeño de sus planes de negocio en el Perú.

Asimismo, el Socio Principal cuenta con la asesoría permanente del Equipo de Liderazgo y los socios responsables de los temas de: Risk Management, Independence Management y Technical Committee, y con un Socio que no tiene actividades ejecutivas pero que actúa como Lead Partner, canalizando y velando por las necesidades e inquietudes de los Socios que no forman parte del Comité Ejecutivo o Equipo de Liderazgo del Territorio.

## ***5.4 Equipo de Liderazgo del Territorio***

El equipo de Liderazgo del Territorio (o Country Leadership Team – CLT) está integrado por:

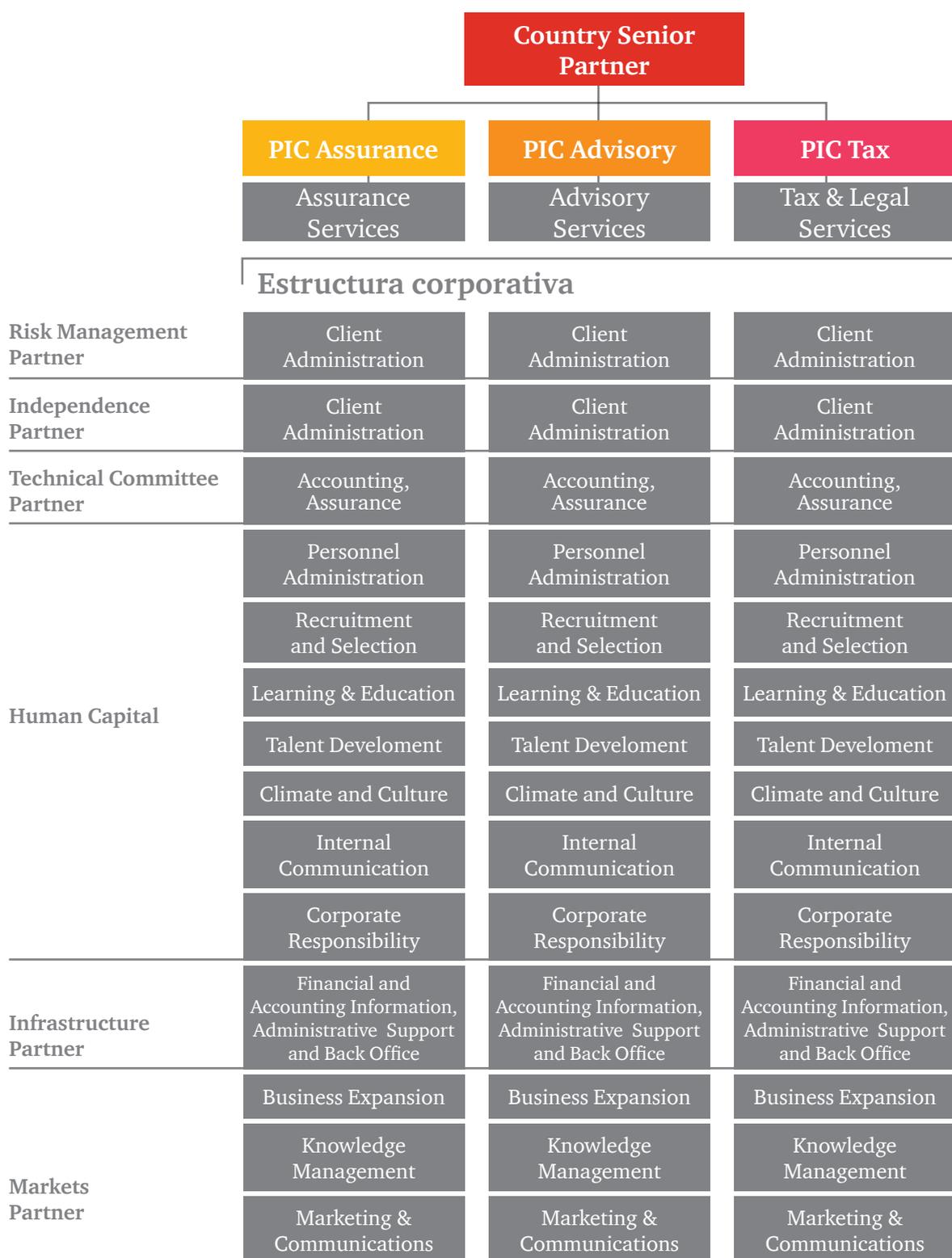
- Socio Principal
- Socio Líder de Advisory
- Socio Líder de Assurance
- Socio Líder de Tax & Legal
- Socio Líder de Infrastructure
- Socio Líder de Human Capital

El Equipo de Liderazgo del Territorio es responsable de planificar, administrar y controlar las operaciones en el territorio, establecer estrategias, y principalmente

impulsar el liderazgo de la Firma dentro del marco de las normas, reglamentos y políticas de la red global de PwCIL, asegurando el éxito en los resultados de todas las operaciones, objetivos y estrategias propuestas.

### ***5.5 Organización funcional***

Contamos con una organización funcional en donde existe un socio responsable para cada una de las siguientes funciones: Risk & Quality, Independence, Technical Committee, Human Capital – Learning & Education, Infrastructure – Finance & Planning y Markets cual es matricial por cada Línea de Servicio. Para mayor comprensión lo presentamos en la siguiente ilustración:



## 5.6 Transparencia de información de las decisiones de los órganos de gobierno

PwC Perú tiene implementado un sistema de información en el que se registran las actas de las sesiones de la Asamblea de Socios y del CLT, en las que se plasman los acuerdos, decisiones de información financiera y otros aspectos que resulten relevantes en la gestión operacional y estratégica de la Firma. La totalidad de socios tiene acceso a dicho sistema de información.

## 5.7 Especialización sectorial

Nuestros líderes en industrias trabajan en equipos multidisciplinarios especializados en los distintos sectores económicos del mercado peruano. Al trabajar de esta forma, nuestros clientes pueden contar con profesionales expertos, con un profundo conocimiento del sector en el que actúan y amplia experiencia en el mismo.

