

**INFORME ANUAL DE LOS DIRECTORES INDEPENDIENTES DE PROFUTURO
AFP S.A.**

Mediante el presente informe los Directores Independientes de Profuturo AFP S.A. ("Profuturo AFP") expresamos opinión conjunta en cuanto a la labor realizada en Profuturo AFP durante el periodo 2022-2023 en cumplimiento del artículo 6-C, literal b) del Título III – "Gestión Empresarial" del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema de Administración de Fondo de Pensiones ("SPP"), aprobado mediante Resolución N° 053-98-EF/SAFP.

Al respecto, cumplimos con informar lo siguiente:

a) Nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de la AFP.

Durante el año 2022 Profuturo AFP ha cumplido satisfactoriamente con la normativa de transparencia a la que se encuentra obligada conforme a las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), evidencia de ello ha sido que el ente supervisor no notificó incidencias relacionadas con esta materia, por lo que tampoco se registraron provisiones contables por multas regulatorias al cierre de diciembre de 2022 al respecto.

Entre los aspectos más importantes referidos al cumplimiento de las normas de transparencia, se incluye la remisión oportuna y completa de los Hechos de Importancia a la SMV y Bolsa de Valores de Lima, así como los Estados Financieros trimestral y anualmente a la SMV y mensualmente a la SBS. Esta información se publica en la página web www.profuturo.com.pe al igual que la Política de Revelación de Información que contiene directrices sobre la disposición de la información relevante a los grupos de interés de Profuturo AFP principalmente en materia de propiedad, situación financiera, gobierno corporativo y aspectos regulatorios.

Del mismo modo, se pone en conocimiento a todos los interesados, a través de la página web, todas las responsabilidades y obligaciones de la AFP respecto al Proceso de Inversión, la Política para el ejercicio del derecho a Voto de los Fondos de Pensiones y la relación de los Directores elegidos en las empresas en que se invierte. En lo que respecta a la Administradora, se encuentra publicado en la página web los reglamentos de Junta, Directorio y principales comités; las Normas Internas de Conducta para la Comunicación de Hechos de Importancia e Información Reservada que regula los procedimientos y mecanismos necesarios que Profuturo AFP deberá adoptar para la adecuada y oportuna comunicación de hechos de importancia, información reservada; y otras comunicaciones que está obligada efectuar a la Superintendencia del Mercado de Valores y a la Bolsa de Valores de Lima; así como la Política de Dividendos.

Cabe indicar que el trabajo conjunto entre la Gerencia Principal de Legal y el Área de Cumplimiento es muy importante para la identificación, difusión y seguimiento eficaz y oportuno a las disposiciones regulatorias locales, mitigando el riesgo de incumplimiento, riesgo de sanciones legales; y, por ende, riesgo de pérdida financiera material y/o de reputación. La Gerencia Principal de Legal y el Área de Cumplimiento han venido reportando periódicamente al Comité de Auditoría sobre el particular y este a su vez al Directorio.

Respecto de requerimientos informativos de accionistas, no se recibieron solicitudes ni consultas por parte de nuestros accionistas conforme al procedimiento para su atención prevista en la página web.

b) Mecanismos implementados para llevar a cabo las labores de orientación y/o transparencia de información hacia los afiliados.

Sobre el particular, Profuturo AFP tiene canales presenciales y no presenciales de orientación e información a sus afiliados tales como:

b.1) Centros de Contacto

Desde el mes de abril del 2022 estamos trabajando exclusivamente con un nuevo proveedor especializado para la atención del Centro de Contacto, siendo las principales diferencias con el servicio anterior, las siguientes:

- Modalidad de contrato por hora/ posición.
- Ampliación de canales de espera en 100%.
- Seguimiento permanente que permite dimensionar la oferta en función a la demanda (utilización de posiciones part time). Contamos con reportería diaria a través de dashboards..
- Capacidad de atención remota en caso de emergencia.
- “Callback”, herramienta en proceso de implementación que nos va a permitir devolver la llamada a los clientes que no logren contactarse.

