



**Reporte de  
Sostenibilidad 2013**



## Prima AFP

Sede principal  
Calle Chinchón No 980, San Isidro, Lima, Perú  
Toda comunicación referente al presente Reporte de Sostenibilidad 2013  
debe ser dirigida a:  
Giuliana Macchiavello (G4-31)  
Gerente de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social  
+51 (1) 615-7250, anexo 7260  
gmacchiavello@prima.com.pe

### MATERIALITY MATTERS



**Global  
Reporting  
Initiative™**

AT THE TIME OF PUBLICATION THE  
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE  
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4  
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.



Elaborado por:  
Perú 2021  
[www.peru2021.org](http://www.peru2021.org)



**PERÚ** 20  
21

VEINTE AÑOS QUE  
TRANSFORMARON  
NUESTRO FUTURO

# Carta del presidente del directorio

(G4-1)

En Prima AFP, administradora de fondo de pensiones líder en el mercado peruano, creemos firmemente en un crecimiento sostenible, donde el desarrollo económico esté equilibrado con un desarrollo ambiental y social. Como parte de nuestro compromiso, con este Reporte buscamos comunicar con transparencia sobre nuestro desempeño en sostenibilidad en el año 2013.

La responsabilidad social y el compromiso con el desarrollo sostenible forman parte de nuestro planeamiento estratégico como Empresa y están así sustentados en nuestra Política de Responsabilidad Social y nuestra Política de Medio Ambiente, respectivamente. Por ello, desde el año 2013, formamos parte del Pacto Mundial y asumimos sus principios.

Nuestra Política de Responsabilidad Social busca promover un ambiente laboral donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan, fomentando una cultura de no discriminación y respeto mutuo. Asimismo, busca integrarnos con la comunidad a través de actividades de voluntariado enfocadas en el bienestar del adulto mayor, así como en acciones vinculadas a nuestra responsabilidad con el medio ambiente, propiciando el involucramiento de nuestros colaboradores.

Como resultado de este esfuerzo, en el año 2013 ganamos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, emitido por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y Perú 2021, un reconocimiento que distingue a las empresas realmente comprometidas con la responsabilidad social en el Perú. También fuimos distinguidos por la Bolsa de Valores de Lima como una empresa con buenas prácticas de gobierno corporativo, con lo que reafirmamos la gestión transparente con nuestros accionistas. Y, por tercer año consecutivo, Prima AFP fue reconocida como la mejor AFP del Perú por la prestigiosa publicación World Finance, recibiendo el World Finance Pension Funds Award 2013. Obtuvimos este reconocimiento tras la evaluación de nuestra gestión de inversiones y riesgos, nuestra orientación de servicio al cliente y la información permanente que brindamos a nuestros afiliados.

Por todo esto, nos complace poner a su disposición nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, lo que reafirma el compromiso con la transparencia de nuestra gestión empresarial. Este Reporte se ha elaborado respetando los lineamientos propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI) G4, el estándar más utilizado por las organizaciones a escala mundial para informar sobre su gestión de responsabilidad social.

Cordialmente,

**Walter Bayly**  
Presidente del directorio



1

Sobre el reporte de sostenibilidad

pág. 7



2

Desde la afiliación hasta la jubilación

pág. 12



3

Acerca de Prima AFP

pág. 20



4

Estrategia de sostenibilidad de Prima AFP

pág. 28



5

Naranja: El equipo de Prima AFP

pág. 41



6

Prima AFP hacia la comunidad

pág. 49



7

Prima AFP y el medio ambiente

pág. 55



8

Metas de responsabilidad social para el año 2014

pág. 60



9

Índice de contenidos GRI

pág. 63

**PRIMA** AFP

Grupo » Crédito

Horario  
de Atención

Lunes y Martes  
de 9 a 18 horas

PROT

Protégelos

tu futuro

## Cap. I

### Sobre el reporte de sostenibilidad





# Sobre el reporte de sostenibilidad

*G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-33*

## Sobre el reporte de sostenibilidad

Este es el primer Reporte de Sostenibilidad de Prima AFP, administradora de fondos de pensiones, sobre su gestión económica, social y ambiental en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2013. (G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29)

Esta primera edición se realizó respetando los lineamientos de las Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI) publicadas en mayo de 2013 en Ámsterdam, alcanzando un Nivel de Conformidad Esencial. Prima AFP tiene planificado preparar anualmente un Reporte de Sostenibilidad. (G4-30)

### Definición de aspectos materiales (G4-18)

Con el fin de definir los contenidos del Reporte de Prima AFP, se realizó un análisis de materialidad, teniendo en cuenta los impactos de la empresa y las expectativas de los grupos de interés. Este análisis consistió en un proceso de 4 etapas, el cual se describe a continuación:

Gráfico N° 1. Etapas del análisis de materialidad



### Etapa 1: Identificación

En base al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Prima AFP, se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes. También se revisaron otros documentos como la Memoria Anual, procedimientos, políticas, notas periodísticas relacionadas a Prima AFP y las actas del Comité de Responsabilidad Social correspondientes al año 2013. Con el fin de situar el Reporte en el contexto internacional del sector de servicios financieros, se consideraron también los temas relevantes para el sector contenidos en The Sustainability Yearbook 2013, publicado por RobecoSAM<sup>1</sup>.

Asimismo, con el fin de identificar las expectativas de los grupos de interés, se realizó una encuesta en línea la cual fue respondida por 1,019 personas entre colaboradores, accionistas, proveedores, clientes, pensionistas, comunidad, gobierno e instituciones de la sociedad civil. Ellas identificaron los asuntos económicos, sociales y ambientales que consideran que Prima AFP debe informar en el Reporte.

<sup>1</sup>Robecosam es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial, que junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

### Etapa 2: Priorización

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por Accountability; y en el caso de los impactos se identificaron aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos.

Para desarrollar esta evaluación se tomaron en cuenta las encuestas desarrolladas a los grupos de interés; así como la revisión y análisis documental de Prima AFP en vigencia al año 2013.

Tras estos procesos, los impactos significativos y las expectativas maduras fueron relacionados con los aspectos GRI y a asuntos propios del negocio; e insertados en una matriz de materialidad, mostrada en el Gráfico N° 2. (G4-18, G4-19)

### Etapa 3: Validación

Los aspectos GRI y los asuntos propios del negocio identificados como materiales para este Reporte fueron validados por la Gerencia de Responsabilidad Social de Prima AFP. Finalmente, se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2013 de Prima AFP.

### Etapa 4: Revisión

Por tratarse del primer Reporte de sostenibilidad de Prima AFP, esta etapa se desarrollará después de su publicación, y será consultada con los grupos de interés.

Como resultado de este proceso se identificaron 17 aspectos y 2 asuntos materiales propios del negocio de Prima AFP que son detallados a continuación: (G4-19) (G4-22) (DMA Genéricos)

Gráfico N° 2. Gráfico de materialidad de Prima AFP (G4-18)

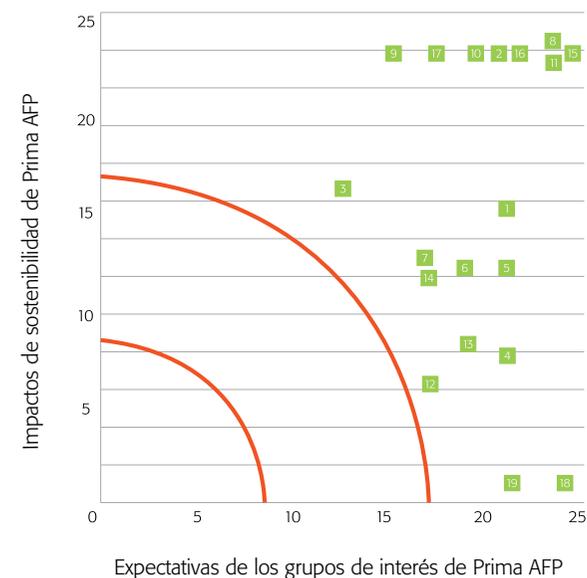


Tabla N° 1. Identificación de los aspectos y asuntos materiales a reportar

<b>Aspectos y asuntos materiales (G4-19, G4-20, G4-21)</b>			
<b>Aspecto material GRI</b>	<b>Categoría GRI</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Grupos de Interés</b>
1 Capacitación y Educación	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Externa e interna	Colaboradores, clientes
2 Comunicaciones de Mercadotecnia	Desempeño social: Responsabilidad sobre productos	Externa e interna	Colaboradores, clientes
3 Comunidades Locales	Desempeño social: Sociedad	Externa	Comunidad y medio ambiente
4 Desempeño Económico	Economía	Interna	Accionistas
5 Efluentes y Residuos	Medio ambiente	Externa	Comunidad y medio ambiente
6 Emisiones	Medio ambiente	Externa	Comunidad y medio ambiente
7 Empleo	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Externa e interna	Gobierno y sociedad civil, colaboradores
8 Etiquetado de los Productos y Servicios	Desempeño social: Responsabilidad sobre producto	Externa e interna	Colaboradores, Gobierno y sociedad
9 General	Medio ambiente	Externa	Comunidad y medio ambiente
10 Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Interna	Colaboradores
11 Lucha Contra la Corrupción	Desempeño social: Sociedad	Externa e interna	Colaboradores, Gobierno y sociedad
12 Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos	Desempeño social: Derechos humanos	Externa e interna	Colaboradores, clientes
13 Mecanismos de Reclamación sobre Prácticas Laborales	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Interna	Colaboradores
14 Presencia en el Mercado	Desempeño económico	Externa e Interna	Colaboradores, Gobierno y sociedad civil
15 Privacidad de los Clientes	Desempeño social: Responsabilidad sobre producto	Externa	Clientes
16 Seguridad y Salud Ocupacional	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Interna	Colaboradores
17 Trabajo Forzoso	Desempeño social: Derechos humanos	Interna	Colaboradores
<b>Asuntos materiales</b>	<b>Categoría GRI</b>	<b>Cobertura</b>	<b>Grupos de interés</b>
18 Rentabilidad de los fondos de pensiones	No califica	Externa	Clientes y pensionistas
19 Servicios a prejubilados y pensionistas	No califica	Externa	Clientes y pensionistas

Desde la  
afiliación hasta  
la jubilación

pág. 12

## Cap. 2

# Desde la afiliación hasta la jubilación

Rentabilidad y protección del valor  
de los fondos de pensiones

Prima AFP informa

Servicios a afiliados próximos  
a jubilarse y a pensionistas





Desde la  
afiliación hasta  
la jubilación

## Rentabilidad y protección del valor de los fondos de pensiones

Los fondos de pensiones administrados por Prima AFP alcanzaron, en el periodo comprendido entre diciembre de 2012 y diciembre de 2013, rentabilidades de 0.11%, -2.43% y -2.78% para los Fondos 1, 2 y 3, respectivamente.

Tabla N° 2. Rentabilidad en el año 2013

	Prima AFP	Sistema privado de pensiones
Fondo 1	0.11%	0.10%
Fondo 2	-2.43%	-0.04%
Fondo 3	-2.78%	0.32%

La reducción en la rentabilidad de los fondos de pensiones se explica principalmente por el desempeño de la Bolsa de Valores de Lima que, al finalizar el año 2013, retrocedió en 23.6%. Esta trayectoria del mercado local siguió el comportamiento de metales como el oro, la plata, y el cobre, commodities que mostraron rendimientos negativos durante el mismo periodo. La volatilidad del mercado accionario se vio acrecentada por factores externos, como la incertidumbre relacionada al retiro del estímulo monetario por parte de la Reserva Federal de EE.UU. y la desaceleración de la economía china.