Son líderes de opinión reconocidos en sus respectivas áreas, profesionales que están siempre informados sobre los aspectos más relevantes de las principales industrias de nuestro país y del mundo. La capacitación de sus equipos de trabajo está organizada alrededor de las nuevas tendencias de las industrias locales y de las necesidades particulares de los mercados.



Minería



Sector financiero



Energía



Sector público



Infraestructura y construcción



Salud



Productos industriales



Telecomunicaciones



Pesca



Agroindustria



Hidrocarburos y gas



Consumo masivo

## **5.8 Organización geográfica**

Existe una organización geográfica estructurada que permite una proximidad a los clientes y un mayor conocimiento de sus requerimientos y necesidades. Ello nos permite como Firma atender de forma más eficiente a nuestros clientes, sus empresas y su entorno más cercano.

Esta organización establece responsabilidades organizativas aunque dependientes en cuanto a estrategia y consecución de objetivos cuyas pautas son establecidas por la oficina principal ubicada en la ciudad de Lima. PwC Perú opera actualmente en una oficina:

Ubicada en Av. Santo Toribio 143, San Isidro

## **5.9 Política de Responsabilidad Corporativa**

En PwC entendemos la Responsabilidad Corporativa (RC) como la forma en que los intereses sociales, ambientales y económicos se integran con nuestros valores, cultura y toma de decisiones en la manera en que operamos.

Para PwC Perú, RC es un compromiso individual y de Firma, que nos permite crear a través de nuestras acciones y comportamientos una “Experiencia PwC” para nuestros clientes y nuestra gente. Mediante la promoción de nuestra confianza en los mercados de capitales, el desarrollo de nuestra gente, como responsable de los negocios, un impacto positivo en las comunidades en las que operamos y disminuyendo el impacto en el medio ambiente. Nuestro Código de Conducta define nuestro comportamiento y está integrado en nuestras operaciones. Además, la Firma está adherida al Pacto Mundial y apoya los 10 principios. De este modo, la política de RC recoge los compromisos asumidos por la Firma en sus diferentes grupos de interés.

La Firma ha desarrollado un comité de RC que vela por el cumplimiento de los compromisos, realizando un seguimiento permanente orientado a la identificación de oportunidades para la mejora continua de la gestión de la Responsabilidad Corporativa.

*Objetivo por principales grupos de interés:*

### **Medio Ambiente**

Ser responsable con nuestras conductas ambientales que aseguren y contribuyan a generar un ambiente más saludable. Esto significa tener una estrategia ambiental en nuestras operaciones, comprometiéndonos a una serie de principios y acciones que

incluyen:

- Medir, informar y continuamente reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.
- Uso de los recursos naturales de manera eficiente y minimizar los residuos.
- Mitigación de los efectos del cambio climático mediante la reducción de las emisiones de gases de invernadero por el uso de energía, el transporte y los procesos cotidianos.

#### **Personas**

- Desarrollar líderes en un ambiente inclusivo y de alto desempeño, como parte de la propuesta de valor, impulsando el compromiso y buscando el equilibrio entre el balance de trabajo y vida.
- Establecer una cultura donde las prácticas de diversidad y flexibilidad de trabajo sea una norma.
- Invertir en capacitación y desarrollo en nuestra gente.
- Creación de un entorno laboral que favorezca la salud, la seguridad y el bienestar de nuestra gente.
- Velar por la integración familiar de nuestros colaboradores.

#### **Comunidad**

- Generar un impacto medible y significativo en la comunidad a través de programas de voluntariado relacionados a fomentar el desarrollo de la educación. Trabajando en asociación con organizaciones de la comunidad brindando nuestro apoyo, experiencia, habilidades y dinero.
- Involucrar a la comunidad en un diálogo sobre cuestiones de interés local.

#### **Mercado**

- Ser una voz líder para cultivar relaciones fuertes que promuevan prácticas responsables de negocios.
- Mantener los más altos estándares éticos, respeto a nuestro clientes y promover la mejora en cuanto a la transparencia, confianza y consistencia en el mercado de capitales.

### ***5.10 Política de Medio Ambiente***

PwC Perú asume el cuidado del Medio Ambiente como un valor primordial, estableciendo los siguientes principios:

- Valoramos a las personas como el factor clave del cambio. Somos las personas quienes ejecutamos las prácticas, tomamos decisiones y podemos transmitir todo lo que vamos aprendiendo.

- Aprendemos para enseñar y transmitir prácticas que reduzcan nuestro impacto en el ambiente, tanto en nuestro trabajo en la Firma como en nuestros hogares.
- Queremos que las generaciones futuras puedan seguir disfrutando de nuestro mundo de la misma manera en que nosotros lo hemos podido disfrutar.
- Estamos agradecidos con la naturaleza por todo lo que nos brinda.
- Demostramos nuestro agradecimiento haciendo uso eficiente de los recursos y materiales que utilizamos como energía, agua, papel y combustibles y reciclamos de manera responsable.
- Medimos nuestro impacto de manera periódica y evaluamos continuamente las mejores prácticas que podemos adoptar para minimizarlo.
- Respetamos y cumplimos con la normativa ambiental de nuestro país y la de los países con los que hacemos negocios.

---

# *Sistema de Gestión de Calidad*

## ***6. Sistema de Gestión de Calidad***

La Firma ha establecido para la gestión, seguimiento y monitoreo del sistema de control de calidad una estructura que dimensiona las necesidades existentes y que permite asegurar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad requeridos, excedan las expectativas de nuestros clientes y aseguren el cumplimiento normativo de acuerdo con la regulación existente.

PwC Perú cuenta con determinados estándares establecidos por la red de PwC y requeridos en todos los territorios que implican el establecimiento y sistemas de control que evidencien un adecuado proceso de calidad interno en la prestación de todos sus servicios.

