



---

# Reporte de Sostenibilidad 2019



# ÍNDICE

<b>Carta del Gerente General</b>	<b><u>4</u></b>
<b>1 Negocio sostenible</b>	<b><u>6</u></b>
1.1 Principales cifras del 2019	<u>7</u>
1.2 Profuturo AFP y el Grupo Scotiabank	<u>8</u>
1.3 Nuestro propósito: #PorNuestroFuturo	<u>8</u>
1.4 Temas materiales y grupos de interés	<u>9</u>
1.5 Nuestra contribución a los ODS	<u>14</u>
<b>2 Nuestra ética en los negocios</b>	<b><u>18</u></b>
2.1 Gobierno corporativo	<u>19</u>
2.2 Código de Conducta	<u>23</u>
2.3 Políticas Complementarias al Código de Conducta	<u>24</u>
2.4 Gestión de riesgo	<u>26</u>
2.5 Invertimos responsablemente	<u>27</u>
<b>3 Clientes</b>	<b><u>30</u></b>
<b>4 Cadena de abastecimiento responsable</b>	<b><u>38</u></b>
<b>5 Talento</b>	<b><u>42</u></b>
5.1 ¿Quiénes conforman el equipo de Profuturo AFP?	<u>43</u>
5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto	<u>47</u>
5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento	<u>57</u>
<b>6 Cambio climático</b>	<b><u>60</u></b>
6.1 Política y principios ambientales	<u>61</u>
6.2 Medición de huella	<u>62</u>
6.3 Lineamientos de ecoeficiencia	<u>63</u>
6.4 Movilidad sostenible	<u>64</u>
6.5 Iniciativas ambientales	<u>65</u>
<b>7 Compromiso con la comunidad</b>	<b><u>68</u></b>
7.1 Educación	<u>69</u>
7.2 Voluntariado	<u>75</u>
<b>8 Acerca del reporte</b>	<b><u>77</u></b>
<b>9 Anexos</b>	<b><u>78</u></b>
9.1 Métricas económicas	<u>78</u>
9.2 Métricas sociales	<u>79</u>
9.3 Métricas ambientales	<u>82</u>
<b>10 Índice de contenidos GRI</b>	<b><u>84</u></b>





# CARTA DEL GERENTE GENERAL

En Profuturo AFP hemos mantenido un enfoque estratégico centrado en nuestros afiliados, con el objetivo de brindar el mejor servicio y los mejores resultados para nuestros 1,8 millones de afiliados y 37,526 pensionistas.

El 2019 lo cerramos con rentabilidad positiva en todos los fondos: +4.33% en el Fondo 0; +13.30% en el Fondo 1; +12.92% en el Fondo 2, que es el rendimiento más alto de este fondo en los últimos 9 años; y +8.79% en el Fondo 3. El Fondo 2 ha acumulado una rentabilidad anual promedio de 11.70% durante sus 26 años de existencia en Profuturo.

Desde nuestra estrategia de transformación digital, durante el 2019 fuimos la primera AFP en ofrecer el retiro de hasta el 95.5% del fondo disponible de los afiliados, a través de la plataforma Fondos Profuturo. Bajo un sistema 100% digital, logramos entregar S/ 1 640 681 563 desembolsados a solicitud de 34 288 afiliados. A partir de esta experiencia, seguimos trabajando en la experiencia digital y hemos cambiado la navegación en nuestra página web para brindar una mejor experiencia al cliente, mejorando el acceso a la información y los trámites.

Adicionalmente, seguimos acreditando pagos de aportes a través del programa REPRO (Régimen de Reprogramación de Aportes al Fondo de Pensiones), que permite la regularización de deudas previsionales de gobiernos regionales y locales por S/ 60.2 millones, lo que significa un cumplimiento de pago del 73.1% de los empleadores acogidos al REPRO. Asimismo, desde nuestro seguimiento al cumplimiento regulatorio, implementamos exitosamente diversos cambios de la Ley que establece el régimen especial de jubilación anticipada para desempleados en el Sistema Privado de Pensiones y la jubilación anticipada ordinaria, entre otras.

Uno de los pilares de nuestra gestión es el Gobierno Corporativo, el cual venimos optimizando anualmente, a través de la incorporación de directores independientes y el incremento de la participación de mujeres líderes. Nos enorgullece haber sido reconocidos por undécima vez por el Índice de Buen Gobierno Corporativo de la Bolsa de Valores de Lima, con lo cual renovamos nuestro compromiso por mantener las mejores prácticas.

Comprometidos con el futuro de nuestros afiliados, contamos con los mejores profesionales en nuestro equipo de trabajo. En Profuturo nos preocupamos por el desarrollo humano y de talento de nuestros colaboradores. Por ello, nos esforzamos por brindarle a nuestros 405 colaboradores la mejor experiencia de trabajo. En consecuencia, este año obtuvimos importantes reconocimientos que nos llenan de orgullo, y fortalecen nuestro compromiso por construir un mejor lugar para trabajar:

- Profuturo obtuvo el 5to lugar en el ranking de mejores lugares para trabajar en el Perú, realizado por Great Place to Work, en la categoría empresas de 251 a 1,000 trabajadores.
- Ocupamos el puesto 3 del Ranking PAR 2019 sobre equidad de género en la categoría empresas “desde 201 a 1,000 colaboradores/as”, promovido por Aequales.
- Obtuvimos el puesto 44 del Ranking MERCO Empresas con mejor reputación corporativa.

Por último, quiero agradecer el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, todos estos resultados no hubieran sido posibles sin ellos. Asimismo, agradezco a nuestros afiliados y accionistas por la confianza depositada en nosotros a lo largo del año.

En Profuturo AFP estamos comprometidos en continuar con el reto de seguir mejorando nuestro servicio para convertirnos en la mejor AFP del mercado local, líder en ofrecer una experiencia simple, ágil y segura a nuestros afiliados.

# 1. NEGOCIO SOSTENIBLE

## 1.1 Principales cifras del 2019



**1.8 MILLONES**  
de afiliados activos



**18,572 HORAS**  
de voluntariado  
a nivel corporativo



**10,871**  
Horas de aprendizaje



**405 COLABORADORES**  
64% mujeres



**37,526 PENSIONISTAS**  
afiliados



**91% DE COMPROMISO**  
con trabajar en  
Profuturo AFP



**57.14%**  
de índice de recomendación  
de nuestros clientes



**S/ 1,640,681,563**  
pagados por prestaciones  
por jubilación



**+214,000 ESTUDIANTES**  
impactados



**179**  
organizaciones beneficiadas  
por acciones del voluntariado  
corporativo



**98.46%**  
de índice de retención



**S/ 9.5 MILLONES**  
en trámites de bonos de  
reconocimiento



## 1.2 Profuturo y el Grupo Scotiabank

Somos una administradora de fondos de pensiones peruana, que forma parte del grupo económico The Bank of Nova Scotia (BNS), conocido como Scotiabank, el banco internacional de Canadá y destacado proveedor de servicios financieros en las Américas. Con una experiencia de 187 años en el mundo, un equipo que sobrepasa los 100,000 empleados y con más de 1,086 miles de millones de dólares canadienses en activos consolidados totales (al 31 de octubre del 2019), Scotiabank cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Toronto (TSX: BNS) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: BNS).

### Nuestra organización

Nos encargamos de administrar fondos de inversión y su correspondiente cartera, con el fin de ofrecer a los peruanos beneficiosas alternativas de retiro a través de un servicio de calidad total. Para ello, brindamos información permanente y asesoría de primer nivel.

Actualmente, administramos cuatro tipos de fondos con perfiles de riesgo-retorno distintos (Fondo tipo 0, Fondo tipo 1, Fondo tipo 2 y Fondo tipo 3), cada uno de los cuales cuenta con una política de inversiones aprobada por el regulador.

Tenemos doce agencias a nivel nacional, las cuales, junto al servicio de canales no presenciales, nos permiten brindar una óptima y eficiente atención a nuestros afiliados.

## 1.3 Nuestro propósito: #PorNuestroFuturo

El año 2019, renovamos nuestro compromiso con el país presentando el nuevo propósito corporativo. #PorNuestroFuturo significa trabajar por el bienestar y los sueños de nuestras familias y clientes, así como también de nuestros proveedores, aliados comerciales, inversionistas y todos los peruanos, a través del valor agregado que brindan nuestros servicios, su digitalización y mejora, los programas de educación previsional e inclusión financiera que impulsamos, la promoción de una cultura de inclusión y equidad, y la puesta en marcha de nuestra estrategia ambiental.

**En Profuturo AFP trabajamos hoy por nuestros clientes para ofrecerles tranquilidad en su futuro. Por nosotros, por nuestros equipos, por nuestras familias, por nuestro país. Por nuestro futuro.**



## 1.4 Temas materiales y grupos de interés

### Temas materiales

En Profuturo AFP, la definición de temas materiales para nuestra empresa 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 de la academia, 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 para el sector previsional. Como resultado, se priorizaron 18 temas materiales por su relevancia tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Los detallamos a continuación.

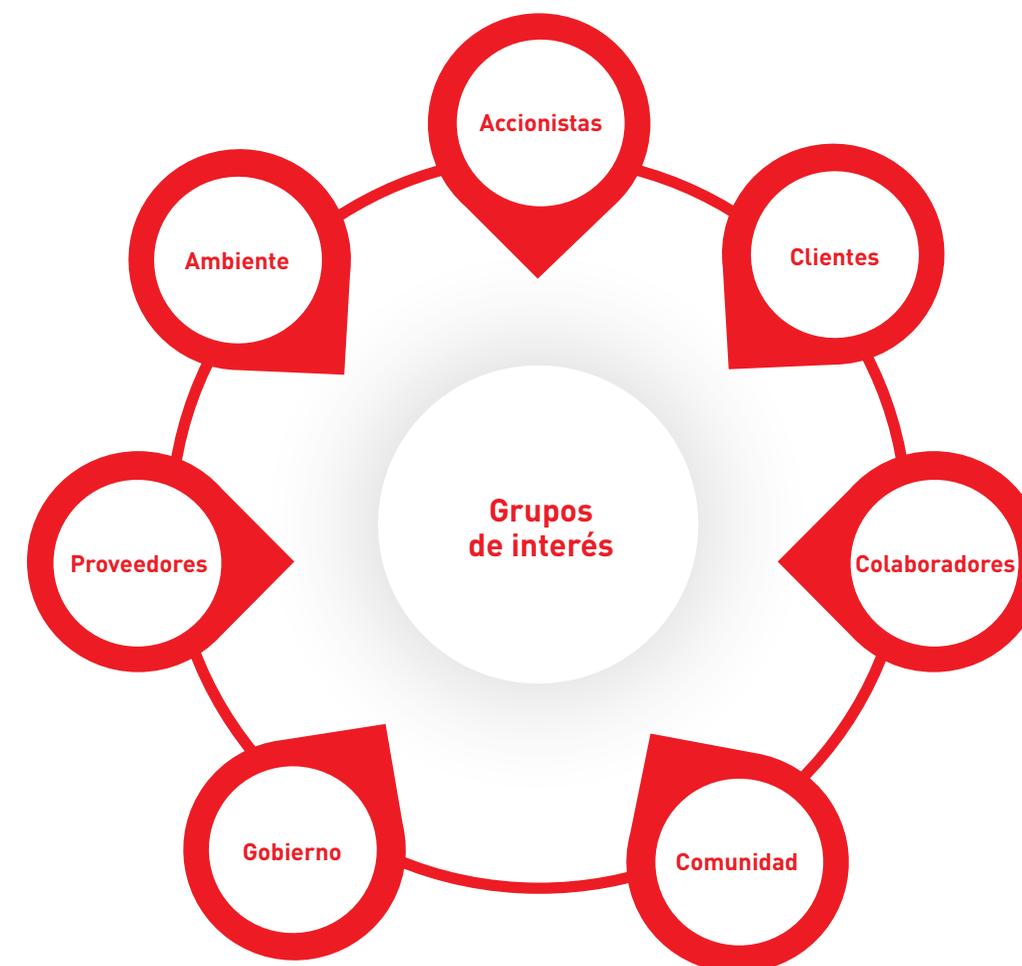
EJE ECONÓMICO	INDICADOR GRI	SECCIÓN DEL REPORTE
Cobertura interna		
Desempeño económico de Profuturo AFP	201-1	<a href="#">Métricas económicas</a>
Anticorrupción: estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción	205-1 205-2 205-3	<a href="#">Política para la lucha contra la corrupción</a>
Privacidad del cliente: responsabilidad en el uso y transferencia de datos adquiridos	418-1	<a href="#">Privacidad de nuestros clientes</a>
Impacto económico indirecto: beneficios económicos indirectos derivados de las actividades de Profuturo	203-1	<a href="#">Inversiones de los fondos de pensiones administrados por Profuturo AFP</a>
Presencia en el mercado del sector previsional	No GRI	<a href="#">Clientes</a>
Portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por Profuturo AFP	No GRI	<a href="#">Clientes</a>
Cobertura externa		
Competencia desleal: políticas y procedimientos para asegurar buenas prácticas en el mercado	206-1	<a href="#">Competencia desleal</a>
Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios	417-1	<a href="#">Transparencia en los productos</a>

EJE AMBIENTAL	INDICADOR GRI	SECCIÓN DEL REPORTE
Emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático) o gases contaminantes	305-1 305-2	<a href="#">Medición de huella</a>

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	<a href="#">Talento</a>
Salud y seguridad en el trabajo	403-1 402-2	<a href="#">Seguridad y salud en el trabajo</a>
Cobertura externa		
Trabajo forzoso, referido a que los trabajadores sean obligados a laborar sin obtener una retribución justa	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. <a href="#">Código de conducta</a>
Protección de la infancia eliminando el trabajo infantil		
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	<a href="#">Diversidad e inclusión</a> <a href="#">Diversidad en el gobierno corporativo</a>
Formación y enseñanza para el crecimiento profesional	404-1 404-2 404-3	<a href="#">Nuestro esfuerzo por desarrollar talento.</a>
No discriminación en el ámbito laboral.	406-1	<a href="#">Diversidad e inclusión.</a>
Comunidades locales orientadas a la inclusión financiera y el desarrollo de capacidades en niños, niñas y adolescentes	No GRI	<a href="#">Educación</a>

## Principales grupos de interés

En el año 2019, en Profuturo AFP buscamos crear valor económico, social y ambiental para nuestros principales grupos de interés desde nuestra gestión.