Ante este escenario, Prima AFP orientó sus inversiones hacia los mercados emergentes. Sin embargo, los precios de los instrumentos de Renta Fija y Variable de estos mercados tuvieron un desempeño negativo durante el año 2013, por lo que no se obtuvieron los resultados esperados. Estos resultados fueron afectados aún más por la depreciación de 9.6% del nuevo sol frente al dólar.

Por ello, los esfuerzos de Prima AFP se enfocaron en lograr la conservación del valor de los fondos. Asimismo, los retornos de las inversiones en el exterior ayudaron a paliar las pérdidas de la bolsa local. Es importante tener en cuenta que los fondos de pensiones buscan mantener su rentabilidad en el largo plazo, dado su fin previsional. En los últimos 7 años, la rentabilidad nominal logró los siguientes resultados:

Tabla N° 3. Rentabilidad entre los años 2007 y 2013

	Prima AFP	Sistema privado de pensiones	Ranking ocupado por Prima AFP
Fondo 1	6.32%	5.90%	1°
Fondo 2	7.12%	7.12%	2°
Fondo 3	6.94%	7.38%	3°

Para el año 2014 se espera que la rentabilidad anual de los fondos pase nuevamente a resultados positivos, ya que los efectos externos de finales de 2013 ya habrían sido asimilados, además de existir una potencial apreciación del mercado bursátil peruano. Sin embargo, cabe mencionar que Prima AFP invierte los fondos de pensiones con una visión de rendimientos a largo plazo y no con el objetivo de obtener resultados positivos de manera inmediata. (No GRI "Rentabilidad de los fondos de pensiones")

---

## Prima AFP informa

La información que Prima AFP debe dar a conocer a sus afiliados y al público en general, está regulada por la Ley N° 25897, la Ley del Sistema Privado de Pensiones, el Texto Único Ordenado (D. S. 054-97-EF) y el Reglamento del mismo (D. S. 004-98-EF). Con el fin de hacer accesible esta información a cualquier persona, la Superintendencia de Banca y Seguros elaboró un Compendio de Normas Reglamentarias del SPP, el cual puede ser revisado en su página web.<sup>2</sup>

Los temas que deben ser claramente comunicados a través de los distintos medios por los que Prima AFP informa a sus afiliados y al público en general, son los siguientes: (G4-PR3)

- ▢ **Las principales características del SPP:** Cuenta individual de capitalización; libertad de elección de afiliarse al SPP, de elegir una AFP y un tipo de fondo; transparencia sobre los aportes, su inversión y su rendimiento; libre competencia entre las AFP y la fiscalización por parte de la SBS.
- ▢ **Cómo afiliarse a la AFP.**
- ▢ **Los aportes que realizará como afiliado:** Aportes al fondo; prima de seguro de invalidez, supervivencia y gastos de sepelio; comisión de la AFP y la posibilidad de aportes voluntarios con y sin fin previsional.
- ▢ **Posibilidad de traspaso a otra AFP.**
- ▢ **Distintos fondos de pensiones:** De acuerdo al perfil de riesgo del afiliado.
- ▢ **Bonos de reconocimiento:** Para aquellos afiliados que antes hayan aportado al Sistema Nacional de Pensiones.
- ▢ **Las inversiones que realiza la AFP con los fondos de pensiones.**
- ▢ **Los beneficios del SPP (seguro de invalidez, supervivencia y gastos de sepelio).**
- ▢ **Información obligatoria que debe recibir todo afiliado:** Estado de Cuenta Cuatrimestral donde se consigne el saldo de la Cuenta Individual de Capitalización, los aportes abonados y el rendimiento obtenido; así como los canales de atención en caso el afiliado tenga algún reclamo.
- ▢ **Regímenes de jubilación.**

Durante el año 2013, Prima AFP no identificó ni fue sancionada por incumplimientos a la normativa relacionada a la información que debe brindar a sus afiliados y al público en general (G4-PR7), ni por ningún otro motivo relativo a los servicios que brinda (G4-PR9).

<sup>2</sup> [http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER\\_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=953](http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=953)

---

## Privacidad de la información de los clientes

Debido a la importancia de mantener la confidencialidad de los datos de los clientes, la Empresa contempla, dentro del Reglamento Interno de Trabajo (Capítulo XII - Seguridad de la Información), los lineamientos y principios que deben seguir los colaboradores a fin de resguardar la seguridad y confidencialidad de esta información.

Adicionalmente, Prima AFP cuenta con un protocolo de autenticación de datos que orienta a los ejecutivos de Atención al Cliente, de tal forma que sólo el usuario debidamente identificado reciba la información pertinente.

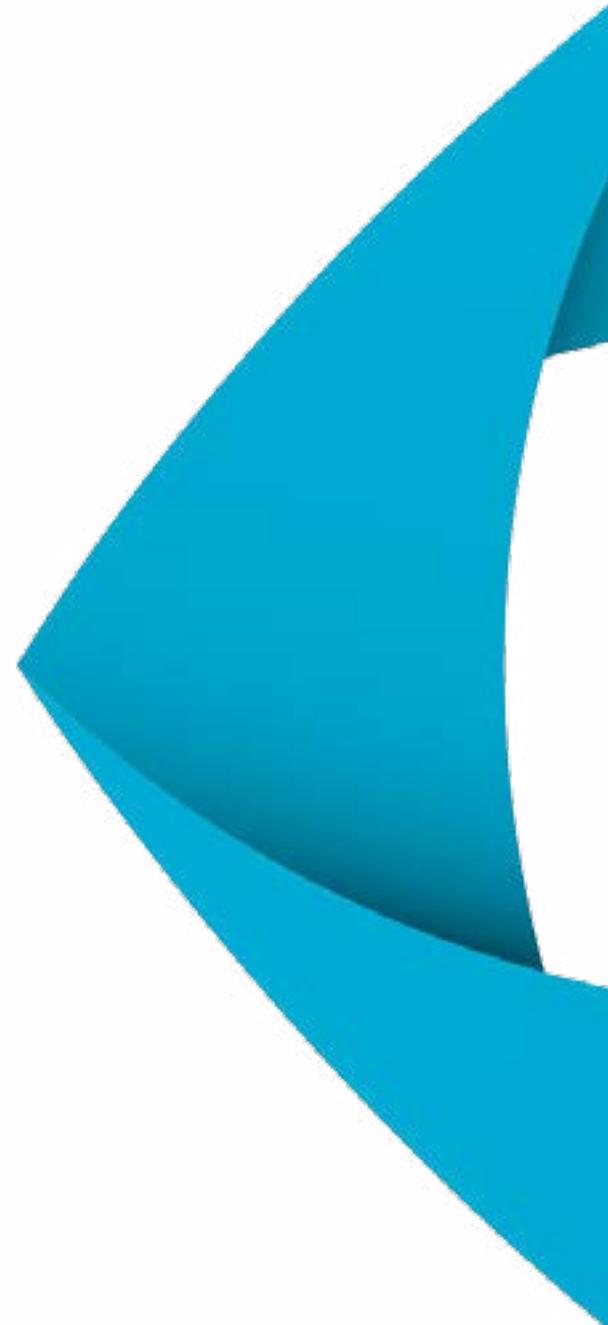
De otro lado, los reclamos que presentan los usuarios de Prima AFP se canalizan mediante el Sistema de Atención de Requerimientos y Reclamos, sin embargo esa casuística y la privacidad de la información, no se encuentra especificada en la tabla de motivos determinada por la normativa vigente. No obstante, de ser el caso, este tipo de reclamo sería registrado bajo el tipo “mal servicio del ejecutivo”.

A nivel interno, Prima AFP cuenta con el Sistema de Denuncias Credicorp, a través del cual todos los colaboradores, proveedores o terceros pueden informar sobre alguna falta cometida, ya sea referida a las normas de conducta de la Empresa o debido a filtraciones, robos o pérdida de datos personales que se pudieran haber detectado. A la fecha, no se ha registrado ninguna denuncia por vulnerar datos personales. (G4-PR8)

---

## Satisfacción de los clientes

Prima AFP mide periódicamente la satisfacción de sus afiliados ya que considera que es clave para un proceso de mejora continua de las operaciones. A continuación, se muestran 2 evaluaciones de satisfacción de los clientes de Prima AFP.



En la primera, se mide directamente la satisfacción de los clientes (afiliados o empleadores). Este es un estudio cuantitativo cuatrimestral a cargo de una empresa investigadora de mercado que, a través de encuestas aleatorias y representativas, mide la percepción de los clientes atendidos por alguno de los canales de atención y servicio. Las encuestas utilizan una escala de valoración de 5 puntos en la que cinco (5) es “muy bueno” y uno (1) es “muy malo” (en una escala descendente de “muy bueno”, “bueno”, “regular”, “malo” y “muy malo”).

Los resultados del año 2013 se muestran en el siguiente cuadro, tanto para el Top Three Box (T3B) –en las categorías “muy buena”, “buena” y “regular”–, como para Bottom Two Box (B2B), –en las categorías “malo” y “muy malo”–.

Tabla N° 4. Satisfacción de los clientes en el año 2013

Canal	¿Qué mide?	Resultado en T3B del canal	Resultado total en T3B en el año 2013	Resultado en B2B del canal	Resultado total en B2B en el año 2013
Agencias en Lima	Mide la satisfacción del cliente atendido en alguna de las agencias de Lima Metropolitana	93.60%		6.40%	
Agencias en provincias	Mide la satisfacción del cliente atendido en alguna de las agencias de provincias	91.90%		8.10%	
FonoPrima	Mide la satisfacción del cliente atendido vía llamada telefónica	87.40%	93.73%	12.60%	6.27%
Servicio para empresas	Mide la satisfacción del cliente empleador tras ser visitado o llamado	98.70%		1.30%	
Asesoría a afiliados	Mide la satisfacción del cliente tras ser visitado, llamado o contactado por correo electrónico	97.00%		3.00%	

La segunda evaluación se refiere al Estudio de Imagen y Posicionamiento que anualmente realiza Ipsos Apoyo, empresa de investigación de mercado. Dicho estudio es cuantitativo concluyente y en él se utiliza una muestra de afiliados al SPP. El objetivo principal de la investigación es medir la imagen y el posicionamiento de las AFP en términos de importancia de atributos.

Así, los resultados de este estudio muestran la percepción sobre 2 atributos de importancia para los afiliados:

- ▢ Información y asesoría brindada por su AFP
- ▢ Rentabilidad que la AFP brinda a sus afiliados

Es importante mencionar que los afiliados (tanto de Prima como de las otras AFP) califican los atributos antes indicados en la siguiente escala descendente: excelente, muy bueno, bueno, regular o malo.

A continuación, se detallan los resultados de Prima AFP obtenidos en la percepción de ambos indicadores, considerando el porcentaje de las respuestas que los califican como “excelente” y “muy bueno”:

*Tabla N° 5. Resultados del estudio de imagen y posicionamiento de AFP en el año 2013<sup>3</sup>*

Criterios	Resultado
Información y asesoría	25%
Rentabilidad	21%

Es importante mencionar que Prima AFP se encuentra en primer y segundo lugar, respectivamente, al comparar sus resultados con los obtenidos por otras AFP en el Perú.