El sistema de control de calidad (QMS, por su acrónimo en inglés) para el caso de los servicios de auditoría, está diseñado de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable para las firmas auditoras, y concretamente, según las normas internacionales de auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, así como en las ISA (International Standards on Auditing). En base a ello, el sistema de control de calidad cumple con lo establecido en el International Standard on Quality Controls - One (ISQC 1) Control de calidad para firmas que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, y otros compromisos de aseguramiento y servicios relacionados. En PwC Perú contamos con una serie de programas de trabajo y metodologías aplicables a nivel mundial para ayudar a nuestros socios y profesionales a trabajar de acuerdo con el nivel de calidad esperado, así como en el cumplimiento de los programas de gestión de riesgos, independencia, ética y conductas comerciales, comportamiento profesional, protección de datos y confidencialidad, entre otras. Los elementos básicos que determinan la definición e implementación de un adecuado sistema de control de calidad, son los siguientes:

### ***6.1 Responsabilidades de liderazgo de la calidad***

La calidad es prioridad en la Firma y es elemento prioritario en la estrategia definida por la dirección como indispensable en términos de sostenibilidad, así como uno de los elementos clave en las actividades del día a día que se llevan a cabo en la prestación de servicios a nuestros clientes. Los objetivos del negocio establecidos son perfectamente compatibles con el mantenimiento de los estándares de calidad requeridos y con la forma en la que nuestros servicios son prestados al mercado. Por ello, se han puesto en marcha todos los medios basados en herramientas, estructura organizativa, comunicaciones internas y acciones claras que han concluido en la implantación y asentamiento de una cultura interna orientada a la calidad en todos

los profesionales.

Asimismo, se tiene implementado un sistema de responsabilidad y evaluación de performance alineado con los estándares de calidad requeridos cuyo desempeño constituye un elemento esencial determinante en la carrera profesional.

## ***6.2 Requerimientos de ética aplicables***

En PwC trabajamos siguiendo la normativa, la legislación y las políticas internas aplicables a nuestra profesión, lo que implica la prestación de servicios atendiendo a la integridad, independencia y objetividad de todas nuestras acciones. Somos conscientes, sin embargo, que dicha legislación y normativa no regulan todos los comportamientos existentes, por lo que adicionalmente tenemos un Código de Conducta para todos los profesionales y Firmas de la red de PwC, el cual, basado en nuestros valores, guía nuestro comportamiento profesional.

Es responsabilidad de todos y cada uno de los profesionales de la Firma desarrollar nuestro trabajo con los clientes y demás personas de manera coherente con los Valores y Código de Conducta de PwC, así como ayudar a los demás a hacerlo. Todos los profesionales de la Firma son igualmente responsables de gestionar la conducta de los miembros de nuestros equipos, así como de establecer un entorno de trabajo basado en la confianza y honestidad.

## ***6.3 Sistema de aceptación de clientes y trabajos***

La verificación y aceptación de clientes antes de iniciar un encargo es una labor de gran importancia en todo el sistema de control de calidad interno de PwC, siendo necesaria la puesta en marcha de los mecanismos necesarios que permitan determinar aquellos clientes sobre los que no exista ninguna duda en cuanto a su integridad, reputación pública y origen de sus fondos.

En base a ello existe implantada en nuestra Firma una herramienta, denominada A&C (Acceptance & Continuance) que evalúa si el perfil de riesgo existente en clientes recurrentes o potenciales clientes se encuentra dentro de los estándares establecidos y si en base a ello, PwC decide prestar servicios a los mismos.

Este proceso es considerado uno de los más importantes de la Firma, ya que se evalúa la cartera de clientes con los que vamos a estar relacionados. Dada la importancia que al mismo se le da, existen casos en los que incluso se requieren varias aprobaciones para llevar a cabo la aceptación de determinados clientes.

Adicionalmente a lo anterior, existen implantadas herramientas que permiten disponer de información para evaluar si pueden existir conflictos de intereses con algunos de los clientes a los que la Firma presta servicios, así como para evaluar nuestra independencia como auditores.

#### **6.4 Ejecución de servicios asegurando la eficiencia y calidad**

La red de PwC Perú desarrolla sus trabajos asegurando altos estándares de calidad, eficiencia, y servicio al cliente a través de:

- Adecuada asignación de equipos a cada uno de los clientes, seleccionando a las personas apropiadas de acuerdo a su especialización, conocimientos, y cualidades específicas necesarias para cada uno de los encargos. En dicha asignación se considera como elemento indispensable y clave del equipo la adecuada involucración de un Socio en la cuenta que lleve a cabo la toma de decisiones sobre el cliente y ejerza una adecuada labor de supervisión, así como aplicación, cuando sea necesario, de los procedimientos de consulta establecidos.
- Aplicación de una metodología uniforme, contrastada e implantada en la Firma que es adaptada a la situación actual y necesidades de nuestros clientes, la cual es permanente actualizada.
- Enfoque de los servicios claramente adaptado a la situación específica del cliente, priorizando la calidad y la mejora continua del servicio que permitan la utilización de nuestras conclusiones como un elemento útil a utilizar por las empresas en su toma de decisiones.
- En todos los trabajos existe una fase previa de planificación en la que se determina la estrategia a seguir, de acuerdo con el conocimiento del sector y del cliente, así como los riesgos identificados para el mismo. En dicha fase se determina el enfoque a ofrecer, así como la evaluación de la necesidad de especialistas en el equipo, para aquellas áreas en las que se considere necesaria la participación de profesionales con un conocimiento adquirido específico para el análisis, identificación y mejoras que pudieran ser clave para el cliente.
- La figura de un socio adicional de revisión (Quality Review Partner) es una posibilidad para aquellos trabajos en los que por sus circunstancias particulares, contexto o especificación se considera necesaria el involucramiento de un rol adicional de revisión en el trabajo.
- Los equipos incorporan especialistas de diversos tipos de acuerdo a los requerimientos del cliente, el cual podría incluir a especialistas internacionales miembros de red PwC.

## **6.5 Sistema de inspección y control de calidad**

Uno de los elementos clave en la determinación de un adecuado sistema de control de calidad interno es la implantación de un sistema de inspección que permita determinar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos local y globalmente, así como el cumplimiento de la normativa o cualquier otra de distinta índole que sea de aplicación en cada uno de los trabajos.