## Canales de comunicación y grupo de interés

Buscamos el bienestar y la prosperidad de nuestros grupos de interés. Ellos nos lleva a mantener un diálogo permanente con ellos para identificar y responder oportunamente cualquier duda, sugerencia o consulta respecto a nuestros productos, servicios y/o requerimientos solicitados por las áreas usuarias. Los temas de mayor importancia para cada grupo y los canales que usamos para comunicarnos son los siguientes:

### Comunidad y medio ambiente

Canales de comunicación	Periodicidad
Alianzas estratégicas con organizaciones	Permanente
Correo electrónico	Por requerimiento
Notas de prensa	Permanente
Reuniones presenciales y/o vía telefónica	Por requerimiento
Reporte de Sostenibilidad	Anual
Memoria Anual	Anual
Anexos A y B de la SMV	Anual
Página web de Profuturo AFP	Permanente
Redes sociales	Permanente

### Accionistas

Canales de comunicación	Periodicidad
Correo electrónico, vía telefónica, página web corporativa, reuniones informativas, informes y Reportes.	Constante

### Clientes

Canales de comunicación	Periodicidad
Virtual (correo electrónico, <i>marketing</i> ), informativos	Mensual o quincenal, dependiendo de la comunicación
Redes sociales	Semanal
Memoria anual y Reporte de Sostenibilidad	Anual

### Proveedores

Canales de comunicación	Periodicidad
Correos electrónicos, teléfonos y <i>conference call</i>	Diario o semanal, de acuerdo con cada proveedor

### Colaboradores - Medios estratégicos

Canales de comunicación	Periodicidad
Planeamiento estratégico	Anual
One to One	Anual
Reunión Anual de Servicio al Cliente	Anual
Reunión Anual Comercial	Anual
Reunión Mensual Comercial	Mensual
Summit	Anual
Town Hall Meetings	Semestral
Comité de Dirección	Semanal
Comité de Iniciativas	Cada dos semanas
Reuniones en cascada	Según el contexto
Reunión Semanal Ventas	Semanal
Mensajes del Gerente General	Mensual
Café con Ignacio	Mensual
Reuniones con equipos	Trimestral
Reuniones de Jefes de Agencia	Semanal
Kick Off	Según el contexto
Mensajes de líderes de Scotiabank (locales e internacionales)	Según el contexto
Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad	Anual

### Colaboradores - Medios informativos

Canales de comunicación	Periodicidad
Mailing Profuturo Noticias	Diario
Podcast Gerencial General	Según el contexto
Intranet	Permanente
Profuturo Teve	Permanente
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 Feedback Líder-Colaborador (cumplimiento de objetivos /plan de desarrollo)	Permanente
Encuestas y comentarios ScotiaPulso	Anual
Sesiones de plan de acción ScotiaPulso	Anual
Medición de la calidad del servicio interno	Semestral
Preguntas abiertas a colaboradores	Según el contexto

Gobierno

Canales de comunicación	Periodicidad
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)	Permanente
Página web de Profuturo AFP	Permanente
Formato de la SMV sobre responsabilidad social corporativa	Anual
Memoria y Reporte de Sostenibilidad	Anual
Comunicaciones vía oficio o por correo electrónico	Permanente
Reuniones gremiales (a través de la AAFP)	Anual (desde el 2017)
Portal del Supervisado, canal privado que pone a disposición la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)	Por requerimiento de alguna de las partes cada vez que se requiera, según se trate de materias vinculadas a la gestión de riesgos de inversión y periodicidad establecidas por la SBS
MVNet, sistema de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) para el envío de información	Cada vez que se requiera informar hechos de importancia (incluyendo estados financieros) o comunicaciones generales
Submódulo de Captura y Validación Externa (Sucave), para el ingreso y validación de información en diversos formatos para que sea supervisada por la SBS	Según periodicidad establecida por la SBS

## 1.5 Nuestra contribución a las ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas asociadas, adoptadas por todos los Estados miembros de las Naciones Unidas en el 2015, presentan una agenda que tiene como fin alcanzar el progreso económico, social y ambiental para el 2030. De ellos hemos priorizado 7, a los que contribuimos a través de proyectos e iniciativas de alto impacto.

### Ambiental Meta 13.3



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
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 agencia de Lima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 árboles que no fueron talados.</li> <li>• 76,960 litros de agua que no fueron consumidos.</li> <li>• 278.95 litros de petróleo no utilizados.</li> <li>• 4,207.15 kWh de energía no consumidos.</li> <li>• 2,810 kg de CO<sub>2</sub> no emitidos.</li> </ul>
Así también, comprometidos con la reducción de nuestros impactos en el planeta, realizamos la primera medición de nuestra huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) con el objetivo de identificar los aspectos ambientales que es prioritario gestionar.	

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### Económico Metas: 1.2, 1.3 y 1.4



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
En Profuturo AFP, nuestras inversiones están dirigidas a velar por el bienestar de nuestros afiliados y el crecimiento económico del país tanto de manera directa (a través de la rentabilidad de los portafolios) como indirecta (mediante las externalidades positivas generadas por las inversiones de los portafolios):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 300,000 clientes atendidos en oficinas.</li> <li>• 291,000 llamadas atendidas en el Centro de Contacto.</li> <li>• 157,000 clientes atendidos a través de Profuturo Express.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plan integral de orientación e información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse:</b> generación de canales de comunicación transparente con nuestros afiliados sobre los beneficios reales de nuestros servicios.</li> </ul>	

### Económico

Metas: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6 y 8.10



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inversiones para el desarrollo del país:</b> 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,000 millones de soles de inversiones en importantes obras de transporte, salud y energía.</li> </ul>
Promovemos a través de nuestro proyecto de inversión social el desarrollo económico y una mejor calidad de vida.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Educación para el desarrollo y la inclusión financiera:</b> su objetivo es que familias en situación de pobreza mejoren sus ingresos económicos y su calidad de vida de manera sostenible a través del desarrollo de actividades económicas inclusivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,543 familias beneficiadas.</li> <li>• 133 grupos organizados.</li> <li>• 55.5 % de incremento en sus ingresos.</li> <li>• 84.9 % de negocios activos en el mercado.</li> <li>• 46 planes de negocios elaborados.</li> <li>• 50 capitales semilla entregados.</li> </ul>

Social  
Meta: 3.4



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
<p>Proporcionamos beneficios y recursos para ayudar a nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad a llevar una vida saludable y equilibrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sentirse Bien:</b> promovemos una cultura centrada en las personas y estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores.</li> <li>• <b>Festival FutbolNet:</b> con el apoyo de nuestros voluntarios, impulsamos la salud mental y física en niñas y niños de nuestra comunidad. A través del fútbol, ponen en práctica valores como el respeto y la humildad, desarrollando su máximo potencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,441 atenciones (colaboradores y familiares).</li> <li>• 85 % de satisfacción con las atenciones.</li> <li>• Más de 1,100 niños y niñas participaron de la última edición de FutbolNet.</li> </ul>

Social  
Metas: 4.4 y 4.5



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
<p>Desarrollamos proyectos que promuevan el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad para jóvenes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formando Emprendedores del Mañana:</b> es un programa de educación financiera que busca mejorar las capacidades económicas, previsionales y también las habilidades para la vida de los niños, niñas y adolescentes.</li> <li>• <b>Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera:</b> es un proyecto que tiene como objetivo garantizar el acceso a la educación emprendedora, financiera y previsional de calidad de niños, jóvenes y adultos.</li> <li>• <b>Programa Economía para el Éxito:</b> el Grupo Scotiabank implementa 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 120 colegios beneficiados.</li> <li>• 136,628 estudiantes.</li> <li>• 6,686 docentes.</li> <li>• 276 directivos</li> <li>• 207 planes de negocio presentados.</li> <li>• 45 % de los negocios de estudiantes recibieron capital semilla.</li> <li>• 75 % de colegios ahorran.</li> <li>• 287 colegios beneficiados.</li> <li>• 74,037 estudiantes.</li> <li>• 594 docentes.</li> <li>• 86 proyectos de emprendimiento.</li> <li>• 12 ferias de emprendimiento.</li> <li>• 41 colegios impactados.</li> <li>• 86 voluntarios de Scotiabank.</li> <li>• 2,571 alumnos impactados.</li> </ul>

Social  
Metas: 5.1 y 5.5



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
<p>Centramos nuestros esfuerzos en difundir y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empowering Women:</b> se orienta a desarrollar a las líderes del Grupo Scotiabank en habilidades blandas, con la finalidad de aumentar la participación femenina en cargos directivos.</li> <li>• <b>Bienvenidos todos:</b> comprometidos con la diversidad e inclusión, realizamos una encuesta de la percepción de nuestros colaboradores sobre el trabajo que venimos realizando.</li> </ul> <p>Impulsamos iniciativas en beneficio de la comunidad LGTB+.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 % de las participantes ha logrado una promoción o movimiento lateral.</li> <li>• De los puestos de vicepresidencia, el 28 % está ocupado por mujeres<sup>1</sup>.</li> <li>• De los puestos de director, el 37 % está ocupado por mujeres<sup>2</sup>.</li> <li>• De los puestos de sénior mánager, el 41 % está ocupado por mujeres<sup>3</sup>.</li> <li>• 84 % de los colaboradores consideran que la inclusión es una prioridad en el Grupo Scotiabank.</li> <li>• Nuevo Plan de salud LGTB+, que brinda la misma cobertura que una póliza EPS.</li> </ul>

1 Resultados corporativos.  
2 Resultados corporativos.  
3 Resultados corporativos.

Transversal  
Metas: 17.3, 17.17



¿Cómo contribuimos?	Resultado 2019
<p>Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 alianzas estratégicas</li> </ul>



## 2. NUESTRA ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

### 2.1 Gobierno corporativo

&lt;PÁGINA 10

Una de las principales estructuras para garantizar nuestra gestión del gobierno corporativo es el Directorio, cuya responsabilidad principal es la administración de los negocios y actividades de Profuturo AFP.

El Directorio debe ofrecer un gobierno efectivo sobre las actividades de Profuturo AFP. Para hacerlo, se esfuerza por equilibrar los intereses de los diversos grupos de interés de Profuturo AFP: accionistas, clientes, empleados y comunidades en las que opera, así como considerar el éxito a largo plazo de la AFP.

Mediante la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas del 26 de marzo del 2019, fueron elegidos directores Miguel Uccelli Labarthe,

Ignacio Bustamante Romero, Elena Aída Conterno Martinelli, Eduardo Sánchez Carrión Troncón, Ignacio Aramburú Arias, Carlos Andrés Escamilla Jácome y Alcides Vargas Manotas. Asimismo, se designó al Director Miguel Uccelli Labarthe como Presidente del Directorio.

Posteriormente, en sesión de Directorio del 31 de mayo del 2019, se aceptó la renuncia del señor Ignacio Aramburú Arias al cargo de director y se nombró a la señora María Nelly Viola en su reemplazo para el período restante. Esta designación **incrementó la proporción de mujeres en puestos directivos en dicho órgano de gobierno, la cual pasó de 14 % a 29 %**.



Presidente  
Miguel Uccelli  
Labarthe



Directora  
Elena Conterno  
Martinelli



Director  
Ignacio  
Bustamante Romero



Director  
Eduardo Sánchez  
Carrión Troncón



Presidente  
Carlos Andrés  
Escamilla Jácome



Director  
Alcides  
Vargas Manotas



Directora  
María Nelly  
Viola

Las hojas de vida de los directores se encuentran disponibles en <https://www.profuturo.com.pe/Sobre-Nosotros/Nuestra-Gestion/buen-gobierno-corporativo-bgc/directores-y-ejecutivos>



## Los comités permanentes del Directorio

### Comité de Auditoría

Tiene como función principal apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de diseño, actualización permanente y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, así como efectuar seguimiento a las actividades de auditoría interna y externa, evaluando que su desempeño corresponda a las necesidades de Profuturo AFP.

#### Miembros

Nombre / Cargo
ELENA CONTERNO MARTINELLI Director - Presidente Independiente
MARÍA VIOLA Director
CARLOS ANDRÉS ESCAMILLA JÁCOME Director
<b>Año de creación: 2004</b>

### Comité de Estrategias de Inversión

Su objetivo es presentar y discutir las estrategias de inversión desarrolladas en el contexto de los lineamientos de las políticas de inversión para cada uno de los fondos administrados; realizar las acciones necesarias para el logro de los objetivos trazados en el marco de las respectivas políticas de inversión durante un período determinado; y monitorear el cumplimiento de las políticas de inversión y de las mejores prácticas de negociación, de buen gobierno corporativo y de diligencia fiduciaria aplicables al proceso de inversión.

#### Miembros

Nombre / Cargo
IGNACIO BUSTAMANTE ROMERO Director - Presidente Independiente
CARLOS ANDRÉS ESCAMILLA JÁCOME Director
GINO BETTOCCHI CAMOGLIANO Director
IGNACIO ARAMBURÚ ARIAS ANDRÉS LOZANO UMAÑA <sup>4</sup> Gerente General
<b>Año de creación: 2006</b>

<sup>4</sup> Hasta el 26 de diciembre del 2019.

### Comité de Riesgos de Crédito de la Administradora

Aprueba las directrices, metodología y estrategia para la gestión del riesgo de crédito de la administradora; define el nivel de tolerancia al grado de exposición al riesgo de crédito que la empresa está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio; decide las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas; y propone mejoras en la gestión de riesgo de crédito de la administradora.

#### Miembros

Nombre / Cargo
MARÍA VIOLA Director - Presidente
IGNACIO ARAMBURÚ ARIAS Director
LESLY KAROL COBIAN PACHECO <sup>5</sup>
<b>Año de creación: 2006</b>

<sup>5</sup> Hasta el 14 de noviembre del 2019.

### Comité de Riesgos de Inversión

Supervisa la implementación de los objetivos, políticas y procedimientos de las inversiones de las carteras administradas, aprobados por el Directorio. Asimismo, le recomienda sobre los niveles de tolerancia y apetito de riesgo en función del objetivo de inversión de cada tipo de fondo; vela por el cumplimiento de los límites de inversión internos y regulatorios; y aprueba las operaciones de compra y venta de instrumentos de inversión entre carteras administradas por Profuturo AFP.

#### Miembros

Nombre / Cargo
MARÍA VIOLA Director - Presidente
IGNACIO ARAMBURÚ ARIAS Director
LESLY KAROL COBIAN PACHECO <sup>6</sup>
<b>Año de creación: 2006</b>

<sup>6</sup> Hasta el 14 de noviembre del 2019.

## Comité de Buen Gobierno Corporativo y de Nombramientos y Remuneraciones

Tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento y difusión de las prácticas de buen gobierno corporativo en la empresa; velar para que existan los medios adecuados de atención a los accionistas y otros grupos de interés, revisar los criterios de selección para la composición de comités especiales; analizar las propuestas de modificación del Sistema de Remuneraciones y designar al personal encargado de verificar el cumplimiento de la aplicación de este sistema; y elaborar un informe anual sobre las actividades del comité.

### Miembros

#### Nombre / Cargo

ELENA CONTERNO MARTINELLI  
Director  
Independiente

CARLOS ANDRÉS ESCAMILLA JÁCOME  
Director - Presidente

IGNACIO ARAMBURÚ ARIAS  
Director

**Año de creación: 2005**

## Comité de Gestión Integral de Riesgos

Se encarga de aprobar las políticas y la organización para la gestión integral de riesgos; definir el nivel de apetito y tolerancia al riesgo que la empresa está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio; actuar para la reducción de exposiciones extremas de riesgo; proponer mejoras en la gestión integral de riesgos; monitorear la gestión de seguridad de la información e implementar y monitorear la gestión de continuidad de negocios.

### Miembros

#### Nombre / Cargo

EDUARDO SÁNCHEZ-CARRIÓN TRONCÓN  
Director - Presidente  
Independiente

IGNACIO ARAMBURÚ ARIAS  
Director

LESLY KAROL COBIAN PACHECO<sup>7</sup>

**Año de creación: 2008**

<sup>7</sup> Hasta el 14 de noviembre del 2019.

## 2.2 Código de Conducta

<PÁGINA 10

Estamos comprometidos con cumplir con las más altas normas de conducta comercial y ética a través de nuestro Código de Conducta corporativo.

Nuestro código se basa en seis principios básicos que contribuyen a alcanzar nuestros objetivos institucionales y a preservar nuestra reputación como modelo de integridad y prácticas corporativas éticas.

### Principios básicos del Código de Conducta:



Comportarse con honestidad e integridad y no cooperar con ninguna otra institución en actividades anticompetitivas.



Evitar colocarse o colocar a cualquier empresa del Grupo Scotiabank en una situación de conflicto de intereses.



Cumplir las leyes vigentes en los países donde operan las empresas que forman parte del Grupo Scotiabank.



Respetar la confidencialidad y proteger la integridad y seguridad de los activos comunicacionales, la información y las transacciones.



Tratar con justicia, equidad y profesionalismo a todas las personas que tengan relaciones de negocios con Scotiabank.



Respetar nuestros compromisos con las comunidades donde operamos.

El Código de Conducta se encuentra a disposición de todos los colaboradores de Profuturo AFP en la intranet de la empresa y nuestros grupos de interés pueden acceder al documento a través de nuestra página web.

## 2.3 Políticas Complementarias al Código de Conducta

Las Políticas Complementarias son documentos anexos a nuestro Código de Conducta que describen las normas que dirigen nuestro actuar en diversos escenarios.

### Política de denuncia de irregularidades

Esta política es un mecanismo de control, establecido para proteger con mayor eficacia la integridad en la presentación de la información financiera de las actividades comerciales y respaldar el cumplimiento del código.

#### Presentar una inquietud

Describe los diferentes canales que cualquier persona puede utilizar para notificar las inquietudes relacionadas con una conducta indebida.

#### Canal de denuncia de irregularidades

Provee la oportunidad de elevar la inquietud, formalmente, como denuncia anónima relacionada con la presentación de información financiera; la sospecha de actividad fraudulenta; la violación del código u otras políticas de cumplimiento, leyes y regulaciones; o la represalia en contra de quien denuncia una irregularidad.