1. Mediciones de Calidad:

En el año 2023 se mantendrán de forma permanente las mediciones de calidad según Índice de Recomendación Neto.

2. Horarios de Atención:

Nuestro horario de atención es de 10 horas continuas (8 am a 6pm) de lunes a viernes, los sábados de 9 a 1 pm y nuestra atención de 24 horas con los servicios automáticos (IVR).

3. Estándares de Calidad:

El servicio de atención telefónica tiene como objetivo mantener los estándares de calidad de atención, trabajando para tener una tasa de abandono controlada según afluencia de llamadas.

4. Plan de Capacitaciones y Evaluaciones

Proveedor: Se realiza una vez al mes una evaluación sobre temas diversos, a cargo del supervisor del proveedor. Se toma examen a los ejecutivos.

Profuturo AFP: Se coordina capacitaciones con el Coordinador de Agencias sobre temas específicos o coyunturales que requieran reforzar los ejecutivos.

Refuerzo a los nuevos ingresos a cargo del Coordinador de las Agencias.

5. Mejoras en el IVR

En el 2022 se está realizando un proceso de migración de Proveedor de Centro de Contacto que beneficiaría cubriendo de manera más eficiente la alta demanda de nuestros afiliados

b.2) Agencia Virtual:

Nuestra Agencia Virtual permite a los usuarios (afiliados y no afiliados), registrar en la plataforma su requerimiento de atención para el 100% de los trámites, adjuntando para cada caso los documentos solicitados. Asimismo, ya no considera el contacto con el cliente a través de buzones sino más bien, opciones en la plataforma donde el cliente puede realizar el seguimiento de su solicitud, regularizar documentos observados y continuar con su solicitud.

Considerando esta transición al nuevo modelo de atención vigente desde el mes de noviembre 2021, para el año 2022 se han registrado más de 87 mil requerimientos de usuarios en la plataforma. La mayoría de los requerimientos están asociados a los trámites de Prestaciones: Sobrevivencia, Invalidez y Jubilación.

Nuestras plataformas se encuentran disponibles todos los días y las 24 horas, lo cual facilita la accesibilidad a los clientes y otros usuarios quienes no deben incurrir en gastos por traslados, ni exposición a riesgos.

Asimismo, durante el año 2022 hemos realizados diversas mejoras a la plataforma, incluyendo opciones que mejoran la experiencia del cliente. Estas son:

- Nueva opción "Solicitud de Contacto":
Esta opción esta implementada para todas las solicitudes que tienen una observación o rechazo y tiene como objetivo que el usuario pueda solicitar que un Ejecutivo de Servicio se contacte para orientarlo, en un plazo no mayor a 2 días útiles.
- Actualización de la opción "Seguimiento de Solicitud":
Opción que permite que el usuario vea el estado de su solicitud y en caso corresponda la observación que esta tenga, todo esto se visualiza en línea, en la misma plataforma.
- Nueva opción: "Quiero regularizar el rebote de mi pago"
En los casos que el usuario haya registrado por error una cuenta que no corresponda o que no está correcta, tiene la opción de corregirla de manera directa colocando una nueva cuenta, el proceso de verificación y regularización se mantiene, pero de cara al cliente el proceso se vuelve más ágil.
- Nueva opción para trámites de Empleadores
A partir de julio 2022 se incluye la atención de Empleadores a través de la Agencia Virtual.

b.3) Agencias físicas

Contamos con 7 oficinas de atención al público a nivel nacional; las cuales durante la mayor parte del año 2022 tuvieron la atención presencial suspendida por la pandemia, sin embargo, continuamos operando bajo la Agencia Virtual y medios no presenciales.

