

Informe
Ambiental, Social
y de Gobernanza

2020

Profuturo
AFP del grupo Scotiabank

Profuturo
AFP del grupo Scotiabank

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Acerca de este reporte

GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-46

El Informe Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG) 2020 de Profuturo AFP busca comunicar nuestro desempeño ASG, pues resulta de vital importancia para las partes interesadas de la administradora de fondos de pensiones. Comprometidos con la transparencia, continuaremos consultando a las partes interesadas sobre estos temas para desarrollar nuestro enfoque ASG, y seguiremos informando sobre nuestros avances.

El Informe ASG de Profuturo AFP 2020 abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020. Este documento se publica anualmente como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Cualquier comunicación con respecto a este informe puede ser dirigida a nuestra Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales: Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro, Lima. Correo electrónico:

sostenibilidad@scotiabank.com.pe

En esta oportunidad, el informe no ha sido verificado por ninguna organización externa. Al momento, no contamos con una política explícita sobre la verificación externa de nuestros informes de sostenibilidad. Este informe contiene información únicamente de Profuturo AFP; sin embargo, se hará referencia al Grupo Scotiabank¹ de manera explícita cuando los datos reportados tengan el alcance de grupo.

¹ El Grupo Scotiabank en el Perú está conformado por Profuturo AFP, Scotiabank, CrediScotia Financiera, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Scotia Tituladora, Scotia Contacto y Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.

Contenido del informe

Acerca de este reporte	2
Aspectos destacados del 2020	4
Premios y reconocimientos	6
Carta del Gerente General	8
Nuestros indicadores de desempeño ASG 2020	10
Nuestro desempeño ASG 2020	12
1. NEGOCIO SOSTENIBLE	14
1.1. Sobre Profuturo AFP	16
1.2. Nuestro propósito	16
1.3. Nuestra estrategia de sostenibilidad 2020	20
1.4. Nuestra contribución a los ODS	24
1.5. Temas materiales y grupos de interés	30
1.6. Valor económico distribuido a nuestros <i>stakeholders</i>	37
2. MEDIO AMBIENTE	38
2.1. Aspectos destacados de 2020	41
2.2. Nuestra política ambiental y principios ambientales	42
2.3. Ecoeficiencia	44
2.4. Emisiones	46
2.5. Iniciativas ambientales	47
3. SOCIAL	48
3.1. Aspectos destacados de 2020	51
3.2. Nuestro talento	53
3.3. Empoderamos a nuestros clientes	76
3.4. Compromiso con nuestra comunidad	85
3.5. Cadena de abastecimiento responsable	90
4. GOBIERNO CORPORATIVO	92
4.1. Aspectos destacados del 2020	94
4.2. Nuestro Directorio	94
4.3. Nuestra conducta ética	97
4.4. Gestión de riesgos	100
4.5. Invertimos responsablemente	103
5. ANEXOS	106
5.1 Métricas ambientales	108
5.2 Métricas sociales	109
5.3 Métricas de gobernanza	112
5.4 Índice de contenidos GRI	113

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020



1.^a

Estrella en Huella de Carbono. Reconocimiento otorgado por el MINAM



+80%

de nuestras emisiones son gestionadas en el Plan de Mitigación



100%

de energía renovable en nuestra Sede Principal



3^{er}

puesto en **Great Place To Work** en la categoría de empresas de 250 a 1,000 trabajadores



88%

compromiso de **colaboradores** de trabajar en Profuturo AFP



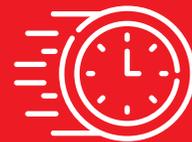
90%

colaboradores evaluados a través del Plan Desarrollo Individual



29%

de **mujeres en el Directorio** de nuestra organización



+4,800

horas destinadas en programas de voluntariado corporativo



S/241mil

recaudados para implementos de protección contra el COVID-19



1,760,772

pensionistas activos de Profuturo AFP



68%

de **índice de recomendación** de nuestros clientes



S/9,025

millones de soles en liberaciones extraordinarias de fondos²

² Debido a la emergencia nacional, el Estado dictó normas relacionadas con la liberación extraordinaria de fondos: Decreto de Urgencia 034-2020, Decreto de Urgencia 038-2020, Ley 31017, Ley 31068 y la suspensión del aporte obligatorio.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Premios y reconocimientos

Great Place to Work



Puesto 3 en el *ranking* de empresas de 251 a 1,000 del Mejor Lugar para Trabajar GPTW 2020.



Puesto 11 dentro en el *ranking* general de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres 2020.



Puesto 19 dentro del *ranking* de los Mejores Lugares para Trabajar que promueven la Diversidad e Inclusión 2020.

Ranking PAR



Puesto 4 del Ranking PAR 2020 promovido por Aequales sobre equidad de género, en la categoría empresas "desde 201 a 1,000 colaboradores/as".

Ranking MERCO



Puesto 43 del Ranking Merco Empresas para las empresas con mejor reputación corporativa del Perú.



Puesto 35 del Ranking Merco Talento para las empresas que mejor atraen y retienen el talento profesional.

Empresa Socialmente Responsable



Fuimos reconocidos con el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por Perú 2021, debido a nuestras buenas prácticas sociales, ambientales, económicas y de gobierno corporativo por nuestra gestión en el 2019.

Huella de Carbono Perú



El Ministerio del Ambiente (Minam) nos otorgó el reconocimiento Huella de Carbono Perú por haber registrado nuestros resultados de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del 2019. Fuimos la primera AFP en realizarlo.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo



Carta del Gerente General

GRI 102-14

Estimados amigos:

Hemos pasado un año sin precedentes en la historia mundial. Tiempos difíciles, que nos han hecho aprender y mejorar. Pero, ante el gran reto que supuso el 2020, grandes también fueron los esfuerzos de nuestro equipo por continuar brindando a nuestros más de 1.7 millones de afiliados soluciones que les permitan mantener la seguridad de sus fondos y su futuro.

En un año sin precedentes, nuestro compromiso con el Perú batió récords. Hemos entregado históricamente más de S/11.1 millones en fondos; es decir, cerca de cuatro veces más respecto de los montos entregados el año previo. De estos, más de S/9 millones debido a liberaciones extraordinarias solicitadas por nuestros afiliados, en cumplimiento con las regulaciones aprobadas a causa de la emergencia sanitaria.

Procuramos estar más unidos que nunca, en un escenario que nos exigió mantener la distancia. Para lograrlo, potenciamos los canales remotos de atención. Atendimos a 8.4 mil clientes a través de videollamadas y lanzamos el canal de WhatsApp, que nos permitió llegar a las 185 mil atenciones. Así, el 95% de nuestra atención y comunicación fue a través de canales digitales. Esta comunicación se ha potenciado, y en un año de difícil relacionamiento, conseguimos que el indicador de recomendación (NPS) suba en +10 puntos.

Sin duda, no podríamos presentar estos logros sin el compromiso y el esfuerzo de nuestro

equipo. Nuestro agradecimiento a quienes se mantuvieron en primera línea, atendiendo presencialmente a los afiliados; a todos los equipos de contacto, que día a día resolvieron las dudas de nuestros clientes en un entorno de cambios constantes; y a nuestros líderes, por su preocupación por el bienestar de sus equipos.

Este entorno de trabajo nos ha permitido ocupar el tercer lugar de las mejores empresas para trabajar en el ranking de Great Place to Work (GPTW) en la categoría de empresas de 251 a 1,000 colaboradores, y el puesto 14 en la categoría de mejores empresas para trabajar para mujeres. Además, nuevamente hemos integrado el Ranking Par, ubicándonos en el puesto 4, lo que es muestra de nuestro firme compromiso con la equidad y la inclusión.

Hemos sido también reconocidos por el Ministerio del Ambiente (Minam) por la inclusión de nuestra huella de carbono en la plataforma Huella de Carbono Perú, con la primera estrella. Este es el primer paso de nuestro Plan de Mitigación de Emisiones, que abarca el 80% de nuestras emisiones, y con el que buscamos ser más responsables en cuanto a nuestros impactos ambientales.

Estamos convencidos de la inclusión de los asuntos ambientales y sociales en nuestra operación. Nuestras inversiones en proyectos ASG han sido equivalentes a S/179 millones, y hemos incrementado nuestro número de

evaluaciones ASG en la cartera de inversión con respecto al 2019.

Hemos cerrado el 2020 como un año del que podemos sentirnos orgullosos, viendo el futuro con optimismo. Como Grupo Scotiabank, hemos redefinido nuestras prioridades en sostenibilidad con una nueva estrategia enmarcada en un modelo que busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Hemos vivido el año inspirados en estos pilares y guiados por nuestro propósito #PorNuestroFuturo. Hemos demostrado que el sistema de pensiones protege el futuro de las personas y que, ante una coyuntura sin igual, responde a sus necesidades. Seguiremos trabajando cada día para mantener seguros los fondos de las peruanas y los peruanos, en el deseo de contribuir con el mejor sistema posible para las futuras generaciones.

El año 2020 nos ha demostrado que juntos podemos superar cualquier desafío, y por ello agradecemos a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y grupos de interés en general, que hacen posible seguir construyendo un mejor futuro para todas y todos.

Cordialmente,

Ignacio Aramburú
Gerente General de Profuturo AFP

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Presentamos nuestros indicadores ambientales, sociales y de gobernanza con orgullo. El objetivo es monitorear e informar los indicadores más relevantes para nuestra gestión responsable y de valor para nuestros grupos de interés.

Medioambiente

Indicador	2019	2020
Porcentaje de cobertura de indicadores ambientales reportados³	100%	100%
Total de emisiones de gases de efecto invernadero (global, toneladas CO ₂ eq) ⁴	636.83	-
Emisiones de alcance 1	38.92	-
Emisiones de alcance 2	268.87	-
Emisiones de alcance 3	329.04	-
Total de residuos reciclados (t)	3.7	1.3
Consumo de fuentes renovables (MWh) ⁵	1,269,100	966,237
Consumo de fuentes no renovables (MWh)	200	169

Gobierno corporativo

Indicador	2019	2020
Directores independientes	3	3
Porcentaje de participación en directorio	43%	43%
Años promedio de participación del directorio	3	4
Porcentaje de mujeres en el directorio	28.6%	28.6%
Porcentaje de colaboradores firmantes del código de conducta	100%	100%
Porcentaje de colaboradores capacitados en el código de conducta	100%	100%
Monto de inversiones en proyectos ASG	S/181,373,240	S/179,042,108
Número de evaluaciones ASG en la cartera de inversión	79	85

³ Todas nuestras agencias se encuentran consideradas en la cobertura de nuestros indicadores ambientales.

⁴ En el 2019, reportamos nuestras emisiones en la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente y fuimos reconocidos con la primera estrella. Dado que nuestra medición de huella de carbono se realiza cada dos años, la siguiente será en el 2021.

⁵ El 100% de la energía de nuestra sede principal proviene de fuentes renovables.

Social

Indicador	2019	2020
% de cobertura de indicadores sociales reportados⁶	100%	100%
Nuestro talento		
Índice del compromiso del colaborador	91%	88%
Tasa de rotación voluntaria de empleados ⁷	5.5%	5.2%
Porcentaje de de mujeres en la organización	64%	62%
Porcentaje de de mujeres en cargos de liderazgo	33%	38%
Porcentaje de de mujeres en la alta dirección	33%	29%
Ratio salarial (mujeres/hombres)⁸:		
Director	48.8%	73.6%
Senior Manager	-2.6%	-7.1%
Manager	-3.2%	-3.3%
Supervisor	15.0%	13.9%
Clerical	15.0%	16.6%
Porcentaje de de minorías visibles ⁹	10.6%	3.6%
Porcentaje de de empleados con discapacidad	0.25%	0.27%
Inversión en capacitaciones y desarrollo profesional	S/447,292	S/47,162
Horas de formación	9,572	8,539
Empoderamos a nuestros clientes		
Monto en fondos (entregados/retirados)	S/2,920,161,102	S/11,128,599,004
Net Promoter Score (NPS)	57.1%	67.8%
Reclamos recibidos	4,961	56,588
Reclamos atendidos	4,961	54,930
Reconsideraciones recibidas	-	5,381
Reconsideraciones atendidas	-	5,078
Tiempo promedio de atención a las reconsideraciones de reclamos (días)	15	8
Clientes que utilizaron soluciones digitales	520,225	7,896,049
Compromiso con nuestra comunidad		
Monto invertido en la comunidad	S/26,706.13	S/176,286.30
Total de horas de voluntariado ¹⁰	18,572	4,815
Nuestros proveedores		
Monto de adquisiciones a proveedores	S/52,034,481.12	S/73,640,478.32
Porcentaje de adquisiciones a proveedores locales	90.08%	47.53%

⁶ Todas nuestras agencias se encuentran consideradas en la cobertura de nuestros indicadores sociales.

⁷ Porcentaje de empleados que se retiran de la organización voluntariamente.

⁸ Los valores negativos correspondientes al ratio salarial señalan que la tasa está a favor de las mujeres. La equidad salarial ideal correspondería al 0%.

⁹ Colaboradores miembros de la comunidad LGBT+.

¹⁰ Resultados del 2019 (periodo entre el 1 de octubre del 2018 y el 31 de octubre del 2019) y del 2020 (periodo entre el 1 de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2020).

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Nuestro desempeño ASG 2020



Medio ambiente

- ▶ Elaboramos nuestro Plan de Mitigación para monitorear y mejorar nuestro desempeño ambiental, enfocado en tres temas: energía, movilidad sostenible, y materiales y residuos.
- ▶ S/179,042,108 invertidos en proyectos ASG.
- ▶ En el 2020 obtuvimos el reconocimiento del Ministerio del Ambiente por reportar nuestra huella de carbono en la plataforma Huella de Carbono Perú. Fuimos la primera AFP en realizar este registro.
- ▶ Desarrollamos el taller #SomosSostenibles para sensibilizar a nuestros colaboradores en la incorporación de prácticas ecoamigables.



Social

- ▶ Ocupamos el tercer lugar en el ranking de Great Place to Work (GPTW) en la categoría de empresas de 251 a 1,000 colaboradores, y el puesto 14 en la categoría de GPTW para mujeres.
- ▶ Estamos en el lugar 35 en el Ranking Merco Talento como marca empleadora para atraer y retener talento.
- ▶ Logramos 88% en el índice de compromiso del colaborador de nuestra encuesta interna ScotiaPulso.
- ▶ Nuestros clientes están más satisfechos con nosotros. El indicador Net Promoter System aumentó +10%, logrando un NPS de 67.80% en el 2020.
- ▶ Llegamos a más de 7,896,049 clientes a través de nuestros canales digitales.
- ▶ El 80% de nuestros colaboradores realizaron trabajo remoto.
- ▶ Lanzamos la renovación de nuestro programa corporativo Voluntarios #WIN, que permitió beneficiar en el 2020 a +4,300 personas.



Gobierno corporativo

- ▶ Contamos con un Directorio diverso, conformado por profesionales de gran trayectoria y miembros independientes, con la participación de un 29% de mujeres.
- ▶ El 100% de nuestros colaboradores y proveedores han aceptado nuestro Código de Conducta.
- ▶ Robustecimos nuestra lucha contra la corrupción a través de nuestra cultura y la inclusión de cláusulas anticorrupción en contratos, convenios de donación, alianzas y renovación de contratos en stock.
- ▶ El 100% de nuestros colaboradores calificados como personal sensible¹¹ firmaron la Declaración Jurada de Lucha contra la Corrupción.
- ▶ Lanzamos nuestro Boletín de Sostenibilidad Corporativo para compartir los avances en gestión de sostenibilidad con nuestros principales grupos de interés.

¹¹ Participan en el proceso de contratación de servicios o de personal. (ii) Pueden tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos. (iii) Realizan actividades de administración y supervisión. (iv) Están bajo la supervisión directa de las personas antes mencionadas.

Ocupamos el tercer lugar en el ranking de Great Place to Work (GPTW) en la categoría de empresas de 251 a 1,000 colaboradores y el puesto 14° en la categoría de GPTW para Mujeres.



1.

Negocio sostenible

—

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

1.1 Sobre Profuturo AFP

GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-7

Somos la administradora de fondos de pensiones del Grupo Scotiabank, con presencia en el Perú desde hace 27 años. Ofrecemos alternativas de retiro beneficiosas, con un servicio de calidad total, información permanente y asesoría de primer nivel a nuestros afiliados.

Administramos cuatro tipos de fondos con perfiles de riesgo-retorno diferentes: Fondo tipo 0, Fondo tipo 1, Fondo tipo 2 y Fondo tipo 3, los cuales cuentan con una política de inversiones aprobada por el Ente Regulador de Banca, Seguros y AFP. Nuestras nueve agencias a nivel nacional y los canales no presenciales con los que contamos nos permiten brindar una atención óptima y eficiente a nuestros clientes.

1.2 Nuestro propósito

#PorNuestroFuturo

En el 2020 renovamos nuestro compromiso de trabajar por el futuro de nuestros colaboradores, afiliados, familias, proveedores, inversionistas, aliados comerciales y nuestro país, con el propósito de brindarles un valor agregado a través de la mejor experiencia de servicio alineada a nuestra cultura y clima organizacional, la mejora continua de nuestros procesos, canales digitales eficientes, la promoción de la inclusión y la equidad, los programas de educación previsional e inclusión financiera que promovemos, y nuestra estrategia ambiental. Todo esto está reflejado en nuestro propósito corporativo #PorNuestroFuturo.

El Grupo Scotiabank

Formamos parte del Grupo Scotiabank Perú, que pertenece, a su vez, a The Bank of Nova Scotia, grupo financiero internacional con 187 años de experiencia, considerado uno de los diez bancos más sólidos y prestigiosos del mundo. Todas nuestras operaciones, negocios y contratos en el Perú se rigen de acuerdo con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Juntos contra el COVID-19: principales iniciativas

COLABORADORES

CLIENTES

PAÍS



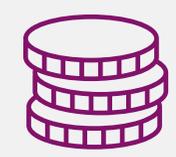
Ejecutamos nuestro Plan de Vigilancia, Prevención y Control frente al COVID-19 en el Trabajo.



100% de nuestros líderes participaron en las reuniones Cuidándonos ante el COVID-19



100% de nuestros colaboradores participaron en la reunión "No bajemos la guardia" para tomar acciones contra el COVID-19.



S/9,025 millones en liberaciones extraordinarias de fondos, de acuerdo con los Decretos de Urgencia y leyes dictadas por el Estado.



Recaudamos más de S/241,000 para la compra de equipos de protección contra el COVID-19, en el marco de nuestra campaña interna #YoPongo.

Negocio sostenible



80% de nuestros colaboradores realizan trabajo remoto.



39% de nuestros colaboradores recibieron atención a través del Canal de Soporte Psicológico.



Hemos realizado charlas vinculadas a acciones contra el COVID-19, dirigidas al 100% de nuestros colaboradores.



Desarrollamos plataformas para realizar aportes y retiros voluntarios sin fin previsional de forma 100% digital.



Lanzamos el proyecto Mujeres Resilientes para apoyar a 1,100 emprendedoras afectadas por el COVID-19, con el objetivo de incrementar sus ingresos en un 30%.

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

1.3 Nuestra estrategia de sostenibilidad 2020

Comprometidos con nuestro propósito de contribuir con un futuro mejor, incorporamos la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio para generar valor a nuestros grupos de interés y contribuir con el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente para las generaciones actuales y futuras.

En el 2020 reafirmamos nuestro compromiso con nuestro país y nuestro planeta actualizando la estrategia de sostenibilidad corporativa, para incluir criterios económicos, sociales y ambientales que refuercen nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo



INCLUSIÓN ECONÓMICA

POR UN PAÍS MÁS PRÓSPERO

Buscamos fortalecer la educación, la inclusión y la resiliencia económica de niños, jóvenes y adultos a través de la educación financiera, y el acceso y uso de servicios y productos financieros de manera responsable para contribuir con el bienestar económico, especialmente de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Dentro de este pilar, contamos con dos líneas de acción:

1. Educación financiera, emprendedora y previsional

Promovemos la educación para desarrollar capacidades sociales y económicas en estudiantes y docentes en todo el territorio nacional. Además, buscamos impulsar la inclusión financiera de manera responsable para contribuir con el bienestar económico.

2. Reactivación económica

Tenemos como meta promover la reactivación económica por medio de alianzas estratégicas con organizaciones, de forma que se genere apoyo a personas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad económica.



CULTURA DIVERSA E INCLUSIVA

POR UN PAÍS MÁS EQUITATIVO

Buscamos construir una sociedad que celebre la igualdad y la diversidad, y que sea inclusiva, inspirados en nuestra cultura, según la cual somos #BienvenidosTodos, porque estamos convencidos de que la diversidad nos hace más adaptativos y la inclusión nos hace más fuertes.

Dentro de este pilar, contamos con dos líneas de acción:

1. Promover la igualdad de género

Nos comprometimos a impulsar una estrategia enfocada en la equidad entre hombres y mujeres. A través de ella, buscamos impactar, difundir, reconocer y visibilizar empresas con iniciativas que tengan como propósito disminuir la brecha salarial por razones de género.

