



**CERISE+SPTF**

# Directrices

para la validación por terceros  
de la Protección al Cliente

Versión de abril 2024



# Directrices para la validación por terceros de la Protección al Cliente

(versión de abril 2024)

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Tipos de terceras partes .....	4
Principios fundamentales de la conducta profesional .....	6
Recomendaciones para seleccionar validaciones de terceros .....	7
Segunda opinion posible .....	8
Divulgación del informe de validación de terceros.....	8
ANEXOS.....	9
A. Marco de Cerise+SPTF .....	9
B. Comité (aplicable únicamente a organizaciones que son terceras partes).....	10
C. Experiencia .....	11
D. Confidencialidad.....	11
Recursos para apoyar las validaciones de terceros.....	12

**Por favor, tome nota de que Cerise+SPTF no recomienda, avala o brinda ninguna declaración en relación con terceras partes que realizan validaciones.**

**El propósito de estas directrices es ayudar a las partes interesadas en la selección de terceras partes al establecer recomendaciones clave. Las partes interesadas siguen teniendo libertad para decidir qué parte de estos lineamientos usar.**

**Los Estándares de Cerise+SPTF son un bien común que puede descargarse [aquí](#).**

## Introducción

Los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y Ambiental (Estándares Universales) y **los Estándares de Protección al Cliente (PC)** (los “Estándares”) han sido desarrollados por las personas y para las personas que se encuentran en la industria financiera, porque nuestros miembros nos piden identificar qué prácticas pueden implementar para lograr la protección al cliente, así como el impacto social y ambiental.

Hemos creado el Camino para la Protección al Cliente, que describe los pasos que las instituciones financieras (‘IF’) deben dar para mejorar sus prácticas de protección al cliente y comunicar este progreso de manera transparente a los inversionistas y otros actores. El Camino brinda a las IF un mapa de ruta para implementar los Estándares de Protección al Cliente y les ayuda a mantener el rumbo.

El **Camino para la Protección al Cliente** consiste en tres pasos:

1. **El compromiso con la implementación de la protección al cliente:** La IF declara su compromiso para implementar la Protección al Cliente inscribiéndose en el Camino y su perfil se publica en la página del Camino para la Protección al Cliente del sitio web de Cerise+SPTF. Dentro de un período de seis meses después de inscribirse, la IF presenta a Cerise+SPTF una divulgación propia de sus prácticas de protección al cliente (en forma de una autoevaluación u otra prueba aceptable de la evaluación).
2. **Evaluación y mejora.** La IF evalúa sus prácticas de protección al cliente (usando las herramientas de SPI Online) mediante una autoevaluación o una autoevaluación acompañada. Sobre la base de esta evaluación, la IF crea un plan de acción y trabaja para mejorar sus prácticas.
3. **Demostración de los logros.** La IF demuestra el estado actual de su práctica mediante una validación por terceros, tal como una certificación o una evaluación externa. Las IF pueden tener interés en buscar una validación externa e independiente para integrar una cultura duradera de protección al cliente y rendir informes de manera transparente a sus clientes, socios e inversionistas sobre su progreso con respecto a los Estándares.

Cerise+SPTF apoya y recomienda una validación externa para las IF que hayan logrado el Paso 1 y el Paso 2 y propone estas **Directrices para ayudar a los usuarios a seleccionar terceras partes que utilicen los [estándares de protección al cliente del sector](#)** y que estén alineadas con las mejores prácticas de la validación.

Las directrices son una iniciativa basada en el mercado y buscan apoyar la transparencia en el proceso de selección de terceros. Reúnen las **recomendaciones de Cerise+SPTF** relacionadas con los estándares profesionales y éticos a los que creemos deben apegarse los revisores externos, junto con las cualificaciones que creemos que deben poseer.

Fueron desarrollados como un esfuerzo común entre Cerise+SPTF y el Grupo de Trabajo de Inversionistas Sociales y toman como referencia las iniciativas líderes de establecimiento de estándares.