A fines del 2022 retomamos la atención presencial en las Agencia de Lima, Trujillo y Arequipa. Las agencias de Arequipa y Trujillo funcionarán como “hub” para la atención de los afiliados de la zona norte y sur del país. El horario de atención de estas Agencias es de lunes a viernes de 09:00 am a 03:00pm.

Nuestro equipo de ejecutivos de servicio especializados y capacitados en forma permanente en la normativa del SPP y sus modificaciones, de acuerdo con el Plan de Capacitación programado para el 2022, brindan la asesoría telefónica y/o remota (virtual) adecuada. Actualmente están atendiendo las solicitudes, requerimientos y trámites que nuestros clientes realizan por los canales virtuales.

1. Mediciones de Calidad:

En el año 2023 se mantendrán de forma permanente las mediciones de calidad según Índice de Recomendación Neto.

2. Plan de Mejora de infraestructura en Oficinas de Atención:

Remodelación y mudanza de Agencia Lima – San Isidro (Av. Ricardo Navarrete 737, San Isidro)

3. Plan de Atención en Agencias:

Manteniendo nuestro firme compromiso de mejorar la atención presencial y/o remota(virtual), y la calidad de servicio para nuestros clientes, hemos implementado la zona digital: Ipads, Desktop y scanner disponible para que nuestros Clientes puedan acceder a nuestras plataformas digitales. Asimismo, tenemos a disposición el Corner Telefónico, que deriva directamente a un Asesor del Centro de Contacto.

Agencia	Dirección
Lima - San Isidro	Av. Rivera Navarrete 737, San Isidro
Arequipa	Av. José Abelardo Quiñones Mz C Lote 21 – Yanahuara
Chiclayo	Av. Libertad 346 Urbanización Santa Victoria
Cusco	Urb. Mariscal Gamarra Mz 4 Lote A - 1ra Etapa
Iquitos	Jr. Arica 527-533
Piura	Jr. Tacna 258
Trujillo	Av. Víctor Larco Nro. 1096 - 1098 y Av. América Sur Nro. 4038 - 4040, Mz. A, Sub Lote 20, Urb. San Andrés, III Etapa.

b.) Canales virtuales informativos:

b.4.1) Página Web

Profuturo AFP cuenta con una página web: www.profuturo.com.pe adaptable a todo tipo de dispositivos móviles.

La página web o “Zona Pública” tiene como principal objetivo brindar información clara, ágil y dinámica sobre temas de interés para público en general, afiliados, empresas, jubilados y pensionistas. Este canal busca brindar mayor accesibilidad, dinamismo e información sencilla con una navegabilidad intuitiva a los usuarios.

Dentro de nuestra página web, y para uso exclusivo de nuestros afiliados, contamos con una “Zona Segura o Privada”, la cual ofrece información personalizada y una navegación intuitiva sobre la cuenta personal de cada afiliado. Para garantizar la seguridad de su información, nuestros afiliados deben ingresar con su usuario y contraseña. Actualmente en esta plataforma podemos realizar: actualización de datos, suscripción del estado de cuenta virtual, descarga del certificado de afiliación, pago de aportes, cambio de fondo, entre otros.

b.4.2) Páginas o Cuentas en Redes Sociales

- Facebook

Profuturo AFP está presente en redes sociales a través de su página en Facebook; siendo un canal alternativo para el segmento de afiliados y público en general que están interesados en acceder a información, tutoriales y comunicados; así como realizar consultas generales sobre los servicios que brindamos.

- Twitter

Profuturo AFP tiene una cuenta en esta red social como canal alternativo para el segmento de afiliados y público en general que están interesados en acceder a información, tutoriales y comunicados; así como realizar consultas generales sobre los servicios que brindamos.

- Instagram

Profuturo AFP tiene una cuenta en esta red social como una plataforma que publicita de forma dinámica nuestros servicios. Tiene como finalidad principal difundir campañas específicas y compartir contenido educativo sobre el SPP.

