

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

PROFUTURO AFP

Ejercicio:

2018

Página Web:

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

Denominación o Razón Social  
de la Empresa Revisora: <sup>1</sup>

No aplica

RPJ

AFP004

<sup>1</sup> 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).

<u>Sección A</u>	<u>Completo</u>
<a href="#">Pregunta A.1</a>	SI
<a href="#">Pregunta A.2</a>	SI
<a href="#">Pregunta A.3</a>	SI
<a href="#">Pregunta A.4</a>	SI
<a href="#">Pregunta A.5</a>	SI
<a href="#">Pregunta A.6</a>	SI

## Sección A: Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

### Pregunta A.1

*¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?*

	SI	NO	Explicación:
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
Carbon Disclosure Project	29/02/2004
Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	11/02/2005
Pacto Mundial.	11/11/2003
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:

*Voluntariamente*

*Por exigencia de inversionistas*

*Por exigencia de instituciones públicas*

*Otros (detalle):*

	SI	NO
X		
		X
		X
	0	

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

*El Portal de la SMV*

*Página web corporativa*

*Redes Sociales*

*Otros / Detalle*

Los reportes efectuados hasta el 2013, deben ser solicitados al área de Responsabilidad Social

**Pregunta A.2**

**SI NO**

**Explicación:**

¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?

X

La Política Medioambiental describe las políticas y principios generales que utiliza Profuturo AFP como empresa vinculada a Scotiabank en la gestión de asuntos que involucran consideraciones ambientales. El propósito de esta Política es establecer un marco general para:  
- 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 Scotiabank

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

SI

NO

X

**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?

SI

X

NO

**De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:**

Energía Térmica (combustibles): 570 galones. Energía eléctrica: 1,,273,495.3 Kw-hora

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

SI

X

NO

**De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:**

9,783.00 m3

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

SI

X

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): 4,138.00, Plástico (kg): 357, Vidrio (kg): 26 y Metal (kg):71

**Pregunta  
A.3**

SI NO

Explicación:

¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?<sup>1</sup>

X

Reglamento Interno de Trabajo, el cual describe los términos hacia la promoción de los principios y derechos fundamentales de nuestros colaboradores ; y el Reglamento de SST que comprende todas las obligaciones y derechos que la empresa y sus colaboradores deben cumplir para asegurar la seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a las normas legales vigentes.

<sup>1</sup> 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.

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 Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

SI

X

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

Bienestar / SST -SBP	Gerencia de Capital Humano
----------------------	----------------------------

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

SI

X

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

Gerencia de Capital Humano	Anual
----------------------------	-------

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

SI

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 2018, Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de compromiso del colaborador: 86% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de eficacia del supervisor: 89% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de facilitación del desempeño: 88% (1 punto más que el 2017)
- Índice de enfoque en el cliente: 93% (2 puntos más resultado que en 2017)

Además, en el 2018, 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 2018, en el puesto 8 de la categoría Empresas con 251 a 1,000 colaboradores. Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de credibilidad: 88% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de respeto: 88% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de imparcialidad: 86% (4 puntos más que en 2017)
- Índice de orgullo: 91% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de camaradería: 90% (2 puntos más que en 2017)
- Satisfacción por género: Femenino: 89% / Masculino: 88%
- Satisfacción generacional: De 18 a 35 años: 87% / De 36 a 45 años: 89% / De 46 años a más: 90%
- Satisfacción según tipo de cargo: Colaborador sin equipo a cargo: 87% / Gerente: 91% / Líder Mando Medio: 94%
- Satisfacción según tiempo de servicio: Menos de 1 año: 92% / De 1 a 3 años: 87% / De 3 a 5 años: 88% / De 5 a 10 años: 87% / De 10 a 15 años: 92% / Más de 15 años: 88%

**Pregunta  
A.4**

**SI NO**

**Explicación:**

*¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?*

	X	El Manual Corporativo, Responsabilidad Social Corporativa: su aplicación y cumplimiento es obligatoria y corresponde a todas las unidades de Scotiabank Perú y a Profuturo AFP como empresa vinculada. 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 core business.
--	---	---

*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
Manual Corporativo, Responsabilidad Social Corporativa	Pertenece a la Unidad de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social de Scotiabank Perú y es revisado por la Jefatura de Soporte

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

SI

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?*

SI

NO

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

SI

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	0.01
---------------------	------

**Pregunta A.5**

SI NO

Explicación:

¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?