Los resultados del estudio arrojan el indicador respecto a la percepción de los afiliados frente a otras AFP y, a partir de ahí, la empresa define acciones que permiten mejorar e incrementar la satisfacción de los afiliados. Asimismo, con estas acciones busca reforzar la imagen de Prima AFP en el mercado peruano. (G4-PR5)

<sup>3</sup> Fuente: Ipsos Apoyo, Imagen y Posicionamiento de AFP 2013 (abril de 2013).

## Servicios a afiliados próximos a jubilarse y a pensionistas

El SPP no sólo otorga pensiones de jubilación a sus afiliados, sino que, además, brinda protección frente a riesgos como invalidez y fallecimiento. Por ello, dentro de los aportes obligatorios que realiza el afiliado, se encuentra el de la prima de seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.

Prima AFP cuenta con 3 tipos de pensionistas: Quienes reciben una pensión por jubilación, quienes la reciben por invalidez y quienes la reciben como beneficiarios de un afiliado fallecido. En todos los casos, se realiza un trabajo constante para mantenerlos informados acerca de sus deberes y derechos como pensionistas de Prima AFP.

Tabla N° 6. Número de pensionistas de Prima AFP al final del año 2013

Pensionistas	De jubilación	De invalidez	De sobrevivencia	Total
N°	20,306	2,327	12,386	35,019

En el caso de los afiliados que están próximos a jubilarse, por normativa del SPP, se les hace entrega de la siguiente información:

- Una carta, al cumplir 60 años, indicando la situación de su cuenta y la proyección de su pensión.
- Una carta informando el cambio de sus aportes al fondo tipo 1.
- Una carta, cuando cumplen 64 años y 6 meses, indicándoles las modalidades de pensión y los documentos que deben presentar para su trámite.
- Un documento con la ubicación exacta de la red de agencias a nivel nacional (2 en Lima y 15 en provincias).

Los pensionistas, ya sea por jubilación, invalidez o beneficiarios, cuentan también con una serie de servicios que les permiten hacer el cobro de sus pensiones y otros trámites sin mayores problemas. El área responsable es Servicio al Pensionista. Entre las asistencias que brinda, están las siguientes:

- Atención preferencial a las personas con dificultad para moverse, ya sea por invalidez o por enfermedad. Estos pensionistas son visitados en el lugar donde se encuentren. Dadas las diferentes situaciones de los pensionistas, estas visitas se realizan tanto en sus domicilios como en hospitales y asilos. También, en algunos casos, se visita a quienes, por razones de trabajo, no puedan acudir a alguna agencia.
- Renovación de certificados de supervivencia en el domicilio, ya sea para personas mayores o que tienen dificultades para su movilidad. Al igual que la atención preferencial, la renovación de certificados también se realiza en hospitales y asilos.

Al cierre del 2013, el área atendió a cerca de 1,300 personas que se encuentran en estas situaciones especiales. Por ahora, estos servicios se brindan solamente en Lima.

Dicha área también organiza conferencias en línea para los afiliados y empleadores, presentando temas afines a la jubilación, modalidades de pensiones y cobertura del seguro del SPP por invalidez y sobrevivencia.

Asimismo, las empresas reciben charlas in house acerca de jubilación, inversiones y otros temas relacionados a sus colaboradores, independientemente de la AFP a la cual se encuentren afiliados. (No GRI "Servicios para prejubilados y pensionistas")



**Cap. 3**

Acerca de Prima AFP





# Acerca de Prima AFP

*(G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-9, G4-12, G4-13, G4-EC1)*

## Historia de Prima AFP

Tabla N° 7. Prima AFP en breve

Razones sociales y naturaleza de la propiedad (G4-3) (G4-7)	Prima AFP S.A.
Sede principal (G4-5)	Calle Chinchón No 980, Piso 12, San Isidro, Lima
Número total de colaboradores (G4-9)	726
Ingresos por comisiones (ventas)	S/. 377.32 millones
Capitalización	Pasivo: S/. 231.17 millones Patrimonio: S/. 502.94 millones Total pasivo y patrimonio neto: S/. 734.11 millones

Prima es una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) que opera en el Perú desde el año 2005. Nació como una alternativa para asegurar un futuro digno a sus afiliados. Al formar parte de Credicorp a través del Grupo Crédito, cuenta con el respaldo del grupo financiero más sólido del país, con más de 125 años de experiencia, tiene entre sus empresas al Banco de Crédito del Perú y a Pacífico Grupo Asegurador. (G4-6)

En el año 2006, Prima AFP adquirió AFP Unión Vida, consolidándose así como la segunda AFP del mercado en términos de afiliados y fondo administrado. Desde el año 2009, Prima AFP cuenta con la certificación ISO 9001:2008 en todos sus procesos y realiza semestralmente las auditorías de mantenimiento de la certificación obtenida, logrando resultados satisfactorios que evidencian una mejora constante.

Al final del año 2013, Prima AFP atendía a 1'473,196 afiliados (26.9% del SPP) y administraba un fondo que ascendía a US\$11,579 millones (31.7% del SPP).

En el año 2013, por tercer año consecutivo, la prestigiosa publicación británica World Finance, especializada en economía, finanzas y negocios en el ámbito mundial, otorgó a Prima AFP el World Finance Pension Funds Award 2013, reconocimiento que la califica como la mejor AFP del Perú. Prima AFP obtuvo el premio por su destacada gestión de inversiones y riesgos, su marcada orientación de servicio al cliente y por la información permanente que brinda a sus afiliados.

## Principales productos y servicios

### Pensión de jubilación

Es el producto principal que brinda Prima AFP al momento que un afiliado se convierte en pensionista. Después de sus años de aporte, los afiliados que cumplen con los requisitos al cumplir 65 años o los que cumplen los requisitos para acceder a una jubilación anticipada, pueden gozar de su pensión de jubilación. El afiliado elige libremente si contrata la pensión con su AFP o con alguna empresa de seguros que le pueda ofrecer un producto que se adecue a sus necesidades particulares.

Junto con sus aportes, los afiliados al SPP pagan una prima de seguro, la cual les brinda una cobertura especial en caso de situaciones no deseadas. Si un afiliado sufre un accidente o enfermedad que produzca una pérdida mayor o igual al 50% en su capacidad para trabajar, recibirá una pensión mensual de invalidez. Asimismo, en caso de fallecimiento del afiliado, los beneficiarios cuentan con una pensión de sobrevivencia gracias al seguro.

El seguro otorga también, en caso de fallecimiento, el pago de los gastos de sepelio, a través del reembolso de los mismos o el pago de una suma de dinero considerando un tipo referencial de sepelio vigente a la fecha de fallecimiento.

En caso los afiliados o sus beneficiarios contraten su pensión por jubilación, invalidez definitiva o sobrevivencia con Prima AFP, ellos pueden escoger como recibir su pensión entre las tres modalidades disponibles en el SPP, las cuales son: **Retiro Programado, Renta Vitalicia Familiar, Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida.**

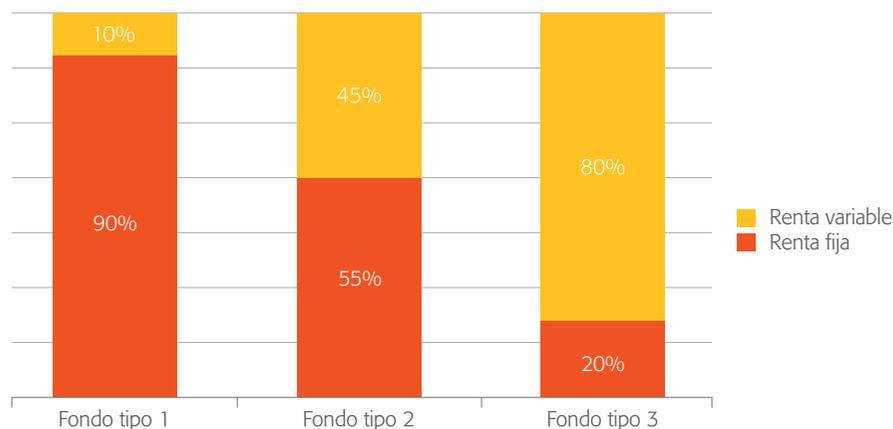
<sup>4</sup> Fuente: Página web de Prima AFP (<http://www.prima.com.pe/portal/contenido/84/tipos-de-fondo/id.84>).

### Aportes voluntarios

Los aportes voluntarios son una alternativa de ahorro o inversión voluntaria separada del fondo de pensión del afiliado. El afiliado puede elegir uno de los tres tipos de fondo que Prima administra. Para realizarlo, el afiliado sólo se necesita contar con un mínimo de 5 años al SPP.

Entre las principales características y beneficios de los aportes voluntarios, es que no hay monto mínimo ni máximo de aportes, se pueden realizar hasta tres retiros de aportes al año, contando a partir del primer aporte, no hay comisión por rescate, tampoco hay periodo mínimo de permanencia, se pueden modificar los porcentajes de distribución hasta tres veces por mes y se pueden convertir parcial o totalmente en aportes voluntarios con fin previsional, en cuyo caso son inembargables e inafectos al Impuesto a la Renta.

Gráfico N° 3. Composición por tipo de fondo en el año 2013<sup>4</sup>



## Fondos de pensiones

Prima AFP administra los fondos de pensiones de sus afiliados, lo cual se encuentra enmarcado dentro de la normativa del SPP. En este sentido ofrece a sus clientes fondos de acuerdo a su perfil de riesgo, permitiéndoles decidir libremente cuál será el esquema bajo el cual la AFP administrará su dinero. Existen 3 tipos de fondos:

### Tipo 1:

#### Fondo de preservación del capital.

Este fondo busca un crecimiento estable con baja volatilidad y tendrá un horizonte de inversión de corto plazo y seguro. Su objetivo es obtener retornos estables para los afiliados próximos a jubilarse o que tienen un perfil de riesgo conservador, es por ello que tiene una menor exposición al riesgo y concentra sus inversiones en instrumentos de renta fija.

### Tipo 2:

#### Fondo balanceado o mixto.

Este fondo busca un crecimiento moderado con volatilidad media y tendrá un horizonte de inversión de mediano plazo. Su objetivo es obtener retornos moderados para los afiliados entre 45 y 60 años o aquellos que están dispuestos a asumir mayor nivel de riesgo que con el Fondo 1. Este esquema concentra sus inversiones en instrumentos de renta fija y variable.

### Tipo 3:

#### Fondo de apreciación del capital o crecimiento.

Este fondo busca un alto nivel de crecimiento con alta volatilidad y tendrá un horizonte de inversión de largo plazo. Su objetivo es obtener altos retornos para los afiliados jóvenes cuyo horizonte de retiro es lejano o aquellos dispuestos a asumir mayores fluctuaciones en la rentabilidad pensando en el largo plazo. Se caracteriza por ser más rentable en el tiempo aunque asumiendo un mayor riesgo.