## Tipos de terceras partes

Existen dos tipos de terceras partes que se consideran en estos lineamientos:

- **Organizaciones:** Entidades legales como agencias calificadoras, firmas de auditoría o de consultoría que tienen una estructura gerencial y organizacional.
- **Individuos** que han sido capacitados por Cerise+SPTF; recomendamos que trabajen en equipos de dos, según las mejores prácticas de objetividad y equilibrio de opiniones.

**Cerise+SPTF apoya todos los tipos de validaciones por terceros,** independientemente de su estado legal.

Recomendamos los siguientes **prerrequisitos** para cualquier **organización** que desee realizar validaciones de terceros. Debe:

1. Contar con una estructura organizacional, procedimientos de trabajo, sistemas de control de calidad y otros sistemas pertinentes para llevar a cabo la evaluación
2. Tener un **comité**<sup>1</sup> nombrado formalmente que sea independiente del equipo de evaluación para que revise y discuta cada evaluación, donde al menos **uno de sus miembros sea un auditor calificado en PC** según los requisitos definidos para la [Red de profesionales en GDSA](#)
3. Asignar al **personal apropiado** con la experiencia necesaria y las calificaciones para el alcance de la evaluación que se brinda. En caso de que una organización utilice consultores para realizar la evaluación, estos consultores deben cumplir con las condiciones de una tercera parte individual, según se describe a continuación. La organización debe notificar a su cliente acerca del uso de un subcontratista y la notificación debe cumplir con aspectos relacionados con la confidencialidad y su independencia de intereses comerciales y otros.
4. Si se aplica, tener una clara **segregación de servicios**. Si la organización proporciona otros servicios (es decir, consultoría, precertificación, evaluaciones, asesoría), el personal involucrado en estos servicios no debería estar involucrado en validaciones o certificaciones externas y la gerencia debería tener una política con respecto a la gestión de cualquier conflicto de intereses potencial entre los diversos servicios ofrecidos.
5. Estar **involucrada** regularmente en la aplicación y capacitaciones relacionadas con los Estándares Universales y las metodologías de evaluación

Recomendamos los siguientes **prerrequisitos** para las personas **individuales** que deseen realizar validaciones de terceros. Debe:

1. Ser un **auditor calificado en PC** y **miembro** activo de la **Red de profesionales en GDSA**
2. Ser **independiente** de la IF que evalúan (p.ej.: no haber proporcionado ninguna asistencia técnica a esta IF en los últimos 3 años)
3. Estar **involucrado** regularmente en la aplicación y capacitaciones sobre los Estándares Universales y las metodologías de evaluación

---

<sup>1</sup> Ver el [Anexo B](#) donde encontrará más detalles sobre los requisitos para el Comité.

*Por favor, observe que Cerise+SPTF monitorea la participación de todos los profesionales de la GDSA en las actividades de GDSA y PC, al menos anualmente. Cerise+SPTF se reserve el derecho de retirar a cualquier persona de la red.*

## Principios fundamentales de la conducta profesional

Las terceras partes que proporcionen validación externa sobre la alineación de una organización financiera con los Estándares de PC deben guiarse por los siguientes principios fundamentales a nivel ético y profesional. La adherencia a estos principios es crucial para ganar confianza en la calidad y comparabilidad de su validación.

### Imparcialidad | Objetividad

- Para fortalecer y mantener la confianza, es crucial que las observaciones y opiniones proporcionadas por un tercero se basen en evidencia objetiva de la conformidad (o no conformidad) y que sus decisiones no se vean influenciadas por otros intereses o por otras partes. La tercera parte es responsable de manejar las potenciales amenazas a la imparcialidad que puedan surgir en cualquier momento del proceso de evaluación, incluyendo: amenazas del propio interés financiero, amenazas de autorevisión relacionada con la revisión de sistemas donde se haya jugado un papel de consultoría, amenazas que puedan surgir de la familiaridad/cercanía excesiva con la organización que se evalúa, etc.