X	El Procedimiento de Compras describe los lineamientos y procesos para una gestión de compras eficiente con nuestros proveedores.
---	--

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
Procedimiento de Compras	Compras y Servicios Generales

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

SI  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

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

SI  NO

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medios ambientales?

SI  NO

**Pregunta A.6**

SI NO

Explicación:

*¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?*

X		El Procedimiento de Atención de reclamos y requerimientos, el cual describe nuestros lineamientos a tratar ante las interacciones de nuestros clientes que culminen en un reclamo o requerimiento hacia nuestra empresa; y nuestro Proceso de atención de canales no tradicionales donde se detalla la revisión de atención en la web y redes sociales.
---	--	---

*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
Procedimiento Atención de reclamos y requerimientos	Soluciones al clientes/ Otorgamiento de Servicios
Atención de canales no tradicionales	Marketing /Procesos

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

SI  NO

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Soluciones al Cliente	Operaciones y Sistemas

*c. ¿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?*

SI  NO

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

SI  NO

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



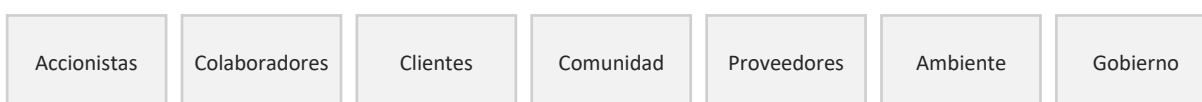
## Sección B: Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

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 (materialidad, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

### PROFUTURO AFP

En Profuturo AFP nos comprometemos contigo a través de los principios que guían nuestras acciones, que son a la vez la muestra más sincera de nuestra esencia.

#### Nuestros grupos de interés



#### Nuestra gestión humana

##### En clima y cultura:

A nivel corporativo, todos los años, las empresas del grupo Scotiabank aplican la encuesta de clima y cultura "Punto de Vista". Durante el 2018, Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de compromiso del colaborador: 86% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de eficacia del supervisor: 89% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de facilitación del desempeño: 88% (1 punto más que el 2017)
- Índice de enfoque en el cliente: 93% (2 puntos más resultado que en 2017)

Además, en el 2018, 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 2018*, en el puesto 8 de la categoría *Empresas con 251 a 1,000 colaboradores*. Profuturo AFP obtuvo los siguientes resultados generales (Top2Box):

- Índice de credibilidad: 88% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de respeto: 88% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de imparcialidad: 86% (4 puntos más que en 2017)
- Índice de orgullo: 91% (2 puntos más que en 2017)
- Índice de camaradería: 90% (2 puntos más que en 2017)
- Satisfacción por género: Femenino: 89% / Masculino: 88%
- Satisfacción generacional: De 18 a 35 años: 87% / De 36 a 45 años: 89% / De 46 años a más: 90%
- Satisfacción según tipo de cargo: Colaborador sin equipo a cargo: 87% / Gerente: 91% / Líder Mando Medio: 94%
- Satisfacción según tiempo de servicio: Menos de 1 año: 92% / De 1 a 3 años: 87% / De 3 a 5 años: 88% / De 5 a 10 años: 87% / De 10 a 15 años: 92% / Más de 15 años: 88%

## Reconocimiento: Concurso Buenas Prácticas Laborales – MINTRA

Obtuvimos el 2do. Puesto en la categoría “Prevención de Riesgos en Salud y Seguridad Laboral, Acoso Sexual y Hostigamiento” en reconocimiento a la iniciativa: Guardianes del Respeto y la Seguridad.