### Política para la lucha contra la corrupción

<PÁGINA 9

En Profuturo AFP velamos por mantener una cultura de conducta ética e íntegra que nos permita conservar la confianza de nuestros grupos de interés. Las acciones que se adoptan a fin de mitigar posibles escenarios de prácticas de corrupción y soborno se focalizan en seis ejes:

- 01 Trato con funcionarios públicos
- 02 Trato con terceros
- 03 Trato con clientes
- 04 Nuevas adquisiciones
- 05 Mantenimiento de registros
- 06 Autoridades con poderes de aprobación y fuentes clave de consulta

En el 2019, fortalecimos la cultura anticorrupción, aplicando de manera corporativa la implementación del modelo de prevención, exigido por la Ley 30424 y sus respectivas modificaciones.

Asimismo, todo nuestro personal calificado como sensible<sup>8</sup> firmó la declaración jurada "Lucha contra la corrupción", en la que confirmó su adhesión, conocimiento y cumplimiento del Manual Corporativo de Lucha contra la Corrupción, así como de la política de lucha contra el soborno y la corrupción.

Adicionalmente, incluimos cláusulas anticorrupción en todos los nuevos contratos que elaboramos, como convenios de donación, auspicios, alianzas y renovaciones de contratos en stock.

Finalmente, emitimos diversos comunicados para difundir el canal de denuncias de prácticas cuestionables entre nuestros colaboradores, lo que nos ha permitido identificar oportunamente cualquier caso real o presunto relacionado con temas de corrupción y soborno.

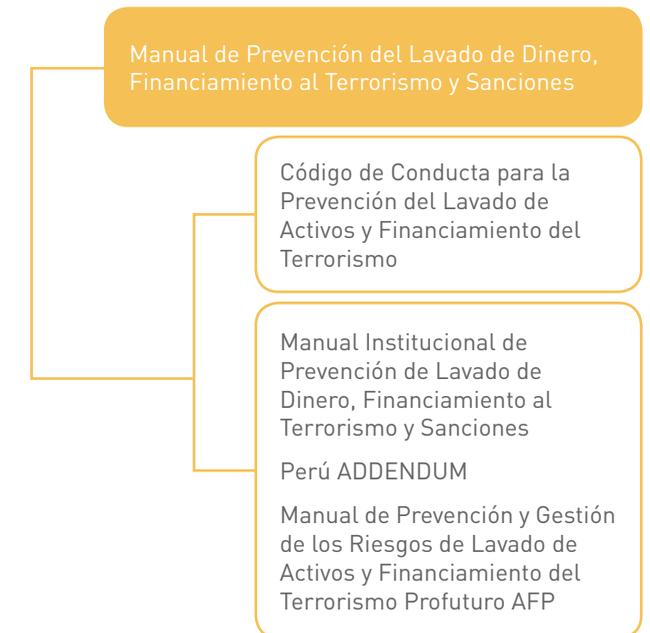
8 (i) Participan en el proceso de contratación de servicios o de personal. (ii) Pueden tener contacto directo o indirecto con entidades o funcionarios públicos. (iii) Realizan actividades de administración y supervisión. (iv) Están bajo la supervisión directa de las personas antes mencionadas.

### Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

Contamos con un 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, utilizamos el Manual de Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Sanciones de uso corporativo. Se han elaborado

una serie de normas internas que recogen las mejores prácticas y políticas clave para cumplir con este objetivo.



En el 2019, se evaluaron 4,312 operaciones y se desestimaron 4,102. Las 210 restantes se encontraron como inusuales y sospechosas, por lo que se generaron 210 reportes de operaciones sospechosas. Todas las alertas fueron emitidas por la Gerencia de Riesgo.

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.

## Normativas internas

Consideramos también las siguientes normativas aplicables a Profuturo AFP:

### Política de conducta ética y capacidad profesional

Establece los estándares de conducta ética y capacidad profesional para los colaboradores de Profuturo AFP que participan en el proceso de inversión.

### Lineamientos para el manejo de información privilegiada y conflicto de intereses

Señala los procedimientos para que los colaboradores tengan conocimiento de las regulaciones y sanciones contra el uso indebido de información privilegiada.

### Manual Corporativo del Grupo Scotiabank de Lucha contra la Corrupción

Detalla los lineamientos y procedimientos necesarios para implementar la política para la lucha contra la corrupción, donde se señala expresamente que está prohibido aceptar u ofrecer sobornos, privilegios, comisiones extraordinarias y cualquier tipo de pago o beneficio a proveedores, clientes, funcionarios públicos y terceros a cambio de un trato o consideración favorable.

## Adopción de nuestras políticas y códigos

El área de Cumplimiento tiene la responsabilidad de verificar la adopción de los lineamientos y principios estipulados en el Código de Conducta. En tal sentido, cada año organizamos capacitaciones virtuales para el 100 % de nuestros colaboradores acerca de estos temas:

- Política de conducta ética y capacidad profesional<sup>9</sup>
- Política de lucha contra la corrupción
- Ley de Protección de Datos Personales e Información Privilegiada<sup>10</sup>

Con ello, nos aseguramos de aminorar la brecha de riesgo que pueda existir en la gestión del día a día.

Durante el 2019, difundimos las políticas entre nuestro personal, incluyendo a los nuevos ingresantes.

<sup>9</sup> Aplicable al personal que interviene en el proceso de inversiones.  
<sup>10</sup> Solo para nuevos colaboradores.

## 2.4 Gestión de riesgo

El objetivo general de la gestión de riesgos de los fondos de pensiones es administrar prudentemente los recursos de nuestros afiliados, con el fin de obtener un rendimiento ajustado por riesgo, consistente con el perfil objetivo de cada cartera administrada, de acuerdo con la normativa vigente.

## Sistema de gestión

La toma de decisiones se realiza a través de tres instancias: el Directorio, el Comité de Riesgos de Inversión y la Gerencia de Riesgos. A continuación, se detallan los riesgos que maneja nuestro sistema de gestión.

### Riesgo de liquidez

Se compone del riesgo de liquidez financiera (o de solvencia) y el riesgo de liquidez de mercado.

#### ¿Cómo lo gestionamos?

Para asegurar un adecuado control y gestión de la liquidez de los fondos administrados, las herramientas utilizadas están enfocadas a garantizar el mantenimiento de niveles de efectivo y activos similares que avalen el cumplimiento de todas las obligaciones del fondo, así como el nivel de riesgo definido para cada tipo de fondo.

### Riesgo de mercado

Pérdida potencial de un portafolio frente a movimientos adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, tipo de cambio, cotización de precios de instrumentos de inversión, etcétera. Estos podrían afectar negativamente el valor de los instrumentos en los que se invierte.

#### ¿Cómo lo gestionamos?

Se monitorean los riesgos absolutos y relativos al *benchmark*, a los que están sujetos las carteras administradas, mediante herramientas como el *value at risk* (VaR), los análisis de sensibilidad y los escenarios extremos y la evaluación de la cartera.

### Riesgo de crédito y contraparte

Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes o terceros obligados para cumplir con sus obligaciones contractuales con los fondos administrados.

#### ¿Cómo lo gestionamos?

A través de la gestión del riesgo que nos permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos por el Directorio, y alcanzar los objetivos de rentabilidad y eficiencia.

## 2.5 Invertimos responsablemente

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

El año 2019, mantuvimos nuestra participación activa en diversas mesas de trabajo del Programa de Inversión Responsable (PIR), al cual pertenecemos desde el 2017.



**Programa de Inversión Responsable (PIR):** red de apoyo promovida por las Naciones Unidas, la cual busca promover políticas y prácticas de inversión responsable entre distintos partícipes de mercado.

&lt;PÁGINA 9

## 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. Prueba de ello es que el Fondo tipo 2 de inversión, que administramos desde la creación de la empresa, viene acumulando una rentabilidad anual promedio de 11.70 % en sus 26 años de existencia.

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

<p>Fondo tipo 0 Protección de capital</p>		<p><b>Corto plazo (etapa de jubilación). Riesgo muy bajo.</b> Dirigido a afiliados de una edad igual o mayor a 65 años y a aquellos que inicien su pensión de invalidez transitoria o definitiva. <b>Fondo tipo 0 (2019): se situó en S/ 798,284,470.</b> <b>Rentabilidad promedio: 4.33 %.</b></p>
<p>Fondo tipo 1 Preservación de capital</p>		<p><b>Corto plazo. Riesgo leve.</b> Dirigido principalmente a afiliados de una edad igual o mayor a 60 años (es decir, próximos a jubilarse), 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. <b>Fondo tipo 1 (2019): se situó en S/ 4,884,658,284.</b> <b>Rentabilidad promedio: 13.30 %.</b></p>
<p>Fondo tipo 2 Fondo mixto</p>		<p><b>Largo plazo. Riesgo moderado.</b> Dirigido principalmente a afiliados de mediana edad, entre 45 y 60 años, cuya fecha de jubilación no es próxima, con una tolerancia media al riesgo. <b>Fondo tipo 2 (2019): se situó en S/ 32,717,652,865.</b> <b>Rentabilidad promedio: 12.92 %.</b></p>
<p>Fondo tipo 3 Fondo de apreciación de capital</p>		<p><b>Largo plazo. Riesgo alto.</b> Dirigido principalmente a afiliados jóvenes, menores de 45 años, cuya fecha de jubilación es muy lejana y con una tolerancia alta al riesgo y a la volatilidad del mercado. <b>Fondo tipo 3 (2019): se sitúa en S/ 5,523,486,636.</b> <b>Rentabilidad promedio: 8.79 %.</b></p>

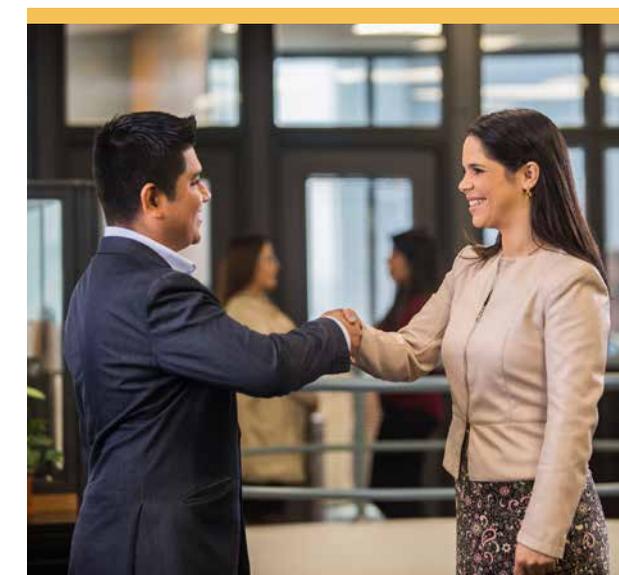
## Evaluaciones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en carteras de inversión

- El área de Regulación de Mercados realiza una evaluación del gobierno corporativo que resulta esencial en la evaluación global de la cartera.
- Cabe resaltar que 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.
- También contamos con el “Instructivo para la evaluación del cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo de los instrumentos representativos de derechos sobre participación patrimonial o título accionarios”, que incorpora el análisis del gobierno corporativo tanto de la cartera existente como de potenciales inversiones, realizado por el área de Regulación de Mercados.
- 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.

## 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 Tránsito Huascacocha, la Planta de Tratamientos Residuales de Taboada y grandes obras de infraestructura vial.

De igual modo, mantenemos inversiones por un monto cercano a los 3,000 millones de soles en infraestructura a través de instrumentos de deuda y de capital en distintos rubros, tales como redes viales, ferrocarriles, centros portuarios, infraestructura para salud, distribución, generación y transmisión eléctrica, entre otros.

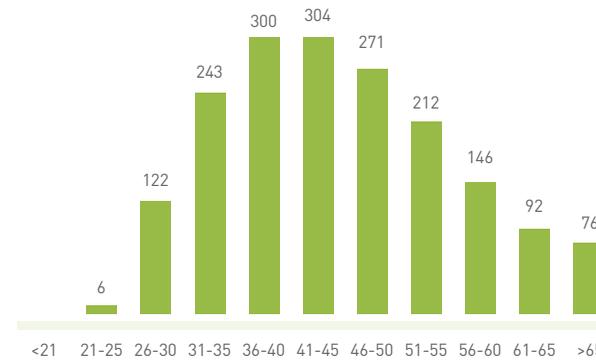


Nuestros clientes son nuestra razón de ser; por ello, aplicamos un riguroso proceso de inversión que nos permite alcanzar los más altos rendimientos. Este proceso se traduce en una mayor rentabilidad de los fondos que administramos.

Al cierre del año 2019, el número de afiliados activos de Profuturo AFP fue en total 1,772,352.

En el 2019, los Fondos Profuturo, principalmente en su opción de aportes voluntarios sin fin previsional, se incrementaron y predominaron entre nuestros clientes.

**AFILIADOS ACTIVOS POR RANGO DE EDAD**  
(EN MILES)



Fuente: Memoria Anual Profuturo 2019

### Fondos Profuturo

Al igual que en el año 2018, el acceso a las prestaciones de jubilación y posterior retiro de saldos de hasta el 95.5 % mantuvo la relevancia sobre otros trámites.

Nuestra plataforma **Fondos Profuturo** permite que el trámite pueda realizarse de forma digital, sin la necesidad de ir a las agencias.

En el 2019, se desembolsaron 1,640,681,563 soles a solicitud de 34,288 afiliados.

#### RECUERDA QUE TIENES LAS SIGUIENTES OPCIONES AL MOMENTO DE TU ELECCIÓN:



Pensión



Retiro de hasta el 95.5% de tu fondo disponible



Pensión más retiro de un porcentaje de tu fondo disponible

# 3. CLIENTES





## Bono de reconocimiento

Durante el 2019, se tramitaron ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP) 1,919 bonos de reconocimiento por un valor nominal de 9.5 millones de soles.

Asimismo, se recibieron 5,583 bonos de reconocimiento redimidos, lo que representó la acreditación de 201 millones de soles en las cuentas individuales de los afiliados.

## Pensiones

El importe pagado durante el año 2019 por concepto de pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia ascendió a **378.8 millones de soles**, correspondiente a **37,526 pensionistas**.

- Invalidez: 85,693 soles
- Jubilación: 141,583 soles
- Sobrevivencia: 151,586 soles

## Satisfacción de nuestros clientes

En Profuturo AFP, consideramos de vital importancia la calidad de nuestro servicio percibida por nuestros afiliados. Por ello, contamos con un proceso de evaluación con la finalidad de medir el nivel de recomendación de nuestros clientes.

## Índice de reconocimiento neto

La medición de calidad de nuestro servicio se realiza sobre la base de la metodología IRN (índice de recomendación neto).

- Estas mediciones se llevan a cabo mediante encuestas telefónicas a los clientes que hayan tenido alguna interacción reciente mediante alguno de los canales de servicio: agencias, Centro de Contacto, visita de un asesor, entre otros.
- 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.

### Índice de recomendación neta 2019

57.14 %

Nos enorgullece compartir que el índice de recomendación neta se ha incrementado anualmente como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Memoria Anual Profuturo 2019



## Atención de reclamos

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

El mecanismo contempla la respuesta de reclamos en un plazo no mayor a 15 días útiles desde la presentación del reclamo y/o documentación probatoria. Además, si el cliente no está conforme con la respuesta se pueden presentar nuevas documentaciones adjuntas.

La presentación de reclamos se puede realizar:

- A través del libro de reclamaciones en la página web.
- En agencias.
- Centros de contacto.

Durante el 2019, se presentaron 4961 reclamos, de los cuales 658 (13.3%) fueron declarados procedentes, el 57.2% por responsabilidad de la AFP y la diferencia de otras entidades que participan del Sistema Privado de Pensiones.

## Privacidad de nuestros clientes

Para Profuturo AFP y el Grupo Scotiabank, es de vital importancia la privacidad de nuestros clientes. La confidencialidad de la información 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 la protección de su información personal y sus negocios. Para ello, se ha establecido un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos que permiten asegurar la protección de la información personal. Los lineamientos de privacidad y seguridad de la información a través de políticas que se aplican a todas las subsidiarias del Grupo Scotiabank son los siguientes:

- Marco de gobierno interno de seguridad de la información
- Política de seguridad de la información corporativa
- Política de protección de información de clientes

### Política de seguridad de la información:

empleo de medios razonables para asegurar la confidencialidad de la información bajo su custodia, garantizar su integridad y asegurar la disponibilidad y continuidad de los sistemas de aplicaciones de apoyo y la infraestructura tecnológica.