Los objetivos básicos que debe tener un sistema de inspección sobre el adecuado sistema de control de calidad existente implica:

- Evaluar los resultados de la Firma en cuanto a la gestión de riesgos y calidad en relación a la utilización de las políticas y procedimientos de aplicación de la red mundial de PwC, y con respecto a lo esperado por los socios y al personal en trabajos específicos.
- Proporcionar garantías razonables en los controles de calidad según la normativa aplicable.
- Identificar las posibles causas de errores si se detectan deficiencias o necesidades de mejora.
- Identificar y valorar los factores que incrementan el riesgo de la Firma.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos y la Gestión de Riesgos.
- Proporcionar recomendaciones constructivas para corregir deficiencias detectadas durante el proceso de revisión.

El sistema de inspección y seguimiento existente se realiza a través de:

- Revisión interna de trabajos realizada por equipos independientes pertenecientes a PwC y gestionada por el equipo de Risk Management & Quality.
- Revisión llevada a cabo por equipos internacionales de la red de PwC sobre trabajos o mandatos específicos, con la finalidad de verificar que en los proyectos se hayan cumplido con los estándares de calidad, riesgos e independencia.
- Revisión llevada a cabo por equipos internacionales de la red de PwC sobre el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Norma internacional ISQC1, en el caso de trabajos de auditoría.

En general, la periodicidad de dichas revisiones es anual, cumpliendo adicionalmente para el caso de la revisión internacional con que todos los socios y directores de la Firma sean revisados al menos una vez cada cinco años.

Con respecto a la revisión del cumplimiento de los requerimientos establecidos por ISQC1 para el caso de trabajos de auditoría, ésta se realiza por un equipo internacional procedente de la red de PwC, e implica la revisión de procedimientos y pruebas en detalle que evidencien la efectividad de los sistemas de control de

calidad de la Firma en distintas áreas, incluyendo la ejecución de trabajos, estructura organizativa, formación, contratación, asuntos de independencia, o adecuación en la aplicación del código de conducta existente. Estas revisiones del Estándar ISQC1 se realizan de forma completa cada 3 años y con revisiones de seguimiento anual.

Todos los resultados de las revisiones son analizados en profundidad, con la finalidad de definir planes de acción que pongan en marcha las acciones a llevar a cabo, y los responsables directos en su ejecución.

## ***6.6 Procesos de feedback y nivel de satisfacción de clientes***

La red de PwC Perú tiene como objetivo brindar el mejor servicio profesional para cada uno de sus clientes. Por ello, se ha establecido un procedimiento que evalúa el grado de satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados. Este método busca obtener información y evaluar el grado de satisfacción de los clientes como consecuencia del desarrollo de los trabajos prestados por PwC Perú mediante el llenado de un cuestionario específico a una muestra de clientes. Asimismo, se realizan entrevistas personales fijadas con la finalidad de recabar directamente de ellos, sus impresiones sobre la calidad de nuestros servicios.

El objetivo del procedimiento es conocer la percepción de nuestros clientes en relación a los servicios prestados. Este conocimiento es un elemento esencial para poder asegurar que nuestros servicios satisfacen sus necesidades, poder alcanzar el objetivo de prestar un servicio de máxima calidad y poder determinar aspectos susceptibles de mejora.

Dicho procedimiento establece:

- Método de muestreo de clientes sobre los que se aplica el proceso de evaluación.
- El contenido y formato del cuestionario que se utiliza para la evaluación.
- El proceso para el envío, recojo y archivado de los cuestionarios.
- El proceso para evaluar la satisfacción de los clientes a nivel internacional.
- El sistema de revisión y obtención de conclusiones del proceso.



# 7. *Comportamiento Profesional*

PwC Perú está comprometido con la generación de valor con responsabilidad y un alto estándar de ética, legalidad y transparencia. Aplicar permanentemente nuestros principios de Código de Conducta, así como nuestras políticas de independencia, antisoborno, anticorrupción y anti lavado de activos, resultan esenciales en nuestro accionar y contribuyen a salvaguardar nuestra reputación de honestidad e integridad como Firma de Asesoría Profesional.

La red global de PwC tiene establecida e implementadas políticas de gestión de riesgos, las cuales han sido diseñadas para todas las firmas miembros de la red. El detalle de cada política establecida está soportada por un material guía que provee la explicación detallada de cómo ésta aplicaría en situaciones particulares. Todas las políticas de riesgo están plasmadas en el “Risk Management Policies and Guidance (MatRisk)”, en el que se encuentran las políticas antisoborno, anticorrupción, antilavado de activos, donaciones, antimonopolio y competencia leal, entre otros.

## *7.1 Código de conducta y Ética en el negocio*

Si bien conducimos nuestra actividad profesional en el marco de las normas profesionales, leyes, reglamentos y políticas internas aplicables, también reconocemos que éstas no regulan todos los patrones de comportamiento.

Es por esto que contamos además con un Código de Conducta aplicable a todos los miembros de PwC. Este Código está basado en nuestros valores y los lleva a un próximo nivel: demostrar nuestros valores en acción.

Nuestro Código de Conducta se encuentra a disposición pública y a través de un Comité de Ética asesora y evalúa temas de comportamiento profesional, gestiona las consultas recibidas e identifica y aplica las mejores prácticas.

Es importante señalar que la Firma ha establecido mecanismos de protección para quienes denuncian la violación o incumplimiento del Código de Conducta, o algún acto de corrupción dentro de la misma, ya que en todo momento se garantiza el anonimato del reportante.

La red de PwC Perú comprende que no basta con que los colaboradores cumplan a cabalidad el Código de Conducta. Es importante integrar en este compromiso a las otras entidades de la cadena productiva. Por ello, la Firma comprende que los proveedores de los diversos servicios deben ser partícipes y estar comprometidos con el cumplimiento responsable de los puntos establecidos en el Código de Conducta, sobre todo aquellos relacionados a la confidencialidad en el manejo de información, el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, cumplimiento de compromisos éticos, etc.

En este sentido, PwC Perú establece en los contratos de sus proveedores que éstos declaran “conocer el Código de Conducta de la Firma” y se comprometen a cumplirlo a cabalidad.

## ***7.2 Políticas Antisoborno y Anticorrupción***

La política antisoborno y anticorrupción es enfática al establecer que no es un comportamiento aceptable el solicitar, ofrecer, pagar o aceptar sobornos, sin importar la cuantía ni la fuente de la que provienen o van destinados.