2. Campañas sobre diversidad e inclusión

Fortalecemos continuamente nuestra cultura de diversidad e inclusión con la implementación de campañas que promuevan el respeto hacia todas las personas, sin distinción alguna.



CAMBIO CLIMÁTICO

POR UN PLANETA SOSTENIBLE

Buscamos mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones y financiar soluciones que permitan hacer frente al cambio climático.

Dentro de este pilar, contamos con tres líneas de acción:

1. Plan de mitigación

Nos permite monitorear y mejorar el desempeño ambiental en tres temas de gestión que abarcan más del 80% de nuestras emisiones totales: energía, movilidad sostenible y, materiales y residuos

2. Finanzas sostenibles

Incorporamos dentro de nuestra oferta productos que tengan un impacto positivo en el ambiente, para aportar a la transición de nuestro mercado a uno bajo en carbono.

3. Educación ambiental

Promovemos una cultura sostenible dentro y fuera de la empresa a través de programas e iniciativas alineadas a temas y fechas ambientales nacionales y mundiales. De esta manera buscamos que la sostenibilidad sea parte del ADN de nuestra cultura ganadora, y que sea compartida también a nuestros clientes.



CIUDADANÍA CORPORATIVA

POR EMPRESAS MÁS HUMANAS

Deseamos contribuir y generar valor compartido en nuestra sociedad. Desde nuestro rol como ciudadano corporativo, estamos comprometidos con impulsar el desarrollo del país.

Dentro de este pilar, contamos con tres líneas de acción:

1. Voluntariado y acción social

Impulsamos iniciativas de apoyo a nuestra comunidad, involucrando a nuestros colaboradores y colaboradoras a través del programa Voluntarios #WIN, y de campañas solidarias de recaudaciones internas de fondos.

2. Comité de Sostenibilidad Corporativo

Donde promovemos la integración de la sostenibilidad en la estrategia del negocio. Se encuentra conformado por 12 líderes de las empresas del Grupo Scotiabank (periodo noviembre 2020 a noviembre 2022).

3. Cadena de suministro y derechos humanos

Estamos comprometidos con impulsar buenas prácticas en nuestra cadena de suministro y con garantizar el cumplimiento de los derechos humanos en la ejecución de nuestras operaciones.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

1.4 Nuestra contribución a los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentan una agenda que tiene como fin alcanzar el progreso económico, social y ambiental para el año 2030. Durante el 2020, hemos priorizado ocho ODS. De forma adicional a los siete ODS que enmarcan nuestra estrategia de sostenibilidad, dada la coyuntura del COVID-19, priorizamos la ODS 3: Salud y bienestar. En el siguiente cuadro explicamos nuestra contribución e impacto.



Ambiental

Meta 13.3

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>A través de nuestro programa de ecoeficiencia, medimos y gestionamos el consumo de energía, agua y papel, y fomentamos prácticas de reciclaje (papel, plástico, vidrio y metal) en la sede administrativa y en la agencia de Lima.</p> <p>Así también, comprometidos con la reducción de nuestros impactos en el planeta, realizamos la primera medición de nuestra huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) con el objetivo de identificar los aspectos ambientales que es prioritario gestionar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 17 árboles no talados ▶ 130 litros de petróleo no utilizados ▶ 947.88 kg de CO₂ no emitidos ▶ 26,338 litros de agua no consumida ▶ 121.65 kWh de energía ahorrada ▶ +492 kg de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) recolectados <p>En el 2019 nuestra medición fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Alcance 1: 38.92 tCO₂eq ▶ Alcance 2: 268.87 tCO₂eq ▶ Alcance 3: 329.04.62 tCO₂eq



Económico

Meta 1.2, 1.3, 1.4

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Plan Integral de Orientación e Información a Afiliados y Beneficiarios Próximos a Pensionarse</p> <p>Generación de canales de comunicación transparente con nuestros afiliados sobre los beneficios reales de los servicios que ofrecemos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 7,896,049 clientes atendidos a través de canales digitales en el 2020



Meta 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Inversiones para el desarrollo del país</p> <p>Mediante instrumentos de deuda y capital en distintos rubros, tales como redes viales, ferrocarriles, centros portuarios, infraestructura para salud, distribución, generación y transmisión eléctrica, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ S/2,200 millones invertidos en proyectos de infraestructura peruana, incluyendo generación eléctrica, carreteras, entre otros, considerando exposición tanto directa (bonos y acciones) como indirecta (a través de fondos).
<p>Promovemos, mediante nuestro proyecto de inversión social, el desarrollo económico y una mejor calidad de vida.</p> <p>Desarrollamos el proyecto Mujeres Resilientes, enfocado en el desarrollo de habilidades para emprendedoras y en su reactivación económica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lanzamos el proyecto Mujeres Resilientes para apoyar a 1,100 mujeres afectadas por la crisis de la pandemia.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo



Social

Meta 3.4

Dada la coyuntura del COVID-19, en el 2020 hemos priorizado la ODS 3: Salud y bienestar. A continuación, mostramos nuestra contribución e impacto:

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Proporcionamos beneficios y recursos para ayudar a nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad a llevar una vida saludable y equilibrada.</p> <p>Somos BienEstar Promovemos una cultura centrada en las personas y estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores.</p> <p>Acciones contra el COVID-19 Se organizaron campañas de donación en que se hizo entrega de equipos de protección para el personal médico y técnico en diferentes regiones del país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Se logró el 100% de satisfacción y atenciones de colaboradores y familiares. ▶ Cuidándonos Líderes de Profuturo: reunión dirigida al 100% de nuestros líderes con el objetivo informar sobre nuestros procesos contra el COVID-19. ▶ Reunión "No bajemos la guardia": nos reunimos con el 100% de nuestros colaboradores para informar sobre acciones contra el COVID-19. ▶ 39% de nuestros colaboradores recibieron atención a través del Canal de Soporte Psicológico. ▶ Implementamos el Plan de Vigilancia frente al COVID-19, con colocación señalética y afiches informativos, reducción de aforo, entrega de EPP y ampliación de nuestro equipo de médicos ocupacionales. ▶ +S/241,000 recaudados para la compra de equipos de protección contra el COVID-19 gracias a nuestra campaña interna #YoPongo.



Meta 4.4, 4.5

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Desarrollamos proyectos para promover el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad para jóvenes.</p> <p>Formando Emprendedores del Mañana Es un programa de educación financiera, emprendedora y previsional que busca mejorar las capacidades económicas y también las habilidades para la vida de niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Programa Economía para el Éxito El Grupo Scotiabank implementó este programa para proveer de conocimientos a estudiantes de secundaria sobre finanzas personales y la importancia de descubrir sus habilidades, intereses y valores para elegir una carrera.</p>	<p>FEM:</p> <p>Componente 1: Evaluación de resultados ▶ Un estudio de evaluación de resultados</p> <p>Componente 2: Capacitaciones a Directivos y Docentes ▶ 25 colegios beneficiados ▶ 82 participantes entre directivos, docentes y especialistas de la Dirección Regional de Educación y la Unidad de Gestión Educativa Local de Lima y Piura</p> <p>Componente 3: Fortalecimiento de Proyectos Productivos ▶ 13 directivos ▶ 65 docentes ▶ 48 padres y madres de familia ▶ 108 estudiantes</p> <p>EPE: ▶ 250 IIEE (235 públicos y 15 privados) ▶ 1,600 alumnas y alumnos beneficiados (67% mujeres y 33% hombres) ▶ 14 regiones del país</p>

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo



Meta 5.1, 5.5, 10.1, 10.3 y 10.3

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Centramos nuestros esfuerzos en difundir y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción.</p> <p>Empowering Women Busca desarrollar a las líderes de Profuturo AFP en habilidades blandas con la finalidad de aumentar la participación femenina en cargos directivos.</p> <p>Bienvenidos Todos y prácticas de inclusión Comprometidos con la diversidad y la inclusión, implementamos una encuesta de la percepción de nuestros colaboradores sobre el trabajo que venimos realizando. Además, impulsamos iniciativas en beneficio de la comunidad LGBT+.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 62% de nuestra planilla es personal femenino ▶ 38% de los cargos de liderazgo son ocupados por nuestras colaboradoras ▶ 29% de mujeres en la alta dirección ▶ 34% de las participantes del programa Empowering Women del Grupo Scotiabank con el logro de una promoción o un movimiento horizontal



Meta 17.3, 17.17

¿Cómo contribuimos?	Resultado 2020
<p>Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ +400 beneficiarios de Alianza con el Conadis para explorar proyectos de inclusión laboral y generar oportunidades para la comunidad de personas con discapacidad, con el programa "Inclúyeme, soy capaz". ▶ Contamos con seis alianzas estratégicas en el ámbito corporativo para promover nuestras iniciativas a nivel nacional



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

1.5 Temas materiales y grupos de interés

Temas materiales

GRI 102-47

En Profuturo AFP, la definición de temas materiales ha sido un proceso fundamental para integrar la sostenibilidad en el centro de nuestro negocio. Incluye plataformas de diálogo con áreas clave de nuestra organización y un panel con organizaciones relevantes, como ONG y organismos multilaterales.

Con base en los principios establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), el proceso evaluó un listado preliminar de temas de sostenibilidad. Como resultado, se priorizaron los siguientes temas materiales, por su relevancia tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Los detallamos a continuación.

Eje económico	Indicador GRI	Sección del reporte	
	Cobertura interna		
	Desempeño económico de Profuturo AFP	201-1	Valor económico distribuido a nuestros <i>stakeholders</i>
	Anticorrupción: estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción	205-1 205-2 205-3	Política para la lucha contra la corrupción
	Privacidad del cliente: responsabilidad en el uso y transferencia de datos adquiridos	418-1	Privacidad de nuestros clientes
	Impacto económico indirecto: beneficios económicos indirectos derivados de las actividades de Profuturo AFP	203-1	Invertimos responsablemente
	Presencia en el mercado del sector previsional	No GRI	Empoderamos a nuestros clientes
	Portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por Profuturo AFP	No GRI	Empoderamos a nuestros clientes
	Cobertura externa		
	Competencia desleal: políticas y procedimientos para asegurar buenas prácticas en el mercado	206-1	Código de buenas conductas de mercado
	<i>Marketing</i> responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios	417-1	<i>Marketing</i> responsable

Eje ambiental	Indicador GRI	Sección del reporte	
	Emisiones de GEI (cambio climático) o gases contaminantes	305-1 305-2	Emisiones

Eje social	Indicador GRI	Sección del reporte	
	Cobertura interna		
	Respeto por la libertad de asociación y negociación colectiva	102-41	No contamos con sindicatos, por lo que no existen convenios colectivos
	Empleo: retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal	401-1 401-2 401-3	Atracción y retención del talento
	Salud y seguridad en el trabajo	403-1 403-2	Seguridad y salud en el trabajo
	Cobertura externa		
	Trabajo forzoso, referido a que los trabajadores sean obligados a laborar sin obtener una retribución justa. Protección de la infancia eliminando el trabajo infantil	408-1 409-1	Profuturo AFP cumple con leyes laborales peruanas, las normas del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, no contrata menores de edad y no permite prácticas de trabajo forzoso. Código de conducta
	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad e inclusión Diversidad en el gobierno corporativo
	Formación y enseñanza para el crecimiento profesional	404-1 404-2 404-3	Desarrollo del talento
	No discriminación en el ámbito laboral	406-1	Diversidad e inclusión
	Comunidades locales orientadas a la inclusión financiera y al desarrollo de capacidades en niños, niñas y adolescentes	No GRI	Educación

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

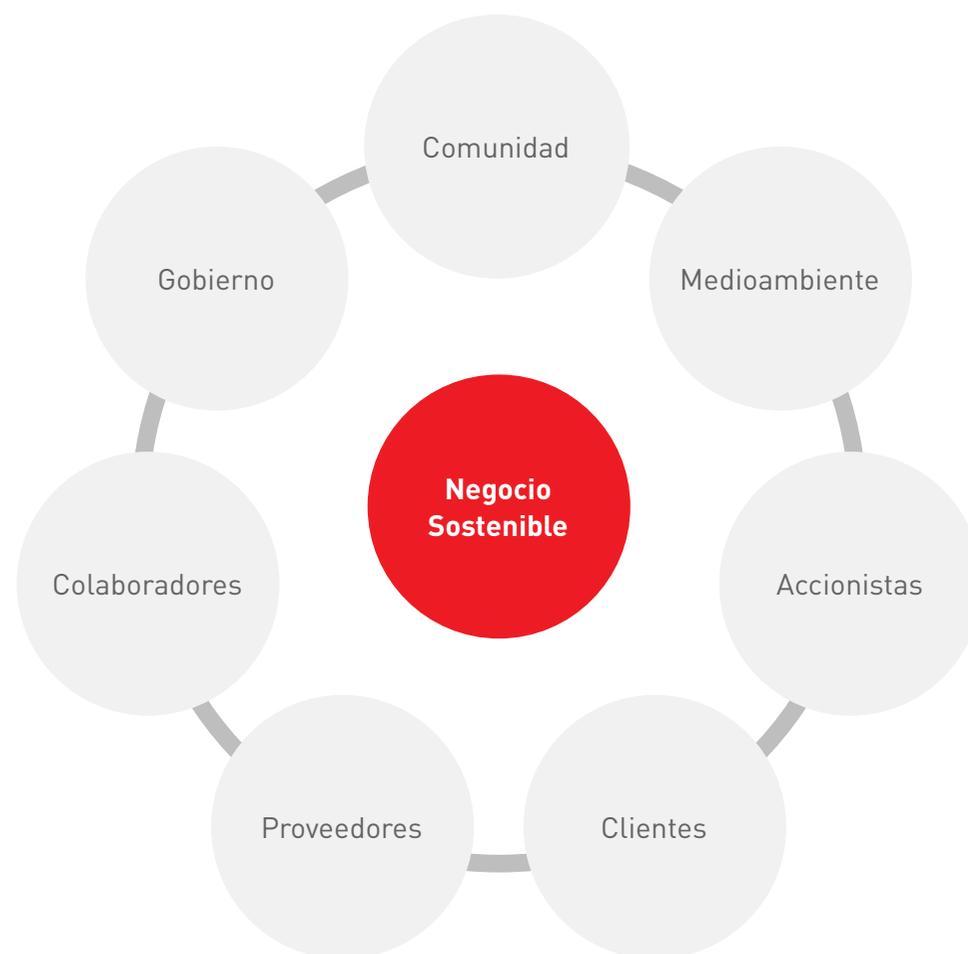
Social

Gobierno corporativo

Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, 102-43

En Profuturo AFP buscamos crear valor económico, social y ambiental para nuestros principales grupos de interés. Promovemos la comunicación constante, desarrollamos programas que impulsan su desarrollo y validamos nuestros temas materiales de forma periódica junto con ellos, incorporando los temas más relevantes en nuestra gestión estratégica anual.



Canales de comunicación con los grupos de interés

Mantenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés a través de los siguientes medios:

Comunidad y medio ambiente

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
Correo electrónico	Por requerimiento
Notas de prensa	Permanente
Reuniones virtuales o llamadas telefónicas	Por requerimiento
Medios informativos	
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Memoria Anual	Anual
Anexos de Sostenibilidad Corporativa de la SMV	Anual
Página web	Permanente
Redes sociales	Permanente

Accionistas

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Correo electrónico	Constante
Vía telefónica	Constante
Reuniones informativas	Constante
Medios informativos	
Página web corporativa	Constante
Informes y reportes	Constante

Clientes

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Redes sociales	Mensual, quincenal o semanal
Medios informativos	
Correos informativos	Mensual o quincenal
Podcasts	Mensual, quincenal o semanal
Memoria Anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Canales de comunicación con los grupos de interés

Mantenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés a través de los siguientes medios:

Comunidad y Medio ambiente

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
Correo electrónico	Por requerimiento
Notas de prensa	Permanente
Reuniones virtuales y/o llamadas telefónicas	Por requerimiento
Medios informativos	
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Memoria Anual	Anual
Anexos de Sostenibilidad Corporativa de la SMV	Anual
Página web	Permanente
Redes sociales	Permanente

Accionistas

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Correo electrónico	Constante
Vía telefónica	Constante
Reuniones informativas	Constante
Medios informativos	
Página web corporativa	Constante
Informes y reportes	Constante

Clientes

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Redes sociales	Mensual, quincenal o semanal
Medios informativos	
Correos informativos	Mensual o quincenal
Podcasts	Mensual, quincenal o semanal
Memoria Anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual

Proveedores

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Correos electrónicos	Diario o semanal
Teléfonos	Diario o semanal
Conference call	Diario o semanal

Colaboradores

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Planeamiento estratégico	Anual
One to one	Anual
Reunión anual de servicio al cliente	Anual
Reunión anual comercial	Anual
Reunión Mensual Comercial	Mensual
Town Hall Meetings	Anual
Comité de Dirección	Semanal
Comité de iniciativas	Cada dos semanas
Reuniones en cascada	Según el contexto
Reunión semanal de ventas	Semanal
Mensajes del Gerente General	Mensual
Café con Ignacio	Mensual
Reuniones con equipos	Trimestral
Reuniones de Jefes de Agencia	Semanal
Kick off	Mensual
Mensajes de líderes de Scotiabank (locales e internacionales)	Según el contexto
Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad	Anual
Medios informativos	
Correos Profuturo Noticias	Diario
Podcast Gerencial General	Mensual
Intranet	Permanente
Profuturo Teve	Permanente

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Canal de comunicación	Periodicidad
Boletín de Servicio al Cliente	Diario
WhatsApp	Diario
Afiches	Permanente
Plasmas	Permanente
Workshops	Según el contexto
Whistleblower (canal de denuncias)	Permanente
Sistema de Comunicación de Incumplimientos al Código de Conducta	Permanente
Contact Center de Capital Humano	Permanente
Sesiones de <i>feedback</i> Líder-Colaborador (cumplimiento de objetivos / plan de desarrollo)	Permanente
Encuestas y comentarios ScotiaPulso	Semestral
Sesiones de plan de acción ScotiaPulso	Anual
Medición de la calidad del servicio interno	Semestral
Preguntas abiertas a colaboradores	Según el contexto
Conversa con Líderes (Gerencia General y líder de equipo)	Trimestral
Reuniones Clima Laboral GPTWIN	Anual
Círculos de confianza	Según el contexto

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Gobierno

Canal de comunicación	Periodicidad
Medios estratégicos	
Comunicaciones vía oficina o por correo electrónico	Permanente
Reuniones gremiales (a través de la AAFP)	Anual (desde el 2017)
Portal del Supervisado, canal privado de la SBS	Por requerimiento
MVNet, sistema de la SMV	Por requerimiento
Submódulo de Captura y Validación Externa (Sucave), para el ingreso y la supervisión de la SBS	Por requerimiento
Medios informativos	
Memoria anual	Anual
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Página web de Profuturo AFP	Permanente
Formato de la SMV sobre responsabilidad social corporativa	Anual
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)	Permanente

1.6 Valor económico distribuido a nuestros *stakeholders*

GRI 201-1

A continuación, mostramos la generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de interés. Cabe mencionar que, en el caso de retribución a proveedores, debido a la coyuntura, Profuturo AFP decidió no pagar dividendos.

Valor económico generado y distribuido

Impacto económico	2019	2020
Valor económico directo generado (VEG)		
Ingresos ¹²	355,261,734.96	304,191,504.00
Valor económico distribuido (VED)		
Costos operativos ¹³	78,645,691.28	83,230,722.17
Retribución a colaboradores ¹⁴	64,570,710.78	59,694,052.43
Retribución a proveedores de fondos ¹⁵	151,873,448.13	-
Pagos a Gobiernos ¹⁶	63,876,762.75	49,013,221.06
Inversiones en la comunidad		
Programa de inversión (obras por impuestos)	17,404.57	-
Donaciones	-	176,286.30
Voluntarios (cuantificación) ¹⁷	9,299.56	-
Otros	-	-
Total del valor económico distribuido (VED)	358,966,612.94	191,937,995.66
Valor económico retenido (VER = VEG - VED)	-3,704,877.98	112,253,508.34

¹² Ingresos: incluye ingresos por intereses, servicios financieros y el ROF.

¹³ Costos operativos: incluye pago a proveedores.

¹⁴ Retribución a colaboradores: incluye gastos de personal, remuneraciones, bonificaciones, incentivos y beneficios sociales.

¹⁵ Retribución a proveedores de fondos dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas.

¹⁶ Pagos a gobiernos: Impuestos y sanciones.

¹⁷ En el 2020, los programas de voluntariado fueron realizados de forma digital, debido a ello no se registró un impacto económico.



2.

Medio ambiente

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Medio ambiente

Conscientes del impacto que generamos en nuestro planeta, asumimos el compromiso de seguir trabajando en pro de una gestión responsable, basada en lineamientos que orienten nuestros esfuerzos hacia una economía baja en carbono. Es por ello que uno de los pilares principales en nuestra estrategia de sostenibilidad es la lucha contra el cambio climático.