La principal diferencia entre cada tipo de fondo es la proporción entre lo que se invierte en instrumentos de renta fija y en renta variable. (G4-4)

Los instrumentos de renta fija son instrumentos de deuda, mediante los cuales un emisor se compromete a pagar a los inversionistas cierta cantidad de dinero más una tasa de interés en una fecha determinada. Se caracterizan por garantizar un rendimiento preestablecido por un tiempo definido. Por ejemplo: Bonos de Empresas, Bonos del Gobierno Central, Papeles Comerciales, Certificados de Depósito.

Los instrumentos de renta variable son instrumentos que representan la participación en el patrimonio de una empresa a través de acciones donde no se acuerdan pagos de antemano.

En general, las acciones otorgan un rendimiento variable en el tiempo, pues el precio de cada una se determina por las utilidades futuras de la empresa, la repartición de dividendos y la oferta y demanda de los inversionistas.

## Canales de atención

Con el fin de brindar una atención de calidad a sus afiliados, Prima AFP atiende a todas las regiones del país a través de su red de agencias (G4-8):

Tabla N° 8. Red de agencias

Región	Plaza	Equipo de fuerza de ventas	Equipo de servicios	Departamento o ciudad
Centro	Iquitos	No	Sí	Loreto
	Lima	Sí	Sí	Lima
	Pucallpa	No	Sí	Ucayali
	Tarapoto	No	Sí	San Martín
Norte	Cajamarca	Sí	Sí	Amazonas / Cajamarca
	Chiclayo	Sí	Sí	Lambayeque
	Chimbote	No	Sí	Ancash
	Piura	Sí	Sí	Piura / Tumbes
	Trujillo	Sí	Sí	La Libertad
Sur	Arequipa	Sí	Sí	Arequipa
	Chincha	No	Sí	Cañete / Pisco / Chincha
	Cusco	Sí	Sí	Apurímac / Cusco / Madre de Dios
	Huancayo	Sí	Sí	Huancavelica / Huánuco / Junín / Pasco
	Ica	Sí	Sí	Ayacucho / Ica
	Ilo	Sí	Sí	Moquegua
	Puno	No	Sí	Puno
Tacna	No	Sí	Tacna	

Asimismo, Prima AFP cuenta también con otros canales de comunicación con los afiliados y el público en general. Debido a los cambios en la normativa del SPP, estos canales de comunicación fueron muy importantes en 2013 para satisfacer las necesidades de información de los afiliados.

### **Prima Móvil**

En marzo de 2013, Prima AFP lanzó el canal de servicio “Prima Móvil”, el cual consiste en una unidad móvil que incorpora una mini agencia de atención a cargo de una Ejecutiva experta en el SPP. El servicio se inició con 2 móviles, las cuales circulaban por diferentes lugares de Lima, principalmente en la periferia de la ciudad, con el objetivo de brindar información y asesoría a sus clientes sobre su fondo de pensión y el SPP, así como sobre la elección del esquema de comisión, un tema que requirió información especial hasta fines de mayo del 2013. Es importante mencionar que en el momento que el Prima Móvil fue lanzado la opinión pública estaba pendiente del proceso de elección del esquema de comisión normado por la SBS.

Al terminar la elección de comisión, los Prima Móviles continuaron recorriendo Lima asesorando a los afiliados en distintos lugares de la ciudad, así como en las empresas donde Prima AFP cuenta con una alta concentración de afiliados.

Es importante mencionar, que a pesar de que el Sistema Privado de Pensiones (SPP) tiene 20 años de creado, los estudios de mercado realizados entre los afiliados a las AFP indican que una de las razones de desconfianza en el SPP es la falta de información. Es así que la creación del Prima Móvil tiene una gran importancia.

Los servicios que brinda el Prima Móvil son:

- ▢ Asesoría y atención de consultas sobre temas del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
- ▢ Información sobre el saldo y movimientos de la cuenta personal.
- ▢ Emisión de Estado de Cuenta y Certificado de Afiliación.
- ▢ Actualización de datos.
- ▢ Proyección de pensión de jubilación.

Durante la elección de comisión las unidades del Prima Móvil atendieron a 14,244 personas, visitaron 374 empresas y llegaron a 24 distritos de Lima y Callao. Posteriormente a la elección de comisión, las dos móviles realizaron un promedio 750 atenciones mensuales y visitaron un promedio 62 empresas al mes.

### **Chat en línea**

Durante el 2013, se amplió el horario de atención del servicio de Chat en línea, el cual desde esa fecha está disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. En ese sentido, los afiliados de Prima AFP tienen a su disposición permanentemente a un Asesor Virtual experto en el SPP para resolver sus consultas o dudas en línea. En el 2013, el servicio de Chat en Línea atendió a 10,776 afiliados.

### **Conferencia en línea**

Durante el 2013, se potenció el servicio de conferencias en línea. A través de este servicio, los afiliados son invitados a participar de conferencias en línea sobre temas de interés, para participar sólo necesitan tener una computadora con conexión a internet, y al finalizar la exposición tienen la posibilidad de hacer sus consultas en línea al expositor.

La iniciativa empezó en el 2012 para informar a los afiliados sobre la coyuntura financiera, estrategia de inversión y resultados de rentabilidad de los fondos. En el 2013, se amplió el servicio ofreciendo también capacitaciones sobre otros temas de interés como: desarrollo personal, profesional, jubilación, entre otros.

Es importante mencionar que durante los meses de febrero a mayo (elección de comisión), se realizaron conferencias en líneas semanales para informar a los afiliados y absolver sus dudas y consultas. A partir de julio 2013, se realizaron conferencias en línea mensuales sobre los temas de interés.

### **Aplicativo Móvil Prima AFP**

Con el objetivo de informar permanentemente a nuestros afiliados, a finales del 2013, se lanzó el aplicativo para smartphones a través del cual los afiliados pueden acceder a información en línea sobre su fondo, realizar sus consultas en línea a un Asesor Especializado a través del chat y localizar las agencias de Prima así como agencias y agentes del BCP.

## La cadena de suministro de Prima AFP

Los principales bienes que Prima AFP necesita para sus operaciones son equipos de cómputo y útiles de oficina. Dado que los primeros son bienes durables, las compras recurrentes se refieren al segundo tipo de productos, los útiles de oficina.

Los pedidos de útiles mensuales son solicitados por los usuarios a través del sistema Exactus. Se extrae y se procesa la información de todos los pedidos y es enviada a los proveedores, quienes realizan la entrega al almacén de Prima AFP en paquetes listos para su despacho. El personal de almacén realiza la distribución en Lima; para las otras regiones, se hace un envío a través de courier.

Prima AFP cuenta con 769 proveedores que prestan servicios a la organización, sin embargo para el proceso de atención de requerimientos de útiles de oficina intervienen sólo 4 de ellos, quienes se encuentran en la ciudad de Lima. El valor aproximado de pago a los proveedores que intervinieron es de S/.148,800 nuevos soles y el porcentaje aproximado del gasto estuvo compuesto de la siguiente manera: Útiles de oficina, 71%, suministros de cómputo, 19% y transporte, 10%. Durante el año 2013, no hubo ningún cambio que altere significativamente la cadena de suministro. (G4-12, G4-13)

## Membresías y asociaciones

Prima AFP forma parte de las siguientes instituciones: (G4-16)

**Asociación de AFP:** Organización gremial privada que agrupa a las 4 empresas administradoras de fondos de pensiones del Perú, con el fin de mejorar la calidad de vida de los afiliados y jubilados del Sistema Privado de Pensiones, así como también difundir los beneficios y servicios que brindan las AFP en el país, complementando así la labor previsional de las AFP y promoviendo mejoras en el SPP.

**Patronato de la Universidad del Pacífico:** Financia cursos dirigidos a capacitar en didáctica y metodología a los profesores de las universidades nacionales de nuestro país, con el fin de reforzar sus capacidades docentes y formativas, en beneficio de nuestra futura juventud profesional.

**La Asociación Peruana de Finanzas:** Es el principal referente gremial del sector financiero en el país. A partir de la experiencia y de una gestión basada en sólidos principios éticos, reúne y representa a los ejecutivos de finanzas de las empresas más importantes del Perú, contribuyendo a su desarrollo profesional.

**Patronato de Perú 2021:** Conformado por empresas líderes que realizan buenas prácticas de Responsabilidad Social, tiene como objetivo el desarrollo sostenible del Perú, comprometido en el liderazgo de programas de desarrollo, propiciando nuevos proyectos de Responsabilidad Social.

**AMCHAM:** Organización que representa a empresas peruanas, estadounidenses y extranjeras, promueve el comercio, la inversión y el intercambio entre Perú y los Estados Unidos, dentro de un marco de responsabilidad social, valores y ética empresarial.

**ANDA:** Promueve las mejores prácticas de comunicación comercial, velando por el derecho de los consumidores a buena información.

**Asociación de Buenos Empleadores (ABE):** Institución que promueve la responsabilidad social laboral, fomentando el respeto a las personas.



**Cap. 4**

Estrategia de  
sostenibilidad  
de Prima AFP





# Estrategia de sostenibilidad de Prima AFP

*(G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-34, G4-56, G4-SO4)*

---

## Prima AFP ante el cambio climático

Prima AFP pertenece a Credicorp, el cual posee una Política de Responsabilidad Social cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales y específicos que sirvan de base para articular las gestiones de las empresas del Holding en temas sociales y ambientales. A través de esta Política se fijan los criterios comunes para el diseño e implementación de los programas e iniciativas de Credicorp, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y ejes temáticos priorizados, mecanismos decisorios y de coordinación, y sistemas de seguimiento y monitoreo.

Esta Política se articula en un marco de sostenibilidad, promoviendo acciones económicamente rentables y prácticas social y ambientalmente responsables que fomentan el desarrollo de las comunidades, el uso racional de los recursos y la protección efectiva del medio ambiente. El Holding está convencido que es posible conjugar el compromiso con la sostenibilidad y la implementación de un modelo de negocios que redunde en resultados positivos y duraderos para sus clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad.

---

## Política de responsabilidad social de Credicorp

Con el propósito de apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, las empresas de Credicorp asumen los siguientes compromisos:

## Transversales

- ▢ Destinar no menos del 1% de sus utilidades netas después de impuestos a sufragar iniciativas de responsabilidad social, en concordancia con las orientaciones generales contenidas en este documento.
- ▢ Suscribir los principios del Pacto Mundial, reportando anualmente las actividades de cumplimiento desarrolladas en virtud de dicha suscripción.
- ▢ Generar reportes anuales de sostenibilidad consistentes con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Las empresas irán mejorando progresivamente sus niveles de reporte hasta llegar a la categoría GRI "A" durante los próximos 3 años.
- ▢ Suscribir otros acuerdos y códigos de conducta voluntarios que reflejen los principios más avanzados en materia de RSE, medio ambiente y asuntos sociales en sus respectivos ámbitos de acción.
- ▢ Participar activamente en la promoción de la RSE, liderando y apoyando iniciativas orientadas a promover la adopción de las mejores prácticas en la comunidad empresarial.
- ▢ Comunicar los logros obtenidos por los programas implementados en los medios de comunicación idóneos.