Soborno es considerado todo aquel pago, regalo, privilegios especiales, favores personales u otro beneficio como incentivo para hacer alguna actividad ilegal, no ética, impropia o no confiable.

PwC Perú previene que sus profesionales puedan ser partícipes de cualquier acto considerado como soborno o de corrupción en general, a través de los programas de capacitación a todo el personal sobre las políticas establecidas en esta materia y el código de conducta, así como el acceso a consultar al Comité de Ética cuando se presente cualquier situación que pueda generar duda.

## ***7.3 Donación políticas y de caridad***

La red de PwC Perú establece que las donaciones políticas, ya sea en dinero, tiempo no designado u otra modalidad, no deben ser realizadas cuando la intención es influir en las decisiones del gobierno. Tampoco se permite financiar campañas políticas de ninguna índole.

Por un lado, todas las donaciones a entidades gubernamentales deberán ser previamente evaluadas, ya que éstas deberán ser apropiadas bajo la ley y no ser consideradas o interpretadas como un acto de soborno.

Por otro lado, tampoco está permitido hacer donaciones a organizaciones benéficas relacionadas con los funcionarios del gobierno, familiares o asociados conocidos.

## ***7.4 Políticas antimonopolio y de competencia leal***

Nuestra política considera no ético, e incluso en algunos casos, ilegal, trabajar con competidores cuando ello pueda generar una distorsión en el mercado por los

servicios ofrecidos. PwC compite apropiadamente con otros proveedores y podrá ser seleccionado en base a sus propios méritos, promoviendo de manera permanente una leal y sana competencia en el mercado.

La política PwC establece que no se podrá definir con nuestros competidores la elección de clientes, mercado o servicios, así como la fijación de precios, cuotas de mercado u otros términos de contrato con clientes.

La regla general cubre a cualquier acuerdo formal o informal con alguna organización está prohibido si éste tiene como finalidad restringir la libre competencia en el mercado. Asimismo, no está permitido acordar con competidores cualquier variable que sea un factor de competencia, tales como el alcance del servicio, definición de precios u otras condiciones que son, en mercados competitivos, el resultado de la negociación con proveedores o compradores.

### ***7.5 Políticas contra el lavado de activos***

Las políticas de PwC prohíben expresamente cualquier vinculación con entidades que pudieran tener algún indicio de estar relacionadas directa o indirectamente con actividades de lavado de activos. Dichas políticas son congruentes con la legislación peruana, prácticas profesionales y buenas prácticas de negocios.

Para ello, se tienen establecidos procedimientos de Client Due Dilligence (CDD), los cuales incluyen indagaciones y verificaciones sobre la identidad y antecedentes del cliente o potencial cliente, la naturaleza y localización de sus operaciones y actividad económica, sus accionistas y principales funcionarios, su situación financiera, y toda información adicional que complemente su evaluación. Asimismo, los procedimientos evalúan la naturaleza de servicio que es solicitado a PwC, las implicancias de sus resultados, los destinatarios y usuarios de nuestros informes.

### ***7.6 Información compartida con terceros***

En PwC Perú remitimos periódicamente nuestra información financiera al INEI, Contraloría General de la República, Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, y al Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB). Y nuestra información en relación a la constitución social está en la Superintendencia de Mercado de Valores.

## ***7.7 Confidencialidad y tratamiento de la información de nuestros clientes***

Teniendo en consideración el carácter reservado de la información que trabajamos con nuestros clientes, así como de aquella a la que, eventualmente, podríamos tener acceso durante la ejecución del trabajo convenido, sea en forma oral, por escrito, o por cualquier otro medio, aceptamos tratar esta información de forma reservada y confidencial, comprometiéndonos a no divulgar la misma y a utilizarla exclusivamente para los fines del desarrollo del trabajo encargado.

Nuestra Firma y las demás firmas miembros de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), de ser el caso, adoptarán todas las precauciones necesarias, contractuales y de otra naturaleza, para evitar la divulgación no autorizada o el uso de la información confidencial.

---

# *Independencia*

# 8. *Independencia*

Los servicios profesionales de auditoría de estados financieros y asesoría empresarial de PwC Perú se basan en principios de calidad y excelencia en todos sus aspectos, entre ellos los de objetividad, integridad, comportamiento profesional e independencia. El cumplimiento de dichos principios constituye el fundamento de la marca de la red global de PwCIL.

Los principios de objetividad e independencia imponen una obligación para cada uno de los socios y empleados de PwC Perú a no comprometer su juicio profesional debido a parcialidad, conflicto de interés o influencia indebida de terceros.

PwC Perú cuenta con un riguroso e integral programa de independencia que ha sido diseñado para asegurar el cumplimiento de los estándares y regulaciones de independencia a nivel local y global para con sus clientes, invirtiendo una importante cantidad de recursos especialmente dedicados a la administración de los sistemas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de independencia.

## **8.1 *Política y principales elementos de control interno***

La política de independencia de la red global de PwCIL estipula las normas mínimas que deben respetarse y los procesos que deben seguirse para mantener la independencia con sus clientes. Ella está basada en el código de ética del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (International Ethics Standards Board for Accountants – IESBA) y contiene un mínimo de estándares que todas las oficinas de PwC han de cumplir en adición a los requerimientos regulatorios y profesionales locales.

La política de Independencia es complementada por Statements of Permitted Services (SOPS), que proveen una guía y orientación detallada sobre la aplicación de la política para la prestación de servicios a clientes que reciben nuestros servicios de auditoría.

Para promover la comprensión y comunicación de las políticas y guías de independencia, así como para brindar fácil acceso a los sistemas, entrenamiento, contactos, noticias, material informativo y formulación de consultas, la red global de PwCIL cuenta con un portal web de Independencia que es accesible a todo el personal a nivel local y global.

Las políticas y sistemas de control interno, las cuales son comunes a todas las oficinas de PwC en el mundo, han sido diseñados para cumplir con las regulaciones de independencia del auditor. Dichos controles cubren los principales cuatro aspectos:

- Organización
- Entrenamiento
- Actividades de cumplimiento
- Procesos disciplinarios

## **8.2 Organización**

La red global de PwCIL cuenta con una estructura permanente a nivel global y local que le permite administrar y controlar de manera efectiva y eficiente los principios de independencia. Para ello, se tiene establecido una organización liderada por un Equipo Global de Independencia (GILT) quien establece las políticas y guías de independencia, así como el cumplimiento de procesos consistentes en todas las oficinas de la red global de PwCIL de la red global. A su vez, cada territorio geográfico cuenta con un líder que participa del GILT quien guía y supervisa las funciones que cumplen los Socios y equipos responsables por la Independencia en cada uno de los países u oficinas de PwC.

