

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

PROFUTURO AFP

Ejercicio:

2017

Página Web:

<https://www.profuturo.com.pe/>

Denominación o razón social de la empresa revisora¹:

No aplica

RPJ:

AFP004

<u>Sección A</u>	Completo
<u>Pregunta A.1</u>	SI
<u>Pregunta A.2</u>	SI
<u>Pregunta A.3</u>	SI
<u>Pregunta A.4</u>	SI
<u>Pregunta A.5</u>	SI
<u>Pregunta A.6</u>	SI

<u>Sección B</u>	Completo
------------------	----------

¹ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

Sección A: Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1	Si	No	Explicación:
<i>¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?</i>	X		La adhesión a las iniciativas mencionadas se realiza a través de la Casa Matriz, localizada en Toronto, Canadá.

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
Pacto Mundial	01/01/2003
Carbon Disclosure Project	29/02/2004
Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	11/02/2005
Principios de Ecuador	25/09/2006

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		X
Por exigencia de instituciones pública		X
Otros (detalle):	Se reportaron los ejercicios 2012 y 2011. Se reanuda el reporte para el ejercicio 2017.	

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	
Página web corporativa	X
Redes Sociales	
Otros / Detalle	Los Reportes de Sostenibilidad correspondientes a los ejercicios 2012 y 2011, se solicitan al área de Responsabilidad Social de la empresa.

Pregunta A.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		<p><u>Política Medioambiental</u></p> <p>Describe las políticas y principios generales que utiliza Profuturo AFP como empresa afiliada al grupo Scotiabank, en la gestión de asuntos que involucran consideraciones ambientales. Esta Política establece un marco general para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimizar el impacto medioambiental directo en el marco del Programa interno Profuturo Ecoeficiente.

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
Política Medioambiental	Directorio

- b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

--

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Energía Térmica (combustibles): 204.05 galones.
Energía eléctrica: 1,552,574.7 Kw-hora

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

10,243.35 m³

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Residuos recolectados en la sede principal de Profuturo y agencia San Isidro:

- Papel y cartón (kg): 3,797
- Plástico (kg): 264
- Vidrio (kg) : 30
- Metal (kg): 20
- Total (kg): 4,111

Pregunta A.3	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? ²	X		

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Reglamento Interno de Trabajo	Gerencia General Ministerio de Trabajo
Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Gerencia de Capital Humano de Responsabilidad Social Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

- b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Recompensa Total y Administración de Personal – periodo enero a agosto 2017 Bienestar – periodo setiembre a diciembre 2017	Gerencia de Capital Humano y Responsabilidad Social

² De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
Gestión del Talento	Anual

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

A nivel corporativo, todos los años, las empresas del grupo Scotiabank aplican la encuesta de clima y cultura "Punto de Vista". Durante el 2017, Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de compromiso del colaborador: 84% (1 punto más que en 2016)
- Índice de eficacia del supervisor: 87% (3 puntos más que en 2016)
- Índice de facilitación del desempeño: 87% (2 puntos más que el 2016)
- Índice de enfoque en el cliente: 91% (mismo resultado que en 2016)

Además, en el 2017, Profuturo AFP participó en la encuesta de clima y cultura Great Place to Work (GPTW) e ingresó al ranking de *Los mejores lugares para trabajar en el Perú 2017*, en el puesto 9 de la categoría *Empresas con 251 a 1,000 colaboradores*. Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de aceptación general: 86% (5 puntos más que en 2016)
- Índice de confianza: 84% (5 puntos más que en 2016)
- Índice de ambiente saludable: 85% (4 puntos más que en 2016)
- Índice de compromiso: 89% (3 puntos más que en 2016)
- Índice de Gestalt: 88% (5 puntos más que en 2016)

Pregunta A.4	Si	No	Explicación:
<p>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?</p>	X		<p><u>Manual Corporativo, Responsabilidad Social Corporativa</u> Su aplicación y cumplimiento es obligatoria y corresponde a todas las unidades de Scotiabank Perú y empresas afiliadas, como el caso de Profuturo AFP. El área de Responsabilidad Social de Profuturo AFP es la responsable de identificar y construir el plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que responda a los estándares de The Bank of Nova Scotia (BNS) y a la vez es el facilitador de los conocimientos y procesos necesarios al interior de las empresas para que las unidades responsables, y sus colaboradores, puedan implementar las acciones de RSE pertinentes a ellos y asociadas al <i>core business</i>.</p>

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
<p>Manual Corporativo, Responsabilidad Social Corporativa</p>	<p>Pertenece a la Unidad de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social de Scotiabank Perú y es revisado por la Jefatura de Soporte a Procesos (Scotiabank Perú)</p>

- b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Sí

No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

- c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Sí

No

- d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Sí

No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	0.05%
----------------------------	--------------

Pregunta A.5	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?</i>	X		

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Manual de Compras	Compras y servicios generales

- b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Sí

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Compras y servicios generales	Jefe de compras y servicios generales

¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Sí No

c. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambiental?