- LinkedIn

Profuturo AFP tiene una cuenta con esta red social para mantener actualizada la relación con sus stakeholders, mejorar su posicionamiento como marca empleadora y mantener una buena estrategia SEO.

- YouTube

Profuturo AFP tiene una cuenta en el Canal en YouTube, con el fin de visualizar y almacenar los videos que soportan su presencia en redes sociales y que son un

importante soporte para explicar los diferentes temas de interés de la AFP. Esta cuenta busca brindar al afiliado mayor accesibilidad mediante información sencilla.

- Canal de Anchor

Contamos con un usuario dentro de la plataforma Anchor. Esta cuenta nos permite publicar y distribuir a diferentes plataformas de podcast el contenido mensual que desarrollamos para nuestros afiliados: Hablemos. En este podcast abordamos temas de coyuntura y actualidad y contenidos educativos del Sistema Privado de Pensiones.

c) Opinión acerca del nivel de cumplimiento del buen gobierno corporativo en la AFP, de acuerdo con el artículo 21°-B de la Ley de la Reforma.

El artículo 21-B del TUO de la Ley del SPP¹ establece la responsabilidad fiduciaria de las AFP como inversionistas institucionales y la obligación de implementar *soportes* de Buen Gobierno Corporativo de las AFP y mejores prácticas en los procesos que respalden la administración de los fondos de las Cuentas Individuales de Capitalización (CIC).

En nuestra calidad de Directores Independientes de Profuturo AFP, manifestamos que Profuturo AFP ha cumplido la normativa aplicable del SPP y se mantiene robusteciendo el funcionamiento del Gobierno Corporativo, tanto a nivel de la administradora como en el proceso de inversiones de los fondos de pensiones, buscando siempre fortalecer la confianza entre sus *stakeholders*.

Durante el año 2022, Profuturo AFP ha mantenido la implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. Entre las más resaltantes encontramos:

c.1) Composición del Directorio:

En la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 30 de marzo del 2022, se acordó fijar el número de integrantes del Directorio, el cual estuvo conformado por siete (7) miembros. Dentro de estos, se designó a tres (3)

¹ "Artículo 21-B.- Las AFP, en su condición de administradoras de los aportes obligatorios y voluntarios que realicen los afiliados a sus CIC, asumen plena responsabilidad fiduciaria en su condición de inversionistas institucionales cuya finalidad es la provisión de los recursos adecuados para el otorgamiento de una pensión de jubilación, invalidez y sobrevivencia, sobre la base de los aportes realizados por el afiliado a lo largo de su vida laboral. En mérito a ello, es responsable de actuar con la diligencia que le corresponde a su calidad de inversionista, con reserva, prudencia y honestidad en el uso de los recursos informativos, tecnológicos y financieros que respalden los procesos de tomas de decisiones de la administración de las CIC a su cargo. En mérito a ello, las AFP son responsables de implementar los soportes de Buen Gobierno Corporativo y mejores prácticas en los procesos que respalden la administración de los fondos de las CIC. En el cumplimiento de dichos principios, se encuentran obligadas a establecer políticas internas que la sustenten y que sean de dominio público, bajo los medios de publicidad que se consideren. Como práctica de Buen Gobierno Corporativo, las AFP deberán, entre otros, revisar el proceso de selección de la auditoría externa, de manera periódica, en un plazo máximo de 3 años, así como los mecanismos de transparencia respecto a la vinculación de los directores de las AFP. En el cumplimiento del principio de Buen Gobierno Corporativo, las AFP se encuentran obligadas a: (I) Rendir cuentas a los afiliados sobre los resultados de su gestión, del manejo y la inversión de los fondos de pensiones. (II) Administrar los fondos de pensiones atendiendo siempre el interés de los afiliados.(III) Otras políticas internas que sustenten los principios del gobierno corporativo, acorde con las disposiciones reglamentarias para dicho efecto.