Dentro de este pilar, enfocamos nuestra gestión en la reducción de las emisiones de GEI, la inclusión del eje ambiental como parte de las decisiones del negocio y la educación ambiental interna y externa.

Buscamos constantemente mejorar nuestro desempeño ambiental y generar eficiencias. Por ello, desarrollamos el proyecto Transformación de Procesos, el cual se implementó con mayor celeridad debido a la pandemia. Gracias a ello, en el 2020 hemos logrado reducir nuestro consumo de recursos significativamente, ya que ahora nuestros procesos se manejan de forma digital: la forma de trabajo presencial ha sido reemplazada por el trabajo remoto, los canales de atención al cliente se han reinventado y nuestra operación en sí se ha vuelto digital.



El 2020 fue un año que planteó nuevos retos para la administración de la infraestructura en Profuturo AFP. El objetivo de la empresa es migrar a una gestión digital, tanto para los afiliados como para los colaboradores. Las instalaciones se han adaptado a la nueva realidad en pos de cuidar a colaboradores, terceros y clientes.

Adicionalmente, se apoyaron proyectos como Transformación de Procesos, con el cual se ha reducido el consumo de papel hasta en 90% en comparación con el año anterior.



WALTER OSORES
Gerente de Planeamiento y Gobierno Operacional

2.1 Aspectos destacados de 2020



Elaboración del Plan de Mitigación

Elaboramos nuestro Plan de Mitigación basado en la medición de la huella de carbono del 2019, enfocado en tres temas principales: energía, movilidad sostenible y materiales y residuos, los cuales abarcan más del 80% de nuestras emisiones totales.



Reconocimiento del Ministerio del Ambiente

Fuimos la primera AFP en reportar sus emisiones de CO2 en la plataforma Huella de Carbono Perú y obtuvimos por ello el reconocimiento de la primera estrella por el Ministerio del Ambiente.



Desarrollo de taller #SomosSostenibles

Organizamos nuestro primer taller sobre gestión de residuos #SomosSostenibles: "Los residuos, su impacto en el planeta y nuestro rol", para que nuestros colaboradores incorporen prácticas ecoamigables en su accionar diario.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

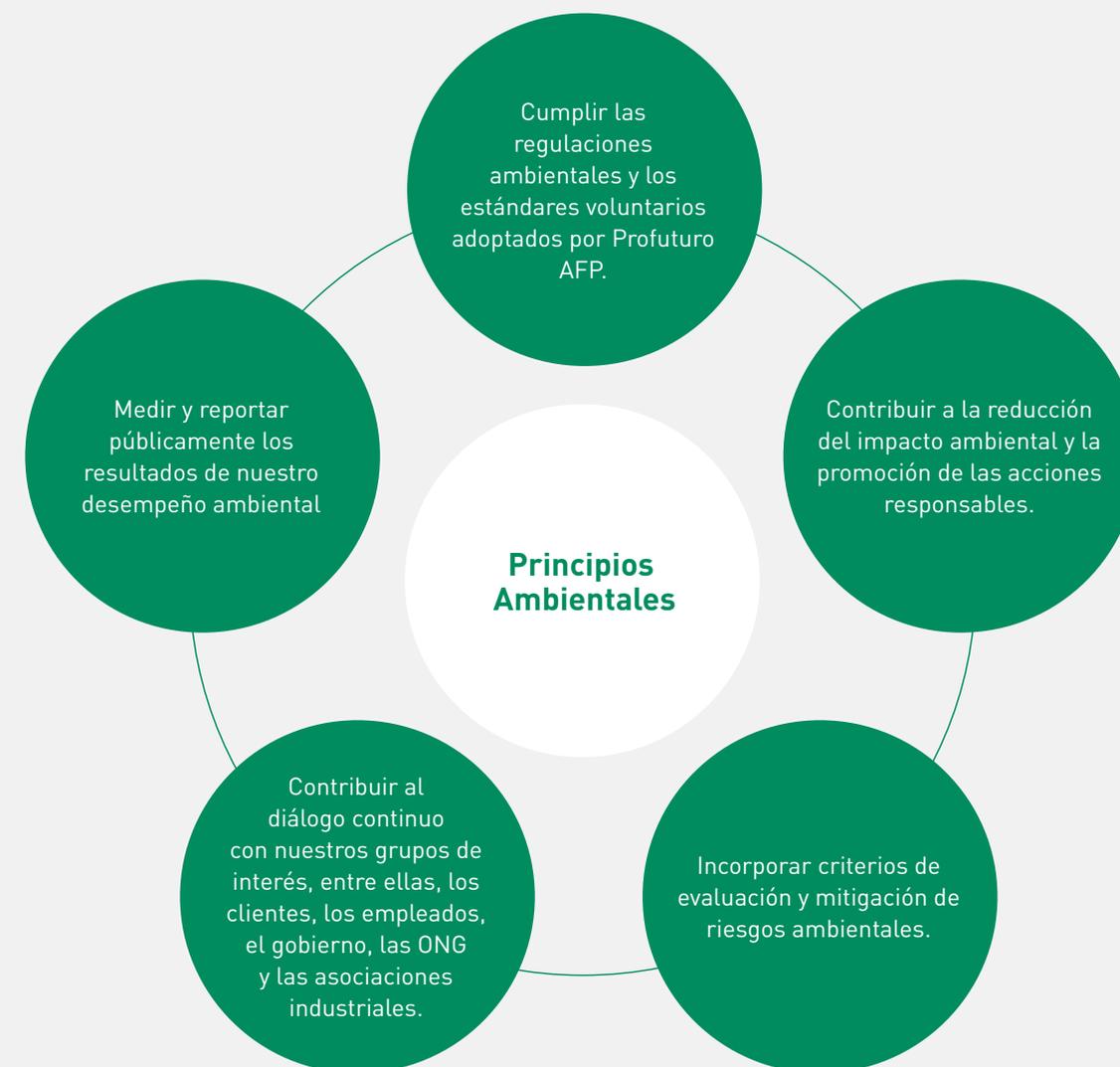
2.2 Nuestra política ambiental y principios ambientales

GRI 102-11

Contamos con una política medioambiental que describe los principios generales que utiliza Profuturo AFP como empresa del Grupo Scotiabank para una adecuada gestión en este ámbito.

Política ambiental

- 1 Gestionar el impacto medioambiental directo e indirecto.
- 2 Incorporar la variable ambiental en nuestros productos y servicios.
- 3 Promover causas sostenibles de interés en la sociedad civil.
- 4 Ofrecer productos y servicios que fomenten prácticas sostenibles en los clientes.
- 5 Considerar los riesgos ambientales asociados a las operaciones de los clientes y de todo bien mueble ofrecido como garantía.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

2.3 Ecoeficiencia

Nuestro desempeño ambiental se basa en un sistema integral de ecoeficiencia, mediante el cual buscamos crear conciencia ambiental entre todas las personas que forman parte de Profuturo AFP. Por tanto, promovemos el uso eficiente de recursos y fomentamos prácticas de reciclaje en nuestra sede administrativa y en las agencias.

Objetivos

- ▶ Reducir el consumo mensual de recursos: energía, agua y papel.
- ▶ Crear conciencia en nuestros colaboradores sobre la importancia del reciclaje y el uso consciente de recursos.
- ▶ Fomentar prácticas ecoeficientes en las oficinas por parte de nuestros colaboradores e impulsar la adopción de buenas prácticas que puedan ser replicadas en sus hogares.
- ▶ Promover el uso del transporte sostenible para los colaboradores.

La coyuntura del COVID-19 y las iniciativas que promovemos de forma interna y externa tuvieron un impacto en las cifras de nuestra gestión. En el caso de los residuos reciclables, estos se vieron reducidos debido a situaciones ajenas relacionadas con la pandemia, como el aislamiento social obligatorio y la modalidad de trabajo remoto, entre otras. A continuación, presentamos nuestra gestión para la ecoeficiencia:

Gestión de residuos y efluentes

1.3 toneladas recicladas en el 2020

Debido a:

- ▶ Campañas internas y talleres de sensibilización

Residuos: Segregados en tres categorías: (a) plástico, vidrio, metal; (b) material orgánico y material inorgánico no reutilizable; (c) papel y cartón.

Efluentes: Se direccionan hacia la red de alcantarillado público. Por la naturaleza de las actividades, el volumen estimado es similar al captado de la red pública.

Residuos electrónicos

+490 kg de RAEE recolectados corporativamente

Debido a:

- ▶ Nuestra iniciativa conjunta de reciclaje de residuos con Claro Perú, con la que promovemos el uso de contenedores de reciclaje ubicados en nuestra sede y en la agencia en Lima.



Programa de Reciclaje

Se recolectó un total de 1,332.00 kg de residuos reciclables en nuestra sede principal y en la agencia de Lima. Gracias al reciclaje de estos residuos pudimos lograr:

CO₂ 947.8 kg de CO₂ no emitidos

130 L de petróleo no consumidos

26,338 L de agua no consumidos

121.65 kWh en ahorro

17 árboles no talados energéticamente

Consumo de agua

53% menos en el consumo de agua
13.068 m³ en el 2019 vs. 6.193 m³ en el 2020

Debido a:

- ▶ Campañas internas sobre el uso responsable del recurso (resalta la importancia del cuidado del agua en un país como el nuestro)

Consumo de energía

27% menos de consumo de energía
1,586,533 kWh en el 2019 vs.
1,155,058 kWh en el 2020

Debido a:

- ▶ Promoción de conductas y hábitos responsables en nuestros colaboradores
- ▶ Uso de energía 100% renovable en la sede principal proveniente de la hidroeléctrica Santa Teresa, en el Cusco
- ▶ Cambio de equipos de aire acondicionado ecoamigables en la sede principal

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

2.4 Emisiones

GRI 305-1, 305-2

Nuestro objetivo es ser sostenibles; por ello, gestionamos nuestros impactos pensando en el bienestar de todos y todas. Trabajamos arduamente en una gestión responsable que nos permita sumarnos a los esfuerzos del país a través de la reducción de nuestros impactos ambientales.

Este año incluimos los resultados de la medición de nuestra huella de carbono 2019 en la plataforma Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente y, gracias a ello, fuimos reconocidos como la primera AFP en reportar sus emisiones.

Plan de Mitigación

Elaborado con base en los resultados de la medición de la huella de carbono. Nos permitirá definir nuestra meta de reducción de emisiones al 2030, alineándonos al Acuerdo de París, para sumarnos a los esfuerzos nacionales y globales de mantener los GEI por debajo de los 1.5 °C sobre la temperatura media de la tierra.



80% de nuestras emisiones son abarcadas por nuestro Plan de Mitigación

Temas prioritarios



Energía



Movilidad sostenible



Materiales y residuos

2.5 Iniciativas ambientales

La hora del planeta #ConéctateConLaNaturaleza

Como todos los años, nos unimos a La Hora del Planeta, el mayor movimiento ambiental global, en cual busca crear conciencia sobre el calentamiento global y la pérdida de la biodiversidad. Nos sumamos a través del apagado de luces de nuestra sede principal y de las agencias en todo el territorio nacional. Además, fomentamos la participación de nuestros colaboradores y colaboradoras por medio de comunicaciones internas.

Día Mundial del Medio ambiente

Alineados al Día Mundial del Medio ambiente, el 5 de junio desplegamos diversas comunicaciones de educación ambiental sobre nuestros impactos en el planeta y la responsabilidad que tenemos sobre ellos.

Es así como lanzamos comunicados internos sobre lo siguiente:

- ▶ Gestión de residuos, uso eficiente de recursos y movilidad sostenible
- ▶ El medioambiente y el COVID-19

Semana de la Sostenibilidad

En el mes de setiembre celebramos por segunda vez nuestra Semana de la Sostenibilidad para incentivar una cultura sostenible en nuestros colaboradores. Desplegamos una serie de comunicaciones a través de nuestros canales internos, fomentando conductas ambientalmente responsables:

- ▶ Sostenibilidad como parte de nuestra cultura
- ▶ Gestión de residuos
- ▶ Día Mundial Sin Auto y transporte sostenible





3.

Social

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

3. Social

En Profuturo AFP estamos comprometidos en trabajar por nuestro futuro, por nosotros, por nuestras familias, por nuestros afiliados y por nuestro país. Así, teniendo como pilar la Cultura Profuturo, nos inspiramos en nuestro propósito para contribuir positivamente a la sociedad, nos retamos para cambiar y ser mejores, y nos apasionamos por alcanzar nuestras metas actuando siempre con valores. En línea con esto, estamos enfocados en nuestro bienestar, talento, equidad y diversidad, clima organizacional, experiencia al afiliado y comunidad.

De esta manera, a lo largo del 2020 hemos visto este compromiso fortalecido con todos nuestros grupos de interés. Velamos por mantener a nuestra familia Profuturo unida y segura, a través de un proceso de aprendizaje continuo y de transformación ágil. Reinventamos la forma de comunicarnos, haciendo uso de canales digitales para fomentar el diálogo permanente, directo y transparente con nuestros colaboradores. Además, nos esforzamos por brindarles las herramientas necesarias para que continúen desarrollándose, ahora desde casa. Asimismo, ejecutamos el Plan de Vigilancia, Prevención y Control frente al COVID-19 en el Trabajo, de forma que aquellos que tuvieron que asistir a las oficinas lo hiciesen de la forma más segura posible. Además, pusimos a su disposición medios seguros de transporte, soporte psicológico, atención médica y equipo de protección personal.

Junto con la agilidad y el compromiso, desarrollamos resiliencia, lo cual nos ha permitido actuar en beneficio de la tranquilidad de nuestros afiliados, ofreciéndoles rápidamente soluciones frente a la situación de los retiros extraordinarios que se viven desde la pronunciación del Estado sobre la materia, y liderando las iniciativas de transformación digital.



3.1 Aspectos destacados de 2020

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3



Nuestro talento

- ▶ 88% de compromiso con nuestro propósito por parte de nuestros colaboradores
- ▶ 8,539 horas de capacitación para nuestros colaboradores de Profuturo AFP
- ▶ 8 Ganadores Anuales y 1 Ganador Best of the Best.
- ▶ 90% de nuestros colaboradores evaluados a través del Plan de Desarrollo Individual
- ▶ 39% de nuestros colaboradores atendidos por medio del Canal de Soporte Psicológico



Nuestros clientes

- ▶ Incorporamos herramientas digitales de apoyo comercial, desarrolladas por nuestro equipo y para nuestro negocio para atender a nuestros clientes digitalmente.
- ▶ El 95% de nuestra comunicación con nuestros clientes fue digital.
- ▶ S/11,128,599,004 fondos fueron entregados en el 2020.
- ▶ Tuvimos 68% de índice de satisfacción por parte de nuestros clientes.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

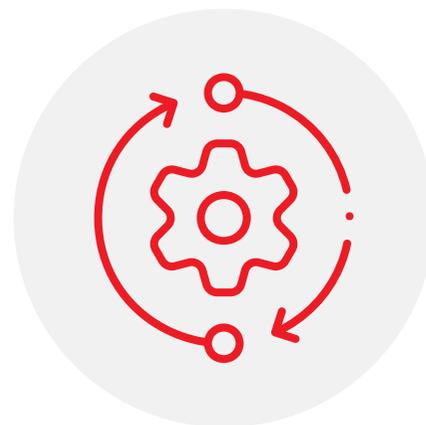
Social

Gobierno corporativo



Nuestra comunidad

- ▶ A través de nuestro programa Formando Emprendedores del Mañana, logramos capacitar de manera 100% virtual a más de 340 participantes de 25 escuelas de Lima y Piura.
- ▶ En este mismo programa, reconocimos a 13 escuelas en el Concurso de Buenas Prácticas con enfoque de género.
- ▶ Se fortalecieron 25 planes de negocio.
- ▶ Lanzamos el programa Mujeres Resilientes para ayudar a 1,100 mujeres afectadas por la pandemia.
- ▶ Participamos en Voluntarios #WIN y alcanzamos +4,800 horas de voluntariado en el ámbito corporativo.
- ▶ S/241,000 recaudados en la campaña interna corporativa #YoPongo para la compra de implementos de protección contra el COVID-19.
- ▶ +35,000 trajes de protección donados por las empresas del Grupo Scotiabank al personal de salud para protegerlo del COVID-19.
- ▶ +S/56,000 donados a Techo Perú, Banco de Alimentos, Baika y Hogar Canevaro.



Cadena de suministros

- ▶ Atendimos los requerimientos relacionados con el estado de emergencia, dando prioridad al abastecimiento de artículos de prevención (mascarillas, gel antibacterial, protectores faciales, entre otros), servicios que impactaron en los requerimientos sobre las nuevas reformas de las AFP.
- ▶ Participamos de manera constante en proyectos relacionados con el estado de emergencia para contrataciones de servicios, así como en el equipo de Plan de Retorno, en coordinación con Capital Humano y Riesgos, para mitigar contingencias y riesgo de contagios, para modificar la distribución en consonancia con los lineamientos del Plan de Vigilancia y para brindar beneficios a los colaboradores para su seguridad.

3.2 Nuestro talento

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3 GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 102-7 GRI 102-8

Como Profuturo AFP, nos enfocamos en continuar ofreciendo la mejor experiencia de trabajo a nuestros colaboradores y colaboradoras. Así, seguimos brindando oportunidades de desarrollo, crecimiento profesional, inclusión y diversidad, beneficios, reconocimiento, camaradería, entre otras. Además, buscamos espacios de escucha activa y de comunicación con los cuales potenciar el bienestar integral de nuestros equipos.

Antes y durante la pandemia, la comunicación continua, transparente y directa con nuestros colaboradores ha sido un pilar importante para mantenernos juntos a la distancia, trabajar en sinergia y cuidarnos en esta nueva normalidad. Hemos visto en los canales digitales una gran oportunidad para reinventar espacios de conversación y escucha entre líderes y colaboradores, y logramos así conservar la cercanía que caracteriza a la familia Profuturo.

El esfuerzo en las iniciativas internas para brindar una experiencia gratificante a nuestros colaboradores —sobre todo dada la coyuntura— se ve reflejado en el compromiso de nuestro talento y en el cumplimiento de nuestros objetivos, como alcanzar el tercer puesto en el *ranking* de Great Place to Work 2020 o mantener el índice de compromiso de nuestros colaboradores, logros de los cuales nos sentimos orgullosos.



El bienestar de nuestros colaboradores, colaboradoras y sus familias fue nuestra prioridad. Nuestra Cultura Profuturo fue el pilar para continuar dando lo mejor de nosotros y, así, mantenernos juntos a la distancia. De esta forma, continuamos inspirándonos por nuestro propósito, retándonos para cambiar y logrando todas nuestras metas.

Sobre la base de nuestra cultura, desarrollamos acciones para afrontar la nueva normalidad. Empezamos protegiéndonos mediante el trabajo remoto, con reuniones No Bajemos la Guardia, seguimiento de casos de COVID-19, entrega de EPP, señalética en oficinas, buses corporativos, cierre de agencias, bono por movilidad, entrega de herramientas de tecnología, etc.; escuchándonos a través de encuestas, círculos de confianza, espacios uno a uno. Continuamos comunicándonos a través de podcasts, Conversas con Líderes, *town halls*, reuniones por área y, finalmente, nos unimos mediante experiencias compartidas, como charlas, talleres, concursos y campañas el para el bienestar común de nuestros colaboradores, colaboradoras, familias y afiliados.



LILA SOTO
Gerente de Capital Humano

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

¿Quiénes conforman el equipo de Profuturo AFP?

El equipo de Profuturo AFP se caracteriza por vivir la cultura día a día mediante nuestros propósito, valores y atributos. El objetivo que nos mueve es brindar la mejor experiencia de trabajo para el bienestar nuestros colaboradores y colaboradoras, de forma que logren alcanzar su máximo potencial como personas y profesionales.

Como organización, creemos que primero son las personas, por eso buscamos crear experiencias significativas para nuestros equipos, con la meta de que construyamos juntos un mejor futuro por nosotros, por nuestras familias, por nuestros afiliados y por nuestro país.

Cultura Profuturo AFP

En Profuturo AFP tenemos como pilar una cultura que impulsa todas nuestras acciones. Por eso, nos guiamos de nuestro propósito corporativo #PorNuestroFuturo, nuestra filosofía #WIN, nuestros valores y nuestros atributos Profuturo.

Este año nos transformamos, incluyendo tres atributos culturales que vivimos a diario: nos inspiramos por nuestro propósito, nos retamos para cambiar y nos apasionamos por nuestros logros, a fin de seguir construyendo una mejor AFP y un mejor lugar para trabajar.

Colaboradores de Profuturo AFP por condición laboral y sexo

Condición laboral	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Plazo indefinido	136	222	136	209
Plazo fijo	10	37	3	20
Practicantes	3	4	1	2
Tercerizado	0	0	0	0
Total de colaboradores	149	263	140	231

Colaboradores de Profuturo AFP por región y sexo

Región	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Lima	139	218	132	199
Resto del país	10	45	8	32
Total de colaboradores	149	263	140	231

Nuestros valores

GRI 102-16

Nuestra organización se construye sobre la base de cuatro valores que nos ayudan a ser efectivos y excelentes. Estos valores nos permiten construir diálogo, promover la integridad, brindar el mejor servicio a nuestros afiliados y comprometernos con nuestro trabajo.