Sí No

Pregunta A.6	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?</i>	X		

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Atención de canales no tradicionales	Marketing / Procesos
Diseño y desarrollo de servicios y contenidos	Marketing / Procesos
Principios Globales de Ventas	Casa matriz - Toronto

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Soluciones al Cliente	Operaciones

¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Sí

No

c. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Sí

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

Sección B: Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Profuturo AFP y sus grupos de interés

Los grupos de interés vinculados a Profuturo AFP comprenden las siguientes categorías:

1. Accionistas
2. Colaboradores
3. Clientes
4. Comunidad
5. Proveedores
6. Opinión Pública
7. Gobierno

A continuación, complementamos la información reportada en el anexo A.

RECONOCIMIENTOS:

Entre enero y diciembre 2017, Profuturo AFP obtuvo los siguientes reconocimientos:

- Great Place to Work: Puesto 9 de las mejores empresas para trabajar con 251 a 1,000 colaboradores (período 2017)
- Reconocimiento por prácticas de Buen Gobierno Corporativo (período 2016)
- Ranking MERCO Empresas 2017: Puesto 35 (período 2017)
- Ranking MERCO Talento 2017: Puesto 32 (período 2017)
- Ranking MERCO Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo: Puesto 32 (período 2016)
- Ranking PAR 2017: Puesto 33 (período 2016)
- Concurso de Mejores Prácticas Laborales: 2° puesto en la categoría Promoción del Equilibrio Trabajo-Familia (período 2017)
- Premio ABE: Finalista en la categoría Flexibilidad Laboral (período 2017)

MEDIOAMBIENTE:

Durante el año 2017, se destacan las siguientes actividades en favor de la conservación de recursos:

- Reducción de compras de papel.

- Implementación del proyecto Folletería digital, el cual disminuyó la compra de impresiones, formatos, folletería, entre otros materiales.
- Se efectuó el cambio de los equipos de aire acondicionado antiguos por equipos modernos de bajo consumo eléctrico.
- Se realizó la implementación de luminaria LED en los tres sótanos del edificio de la sede principal.
- Se llevó a cabo el proyecto de ahorro de agua, lo que implicó la instalación de reguladores de presión de agua en la salida de las griferías.

Profuturo AFP gestionó sus residuos sólidos a través del programa Profuturo Ecoeficiente, logrando su reciclaje, con los consiguientes beneficios de ahorro de recursos que se observan en el cuadro siguiente:

Tipo de residuo	Cantidad (kg)	N° de árboles que dejaron de ser talados	Litros de agua ahorrados	Litros de petróleo no consumidos	Kg de minerales no extraídos	Kg de arena sílice no extraída	Soles ahorrados por kWh de energía no consumida	Kg de CO ₂ no emitidos a la atmósfera
Papel y cartón	3,797.00	65.00	98,722.00	-		-	S/ 3.23	3113.54
Plástico	264.00			132.00				108.24
Vidrio	30.00					36.00	S/ 11.76	5.4
Metal	20.00				40.00			
Total	4,111.00	65.00	98,722.00	132.00	40.00	36.00	S/ 14.99	3,227.18

COLABORADORES:

En favor de nuestros colaboradores, desempeñamos las siguientes actividades:

Campaña de Valores

En el 2017, realizamos el lanzamiento de los nuevos valores de Profuturo AFP, de acuerdo al modelo corporativo: respeto, integridad, pasión y responsabilidad. Durante el lanzamiento, se hizo énfasis en destacar los valores como rol clave para guiar nuestro comportamiento y contribuir a la transformación cultural que nos permitirá ser una empresa más simple, ágil y segura; alineados con la nueva visión organizacional.