Durante el 2019, desde el área de Cumplimiento de Scotiabank Perú, se llevó a cabo un proceso de monitoreo sobre protección al consumidor y privacidad, cuyas recomendaciones finales implementamos en Profuturo AFP.

## 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 2019, seguimos contribuyendo a mejorar la experiencia del cliente y reducir nuestro impacto ambiental virtualizando procesos.

### Soluciones digitales

#### Fondos Profuturo

Nuestra plataforma Fondos Profuturo permite que los afiliados aptos realicen aportes y retiros voluntarios sin fin previsional. Además, les es posible evaluar y retirar hasta el 95.5 % de su fondo disponible de manera 100 % digital, sin necesidad de ir a las agencias.

#### Nueva zona privada

Se han implementado opciones que permiten cumplir con la debida diligencia, recabando información requerida por la UIF, que facilita la detección del lavado de activos y/o del financiamiento del terrorismo.

#### 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*).

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

En línea con nuestro interés de promover la construcción de una cultura previsional en el país, contamos con planes de orientación que buscan mejorar la capacidad de toma de decisión de nuestros clientes sobre su futuro previsional. Uno de los principales beneficios del plan es la generación de canales de comunicación transparente con nuestros afiliados sobre los beneficios reales de nuestros servicios.

A continuación, detallamos los objetivos y alcances del **plan integral de orientación e información a nuestros afiliados y futuros afiliados**.

#### Objetivo

Implementar y mantener mecanismos de servicio de atención, orientación e información a potenciales pensionistas.

#### Grupo objetivo

Potenciales pensionistas, afiliados y público en general.

#### Actividades consideradas

Oficinas, Centro de Contacto, comunicaciones escritas, correo electrónico, página web, SMS, aplicación móvil, folletería, atención de reclamos.

#### Soporte de canales de atención

Plan de capacitación, agencias y videos informativos.

## Acciones y actividades según canal de atención



### Oficinas

- Contamos con 12 oficinas de atención al público a nivel nacional.
- En el 2019, se continuó con el proceso de transformación del modelo de servicio, con el objetivo de brindar nuevas opciones de atención según el perfil del cliente y el servicio que demanda, incorporando la experiencia digital en nuevos procesos.
- **300,000 clientes atendidos en el 2019.**



### Centro de Contacto

- Contamos con **29** ejecutivos a disposición de nuestros clientes.
- Para el 2019, se ha optimizado la segmentación de los clientes y los requerimientos, así como también tenemos ejecutivos especializados en el Centro de Contacto.
- El Centro de Contacto atendió en el 2019 un total de **291,000 llamadas**.



### Web

Se divide en dos:

- 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 a ver el detalle de sus saldos y realizar sus trámites.



### Redes sociales

Actualmente, contamos con 4 redes sociales que brindan información relevante a la AFP. Además, sirven como canalizadores de consultas que pueden tener los usuarios. Estos se derivan mediante flujo y tiempos de servicio a los canales formales: Centro de Contacto y agencias.



### APP

Para el 2019 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, estados de cuenta, 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 el sistema de voz en off para guiar y orientar mejor a nuestros clientes.

Durante el 2019, se alcanzaron los siguientes resultados de atención de los módulos Profuturo Express:

- **157,000** clientes atendidos en el 2019, 12.14 % más clientes que recibieron orientación a través de estos espacios que en el 2018.

## Zona digital

Potenciamos nuestras agencias con iPad que serán usados por los ejecutivos del Servicio Express para educar en los canales digitales. Estos permiten acceder a la zona privada, Fondos Profuturo, Planifica Pro Futuro y el Libro de Reclamaciones.

## Transparencia en productos y servicios

<PÁGINA 9

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, que señala que las AFP debemos brindar la siguiente información al público:

- Afiliación a una AFP, cuenta individual de capitalización
- Aportes obligatorios al Sistema Privado de Pensiones (SPP): al fondo de pensiones, comisiones por administración y prima de seguros.
- Bono de reconocimiento
- Aportes voluntarios con y sin fin previsional
- Traspasos de una AFP
- Cambio de un fondo a otro en la misma AFP
- Modalidades de pensión y productos previsionales en el SPP
- Jubilación (edad legal y anticipada)
- Pensión mínima en el SPP
- Pensiones de invalidez
- Pensiones de sobrevivencia y gastos de sepelio
- Regímenes especiales de jubilación en el SPP (Ley 27617 y Ley 27252)

Seguimos los procedimientos de *marketing* y los Lineamientos de Publicidad de Productos y Servicios Financieros establecidos desde nuestra Casa Matriz, referidos a los siguientes aspectos:

- Imagen de marca
- Buena conducta
- No confrontación con la competencia
- Diversidad, integración, inclusión y no degradación de la mujer

## Incumplimientos relativos a las comunicaciones

Categorías	2018	2019
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 2019, no tuvimos multas o amonestaciones por incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios.

## Competencia

<PÁGINA 9

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 competencia y actividades comerciales, e insta a todos los colaboradores a no coludirse ni cooperar con ninguna institución en actividades anticompetitivas.

De esta manera, cumplimos con la normativa externa (TUO del SPP, Título III: Gestión Empresarial) que señala que nos debemos abstener de efectuar cualquier acto que sea considerado como competencia desleal. Esto incluye ofrecer beneficios a los actuales o futuros afiliados que no se encuentren directamente relacionados con la operación de las AFP o que, si bien estén relacionados, se otorguen por la posición de ventaja de sus accionistas. Asimismo, la Ley de Represión de la Competencia Desleal señala que dichos actos son sancionados independientemente de la afectación directa que pudieran producir en perjuicio de los derechos de los consumidores y que el control de las conductas desleales es de competencia de Indecopi.

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.

## 4. CADENA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

En Profuturo AFP, somos conscientes de que el éxito de nuestros servicios depende en gran parte de la calidad de nuestra cadena de abastecimiento.

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.

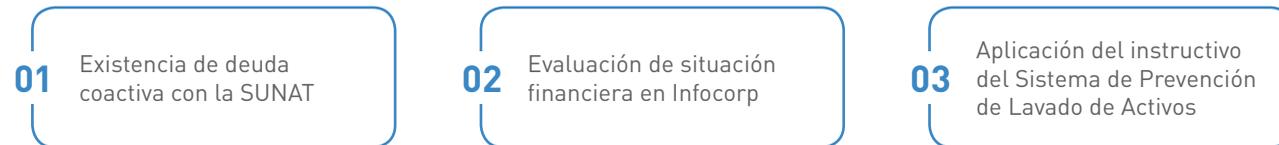


Mantenemos los inventarios a un nivel bajo, pero en las cantidades suficientes para atender las necesidades de los usuarios.



Mantenemos un costo de operación eficiente en el área de Compras y Servicios Generales, equilibrado con los buenos resultados.

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



Durante el 2019, se contó con 414 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.

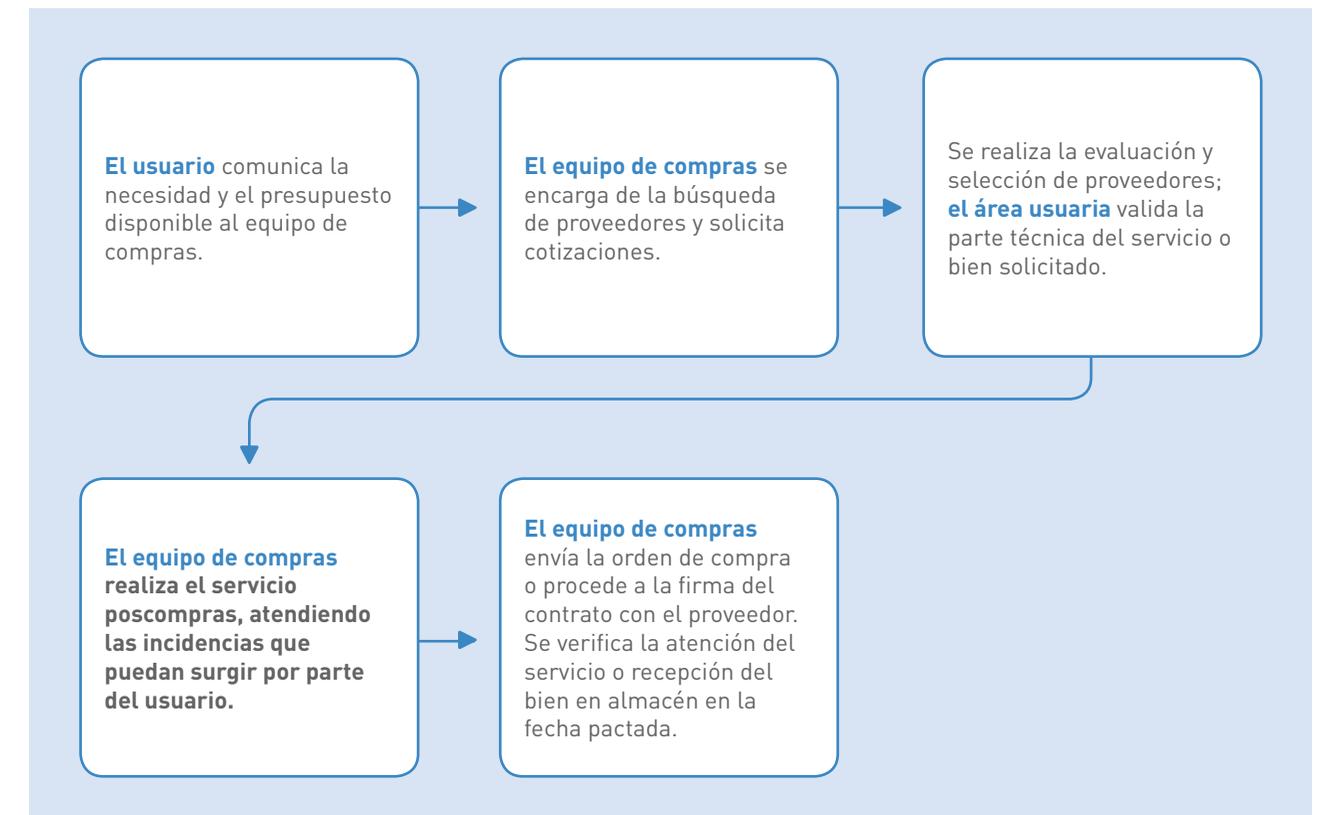


## Flujo de compras

En Profuturo AFP, los principales servicios requeridos son estos:

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

En Profuturo AFP, la mayoría de los servicios y/o productos requeridos, ya sea para clientes internos y/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.



# 5. TALENTO

## 5.1

<PÁGINA 10

### ¿Quiénes conforman el equipo de Profuturo AFP?

En Profuturo AFP, estamos comprometidos con el fomento de una cultura de valores y liderazgo. Nos aseguramos de contar con los mejores profesionales en nuestro equipo de trabajo, brindándoles oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a partir de una correcta gestión de sus habilidades y capacidades.



### Cultura Profuturo

Gestionamos nuestra cultura organizacional para enfocar los esfuerzos en garantizar la mejor experiencia de servicio para nuestros clientes.

Bajo esta premisa, nuestra cultura corporativa ganadora #WIN, basada en valores y un propósito trascendente, nos impulsa a brindarles a nuestros equipos de trabajo una oferta de valor competitiva en diferentes frentes, garantizando su adecuado desempeño.

### Nuestros Valores



#### 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, innovar y ganar.



#### RESPONSABILIDAD

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





La cultura que vivo en Profuturo AFP me ha ayudado a mantenerme en constante crecimiento profesional y personal. Los cursos, capacitaciones y charlas que he recibido han aportado a optimizar mi desempeño y a integrar mi equipo generando sinergias, con la finalidad de brindar siempre el mejor servicio a nuestros clientes.

A lo largo de mi estadía en la empresa, he encontrado líderes que aportan y complementan mi trabajo, brindándome siempre la confianza para seguir creando nuevas soluciones y optimizar los procesos.

Me siento muy agradecida con Profuturo y su constante enfoque en el clima laboral y en sus colaboradores. Creo que es por ello que todos trabajamos con compromiso y sobre todo mucha pasión.

**Karen Araujo**  
Coordinadora de Agencias

## Clima laboral

En Profuturo AFP, escuchamos a nuestros colaboradores a través de la encuesta corporativa de clima y cultura ScotiaPulso.

Durante el 2019, obtuvimos un índice de **91 % de compromiso** de nuestros colaboradores. Asimismo, fuimos reconocidos por Great Place to Work y Merco Talento:

**Great Place to Work Institute® (GPTW)**

5° lugar en la categoría de empresas de 251 a 1,000 colaboradores



**Merco Talento**  
60° lugar en el *ranking* Merco de evaluación global de marca empleadora para atraer y retener talento



## Atracción y retención del talento

Las funciones del área de atracción y retención del talento son las siguientes:

- Elaborar políticas, normas y procedimientos de atracción del talento.
- Proponer acciones de mejora, innovación y modificaciones a los procesos de atracción del talento.
- Desarrollar y promover la estrategia de posicionamiento de la marca Profuturo como empleador, a través de un adecuado proceso de difusión de oportunidades de empleo para efectos de reclutamiento y selección.
- Alinear la estrategia de atracción del talento para colaboradores del Grupo Scotiabank Perú, a fin de poder generar sinergias en los procesos de rotación de personal que se lleven a cabo a nivel corporativo.
- Establecer vínculos con universidades para facilitar el proceso de reclutamiento.



## Nueva marca empleadora

En el 2019, se realizó el lanzamiento mundial de nuestra nueva marca empleadora, Say Hello, que nos permite comunicar de manera efectiva la propuesta de valor de la organización.

Say Hello se enfoca en aquellos postulantes que tengan una actitud positiva, apasionada y orientada a los resultados, que busquen grandes oportunidades de crecimiento y que estén dispuestos a vivir los valores de nuestra organización.

En el 2019, realizamos diversas actividades con alumnos de pregrado y posgrado de universidades peruanas, de Estados Unidos y Europa para estar en el *top of mind* para lugares donde trabajar.

### MBA Networking Meeting & Summer Internship

Reunión de *networking* entre nuestros principales ejecutivos del Grupo Scotiabank y estudiantes peruanos de MBA en las mejores universidades de Estados Unidos y Europa. En estos espacios se les proporciona información sobre nuestra organización y cultura, a fin de que nos consideren como una opción relevante para su desarrollo profesional.

### Ferias laborales

Asistimos a eventos organizados por diferentes universidades para dar a conocer las oportunidades de desarrollo del talento dentro de nuestra organización. Durante el 2019, participamos en seis ferias laborales presenciales y una feria virtual.

## Workshops Empleabilidad Interna

En el Grupo Scotiabank, creemos que es muy importante ser transparentes con las oportunidades de crecimiento que les brindamos a todos nuestros colaboradores. Por ello, con el fin de que su experiencia sea la mejor en cada fase del proceso de selección, se decidió retomar los *workshops* de empleabilidad interna dictados por analistas del área.

De este modo, desde el mes de julio del 2019, hemos realizado siete *workshops* dirigidos a todos los colaboradores del grupo, quienes fueron invitados mediante la Universidad de Scotiabank y vía correo electrónico. Estos se llevaron a cabo en las sedes principales de las empresas del grupo.

Los *workshops* son espacios dinámicos y didácticos en los que brindamos a nuestros colaboradores herramientas personalizadas para capacitarlos respecto a elementos clave del proceso de selección. Estas herramientas tienen la finalidad de potenciar su desempeño en su próxima postulación, por lo cual usamos videos instructivos sobre el flujo del proceso de selección, un modelo de CV para repotenciar sus hojas de vida de manera concisa y coherente, y consejos para afrontar de la mejor manera posible una entrevista dentro del proceso de selección.

De igual manera, incluimos técnicas de *role play* para que los colaboradores se sientan identificados y reforzamos la importancia del *feedback* porque sabemos que así los incentivamos para que tengan éxito en una siguiente postulación.

Mediante los *workshops*, buscamos aclarar las dudas de nuestros colaboradores, por lo cual promovemos que estos sean un espacio de comunicación abierta y de libre participación, en donde ellos puedan compartir sus experiencias personales sobre el tema y las reflexiones que la información brindada les suscite. Por ello, nos esforzamos por transmitir un ambiente de calidez, respeto y compañerismo para que, al finalizar los *workshops*, los participantes queden a gusto con las charlas y se sientan confiados para participar en nuevos procesos de selección.