La Superintendencia establecerá un sistema de información para los afiliados y, de ser el caso, a sus sobrevivientes, sobre la AFP o Empresa de Seguros en la que se encuentra; asimismo, para la información sobre las obligaciones a cargo de los empleadores. Complementariamente, las AFP se sujetan a los lineamientos y disposiciones que dicte la Superintendencia sobre la materia."

Directores Independientes a fin de cumplir con la normativa vigente y mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que implican contar con un tercio del Directorio compuesto por Directores Independientes. Además, el 28.57% está conformado por mujeres.

En el transcurso del año, se ha procurado que dichos Directores Independientes integren la mayoría de los Comités del Directorio, presidiendo además el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el Comité de Auditoría, el Comité de Estrategias de Inversión.

El procedimiento de elección de los Directores de Profuturo AFP se encuentra disponible en las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento de Directorio y el Reglamento de Junta de Accionistas, publicadas en la página web: www.profuturo.com.pe.

c.2) Marco interno de Gobierno Corporativo:

Como parte del compromiso que Profuturo AFP mantiene con el Gobierno Corporativo tanto a nivel de la Administradora como del Fondo de Pensiones, durante el 2022, se han mantenido actividades de seguimiento a la correcta implementación de las prácticas; además, de otras actividades en búsqueda de acciones que fortalezcan el cumplimiento de los mejores estándares de Gobierno Corporativo en la empresa. Como parte de estas actividades, se pueden detallar las siguientes:

- Entre las actividades de rutina, Secretaría General continuó con el cumplimiento de la Política de Revelación de Información –política que articula los procedimientos de divulgación de la información sobre Profuturo AFP a sus principales *stakeholders*-, y mantuvo actualizada la página web de Profuturo a fin de mantener a sus *stakeholders* informados oportunamente y cumplir con la regulación vigente.
- Se llevaron a cabo capacitaciones en temas relevantes para el Directorio en este año, respecto a prácticas de Gobierno corporativo y temas de actualidad: (i) Inducción a directores sobre los Proyectos de Ley en materia previsional y la Reforma del Sistema Privado de Pensiones; (ii) Capacitación Anual AML para Directores.
- Este año, además de realizar la autoevaluación anual de Directorio y presentarles los resultados consolidados de forma anónima, se presentó un memorándum, en base a los resultados de la autoevaluación, y recomendaciones para consideración del Directorio con la finalidad de mejorar en los aspectos más resaltantes de los resultados.
- Asimismo, a fines del 2022 se realizó una autoevaluación anual del Mandato de Directorio, que contiene los resultados respecto del cumplimiento de los deberes y las responsabilidades del Directorio. Ello fue reportado al Directorio de Profuturo AFP en noviembre 2022.

c.3) Mejoras en el Buen Gobierno Corporativo aplicado al Proceso de Inversiones:

Durante el año 2022, en línea con las mejores prácticas internacionales, y a fin de robustecer los lineamientos y además dar cumplimiento a lo establecido en la normativa local, Profuturo AFP ha continuado desarrollando el análisis de cumplimiento de Buen Gobierno Corporativo de las empresas en las que realiza inversiones. Resaltando en ellas la necesidad de: (i) contar con directores independientes, (ii) aplicar rotación de auditores externos; y (iii) contar con un comité de auditoría y una política de operaciones con partes vinculadas; entre otros.

En ese sentido, mediante la Política para el ejercicio del derecho a voto de los Fondos de Pensiones, Profuturo AFP representó a los fondos de pensiones que administra en diversas juntas de accionistas, comités de vigilancia, y asambleas de emisores o fondos en los que invierten. Este importante engagement a nivel de inversiones tiene por objetivo honrar nuestro rol fiduciario y monitorear riesgos y oportunidades de los activos financieros en lo que están invertidos los fondos de pensiones administrados por Profuturo AFP. Asimismo, se mantiene el proxy advisor para el consejo de voto en algunos casos de renta variable del exterior.