## **8.3 Entrenamiento**

El personal de PwC Perú es capacitado periódicamente en las políticas de independencia, los procesos de soporte y sus herramientas a través de sesiones de entrenamiento y de los módulos del computer-based training (CBT) que se encuentran a disposición.

## **8.4 Actividades de cumplimiento**

El proceso de cumplimiento está basado en la combinación de actividades de negocio y el monitoreo de sistemas. El Sistema Central de Entidades (CES) constituye la columna vertebral de los sistemas de cumplimiento de la red global de PwCIL. Basado en la política global de independencia, el CES contiene información de los clientes de auditoría y entidades relacionadas: privadas, de interés público y listadas en las bolsas de valores, con restricciones de independencia que son aplicables para las oficinas de la red global de PwCIL, sus socios y el personal.

El CES también provee la información de base que utilizan nuestros cuatro siguientes sistemas de monitoreo:

- Checkpoint - Portafolio Global de Inversiones: a través del cual se realiza un seguimiento en tiempo real de las inversiones de todos los socios, equipo gerencial y de la Firma local con respecto a las entidades calificadas como restringidas o no en el CES, evitando potenciales violaciones a la política de independencia.
- Autorizaciones de Servicio: a través de esta aplicación se viabiliza la

autorización que, bajo determinadas circunstancias, podría brindar el socio a cargo de la auditoría a la prestación de otros servicios en el cliente.

- Relaciones de Negocio: aplicación a través de la cual se documenta y mantiene una lista de las relaciones de negocios y financieras de la red global de PwCIL con terceros, las que previamente se enmarcan con nuestra política de independencia.
- Base de consultas: por medio de la cual, todos los miembros de staff de la red global de PwCIL formulan consultas que requieren un análisis e interpretación del equipo a cargo de Independencia en el país.

En adición a nuestros sistemas de monitoreo, nuestra Firma realiza confirmaciones, revisiones de calidad y procesos de verificación que incluyen:

- Confirmación anual de independencia; con el objetivo de determinar la existencia de cualquier amenaza a nuestra independencia resultante de acciones o intereses financieros de los socios y staff de la red global de PwCIL, así como mantener un recordatorio periódico respecto al cumplimiento de la política y los procedimientos de independencia.
- Pruebas de cumplimiento de independencia personal; con una periodicidad anual, PwC Perú realiza una evaluación de independencia a sus socios y gerentes, quienes son requeridos a brindar información financiera personal actualizada, precisa y completa, la misma que es reportada en su Portafolio Global de Inversiones.
- Programa de Control de Calidad; cada oficina de la red global de PwCIL es responsable de administrar la efectividad de sus sistemas de control de calidad a través de revisiones que cubren los diferentes niveles de la organización, sus sistemas y procedimientos, tanto de la oficina como de socios y staff. Asimismo, el Equipo Global de Independencia monitorea el cumplimiento de los estándares profesionales y políticas de independencia a través de un programa de visitas periódicas a las oficinas de PwC en el mundo.

## **8.5 Procesos disciplinarios**

Todas las oficinas de la red global de PwCIL tienen implementado un apropiado, efectivo y justo proceso disciplinario para sus socios y personal, el mismo que es aplicado por violaciones a nuestra política de independencia. Las acciones disciplinarias incluyen sanciones o multas que van desde un llamado de atención severo y suspensiones, hasta el despido y sometimiento a un riguroso proceso de calificación a socios y a la oficina de PwC.

---

# *Importancia del Capital Humano*

# 9. *Importancia del Capital Humano*

La calidad de nuestro trabajo viene determinada en gran medida por la calidad generada por nuestros profesionales. Por ello, nos hemos propuesto el firme propósito de atraer, formar y retener a los mejores y más brillantes profesionales, de acuerdo con nuestra demanda y la de nuestros clientes.

A lo largo de su carrera profesional, nuestros profesionales siguen un programa de formación continua que les permite adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para mantener un alto nivel en el desempeño, así como tener una actualización permanente en los cambios normativos que afectan a su labor. Constantemente efectuamos evaluaciones tanto de las competencias y capacidades de nuestros profesionales como de su motivación, a través un proceso integral de gestión del desempeño el que incluye un continuo proceso de feedback y coaching.

## 9.1 *Onboarding*

### **Contratación**

Este proceso permite incorporar a profesionales con las cualidades y valores que se consideran necesarios para desarrollar sus funciones. Para ello, todo el proceso es documentado reflejando la total objetividad y transparencia del mismo.

Todos los profesionales que se incorporan a la Firma son conocedores del Código de Conducta existente y se comprometen a actuar de acuerdo al mismo, así como a cumplir con todas las normas de independencia y riesgos existentes para el desarrollo de las actividades que realizarán al incorporarse a PwC.

PwC Perú se opone a la contratación de personal infantil y al trabajo forzado en concordancia y respeto al Pacto Mundial y a nuestras normas internas, por lo que aplica controles estrictos en su proceso de selección y contratación de personal, así como también en la contratación de terceros independientes que realizan labores específicas y en la selección de los proveedores de servicios que utilizan personal en las instalaciones de la Firma. Asimismo, PwC Perú está comprometido a mantener desde la contratación un ambiente laboral libre de discriminación racial, por género, por edad, entre otros.

### **Inducción**

La inducción al personal ingresante es una actividad que juega un rol preponderante para PwC Perú, ya que es en ella donde la persona obtiene información relevante

relacionada con la red PwC y sus nuevas labores. Este proceso permite al empleado ubicarse en su nuevo entorno y producir en el empleado la sensación de pertenencia y aceptación en cuanto a la cultura de la Organización, motivando y elevando de esta manera su interés como profesional y persona dentro de la Firma.