RESPECTO

Valora cada voz.

Valoramos orígenes y experiencias diversas, tratando a todos con dignidad



INTEGRIDAD

Actúa con honor.

Actuamos con integridad para merecernos la confianza de nuestros clientes y colegas.



PASIÓN

Da lo mejor de ti.

Brindamos servicio a nuestros clientes con entusiasmo y orgullo, con el valor de escuchar, aprender



RESPONSABILIDAD

Lógralo.

Somos responsables de nuestro trabajo, compromisos y acciones ante nuestros clientes y colegas.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Nuestros atributos

NOS INSPIRAMOS

Nos inspiramos por nuestro propósito

Nos inspira nuestro rol fundamental en la sociedad. Tenemos razones que nos hacen venir cada día a trabajar con la mejor actitud. Sentimos que trabajamos para impactar positivamente en nosotros y en los demás.

NOS RETAMOS

Nos retamos para cambiar

Generamos el cambio constantemente para ser mejores. Deseamos, generamos y aceptamos el cambio; así siempre estaremos un paso adelante

LO LOGRAMOS

Nos apasionamos por nuestros logros

Hacemos lo necesario para alcanzar nuestras metas, siempre actuando según nuestros valores. Buscamos nuevas formas de lograr esas metas a pesar del contexto.

Clima laboral

La gestión de nuestro clima organizacional en Profuturo AFP se fundamenta en la creencia de que primero son las personas. Para nosotros, generar un clima de confianza y positivo, siendo entusiastas, nos permite superar todos los retos que tenemos y, con ello, crecer como personas y en el negocio.

Nos enfocamos en trabajar en el compromiso de nuestros equipos para estar motivados a superar todos los retos que vendrán. Trabajamos con nuestros líderes para tener una comunicación más cercana y consciente, y fomentar la mejor experiencia para nuestras colaboradoras y colaboradores. Y, así, construir un mejor ambiente laboral.

Nuestros logros en 2020 fueron los siguientes:

- ▶ Logramos 88% en el Índice de Compromiso del Colaborador de Scotia Pulso.
- ▶ El 96% de nuestros colaboradores nos considera una empresa comprometida con la responsabilidad social, según nuestra encuesta interna Scotia Pulso.
- ▶ GPTW 2020: Obtuvimos el tercer lugar en la categoría de empresas de 251 a 1,000 colaboradores.
- ▶ GPTW Mujeres 2021: Ocupamos el puesto 14 del *ranking* general de empresas.
- ▶ Merco Talento: Estamos en el lugar 35 en el Ranking Merco de evaluación global de marca empleadora para atraer y retener talento.

88%

en el índice de compromiso de nuestros colaboradores



merco
TALENTO

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Atracción y retención del talento

GRI 401-1, 401-2, 401-3

Creemos firmemente que, para construir un mejor país, se necesita un mejor talento. Para ello, trabajamos arduamente en la identificación y atracción de ese mejor talento, en la preparación y en el acompañamiento del mismo y de los líderes contratantes, y en reforzar el *networking*. Desplegamos las siguientes acciones:

- ▶ **Experiencia digital:** En Lima y provincias continuamos fortaleciendo nuestras alianzas con las instituciones educativas; además, sumamos a la comunidad de Caene. Junto con ellas, cocreamos espacios virtuales donde conversamos con los estudiantes sobre cómo el Grupo Scotiabank afronta actualmente la coyuntura global, desde los equipos de que gestionan los recursos humanos y desde cada área de negocio. Además, preparamos al talento para adaptarse a la empleabilidad desde un entorno digital, siempre basados en un enfoque de equidad, inclusión y diversidad.
- ▶ **¡Prepárate con TA!** Lanzamos este programa que se enfoca en fortalecer competencias de jóvenes para una mayor empleabilidad de cara a futuras entrevistas laborales. Desde marzo del 2020 hasta la fecha, se capacitó a más de 500 jóvenes.

- ▶ **Alianza con el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS):** Impulsa la inclusión laboral para personas con discapacidad. Participamos en el programa "Inclúyeme, soy capaz", con el que se logró capacitar a 400 personas.
- ▶ **Soporte psicológico:** Pusimos a disposición a nuestros psicólogos y psicólogas para reforzar el Centro de Apoyo Psicológico interno —que triplicó su demanda y superó su capacidad de respuesta— en la atención de los casos de estrés, angustia y preocupación que generó en nuestros colaboradores y sus familias la incertidumbre por la crisis sanitaria.

Indicadores clave de talento humano

Indicador	2019	2020
Tasa de rotación de empleados	5.46%	5.18%
Total de nuevos colaboradores	45	20

Bienestar

GRI 401-2

En Profuturo AFP estamos convencidos de la importancia del balance vida-trabajo y del valor del desarrollo personal. Por ello, en el 2020, con la finalidad de impulsar el bienestar de nuestros colaboradores, se implementaron y potenciaron los siguientes beneficios:

Programa Somos BienEstar

Dada la coyuntura de la pandemia, a través del programa Somos BienEstar implementamos campañas de salud con el objetivo de velar por la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Logramos 100% de satisfacción y de atenciones de colaboradores y familiares.

- ▶ **Actividades Somos BienEstar:** Organizamos actividades virtuales por semana de gimnasia laboral, yoga y baile zumba.
- ▶ **Cuidándonos Líderes de Profuturo:** Reunión dirigida a nuestros líderes con el propósito de informar sobre nuestros procesos en cuanto al COVID-19 y resolver dudas a través de nuestro médico ocupacional, nuestra trabajadora social y nuestro HR Business Partner. Nos reunimos con el 100% de nuestros líderes.
- ▶ **Reunión "No bajemos la guardia":** Generamos espacios de comunicación para escuchar dudas y recibir *feedback* sobre nuestras acciones contra el COVID 19. Nos reunimos con el 100% de nuestros colaboradores.
- ▶ **Seguimiento de posibles casos de COVID-19:** Efectuamos el seguimiento de los síntomas asociados al COVID-19 que pudieran presentar nuestros colaboradores, así como de los que vivían con un familiar con síntomas o de los que puedan haber tenido contacto con un caso sospechoso o positivo. Los colaboradores recibieron asesoría de nuestro médico ocupacional y pautas para el cuidado en casa.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

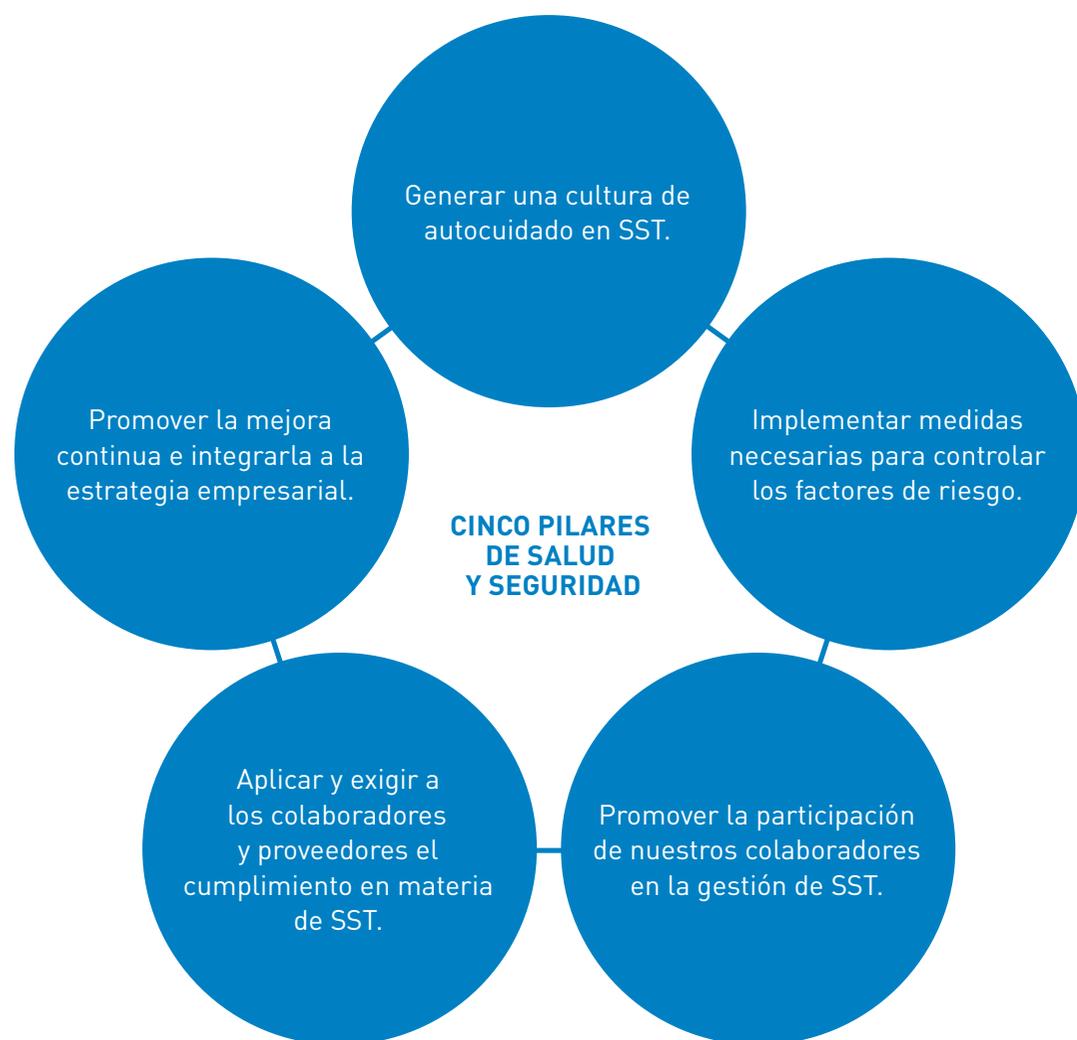
Social

Gobierno corporativo

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3 GRI 403-1, 403-2

Contamos con el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), cuyo propósito es promover una cultura de prevención de potenciales riesgos laborales. El objetivo es garantizar a nuestros colaboradores un ambiente laboral seguro y libre de accidentes. Esta estrategia se basa en los siguientes pilares:



Nuestros instrumentos

GRI 403-2

Política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST): Están elaborados de acuerdo con la realidad de la organización y de manera comprensible para nuestros colaboradores.

Plan SST: Detalla el SGSST, los procedimientos establecidos, los registros que se manejan, los indicadores y demás elementos.

Programa SST: Describe los objetivos, metas, responsabilidades, recursos y programas de seguridad y salud.

Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo: Nuestras normas para prevenir accidentes o enfermedades ocupacionales.

Mapas IPERIC de riesgos: Nuestros mapas son publicados en las instalaciones de Profuturo AFP.

Comité de seguridad y salud en el trabajo: Contamos con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinado a la aprobación de los documentos de planificación, a la difusión de nuestra política y a la aplicación de matrices IPER, capacitaciones e inspecciones.

El comité se encuentra conformado por 12 miembros:

El 50% representa a la empresa.
El 50% representa a los trabajadores.

Protocolo COVID-19

En el caso de que un colaborador haya dado positivo al COVID-19, contamos con el siguiente protocolo:



Cierre temporal de agencia o piso (si se trata de alguna sede) para realizar la desinfección



Monitoreo a través de cámaras de seguridad para cerciorarnos de que la limpieza sea minuciosa



Reapertura luego de las 24 horas



Cuarentena para los equipos que estuvieron en contacto con las personas que dieron positivo, con licencia con goce de haberes



Monitoreo constante de la salud de los colaboradores por parte de nuestros trabajadores sociales y médicos ocupacionales

- Aspectos destacados del 2020
- Premios y reconocimientos
- Carta del Gerente General
- Nuestros indicadores de desempeño ASG
- Nuestro desempeño ASG 2020
- Negocio sostenible
- Medio ambiente

Social

- Gobierno corporativo

Durante el 2020 realizamos las siguientes actividades:

Charlas de salud y bienestar

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores siempre han sido una prioridad, y en esos tiempos eso toma especial relevancia. Hemos ofrecido charlas relacionadas con el COVID-19 dirigidas al 100% de nuestros colaboradores.

Canal de Soporte Psicológico

Elaboramos procedimientos de resguardo y soporte psicológico frente al COVID-19. Asistimos al 39% de nuestros colaboradores.

Plan de vigilancia frente al COVID-19

- El plan refleja nuestro compromiso para prevenir el riesgo de contagio en nuestra sede y en agencias:
- ▶ Colocamos señaléticas.
 - ▶ Reducimos el aforo en ascensores.
 - ▶ Entregamos EPP.
 - ▶ Aumentamos la frecuencia de desinfección en nuestras sedes.
 - ▶ Restringimos reuniones presenciales.
 - ▶ Sensibilizamos a nuestros colaboradores mediante comunicaciones sobre las medidas de prevención.
 - ▶ Colocamos afiches informativos.
 - ▶ Ampliamos nuestro equipo de médicos ocupacionales para un mejor seguimiento de los casos.

Identificamos personas en condición de riesgo

Nuestros líderes se comunicaron con cada uno de los colaboradores para brindar facilidades de trabajo remoto: laptops, celulares y licencias de goce. Con esta medida cuidamos a los colaboradores con condición de riesgo, demostrando que para Profuturo AFP es más importante velar por la salud de todos.

Indicador	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Índice de accidentes con lesiones	0%	0%	0%	0%
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

Diversidad e inclusión

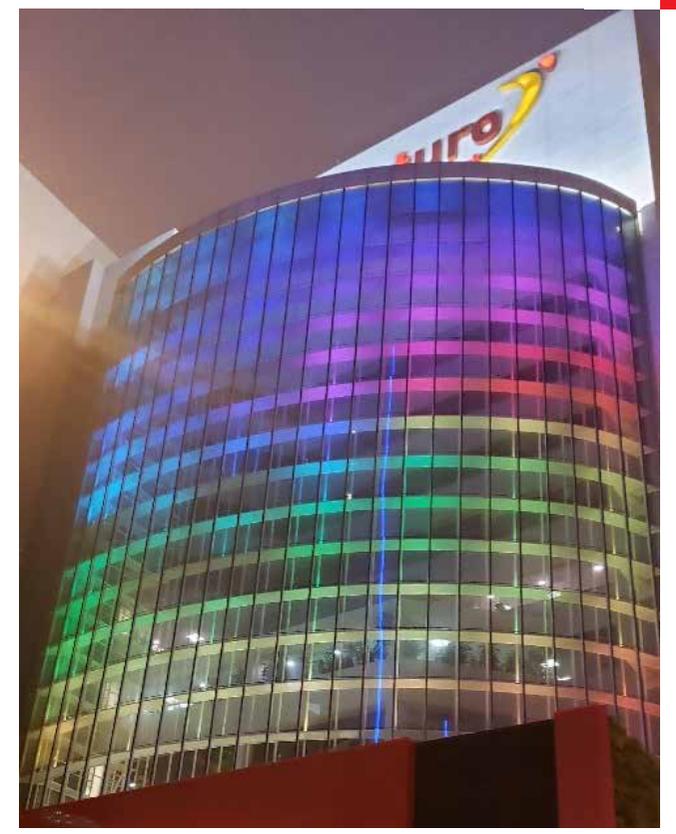
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1, GRI 406-1

Parte de nuestra misión es continuar fortaleciendo una cultura que valore las diferencias y dé la bienvenida a todas y todos. En ese sentido, buscamos generar estrategias eficaces para incluir en nuestros equipos a personas en situación de discapacidad y pertenecientes a la comunidad LGBT+. Asimismo, impulsamos fuertes acciones para promover la equidad de género en nuestra organización.

Con el lema “La inclusión nos hace más fuertes”, centramos nuestro trabajo en tres pilares de inclusión:

- ▶ La equidad de género
- ▶ Comunidad LGBT+
- ▶ Personas con discapacidad

Sobre la base de lo mencionado, nos enfocamos en construir un mejor ambiente de trabajo, con apertura y oportunidades para cada colaborador.



CON ORGULLO
#PorNuestroFuturo

¡En Profuturo estamos comprometidos con la inclusión y diversidad! Además, creemos que todos y todas son importantes y merecen el mejor futuro. Por eso, te invitamos a revivir el mes de junio a través de nuestro mensaje Profuturo por el Día del Orgullo.

Mira el video:
[CLIC AQUÍ](#)

¡Con orgullo #PorNuestroFuturo!

#SomosInclusión
#SomosProfuturo

COMITÉ DE INCLUSIÓN
Elbia Castilla | Yuricza Iriantás | Pamela Pina
Lucas Fernández | Caria Duarte | Carlos Pellaranda
Manuel Silva | Luis Miguel Palacios | Shella La Serna
María del Carmen Guzmán | Francisco Martínez
Antonio Barranco

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Política Corporativa de inclusión

Para hacer tangible nuestro compromiso a largo plazo con la inclusión, contamos con la Política Corporativa de Inclusión, cuyo objetivo es propiciar una cultura que respete y valore las diferencias en el interior y en el exterior de la organización mediante la no discriminación. Nuestra política contempla los siguientes procesos con enfoque inclusivo:



Además, contamos con políticas y normativas internas que respaldan el trabajo que realizamos de manera transversal: Reglamento Interno de Trabajo y Código de Conducta, que definen las reglas de convivencia entre los colaboradores y nuestros grupos de interés.

Gestión de nuestra estrategia de inclusión y diversidad

Equipo de liderazgo & inclusión

Nuestro objetivo es diseñar el Plan de Acción Anual de Liderazgo e Inclusión considerando las prioridades y la estrategia del negocio. Conforme a información tanto demográfica como de percepción de nuestros colaboradores, se detectan necesidades u oportunidades de mejora. Las acciones se dividen en cuatro ejes de acción:



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Comité de inclusión

Nuestro comité se encarga de supervisar el desarrollo de buenas prácticas inclusivas y de fomentar el compromiso de todos los colaboradores.

Dada la coyuntura del COVID-19 durante el 2020, el Comité de Inclusión se reunió virtualmente de forma mensual para continuar monitoreando nuestros objetivos:

- ▶ Mejorar la representación de las mujeres en niveles de liderazgo.
- ▶ Velar por la creación de espacios seguros y desarrollar beneficios para los colaboradores miembros de la comunidad LGBT+.
- ▶ Accesibilidad de las personas con discapacidades declaradas.

Formación con enfoque de inclusión

Para poder seguir fortaleciendo la cultura de inclusión de nuestra organización, impartimos una serie de capacitaciones para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre este tema.

Capacitaciones dirigidas al equipo de Talent Acquisition

Para asegurar que los procesos de reclutamiento y selección sean inclusivos, hemos capacitado al equipo de Talent Acquisition acerca de cómo llevarlos en consonancia con ello. Estas capacitaciones se realizan de forma anual a todo el equipo.

Certificación de Equidad y Diversidad

Desde el primer día aplicamos la Certificación de Equidad y Diversidad a través de una herramienta de *e-learning* para nuevos colaboradores. Esta comienza con un tutorial virtual, seguido de preguntas que verifican el aprendizaje recibido. Este curso es para todos los nuevos ingresos a la organización, y es enviado anualmente a cada colaboradora y colaborador.

62%
DE MUJERES
en la organización

38%
DE MUJERES
en cargos de liderazgo

29%
DE MUJERES
en la Alta Dirección

Enfoque con equidad de género

Buscamos fortalecer la igualdad de oportunidades de desarrollo para todas y todos sin distinción, a través de procedimientos, políticas y seguimiento de indicadores.

Para lograrlo, verificamos el desarrollo de nuestros procesos de selección y sucesión para asegurar que nos basemos en el mérito de los candidatos y no en su género o en otro atributo. Asimismo, diseñamos e implementamos talleres de empoderamiento para nuestras líderes y talleres de sesgos inconscientes.

Iniciativa Empowering Women

Velamos por el continuo desarrollo de las mujeres y las apoyamos para que logren mostrar todo su potencial. Por ese motivo, impulsamos la iniciativa Empowering Women, que se compone de las siguientes actividades:

Nuestro **Panel Empowering Women** es un conversatorio protagonizado por invitadas externas, referentes en diversos temas, quienes comparten sus historias de éxito y sus experiencias sobre el desarrollo de la mujer tanto en la sociedad como en organizaciones. Contamos con más de 150 asistentes anualmente.

Nuestro **Programa Empowering Women** es un espacio formativo dividido en cuatro módulos y dictado por referentes externas. Aquí las participantes aprenden a través de cursos y dinámicas sobre sensibilización, entendimiento y compromiso con el desarrollo y el empoderamiento de la mujer. A la fecha, dentro del Grupo Scotiabank el 34% de las participantes del programa ha logrado una promoción o un movimiento horizontal.