## Medio ambiente

- ▢ Medir anualmente su Huella de Carbono, recurriendo a consultores externos independientes y ejecutando auditorías de terceros.
- ▢ Reportar anualmente información sobre la emisión de gases de efecto invernadero ante el Carbon Disclosure Project (CDP).
- ▢ Desarrollar esquemas de mitigación de la Huella de Carbono, poniendo en marcha iniciativas que busquen disminuir el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero.
- ▢ Potenciar el reciclaje de recursos y la gestión responsable de residuos.
- ▢ Neutralizar la Huella de Carbono, cuando resulte conveniente, recurriendo al mercado primario de bonos de carbono, particularmente aquellos vinculados a la preservación de bosques amazónicos.
- ▢ Diseñar e implementar sistemas de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, consistentemente con lo establecido en los Equator Principles (EP) u otros estándares de exigencia comparable.
- ▢ Desarrollar productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente.
- ▢ Apoyar iniciativas que promuevan el respeto y preservación de la bio-diversidad.

## Comunidad

- ▢ Ejecutar proyectos de RSE cercanos al foco del negocio de las instituciones que conforman el Holding.
- ▢ Priorizar programas de alto impacto dirigidos a los grupos de interés priorizados, en los que el involucramiento de la Empresa agregue valor más allá del financiamiento puntual de una iniciativa.
- ▢ Enfatizar el componente participativo de los proyectos, involucrando directamente a los grupos beneficiarios y sus organizaciones.
- ▢ Forjar alianzas con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras instancias representativas de la sociedad civil con una reconocida y demostrada capacidad en la implementación de programas de RSE.
- ▢ Asegurar que las iniciativas priorizadas generen capacidades institucionales que le den permanencia a los proyectos en el tiempo.
- ▢ Complementar los esfuerzos que venga implementando el Estado, evitando sustituirlo en el necesario rol de liderazgo que mantiene en temas sociales.
- ▢ Privilegiar el trabajo conjunto con los gobiernos regionales y locales para la ejecución del mecanismo de Obras por Impuestos, priorizando la implementación de iniciativas que tengan un impacto favorable sobre el acceso de las poblaciones más vulnerables a servicios básicos.
- ▢ Completar con anterioridad a la puesta en marcha de cualquier proyecto, diagnósticos o estudios de línea de base que permitan establecer la situación existente antes de la iniciativa.
- ▢ Diseñar programas o proyectos con objetivos y metas alcanzables y medibles, además de la definición de indicadores que den muestra del impacto en los beneficiarios.
- ▢ Monitorear periódicamente, durante su ejecución, los proyectos de RSE que se implementen.
- ▢ Realizar evaluaciones de cierre de los proyectos, recurriendo a terceros independientes para determinar si los objetivos planteados fueron alcanzados.
- ▢ Incorporar directamente el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de RSE que sean implementadas. Se priorizará aquellos proyectos que involucren directamente la participación del voluntariado.
- ▢ Promover la inclusión financiera (incluyendo la cobertura previsional y de seguros) a través de la implementación de distintos programas, especialmente aquellos de carácter educativo dirigidos a segmentos poblacionales más vulnerables.

## Colaboradores

- ❑ Promover un ambiente laboral donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan, en consonancia con el cumplimiento de los más altos estándares contenidos en el Código de Ética y los Lineamientos de Conducta de Credicorp.
- ❑ Fomentar una cultura de no discriminación y respeto mutuo, donde prime el respeto por los demás, y se acepte y valore la diversidad.
- ❑ Asegurar condiciones de trabajo idóneas para el bienestar de nuestros colaboradores, en cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional vigentes.
- ❑ Propiciar y apoyar el involucramiento de los colaboradores en iniciativas de responsabilidad social, facilitando la ejecución de actividades de voluntariado en beneficio de la comunidad durante horarios de oficina.
- ❑ Concientizar a los colaboradores respecto a la importancia de la sostenibilidad.
- ❑ Fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidades y habilidades especiales.

## Proveedores

- ❑ Garantizar la implementación de prácticas transparentes y no discriminatorias para la contratación de proveedores, en consonancia con lo establecido por el Código de Ética y los Lineamientos de Conducta de Credicorp.
- ❑ Promover la contratación de pymes en las cadenas de valor de las empresas del Holding, ayudando a apuntalar sus capacidades de gestión.
- ❑ Estimular la adopción de políticas y prácticas de RSE entre las empresas proveedoras que resulten consistentes con los lineamientos sobre la materia incluidos en este documento.
- ❑ Promover la adhesión de las empresas proveedoras al código de conducta de Credicorp.

## Clientes

- ❑ Establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes sobre la base de la confianza y el respeto.
- ❑ Desarrollar productos y servicios idóneos e innovadores que respondan a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.
- ❑ Asegurar que el portafolio de productos y servicios ofrecidos calce con el perfil de riesgo de los clientes a los que están dirigidos.
- ❑ Diseñar e implementar nuevas soluciones que promuevan mayor incorporación financiera (incluyendo cobertura previsional y el acceso a seguros) en las comunidades donde operamos.
- ❑ Impulsar la educación financiera, promoviendo entre nuestros clientes el mejor manejo informativo y conocimiento de los conceptos y características de nuestros productos.
- ❑ Fomentar el uso responsable de nuestros productos y servicios.
- ❑ Promover la transparencia y claridad comunicacional en la presentación de nuestros productos y servicios, evitando formas inadecuadas de promoción.
- ❑ Establecer y mantener relaciones fluidas y constructivas con las asociaciones de usuarios y consumidores a fin de recoger sugerencias y propuestas que permitan mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.
- ❑ Designar a un funcionario responsable de velar por la idoneidad de la relación y trato con los clientes y la atención de reclamos.
- ❑ Fomentar el compromiso con la sostenibilidad entre nuestros clientes.

## Accionistas

- ❑ Mantener adecuadas prácticas de gobierno corporativo para proteger los intereses y derechos de todos nuestros accionistas, de acuerdo con lo estipulado en la Política de Gobierno Corporativo de Credicorp.

## Visión, misión y valores

Como parte de su compromiso con la responsabilidad social, en el año 2013 Prima AFP modificó su Misión y Visión, integrando así el concepto de desarrollo sostenible.

Gráfico N° 4. Visión, Misión y Valores de Prima AFP

### Visión

Ser líder en la administración de fondos de pensiones, alcanzando elevados niveles de servicio y rentabilidad, contribuyendo con el desarrollo sostenible del Perú.

### Misión

Comprometidos en obtener los mejores beneficios para nuestros afiliados, fortaleciendo la confianza en el futuro.

### Valores

- |                        |                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Garra:</b>          | Tiene garra quien lucha sin descanso por aquello que se propone alcanzar, motivado por ese ideal que lo guía y por la satisfacción de saber que "deja en la cancha" lo mejor de sí mismo. |
| <b>Excelencia:</b>     | Es el resultado del esfuerzo que es evaluado por los demás y es calificado como preciso, al que no le sobra ni le falta nada, es algo que es difícilmente superable.                      |
| <b>Enfoque:</b>        | No se puede dominar algo sin concentrar esfuerzos y recursos en una sola materia de interés, el enfoque nos garantiza la efectividad en la ejecución y nos asegura el éxito.              |
| <b>Nos escuchamos:</b> | Nos escuchamos porque sabemos que la sincronía, la coordinación y la colaboración que demanda una operación de servicio competitiva exige un alto nivel de trabajo en equipo.             |

Los Lineamientos de Conducta, aplicables a los directores, funcionarios y colaboradores de Prima AFP están contenidos en 3 documentos principales:

- ☐ Código de Ética de Credicorp
- ☐ Reglamento Interno de Trabajo
- ☐ Manual de Prevención de Lavado de Activos

Para garantizar el compromiso de los directores, funcionarios y colaboradores, se despliegan programas de adhesión, capacitación y difusión de tal manera que todos puedan aplicarlos en sus funciones diarias. (G4-56)

---

## Gobierno corporativo de Prima AFP

La estructura de gobierno de Prima AFP se encuentra descrita en su Memoria Anual 2013 (páginas 5, 10, 13, 15, y 18 a 24). Adicionalmente, el Directorio de Prima AFP, como parte de sus Políticas de Gobierno Corporativo y a fin de alinear sus objetivos, políticas y lineamientos a los de Credicorp, se adhirió a los siguientes comités de Directorio del Grupo:

- ☐ Comité Ejecutivo
- ☐ Comité de Auditoría
- ☐ Comité de Gobierno Corporativo
- ☐ Comité de Compensaciones
- ☐ Comité de Nominaciones
- ☐ Comité de Riesgos

Las decisiones sobre temas económicos, sociales y ambientales son tomadas por el Directorio de Prima AFP. Cabe mencionar que ninguno de los directores ocupa un puesto ejecutivo en la Compañía. (G4-34)

## Lucha contra la corrupción

Todos los colaboradores de Prima AFP, así como los miembros del Directorio, fueron instruidos en la Política contra la Corrupción y Soborno de Credicorp, lo mismo que en el Código de Ética para profesionales con responsabilidad financiera.

Para garantizar esto, a lo largo del año 2013 se llevaron a cabo diversos cursos que buscan prevenir casos de corrupción, así como el lavado de activos y la financiación del terrorismo (PLAYFT). (G4-S04)

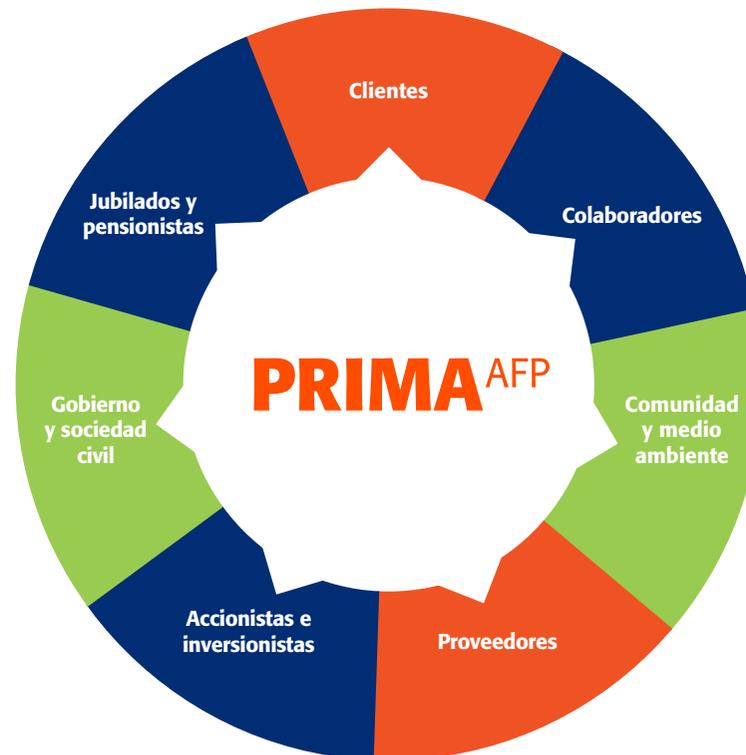
Tabla N° 9. Número de participantes en los cursos para la prevención de casos de corrupción y lavado de activos en el año 2013