### Nuestras actividades enfocadas en el colaborador:

#### ▪ Aniversario 25 años

Con motivo de nuestro 25 aniversario, durante todo mayo, realizamos diversas actividades en Lima y provincias, con la finalidad de promover el orgullo y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia Profuturo AFP. Las actividades de celebración no solo se centraron en el recuento de nuestros logros, sino que hubo una orientación hacia el futuro, reforzando nuestro enfoque de inversión responsable y gestión adecuada del riesgo. Mediante el mensaje “25 años por un Camino sin Límites” motivamos a que nuestros colaboradores reflexionen sobre el camino que deberán seguir para contribuir a que Profuturo AFP cumpla su visión de ser la AFP líder en experiencia al cliente.

#### ▪ Sesiones de co-creación y escucha ágil

En el 2018, continuamos transformando nuestra cultura y promoviendo las prácticas de co-creación, a través de sesiones de escucha ágil que nos permitieron ajustar nuestra oferta de valor para garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes internos. A lo largo del año, combinamos la realización de entrevistas a profundidad y encuestas masivas, a fin de entender las necesidades de nuestros colaboradores, según los diferentes segmentos demográficos y estilos de vida que existen en la organización. Luego, usamos los hallazgos e insights obtenidos para co-crear tanto acciones comunicacionales como propuestas de experiencias de cara a nuestros colaboradores. Como resultado, logramos porcentajes de satisfacción general superiores al 90% Top2Box, en las encuestas realizadas post implementación.

#### ▪ Mundial Profuturo

En Profuturo AFP, celebramos el Mundial Rusia 2018 y la clasificación de nuestra selección. Decidimos promover los valores que este juego infunde en nuestros trabajadores y trasladamos el orgullo y amor por nuestra selección hacia la empresa, reforzando el trabajo en equipo, el logro de objetivos y la integración entre áreas. Nos juntamos para ver los partidos en equipo y disfrutar de activaciones futbolísticas, además de participar en el “Reto del Hinchista” para organizarnos en barras, vestidos con jean y la camiseta blanquirroja y alentar con todo el corazón a nuestra selección. En las diversas actividades realizadas, ¡logramos un 96% de satisfacción por parte de nuestros empleados!

#### ▪ Conversa Profuturo: Equidad, Diversidad e Inclusión

A fin de continuar avanzando en el camino a la equidad de género, dictamos charlas dirigidas a líderes y colaboradores, con el objetivo de sensibilizarlos acerca de la importancia de la inclusión en la sociedad y empoderamiento de la mujer en el entorno laboral. Las charlas fueron filmadas con el objetivo de ser difundidas a todos los colaboradores de Lima y provincias. Como reflejo de la importancia estratégica que tiene el enfoque de diversidad en Profuturo AFP, nuestro Gerente General envió la invitación para asistir a las charlas Conversa Profuturo.

#### ▪ Mes del Orgullo LGBT+

Como empresa del grupo Scotiabank, en Profuturo AFP, gestionamos una cultura de respeto hacia la diversidad de experiencias y orígenes de nuestros múltiples grupos de interés (Ejemplo: clientes, colaboradores, accionistas, comunidad, entre otros). En ese sentido, en el 2018, manifestamos de forma expresa nuestro apoyo a la comunidad LGBT+, a través de acciones que tuvieron como objetivo la promoción de la igualdad de derechos y la generación de oportunidades para todos, tales como: la encuesta de diversidad de talento y la marcha del orgullo LGBT+.

### Nuestras programas:

- **Aprendizaje**

Durante el 2018, hemos dictado un total de 18,450 horas de aprendizaje distribuidas entre los diversos programas. El promedio general de horas de aprendizaje por colaborador fue de 39.85 horas.

- **Programa Profuturo Applause**

Reconocimos a 42 colaboradores gracias a nuestro programa Profuturo Applause, el cual premia trimestralmente a once colaboradores de cada una de las gerencias de la empresa, eligiendo al final del año a once finalistas, de los cuales, al final del año, una se convirtió en la ganadora del Best of The Best Trip, viaje del programa de reconocimiento del grupo Scotiabank a nivel mundial.