Finalmente, lanzamos en el 2020 **la plataforma virtual Empowering Women**. Este programa fue codiseñado por y para las mujeres del Grupo Scotiabank, y en él podrán encontrar cuatro módulos con conceptos y recursos para empoderarlas, seguir apoyando su desarrollo y, sobre todo, para seguir adaptándonos en esta coyuntura. Gracias a esta plataforma, ahora estamos llegando a todas las mujeres del grupo, sin distinción por puesto, nivel jerárquico o ubicación geográfica. Ya más de 300 mujeres han iniciado el programa y 90 de ellas lo han culminado.

Comunidad LGBT+

En Profuturo AFP creemos que todas y todos tenemos el derecho de mostrarnos como realmente somos; por ello, estamos comprometidos con la inclusión LGBT+ en el lugar de trabajo y en las comunidades donde operamos. En consecuencia, buscamos el trato con respeto a cada persona sin importar su orientación y/o identidad sexual, promoviendo ambientes laborales seguros en los que nos podamos expresar de acuerdo con cómo nos sentimos. Asimismo, facilitamos herramientas que propician una cultura de inclusiva entre nuestras colaboradoras y colaboradores.

Bienvenidos Todos

En el 2018 eliminamos la elección de género de nuestros formularios: reemplazamos en las casillas de nuestros formatos de reclutamiento y selección la M y la F por "Bienvenidos Todos". Cambiamos las publicaciones de nuestras convocatorias laborales, en donde los cargos eran presentados de forma masculina y femenina.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Campaña Proud

La Campaña Proud fortalece nuestra cultura de inclusión. Durante el mes de junio promovimos el respeto por las personas con una orientación sexual diferente. Esto se capitalizó mediante comunicaciones vía medios internos.

Encuesta de Diversidad de Talento

Con la finalidad de profundizar en la percepción de los equipos sobre nuestros avances en materia de inclusión y diversidad en todas las empresas del Grupo Scotiabank, organizamos la cuarta edición de nuestra Encuesta de Diversidad de Talento. Logramos tener el 24% de participación voluntaria de nuestros colaboradores del grupo, lo que representa un incremento del 22% de la participación en relación con el año anterior. Esta encuesta busca recolectar información sobre la percepción de nuestro trabajo en materia de inclusión y las acciones a realizar por y para la comunidad LGBT+; y seguir consolidando una comunidad de colaboradores a favor de la iniciativa, a quienes les queremos dirigir contenido exclusivo e invitaciones a espacios de sensibilización.

Webinar Bienvenidos Todos

Uno de los asuntos levantados en nuestro censo de diversidad de talento fue la necesidad de diseñar espacios de conversación para normalizar los temas relacionados a la inclusión, sobre todo acerca de la comunidad LGBT+. En el 2020, transformamos este espacio al formato virtual, lo que nos permitió invitar no solo a nuestros colaboradores, sino también al público en general. El *webinar* fue moderado por Miguel Uccelli. Tuvimos un alcance de más de 15,000 de reproducciones en Facebook.



Personas con discapacidad

Buscamos ofrecer a las personas con discapacidad todo el apoyo y las oportunidades necesarias para que se desempeñen con su máximo potencial, en un ambiente que les permita ejercer sus funciones y desarrollarse sin importar las diferencias. A continuación, mencionamos las principales actividades que desarrollamos en el 2020:

Campaña por el Día de las Personas con Discapacidad

Valoramos las habilidades únicas que nuestros colaboradores aportan al lugar de trabajo y nos comprometemos a brindar un entorno inclusivo y accesible para todas y todos; en este sentido, para concientizar sobre la inclusión de personas con discapacidad, hemos elaborado comunicaciones hacia el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

Comunicaciones internas

La coyuntura actual ha supuesto un reto adicional importante: mantener la comunicación constante con los colaboradores. Tomamos en cuenta las necesidades de colaboradores que presenten alguna discapacidad visual. Así, añadimos texto alternativo que narre los mensajes, de forma que los colaboradores que utilicen alguna tecnología de asistencia puedan tener conocimiento de lo que deseamos transmitir.

Encuesta sobre discapacidad

Al igual que nuestro censo de diversidad de talento, era necesario obtener información acerca de las personas con discapacidad y el nivel de apertura, conocimiento y relación de nuestros colaboradores con personas con discapacidad. Lo lanzamos dentro del marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, que es el 3 de diciembre. Este censo nos ha permitido tener un mayor entendimiento sobre el nivel de desarrollo de este pilar en nuestra cultura inclusiva.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Desarrollo del talento

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3

Aprendizaje

En Profuturo AFP nos preocupamos por el desarrollo humano y el talento de nuestros colaboradores. Por ello, les brindamos la mejor experiencia de trabajo a partir de la correcta identificación del talento y la gestión de sus habilidades y capacidades.

Guiamos a nuestros colaboradores con herramientas diseñadas para incentivarlos a alcanzar sus metas y a lograr los objetivos comunes. Para esto, durante el 2020 hemos dictado un total de 8,539 horas de aprendizaje distribuidas entre los diversos programas.

- ▶ **Sesiones de co-creación y escucha ágil:** Continuamos promoviendo las prácticas de cocreación, a fin de ajustar nuestra

oferta de valor para garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes internos. De esta manera, buscamos promover el aprendizaje de los equipos a través de rutas de capacitación específicas y alineadas al contexto de pandemia actual, fortaleciendo las habilidades para trabajar de manera remota y con comunicación virtual.

- ▶ **Programa de Estrategias de Relacionamento Remoto:** A raíz de la crisis sanitaria, el equipo comercial pasó de hacer visitas presenciales para la captación y asesoría de clientes a adoptar las visitas 100% virtuales. Creamos el piloto Programa de Estrategias de Relacionamento Remoto, el cual tiene como objetivo construir acciones claves para llevar a cabo el proceso comercial en esta coyuntura y crear planes de acción individual, que los colaboradores deben poner en práctica en su estrategia comercial.

- ▶ **Train the Trainers:** Desarrollamos una sesión para todos los jefes del equipo comercial, para brindar conocimientos y herramientas con el propósito de que manejen y repliquen una metodología de gestión que les permita identificar puntos de mejora en el equipo, guiar a los equipos sobre la base de experiencias, planificar la implementación de estrategias y realizar seguimiento.

- ▶ **Rutas:** Fortalecimos los lazos con líderes de diferentes unidades o divisiones para informarnos sobre la situación del manejo de equipos en el contexto de pandemia. Se brindó una plataforma que conecta los equipos con diferentes servicios de capacitación 100% virtuales de nuestra organización.

- ▶ **Aprendiendo desde casa:** Este año, nuestros colaboradores no solo se enfocaron en desarrollar sus habilidades en la posición actual, sino que también se convirtieron en chefs, pintores, reposteros y comediantes. Los colaboradores de Profuturo AFP aprovecharon el tiempo en casa para potenciar su aprendizaje, no solo a través de la oferta que les brinda la empresa: también con motivo de las necesidades de desarrollo que ellos identificaron sobre sus planes, lo que permitió potenciar tanto sus habilidades profesionales como las personales.

Indicador clave de capacitaciones

GRI 404-1

Indicador	2019	2020
Inversión en capacidades (S/)	447,292	47,162
Horas de formación	9,572	8,539

Horas de formación por persona según categoría laboral y sexo

GRI 404-1

Función	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
VP	10	-	13	-
Director	98	108	53	47
Senior Manager	189	190	215	182
Manager	498	751	382	531
Supervisor	941	1.084	790	688
Clerical	1,507	4,082	1,488	4,082
Practicantes	57	57	41	27
Total general	3,300	6,272	2,982	5,557

Nuestro impacto:

20.5
HORAS

de aprendizaje por colaborador

8,539
HORAS

de aprendizaje distribuidas entre los diversos programas

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Gestión del desempeño

Nuestro enfoque se centra en el desarrollo de los colaboradores de Profuturo AFP, lo que tiene sus bases en un análisis riguroso de las necesidades de cada equipo de la organización. Proponemos, además, procesos de codiseño de planes de capacitación, programas de formación, *webinars* y herramientas de desarrollo. Procuramos brindar a nuestro equipo humano recursos, tecnología, conocimiento y competencias que les permitan alcanzar los objetivos planteados en materia profesional y de sus equipos. En ese sentido, diseñamos el Plan de Desarrollo Individual, que presentó cuatro fases. Este proceso permitió fortalecer capacidades en enfoque del cliente, enfoque de resultados, desarrollo personal, creatividad y desarrollo de talentos, además de otras capacidades identificadas por los propios equipos involucrados. Durante el 2020 logramos evaluar al 90% de nuestros colaboradores con esta metodología.



Reconocimientos

En Profuturo AFP estamos convencidos de que la actitud positiva y comprometida de nuestros colaboradores reside en el aprecio y en el reconocimiento que día a día les brindamos. Por esta razón, promovemos el reconocimiento integral, que siempre esté enfocado en reforzar las competencias y los valores que son esenciales para nuestro éxito como organización.

La pandemia demandó que muchas de nuestras acciones se orientasen a lo virtual; por ejemplo, repotenciamos canales como Aplausos 2.0 y se generó mayor comunicación con líderes mediante los buzones de voz #MásReconocimientos y Profuturo Noticias. Se crearon las tarjetas de celebración, las cuales también están en la plataforma Aplausos 2.0, y se entregaron días libres. Los reconocimientos públicos se efectuaron de manera virtual y se cambiaron los premios trimestrales a experiencias digitales.

Nuestros programas de reconocimiento son los siguientes:

- ▶ **Recompensa Total:** Impulsa la información y la difusión de los reconocimientos de forma rápida y precisa a través de herramientas digitales, y tiene como objetivo ofrecer a los colaboradores una compensación integral competitiva.
- ▶ **Programa Applause 2.0:** Tanto el programa como su plataforma de reconocimiento en línea Aplausos 2.0 facilitan y fomentan el reconocimiento 360° entre nuestros colaboradores, equipos y líderes. El 87% de colaboradores está registrado.
- ▶ **Best of The Best:** Premio coordinado por nuestra casa matriz que cuenta con tres categorías (mejor desempeño individual, con siete ganadores; catalizador de cultura, y viajes, ambos con un ganador).

8

COLABORADORES

de Profuturo AFP reconocidos como Best of the Best

28

COLABORADORES

de Profuturo AFP reconocidos en el año en nuestro Programa Trimestral

232

COLABORADORES

de Profuturo AFP reconocidos en el programa Aplausos 2.0

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Beneficios

En Profuturo AFP estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias. Es en virtud de esto que implementamos iniciativas que se traducen en programas en pos de que nuestros colaboradores y sus familias puedan estar bien y tener un buen futuro.

Flexibilidad

Full day Otorgamos dos días libres al año para nuestros colaboradores de las unidades de negocio y soporte directo al negocio.

Early Friday Nuestros colaboradores de las unidades administrativas pueden gozar del horario de salida de las 2 p. m. los viernes de verano.

Beneficio por maternidad Nuestras mamis pueden disfrutar de media hora adicional de lactancia sobre lo determinado por ley durante el primer mes de ser reincorporadas.

Beneficio por paternidad Otorgamos a nuestros papis 15 días adicionales de licencia de paternidad.

Licencia de matrimonio Otorgamos dos días libres para realizar trámites.

Día de cumpleaños Otorgamos un día libre en el mes de su cumpleaños.

Soft landing Colaboradores con hijos recién nacidos pueden trabajar desde casa durante ocho horas a la semana hasta el primer año de incorporación.

Profuturo Casual Para que los trabajadores asistan vistiendo lo que les haga sentir más cómodos.

Actividades con familia

Descuentos corporativos Mediante alianzas con empresas de diferentes rubros, ofrecemos beneficios alineados a las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias.

Productos

Productos financieros Ofrecemos nuestros productos financieros con condiciones preferentes a nuestros colaboradores.

Seguro vehicular Nuestros colaboradores pueden acceder al SOAT y el seguro vehicular de manera virtual.

Casa fácil Permite a nuestros colaboradores acceder a un préstamo hipotecario integrando a un familiar directo.

Beneficios para afrontar la pandemia

Movilidad por estado de emergencia Asignamos a nuestros colaboradores un monto de S/25 diarios para pagar su traslado al centro de labores en transporte privado.

Estacionamiento para todos Durante el estado de emergencia, abrimos todos los estacionamientos para nuestros colaboradores. Nos aseguramos de que ellos tengan la seguridad de salir de su casa en su vehículo propio y aminorar el riesgo externo de contagio. En el Grupo Scotiabank tenemos aproximadamente 450 espacios para estacionar.

Flexibilidad en la asignación anual de escolaridad Ampliamos la fecha de la asignación de escolaridad por tres meses y otorgamos la flexibilidad de presentar boletas de pago sobre los gastos realizados en lugar de la matrícula.

Buses para nuestra seguridad Mapeamos a los colaboradores que continuarían laborando en agencia o en sede para establecer las rutas principales de los buses. Iniciamos con nueve buses. Al cierre de diciembre fueron trasladadas más de 300 personas al día de todas las empresas del Grupo Scotiabank, en distintas rutas y atravesando 23 distritos de norte a sur y de este a oeste.

Beneficios de descuento para nuestro bienestar Buscamos alianzas estratégicas con empresas que ofrecen productos y servicios relacionados con equipos de protección y mobiliario ergonómico. Más de 100 colaboradores fueron beneficiados.

Entre nuestros productos se encuentran mascarillas, alcohol, protectores faciales, desinfectantes, guantes, y sillas y mesas ergonómicas.

Iniciativas COVID-19

- ▶ El 100% de nuestros líderes de equipo participó en Cuidándonos Líderes de Profuturo AFP.
- ▶ El 100% de nuestros colaboradores participó en la reunión "No bajemos la guardia" para tomar acciones contra el COVID-19.
- ▶ El 80% de nuestros colaboradores realiza trabajo remoto.
- ▶ El 39% de nuestros colaboradores recibió atención a través del Canal de Soporte Psicológico.
- ▶ Hemos organizado charlas relacionadas con acciones contra el COVID-19 dirigidas al 100% de nuestros colaboradores.
- ▶ Implementamos el Plan de Vigilancia frente al COVID-19, que consta de colocación de señalética, reducción de aforo y entrega de equipos de protección personal (EPP); además, colocamos afiches informativos y ampliamos nuestro equipo de médicos ocupacionales.



Social

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

3.3 Empoderamos a nuestros clientes

Nuestros clientes son nuestra razón de ser; por ello, nos esforzamos por aplicar un riguroso proceso de inversión para alcanzar los más altos rendimientos. Al cierre del año 2020, el número de afiliados activos de Profuturo AFP fue en total de 1,760,772.

Conscientes de las necesidades de nuestros afiliados, actuamos con agilidad y un alto nivel de compromiso para hacer frente a los retos que trajo consigo la pandemia. Debido a que la demanda de los retiros de fondos extraordinarios ha aumentado de forma exponencial a causa de la coyuntura, implementamos plataformas digitales con celeridad, logrando ser la primera administradora de fondos de pensiones que contó con una plataforma propia para que los afiliados sientan la tranquilidad de saber que pueden realizar sus retiros y hacer seguimiento a sus trámites, incluso si se encuentran en el extranjero o en zonas donde no hay bancos cerca.

Además, mejoramos nuestra web, aumentamos la cantidad de personas para atender las consultas en redes sociales, e hicimos una actualización de datos y generación de clave web 100% digital. Finalmente, dado que las agencias físicas permanecen cerradas, desarrollamos una agencia virtual que se encuentra en proceso de mejora continua para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.



Durante el 2020, actuamos con rapidez para responder los desafíos de la pandemia. Repotenciamos nuestros canales de atención virtual y coordinamos con el equipo de Marketing para canalizar los requerimientos de nuestros clientes.

Al tener nuestras agencias cerradas, implementamos un modelo de atención remoto a través de la Agencia Virtual en la web para dar mayor fluidez y continuidad a nuestra atención.

Esto no habría sido posible sin la actitud del equipo que lidero y del cual me siento muy orgullosa.



SILVIA GAYOSO
Gerente de Servicio al Cliente

Nuestras líneas de negocio y productos

GRI 102-6

Fondos Profuturo

Debido a la emergencia nacional y a la consecuencia de esta en la actividad económica, se dictaron normas relacionadas con la liberación extraordinaria de fondos:

- ▶ Decretos de Urgencia 034-2020 y 038-2020 (por hasta S/2,000.00)
- ▶ Ley 31017 (por hasta el 25% del saldo de la cuenta individual de cesantía, con un máximo del valor equivalente a 3 UIT o S/12,900.00).
- ▶ Ley 31068 (por hasta 4 UIT del saldo de la cuenta individual de cesantía, con un máximo del valor equivalente a 4 UIT o S/17,200.00).
- ▶ Suspensión del aporte obligatorio correspondiente al periodo de retención abril 2020.

A diciembre del 2020, las solicitudes registradas y los montos liberados han sido los siguientes:

Liberaciones extraordinarias de fondos		
Tipo de beneficio	Solicitudes registradas	Monto entregado
DU 034-2020	511,150	S/856,605,595.43
DU 038-2020	253,592	S/463,524,999.35
Ley 31017	954,066	S/5,348,641,101.83
Ley 31068	307,222	S/2,356,647,038.22
Total	2,026,030	S/9,025,418,734.83

Para el acceso a las prestaciones de jubilación y el posterior retiro de saldos se desembolsaron S/1,149,947,969 a solicitud de 18,776 afiliados, sin considerar los retiros extraordinarios resultantes del estado de emergencia. Por decisión de nuestros afiliados, el 12% de los fondos disponibles fue transferido a cuentas de aportes voluntarios sin fin previsional.

Aportes voluntarios sin fin previsional	
Año	Aportes
2020	S/346,094,745
2019	S/509,324,043
2018	S/426,807,719
2017	S/196,695,621

Bono de reconocimiento

Durante el 2020 se tramitaron ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP) 628 bonos de reconocimiento por un valor nominal de S/3.4 millones. Asimismo, se recibieron 2,978 bonos de reconocimiento redimidos, lo que representó la acreditación de S/125 millones en las cuentas individuales de los afiliados.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

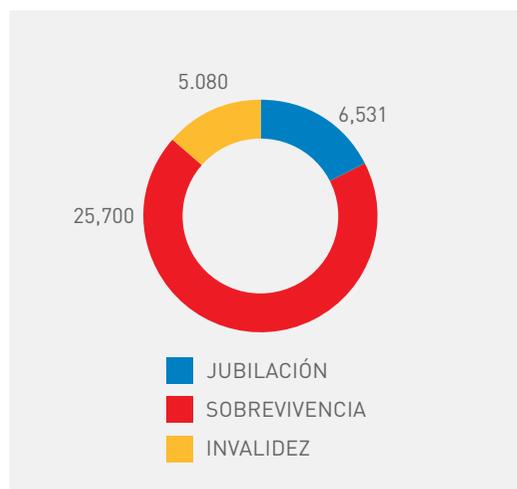
Social

Gobierno corporativo

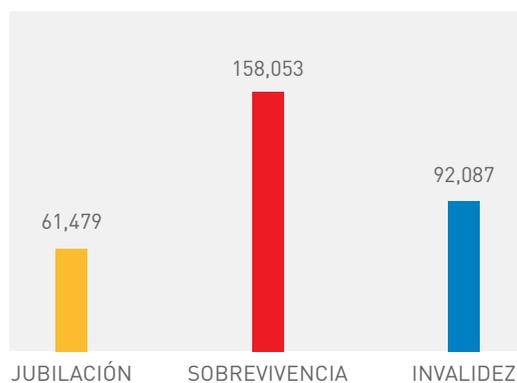
Pensiones

El importe pagado durante el año 2020 por concepto de pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia ascendió a S/311.6 millones, y corresponde a 37,311 pensionistas.

Número de pensiones



Pensiones pagadas por Profuturo 2020



Experiencia del cliente

Dada la coyuntura de la crisis sanitaria, la asesoría y la atención de todos los trámites, retiros y pagos se realizaron de manera virtual y asistida. Nuestras agencias se mantuvieron cerradas para cuidar a los colaboradores y a los clientes de Profuturo AFP.

Satisfacción de nuestros clientes

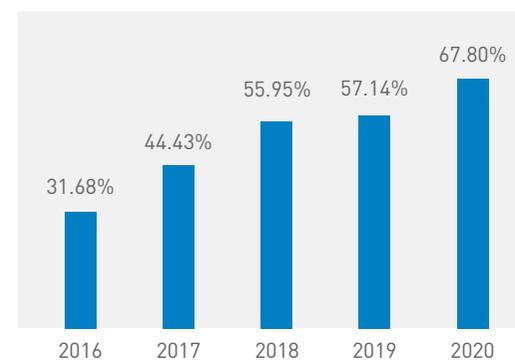
En Profuturo AFP consideramos de vital importancia la calidad de nuestro servicio y cómo es percibida por nuestros afiliados. Por ello, contamos con un proceso de evaluación con la finalidad de medir el nivel de recomendación de nuestros clientes. La medición de calidad de nuestro servicio se realiza sobre la base de la metodología NPS (índice de recomendación neto, por sus siglas en inglés).