## 5.2 Forjando un entorno de bienestar y respeto

### Beneficios

En Profuturo AFP, estamos convencidos de la importancia del **balance vida/trabajo** y del valor del desarrollo personal. Por ello, en el 2019, con la finalidad de impulsar el bienestar de nuestros colaboradores, se implementaron y potenciaron los siguientes beneficios:

#### FLEXIBILIDAD

##### Tiempo flexible



Permite a los colaboradores elegir entre tres horarios de ingreso y salida, otorgando así mayor flexibilidad durante la jornada laboral.

##### Soft Landing



Permite a los colaboradores con hijos recién nacidos trabajar desde casa durante ocho horas a la semana hasta que el colaborador cumpla el año de haberse reincorporado.

##### Profuturo Casual



Permite que los colaboradores asistan al trabajo vistiendo lo que los haga sentir más cómodos.

#### PRODUCTOS

##### Seguro Vehicular



Nuestros colaboradores pueden comprar el SOAT de su vehículo y el seguro vehicular virtualmente.

##### Casa Fácil



Es un crédito hipotecario familiar al que pueden acceder todos nuestros colaboradores.

##### Productos financieros



Ofrecemos nuestros productos financieros con condiciones preferenciales a nuestros colaboradores.

Hemos implementado beneficios que fortalecen la oferta de valor y complementan las acciones realizadas en nuestro programa Sentirse Bien, pero con un mayor alcance.

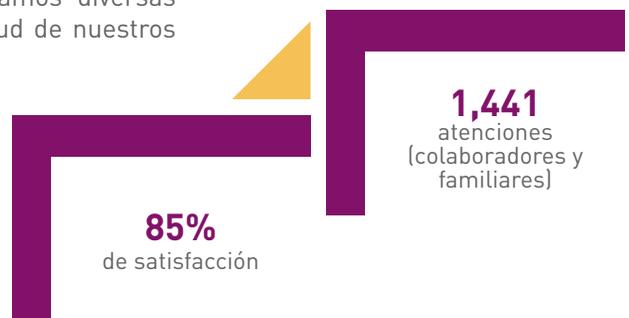
### Sentirse bien

Desarrollamos programas que promueven un **ambiente laboral positivo, productivo y saludable**, con el objetivo de establecer un balance entre la vida personal y laboral de nuestros colaboradores. Por ello, se creó el programa Sentirse Bien, que se basa en **cuatro pilares**:

 <b>Cuidarse</b> Fomento de actividades orientadas al cuidado, tanto en la prevención como en la promoción de la salud del colaborador.	 <b>Recargarse</b> Promoción de la salud fomentando hábitos de alimentación saludable y consejería nutricional.	 <b>Movearse</b> Promoción del bienestar físico de los colaboradores a través de actividades e iniciativas dinámicas y ejercitantes.	 <b>Conocerse</b> Desarrollo de espacio de soporte y escucha para los colaboradores sobre diversos aspectos de su vida laboral y personal.
--	--	---	---

A través de comunicaciones internas **difundimos tips semanales** del programa **Sentirse Bien**, así como también informamos sobre talleres y consultas médicas que realiza la empresa para el equipo Profuturo.

El año 2019, en el marco de este programa, realizamos diversas **campañas de salud** con el objetivo de velar por la salud de nuestros colaboradores y sus familias.



### Diversidad e inclusión

<PÁGINA 10

En Profuturo AFP, estamos comprometidos con impulsar una cultura de inclusión y respeto a la diversidad en nuestro negocio. En consecuencia, rechazamos cualquier tipo de discriminación y enfocamos nuestros esfuerzos en salvaguardar la dignidad, seguridad y autoestima de nuestros colaboradores.

### Nuestra cultura de inclusión y diversidad

Nuestra estrategia se centra en **difundir, promover y desarrollar una cultura** de equidad, diversidad e inclusión bajo el lema **“La inclusión nos hace más fuertes”**. Así buscamos que nuestros colaboradores sean conscientes de la importancia del fomento de la diversidad y motivarlos a mirar más allá de sus sesgos inconscientes.

### Pilares de Inclusión



**Equipo de líderes multidisciplinares.** Misión: liderar el desarrollo de buenas prácticas en materia de equidad, diversidad e inclusión, fomentando el compromiso y el ejemplo en todos los colaboradores.

### Comité de Inclusión

Nuestro **Comité de Inclusión** es el encargado de la **práctica y promoción de la inclusión y diversidad** dentro de todas las empresas del Grupo Scotiabank.

#### ROLES

- Reforzar el compromiso de la Alta Dirección con la cultura corporativa y los valores institucionales.
- Velar por la transparencia en las políticas y procesos que impulsen el desarrollo integral de nuestros colaboradores.
- Realizar actividades que promuevan la equidad, la diversidad y la inclusión.

Durante el 2019, nuestro Comité de Inclusión se reunió de forma bimensual y estableció objetivos vinculados a estos aspectos:

- Mejorar la representación de las mujeres en niveles de gerencia media
- Comunidad LGTB+
- Las personas con discapacidades declaradas



Ha sido fundamental el impulso de las diversas iniciativas del Grupo Scotiabank en Profuturo AFP, empresa en la que trabajo, en los pilares de diversidad, derechos LGTB+ y discapacidad. Me ha permitido canalizar las voces de Profuturo AFP en la colaboración y *feedback* para el diseño de la estrategia de inclusión del grupo. Por otro lado, me ha ayudado a conocer a profesionales y aliados, quienes trabajan con pasión por la promoción de metas aspiracionales con gran impacto social. Es súper potente. Como activista de la diversidad, nuestra cultura inclusiva me motiva, me compromete y me llena de orgullo.

**Sheila La Serna**  
Gerente Principal de Legal  
y miembro del comité de inclusión

## Nuestra política de inclusión Corporativa

En Profuturo AFP, estamos comprometidos con la inclusión a fin de contar con el mejor talento del mercado sin discriminar. Nuestra selección se basa en los méritos, capacidades, habilidades, competencias y desempeño.

Nuestra **política corporativa de inclusión** hace tangible nuestro compromiso a largo plazo de propiciar una **cultura que respete y valore las diferencias**, al interior y exterior de la organización, e incluye:

- 01 Políticas salariales y procesos de remuneración equitativos
- 02 Políticas de contratación y procesos de selección equitativos
- 03 Comunicación inclusiva, de manera interna y externa a la organización
- 04 Programas de desarrollo con oferta inclusiva
- 05 Ambiente laboral y cultura organizacional inclusivos

## Formación con enfoque de inclusión

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

## Capacitaciones dirigidas al equipo de Talent Acquisition

Mes a mes, aproximadamente 1,200 personas postulan a las distintas vacantes que tenemos en el Grupo Scotiabank. Identificamos que el proceso de reclutamiento y selección es uno de los momentos de acercamiento inicial del candidato con nuestra cultura, es por ello que determinamos que era necesario incorporar buenas prácticas durante el proceso en pro de la diversidad.

## Certificación de Equidad y Diversidad

Para garantizar la difusión del conocimiento y los conceptos de nuestra cultura de inclusión a nuestros nuevos colaboradores, desde el primer día aplicamos la Certificación de Equidad y Diversidad, a través de una herramienta *e-learning*. Esta se inicia con un tutorial virtual, seguido de preguntas que verifican el aprendizaje recibido.

## Equidad de Género

Buscamos mejorar la situación laboral de las mujeres dentro de nuestra empresa. En el 2019,

actualizamos la **política de hostigamiento**, la cual se adhiere a nuestra **política global sobre acoso para prevenir y resolver** cualquier acto de acoso en nuestro entorno laboral.

## Programas de empoderamiento de la mujer

Nuestras acciones se han enfocado en la difusión de **fechas clave y capacitaciones preventivas** para fortalecer el empoderamiento de la mujer en nuestro entorno laboral con el formato de **Conversa Profuturo**, el **Programa Empowering Women** y el **Programa WIL**. Los resultados de estas iniciativas son medidas con el **objetivo de avance de la mujer y dashboard de control**, el cual demuestra nuestra evolución en torno a la igualdad de oportunidades laborales en el nivel de Alta Gerencia.

Organizamos nuestros **Empowering Meetings**, que son reuniones de inscripción abierta destinadas a la inspiración y empoderamiento, donde las participantes pueden compartir sus experiencias y consultas con las líderes del grupo, permitiendo conocerse más.



## ¿Cómo lo hacemos?



## Nuestro plan de acción 2019



En el año 2019, nos ubicamos en el top 10 del **ranking PAR**, en la categoría de empresas desde 201 a 1,000 colaboradores (puesto 3).

Este *ranking* mide las buenas prácticas que promueven la equidad de género y diversidad dentro de las organizaciones privadas y públicas.



## Comunidad LGTB+

Creemos que todos tenemos el derecho de mostrar cómo somos realmente; por ello, estamos comprometidos con la inclusión LGTB+ en el lugar de trabajo y en las comunidades donde operamos. En consecuencia, buscamos el trato con respeto a todos sin importar su orientación y/o identidad sexual, promoviendo ambientes laborales seguros en los que cualquier persona pueda expresarse de acuerdo a como se siente; asimismo, facilitamos herramientas que propician una cultura inclusiva entre los colaboradores. A partir de ello, hemos desarrollado y fortalecido nuestras prácticas para este colectivo y la concientización a nuestros colaboradores:

### Bienvenidos todos

Seleccionamos el talento independientemente de su género. Eliminamos la elección de género de nuestros formularios.

### Mes del Orgullo LGTB+

Participamos en la Marcha del Orgullo. Encendimos nuestra torre principal con los colores de la bandera LGTB+.



## Panel Bienvenidos Todos

Este año, nos propusimos diseñar espacios de conversación para normalizar los temas relacionados con la inclusión y realizamos el primer panel “Bienvenidos todos”. Este contó con invitados externos referentes de los sectores público, privado y pyme. Conversaron sobre los avances tanto en el ámbito legislativo como en acciones del sector privado que favorezcan la igualdad de derechos.

El impacto generado por nuestras acciones se mide a través del **censo de diversidad de talento**, además de las herramientas transversales. El principal objetivo es obtener **información cuantitativa** sobre la percepción de diversidad en la empresa, así como la inclusión de la **comunidad LGTB+**.

## Principales resultados:

**89%**  
de los encuestados cree que en el Grupo Scotiabank está presente la diversidad.

**84%**  
considera que la inclusión es una prioridad en el Grupo Scotiabank.

**9%**  
se identificó como miembro de la comunidad LGTB+.

**80%**  
considera que el Grupo Scotiabank debería apoyar las iniciativas de la comunidad LGTB+.



## Plan de salud potestativo LGTB+

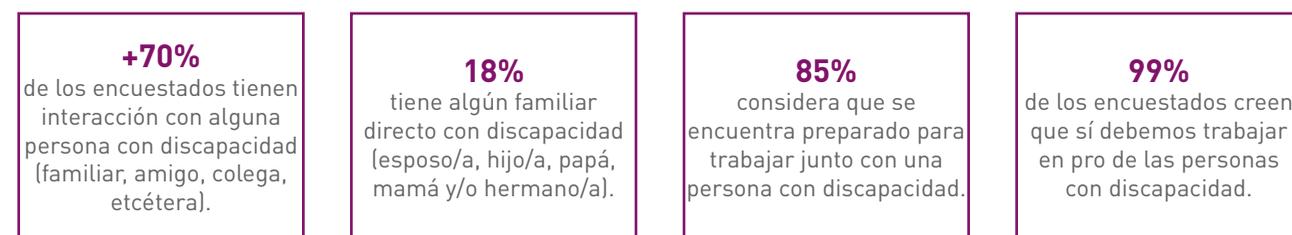
Durante el mes de junio del 2019, realizamos una serie de acciones en pro de la comunidad LGTB+ y dimos a conocer nuestro beneficio para los miembros de la comunidad: un plan de salud potestativo, el cual es similar en cuanto a prestaciones y precio al plan de salud EPS regular.

## Personas con discapacidad

Buscamos ofrecer a este colectivo todo el apoyo y oportunidades necesarias para que se desempeñen con su máximo potencial, en un ambiente que les permita desempeñar sus funciones y desarrollarse sin importar las diferencias.

## Día de personas con discapacidad

En Profuturo AFP, el año 2019 impulsamos la **inclusión de personas con discapacidad** realizando comunicaciones internas para la sensibilización de nuestros colaboradores. Asimismo, medimos nuestro avance mediante una encuesta cuyo objetivo es obtener **información cuantitativa** sobre la percepción de inclusión hacia el colectivo de personas con discapacidad. Los resultados de nuestra encuesta fueron los siguientes:



Frente a los conceptos de equidad, diversidad e inclusión, nos preocupamos por crear un ambiente donde cada persona se sienta respetada y valorada, no solo por sus habilidades, sino también por sus diferencias individuales. Por ello, desarrollamos un plan integral que impacte a toda la compañía y que fortalezca nuestra cultura de igualdad.

La generación de conciencia sobre los sesgos inconscientes, el empoderamiento de la mujer, el desarrollo de líderes inclusivos y las comunicaciones internas que concientizan, entre otras, son acciones que cuentan con la participación y apoyo de nuestro Gerente General, directores, Casa Matriz y el Comité de Inclusión para asegurar una implementación que produzca un impacto positivo y de mayor alcance.

La igualdad realmente nos hace más fuertes y, por eso, nos aseguramos de que todas las personas sean respetadas y tratadas como iguales a pesar de sus diferencias. Las prácticas que describimos son nuestra forma de concientizarnos sobre el tema e ir impactando en nuestros grupos de interés más cercanos. Solo así podremos ser un mejor lugar para trabajar, donde todos podamos sentirnos libres y orgullosos de ser quienes somos y contribuyamos con el máximo potencial de nuestro talento al éxito del Banco y al propio.

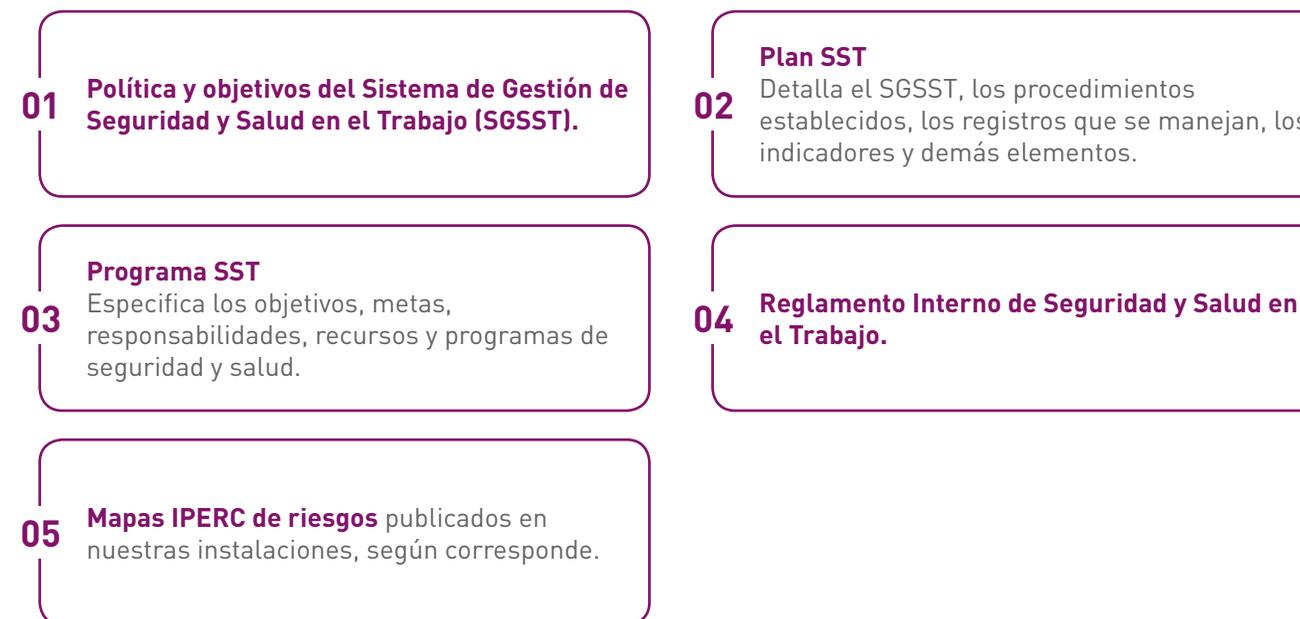
## Seguridad y salud en el trabajo (SST)

&lt;PÁGINA 10

Nuestra política de seguridad y salud en el trabajo evidencia el compromiso de la Gerencia con el cuidado y desarrollo integral de los colaboradores. Esta se basa en cinco pilares fundamentales:

- Generar una cultura de autocuidado en SST
- Implementar medidas necesarias para controlar los factores de riesgo
- Promover la participación de nuestros colaboradores en la gestión de SST
- Aplicar y exigir a colaboradores y proveedores el cumplimiento en materia de SST
- Promover la mejora continua e integrarla a la estrategia empresarial

En Profuturo AFP, contamos con los siguientes instrumentos con los que gestionamos la SST de nuestros colaboradores:



## Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

En Profuturo AFP, contamos con un comité de SST paritario formado por ocho miembros. Los colaboradores que representan a los trabajadores tienen un porcentaje del 50 % y los colaboradores que representan a la organización forman el otro 50 %.