## **9.2 Formación Continua**

Las actividades profesionales que se ofrecen a los clientes de la Firma deben llevarse a cabo por personas que tengan la formación técnica y capacidad profesional requerida según el cargo que desempeñan, y tengan la autorización exigida legalmente si es necesario.

La política de formación continua de PwC Perú asegura que nuestros profesionales tengan acceso a un amplio currículum de cursos desarrollados según estándares globales. Dicho programa de formación continua provee la capacitación técnica a los profesionales en el desempeño de sus funciones, y comienza en el momento de la incorporación, prolongándose a lo largo de la carrera profesional asegurando el mantenimiento de la capacitación técnica necesaria en cada momento y para todas las categorías. Existe un sistema de “Learning & Education” que permite en todo momento ver la evolución de la formación de cada uno de los profesionales, así como asegurar y corroborar en todo momento la existencia de una formación adecuada a las funciones asignadas.

Asimismo, PwC Perú otorga a sus profesionales cursos CBT (Computer - Based Training), a través del cual pueden autoinstruirse por medio de cursos online en todos aquellos aspectos que resulten relevantes para su desarrollo y actividad profesional.

## **9.3 Evaluación y carrera profesional**

### **Sistema de evaluación de desempeño**

PwC Perú tiene implementado un sistema de evaluación profesional “Performance Coaching & Development – PC&D”, que permite la determinación de objetivos concretos y medibles al inicio de cada uno de los ejercicios, así como el seguimiento y consecución de dichos objetivos al cierre anual. Para cumplir con dicho sistema, existen evaluaciones de rendimiento individuales para cada uno de los trabajos realizados, así como una evaluación general del rendimiento anual. Estas evaluaciones serán el elemento determinante en el desarrollo personal y crecimiento profesional en la Firma.

### **Global Mobility**

Actualmente vivimos en un mundo cada vez más globalizado y claramente uno de los aspectos más importantes para el desarrollo profesional es la oportunidad de

desarrollar nuestras experiencias personales y laborales en entornos diferentes bajo distintas culturas. Debido a ello, el Programa de Global Mobility (GM) de PwC Perú permite adquirir una visión cada vez más global de los asuntos que puedan afectar a nuestros clientes, así como un mayor experiencia, conocimiento, importación y exportación de buenas prácticas en el desarrollo de los trabajos.

### **Retención de talento**

PwC Perú apuesta por el talento, buscando aquellos profesionales con mayor talento para su incorporación en la Firma, para lo cual se cuentan con programas para conservar y desarrollar al talento dentro de la misma, como programas de desarrollo directivo, programas especializados para el tratamiento de asuntos clave en países emergentes, programas de desarrollo de proyectos estratégicos para la red PwC coaching, programas de identificación del talento donde identificamos a nuestros futuros líderes, establecemos planes de desarrollo diferenciado según el potencial de la persona y garantizamos su idealización. Todo ello lleva a la importancia de una clara apuesta por la atracción y retención del talento como elemento básico para el crecimiento y calidad tanto a nivel personal como profesional.

### **9.4 Offboarding**

El proceso de Offboarding se define como un programa cuyo objetivo es fortalecer la relación de la Firma con aquellas personas que se desvinculen producto de un desempeño menor al esperado, brindándoles asesoría en la búsqueda de fuentes de reclutamiento, promoción del perfil en redes de contactos y otros, permitiéndoles una adecuada reinserción laboral.

No obstante, es importante señalar que para que un colaborador pueda participar del programa de Offboarding éste no debe haber sido desvinculado de la Firma por problemas disciplinarios o faltas al Código de Conducta de la misma.

### **9.5 Compensaciones**

PwC Perú establece la remuneración de los colaboradores en base a su desempeño, responsabilidad y teniendo como referencia la utilización de bandas salariales, las cuales fueron diseñadas a partir de la comparación salarial con el mercado y aplicadas para cada puesto.

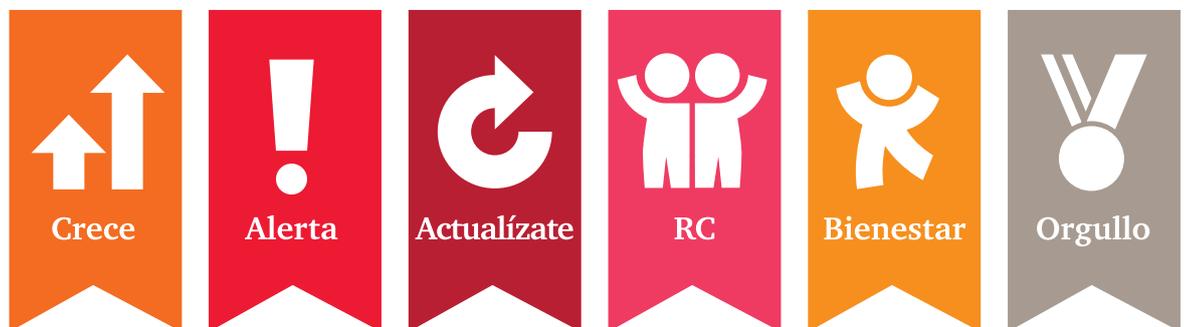
En tal sentido, nuestra área de Human Capital se encarga de evaluar el comportamiento salarial en el mercado para cada posición de la Organización y de esta manera definir y aplicar los máximos y mínimos de cada banda salarial.

## 9.6 Comunicación Interna

### Transparencia de la información

La red de PwC Perú está comprometida con brindar información clara y oportuna a sus trabajadores sobre los asuntos internos de la Firma, los beneficios del personal, el desempeño de sus actividades profesionales e información de interés del entorno que puede afectar los servicios que ejecuta. De esta manera, la Firma mantiene a sus colaboradores informados sobre los asuntos y cambios importantes.

Para que esta comunicación sea mucho más fluida, PwC Perú cuenta con una serie de espacios virtuales (boletines enviados por correo y bases de consulta interna) donde el colaborador puede acceder para estar informado.



### Herramientas de comunicación

- Buzones de Comunicación Interna:

Dependiendo del tipo de información a comunicar, se canaliza el mensaje a través de los siguientes buzones: Hablando con nuestros líderes (canal verbal)

Este es un espacio en el que los socios principales de cada línea de negocios se dirigen a todos sus colaboradores y dan un alcance general del negocio, además de dar a conocer los resultados y proyectos especiales en los que se viene trabajando de manera interna para el bienestar de todos los colaboradores.