- ▶ Estas mediciones se llevan a cabo mediante encuestas telefónicas y virtuales a los clientes que hayan tenido alguna interacción reciente mediante alguno de los canales de servicios.
- ▶ La encuesta consiste en un cuestionario estructurado en el cual se solicita al cliente que evalúe su nivel de recomendación de Profuturo AFP en función del servicio recibido.

67.80%
SEGÚN INDICADOR NPS

11,686
ENCUESTAS RECIBIDAS

Evolución del indicador NPS



En Profuturo AFP consideramos de vital importancia la calidad de nuestro servicio y cómo es percibida por nuestros afiliados.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Atención de consultas y reclamos

GRI 102-11

Dentro de nuestra plataforma digital, brindamos información para que los clientes conozcan los mecanismos para gestionar reclamos e incidencias.

El mecanismo contempla la respuesta de reclamos en un plazo no mayor a 15 días útiles desde la presentación del reclamo o la documentación probatoria. Cabe mencionar que el plazo de los 15 días se contabiliza desde el día siguiente de la recepción del reclamo. Además, si el cliente no está conforme con la respuesta, se pueden presentar nuevas documentaciones adjuntas.

La presentación de reclamos se puede realizar de los siguientes modos:

- ▶ A través del libro de reclamaciones en la página web
- ▶ Centro de contacto

Durante el 2020, se presentaron 56,588 reclamos, de los cuales 164 (0.29%) fueron declarados procedentes, el 0.25% por responsabilidad de la AFP y la diferencia de otras entidades que participan del Sistema Privado de Pensiones.

Soluciones digitales

A fin de brindar la mejor experiencia digital para nuestros clientes, en el Área de Soluciones Digitales consideramos indispensable entender las necesidades de los afiliados y usuarios del Sistema Privado de Pensiones. Durante el 2020 seguimos contribuyendo a mejorar la experiencia del cliente y a reducir nuestro impacto ambiental virtualizando procesos.

- ▶ **Fondos Profuturo:** Permiten que los afiliados aptos realicen aportes y retiros voluntarios sin fin previsional. Además, con esto pueden realizar el retiro de hasta el 95.5% de su fondo disponible de manera 100% digital.

- ▶ **Zona Privada:** Permite que los afiliados puedan revisar el saldo y los movimientos que han efectuado en su fondo a través de su estado de cuenta y el historial de sus aportes. También pueden realizar diversos trámites, como el cambio de tipo de fondo.

- ▶ **Marvin:** Es una herramienta interna que modificó el proceso de registro de visitas de los asesores a los afiliados tutelados, eliminando el uso de formatos físicos (*paperless*).

- ▶ **Agencia Virtual:** Con ellas los afiliados pueden hacer el registro de diversos trámites de manera digital y segura, sin necesidad de acudir a las agencias de forma presencial.

- ▶ **Generador de Clave Web:** Para que los afiliados puedan generar su clave web e ingresar a su Zona Privada, además de actualizar sus datos de contacto de forma rápida.

- ▶ **Disfruta Profuturo:** Plataforma de beneficios enfocada en el bienestar del afiliado, donde encontrará diversos descuentos con marcas dentro de las categorías bienestar, educación, hogar, etcétera.

- ▶ **Folletería Digital:** Plataforma que brinda información sobre diversos trámites, procesos y todo lo relacionado con el Sistema Privado de Pensiones.

Plan integral de orientación e información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse

En Profuturo AFP buscamos promover una cultura previsional en el país; por ello, contamos con un plan de orientación e información para mejorar la capacidad de toma de decisiones de nuestros clientes en torno a su futuro previsional. Es por tal motivo que hemos generado canales de comunicación con nuestros afiliados, de forma que puedan conocer sobre los beneficios reales de nuestros servicios.

A continuación, detallamos los objetivos y alcances del Plan Integral de Orientación e Información para nuestros afiliados y futuros afiliados.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

A continuación, presentamos nuestras actividades según los canales de atención:



Oficinas

- ▶ Contamos con nueve oficinas de atención al público a nivel nacional.
- ▶ Las agencias estuvieron atendiendo de manera presencial hasta el 15 de marzo del 2020, hasta que inició el estado de emergencia dado por el Gobierno. Pasamos a una atención 100% virtual, con soporte a todos nuestros clientes.
- ▶ 8,400 clientes atendidos a través de videollamadas
- ▶ 208,000 clientes atendidos a través de correos electrónicos
- ▶ Establecimiento de un canal de WhatsApp con el que se atendió a 185,000 clientes



Centro de contacto

- ▶ Se optimizó el Menú de Opciones de Llamadas (IVR), asignando opciones exclusivas a las consultas más recurrentes según las nuevas normas de retiro emitidas en el 2020.
- ▶ Adicionalmente, se incrementó el número de agentes para poder atender en mayor medida la demanda presentada.
- ▶ 378,100 clientes fueron atendidos en el 2020.



Web

- ▶ Zona Pública, donde cualquier persona puede encontrar información relevante de trámites o de Profuturo AFP como empresa.
- ▶ Zona Privada, donde los clientes de Profuturo AFP pueden ingresar, visualizar el detalle de sus saldos y realizar sus trámites.
- ▶ Colocamos una ventana para atender todos los trámites, con un canal asignado para una atención virtual a todos nuestros clientes.



Redes sociales

- ▶ Actualmente, contamos con cuatro redes sociales que brindan información relevante a la AFP. Además, sirven como canalizadores de consultas que pueden tener los usuarios.



APP

- ▶ Para el 2020 se ha programado la mejor interacción con el cliente, así como integrar mayores funciones en el aplicativo, donde el cliente podrá encontrar información de forma fácil, simple y segura.

Profuturo Express

Profuturo Express es un sistema de autoservicio para hacer consultas y entrega de certificados en agencias, con el que se puede obtener información sobre la cuenta individual de capitalización (CIC) o emitir certificados y constancias de manera automática y rápida.

Entre las iniciativas del Plan de Orientación e Información a Clientes en Oficinas, contamos con los módulos Profuturo Express, ubicados en la Zona Express.

Estos módulos emiten boletas de pago y estados de cuenta. También brindan asesoría del retiro del 95.5% para afiliados con edad legal de jubilación y certificados que se obtienen en menos de cinco minutos, previa identificación del cliente a través de su huella digital. Asimismo, cuenta con un sistema de voz en off para guiar y orientar mejor a nuestros clientes.

En el 2020, durante los meses de atención presencial, atendimos a 57M clientes.

Confianza de nuestros clientes

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 418-1

Contamos con políticas y lineamientos de seguridad de la información para salvaguardar la privacidad de nuestros clientes y sus datos personales, así como la seguridad física de los equipos que la almacenan. Asimismo, nos enfocamos en brindar información consistente y coherente en todos nuestros productos y servicios, y estamos comprometidos a comunicarnos de manera acertada y oportuna con nuestros clientes.

Privacidad de nuestros clientes

GRI 102-11, GRI 418-1

Para Profuturo AFP y el Grupo Scotiabank es de vital importancia el cuidado de la privacidad de nuestros clientes. En ese sentido, la privacidad de sus datos es esencial para salvaguardar la reputación de la empresa y proteger a nuestros grupos de interés.

Nuestros clientes, colaboradores y proveedores confían en que Profuturo AFP garantizará dicha protección de sus datos personales y sus negocios. Para ello, el Grupo Scotiabank en el Perú se alinea con los principios y objetivos de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), y ha desarrollado una estrategia de adecuación de sus procesos y políticas corporativas a fin de garantizar el debido tratamiento de los datos personales de sus clientes y usuarios.

Durante el 2020 hemos realizado capacitaciones y campañas de concientización a las distintas unidades de negocio respecto a la importancia de la protección de datos personales, principalmente a causa de los cambios generados en los procesos como consecuencia de la coyuntura mundial. Dentro de nuestras principales actividades a nivel corporativo se hallan las mencionadas a continuación:

- ▶ Completamos 241 evaluaciones de impacto a la privacidad en iniciativas de negocio y relaciones con proveedores.
- ▶ Realizamos cuatro campañas de concientización sobre riesgos de privacidad.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Marketing responsable

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 417-1

En Profuturo AFP estamos comprometidos con adoptar buenas prácticas de transparencia. Nuestra gestión se rige por los lineamientos establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y su Reglamento, así como por el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.

Adicionalmente, seguimos los procedimientos de *marketing* y los Lineamientos de Publicidad de Productos y Servicios Financieros establecidos desde nuestra casa matriz asociados a los siguientes aspectos:

- ▶ Imagen de marca
- ▶ Buena conducta
- ▶ No confrontación con la competencia
- ▶ Diversidad, integración, inclusión y equidad de género

Incumplimientos relativos a las comunicaciones

Categorías	2019	2020
Incumplimiento a la normativa que trajo multas/castigo	0	0
Incumplimiento a la normativa que trajo amonestaciones	0	0
Incumplimiento a códigos voluntarios	0	0

Durante el 2020, no tuvimos multas o amonestaciones por incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios.

Iniciativas COVID-19

- ▶ Pasamos a una atención 100% virtual, con soporte a todos nuestros clientes.
- ▶ 8,400 clientes atendidos a través de videollamadas.
- ▶ Se estableció un canal a través de WhatsApp, llegando atender a 185,000 clientes.
- ▶ 208,000 clientes atendidos a través de correos electrónicos.
- ▶ 378,100 clientes atendidos a través del centro de contacto.
- ▶ S/9,025 millones retirados por nuestros afiliados por liberaciones extraordinarias de fondos.



3.4 Compromiso con nuestra comunidad

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 413-1

Estamos comprometidos en ayudar a alcanzar sus objetivos a niñas, niños, jóvenes y adultos de las comunidades donde tenemos presencia. A través del Grupo Scotiabank participamos en el desarrollo de iniciativas que promuevan su desarrollo por medio de distintos programas implementados en alianza con nuestros socios estratégicos.

Educación

Buscamos contribuir con el desarrollo económico y el bienestar de las personas al fortalecer la educación, la inclusión y la resiliencia económica de niños, jóvenes y adultos. A través de la educación financiera, y el acceso y uso general de servicios y productos financieros de manera responsable para contribuir al bienestar económico, especialmente de aquellas personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Formando Emprendedores del Mañana

Continuamos con el desarrollo de este proyecto que busca estimular capacidades sociales y económicas en estudiantes de primaria y secundaria de diferentes colegios públicos de Lima y Piura. Este proyecto se realiza en alianza con la ONG Plan Internacional y cuenta con aliados como la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DREL), Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL), la Dirección Regional de Educación de Piura y la Unidad de Gestión Educativa de Piura y Sullana. Debido al contexto generado por la pandemia, utilizamos herramientas digitales enfocándonos en los siguientes ejes de gestión:

1. Evaluación de la intervención 2017-2019

Durante el 2020 realizamos una evaluación de los logros y resultados del proyecto. Se trabajó con una muestra aleatoria de 60 instituciones educativas para la revisión documental, reuniones virtuales y el uso de herramientas digitales para el recojo de información de estudiantes, docentes guías, docentes de aula, directivos, especialistas, padres y madres de familia que participaron en el proyecto. A continuación, presentamos los principales hallazgos:

- ▶ Los estudiantes de secundaria valoraron aprender a ahorrar y a gastar responsablemente.
- ▶ Los docentes mencionaron que el proyecto ha servido para generar conciencia para sus gastos personales y ahorros, así como de las posibilidades de desarrollar sus propios negocios e incluso motivarlos a emprenderlos.
- ▶ El involucramiento de las madres y los padres de familia en el proyecto tuvo impactos positivos que se vieron en la mejora en las relaciones interfamiliares y con los docentes.

2. Programa de capacitación 100% virtual para la sistematización de buenas prácticas con enfoque de género

Estuvo a cargo de la Universidad Cayetano Heredia. En este programa se capacitaron docentes, directivos de 25 escuelas participantes y especialistas de las UGEL en estrategias innovadoras, sostenibles y replicables en mejora de la calidad educativa. Hemos logrado capacitar a 82 participantes.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Adicionalmente se llevó a cabo un Concurso de Buenas Prácticas que reconoció a las 13 mejores. En este concurso directivos y docentes, con acompañamiento de los especialistas, sustentaron sus buenas prácticas desarrolladas en el marco del curso de capacitación.

3. Innovación y sostenibilidad de proyectos productivos

Los Clubes de Emprendimiento de las 25 escuelas seleccionadas participaron en un programa de capacitación 100% virtual para fortalecer el trabajo colaborativo, mejorar productos o servicios, revisar sus costos, generar una estrategia de *marketing* y consolidar un plan de mejora.

Se desarrollaron cinco módulos y 20 temas de enseñanza, así como 20 videos animados, los cuales fueron parte del proceso de enseñanza aprendizaje de los docentes y estudiantes. Cabe mencionar que los Clubes de Emprendimiento recibieron capital semilla para implementar su plan de mejora.

Nuestro impacto:

- ▶ Número de instituciones educativas: 25
- ▶ Número de docentes, directivos y especialistas: 82
- ▶ Número de clubes de emprendimiento: 25
- ▶ Número de planes de negocio fortalecidos: 25
- ▶ Número de estudiantes: 108
- ▶ Número de padres y madres de familia: 48
- ▶ Fondos entregados para implementación de planes de mejora: S/56,219.50

Inclusión financiera

Buscamos impulsar la inclusión financiera de manera responsable para contribuir con el bienestar económico de las familias especialmente de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica.

Educación para el desarrollo y la inclusión financiera

Reactivación económica: Mujeres resilientes

A finales de año, en alianza con CARE Perú, lanzamos Mujeres Resilientes, un programa que busca apoyar a 1,100 mujeres afectadas por la crisis generada por la pandemia de la COVID-19 para que mejoren de manera sostenible sus ingresos económicos, calidad de vida y la de sus familias. El programa se ejecutará en las regiones de Lima, Arequipa y La Libertad.

La intervención comprende dos componentes:

1. **Reactivación económica:** Potenciamos la resiliencia de los negocios de las emprendedoras afectadas por el COVID-19, logrando su empoderamiento en el proceso e incrementando sus ingresos hasta en un 30%. Este componente cuenta con un fondo concursable para capital semilla y trabajará arduamente el tema de nuevos canales de comercialización.
2. **Inclusión financiera:** Se propone lograr que las mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad incrementen sus capacidades financieras para que puedan acceder y usen responsablemente y de manera igualitaria los servicios y productos financieros, acorde a las necesidades de sus negocios y su economía personal.

Voluntariado

En el marco de los desafíos que vivimos en el 2020 como país, realizamos en el ámbito corporativo la renovación de nuestro programa de voluntariado con nuestra nueva identidad Voluntarios #WIN. Ello con el objetivo de integrar nuestra cultura ganadora y, además, ofrecer una propuesta valiosa para nuestros colaboradores y la comunidad.

El valor diferencial de Voluntarios #WIN radica en la suma de los siguientes componentes: creación de líneas de acción desde el análisis previo de los perfiles y talentos de nuestros voluntarios, adaptación de nuestra forma de hacer voluntariado ante cualquier escenario (presencial o digital), y la trascendencia a un modelo de alto impacto en beneficio de la comunidad.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Creamos tres líneas de acción para apoyar a niños, jóvenes, mujeres y emprendedores, donde los principales protagonistas son los colaboradores de Profuturo AFP:

DONA TU TALENTO

Iniciativa de mentoría voluntaria dirigida a nuestros colaboradores y colaboradoras del Grupo Scotiabank que desean donar su tiempo y talento a quienes más lo necesitan.

- ▶ **Voluntariado de simulación de entrevistas para los jóvenes de la Fundación Forge.** Nuestros voluntarios de Recursos Humanos del Grupo Scotiabank realizaron simulaciones de entrevistas a los jóvenes de la Fundación Forge para entrenarlos y potenciar su empleabilidad. Fueron más de 90 jóvenes beneficiados y más de 45 horas voluntarias destinadas.

DESAFÍO #WIN

Concurso de ideas solidarias que impulsa a nuestros colaboradores y colaboradoras de Profuturo AFP y de las empresas del grupo a trabajar en equipo para generar ideas creativas e innovadoras en beneficio de la comunidad. En la primera edición se tuvo la participación de 135 voluntarios y voluntarias, quienes aceptaron el desafío de crear iniciativas solidarias y digitales en apoyo a la comunidad. Luego de sesiones de entrenamiento, acompañamiento y un gran trabajo en equipo, +20 equipos materializaron sus ideas y su postulación. Fueron elegidos 10 equipos finalistas, quienes presentaron sus propuestas en la gran final. Las cinco mejores iniciativas fueron premiadas con un capital semilla de S/4,000 para su implementación.

PROGRAMAS DE ALTO IMPACTO

Iniciativa que busca involucrar a los colaboradores de Profuturo AFP en el componente de voluntariado de nuestros proyectos de inversión social. Nuestras actividades se centraron en lo siguiente:

- ▶ **Voluntariado Economía para el Éxito con Junior Achievement:** En agosto, en alianza con Junior Achievement, fortalecimos las capacidades financieras y las habilidades para la vida profesional de estudiantes de cuarto y quinto de secundaria a través de talleres de capacitación 100% virtuales, lo cual permitió ampliar nuestro alcance a colegios públicos y privados de diversas regiones del Perú. Como cierre de los talleres, se realizó el Innovation Camp, una maratón donde los estudiantes más destacados buscaron dar solución a un reto relacionado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: Igualdad de Género. Apoyamos a que cada grupo de estudiantes logre este objetivo y realice la presentación de su iniciativa en la etapa final del torneo, en que reconocimos a los tres primeros puestos.
- ▶ **Voluntariado Formando Emprendedores del Mañana:** En octubre del 2020, capacitamos a 25 clubes emprendedores escolares de 25 instituciones educativas que forman parte de nuestro proyecto Formando Emprendedores del Mañana. Fueron 25 voluntarios que brindaron Talleres de Costos y Flujo de Caja a más de 170 estudiantes, docentes y padres de familia, a fin de fortalecer la elaboración de sus presupuestos.

Adicionalmente a las líneas de acción del programa, impulsamos a los voluntarios y voluntarias del Grupo Scotiabank a liderar sus propias iniciativas solidarias. En el 2020, gracias a su pasión y compromiso, se desplegaron diversas actividades y participaron más de 380 colaboradores de las empresas del grupo, donando más de 350 horas voluntarias y beneficiando a más de 2,200 personas de nuestra comunidad.

Impacto a nivel corporativo del programa e iniciativas de la Red de Líderes

+900
PARTICIPACIONES
VOLUNTARIAS

+4,800
HORAS DE VOLUNTARIADO

+4,300
NÚMERO DE BENEFICIADOS

Acción social

En Profuturo AFP estamos comprometidos con ofrecer una contribución integral a nuestra comunidad y, por ello, nos esforzamos en apoyar al país en diversas iniciativas solidarias.

Nuestro aporte a la lucha contra el cáncer

En el 2020 apoyamos a la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer y a la Fundación Peruana de Cáncer en su colecta anual, incentivando a nuestros colaboradores y colaboradoras de Profuturo AFP y de las empresas del grupo a sumarse a través de aportes económicos solidarios.

Iniciativas COVID-19

- ▶ Activamos nuestra campaña interna #YoPongo para apoyar al personal de salud, logrando recaudar +S/241,000 para la compra de implementos de protección contra el COVID-19.
- ▶ Junto con las empresas del Grupo Scotiabank, entregamos +35,000 equipos de protección, entre mamelucos y caretas faciales, para el personal médico y el personal técnico en distintas regiones del país.
- ▶ Lanzamos al interno #YoPongo Navideño para brindar alegría y felicidad a quienes más lo necesitan por Navidad, logrando recaudar +S/56,000. Gracias a nuestros colaboradores y colaboradoras, y a las empresas del grupo, se beneficiaron niños, niñas, familias y adultos mayores de las zonas norte, centro y sur andina del país, en alianza con Techo Perú, Banco de Alimentos, Baika y Hogar Canevaro.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

3.5 Cadena de abastecimiento responsable

GRI 102-9 GRI 204-1

Nuestros proveedores

En Profuturo AFP somos conscientes de la importancia de trabajar de la mano de nuestros proveedores para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios. Consideramos relevante incorporar a proveedores que compartan nuestros valores y estén comprometidos con el cumplimiento de nuestras políticas en toda la cadena de valor.