### Competencia

- Sobre la base de su trayectoria y experiencia en la realización de evaluaciones similares y otros tipos de auditorías cualitativas, la tercera parte garantiza que tiene las calificaciones / que designa al personal calificado para realizar evaluaciones de revisión. El fortalecimiento continuo de capacidades y la gestión del conocimiento garantizan que toda la experiencia adquirida se mantenga y use en otras asignaciones.

### Rendición de cuentas

- La tercera parte rinde cuentas en todo momento al público por su evaluación. Tiene la responsabilidad de compilar y evaluar suficiente evidencia objetiva sobre la cual pasar su opinión. Es capaz de brindar evidencia material para justificar sus observaciones. Resuelve cualquier pregunta, queja o apelación.

### Confidencialidad

- Durante una revisión externa, las terceras partes obtienen acceso a información privilegiada de sus clientes. Es crucial que las terceras partes, incluyendo, si es pertinente, sus directores, empleados y contratistas, mantengan confidencial cualquier información de propiedad sobre sus clientes en todo momento. Además, debido a que alguna información se almacenará en la plataforma SPI Online y se usará para realizar comparaciones, capacitaciones o para propósitos de verificaciones de calidad, la tercera parte debe asegurarse de obtener el consentimiento previo sistemático y por escrito de todos sus clientes.

## Recomendaciones para seleccionar validaciones de terceros

**Cerise+SPTF no recomienda, avala o brinda declaraciones acerca de terceros.** Sin embargo, recomendamos que la **selección** de terceros se realice **cuidadosamente**, prestando atención a la reputación de las instituciones propuestas y su experiencia específica en protección al cliente y que la tercera parte divulgue de manera transparente si está actuando según estas directrices.

Al seleccionar una tercera parte, usted debe:

- ◊ Solicitar una propuesta técnica detallada que cubra el objetivo, alcance del trabajo, metodología, equipo y describa las actividades que se realizarán.
- ◊ Evaluar varias propuestas en detalle
- ◊ Verificar si la tercera parte utiliza los [Estándares de Protección al Cliente](#) y el marco pertinente

Cerise+SPTF establece un conjunto de puntos que las validaciones por terceros deben incluir como mínimo:

1. **Metodología de auditoría.** Una descripción del enfoque y la metodología de validación y especificaciones del comité de revisión, si lo hay.
  - Recomendamos que la metodología de auditoría esté alineada con la Guía de GDSA.
2. **Herramientas.** El marco y la metodología de calificación utilizada; ► Recomendamos usar como mínimo el marco de los Estándares de Protección al Cliente (PC) y sus herramientas de evaluación, principalmente CP Full/Certif, incluyendo los requisitos mínimos identificados como indicadores de nivel Entrada, Progreso o Avanzados, así como las herramientas acompañantes para evaluar los precios responsables.
3. **In situ.** Detalles del enfoque analítico, los criterios o metodologías usadas para identificar las sucursales que se visitarán y los clientes que se entrevistarán
4. **Equipo.** Detalles de la composición del equipo; ► Para las personas individuales, recomendamos realizar el trabajo en equipo de dos, una que sea calificada en PC y otra que haya completado, al menos, la capacitación Nivel 2 en protección al cliente de Cerise+SPTF (que lleva a un certificado)
5. **Calificación.** Las credenciales de terceros en las evaluaciones de protección al cliente: certificado(s) de capacitación entregados por Cerise+SPTF; experiencia en la industria, en evaluaciones similares; si es relevante, experiencia y comprensión de un país específico o del contexto regional.
6. **Independencia.** Una declaración de independencia y de no tener conflicto de intereses, declarando la ausencia de cualquier relación potencial con la IF que pudiera cuestionar la objetividad de la evaluación<sup>2</sup>. Las terceras partes no pueden ser organizaciones con miembros debido al conflicto de intereses inherente.