- Otros canales de comunicación

Plenaria CSP - Cartelera - Jalavistas en sitios de secretarías.

## 9.7 Programa de beneficios

PwC Perú tiene implementado un programa de beneficios para sus colaboradores orientado a desarrollar un ambiente único de trabajo, reconociendo lo que es valioso para cada uno de ellos, involucrando 5 acciones:

- Pertenecer a la mejor Firma.
- Premiar el desempeño.
- Potenciar el desarrollo.
- Proteger el equilibrio de vida.
- Propiciar la integración

Con estas iniciativas, la Firma reitera el compromiso de seguir brindando un mejor lugar para trabajar, en una experiencia cada vez más agradable y cercana para cada uno de nosotros y nuestros clientes, y sobre todo, un ambiente donde los colaboradores puedan desarrollar una carrera profesional.

### ***9.8 Medición del clima laboral***

PwC Perú tiene como principal interés conocer la percepción de sus colaboradores en cuanto a su ambiente de trabajo inmediato, mediante la aplicación de una encuesta anual a nivel global llamada Global People Survey (GPS).

El GPS permite a nuestra Organización identificar oportunidades para adaptar políticas y programas que logren aumentar la satisfacción y el compromiso de nuestros colaboradores, así como el logro de nuestros objetivos. De igual forma permite el intercambio de ideas y sugerencias entre los equipos para generar las mejoras necesarias en nuestro lugar de trabajo, mejorar el servicio al cliente y el rendimiento del negocio, y medir el progreso de las iniciativas implementadas.

### ***9.9 Clima y cultura***

PwC Perú entiende que es importante que los colaboradores se desarrollen en un ambiente de trabajo grato y cómodo, en el que se fomente la integración, compañerismo, colaboración solidaria y sentido de pertenencia entre todos los miembros de la Firma.

En tal sentido, el área de Human Capital realiza un Programa Anual de Actividades de Bienestar, el mismo que incluye la realización de actividades sociales, culturales y deportivas, tanto para colaboradores como a sus familiares.

#### ***Cultura***

- Incentivar activamente la práctica responsable del PwC Experience.
- Propuesta de valor de PwC alineada a nuestra imagen corporativa.
- Programa Onboarding.
- Programa Outplacement.

## *Bienestar*

- Campaña de salud (nutrición) y chequeo preventivo.
- Programa Súper Mujer (Apoyo psicológico, horarios flexibles y una hora de lactancia adicional).
- Celebración de fechas importantes.
- Premiaciones (Años de servicio).
- Días libres y regalo por: cumpleaños y matrimonio.
- Regalo por nacimiento de hijos
- Tarde libre por cumpleaños de hijos.
- Ferias de beneficios
- Tardes libres de verano personalizadas por Sub - LoS

## *Clima*

- Medición de la encuesta de clima Global People Survey.
- Welcome Breakfast (Nuevos ingresos y colaboradores).
- Programa de beneficios (Dsc tos. corporativos).
- Eventos de integración (Campeonato deportivo, fiesta de fin de año, full days).

### **9.10 Condiciones de seguridad en el trabajo**

En PwC Perú tenemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que nos brinda las condiciones necesarias para un ambiente de trabajo seguro y saludable. Además, contamos con infraestructura especial para los grupos vulnerables y discapacitados, a fin de proveerles todas las facilidades para su desplazamiento y estadía en nuestras instalaciones.

Asimismo, promovemos la sensibilidad y toma de conciencia por la seguridad y salud ocupacional, aplicando programas de entrenamiento y capacitación con la colaboración de contratistas y partes interesadas.

### **9.11 Participación en nuestra formulación estratégica**

Anualmente en PwC Perú, analizamos y revisamos nuestra formulación estratégica, proceso en el que promovemos la participación activa y contribución de nuestros gerentes y directores a través de la ejecución de un planeamiento estratégico que se lleva a cabo anualmente donde se definen objetivos y las actividades a realizar para el cumplimiento de esta.

---

## *10. Bases para la Retribución de los Socios*

La retribución de cada uno de los socios del territorio se basa en, el rendimiento y la calidad de su trabajo, teniendo en cuenta el rol desempeñado y los resultados obtenidos de la Firma en el período dado.

Los socios de PwC Perú reciben una retribución como resultado de su actividad profesional, así como por su nivel de responsabilidad en la dirección y gestión en la Firma. La premisa esencial de la retribución de los socios de PwC Perú considera incentivar, reconocer y compensarlos, tanto por su desempeño a nivel personal, como por su pertenencia a un grupo o equipo concreto. Nuestra estructura de resultados/compensación respeta el entorno normativo en que operamos.

La retribución de los Socios está basada en tres componentes:

- Responsabilidad vigente
- Desempeño
- Capital

Los socios tienen asignadas unidades de participación, estando su retribución directamente ligada al número de unidades asignadas en cada caso. Las unidades de participación son revisadas anualmente considerando una remuneración esperada para cada Socio, según lo que se establezca en base al presupuesto disponible. Dicha base es revisada trimestralmente y su variación estará ligada a:

- La consecución de los objetivos establecidos anualmente.
- El rol desempeñado y su antigüedad en el rol.
- La ausencia de incidencias de carácter técnico y de calidad.

Asimismo, las unidades de participación asignadas en cada ejercicio constituyen la base sobre la que se determina la compensación de los socios, la cual está en función a los objetivos de gestión tales como:

<b><i>Firma</i></b>	Incluyendo aspectos de gestión de riesgo profesional y calidad, independencia, y aspectos operacionales como ingresos, tarifa y cobros.
<b><i>Clientes</i></b>	Incluyendo aspectos de cumplimiento de presupuestos en sector/especialidad al que está asignado el socio.
<b><i>Personas</i></b>	Incluyendo aspectos como retención de los profesionales de mayor talento, y mejora de resultados de feedback interno (“Global People Survey”).
<b><i>PwC Experience</i></b>	Aplicación de los comportamientos requeridos por la red de PwC en la gestión de clientes y equipos.