Cabe mencionar que esta Política se mantiene en constante actualización y busca consenso entre las diferentes áreas involucradas en el proceso de Inversiones (Inversiones, Riesgos y Legal), de tal manera que la decisión adoptada incorpore las mejores prácticas y criterios de las áreas mencionadas. Al respecto, a partir de la fecha, la recomendación de voto incluirá la importancia del tema tratado y los potenciales efectos de la decisión en el emisor (incluyendo puntos de vista financieros, corporativos, legales, crediticios, entre otros).

En aplicación a esta Política, durante el 2022 Profuturo AFP dejó constancia de su abstención o de su voto en contra en aquellos puntos de agenda de las Juntas de Accionistas de las empresas en las que se invierten los fondos, en los que hubo por ejemplo: falta de información oportuna, no aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo, ausencia de rotación de la firma auditora o equipo auditor, información incompleta al momento de pedir facultades o de nombrar directores, también cuando los fondos de pensiones- y a fin de evitar conflicto de interés – participan en empresas del mismo Grupo Económico. Asimismo, se refuerza el Buen Gobierno Corporativo mediante el análisis periódico realizado por el área de Regulación de Mercados tanto para la cartera existente, como para potenciales inversiones, adoptando buenas prácticas.

Finalmente, durante el año 2022 Profuturo AFP se mantuvo como socio del Programa de Inversión Responsable (www.pir.pe), buscando participar con las mejores prácticas globales de promoción desde el sector financiero que incluye contar con políticas y prácticas de inversión responsable para contribuir al desarrollo sostenible del país y la región. Así, a través de esta iniciativa se une al esfuerzo del sector financiero global por lograr prácticas que tengan un impacto social significativo. Importante destacar, que de la mano del PIR en 2022, Profuturo AFP comenzó con el desarrollo de una Política de Inversión Responsable a fin de brindar lineamientos sobre las inversiones realizadas. Al respecto, durante el 2022, se ha incluido en nuestra Política de Inversiones Responsable el proceso de incorporación de criterios ESG en la construcción de portafolios, la evaluación del impacto de la exclusión de inversiones en los objetivos del portafolio, y el proceso para involucrar y empoderar a terceros en la incorporación de prácticas de negocio relacionadas con factores ESG.

c.4) Selección de la auditoría externa:

Profuturo AFP mantiene por prácticas corporativas, a la misma empresa auditora externa que el grupo BNS del que forma parte. Sin perjuicio de ello, el Directorio ha asumido la responsabilidad de velar que el equipo de trabajo de la sociedad auditora (y/o el socio a cargo) rote como mínimo cada 5 años como mecanismo de mantenimiento de independencia. En el año 2021 la empresa auditora fue

c.5) Rendición de cuentas a nuestros afiliados y administración de fondos en su interés de los mismos:

Profuturo AFP aprobó en el directorio de febrero del 2021 la Memoria Anual del ejercicio 2020, en donde se resumen los principales resultados de la gestión de inversiones, riesgos y del cliente, gestión de responsabilidad social, administración y finanzas, entre otros.

Adicionalmente a dicho documento, Profuturo remite y pone a disposición de los afiliados los Estados de Cuenta, con periodicidad mensual y cuatrimestral con la finalidad de que los afiliados puedan mantenerse informados sobre su saldo acumulado, comisiones, rentabilidad y movimientos de su fondo. Los mismos se encuentran a disponibilidad de los afiliados a través de herramientas virtuales (Zona Privada, APP, entre otros).

c.6) Reconocimientos:

Ranking MERCO

Cabe destacar que MERCO es un instrumento de evaluación reputacional, basado en una metodología que involucra la participación de diversos grupos de interés internos y externos a la organización, así como una diversidad de evaluaciones y fuentes de información.