Departamento	Cumplimiento normativo	Cumplimiento normativo - formativo	Playft: señales de alerta y cómo reportarlas	Playft: importancia del correcto registro de información	Prevención lavado de dinero - formativo
Ancash	6	3	9	7	3
Arequipa	16	3	24	17	3
Cajamarca	8	3	13	9	3
Cusco	9	3	15	10	3
Ica	8	3	13	9	3
Junín	11	1	19	10	1
La Libertad	16	3	23	17	3
Lambayeque	9	4	10	10	5
Lima	550	82	600	261	96
Loreto	6	0	10	5	0
Moquegua	6	1	7	6	1
Piura	13	8	21	18	8
Puno	1	0	6	1	0
San Martín	2	1	5	3	1
Tacna	6	2	7	5	2
Ucayali	3	0	5	3	0
<b>Total de colaboradores instruidos</b>	<b>670</b>	<b>117</b>	<b>787</b>	<b>391</b>	<b>132</b>
Dirigido a	Todos los colaboradores y practicantes	Nuevos colaboradores y practicantes	Todos los colaboradores y practicantes	Colaboradores con contacto directo al cliente	Nuevos colaboradores y practicantes
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

## Los grupos de interés de Prima AFP

En enero de 2013 se desarrolló una reunión con el objetivo de definir los grupos de interés de Prima AFP. Dicho evento agrupó a los gerentes de las diferentes divisiones y áreas quienes, con la ayuda de la Gerencia de Responsabilidad Social, discutieron la elección de los grupos de interés. Para ello, se tomaron en cuenta los siguientes criterios: factores de importancia para la Empresa, crecimiento en el mercado, giro del negocio y el desarrollo de la comunidad. (G4-25)

Gráfico N° 5. Grupos de interés de Prima AFP (G4-24)



Como resultado de esta reunión, se definieron los grupos de interés y los medios a través de los cuales se dialoga con los mismos. (G4-25, G4-26)

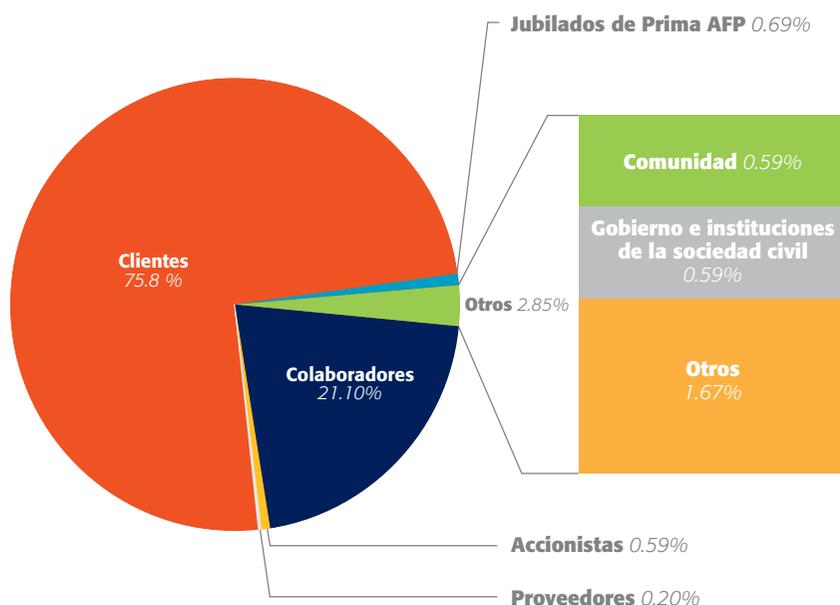
Grupo de interés	Definición (G4-26)	Medio de diálogo
Clientes	<p>Este grupo está conformado por los individuos dependientes o independientes que mantienen su fondo con Prima AFP y la masa trabajadora en general que aún no pertenece al Sistema Privado de Pensiones. Es un grupo de interés muy importante ya que la razón de existir de la Empresa es la atención a estos clientes y es por esto que busca ofrecer productos y servicios de calidad.</p> <p>En este grupo también se incluyen los representantes legales de empresas cuyos colaboradores están afiliados a Prima AFP y reciben las prestaciones a través de ellos. La relación se basa en la búsqueda constante por proporcionar información de manera clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos.</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción y se cuenta con otros medios interactivos de diálogo como la línea de consultas Fono Prima, Facebook, Chat de Servicio al Cliente, asesores de Servicio al Cliente, Servicio al Empleador, la página web de la Empresa y la iniciativa.</p> <p><a href="http://www.AFPconversa.com.pe">www.AFPconversa.com.pe</a></p>
Jubilados y pensionistas	<p>En este grupo de interés recae la materialización del producto final: La pensión de jubilación. Es el cliente que llega a su etapa final teniendo 2 opciones: Quedarse como pensionista de la AFP o pactando su jubilación con alguna compañía de seguros.</p>	<p>Los jubilados y pensionistas tienen los mismos medios de diálogo que los clientes, además de contar con las consultas directas al área de Servicio al Pensionista.</p>
Colaboradores	<p>Está conformado por todos los empleados de la Empresa. Para Prima AFP es importante mantener una cultura organizacional que fomente la identificación con los valores corporativos. Esta relación se basa en la confianza y en el reconocimiento de la contribución de los colaboradores al logro de los resultados, ofreciéndoles oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.</p>	<p>Se realiza un estudio anual de clima laboral y existe un diálogo permanente directo a través de desayunos con la Gerencia.</p> <p>Este diálogo se refuerza a través del canal virtual Prima en Contacto y la intranet.</p>

Grupo de interés	Definición (G4-26)	Medio de diálogo
Comunidad y medio ambiente	<p>La comunidad está definida como la población peruana interesada en tener una cultura previsional así como por las comunidades aledañas a las oficinas de Prima AFP, tanto en Lima como en las ciudades de Arequipa, Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Chincha, Cusco, Huancayo, Ica, Ilo, Iquitos, Piura, Pucallpa, Tacna, Tarapoto y Trujillo, donde se ubican las oficinas de la Compañía.</p> <p>En cuanto al entorno, Prima AFP cuenta con una Política de Medio Ambiente y tiene por objetivo lograr un consumo responsable de los recursos a lo largo de toda su cadena de valor, diseñando programas y ejecutando capacitaciones transversales dentro de la Institución. De la misma manera, se busca minimizar el impacto de las actividades del negocio sobre el medio ambiente, buscando iniciativas que garanticen la sostenibilidad del planeta.</p>	<p>Se realizan actividades de diálogo y apoyo a la comunidad adulta mayor en zonas de friaje y donde haya agencias de Prima a nivel nacional. Además, la Empresa otorga el Premio Adulto Mayor que busca valorar la imagen de los adultos mayores en nuestra sociedad y el Premio Excelencia que busca reconocer a la comunidad universitaria destacada. Asimismo, se realizan actividades de voluntariado.</p> <p>En cuanto al medio ambiente, Prima AFP diseña programas y ejecuta capacitaciones transversales dentro de la Institución a todos los colaboradores. De la misma manera, se busca minimizar el impacto de las actividades del negocio sobre el medio ambiente, buscando iniciativas que garanticen la sostenibilidad de nuestro planeta como actividades de reciclaje de papel y envases plásticos. Igualmente, Prima AFP promueve el uso de bicicletas como medida para aminorar el impacto ambiental de sus colaboradores al ir a trabajar. Finalmente, la Empresa toma medidas para el correcto desecho de sus residuos.</p>
Proveedores	Se brinda un trato justo a los proveedores a través de los procesos y controles, buscando establecer relaciones duraderas basadas en la confianza y la transparencia en los procesos de negociación y el respeto a los compromisos y valores de Prima AFP, en el marco del Código de Ética de Credicorp y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Se busca establecer relaciones a largo plazo a través de un registro de los mismos y se inició un proceso de homologación con ellos.
Gobierno y sociedad civil	El principal órgano estatal relacionado a Prima AFP es la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (SBS), como ente regulador y fiscalizador de la actividad de la Compañía. Están consideradas a su vez las municipalidades provinciales y distritales donde se ubican las sedes y agencias de Prima AFP a nivel nacional. También, dentro de este grupo, se encuentra la Asociación de AFP, la Superintendencia del Mercado de Valores y la Bolsa de Valores de Lima.	La SBS es el ente regulador en representación del Gobierno, es quien regula y supervisa el negocio a través de normativa y auditorias entre otros. Existe un diálogo permanente a través de la Asociación de AFP y los representantes de cada AFP. La relación con las municipalidades de cada distrito se da a escala vecinal, promoviendo una mutua colaboración. Con la Bolsa de Valores de Lima existe una comunicación constante como clientes, ya que alrededor del 10% de los fondos que administra Prima AFP se invierten allí.
Accionistas e inversionistas	Con ellos, se busca tener una gestión eficiente dentro del marco de Buen Gobierno Corporativo.	A través de las reuniones del Directorio, participan en la creación de los objetivos estratégicos, la revisión de los resultados de la Compañía y la validación de la Memoria Anual.

Como parte del proceso de definición de los contenidos de este Reporte, se realizó una encuesta en línea basada en los aspectos GRI G4. Esta encuesta fue respondida por 1,019 personas, quienes indicaron los temas que debían ser incluidos.

Los grupos de interés que respondieron la encuesta se detallan a continuación:

Gráfico N° 6. Grupos de interés encuestados en el año 2013<sup>5</sup>



Los temas que obtuvieron mayor votación, seleccionados por estos grupos de interés, fueron priorizados en el siguiente orden:

Tabla N° 11. Principales temas de interés

Prioridad	Tema de interés
1	Valor económico generado a accionistas, colaboradores, comunidad y clientes
2	Nivel de satisfacción de nuestros clientes
3	Información sobre nuestros servicios
4	Emisiones atmosféricas (Huella de Carbono) y gestión del cambio climático
5	Protección de la salud y seguridad de nuestros clientes
6	Consecuencias económicas indirectas de las actividades de Prima AFP
7	Proyectos a la comunidad y su inversión
8	Impactos en las comunidades y su gestión
9	Presencia en el mercado local
10	Privacidad de nuestros clientes
11	Prácticas anti-corrupción
12	Generación de empleo (retención, licencias y prestaciones sociales)

Adicionalmente, la encuesta tenía la opción de "otros", para que el encuestado indique algún tema adicional de su interés cuando consideraba que este no estaba dentro de las opciones mostradas. Tras el análisis de cada respuesta, resultaron como relevantes 2 temas que no están contemplados dentro de los aspectos GRI:

- ☐ Rentabilidad de los fondos de pensiones
- ☐ Servicios a pre jubilados y pensionistas

Todos estos temas fueron sometidos a un proceso de materialidad, el cual es explicado en el capítulo 2 del presente Reporte. (G4-27)

<sup>5</sup> Otros se refiere a personas que respondieron la encuesta y no se identificaban con los grupos de interés predefinidos; pero principalmente contestaron clientes (aportantes), gremios y otras empresas de Credicorp.

## Creación de valor de Prima AFP

El negocio principal de Prima AFP es la creación de valor para sus clientes a través de la rentabilidad de los fondos de pensiones; sin embargo, los ingresos de la Compañía provienen de las comisiones por la administración de estos fondos.