- **Aplausos 2.0**

En el año 2017, 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. Y en el año 2018 implementamos el “Aplausómetro”, el cual es un sistema de reconocimiento mensual, que hace mención a las personas que han enviado la mayor cantidad de reconocimientos en el mes, y que los han recibido, en cada una de las gerencias; esto con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestra cultura de reconocimiento.

- **Seguridad y salud en el trabajo**

Durante el periodo 2018 se realizaron con éxito los exámenes ocupacionales periódicos a nivel nacional, donde se logró evaluar el 100% de los colaboradores. Además se implementó los jueves de Pausas Activas, las cuales son muy valoradas entre nuestros colaboradores.

### Nuestros beneficios:

- **Tiempo flexible**

Se continúa potenciando el programa tiempo flexible el cual tiene como objetivo principal que los colaboradores logren un equilibrio laboral-familiar. Durante el 2018 se implementó el programa Horario Flexible, beneficio que permite a los colaboradores elegir entre tres horarios de ingreso y salida. Con los cuales Profuturo busca brindar a los colaboradores mayor flexibilidad durante la jornada laboral. Recordemos que 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**

Continuamos promoviendo prácticas inclusivas y de igualdad de derechos, a través de programas como el Soft Landing el cual inició como un programa piloto dirigido a la línea gerencial y actualmente tiene un alcance hasta los puestos de jefaturas de la compañía. De esta manera, el programa fomenta la inclusión de género en la crianza del recién nacido, proporcionando a ambos padres el disfrute de sus hijos.

El programa permite a los colaboradores con hijos recién nacidos, trabajar desde casa durante ocho horas a la semana hasta que el colaborador cumpla el año de haberse reincorporado de la licencia por maternidad/paternidad.

- **Asesoría de Nutrición y Psicología**

En el año 2018 se implementó de manera corporativa el programa Sentirse Bien el cual se rige bajo 4 pilares: Cuidarse, Moverse, Recargarse, Conocerse. Los cuales permiten a los colaboradores disfrutar de actividades, campañas y acciones de salud y bienestar orientadas al cuidado, tanto en la prevención como la promoción de la salud de los colaboradores y sus familias. Dentro del programa se implementaron los servicios de Nutrición y Psicología, los cuales brindan a los colaboradores asesorías y talleres gratuitos a fin de velar por el bienestar tanto físico como emocional.

#### ▪ **Dos ruedas**

Continuando con la iniciativa de fomentar el uso de un transporte sostenible, en junio 2018 se realizó la firma del Pacto de Movilidad es cual nos permite trabajar de manera conjunta con la Municipalidad de San Isidro, acciones 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. Además contamos con un estacionamiento de bicicletas en el sótano 1 de la sede principal de Profuturo AFP y las duchas continúan 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.

### **Nuestros clientes**

Durante el 2018, el área de Soluciones Digitales y Marketing ha tenido un enfoque directo hacia el cliente, buscando siempre mejoras en las experiencias del servicio que brindamos a nuestros afiliados.

En el plano de creación de nuevas experiencias, se creó la herramienta financiera Fondos Profuturo, la cual le ofrece al cliente una nueva experiencia del manejo de sus finanzas mediante el producto de Aportes Voluntarios.

Esta herramienta va dirigida a dos segmentos: 1) Clientes jóvenes buscando rendimientos a corto plazo con interés en una interacción ágil y segura. 2) Clientes que acceden a su jubilación, los cuales buscan una opción de inversión para su fondo disponible.

Esta nueva herramienta complementa el foco que tenemos en comunicar a nuestros clientes los diferentes cambios que afectan al mercado y se ven reflejados en la rentabilidad de su fondo disponible, afianzando así productos como el Reporte Financiero y el Video de Inversiones.

Este año además, hemos iniciado un fuerte acercamiento a nuestra comunidad de redes sociales, donde se implementaron los concursos con el objetivo principal de interactuar con nuestra comunidad en temas del sistema privado de pensiones, además de buscar un crecimiento de nuestros seguidores. El beneficio directo de esta nueva experiencia es educar a los clientes de una forma diferente.