Respecto a MERCO Talento nos permite medir percepciones del mercado, sobre reputación interna, calidad laboral y marca empleadora. En el 2022, Profuturo AFP se ubicó en el puesto 81 respecto a 100 participantes.

d) Sanciones consentidas de la AFP impuestas por infracciones en materia de transparencia de información y medidas de superación de las infracciones

No se han impuesto sanciones a Profuturo AFP en materia de transparencia de información en el año 2022. La administradora ha desarrollado labores para brindar orientación e información previsional a sus afiliados, clientes y público en general de acuerdo con las características, condiciones y/o estándares mínimos establecidos en el marco normativo vigente.

e) Otras que se consideren relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de información hacia el afiliado

Consideramos que Profuturo AFP se ha mantenido en la búsqueda continua de ampliar los canales de comunicación con sus afiliados y principales *stakeholders*, a fin de brindarles mayor accesibilidad de forma sencilla y ágil. Esto ha sido especialmente valioso el año 2022, ante las disposiciones del Gobierno frente a la situación de Pandemia que no sólo cerró la atención presencial de las agencias, sino que posteriormente mediante decretos supremos autorizó el retiro de los fondos. Esto trajo como consecuencia una alta afluencia de búsqueda de información por parte de los afiliados que conllevó a la necesidad de implementaciones para atenciones remotas como la de agencias virtuales, creación de buzones asignados según el trámite y la contratación una agencia de Call Center temporal que en su conjunto permitió atender oportunamente las consultas y trámites requeridos por los afiliados.

acuerdo con las características, condiciones y/o estándares mínimos establecidos en el marco normativo vigente.

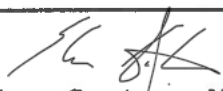
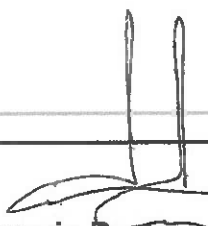
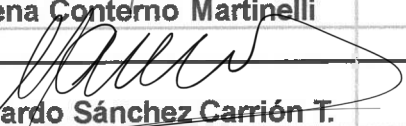
e) Otras que se consideren relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de información hacia el afiliado

Consideramos que Profuturo AFP se ha mantenido en la búsqueda continua de ampliar los canales de comunicación con sus afiliados y principales *stakeholders*, a fin de brindarles mayor accesibilidad de forma sencilla y ágil. Esto ha sido especialmente valioso el año 2022, ante las disposiciones del Gobierno frente a la situación de Pandemia que no sólo cerró la atención presencial de las agencias, sino que posteriormente mediante decretos supremos autorizó el retiro de los fondos. Esto trajo como consecuencia una alta afluencia de búsqueda de información por parte de los afiliados que conllevó a la necesidad de implementaciones para atenciones remotas como la de agencias virtuales, creación de buzones asignados según el trámite y la contratación una agencia de Call Center temporal que en su conjunto permitió atender oportunamente las consultas y trámites requeridos por los afiliados.

Así también se mantuvo los controles necesarios para la identificación, difusión y seguimiento eficaz y oportuno a las disposiciones regulatorias a través de dos áreas que entre ellas mismas resultan en un doble control. Mantiene capacitado a su personal de atención al cliente en el cumplimiento de su objetivo de Servicio de Excelencia, que es asumido desde la Gerencia General y extendida a lo largo de toda la institución en sus diferentes procesos.

A la fecha de elaboración del informe no se encuentra en funcionamiento el Consejo de Participación Ciudadana en Seguridad Social - COPAC. Se pone el informe a disposición de la AFP a fin de que sea publicado en su página web dentro de los 15 días calendarios siguientes a su recepción.

En marzo de 2023, suscribimos el presente informe, los siguientes Directores Independientes de Profuturo AFP:

 Elena Conterno Martinelli		 Ignacio Bustamante Romero
 Eduardo Sánchez Carrión T.		