Aniversario 24 años

La celebración se realizó el 17 de mayo del 2017, fecha en la que Profuturo AFP se constituyó como empresa hace 24 años, a manera de edición especial de la reunión trimestral liderada por la Gerencia General. Como parte de la campaña por el aniversario de Profuturo AFP, se desarrolló una línea gráfica conmemorativa con el mensaje: "Veinticuatro años ayudando a nuestros clientes a vivir mejor hoy y mañana" para vincular el año de aniversario con la misión de nuestra organización.

Nueva intranet

Lanzamos la nueva intranet de Profuturo AFP, con la finalidad de consolidar en un solo espacio virtual los accesos a contenidos de interés transversal para todos nuestros colaboradores, tales como oferta de valor y servicio disponibles; directorio de colaboradores; filosofía y estructura organizacionales; aplicaciones y documentos diversos; entre otros.

Fuego de la innovación

Más del 50% de los colaboradores de Profuturo AFP participaron en *El fuego de la innovación*, una serie de talleres formativos en metodologías ágiles (Design thinking y Lean startup), las cuales se vienen aplicando tanto en la mejora de procesos como en la generación de productos y servicios que ofrezcan una mejor experiencia a nuestros colaboradores y a nuestros clientes.

Aprendizaje

Dictamos un total de 37,917 horas de aprendizaje a nuestros colaboradores, distribuidas entre los diversos programas. Cabe destacar que el promedio general de horas de aprendizaje por colaborador fue de 89.64 horas-año, lo cual significó 63 horas más que el 2016.

Programa Profuturo Awards

Reconocimos a 61 colaboradores a través de nuestro programa Profuturo Awards, el cual premia trimestralmente a doce colaboradores de cada una de las divisiones y áreas de la empresa (en total 48 reconocimientos trimestrales) para luego, al final del año, elegir a doce finalistas, uno de los cuales se convirtió en el ganador del Best of The Best Trip, viaje que forma parte del programa de reconocimiento del grupo Scotiabank a nivel mundial.

Aplausos 2.0

Lanzamos la plataforma online Aplausos 2.0, a través de la cual pudimos facilitar y fomentar el reconocimiento 360° entre nuestros colaboradores, equipos y líderes. A partir de abril 2017, logramos que el 100% de nuestros colaboradores tenga acceso a dicha plataforma.

Tiempo flexible

Potenciamos el equilibrio laboral-familiar en el 100% de los colaboradores, a través del programa Tiempo flexible, el cual se adapta tanto a las funciones del puesto, a las necesidades de ambos géneros como a las etapas de vida del colaborador. El programa contempla días libres por cumpleaños; jornadas laborales más cortas durante los viernes de verano; dos días libres al año para los colaboradores que realizan atención directa a clientes; entre otras acciones.

Soft Landing

Promovimos las prácticas inclusivas y de igualdad de derechos, a través del programa Soft Landing, una iniciativa piloto de flexibilidad laboral que permite a los colaboradores de ambos géneros, con hijos recién nacidos, trabajar desde casa por cuatro horas diarias durante dos días a la semana hasta que el recién nacido cumpla un año de edad.

Campaña de nutrición

Llevamos a cabo campañas de nutrición para informar a nuestros colaboradores acerca de la importancia de la alimentación balanceada y saludable. Se hizo especial énfasis en los beneficios de una alimentación equilibrada y relacionada a la estacionalidad de los insumos, así como en una dieta elaborada de acuerdo a la labor que realizan, además se les informó constantemente sobre los alimentos perjudiciales para su salud.

Seguridad y salud en el trabajo

A fin de seguir potenciando nuestros programas para mejorar la calidad de vida y la salud de nuestros colaboradores, en el 2017 realizamos el seguimiento de las enfermedades comunes que afectan a nuestros colaboradores, registrándose en promedio, 45 casos que significaron 221 días perdidos y un índice de absentismo de 2.40%.

Dos ruedas

Implementamos la iniciativa *Dos ruedas* para introducir un medio de transporte alternativo: las bicicletas, para que los colaboradores sean más eficientes en el tiempo de traslado al lugar de trabajo y puedan disfrutar también de sus actividades personales. Habilitamos un estacionamiento de bicicletas en el sótano 1 de la sede principal de Profuturo AFP y pusimos duchas a disposición de los colaboradores, en el horario de 6:30 a.m. a 9:00 a.m. para ofrecerles una mayor comodidad como seguidores de esta iniciativa.