Respecto a los ingresos por comisiones, en el año 2013 ocurrieron 2 hechos importantes que afectaron el valor económico generado por la Empresa:

- En febrero, además del esquema de comisión por flujo (la cual se aplica sobre la remuneración mensual de los afiliados y se usa desde el inicio del SPP), se empezó a usar el esquema de comisión mixta, que se compone de una comisión mensual por flujo (el cual se aplica sobre la remuneración) y una comisión anual sobre los nuevos aportes (a partir de febrero de 2013 para los nuevos afiliados al sistema y de junio de 2013 para los antiguos afiliados). Se estableció un proceso de elección mediante el cual los afiliados decidieron la modalidad de comisión que se les aplicaría y cerca del 80% de los afiliados cotizantes del SPP decidieron permanecer en el esquema de comisión por flujo.
- En mayo de 2013 concluyó el periodo de asignación de afiliados otorgado a Prima AFP, en concurso, en setiembre de 2012, por el cual se obtuvo la exclusividad de las nuevas afiliaciones al SPP. Así, entre los meses de enero y mayo, se obtuvieron más de 140 mil nuevos afiliados.

En este contexto, Prima logró una utilidad neta de S/.121.2 millones de nuevos soles, que significó un 9.54% de crecimiento con relación al año 2012.

Esta mayor utilidad se basó, principalmente, en el crecimiento del número de afiliados y en un control cercano de los gastos operativos. (DMA Genérico Desempeño Económico)

El valor económico generado por la Empresa fue distribuido de la siguiente manera (G4-EC1):

Tabla N° 11. Valor económico generado y distribuido en el año 2013

Concepto	En miles de nuevos soles
<b>1 Valor económico generado</b>	<b>S/.383,894</b>
Comisiones recibidas (neto)	S/.377,323
Utilidad (pérdida) en venta de activos	S/.357
Ingresos financieros	S/.5,681
Otros ingresos (egresos)	S/.533
<b>2 Valor económico distribuido</b>	<b>-S/.262,657</b>
Gastos operativos	-S/.92,061
Sueldos y prestaciones de los colaboradores	-S/.91,286
Gastos financieros	-S/.15,655
Pagos al Estado	-S/.63,655
<b>3 Utilidad neta del ejercicio</b>	<b>S/.121,237</b>
Dividendos	-S/.99,610
Otro resultado integral	-S/.6,536
Reserva legal por dividendos no cobrados por ex accionistas	S/.12
<b>4 Valor económico retenido</b>	<b>S/.15,103</b>

**Cap. 5**

Naranja:  
El equipo de  
Prima AFP





# Naranja: El equipo de Prima AFP

*(G4-10, G4-11, G4-EC5, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA5, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA13, G4-LA16, G4-HR6, G4-HR12)*

## Naranja: El equipo de Prima AFP

Prima AFP busca desarrollar sus operaciones con un equipo comprometido con la cultura corporativa de la empresa: Sangre Naranja - NS+. Esta cultura se desarrolla con los siguientes atributos:

- ☐ **Foco Cliente:** Estamos enfocados en el cliente, asesorándolo y buscando la satisfacción de sus necesidades.
- ☐ **Valoración:** Valoramos a nuestros colaboradores, reconociendo su buen desempeño, promoviendo su desarrollo profesional y personal.
- ☐ **Gente Adecuada:** Contamos con colaboradores con espíritu ganador y comprometidos con la Empresa.
- ☐ **Escuchamos:** Valoramos la opinión de nuestros colaboradores.
- ☐ **Equipo:** Fomentamos la integración y trabajo en equipo en la Empresa.
- ☐ **Estándares:** Trabajamos con altos estándares, buscando la optimización de nuestros procesos.
- ☐ **Rentabilidad:** Buscamos una adecuada rentabilidad para el accionista.

Al cierre del año 2013, el equipo de Prima AFP estaba conformado de la siguiente manera: (G4-10)

Tabla N° 13. Colectivo de colaboradores en el año 2013

	Plazo Fijo		Indeterminado		Practicantes		Total	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Lima	168	1	407	0	0	22	575	23
Hombres	52	0	159	0	0	12	211	12
Mujeres	116	1	248	0	0	10	364	11
Provincias	55	20	52	1	0	0	107	21
Hombres	16	2	12	0	0	0	28	2
Mujeres	39	18	40	1	0	0	79	19

La rotación promedio durante el año 2013 fue de 14%, porcentaje que se encuentra dentro de lo esperado para el sector. Este nivel de rotación se explica principalmente por los movimientos de personal femenino del área comercial de Lima y provincias. En las siguientes tablas se aprecian a detalle las contrataciones y rotación, desagregadas por región, sexo y rango de edad.

Tabla N° 14. Total de empleados desagregados por región, sexo y edad en el año 2013

Clasificación	Total empleados		
	Oficinas administrativas en lima	Oficinas comerciales en lima	Oficinas comerciales en provincias
Total por sexo	570	28	128
Hombres	221	2	30
Mujeres	349	26	98
Menores a 30 años	113	6	20
Hombres	51	2	7
Mujeres	62	4	13
Entre 30 y 40 años	207	17	65
Hombres	80	0	8
Mujeres	127	17	57
Entre 41 y 50 años	177	3	37
Hombres	66	0	13
Mujeres	111	3	24
De 51 años a más	73	2	6
Hombres	24	0	2
Mujeres	49	2	4

Tabla N° 15. Total de ingresos de empleados desagregados por región, sexo y edad en el año 2013

Clasificación	Total empleados		
	Oficinas administrativas en lima	Oficinas comerciales en lima	Oficinas comerciales en provincias
Total por sexo	92	4	37
Hombres	44	2	16
Mujeres	48	2	21
Menores a 30 años	61	4	14
Hombres	34	2	7
Mujeres	27	2	7
Entre 30 y 40 años	11	0	11
Hombres	4	0	2
Mujeres	7	0	9
Entre 41 y 50 años	14	0	8
Hombres	5	0	5
Mujeres	9	0	3
De 51 años a más	6	0	4
Hombres	1	0	2
Mujeres	5	0	2

Tabla N° 16. Porcentaje de rotación de empleados desagregados por región, sexo y edad en el año 2013 (G4-LA1)

Clasificación	Total empleados		
	Oficinas administrativas en lima	Oficinas comerciales en lima	Oficinas comerciales en provincias
Total por sexo	12%	4	22%
Hombres	5%	0%	8%
Mujeres	7%	12%	13%
Menores a 30 años	2%	0%	7%
Hombres	1%	0%	1%
Mujeres	1%	0%	6%
Entre 30 y 40 años	5%	12%	11%
Hombres	3%	0%	6%
Mujeres	3%	12%	4%
Entre 41 y 50 años	3%	0%	4%
Hombres	1%	0%	2%
Mujeres	2%	0%	2%
De 51 años a más	1%	0%	1%
Hombres	0%	0%	0%
Mujeres	1%	0%	1%

Prima busca conservar el talento en la Compañía y, por tanto, los colaboradores que toman permisos por maternidad o paternidad legalmente correspondidos, tienen todas las facilidades para retornar a trabajar y atender sus responsabilidades como padres. Durante el año 2013, los colaboradores que tuvieron derecho a una licencia por maternidad o paternidad sumaron 39 colaboradores: 30 mujeres (licenciadas por 90 días) y 9 varones (licenciados por 4 días). Todos ellos retornaron a trabajar después de ese periodo. De aquellos que gozaron licencias durante el año 2012, tras 12 meses de haber gozado de sus licencias, 21 mujeres (70%) y 8 varones (89%) continúan laborando para Prima AFP. (G4- LA3)

---

## Salud y seguridad en el trabajo

Prima AFP cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual está conformado por 6 representantes titulares (3 designados por la Empresa y 3 por los colaboradores a través de elecciones democráticas) y 2 representantes suplentes (1 designado por la Empresa y 1 por los colaboradores). El 100% de los colaboradores de la planilla de Prima AFP, está representado en el Comité paritario.

El actual Comité se encuentra en funciones desde setiembre de 2012, y tiene una vigencia de 2 años. En el mes de agosto de 2014, se convocará a elecciones para designar a los nuevos representantes de los colaboradores.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Prima AFP, se reúne mensualmente. Dentro de las principales acciones adoptadas se tiene la aprobación del Plan Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, la revisión de informes técnicos (Identificación de Peligros y Riesgos, Estudio Ergonómico), la formulación de la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo y la actualización del Reglamento Interno de Salud y Seguridad. (G4-LA5)

## Desarrollo de los colaboradores

A fin de que el equipo de colaboradores de Prima AFP se encuentre al nivel de las exigencias de su trabajo y pueda trazarse una línea de desarrollo profesional en la compañía, se cuenta con el Plan de Desarrollo de Colaboradores, organizado en los siguientes componentes:

- ❑ Sistema de mejora del desempeño: el cual mide el desempeño a nivel corporativo, de equipo e individual. Los avances son comunicados a través del boletín corporativo.
- ❑ Línea de carrera: tiene el objetivo de brindar al colaborador la posibilidad de desarrollarse profesional y económicamente.
- ❑ Reconocimientos: Qualitas, desempeño destacado, actitud ejemplar y sugerencia sobresaliente.
- ❑ Diagnóstico del clima laboral: se desarrolla cada año con el fin de conocer cómo los colaboradores perciben a Prima AFP, e identificar las fortalezas, así como los aspectos en los que es necesario seguir trabajando.
- ❑ Capacitación: a través del Programa Formativo, el Programa de Actualización y el Programa de Desarrollo.

Durante el año 2013, los colaboradores participaron del componente de capacitación de la siguiente manera:

Tabla N° 17. Horas de capacitación en el año 2013 desglosadas por sexo

Sexo	Horas de capacitación	Número de colaboradores capacitados	Horas per cápita
Mujeres	18,549.00	627	29.58
Hombres	11,059.00	355	31.15
Total general	29,608.00	982	30.15

Tabla N° 18. Horas de capacitación en el año 2013 desglosadas por categoría laboral

Categoría laboral	Horas de capacitación	Número de colaboradores capacitados	Horas per cápita
Con contacto directo al cliente	17,282.00	572	30.21
Líderes	2,981.00	51	58.45
Staff administrativo	8,203.00	320	25.63
Staff Comercial	1,140.00	39	29.23
Total general	29,606.00	982	30.15

Los programas que comprenden la capacitación en Prima AFP, son los siguientes:

- Programas formativos: dirigido a los nuevos colaboradores como inducción.
- Programas de actualización: dirigido al equipo de ventas y a los colaboradores en general, sobre el SPP, técnicas de ventas, prevención de lavado de activos, comportamiento ético entre otros.
- Programa de Certificación en pensiones: está dirigido al equipo de Ventas, cuenta con 4 módulos.

En el caso de que algún colaborador desee llevar un programa de capacitación externa, Prima AFP tiene convenios con diversas instituciones que le otorgarían descuentos significativos en su inversión. (G4-LA9, G4-LA10)

Al final del año 2013, el desempeño de todos los colaboradores se evaluó con el fin de observar su desarrollo en la Organización. (G4-LA11)

## Equidad salarial

Como se vio al inicio de esta sección, el 65% de los colaboradores de Prima AFP son de sexo femenino. Como parte de las buenas prácticas de Prima AFP y, en general, de Credicorp, no existen diferencias al establecer los sueldos de hombres y mujeres, ya que ambos serán calificados en base a la posición, los conocimientos y la experiencia de cada individuo, independientemente de su sexo.