Proceso de compras

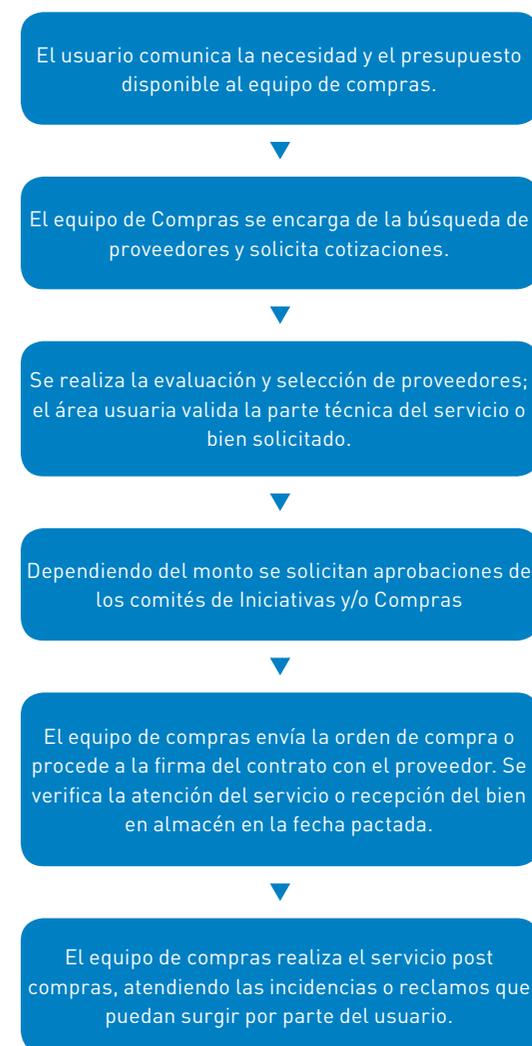
Contamos con el procedimiento de compras, que describe los lineamientos y procesos para una gestión de compras eficiente con nuestros proveedores. Mediante dicho procedimiento:

- ▶ Aseguramos el buen servicio por parte de los proveedores, incluyendo entrega y calidad adecuada de los bienes comprados.
- ▶ Mantenemos los inventarios a un nivel bajo, pero en las cantidades suficientes para atender las necesidades de los usuarios.
- ▶ Mantenemos un costo de operación eficiente en el área de Compras y Servicios Generales, equilibrado con los buenos resultados.

En Profuturo AFP, los principales servicios requeridos son estos:

- Fábrica de *software*
- Desarrollo de sistemas
- Auditorías
- Generación y envío de EECC
- Centro de Contacto

La mayoría de los servicios y productos requeridos, ya sea para clientes internos o externos, pasan por un flujo de compras con el fin de mantener nuestra calidad y cumplir con los estándares, sin afectar la operatividad y evitando que el proceso sea un cuello de botella. A continuación, presentamos nuestro flujo de compras:



Lineamientos para la relación con proveedores

Queremos asegurar la correcta selección de nuestros proveedores. Para ello, realizamos un proceso de evaluación exhaustivo, en el que se consideran los siguientes criterios:

- ▶ Existencia de deuda coactiva con la SUNAT
- ▶ Evaluación de situación financiera en Infocorp
- ▶ Aplicación del instructivo del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Gesintel

Asimismo, contamos con las siguientes medidas de control con nuestros proveedores:

Auditorías y evaluaciones

En Profuturo AFP contamos con mecanismos de evaluación y mejora para la gestión de nuestra cadena de suministros, a través de auditorías internas del área por muestreo y auditorías internas y externas.

Auditoría interna del área de muestreo

En este proceso, el Coordinador de Compras realiza muestreo de requerimientos y verifica si se cumplió el procedimiento de compras.

Auditoría interna y externa

Este proceso es solicitado por la auditoría interna de Profuturo AFP o la auditoría externa. Mediante un muestreo, se valida si se cumplió el procedimiento de compras y las aprobaciones respectivas.

En el 2020 trabajamos con 296 proveedores.

Compras responsables e inclusivas

En Profuturo AFP se ha cotizado con proveedores que puedan cumplir los requerimientos de los términos de referencia o con las especificaciones técnicas, los cuales son formalizados a través de un contrato, de acuerdo con la criticidad del servicio o monto.

Iniciativas COVID-19

- Atendimos los requerimientos relacionados con la INIC-20-0128 Estado de Emergencia COVID-19.

En cuanto al estado de emergencia, muchos de los usuarios tomaron la decisión de resolver contratos o de cancelar órdenes de compra debido a la priorización de otros proyectos o presupuesto, con motivo del estado de emergencia o por un cambio en sus prioridades a raíz de la coyuntura.

Durante los primeros meses del estado de emergencia, se ampliaron las fechas de pago a proveedores. Se brindó flexibilidad, modificando las dos fechas de pago al mes hacia una ampliación en los primeros meses (procedimiento de Tesorería).

El equipo de Planeamiento y Procesos, encargado de liderar las iniciativas, creó la INIC-20-0128 Estado de emergencia COVID-19, en el cual los usuarios pudieron solicitar sus nuevos requerimientos asociándolos a la iniciativa (INIC-20-0128).





4.

Gobierno corporativo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

4. Gobierno corporativo

Las políticas y la gestión del gobierno corporativo garantizan la conducta ética y la gestión de riesgos para asegurar un buen desempeño y supervisar la transparencia de la información, la operatividad y la participación de la Administración y de la Alta Gerencia.

Reconocemos la importancia de contar con sólidas políticas y prácticas de gobierno corporativo como herramientas para generar valor para los accionistas y mantener la confianza de nuestros afiliados e inversionistas, así como de todos nuestros grupos de interés y seguir los pilares de la estrategia de sostenibilidad de la AFP.

4.1 Aspectos destacados del 2020

- ▶ Certificación anual del Código de Conducta y las Políticas Complementarias. Los colaboradores llevan un curso virtual, desarrollan una evaluación y luego suscriben una declaración al Código de Conducta.
- ▶ Reforzamos el sistema de comunicación y proyectos normativos.
- ▶ Fortalecimos la cultura anticorrupción e incluimos cláusulas anticorrupción en todos los nuevos contratos que elaboramos, como

convenios de donación, auspicios, alianzas y renovaciones de contratos en *stock*.

- ▶ Ejecutamos el Programa de Evaluación de Controles y Riesgos de Cumplimiento.
- ▶ Difundimos las políticas entre nuestro personal, incluyendo a los nuevos ingresantes.
- ▶ El 100% de nuestro personal calificado como sensible¹⁸ firmó la declaración jurada "Lucha contra la corrupción".
- ▶ El 100% de nuestros colaboradores recibieron comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción y fueron capacitados sobre la materia.
- ▶ El 100% del órgano de gobierno recibió comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción y fue capacitado sobre la materia.

4.2 Nuestro Directorio

Nuestro Directorio

GRI 102-18

El Directorio, una de nuestras principales estructuras, nos permite garantizar la gestión del gobierno corporativo. Nuestro Directorio está conformado por profesionales de

trayectoria y competencias diversas, entre los cuales se encuentran directores independientes y comités especializados, así como el 29% de mujeres en la Alta Dirección.

Para ofrecer un gobierno efectivo, nuestro Directorio se desempeña de acuerdo con los principios de comunicación y transparencia informativa, cumplimiento de responsabilidades en el interior de la sociedad, y observancia de un adecuado seguimiento y control de riesgos.

El Directorio¹⁹ está conformado por:



Presidente del Directorio

Francisco Sardón



Director independiente

Ignacio Bustamante Romero



Directora independiente

Elena Aída Conterno Martinelli



Director independiente

Eduardo José Sánchez-Carrión Troncón



Director

Carlos Andrés Escamilla Jácome



Director

Alcides Varghas Manotas



Directora

María Nelly Viola

¹⁸ Participan en el proceso de contratación de servicios o de personal. (ii) Pueden tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos. (iii) Realizan actividades de administración y supervisión. (iv) Están bajo la supervisión directa de las personas antes mencionadas.

¹⁹ La Presidencia del Directorio estuvo a cargo del señor Miguel Uccelli Labarthe, hasta el 31 de mayo del 2021.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Presencia de directores independientes

Profuturo AFP, siguiendo las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo a nivel mundial, cuenta con un tercio de directores independientes en su Directorio, quienes además participan en la mayoría de los comités de Directorio y presiden tres de ellos.

Nuestros directores independientes designados en el 2020 fueron Elena Conterno Martinelli, Ignacio Bustamante Romero y Eduardo Sánchez-Carrión Troncón.

Un Directorio comprometido, equilibrado y diverso

- ▶ 42% de miembros del Directorio son independientes.
- ▶ 29% de mujeres en puestos directivos.
- ▶ 1 de cada 3 directores independientes es mujer.

En Profuturo AFP nos caracterizamos por fomentar el compromiso, la equidad y la diversidad dentro de toda la institución, lo cual se ve reflejado en órganos como nuestro Directorio.

Compromiso. Los miembros del Directorio participan de forma constante en los campos más relevantes de la empresa a través de sesiones mensuales, comités de Directorio y comunicación permanente.

Equidad. Las sesiones del Directorio cuentan con participación de todos los miembros, y las decisiones son tomadas por mayoría.

Diversidad. Todos los años se procede a la actualización de la matriz de competencias de los miembros de Directorio, la cual realiza un seguimiento corporativo a su composición. Buscamos una adecuada diversidad en

función de las competencias, la experiencia, la formación académica y el manejo de idiomas, entre otros factores.

Responsabilidad del Directorio

Nuestro directorio tiene las siguientes responsabilidades:

- ▶ Establecer políticas que permitan la implementación y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Normas del Sistema Privado de Pensiones.
- ▶ Establecer los principales objetivos y metas de la empresa y aprobar su estrategia.
- ▶ Responsabilidades relacionadas con el Gobierno corporativo y la Gestión Integral de Riesgos en la institución.

Capacitaciones del Directorio

En el 2020, se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones:

- ▶ Inducción a Directores: Reforma del Sistema Privado de Pensiones, capacitación dirigida a todos los miembros del Directorio y el comité, que abarcó las disposiciones dictadas por el Gobierno en el contexto de la pandemia.
- ▶ Programa de Inversión Responsable (PIR) con el tema "Cambiando la cultura de la inversión", dirigida al comité de estrategias de inversión.

Evaluación del Directorio

Anualmente el Directorio lleva a cabo el proceso de autoevaluación de su desempeño y del de sus comités. A través de la evaluación medimos el desempeño de nuestros directores e identificamos oportunidades de mejora. En el 2020, el 86% del Directorio atravesó este proceso de evaluación.

Transparencia

Contamos con la Política de Revelación de Información que nos guía para presentar información del gobierno corporativo desde nuestra web. Esta información es pública para cualquiera de nuestros grupos de interés.

4.3 Nuestra conducta ética

GRI 102-11, 102-17

Principios básicos del Código de Conducta

El Código de Conducta describe los estándares requeridos de empleados, trabajadores contratistas, directores y oficiales de The Bank of Nova Scotia y sus subsidiarias directas e indirectas ubicadas en varias regiones alrededor del mundo. Contamos con seis principios rectores alineados a nuestra conducta ética:

- ▶ Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera el Grupo Scotiabank.
- ▶ Evitar ponerse usted o a Profuturo AFP en una posición de conflicto de intereses.
- ▶ Comportarse honestamente y con integridad.
- ▶ Respetar la confidencialidad, y proteger la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones.
- ▶ Tratar a todos con justicia, imparcialidad y profesionalismo.
- ▶ Cumplir con sus compromisos a las comunidades en las cuales operamos.

Hemos logrado que el 100% de los colaboradores de Profuturo AFP se adhiera al nuestro código de conducta.

Políticas complementarias al Código de Conducta

Las políticas complementarias son un conjunto de normas adicionales al Código de Conducta:

- ▶ Política de conducta ética y capacidad profesional
- ▶ Lineamientos para el manejo de información privilegiada y conflicto de intereses
- ▶ Manual Corporativo del Grupo Scotiabank de Lucha contra la Corrupción

Política de denuncia de irregularidades

Nuestra Política de Procedimientos de Denuncia de Irregularidades describe los procedimientos para notificar y denunciar cualquier incumplimiento, comprobado o potencial, sobre el código y las políticas complementarias. Asimismo, provee información sobre cómo realizar denuncias a través de nuestra Política de Whistleblower.

Adicionalmente, contamos con una línea de asistencia y un sitio web para la denuncia de irregularidades en el Grupo Scotiabank, que están a la disposición para presentar una denuncia formal sobre cualquier irregularidad o incumplimiento al Código de Conducta. Estos canales garantizan el anonimato y confidencialidad de la denuncia y son administrados por un tercero independiente, con disponibilidad las 24 horas del día y los siete días de la semana.

Durante el 2020 hemos realizado campañas trimestrales para reforzar el conocimiento y uso de los Canales de Denuncias Whistleblower.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Política para la lucha contra la corrupción

GRI 205-1, 205-2, 205-3, 102-17

Las acciones que se adoptan a fin de mitigar posibles escenarios de prácticas de corrupción y soborno se focalizan en seis ejes:

- ▶ Trato con funcionarios públicos
- ▶ Trato con terceros
- ▶ Trato con clientes
- ▶ Nuevas adquisiciones
- ▶ Mantenimiento de registros
- ▶ Autoridades con poderes de aprobación y fuentes clave de consulta

En el 2020, continuamos fortaleciendo la cultura anticorrupción:

- ▶ 100% de nuestro personal calificado como sensible²⁰ firmó la declaración jurada "Lucha contra la corrupción".
- ▶ 100% de nuestros colaboradores recibieron comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción y fueron capacitados sobre la materia.
- ▶ 100% del órgano de gobierno recibieron comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción y fueron capacitados sobre la materia.

Nos complace mencionar que durante el 2020 no hemos tenido ni un solo caso relacionado con temas de corrupción.

Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Contamos con el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLA), cuyo fin es evitar que nuestros productos y servicios se utilicen para facilitar el desarrollo de actividades ilícitas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Asimismo, contamos con el Manual de Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Sanciones, que incluye:

- ▶ Código de Conducta para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- ▶ Manual Institucional de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Sanciones
- ▶ Perú Addendum
- ▶ Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo Profuturo AFP

En el 2020 se evaluaron 2,556 alertas y se generaron 49 reportes de operaciones sospechosas. Casi todas las alertas fueron emitidas por la Gerencia de Riesgo usando el sistema automatizado SPLA.

Durante este mismo año, a través de nuestro sistema de evaluación, no se ha identificado ningún caso confirmado de lavado de activos ni se ha despedido a ningún colaborador por algún caso relacionado con el tema.

Casos relacionados con lavado de activos y financiamiento del terrorismo

GRI 205-3

Indicadores	2019	2020
El número total de los casos confirmados	0	0
El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por lavado de activos y financiamiento del terrorismo o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0
El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con lavado de activos y financiamiento del terrorismo	0	0

Durante este mismo año, a través de nuestro sistema de evaluación, no se ha identificado ningún caso confirmado de lavado de activos, así como no se ha despedido a ningún colaborador por algún caso relacionado con el tema.

Código de buenas conductas de mercado

GRI 206-1

En Profuturo AFP nos esforzamos por mantener una cultura de conducta ética e íntegra, que implica el cumplimiento de la normativa en temas de competencia. Asimismo, desde el Grupo Scotiabank se promueve el respeto a la legislación existente en materia de libre competencia y competencia desleal en las actividades comerciales, incluyendo en materia publicitaria, e insta a todos los colaboradores a no coludirse ni cooperar con ninguna institución en actividades anticompetitivas.

Así, por ejemplo, cumplimos con la normativa externa (TUO del SPP, Título III del Compendio de Normas Reglamentarias del SPP (el Compendio): Gestión Empresarial), que señala que nos debemos abstener de efectuar cualquier acto que sea considerado como competencia desleal, lo que implica un deber de la AFP de actuar con buena fe empresarial. Asimismo, el Título IV del Compendio incluye diversas disposiciones sobre información al afiliado y al público general con el objetivo de que la publicidad que realice la AFP no los induzca a error o confusión.

²⁰ Participan en el proceso de contratación de servicios o de personal. (ii) Pueden tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos. (iii) Realizan actividades de administración y supervisión. (iv) Están bajo la supervisión directa de las personas antes mencionadas.

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Por otro lado, nuestro código de conducta establece los principios que debemos seguir para garantizar que nuestras acciones reflejen nuestro respeto a la competencia:

PRINCIPIO 1

Cumplir las leyes vigentes en los países donde opera el Grupo Scotiabank.

PRINCIPIO 3

Comportarse con honestidad e integridad, lo que insta a todos los colaboradores a no coludirse ni cooperar con ninguna institución en actividades anticompetitivas.

Capacitaciones

- ▶ 100% de nuestros colaboradores participaron de la capacitación Ventana de Cumplimiento, enfocado en promover la conducta ética.
- ▶ 100% de nuestros colaboradores recibieron las siguientes capacitaciones en la política de conducta ética, lucha contra la corrupción y la ley de protección de datos personales e información privilegiada.
- ▶ 100% de nuestros colaboradores recibieron comunicados y fueron capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción.
- ▶ 100% del órgano de gobierno recibieron comunicados y fueron capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción

4.4 Gestión de riesgos

Las actividades de toma de riesgo y de gestión de riesgo de la administradora son guiadas por los siguientes principios:

- ▶ La gestión del riesgo es responsabilidad de todos los niveles de la organización, Nuestro Directorio supervisa a la Gerencia en la identificación de riesgos del negocio y de las inversiones de los fondos de pensiones.
- ▶ Todos los riesgos significativos a los que la administradora está expuesta son identificados, medidos, tratados, monitoreados y reportados.
- ▶ Las áreas de control realizan una supervisión independiente y establecen objetivos desafiantes a las actividades de toma de riesgo de la organización.
- ▶ La toma de decisiones está basada en un claro entendimiento del riesgo sustentado en análisis y métricas robustas.
- ▶ Las actividades de negocio son desarrolladas, aprobadas y conducidas dentro de los límites de riesgo establecidos.
- ▶ El desempeño y compensación son gestionados para hacer cumplir la rendición de cuentas, así como el logro de recompensas.

Marco de gestión integral de riesgos

Las políticas y prácticas de gobierno corporativo sólidas son importantes para generar valor para nuestros grupos de interés y mantener la confianza tanto de los afiliados como de los inversionistas, el cual se guía bajo las siguientes premisas:

- ▶ Relación riesgo-rentabilidad: Las decisiones de negocio son consistentes con las estrategias, el apetito de riesgo y existe un balance adecuado.
- ▶ Entender los riesgos: Profuturo AFP limita sus actividades de riesgo a aquellas que sean entendidas y donde exista la suficiente experticia y recursos para gestionarlos.
- ▶ Visión de futuro: Se identifican proactivamente los riesgos emergentes y vulnerabilidades potenciales.
- ▶ Todos son administradores del riesgo: La responsabilidad de gestión del riesgo pertenece a cada colaborador de Profuturo AFP.
- ▶ Proteger nuestra marca: Toda actividad de riesgo debe estar alineada con el apetito de riesgo de Profuturo AFP, los lineamientos de conducta de los negocios y las políticas vigentes con el fin de guiar las actividades y así proteger nuestra marca.

El modelo de gestión de riesgo se basa en las tres líneas de negocio:

Primera línea de defensa	Segunda línea de defensa	Tercera línea de defensa
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Línea de negocio ▶ Incurrir y es dueña del riesgo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realiza una supervisión independiente y provee objetivos desafiantes a la primera línea de defensa. ▶ Realiza el seguimiento y control de los riesgos de la administradora. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auditoría interna ▶ Asegura que los objetivos de control sean logrados por la primera y segunda líneas de defensa, informando al directorio sobre las evaluaciones que realiza.

Principales riesgos

Enfrentamos principalmente las siguientes naturalezas de riesgo:

- ▶ Riesgo Operacional
- ▶ Riesgo de Cumplimiento
- ▶ Riesgo de Continuidad del Negocio
- ▶ Riesgo de Crédito
- ▶ Riesgo de Liquidez
- ▶ Riesgo de Mercado
- ▶ Riesgo de reputación
- ▶ Riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Nuevas estructuras organizativas para fortalecer nuestra gestión de riesgos

Nuestros órganos involucrados en la Gestión de Riesgos son:

- ▶ El Comité de Gestión Integral de Riesgos (CGIR), que tiene como función apoyar al Directorio en supervisar el marco de gestión de riesgos de la AFP.
- ▶ El Comité de Riesgo de Crédito de la Administradora (CRCA), que tiene la finalidad gestionar el riesgo de crédito al que está expuesta Profuturo AFP.

Administración de la continuidad de negocio (*business continuity management*)

La Gestión de la Continuidad del Negocio se define como el conjunto de actividades de planeación, desarrollo, pruebas e implantación de estrategias y procedimientos de recuperación ante una contingencia o emergencia. Nos enfocamos en:

- ▶ Proteger las operaciones de negocios, personal, reputación y activos de la institución.
- ▶ Mantener la continuidad en los servicios proporcionados a los clientes.
- ▶ Dar continuidad a las funciones críticas del negocio a pesar de la ocurrencia de contingencias o desastres.
- ▶ Recuperar los servicios de sistemas de información, en el menor tiempo posible, en una situación de desastre.

- ▶ Dar a nuestros clientes, la certeza y confianza en nuestras operaciones a pesar de presentarse situaciones de contingencia o desastre.
- ▶ Mantener el control operativo de las funciones críticas que se soporten durante una situación de contingencia o desastre.

Metodología de evaluación de riesgo operacional

La gestión de riesgo operacional en la administradora se enfoca en los siguientes principios:

Enfoque en la materialidad. Se utiliza un modelo basado en la identificación de riesgos operacionales significativos para Profuturo AFP.

Gestión de riesgo operacional. Las actividades de gestión del riesgo operacional deben ser relevantes para las actividades comerciales y procesos críticos de negocios.