---

<sup>2</sup> Las relaciones que amenazan la imparcialidad pueden incluir, aunque no exclusivamente: propiedad, membresía, gobernanza, gestión, personal, recursos compartidos, finanzas, contratos, familia, mercadeo y pago de una comisión por ventas u otro incentivo para la referencia de clientes nuevos.

7. **Informe detallado.** Un informe final con el nombre de los evaluadores, datos de la visita in situ y observaciones detalladas y respaldadas sobre el cumplimiento con cada indicador, incluyendo indicaciones claras sobre las áreas de incumplimiento o prácticas ausentes. Además, Cerise+SPTF recomienda que el informe final esté acompañado de (i) cálculo de la TEA y análisis comparativo y (ii) la herramienta CP4 Companion con detalles de otros componentes del precio.

## Segunda opinión posible

Cualquier actor interesado en obtener una segunda opinión **sobre cualquier informe de validación por un tercero** puede solicitar a Cerise+SPTF que realice una **revisión de escritorio** del informe (por una tarifa) y proporcione su **opinión pública** sobre su alineación con estas Directrices y el marco de CP Full.

El resultado de tal segunda opinión será cualquiera de las siguientes:

- El informe cumple con la metodología y el marco de Cerise+SPTF
- Este informe no cumple con la metodología y el marco de Cerise+SPTF debido a las siguientes razones (máximo una página)
- Este informe no proporciona suficiente información para poder dar una opinión

Los actores interesados en una segunda opinión deben asegurarse primero de que la tercera parte que realice la validación esté en la posición de brindar toda la información necesaria a Cerise+SPTF:

- Informe resumido entregado al cliente
- Archivo exportado de SPI Online: exportación de CP Full e informe de CP Full
- Herramienta de comparación y estimación de la TEA completada
- Herramienta CP4 Companion completada
- Detalles sobre la visita in situ y la metodología
- Detalles sobre las visitas a las sucursales y a los clientes (cuántos clientes se entrevistaron y cómo se seleccionaron, quien interpretó...)
- Para las organizaciones: las actas del Comité.

Por favor, póngase en contacto con Cerise+SPTF por correo electrónico a [cppathway@sptfnetwork.org](mailto:cppathway@sptfnetwork.org) para solicitar una cotización y lanzar el proceso.

*Por favor, tome nota que los criterios específicos para brindar una segunda opinión se están construyendo en la actualidad y se publicarán como un anexo a este documento cuando estén listos.*

## Divulgación del informe de validación de terceros

Cerise+SPTF recomienda que los informes de validación de terceros estén disponibles al público en el sitio web de la tercera parte o en el de la IF o mediante cualquier otro canal de comunicación accesible, según sea apropiado.

La IF también puede enviar los resultados de la validación de terceros a Cerise+SPTF [llenando este formulario](#), para que aparezca en línea como parte de la [lista de las instituciones en el Camino para la PC](#).



# ANEXOS

## A. Marco de Cerise+SPTF

### A.1 *Uso del marco de Cerise+SPTF*

- A.1.1 **Estándares y herramienta de Cerise+SPTF.** Las validaciones de terceros deben realizarse usando el marco común y las herramientas establecidas por Cerise+SPTF & SPI Online CP Full). El marco se compone del [Manual de los Estándares de Protección al Cliente](#), una lista estructurada de indicadores y detalles de los Estándares Universales y una metodología de calificación. Este marco debe usarse para evaluar el cumplimiento con cada indicador. La herramienta para realizar las evaluaciones externas es CP Full, que se encuentra en [SPI Online](#). Llenarla también ayuda a crear comparaciones de la industria (p.ej.: Informe del [estado de la práctica](#)).
- A.1.2 **Actualización sobre el marco.** Cerise+SPTF actualiza periódicamente los Estándares Universales. La tercera parte debe asegurarse de realizar la actualización apropiada y oportuna de todas sus herramientas, documentos y material de capacitación cuando el marco de Cerise+SPTF se actualiza. Las validaciones de terceros deben realizarse bajo un marco común que esté en uso oficialmente en la fecha de la misión in situ.