Por último, este año, Profuturo cumplió 25 años en el mercado, comunicando a nuestros clientes la solidez y el compromiso que tiene y tendrá la empresa. Esto se complementó con acciones directas de comunicación mediante canales de difusión masiva con el reconocimiento de nuestros clientes hacia el servicio que brindamos mediante videos testimoniales.

### **Avances 2018**

- **Disponibilidad de ingreso de reclamos web**, ahora se encuentra en la zona pública antes solo podía ingresar un reclamo y/o requerimiento a través de la Zona Privada (este canal representa más de 20% del total)
- **Acceso al estado del Reclamo desde el PAC**, en caso de que el afiliado necesite una copia de su reclamo, expediente o saber el estado del mismo, nuestros canales pueden atender dicha solicitud a través de la Plataforma de Atención al Cliente (PAC) donde se puede adjuntar archivos y visualizar la trazabilidad del reclamo.
- **Envío de respuesta a reclamos @ a través de proveedor**, antes se realizaba desde un buzón de Outlook lo que no permitía generar reportes ni contar con cargos correspondientes a estos envíos.

## Nuestra comunidad

En el 2018 continuamos nuestro gran compromiso de vinculación con la comunidad. Seguimos trabajando por la promoción y el fortalecimiento de la educación previsional en niñas, niños, jóvenes y adultos en distintos lugares de nuestro país, culminamos la construcción de viviendas de emergencia a raíz de la difícil situación que nuestro país atravesó en el 2017 por el Fenómeno del Niño Costero, e inauguramos el Centro Integral del Adulto Mayor en La Punta bajo el mecanismo de Obras por Impuestos. A continuación, detallamos más a fondo las acciones relevantes del 2018:

### Educación

Nuestra propuesta de valor está asociada a promover la educación en nuestras comunidades, sobre todo, acerca de la importancia del ahorro para la tercera edad. Mediante el convenio corporativo que tienen las empresas del grupo Scotiabank con la ONG Plan Internacional y CARE Perú, hemos continuado esta labor con los siguientes proyectos:

#### Formando Emprendedores del Mañana

Nos preocupamos por los futuros líderes, mejorando las capacidades sociales y económicas de los niños, niñas y adolescentes del Perú en las regiones de Lima y Piura mediante nuestro proyecto Formando Emprendedores del Mañana que las empresas del grupo Scotiabank ejecutamos junto a Plan Internacional. A través de este proyecto impulsamos como Grupo una educación emprendedora, financiera y previsional con el fin de desarrollar sus habilidades que les permita contribuir con el desarrollo económico y social de nuestro país.

Al finalizar, en el año 2019 el Proyecto habrá beneficiado directamente a:

- 120 Instituciones Educativas
- 120,000 estudiantes
- 5,400 docentes
- 360 Directivos de escuelas

### Educación para el desarrollo e Inclusión Financiera

El objetivo final de este Proyecto es lograr que familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y su calidad de vida de manera sostenible a través del desarrollo de actividades económicas inclusivas y el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad.

El proyecto se implementa en alianza con CARE Perú en las regiones de La Libertad, Lambayeque, Huancayo y Arequipa, su duración es de tres años y estamos en el segundo año de su implementación. En noviembre 2018, los voluntarios de Profuturo AFP lograron capacitar a más de 130 emprendedores sobre la importancia del ahorro previsional y sobre los sistemas de pensiones.

Beneficiarios directos al finalizar el proyecto:

- 3,543 familias en situación de pobreza
- 5,000 estudiantes
- 10 Instituciones Educativas
- 200 docentes
- 10 Directores de escuelas
- 16 Autoridades locales

Gracias a la labor de las empresas del grupo Scotiabank con estos proyectos, en el 2018 recibimos el Premio IPAE a la Promoción de la Educación de Excelencia.

### **Voluntariado Corporativo**

Para Profuturo AFP y las empresas del grupo Scotiabank, el voluntariado corporativo es un eje transversal a todos nuestros proyectos y programas sociales. Nuestros colaboradores y colaboradoras desplegaron como todos años sus diversos talentos participando en distintas iniciativas.