Tiempo de Servicio

Destacamos la importancia del tiempo y dedicación tanto personal como profesional que han brindado nuestros colaboradores. Contamos con el especial apoyo de nuestros líderes y gerentes de primera línea, quienes son los responsables de reconocer y brindar el mensaje de agradecimiento directamente a cada uno de los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20 y 25 años de servicio. En el 2017, reconocimos a 89 colaboradores quienes representan el 21% del total de nuestra planilla.

COMUNIDAD:

En el 2017, Profuturo AFP emprendió diversas iniciativas para apoyar la difícil situación del país debido al fenómeno del Niño costero, el cual causó numerosas pérdidas humanas y materiales, principalmente en las regiones de la costa del Perú. Además de ello, se continuó con acciones para fomentar una cultura previsional en la comunidad y colocamos la primera piedra del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) en La Punta, bajo el mecanismo de Obras por Impuestos. A continuación detallamos las acciones principales:

#YoPongoProfuturo (en favor de los damnificados del fenómeno del Niño costero)

Nos unimos a la campaña corporativa *#YoPongo* y creamos *#YoPongoProfuturo*, desarrollando dos tipos de acciones:

- Recaudación de fondos gracias al apoyo de los colaboradores, cuyo monto fue duplicado como donación directa de Profuturo AFP, logrando obtener como cifra final S/ 32,730.
- Mediante la iniciativa de la Asociación de AFP, invitamos a nuestros colaboradores a donar horas voluntarias dentro del horario laboral para apoyar en los centros de acopio del Ministerio del

Interior, a través del COEN. Logramos donar 60 horas voluntarias. Además, se logró recaudar 195.5 litros de agua para las familias damnificadas.

Obras por impuestos

El 3 de octubre de 2017, junto a la Municipalidad Distrital de La Punta, colocamos la primera piedra para la construcción del nuevo CIAM, el cual beneficiará anualmente, a más de mil residentes de la tercera edad. Esta obra contribuirá a que los adultos mayores disfruten de un ambiente amplio y acogedor, donde podrán participar de distintas actividades y eventos de integración.

Voluntariado TECHO

Conjuntamente con las empresas del grupo Scotiabank y mediante nuestro programa de voluntariado, se realizó una alianza corporativa con la organización TECHO para la construcción de viviendas prefabricadas. Los colaboradores voluntarios del grupo lograron construir 84 viviendas (75 en Lima y 9 en Chiclayo).

Educación previsional

Nuestro compromiso con el fomento de una cultura previsional continuó en el 2017 mediante el convenio corporativo con la ONG Plan Internacional. Nuestros voluntarios lograron capacitar a 75 docentes de colegios públicos sobre la importancia del ahorro para el futuro.

Premios Filantropía

Nuestros colaboradores tienen la oportunidad, año a año, de postular a los “Premios Filantropía”, promovidos por nuestra casa matriz, con la finalidad de reconocer y celebrar sus esfuerzos por acciones destacadas en favor de las comunidades.

PROVEEDORES:

Se incrementó el uso de la facturación electrónica del 32% al 37%.

CLIENTES:

Folletería digital

Durante el 2017, se realizó el lanzamiento del proyecto Folletería digital, el cual tuvo como objetivo reemplazar todos los folletos físicos de las agencias de Profuturo AFP por módulos con pantallas táctiles para que nuestros afiliados puedan consultar toda la información que necesiten de manera simple, ágil y segura, y además, enviar esta información a su correo electrónico. Esto no solo mejoró la experiencia del usuario en las agencias sino que les permitió acceder a la información en cualquier momento y lugar ingresando a www.folleteriaprofuturo.com.

Página web

En el 2017, se concluyó el proyecto de la nueva zona privada, siendo el diseño adaptable a celulares nuestro mayor progreso; lo que significa que nuestros afiliados podrán revisar la información de sus aportes y realizar transacciones desde sus celulares a cualquier hora del día sin necesidad de instalar una

aplicación ni tener que ajustar la pantalla. También se agregaron nuevas funciones como el envío del estado de cuenta por correo y se rediseñaron todas las pantallas y funciones actuales para hacerlas más intuitivas y sencillas para el afiliado.

Campaña de actualización de datos y suscripción al estado de cuenta virtual

Se realizó una campaña de actualización de datos de nuestros afiliados para garantizar que estén siempre informados de manera oportuna. Asimismo, la campaña tuvo como objetivo que más afiliados puedan recibir su estado de cuenta en cualquier momento y lugar con solo suscribirse al envío virtual.