Este comité opera a nivel nacional y es una entidad autónoma que se reúne de manera mensual, aunque algunas veces lo hace de manera extraordinaria cuando se considera oportuno.

Las principales acciones realizadas por los comités en el 2019 fueron las siguientes:

### Aprobación de los documentos de planificación 2020

- Programa Anual de SST
- Programa Anual de Capacitaciones de SST
- Programa Anual de Inspecciones de SST
- Implementación de acciones correctivas, derivadas de la inspección interna realizada en las agencias y la sede principal.
- En mayo del 2019, se llevó a cabo el simulacro de sismos a nivel nacional, el cual contó con la participación del 98.5 % de los colaboradores.

### Difusión de nuestra política de seguridad y salud, y herramientas de gestión

- Difusión del RISST en agencias a nivel nacional y en la sede principal
- Difusión de mapas de riesgos en agencias a nivel nacional y en la sede principal
- Difusión de comunicados:
  - Simulacro de sismo (15 de agosto del 2019)
  - Diferencia entre accidente e incidente
  - Temperatura en oficinas

### Aplicación de matrices IPER

- Durante el 2019, aplicamos las matrices IPER (identificación de peligros y evaluación de riesgos) en todos los ambientes de trabajo y en cada puesto laboral a fin de identificar los peligros, riesgos y medidas de control.

Estos instrumentos nos sirven para determinar los programas de seguridad y salud que se requiere implementar para disminuir la probabilidad de accidentes.

### Capacitación a miembros titulares de los comités

- Asimismo, capacitamos a los miembros titulares del CSST en la matriz IPER, manejo de emergencias, inspecciones de SST e investigación de accidentes.
- Adicionalmente, impartimos cuatro capacitaciones virtuales a nivel nacional en materia de SST:
  - Introducción al Sistema de Gestión de SST
  - Respuestas ante emergencias
  - Estrés y factores psicosociales
  - Pausas activas y ergonomía en el trabajo

### Inspecciones

- Finalmente, también realizamos inspecciones internas de SST a nivel nacional, las cuales fueron ejecutadas por el área de SST, el Comité de SST y los jefes de agencia.

## 5.3 Nuestro esfuerzo por desarrollar el talento

&lt;PÁGINA 10

### Aprendizaje

Comprometidos con el futuro de nuestros clientes, contamos con los mejores profesionales en nuestro equipo de trabajo. En Profuturo AFP, nos preocupamos por el desarrollo humano y del 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 2019, hemos dictado un total de **10,871 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.

#### Dar todo

Es un programa de liderazgo basado en el marco del **Leadership 101** del Grupo Scotiabank, que busca contar con líderes al servicio de sus equipos; se caracteriza por incluir una metodología gamificada.

Nuestros principales resultados fueron los siguientes:

**26.64 horas**  
de aprendizaje por colaborador

**14%**  
de nuestra planilla tuvo algún crecimiento vertical u horizontal

**10,871 horas**  
de aprendizaje distribuidas entre los diversos programas

## Gestión del desempeño

La gestión del desempeño es un proceso que permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual y contribuye al desarrollo personal del colaborador. Los elementos del proceso son estos:



### DESEMPEÑO:

Se identifica cuáles son los resultados que se espera en una determinada posición para el año.



### COMPETENCIAS:

Son los comportamientos que se esperan y ayudan a evaluar la manera de como se realiza el trabajo:

- Enfoque en el cliente
- Enfoque en los resultados
- Conciencia de sí mismo y desarrollo personal
- Curiosidad
- Desarrollo de empleados talentosos



### DESARROLLO:

Son las habilidades, conocimientos y competencias que el colaborador debe desarrollar, tomando en cuenta sus fortalezas y oportunidades de mejora, para el puesto actual o futuro.

El cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las competencias corporativas se evalúa a través de una escala de estrellas que van desde 1 a 4. Durante el 2019, **logramos evaluar al 96 % de nuestros colaboradores** con esta metodología.

## Reconocimiento

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

Desarrollamos dos programas fundamentales:



### RECOMPENSA TOTAL

- **Objetivo:** ofrecer a los colaboradores una compensación integral competitiva.
- **Incluye:** sueldo base, compensación variable, beneficios y programas de reconocimiento.

Nuestro programa **Recompensa Total** impulsa la información y la difusión de los reconocimientos de forma rápida y precisa, a través de herramientas digitales especialmente diseñadas para este fin.

Nuestro programa **Applause** y su plataforma de reconocimiento en línea **Aplausos 2.0** facilitan y fomentan el reconocimiento 360° entre nuestros colaboradores, equipos y líderes.



Gracias a esta experiencia (Applause), sentí la recompensa y retribución de mi esfuerzo durante el año. Este reconocimiento me ha hecho sentir orgullosa con mi trabajo y el lugar donde lo realizo. La oportunidad de haber disfrutado de este premio ha sido muy enriquecedora, debido a todas las personas que conocí y la experiencia vivida durante el programa.

**Pamela Loo**  
Analista de Riesgos de Productos Financieros de Terceros Sénior  
Ganadora anual de Profuturo Applause

### APLAUSOS 2.0

En el año 2017, lanzamos la plataforma en línea Aplausos 2.0, a través de la cual fomentamos el reconocimiento 360° entre nuestros colaboradores, áreas y líderes. El 83 % de nuestros colaboradores están registrados.

### APPLAUSE

Reconocimiento que premia trimestralmente a once colaboradores de cada una de las gerencias de la empresa.

El cambio climático y el impacto sobre el medio ambiente presentan un riesgo significativo para la economía global y la sociedad. Frente a esto, en Profuturo AFP estamos comprometidos con mantener un comportamiento responsable en todas nuestras actividades, implementado diversas medidas para reducir nuestro impacto en el medio ambiente y mitigar los efectos del cambio climático.

## 6.1 Política y principios ambientales

Contamos con una **política medioambiental** que describe los principios generales que utiliza Profuturo AFP como empresa vinculada a Scotiabank para la adecuada gestión ambiental. Nuestras acciones se basan en los siguientes principios ambientales:

Cumplir con las leyes y reglamentos medioambientales aplicables.

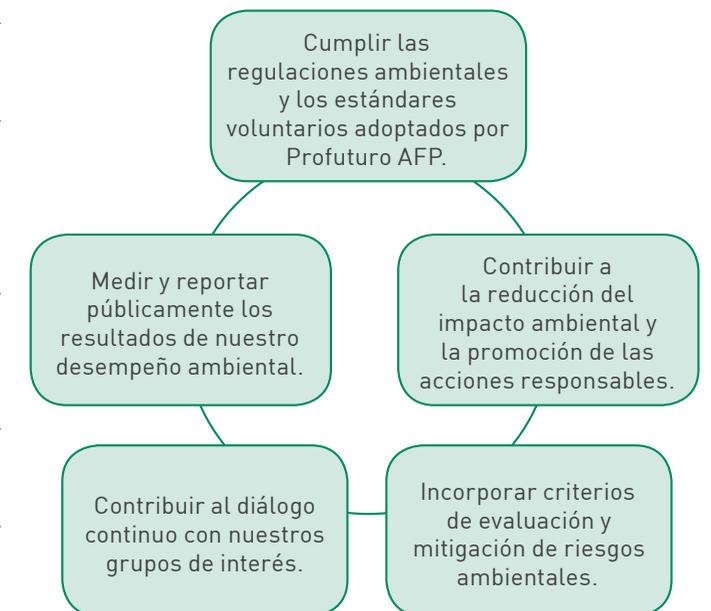
Contribuir a la eficiencia operacional que sea coherente con la reducción de los impactos ambientales y la promoción de acciones responsables.

Incorporar criterios de evaluación y mitigación de riesgo medioambiental en nuestros procedimientos.

Contribuir al diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

Informar públicamente sobre el desempeño del Grupo Scotiabank con respecto al medio ambiente una vez al año.

Contamos con cinco principios ambientales que rigen nuestro accionar y son los pilares de nuestra política ambiental:



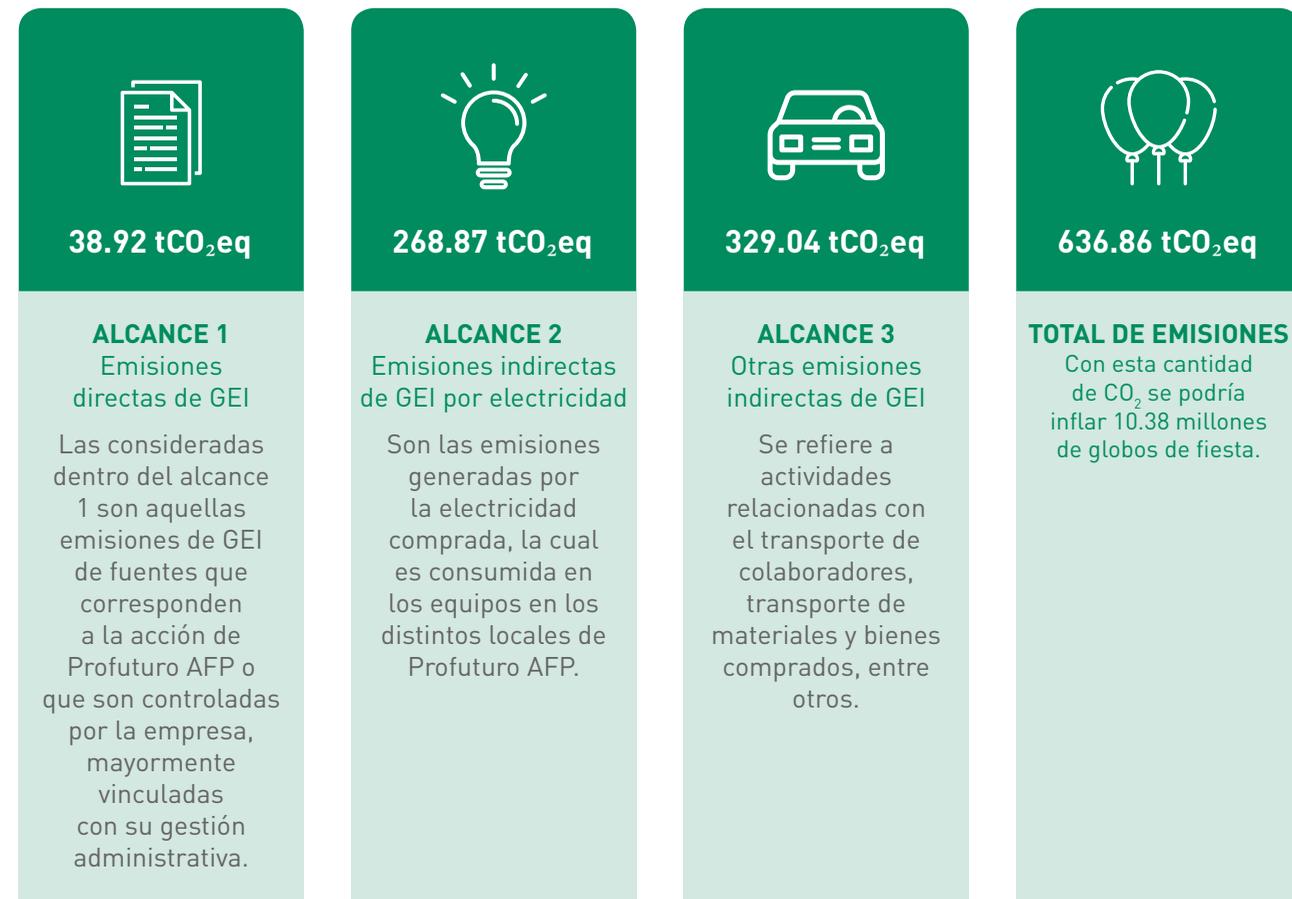
# 6. CAMBIO CLIMÁTICO



## 6.2 Medición de huella

<PÁGINA 10

El año 2019, realizamos la primera medición de huella de carbono en el ámbito de nuestras operaciones en todas nuestras sedes administrativas y agencias a nivel nacional. A continuación, detallamos los resultados en los tres tipos de alcance:



## 6.3. Lineamientos de 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 la disminución del consumo de energía, agua y papel, y fomentamos prácticas de reciclaje en nuestra sede administrativa y agencias.

Los objetivos de nuestras acciones en ecoeficiencia son las siguientes:

- 01** Reducir que el consumo mensual de energía, agua y papel.
- 02** Crear conciencia en nuestros colaboradores sobre la importancia del reciclaje y el uso consciente de recursos.
- 03** Fomentar prácticas ecoeficientes en nuestros colaboradores en las oficinas y, en la medida de lo posible, también en sus hogares.

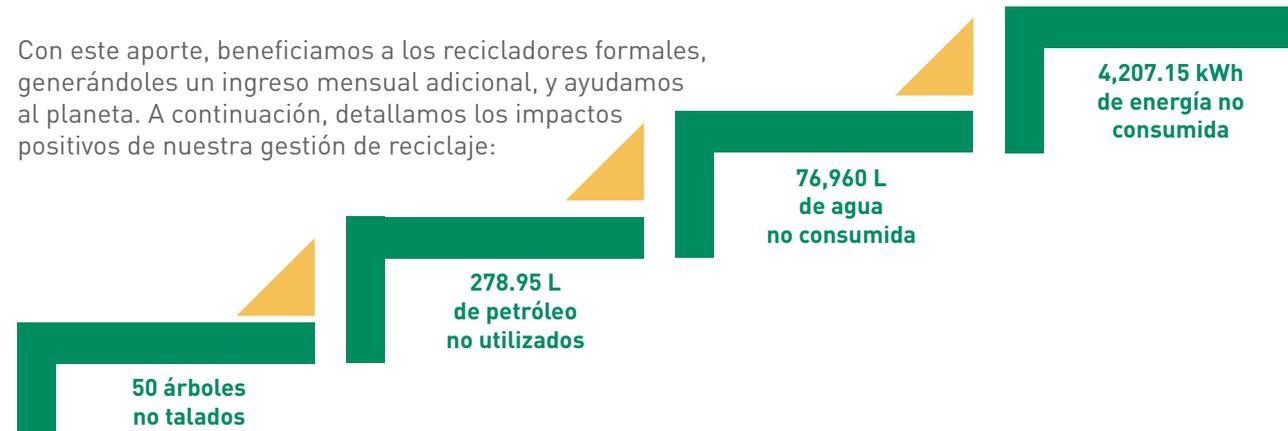
### Programa de Reciclaje

Como parte de nuestra gestión ambiental y en la línea de nuestro compromiso con el cuidado del planeta, disponemos del adecuado tratamiento de nuestros residuos.

En el año 2019, se recolectó un total de **3,664.90 kg de residuos** en nuestra sede principal y agencias de Lima, así como en nuestras agencias de Arequipa. Estos fueron entregados para ser reciclados.



Con este aporte, beneficiamos a los recicladores formales, generándoles un ingreso mensual adicional, y ayudamos al planeta. A continuación, detallamos los impactos positivos de nuestra gestión de reciclaje:



## 6.4 Movilidad sostenible

Por segundo año consecutivo, reafirmamos nuestro compromiso de fomentar el uso de un transporte sostenible con la firma del **Pacto de Movilidad con la Municipalidad de San Isidro**. En el marco de este compromiso, llevamos a cabo acciones de sensibilización a fin de introducir **la bicicleta** como un medio de transporte alternativo para los colaboradores. Para ello, contamos con un estacionamiento de bicicletas en el sótano de nuestra sede principal. De esta manera, los colaboradores serán más **eficientes en el tiempo** de traslado al lugar de trabajo y su impacto en el medio ambiente disminuirá.