Entre las acciones principales, nuestros voluntarios dictaron talleres a favor de estudiantes, docentes y emprendedores de las zonas de influencia de Lima y Provincia de nuestros proyectos con Plan International y CARE Perú. Además de ello, gracias a su apoyo y en alianza con TECHO Perú, culminamos la construcción de 114 viviendas de emergencia para las familias damnificadas por el Fenómeno del Niño Costero. En el 2018, apostaron por ser líderes y gestores de voluntariado, lo cual dio como resultado un incremento de participación del 26% respecto al 2017, generando un gran impacto positivo, no sólo para la comunidad, sino también en su propio desarrollo mediante el fortalecimiento de sus competencias y valores.

En reconocimiento por todo su entusiasmo y tiempo que otorgaron en beneficio de las comunidades, por los 25 años de Profuturo y para recordar que la sostenibilidad es parte de nuestra esencia, se premió a los colaboradores que participaron en más actividades de Responsabilidad Social en el Q1 y Q2.

Resultados del programa del voluntariado del grupo Scotiabank:

- 109 Actividades realizadas
- 2,902 Participaciones de voluntarios
- 16,729 Personas y 366 Organizaciones beneficiadas
- 17,992 Horas de voluntariado

### **Obras por impuestos**

En diciembre 2018, junto a la Municipalidad Distrital de La Punta, inauguramos el Centro Integral para el Adulto Mayor (CIAM), que beneficiará a más de mil residentes de la tercera edad cada año. Este proyecto nació en el 2015, bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, con el objetivo de contribuir con los adultos mayores de La Punta, los cuales podrán disfrutar esta etapa tan especial en un ambiente amplio y acogedor, y participar de distintas actividades y eventos de integración.

### Nuestra gestión con proveedores

- Se ha permitido el mayor uso de Facturación Electrónica del 36.83% (2017) al 50.20% (2018).

### Nuestra gestión ambiental

Durante el año 2018, se destacan las siguientes actividades en favor de la conservación de recursos:

- Se reemplazó el uso de vasos de tecnopor a vasos de Polipapel
- En el 2018 se redujo el consumo de papel en 19,79 % en resma, con respecto al año 2017.
- Se realizó la implementación de luminarias LED, para los pisos M, 2, 3, 4, 5, 6 de la Sede Principal
- Se realizó el cambio de equipos de AA con el uso de gas ecológico en agencia Tacna e Iquitos.

Asimismo, a fin de reducir nuestra huella ecológica, seguimos con nuestro programa Profuturo Ecoeficiente. En marzo 2018 nos unimos a la Hora del Planeta y se realizó el apagado de luces en nuestra sede de Lima y agencias a nivel nacional para hacer un llamado simbólico al cuidado del uso de energía. En junio 2018 dedicamos todo el mes a celebrar la importancia del medio ambiente, incentivando la participación de nuestros colaboradores en diversas actividades como el Taller de Consumo Responsable con el apoyo de B-Green, el Green Fest y la Reciclación Profuturo. Además de ello, a través de nuestros canales internos, difundimos mensajes para fomentar el uso eficiente de recursos.

Por otro lado, durante el año, gracias a la alianza con la Municipalidad de San Isidro, logramos registrar el reciclaje de nuestros residuos con los consiguientes beneficios de ahorro de recursos que se observan en el cuadro siguiente:

Tipo de Residuo	Cantidad / KG	N° de Árboles No Talados	Litros de Agua Ahorrados	Litros de Petróleo no consumidos	Kg. de minerales no extraído	Kg. de arena sílice no extraído	Soles Ahorrados por KWH de energía no consumidos	KG de CPO2 no emitidos a la Atmósfera
Papel y Cartón	4,138	71	107,588	0	0	0	4.71	3,393.16
Plástico	357	0	0	179.5	0	0	0	147.19
Vidrio	26	0	0	15	18	0	5.88	15
Metal	71	0	0	0	0	142	0	142