### A.2 *Calificación armonizada*

- A.2.1 **Metodología de calificación.** La tercera parte debe evaluar el cumplimiento con cada indicador del marco, uno por uno. La organización se considera en cumplimiento si todas las partes del indicador se cumplen o implementan al pie de la letra, con evidencia pertinente y justificación. Todos los indicadores individualmente deben pesar lo mismo en la calificación final. Los indicadores que no se apliquen a la organización deben eliminarse de todos los cálculos y calificaciones.
- A.2.2 **Requisitos mínimos.** El marco de Protección al cliente tiene subconjuntos de requisitos mínimos:
- Indicadores de nivel de entrada (n=33): Estos indicadores abordan la práctica sobre la política, así como preocupaciones clave del sector, junto con los 8 estándares.
  - Indicadores de nivel de progreso (n=21): Estos indicadores son requisitos más rigurosos para demostrar el progreso hacia las prácticas avanzadas.
  - Indicadores de nivel avanzado (n=24): Estos indicadores confirman las prácticas con políticas y procesos y mitigan los riesgos más grandes para los clientes.

Y todos los demás indicadores que complementan los Estándares, alcanzando un total de 128 elementos calificados.

A.2.3 **La calificación final** muestra el porcentaje de indicadores que cumplen en relación con el número total de indicadores. Se considera que la IF cumple si todas las partes del indicador se cumplen o implementan al pie de la letra, con evidencia pertinente y justificación. Todos los indicadores individualmente pesan lo mismo en la calificación final. Los indicadores que no se apliquen a la organización deben eliminarse de todos los cálculos y calificaciones.

### **A.3 Metodología de evaluación**

A.3.1 **Sin excepciones.** La tercera parte debe evaluar todos los indicadores en el marco establecido por Cerise+SPTF y no hacer excepciones, excepto para los que se incluyen explícitamente en el la guía en línea proporcionada por Cerise+SPTF.

A.3.2 **Proceso en persona.** Todas las validaciones de terceros deben realizarse **en persona e in situ**. La tercera parte debe realizar una visita in situ en la ubicación donde opera la organización del cliente, incluyendo visitas a sucursales y entrevistas con clientes. Si viajar comprueba ser imposible, la tercera parte puede organizar su proceso mediante un procedimiento formalizado que garantice una triangulación adecuada de información.

A.3.3 **Triangulación de información.** Las decisiones de calificación deben basarse en un proceso mediante el cual la tercera parte puede proceder con la triangulación de la información recopilada a través de una variedad de fuentes: **Personas** (entrevistas) – **Papel** (revisión de escritorio de la documentación) – **Práctica** (visita al campo, hablar con el personal de campo y los clientes). El proceso debe incluir una revisión dirigida y aleatoria de la documentación y los registros, consulta del SIG, entrevistas uno a uno con miembro(s) de la junta y el personal y la observación de prácticas en el campo. La tercera parte, de manera independiente, debe seleccionar a los clientes y las sucursales, no debe hacerlo la IF. **Las entrevistas con clientes o grupos focales** son pasos necesarios para apoyar y revisar de manera cruzada los resultados encontrados a partir de otros aspectos del proceso de evaluación, como la revisión de las políticas y procedimientos y las entrevistas con el personal.