Cuando inauguramos el estacionamiento para bicicletas en Profuturo AFP, supe que podía compartir con mis compañeros una gran pasión que ya tenía en común con familiares y amigos, el ciclismo.

A medida que pasaban los días, cada vez más colaboradores usaban este medio y se nota cómo aporta a la actitud en el trabajo mejorando la eficiencia y el ánimo.

Es para mí muy reconfortante ver cómo el Grupo apoya estos cambios para el bien de su gente y la sociedad.

**Walter Osorez**  
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión  
Participante del programa Dos Ruedas



## 6.5 Iniciativas ambientales

### La Hora del Planeta

Como todos los años, participamos en la campaña mundial La Hora del Planeta realizada por la WWF.

- Nos sumamos a los esfuerzos para la concientización de nuestros colaboradores y la población en general sobre el apagado de luces.
- Realizamos un concurso interno donde premiamos la foto más creativa de nuestros colaboradores viviendo La Hora del Planeta.
- Se publicaron comunicaciones en todas nuestras redes para concientizar sobre este movimiento ambiental e invitar a todos a ser parte de él.

### Mes ambiental

El objetivo fue involucrar a los colaboradores del Grupo Scotiabank en la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) a través de diferentes actividades de sensibilización y educación ambiental.

### Taller de movilidad sostenible

Con el fin de impulsar el uso de medios de transporte alternativos entre nuestros colaboradores e informarles sobre las medidas de seguridad, realizamos el taller de movilidad urbana sostenible, junto a la Municipalidad de San Isidro y la empresa de *scooters* GRIN.

#### Agenda

- Movilidad Urbana Sostenible – MSI.
- Uso adecuado de *scooters* en Lima – GRIN.



**25 asistentes**  
del Grupo Scotiabank.





### Feria de consumo responsable

La feria tuvo como objetivo enseñar a los colaboradores sobre alternativas de consumo solidario y sostenible. En la feria se presentaron diez marcas que explicaron cómo contribuir al cuidado del medio ambiente desde una compra consciente.



**60 asistentes**  
del Grupo Scotiabank.



### Semana de la sostenibilidad

El objetivo del conjunto de actividades realizadas durante esta semana fue incentivar en los colaboradores una cultura sostenible a favor del planeta, a través de acciones de sensibilización y educación ambiental.

#### Charla “Gestión sostenible del reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)”

En la Semana de la Sostenibilidad del 2019, desarrollamos en nuestra sede principal la charla “Gestión sostenible del reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)” a cargo de Claro y Comimtel.



**15 asistentes**  
del Grupo Scotiabank.



### Feria sostenible

Durante la Semana de la Sostenibilidad, impulsamos el consumo responsable a través de una feria para colaboradores en la que se promovieron opciones de productos naturales, saludables y de impacto positivo en el planeta. Al final, se realizó un concurso entre los colaboradores que realizaron consumos responsables premiándolos con productos de la feria.



**+100 asistentes**  
del Grupo Scotiabank.

En la Semana de la Sostenibilidad  
**¡Sé parte del cambio!**  
Día Mundial sin Automóvil



¿Cuáles son los medios alternativos de transporte que podemos usar para disminuir la contaminación del uso indiscriminado de los autos?



### Día mundial sin automóvil

Durante nuestra Semana de la Sostenibilidad, difundimos comunicaciones internas para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre los beneficios de optar por medios alternativos de transporte, en conmemoración del Día Mundial sin Automóvil.

Se entregaron códigos con una semana de viajes gratis en *scooters* con cuentas GRIN.

Mantenemos nuestro compromiso con la comunidad implementando iniciativas que promueven el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes de nuestro país, y el fortalecimiento de sus capacidades financieras, emprendedoras y previsionales. Adicionalmente, incluimos actividades de voluntariado con nuestros colaboradores como una línea transversal de nuestra gestión.

## 7.1 Educación

&lt;PÁGINA 10

### Formando Emprendedores del Mañana

Este proyecto, que empezó en el 2017, tiene por objetivo contribuir a desarrollar las capacidades sociales y económicas, así como las habilidades para la vida de niños, niñas y adolescentes. Para ello, promueve una cultura emprendedora social, económica, financiera y previsional básica y relevante que genere cambios en los futuros ciudadanos, y los ayude a una toma de decisiones futuras con respecto a su plan de vida.

El proyecto se desarrolla en alianza con Plan International, en las regiones de Lima y Piura. Cuenta con aliados como la Dirección Regional de Lima Metropolitana (DRELM), la Dirección Regional de Educación de Piura (DREP), las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) 01, 02, 04 y 05 de Lima y la Unidad de Gestión Educativa de Sullana.

Entre las principales actividades realizadas el 2019 tenemos las siguientes:

#### Aplicación de la prueba de entrada y salida del proyecto

Aplicación de una prueba de entrada y de salida del proyecto a una muestra representativa de estudiantes y docentes. Estas pruebas arrojaron resultados muy positivos sobre la intervención realizada.

#### Capacitación a los directivos y docentes guías

Formación en metodologías vivenciales para fortalecer sus capacidades emprendedoras empresariales y asesorarlos en la formulación de planes de negocio.

# 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



### Concurso Premio Scotiabank al Emprendimiento

Este año también se desarrolló el concurso Premio Scotiabank al Emprendimiento, que entregó capital semilla a los ganadores para la implementación de sus planes de negocio.

### Pasantías regionales

Pasantías regionales entre las instituciones educativas de las diferentes UGEL, e interregionales y las escuelas de cada Dirección Regional de Educación, para intercambiar buenas prácticas y lecciones aprendidas entre los docentes para que puedan aplicarlas en sus escuelas. Se consideró importante involucrar a otros actores clave, como directivos, padres y madres de familia y estudiantes, ya que todos ellos contribuyen al logro de los resultados del proyecto.

### Ferias por el Día del Logro

Se desarrolló una feria en todas las escuelas participantes articulada al Día del Logro, participando estudiantes, docentes y autoridades de la DRE y UGEL. Las ferias constituyeron espacios de aprendizaje e intercambio de experiencias, mostrando además a la comunidad las nuevas capacidades emprendedoras que la escuela desarrolla en las y los estudiantes.

## Participación en la Feria Scotiabank 2019

En su decimoquinta edición, la Feria Scotiabank contó con un stand de nuestro proyecto Formando Emprendedores del Mañana. Por segundo año consecutivo, **seis colegios presentaron sus proyectos de emprendimiento** innovadores, creativos y amigables con el medio ambiente, de tal manera que lograron experimentar el proceso de comercialización y potenciar sus capacidades emprendedoras. Todos los estudiantes recibieron un taller de capacitación en técnicas de ventas a cargo de una universidad local.

“Una vez mi hija llegó a casa a contarme sobre lo que le estaban enseñando en la escuela. Ella me contaba que la profesora les ha enseñado a ahorrar, que si ahorraban podían cumplir todas las metas que soñaban, pero que no me iba a pedir dinero, sino que le comprara materiales porque iba a producir pulseras para vender; me sorprendió, y vi tan emocionada a mi hija que le dije que la iba a apoyar en todo lo que quería.

Una vez la profesora nos invitó a participar de una feria que iban a hacer en el aula. Quería saber más de lo que estaban haciendo, así que fui, vi a mi hija cómo tan tranquila y segura exponía y ofrecía lo que hacían, les contaba a los demás padres como habían hecho sus pulseras, para qué lo habían hecho y cuánto costaban. Los padres se quedaban sorprendidos, me sentí tan orgulloso que agradecí a la profesora por lo que les estaba enseñando a nuestros hijos; no todas las escuelas te enseñan estas cosas. Es muy importante que desde pequeños comprendan que pueden ser emprendedores y ahorrar. He visto que mi hija ahora tiene más destreza en las matemáticas y se relaciona muy bien con otras personitas; es una niña que tiene muy claro lo que quiere y yo siempre la voy a apoyar”.

**Jorge Benavides**  
Padre de familia

## ¿Cómo impactamos? Métricas 2017-2019

### 120 instituciones educativas

proveen educación financiera, emprendedora y previsional en Lima y Piura.

**6,686 docentes**  
con capacidades desarrolladas.

**136,628 estudiantes**  
participantes.

**276 directivos capacitados**  
en planificación, organización y gestión escolar.

**2,300 clubes**  
de emprendimiento formados.

**93 planes de negocio**  
han recibido capital semilla por más de 307,000 soles.

**75 % de las escuelas**  
ahorran para cumplir sus metas.

**37 Ferias emprendedoras**  
realizadas en Lima y Piura.

## Educación para el Desarrollo y la Inclusión Financiera

Este proyecto se lleva a cabo en alianza con Care Perú en los departamentos de Arequipa, Junín, Lambayeque y La Libertad. Cuenta con dos líneas de acción: desarrollo económico y educación. El 2019 ha sido su tercer año de implementación.

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



## Línea de acción: desarrollo económico

Participaron más de 3,500 emprendedores, organizados por rubro económico, y se logró la conformación de 133 organizaciones en las 4 regiones. Los participantes fortalecieron sus habilidades de gestión empresarial para consolidar sus negocios y así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

El principal logro de este componente es el incremento del 55.5 % en los ingresos mensuales frente al 25 % que fue la meta esperada.

**Cuadro: Ingresos económicos de Emprendedores**

Global	Ingresos Económicos (en soles)		
	Base	Final	%
Grupo Meta	1,560.36	2,426.09	<b>55.50%</b>
Grupo Control	1,715.23	1,987.01	<b>15.80%</b>

Las capacitaciones, asesorías y asistencia técnica fueron claves y prioritarias en este componente. El proyecto capacitó en planificación estratégica, plan de producción, plan de mercado, plan financiero y manejo de plataformas virtuales, entre otros temas, con sesiones en forma grupal a los empresarios, principalmente del mismo rubro económico. La modalidad empleada fue la educación de adultos, teniendo en cuenta el nivel educativo promedio del grupo, sin descuidar a las minorías en su interior.

También se promovió el acceso a los servicios financieros como un eje clave para el desarrollo de los negocios, logrando que el 33.1 % tenga acceso al crédito formal. Los rubros económicos que más accedieron al crédito son los que lograron mejores incrementos de ingresos.

Se elaboraron 46 planes de negocio en total, de los cuales 10 fueron financiados por entidades públicas. Esto demuestra la solidez de los planes elaborados.

El proyecto, además, entregó 50 capitales semilla a los emprendedores de los siguientes rubros: confección de prendas de vestir, restaurante, alimentos, calzado, agroindustria, artesanía y lácteos.

Otro punto importante es la participación de mujeres; el 59 % de los grupos participantes fueron liderados por mujeres, quienes, pese a sus temores iniciales, han desarrollado autoestima y conocimientos para liderar y ser ejemplo ante las integrantes de sus grupos. Muchas de ellas eran madres solteras que han encontrado en el negocio el medio para generar ingresos, autoempleo y mejorar la calidad de vida de sus familias.

## Organizaciones lideradas por mujeres

Departamento	Nº org.	Nº organizaciones lideradas mujeres	% de organizaciones lideradas por mujeres
Arequipa	40	33	83%
Junín	39	25	59%
Lambayeque	24	11	46%
La Libertad	30	12	40%
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>79</b>	<b>59%</b>

Para la promoción, exhibición y venta de los productos de los emprendedores se organizaron 26 ferias (13 en Arequipa, 8 en Junín, 3 en Lambayeque y 2 en La Libertad) con el apoyo de los gobiernos locales de las regiones.

## Línea de acción: educación

Durante el período de implementación (2017-2019), el componente de educación se llevó a cabo en 287 instituciones educativas de secundaria. Entre 2017 y 2018, en diez instituciones educativas de las cuatro regiones focalizadas. En el 2019, mediante los convenios con las DRE y las UGEL, se incrementó el alcance del proyecto a 277 instituciones educativas.

El proyecto capacitó a 594 docentes de Educación para el Trabajo (EPT), de Ciencias Sociales (CCSS) y de otras áreas, con una metodología innovadora e interesante. La capacitación incluyó, además, la distribución del material (guías para docentes y cuadernos de trabajo para estudiantes). Docentes y directores coinciden en que el componente de educación del proyecto ha promovido en los estudiantes aprendizajes relevantes para la vida, contribuyendo a su desarrollo integral. Igualmente, reconocen el fortalecimiento de su propio desempeño en el Marco de Buen Desempeño Docente.

Asimismo, se desarrollaron proyectos de emprendimiento en cada año siguiendo un camino de construcción: desde la idea, la planificación del negocio, la elaboración de un prototipo y la producción, hasta diversas rondas de selección por jurados conformados en el aula, el grado, la institución educativa y la región. Esto permitió desarrollar tres ferias de emprendimiento por región, así como diversas ferias y exposiciones en cada institución educativa. Las ferias de emprendimiento y los concursos fueron oportunidades únicas de promover, posicionar y movilizar los aprendizajes de los estudiantes.

Un logro importante del proyecto fue la participación de varias instituciones educativas focalizadas en el concurso nacional de emprendimiento Crea y Emprende del Ministerio de Educación. Algunas instituciones educativas de Arequipa y La Libertad lograron buenos resultados en el concurso, gracias a la solidez de su propuesta. Otras instituciones educativas focalizadas participaron en eventos como la Feria Tecnológica de la UGEL Arequipa y la Feria de Arte Tradicional de La Libertad, donde algunos proyectos salieron ganadores.

## Métricas 2017-2019

### Educación

- 287 instituciones educativas
- 594 docentes capacitados
- 74,037 estudiantes
- 71 % de estudiantes de quinto de secundaria han desarrollado capacidades para emprender
- 86 proyectos de emprendimiento presentados
- 12 ferias de emprendimiento

### Desarrollo económico

- 3,543 familias beneficiadas
- 133 grupos organizados
- 55.5% de incremento en sus ingresos
- 69% de participación de mujeres
- 59% de emprendimientos liderados por mujeres
- El 84.9% de emprendimientos están activos en el mercado.
- 46 planes de negocios elaborados
- 26 ferias/ eventos comerciales en asocio con gobiernos locales
- 50 capitales semilla entregados

## Programa de Especialización para Periodistas

Entre los meses de julio y diciembre del 2019, se realizó el IV Programa de Especialización Ejecutiva en Innovación para Periodistas.

Consideramos ser parte de iniciativas disruptivas e innovadoras que fortalezcan a nuestros clientes, usuarios y, desde luego, a nuestros líderes comunicadores. En este contexto, las empresas del Grupo Scotiabank y UPC son socios estratégicos que tienen muchos objetivos comunes, siendo uno de ellos contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la educación. Desde que iniciamos nuestra alianza educativa en el 2012, hemos otorgado **más de 570 certificaciones a nivel nacional** y hemos llegado a ciudades como Piura, Trujillo, Iquitos, Huancayo, Arequipa, Cusco y Lima.



## 7.2 Voluntariado

El año 2019, nuestros voluntarios han continuado participando en diversas actividades, principalmente en capacitaciones en los colegios donde se desarrollan nuestros proyectos de inversión social, con la finalidad de fortalecer sus **capacidades sociales, financieras y emprendedoras**. Además, se involucraron en actividades medioambientales y de deporte.

El año 2019, obtuvimos los siguientes resultados:



Nota: Resultados corporativos correspondientes al período 1 de octubre 2018 al 31 de octubre 2019

## Limpieza de playas

En el marco de la celebración del Día de la Tierra, organizamos una jornada de voluntariado de limpieza de playas junto a LOOP y B-Green.

A esta actividad asistieron cerca de 50 colaboradores del Grupo Scotiabank, quienes lograron recoger más de 621 kg de basura de la playa San Pedro de Lurín.





## Voluntariado Economía para el Éxito

Este voluntariado, realizado en alianza con Junior Achievement, se enfoca en ayudar a los estudiantes de secundaria a definir sus habilidades e intereses personales, explorar posibles profesiones, aprender las mejores formas de conseguir empleo y descubrir el valor que tiene la educación para el logro de sus objetivos. Adicionalmente, aprenden a elaborar presupuestos, administración financiera personal y familiar, así como las ventajas y desventajas del crédito.

A través de actividades lúdicas, que se alojan en la plataforma virtual del programa, los participantes refuerzan sus habilidades para la toma de decisiones, metas profesionales, el consumo inteligente, el manejo de crédito y los beneficios y riesgos que corren al iniciar su vida financiera, así como la obtención de seguros y pólizas según sus necesidades.