Apetito de Riesgo. El apetito al riesgo es revisado y aprobado por el Directorio cada año para definir la tolerancia del riesgo operacional.

En el 2020, se realizaron las siguientes actividades en relación con la administración del riesgo operacional:

- ▶ Monitoreo mensual de los Indicadores Clave de Riesgo, y de forma trimestral.
- ▶ Proceso anual de evaluación de riesgos y controles, para hacer una revisión y diagnóstico del sistema de control interno.
- ▶ Ejecución anual del cálculo del resultado de la gestión descentralizada de Riesgos Operacionales de los Coordinadores de Riesgo Operativo (CRO).

4.5 Invertimos responsablemente

GRI 203-1

En Profuturo AFP, nuestras inversiones están dirigidas a generar bienestar en nuestros afiliados y aportar al crecimiento económico del país.

El año 2020, mantuvimos nuestra participación activa en diversas mesas de trabajo del Programa de Inversión Responsable (PIR), una red de apoyo de las Naciones Unidas, que busca promover políticas y prácticas de inversión responsable entre distintos actores de mercado, al cual pertenecemos desde el 2017.



Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

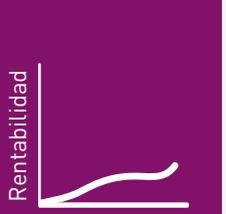
Social

Gobierno corporativo

Inversiones de los fondos de pensiones administrados por Profuturo AFP

Estamos comprometidos con el crecimiento del ahorro de los peruanos y la ampliación de la cultura previsional del país.

Actualmente, administramos cuatro tipos de fondos de pensiones, de acuerdo con el perfil de riesgo-retorno de las inversiones. A continuación, describimos sus características.

Tipo de fondo	Rentabilidad /tiempo	Descripción
Fondo tipo 0: Protección de capital		Corto plazo (etapa de jubilación). Riesgo muy bajo Dirigido a afiliados de 65 años o más y a aquellos que inicien su pensión de invalidez transitoria o definitiva. Fondo tipo 0 (2020): se situó en S/1,114,175,560.44 Rentabilidad promedio: 3.05%
Fondo tipo 1: Preservación de capital		Corto plazo. Riesgo leve Dirigido a afiliados próximos a jubilarse de 60 años o más, a jubilados que perciben una pensión por la modalidad de retiro programado o renta temporal, y/o a afiliados con una baja tolerancia al riesgo y a la volatilidad del mercado. Fondo tipo 1 (2020): se situó en S/5,562,864,292.71 Rentabilidad promedio: 9.53%
Fondo tipo 2: Fondo mixto		Largo plazo. Riesgo moderado Dirigido a afiliados entre 45 y 60 años, cuya fecha de jubilación no es próxima y con una tolerancia media al riesgo. Fondo tipo 2 (2020): se situó en S/29,420,575,901.45 Rentabilidad promedio: 11.74%
Fondo tipo 3: Fondo de apreciación de capital		Largo plazo. Riesgo alto Dirigido principalmente a afiliados menores de 45 años, cuya fecha de jubilación es muy lejana y con una tolerancia alta al riesgo y a la volatilidad del mercado. Fondo tipo 3 (2020): se sitúa en S/4,704,903,818.12 Rentabilidad promedio: 9.19%

Evaluaciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en carteras de inversión

Desde el 2015 se ha incorporado como parte de nuestra evaluación de instrumentos de renta fija un puntaje asociado a prácticas de buen gobierno corporativo para las empresas locales. Incorporamos el análisis del gobierno corporativo tanto de la cartera existente como de potenciales inversiones.

En la evaluación de nuevas oportunidades de inversión, el área de Inversiones incorpora de manera cualitativa los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. A continuación, mostramos nuestras métricas en proyectos ASG:

Monto de inversiones en proyectos ASG (cartera en soles)

Indicador	2019	2020
Monto de inversiones en proyectos ASG	181,373,240	179,042,108

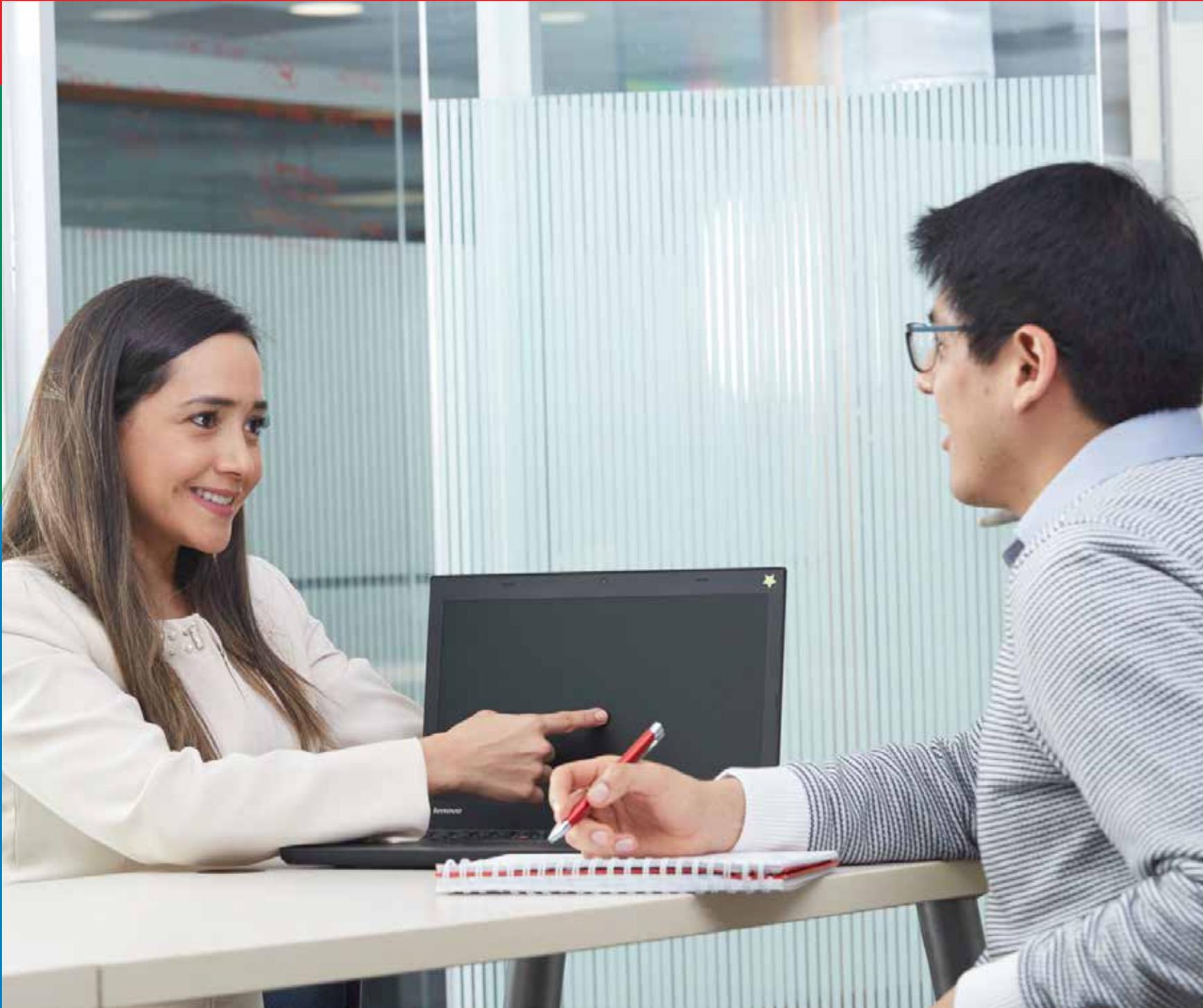
Número de evaluaciones ASG realizadas en cartera de inversión

Indicador	2019	2020
Número de evaluaciones ASG realizadas	79	85

Inversiones en infraestructura

Contamos con una participación importante en el Fideicomiso de Infraestructura, el cual ha sido el principal inversionista de proyectos relevantes como el Trasvase Huascacocha, la Planta de Tratamientos Residuales de Taboada y grandes obras de infraestructura vial.

Profuturo AFP dedica una importante proporción de su cartera a proyectos relacionados al desarrollo al país. De esta forma, cerramos el año con aproximadamente S/2,200 millones invertidos en infraestructura peruana, incluyendo distribución y generación eléctrica, carreteras, entre otros.



5.

Anexos

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

5.1 Métricas ambientales

Consumo por tipo de material

Descripción	2019	2020
Papel bond para impresión y fotocopia (toneladas)	8,812	1,047
Cartuchos de tóner (unidades)	228	-
Formatos impresos (miles)	23,996.20	781,702

Consumo de papel

Descripción	2019	2020
Resma/mes	367.16	116.33
Resma/año	4,406	1,047

Consumo por tipo de energía

Descripción	2019	2020
Energía térmica	-	-
Combustible (petróleo diésel en galones)	200	-
Combustible (petróleo diésel en megajoules)	26,352	-
Energía eléctrica (en kilowatts/hora)	1,586,533.60	1,155,058.11
Energía eléctrica (en megajoules)	5,711,521.00	-

Consumo de agua

Descripción	2019	2020
Agua de la red pública total (en metros cúbicos)	13,068	6,193

Consumo de fuentes renovables y no renovables

Descripción	2019	2020
Consumo de fuentes renovables (MWh)	1'269,100	966,237
Consumo de fuentes no renovables (MWh)	200	169

Residuos sólidos

Descripción	2019	2020
Papel (kg) y Cartón (kg)	2,960	1,013
Plástico (kg)	557.9	260
Vidrio (kg)	77	59
Chatarra (kg)	70	-
Total	3,664.90	1,332.00

5.2 Métricas sociales

Colaboradores por condición laboral y sexo

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Contrato de plazo indefinido	136	222	136	209
Contrato de plazo fijo	10	37	3	20
Practicantes	3	4	1	2
Personal tercerizado	0	0	0	0
Total de colaboradores	149	263	140	231

Colaboradores por región y sexo

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Lima	139	218	132	199
Provincias	10	45	8	32
Total	149	263	140	231

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Nuevos colaboradores contratados en el 2020 GRI 401-1

Descripción	2019	2020
Lima	36	18
Provincias	9	2
Total	45	20

Nuevos colaboradores contratados por grupo de edad GRI 401-1

Descripción	Grupo de edad				
	18-24	25-35	36-45	46-55	55+
Número de nuevas contrataciones de empleados por grupo de edad	2	14	4	0	0

Tasa de nuevas contrataciones de empleados por sexo GRI 401-1

Descripción	Hombre	Mujer
Tasa de nuevas contrataciones de empleados por sexo	31%	69%

Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad 2020 GRI 401-1

Descripción	Grupo de edad				
	18-24	25-35	36-45	46-55	55+
Número de nuevas contrataciones de empleados por grupo de edad	10%	70%	20%	0%	0%

Tasa de nuevas contrataciones por región GRI 401-1

Descripción	2020	
	Lima	Provincias
Porcentaje de nuevos colaboradores por región	88.0%	12.0%

Número de rotación de empleados por edad 2020 GRI 401-1

Descripción	Grupo de edad				
	18-24	25-35	36-45	46-55	55+
Número de rotación de empleados por edad	0	14	6	0	0

Número de rotación de empleados por sexo GRI 401-1

Descripción	Hombre	Mujer
Número de rotación de empleados por sexo	8	12

Número de rotación de empleados por región GRI 401-1

Descripción	Lima	Provincias
Número de rotación de empleados por región	16	4

Tasa de rotación de empleados por edad 2020 GRI 401-1

Descripción	Grupo de edad				
	18-24	25-35	36-45	46-55	55+
Tasa de rotación de empleados por edad	0.00%	8.66%	5.06%	0.00%	0.00%

Tasa de rotación de empleados por sexo GRI 401-1

Descripción	2020	
	Hombres	Mujeres
Porcentaje de nuevos colaboradores por región	2.07%	3.11%

Tasa de rotación de empleados por región GRI 401-1

Descripción	Lima	Provincias
Rotación de empleados por región	4.90%	6.70%

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Permisos parentales GRI 401-3

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad/paternidad	4	14	3	9
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad / paternidad	4	14	3	9
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	4	14	3	9
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron por doce meses o más en el trabajo luego del permiso	4	13	3	9
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2019/2020	4	13	3	9
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2019/2020	100%	93%	100%	100%
Índice de retención	100%	93%	100%	100%

Indicadores de formación GRI 404-1

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Capacitación (en horas)	3,300	6,272	2,982	5,557
Tasa de capacitación	34%	66%	35%	65%
Participantes	165	284	155	265
Tasa de participantes	37%	63%	37%	63%

Total de horas de capacitación por sexo y categoría laboral GRI 404-1

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
VP	10		13	
Director	98	108	53	47
Senior Manager	189	190	215	182
Manager	498	751	382	531
Supervisor	941	1,084	790	688
Clerical	1,507	4,082	1,488	4,082
Practicantes	57	57	41	27
Total	3,300	6,272	2,982	5,557

Indicadores en seguridad y salud en el trabajo

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Índice de accidentes con lesiones (antes tasa de accidentes)	0	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de días perdidos	2,437		2,385	
Tasa de absentismo (mensual)	1.31%		1.34%	
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

5.3 Métricas gobernanza**Distribución de miembros del Directorio por sexo (n.º)**

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio Profuturo AFP	5	2	5	2

Distribución de miembros del Directorio por sexo (%)

Descripción	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directorio Profuturo AFP	71.43%	28.57%	71.43%	28.57%

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

5.4 Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial	
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-1	Nombre de la organización	Profuturo AFP S.A.	Ninguna	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 16, 77 y 78	Ninguna	
	102-3	Ubicación de la sede	San Isidro, Lima, Perú	Ninguna	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Calle Coronel Andrés Reyes 489	Ninguna	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Formamos parte del Grupo económico The Bank of Nova Scotia (BNS), banco internacional con sede en Toronto, Canadá. La participación accionaria de BNS en forma indirecta, a través de Scotia Perú Holdings S.A., es de 99.9974 %.	Ninguna	
	102-6	Mercados servidos	Páginas 77-78	Ninguna	
	102-7	Tamaño de la organización	Páginas 16 y 53	Ninguna	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 53-75	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y 6
	102-9	Cadena de suministro	Páginas 90 y 91	Ninguna	Principios 3, 4, 5 y
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital.	Ninguna	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Páginas 42, 80, 83 y 97	Ninguna	Principio 7
	102-12	Iniciativas externas	A través de nuestra Casa Matriz estamos adheridos al Pacto Mundial (desde el 15 de junio del 2010), a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (desde el 11 de febrero del 2005) y a Carbon Disclosure Project (desde el 29 de febrero del 2004).	Ninguna	Principio 7, 8 y 9
	102-13	Afiliación a asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP) Asociación para la Promoción de la Inversión Responsable (PIR) Asociación de Empresas Promotoras del Mercado de Capitales (Procapitales) Instituto Peruano de Economía (IPE) Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) 	Ninguna	Principios 1 y 2
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 8 y 9	Ninguna	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Página 55	Ninguna	Principios 1 y 2
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 80-83, 97 y 98	Ninguna	
	102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 94 y 95	Ninguna	

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial	
GRI 102: Contenidos Generales (2016)	102-40	Lista de grupos de interés	Páginas 32-36	Ninguna	Principios 1 y 2
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No contamos con sindicatos, por lo que no existen convenios colectivos	Ninguna	Principio 3
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página 32	Ninguna	Principios 1 y 2
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 32	Ninguna	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Los estados financieros consolidados solo incluyen a Profuturo AFP. La Información financiera y estados comunicados por la AFP se encuentran disponibles en: https://www.profuturo.com.pe/Sobre-Nosotros/Nuestra-Gestion/buen-gobierno-corporativo-bgc/estados-financieros	Ninguna	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 2	Ninguna	
	102-47	Lista de temas materiales	Páginas 30 y 31	Ninguna	
	102-48	Reexpresión	No se ha reexpresado la información del reporte del 2020	Ninguna	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Ninguno	Ninguna	
	102-50	Periodo objeto del informe	2020	Ninguna	
	102-51	Fecha del último informe	2019	Ninguna	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	Ninguna	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales sostenibilidad@scotiabank.com.pe	Ninguna	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Ninguna	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Páginas 114-121	Ninguna	
	102-56	Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa	Ninguna	

Temas materiales

Desempeño económico de Profuturo AFP

Social

GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 37	Ninguna	
-----------------------------------	-------	--	-----------	---------	--

Impacto económico indirecto: beneficios económicos indirectos derivados de las actividades de Profuturo AFP

Gobierno corporativo

GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Páginas 103-105		
---	-------	--	-----------------	--	--

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
Anticorrupción: estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción				
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 98	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 98	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Páginas 98-99	
Competencia desleal: políticas y procedimientos para asegurar buenas prácticas en el mercado				
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el 2020, Profuturo AFP no tuvo acciones jurídicas.	
Emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático) o gases contaminantes				
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 46	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 46	
Empleo: retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal				
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 53, 58, 110 y 111	
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 53, 58 y 59	
	401-3	Permiso parental	Páginas 53, 58 y 112	
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 60	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Páginas 60-61	
Formación y enseñanza para el crecimiento profesional				
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Páginas 70, 71 y 112	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 70	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 70	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 63-69	

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Cumplimiento del pacto mundial
No discriminación en el ámbito laboral				
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hubo casos de discriminación durante el 2020.		
Trabajo forzoso				
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Profuturo AFP cumple con leyes laborales peruanas, las normas del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, no contrata menores de edad y no permite prácticas de trabajo forzoso.		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Ello también está incluido en nuestro Código de conducta.		
Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios				
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 84		
Privacidad del cliente: responsabilidad en el uso y transferencia de datos adquiridos				
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 83		
Presencia en el mercado del sector previsional				
No GRI	- Presencia en el mercado del sector previsional	Páginas 76-78		
Portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por Profuturo AFP				
No GRI	- Portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por Profuturo AFP	Páginas 77-78		
Comunidades locales orientadas a la inclusión financiera y el desarrollo de capacidades en niños, niñas y adolescentes				
No GRI	- Comunidades locales orientadas a la inclusión financiera y el desarrollo de capacidades en niños, niñas y adolescentes	Páginas 85-89		

Aspectos destacados del 2020

Premios y reconocimientos

Carta del Gerente General

Nuestros indicadores de desempeño ASG

Nuestro desempeño ASG 2020

Negocio sostenible

Medio ambiente

Social

Gobierno corporativo

Otros indicadores relevantes¹

Pilar Principios de Gobernanza	
1. Declaración de propósito	Páginas 8 y 9
2. Composición de los órganos de gobierno	7
Género mujeres de los miembros	2
Número de directores ejecutivos	4
Número de directores independientes	3
Antigüedad promedio	4
3. Asuntos materiales	Páginas 30 y 31
4. Lucha contra la corrupción	
% de miembros del órgano de gobierno que han recibido formación sobre anticorrupción	100%
% de empleados que han recibido formación sobre anticorrupción	100%
% de socios comerciales que han recibido formación sobre anticorrupción	0%
Casos de corrupción confirmados, de incidentes ocurridos en el año o en años previos	0
5. Mecanismos de información y asesoramiento ético	Páginas 82 y 83
6. Integración de riesgos y oportunidades en el negocio	Páginas 100-102

Pilar Planeta	
7. Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1, 2 y 3)	Página 46
8. Implementación de TFCD	A nivel corporativo
9. Uso de la tierra y sensibilidad ecológica	0
10. Consumo y extracción de agua en zonas de estrés hídrico	Total: 659 m ³
En zonas de estrés hídrico extremadamente alto	659 m ³
En zonas de estrés hídrico alto	-

Pilar Personas	
11. Diversidad e inclusión	Páginas 63-69
12. Igualdad de pago	Página 67
13. Nivel de salario	Para más información por favor contactarse con sostenibilidad@scotiabank.com.pe
14. Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzoso u obligatorio	No aplica.
15. Salud y seguridad	
Tasa de fatalidad	0
Lesiones de alto impacto	0
Número de lesiones registradas	0
Tasa de lesiones	0
Número de horas trabajadas	81,344
16. Capacitaciones proporcionadas	
Promedio de horas de formación	Página 71
Inversión promedio en formación y desarrollo, por empleado	S/ 123.00

Prosperidad	
17. Número total y tasas de empleo	Páginas 100 y 111
18. Contribución económica	S/ 5,711.88
19. Contribución a la inversión financiera	S/30,312,004.92
20. Inversión total en I+D	-
21. Impuestos ²	S/63,261,469.83

¹ Alineado a la guía Measuring Stakeholder Capitalism.

² Impuestos incluyen: Régimen de Prestaciones de Salud, Impuesto General a las Ventas (IGV), Arbitrios Municipales, Licencia Municipal de Funcionamiento, Impuesto Predial, Contribución a la SBS, tasas judiciales, Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), Impuesto a la Renta No Domiciliados, Impuesto a la Renta de Tercera Categoría, e IGV no domiciliados.



Informe Ambiental, Social y de Gobernanza **2020**