## **B. Comité (aplicable únicamente a organizaciones que son terceras partes)**

B.1.1 **Política del comité.** La organización de terceros debe tener reglas formales para el nombramiento, términos de referencia, deberes, facultades, operaciones y responsabilidades del Comité. El Comité debe haber demostrado competencia para evaluar el proceso de validación y las recomendaciones o preguntas relacionadas del equipo de analistas. La estructura de la organización de terceros salvaguardará la imparcialidad de las actividades del comité y permitirá que el Comité haga lo siguiente:

- desarrolle servicios y esquemas de validación de terceros
- tome decisiones de validación de terceros
- controle el desempeño de los analistas

- d. desarrolle políticas relacionadas con la imparcialidad de sus actividades
- e. asegure la respuesta a quejas de los clientes que son IF
- f. realice una revisión, al menos anualmente, de la imparcialidad de los procesos de auditoría, validación y toma de decisiones del comité

**B.1.2 Composición.** El comité debe necesariamente involucrar a un gerente que tenga experiencia técnica para asesorar en asuntos directamente relacionados con los sistemas de gestión de la IF para la protección al cliente y preferiblemente en las áreas geográficas en las que opera la organización de terceros. La organización de terceros debe asegurarse de que las personas que estén en el Comité sean diferentes que las que realizan las auditorías.

**B.1.3 Papel del comité.** El Comité está a cargo de la decisión final relacionada con el informe de validación de terceros y la calificación. Confirmará, previo a tomar la decisión, lo siguiente:

- a. que la información brindada por el(los) analista(s) sea suficiente con respecto a los requisitos de validación y el alcance;
- b. que ha revisado, aceptado y verificado la eficacia de la corrección y las acciones correctivas, para todas las no conformidades que representen:
  - un incumplimiento de uno o más requisitos de la metodología o
  - una situación que haga surgir dudas significativas acerca de la capacidad de la organización para lograr sus resultados propuestos
- c. que ha revisado y aceptado la corrección y acción correctiva planificada por el cliente para cualquier otra no conformidad.

## C. Experiencia

**C.1.1 Experiencia en la industria.** La tercera parte debe contar con experiencia demostrable en brindar servicios en al menos uno de los siguientes sectores: banca o finanzas inclusivas o negocios sociales y protección al cliente de servicios financieros.

**C.1.2 Competencia.** La competencia clave del personal de la tercera parte o la persona individual debe incluir destrezas de entrevista y técnicas de auditoría apropiadas para este tipo de tarea y la capacidad de aplicar el conocimiento y destrezas requeridas durante la validación de terceros.

**C.1.3 Capacitación en PC.** Todas las personas involucradas en la validación de terceros deben haber completado exitosamente como mínimo el nivel 2 de la capacitación a profundidad proporcionada por Cerise+SPTF en la protección al cliente. Al menos una persona en el proceso debe tener una calificación de nivel 3.

## D. Confidencialidad

- D.1.1 **Confidencialidad de los documentos del cliente.** La tercera parte debe, a través de acuerdos legalmente aplicables, tener una política y arreglos para salvaguardar la confidencialidad de la información obtenida o creada durante el desempeño de sus actividades a todo nivel de su estructura, incluyendo los comités y las personas que actúan en su nombre. La tercera parte debe mantener seguros los registros de los prospectos y los clientes para garantizar que la información se mantenga confidencial. Los registros deben transportarse o transferirse de manera que se asegure de mantener la confidencialidad.
- D.1.2 **Consentimiento para compartir con Cerise+SPTF.** La tercera parte debe tener una cláusula específica en sus contratos que explique que los documentos y la información confidencial puede compartirse con Cerise+SPTF. El cliente debe ser informado por anticipado de este requisito y brindar su consentimiento formal sistemáticamente. La información obtenida no será divulgada por Cerise+SPTF sin el consentimiento del propietario de los datos.

## Recursos para apoyar las validaciones de terceros

- La [Guía de GDSA](#) extremadamente amplia que detalla las fuentes de información y evidencia que debe proporcionarse para cada uno de los indicadores de PC, así como los pasos concretos para la implementación
- [SPI Online](#) y su gama de herramientas; más específicamente, CP Full
- La [capacitación en PC](#) y el programa de calificación
- La [Red de profesionales en GDSA](#) con auditores calificados disponibles para apoyar a las IF en su validación de terceros
- Los Términos de referencia estandarizados para la validación de terceros (trabajo en progreso)