41

Colegios impactados

86

Voluntarios del Grupo Scotiabank

2,571

Alumnos impactados



## FutbolNet

Gracias a una alianza con la Fundación Barça, desarrollamos el Festival FutbolNet, que busca, a través del deporte y el juego, formar a niños, niñas y adolescentes en cinco valores: respeto, humildad, trabajo en equipo, superación y esfuerzo, para que desarrollen su máximo potencial, creando condiciones favorables para la prevención de la violencia a través del deporte.

El Festival FutbolNet Scotiabank tiene como meta alcanzar a más de 18,000 niños y niñas de varios entornos socioeconómicos de América Latina. En la tercera edición, participaron más de 1,100 niños y niñas de las escuelas públicas de los distintos distritos de Lima, sumando más de 3,400 niños y niñas que han participado en el festival a la fecha.

Desde el 2017, hemos retomado la práctica de publicar anualmente nuestros Reportes de Sostenibilidad como parte de nuestra estrategia de comunicar nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Este reporte abarca el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019 y ha sido elaborado en conformidad con la opción esencial de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

El contenido incluye los principales aspectos de nuestra actividad, así como las oportunidades, retos y otros asuntos que han sido considerados relevantes por nuestros grupos de interés, como parte del análisis de materialidad que realizamos.

En caso de tener alguna sugerencia, duda o consulta sobre este documento, puede dirigirse a la Dirección de Sostenibilidad y Relaciones Institucionales:

Avenida Dionisio Derteano 102, San Isidro.

Correo electrónico: [sostenibilidad@scotiabank.com.pe](mailto:sostenibilidad@scotiabank.com.pe)

El Reporte de Sostenibilidad 2018 se encuentra disponible en [www.profuturo.com.pe](http://www.profuturo.com.pe)

# 8. ACERCA DEL REPORTE

## ANEXOS

### 9.1 Métricas económicas <PÁGINA 9

**Tabla 1: Impacto económico directo generado**

Impacto económico	Impacto económico 2018 S/	Impacto económico 2019 S/
Valor económico directo generado (VEG) <sup>1</sup>	361,389,118.86	355,261,734.96
Valor económico distribuido (VED)		
Costos operativos (pago a proveedores) <sup>2</sup>	75,784,197.12	78,645,691.28
Retribución a colaboradores <sup>3</sup>	66,704,890.88	64,570,710.78
Retribución a proveedores de fondos <sup>4</sup>	132,759,942.90	151,873,448.13
Pagos a gobiernos <sup>5</sup>	67,349,344.41	63,876,762.75
Inversiones en la comunidad		
Programa de inversión (obras por impuestos)	96,538.22	17,404.57
Donaciones	2,958.67	-
Voluntarios (cuantificación)	13,832.61	9,299.56
Otros	35,668.15	-
<b>Total de valor económico distribuido</b>	<b>342,598,375.31</b>	<b>358,966,612.94</b>
<b>Valor económico retenido</b>		
<b>(VER = VEG – VED)</b>	<b>18,790,743.55</b>	<b>-3,704,877.98</b>

1 Incluye ingresos financieros, ingresos por servicios y otros ingresos. 2 Incluye gastos generales: publicidad, instalaciones, consultorías y otros. 3 Incluye gastos de personal: remuneraciones, bonificaciones, incentivos y otros. Así como beneficios sociales. 4 Proveedores de fondos: dividendos, intereses a proveedores de préstamos, intereses de cualquier forma de deuda, préstamos y pagos vencidos a accionistas. 5 Impuestos y sanciones.

**Tabla 2: Compras locales**

Compras a proveedores locales de Profuturo		
Año	2018	2019
Monto de adquisiciones	S/ 57,202,911.97	S/ 57,764,664.80
Porcentaje de adquisiciones locales	89.41 %	90.08%
Monto de adquisiciones locales	S/51,143,047.22	S/. 52,034,481.12

**Tabla 3: Proveedores por países**

Proveedores por países		
Año	2018	2019
Perú	404	401
Estados Unidos	10	12
Uruguay	0	0
Irlanda	0	0
Chile	1	1
<b>Total</b>	<b>415</b>	<b>414</b>

## 9.2 Métricas sociales

**Tabla 4: Colaboradores por condición laboral y sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por tipo de contrato				
Plazo indefinido:	134	223	136	222
Plazo fijo	7	35	10	37
Plazo fijo practicante	2	3	3	4
Tercerizado	0	0	0	0
<b>Total colaboradores</b>	<b>143</b>	<b>261</b>	<b>149</b>	<b>263</b>

**Tabla 5: Colaboradores por región y sexo**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lima	131	218	139	218
Provincias	12	43	10	45
<b>Total general</b>	<b>143</b>	<b>261</b>	<b>149</b>	<b>263</b>

**Tabla 6: Nuevos colaboradores contratados por región y sexo**

Descripción	2018				2019			
	Generación X		Millennials		Generación X		Millennials	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lima	1	4	18	21	42	88	88	105
Provincias	0	0	1	4	5	17	4	27

**Tabla 7: Rotación anual por sexo**

Región/Sexo	2018			2019		
	Baby Boomers	Generación X	Millennials	Baby Boomers	Generación X	Millennials
Lima						
Hombres	0%	2%	3%	0%	0%	1%
Mujeres	1%	2%	7%	0%	1%	1%
Provincia						
Hombres	0%	0%	0%	0%	1%	5%
Mujeres	0%	1%	1%	0%	1%	1%

**Tabla 8: Permisos parentales**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Colaboradores con derecho a permisos de maternidad/ paternidad	2	9	4	14
Colaboradores que ejercieron su derecho a permisos de maternidad/ paternidad	2	9	4	14
Colaboradores que se reincorporaron luego del permiso	2	9	4	14
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron por doce meses o más en el trabajo luego del permiso	2	8	4	13
Colaboradores que se reincorporaron y permanecieron hasta diciembre del 2018/2019	2	8	4	13
Índice de reincorporación hasta diciembre del 2018/2019	100%	89%	100%	93%
Índice de retención	100%	89%	100%	93%

**Tabla 9: Indicadores de formación**

Descripción	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas de capacitación	6,104	11,339	3,880	6,991
Porcentaje	35 %	65 %	36 %	64 %
Número de participantes	3,328	6,430	3,402	5,806
Porcentaje	34.11 %	65.89 %	36.95 %	63.05 %

**Tabla 10: Total de horas de capacitación por sexo y categoría laboral**

Categoría Laboral	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Gerente General	15.5		47.75	
Gerente de División	65.5	123	168	125.7
Gerente de Área	382	366	263.5	328.65
Gerente de Unidad	49.5		35.5	60.75
Jefe	515.5	1,133.5	524.75	767.55
Coordinador	1,189.5	697	427.9	627.1
Supervisor	63.5	601.5	136	456.9
Analista	2,009	3,617.6	1,304.75	1,195.75
Asesor	261.5	1,670.0	438.25	2,132.75
Asistente	164	837	534	1,296
<b>Total general</b>	<b>4,715.5</b>	<b>9,045.6</b>	<b>3,880.4</b>	<b>6,991.1</b>

**Tabla 11: Indicadores en seguridad y salud en el trabajo: Profuturo**

Indicador	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de accidentes con lesiones (antes tasa de accidentes)	0	0	0	3
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de días perdidos	2,635 días		2,437 días	
Tasa de absentismo (mensual)	0.73 %		1.31 %	
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

## 9.3 Métricas ambientales

**Tabla 12: Consumo por tipo de material**

Consumo de materiales por tipo	Unidad	2018	2019
Papel bond para impresión y fotocopia	Tonelada	13,990	8,812
Cartuchos de tóner	Unidad	324.22	228
Formatos impresos	Miles	-	23,996.2

**Tabla 13: Consumo de papel**

Año	Resma /mes	Resma /año
2019	367.16	4,406.00

**Tabla 14: Consumo por tipo de energía**

Tipo de energía	Unidades	2018	2019
<b>Energía térmica</b>			
Combustibles (Petróleo diésel)	Galones	570	200
	Megajoules	75,103.2	26,352
<b>Energía eléctrica</b>	Kilowatts hora	1,273,495.3	1,586,533.60
	Megajoules	4,584,583.08	5,711,521.00

**Tabla 15: Consumo de agua**

Consumo de materiales por tipo de recurso	Unidad	2018	2019
Agua de la red pública total	Metros cúbicos	9,783.00	13,068.00

**Tabla 16: Residuos sólidos**

Año	2018	2019
Cartón y papel (kg)	4,138	2,960
Plástico (kg)	357	557.90
Vidrio (kg)	26	77
Metal (kg)	71	70

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS
Contenidos generales					
102-1	Nombre de la organización	Profuturo AFP	Ninguna omisión	---	---
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 8 y 31	Ninguna omisión	---	---
102-3	Ubicación de la sede	San Isidro, Lima, Perú	Ninguna omisión	---	---
102-4	Ubicación de operaciones	Calle Coronel Andrés Reyes 489	Ninguna omisión	---	---
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 omisión	---	---
102-6	Mercados servidos	Página 8	Ninguna omisión	---	---
102-7	Tamaño de la organización	Páginas 8 y 19	Ninguna omisión	---	---
102-8	Información de empleados	Página 43	Ninguna omisión	---	---
102-9	Cadena de suministro	Página 39	Ninguna omisión	---	---
102-10	Cambios significativos en la organización	No se presentaron cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital.	Ninguna omisión	---	---
102-11	Principio o enfoque de precaución	Página 26	Ninguna omisión	Principio 7	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS
Contenidos generales					
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 omisión	Principios 7, 8 y 9	---
102-13	Membresías y asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP)</li> <li>Asociación para la Promoción de la Inversión Responsable (PIR)</li> <li>Asociación de Empresas Promotoras del Mercado de Capitales (Procapitales)</li> <li>Instituto Peruano de Economía (IPE)</li> <li>Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)</li> </ul>	Ninguna omisión	---	---
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4	Ninguna omisión	---	---
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 19, 23 y 43	Ninguna omisión	Principios 1 y 2	---
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 24	Ninguna omisión	---	---
102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 19-22	Ninguna omisión	---	---
102-40	Lista de grupos de interés	Página 11	Ninguna omisión	---	---
102-41	Acuerdos colectivos de negociación	No contamos con sindicatos, por lo que no existen convenios colectivos.	Ninguna omisión	Principio 3	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Contenidos generales</b>						
Generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página 11	Ninguna omisión	---	---
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 11-14	Ninguna omisión	---	---
	102-45	Entidades incluidas en el estado financiero consolidado	Los estados financieros consolidados de Profuturo AFP solo consideran nuestros resultados, no los de ninguna otra entidad que forme parte del Grupo Scotiabank.	Ninguna omisión	---	---
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 77	Ninguna omisión	---	---
	102-47	Lista de temas materiales	Páginas 9-10	Ninguna omisión	---	---
	102-48	Reexpresiones de información	No se ha reexpresado la información del reporte del 2019.	Ninguna omisión	---	---
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han dado cambios en la elaboración de este reporte.	Ninguna omisión	---	---
	102-50	Período de reporte	2019	Ninguna omisión	---	---
	102-51	Fecha del último reporte	2018	Ninguna omisión	---	---
	102-52	Ciclo de reporte	Anual	Ninguna omisión	---	---
	102-53	Contacto para preguntas sobre el informe	Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social: <a href="mailto:sostenibilidad@scotiabank.com.pe">sostenibilidad@scotiabank.com.pe</a>	Ninguna omisión	---	---
	102-55	Índice de contenido GRI	Página 84 - 93	Ninguna omisión	---	---
	102-56	Verificación externa	El reporte no ha sido verificado por ninguna organización externa.	Ninguna omisión	---	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje económico</b>						
<b>Desempeño económico e impacto económico indirecto: beneficios económicos indirectos derivados de las actividades de Profuturo AFP</b>						
Económico	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 27- 29 de Memoria Anual 2019 Páginas 4 - 5	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 27- 29 de Memoria Anual 2019 Páginas 4 - 5	Ninguna omisión	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 27 - 29 de Memoria Anual 2019 Páginas 4 - 5	Ninguna omisión	---	---
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Páginas 7, 78 y 79	Ninguna omisión	---	Objetivo 8
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Páginas 27 y 29	Ninguna omisión	---	Objetivo 8
<b>Anticorrupción: estrategias para la minimización de los riesgos por corrupción</b>						
Anticorrupción	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 24 y 25	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 24 y 25	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 24 y 25	---	---	---
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Página 24 y 25	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje económico</b>						
Competencia desleal: políticas y procedimientos para asegurar buenas prácticas en el mercado						
Competencia desleal	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36 y 37	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 36 y 37	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36 y 37	---	---	---
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Páginas 37	Ninguna omisión	Principio 10	Objetivo 16
<b>Eje ambiental</b>						
Materiales						
Materiales	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 63 - 64	Ninguna omisión	---	Objetivo 13
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 63 - 64	Ninguna omisión	---	Objetivo 13
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 63 - 64	Ninguna omisión	---	Objetivo 13
	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Páginas 63 - 64 y 82	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
Emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático) o gases contaminantes						
Emisiones	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 61 -64	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 61 -64	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 61 -64	---	---	---
	305-1	Emisiones directas (Scope 1)	Páginas 62 -64	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
	305-2	Emisiones indirectas (Scope 2)	Páginas 62 -64	Ninguna omisión	Principios 7,8 y 9	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje social</b>						
Uso de energía						
Energía	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 63 - 64	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 63 - 64	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 63 - 64	---	---	---
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Páginas 63 y 83	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	---
Gestión del agua						
Agua	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 61 - 62	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 61 - 62	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 61 - 62	---	---	---
	303-1	Extracción de agua por fuente	Páginas 63 y 83	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	Objetivo 13
Gestión de residuos						
Residuos	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 61 - 62	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 61 - 62	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 61 - 62	---	---	---
	306-2	Residuos por tipo y métodos de gestión	Páginas 63 y 83	Ninguna omisión	Principios 7, 8 y 9	Objetivo 13

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje social</b>						
Empleo: retención del talento, beneficios y minimización de la rotación del personal						
Empleo	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 43 - 44	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 43 - 44	Ninguna omisión	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 43 - 44	Ninguna omisión	---	---
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 47 - 48	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 8
	401-3	Permisos parentales	Página 80	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 5
	409-1	Trabajo forzoso	Páginas 23 y 39	Ninguna omisión	Principio 4	Objetivos 5 y 8
Salud y seguridad en el trabajo						
Seguridad y salud en el trabajo	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 55 - 56	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 55 - 56	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 55 - 56	---	---	---
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales (trabajador-empresa) de salud y seguridad	Páginas 55 - 56	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivo 16
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades ocupacionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 82	Ninguna omisión	Principio 1	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje social</b>						
Formación y enseñanza para el crecimiento profesional						
Formación y enseñanza	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 57 - 58			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 57 - 58			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 57 - 58			
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 57 - 58 y 81			
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 57	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	Objetivo 5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño	Página 58	Ninguna omisión	Principios 3, 4, 5 y 6	
Diversidad e igualdad de oportunidades						
Diversidad e igualdad de oportunidades	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 49 - 54	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 49 - 54	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 49 - 54	---	---	---
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 19, 49 - 54 y 79	Ninguna omisión		Objetivo 5
No discriminación	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 49 - 54	---	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 49 - 54	---	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 49 - 54	---	---	---
	406-1	No discriminación	Páginas 49 - 54	Ninguna omisión	Principio 6	Objetivo 5

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje social</b>						
Respeto por la libertad de asociación y negociación colectiva						
Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	Profuturo AFP no cuenta con sindicatos.	Ninguna omisión		
	Comunidades locales					
Comunidades locales	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 69 - 76	Ninguna omisión		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 69 - 76	Ninguna omisión		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 69 - 76	Ninguna omisión		
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 69 - 76	Ninguna omisión	Principio 1	Objetivos 1, 4, 8 y 17
Privacidad del cliente						
Privacidad del cliente	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página 33	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página 33	Ninguna omisión	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página 33	Ninguna omisión	---	---
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Página 33	Ninguna omisión	---	---

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisiones	Cumplimiento del Pacto Global	Aporte a los ODS	
<b>Eje social</b>						
Marketing responsable y transparencia en las especificaciones de los servicios						
Marketing y etiquetado	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Páginas 36 y 37	Ninguna omisión	---	---

---

Reporte de Sostenibilidad  
**2019**