La relación entre los salarios de hombres y mujeres en Prima AFP, al final del año 2013, se muestra en la siguiente tabla, la cual tiene como base el sueldo promedio de cada categoría laboral (G4-LA13):

Tabla N° 19. Relación salarial hombre/mujer en el año 2013

Clasificación			Relación entre el sueldo promedio de un hombre y el de una mujer en Prima AFP
Gerente	119%	76%	157%
Subgerente	97%	105%	92%
Jefe	95%	105%	91%
Supervisor	105%	96%	109%
Profesional/Analista	101%	99%	102%
Empleado/Auxiliar	90%	103%	87%
Comisionista A	89%	103%	87%
Comisionista B	101%	100%	101%
Total Prima AFP	125%	85%	146%

Asimismo, el sueldo de ingreso en Prima AFP hay un equilibrio entre los ingresos que reciben hombres y mujeres. (G4-EC5)

Tabla N° 20. Comparación del salario de ingreso en hombres y mujeres en Prima AFP en el año 2013

Descripción	Hombres <sup>6</sup>	Mujeres <sup>7</sup>
Sueldo de ingreso	S/.800	S/.900
Sueldo mínimo	S/.750	S/.750
Relación	107%	120%

## Relaciones laborales y derechos humanos

Durante el año 2013 no se registraron reclamos sobre temas laborales. Sin embargo, todos los colaboradores tienen acceso al canal de denuncias de Credicorp, en el cual, de manera anónima, pueden registrar algún caso en el que consideren se haya vulnerado sus derechos laborales. Con respecto a la libertad de asociación y negociación colectiva, en Prima no existen sindicatos y durante el año 2013 no se presentó ningún proceso de negociación colectiva por parte de sus colaboradores (G4-LA16) (G4-11)

En cuanto a Derechos Humanos, Prima AFP no ha realizado una evaluación que permita identificar, en sus operaciones y en las de sus proveedores, algún riesgo de vulneración a los derechos humanos. Aun así, el Código de Ética de Credicorp prevé el respeto a los derechos humanos y lo hace, así, extensivo a los proveedores. De la misma manera, al ser firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Prima AFP está comprometida con el respeto a los derechos humanos y con promover su observancia en su cadena de suministro. (G4-HR6)

No se recibieron reclamos acerca de temas de derechos humanos, no obstante, de existir alguna inconformidad, los grupos de interés cuentan con todos los canales de atención dispuestos por Prima AFP. (G4-HR12)

<sup>6</sup>Posiciones consideradas: Auxiliar II Operaciones, Auxiliar II Expedición.

<sup>7</sup>Posiciones consideradas: Impulsador de Atención.



**Cap. 6**

Prima AFP  
hacia la  
comunidad



# Prima AFP hacia la comunidad

(G4-15, G4-S01)

## Prima AFP hacia la comunidad

Prima AFP se vincula con la comunidad, principalmente a través de 3 iniciativas:

### Premio Adulto Mayor Prima AFP

Prima AFP tiene la convicción de que para ayudar a construir un país cada vez mejor es importante incentivar el desarrollo de las personas mayores. Por tal motivo, uno de sus objetivos es revalorar la imagen del adulto mayor, presentándolo como una persona activa y experimentada que puede seguir aportando a la sociedad y al desarrollo del país desde diferentes ámbitos.

Bajo esta convicción, en el año 2007, se crea el Premio Adulto Mayor Prima AFP. Este premio reconoce la trayectoria de vida e iniciativa de los adultos mayores que son modelos para la presente y las futuras generaciones. A través del premio, se reconoce a los adultos mayores emprendedores y a los adultos mayores destacados, los cuales son elegidos por un jurado calificador conformado por reconocidas personalidades del ámbito académico, social, de investigación y periodístico.

Por un lado, el Premio Adulto Mayor Emprendedor Prima AFP reconoce a aquellos adultos mayores que se atrevieron a iniciar una actividad distinta en esta nueva etapa de su vida, emprendiendo un negocio o constituyendo una empresa, demostrando así que forman parte del capital humano de nuestro país por su potencial creativo y de generación de valor para el desarrollo.

Asimismo, el Premio Reconocimiento al Adulto Mayor Destacado Prima AFP reconoce a aquellos adultos mayores que se encuentran en plena actividad y que se distinguen por una trayectoria de vida en la cual brindan valiosos aportes a la sociedad, cultivando valores éticos y morales, constituyendo un testimonio vivo de compromiso y responsabilidad social y, por tanto, un ejemplo para las nuevas generaciones. Este premio se otorga en los campos empresarial, intelectual, artístico y de servicio social.

En su edición 2013, se galardonó a las siguientes personas:

Tabla N° 21. Premio adulto mayor emprendedor Prima AFP edición 2013

	Nombre	Edad	Empresa	Lugar
1 <sup>er</sup> puesto	Víctor Rafael Haaker Rosas 	63	Hauk SAC	Lima
2 <sup>do</sup> puesto	Pablo Antonio Páez Olcese 	76	Latin Perú SAC	Lima

Tabla N° 22. Premio reconocimiento al adulto mayor destacado Prima AFP edición 2013

Campo	Nombre	Edad	Lugar
Empresarial	Alfonso Luis Torres Della Pina	68	Lima
Servicio	Hna. María Estrella del Carmen Valcárcel Muñiz	91	Ayacucho
Empresarial	Área de Literatura: Carlos Germán Belli de la Torre	86	Lima
	Área de Medicina: David Alejandro Tejada de Rivero	84	Lima
Artístico	Sixto Seguil Dorregaray	65	Lima

Si desea conocer a los galardonados en las ediciones anteriores, puede revisar la página web de Prima AFP. 

En el año 2013 se dio un reconocimiento especial, fuera de concurso, al señor Embajador Javier Pérez de Cuellar, en mérito a su brillante trayectoria e importante contribución en el quehacer político, social e intelectual, tanto a nivel nacional como internacional.

#### **Premio Excelencia Prima AFP**

El Premio Excelencia Prima AFP reconoce a los 2 mejores alumnos de las carreras de Administración, Economía e Ingeniería Industrial de las principales universidades del país. Es así que cada año, los ganadores de este premio reciben un homenaje público y tienen la posibilidad de postular a becas de estudio para maestrías y postgrados, otorgadas por instituciones educativas líderes en el Perú. Asimismo, los premiados tienen la posibilidad de postular a puestos de trabajo en importantes empresas que apoyan esta iniciativa.

De esta forma, Prima AFP busca incentivar la excelencia académica

en los jóvenes universitarios, convencida de que un país con mejores profesionales, tiene el camino seguro para su desarrollo.

#### **Voluntariado Prima AFP**

El programa de voluntariado de Prima AFP está dirigido al adulto mayor en extrema pobreza a nivel nacional y contribuye a mejorar sus condiciones de vida, mejorando la infraestructura de sus albergues, ofreciéndoles compañía y recreación.

En el año 2013 destacó la campaña “Abrigando abuelitos”, que permitió entregar a 4,970 abuelitos mantas de polar, principalmente en las zonas más afectadas por el frío y en las comunidades más alejadas. Esta campaña de voluntariado llegó a las regiones de Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Piura y Tacna.

Gráfico N° 7. Mapa de la campaña "Abrigando abuelitos" en el año 2013



También en 2013, en Prima AFP se ejecutaron otras campañas de voluntariado en favor del adulto mayor como "Infraestructura", mediante la cual los voluntarios realizan actividades manuales en los albergues para mejorar la calidad de vida de los abuelitos, tales como: reparación de baños, arreglo y pintado de habitaciones, armado de muebles, sembrado de áreas verdes, entre otros.

Destaca la campaña "Adopta un Abuelito", la cual busca establecer un contacto más familiar con los ancianos desamparados para cubrir sus necesidades emocionales y materiales. Como parte de este programa se celebra el Día del Adulto Mayor y la Chocolatada Navideña, celebraciones en las que los voluntarios realizan donación de víveres y prendas de vestir, pañales y regalos según pasatiempos.

Otra campaña de voluntariado es "Tiempo de Oro", a través de la cual los voluntarios acompañan al adulto mayor, usando su tiempo y habilidades para su bienestar emocional y realizan actividades como ejercicios de relajación, manualidades, juegos, música y baile.

Asimismo Prima AFP en el año 2013 en colaboración con Asociación Ayúdanos a Ayudar, inició la campaña de reciclaje de tapitas de plástico "Ayúdanos a ayudar" para contribuir con la mejora del adulto mayor discapacitado en extrema pobreza y así donar sillas de ruedas, andadores, bastones, entre otros implementos que los ayudarán a tener una mejor calidad de vida. En el 2013 se canjeó la primera silla de ruedas, la cual ha sido donada a la abuelita María Luisa Gondón Ríos, del Centro Residencial San Francisco de Asís en Iquitos.

De esta forma Prima AFP se acerca al adulto mayor, buscando mejorar su calidad de vida con el involucramiento entusiasta de sus colaboradores voluntarios. (G4-S01)

- ☐ Evento Central: construcción o mantenimiento de infraestructura.
- ☐ Tiempo de Oro: compañía y recreo.
- ☐ Adopta un Abuelito - Día del Adulto Mayor: compañía y recreo.
- ☐ Adopta un Abuelito - Chocolatada Navideña: compañía y recreo.
- ☐ Abrigando Abuelitos: donación de mantas.
- ☐ Manos Voluntarias: concurso de iniciativas de proyectos sociales.

### **Iniciativas que Prima AFP apoya**

Prima AFP apoya y participa activamente en las siguientes iniciativas externas:

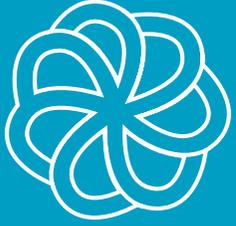
- ☐ Pacto Mundial de las Naciones Unidas: En el año 2013, Prima AFP se adhirió a esta iniciativa voluntaria, en la cual se comprometió a alinear sus estrategias y operaciones con los 10 principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.
- ☐ Programa Cumple tu Papel de Fundades, que permite financiar la educación de personas con habilidades diferentes a través del reciclaje de papel.
- ☐ Programa de recolección de tapas de plástico, el cual permite financiar sillas de ruedas para personas con alguna discapacidad a través de la asociación "Ayúdanos a Ayudar".

Para el año 2014, se espera participar también del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el cual busca articular y complementar acciones para fortalecer los servicios de los centros de atención residencial para las personas mayores, así como otros que presten servicios asistenciales, previamente definidos de acuerdo a las necesidades de la población beneficiaria. (G4-15)

**Cap. 7**

Prima AFP y el  
medio ambiente





# Prima AFP y el medio ambiente

*(G4-14, G4-EC2, G4-EN15, G4-EN16, G4-18, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN31)*

---

## La estrategia de Prima AFP ante el cambio climático

El cambio climático puede destruir el valor de las empresas a causa de fenómenos naturales que afecten negativamente sus operaciones. Además, la probabilidad de que éstos se intensifiquen, incrementa el riesgo al que aquellas están sujetas. De manera particular, esto afecta a Prima AFP en el caso de que haya invertido, directa o indirectamente, en empresas cuyo valor se vea perjudicado.

En otros casos, el cambio climático puede marcar tendencias que signifiquen oportunidades de inversión en industrias o empresas que se dediquen a brindar soluciones a los riesgos de las variaciones del clima.

Con el fin de gestionar estos riesgos y oportunidades, Prima AFP incluye factores climáticos en su análisis de inversiones:

- ▮ En el caso de inversiones en agricultura, se toma en cuenta la variabilidad de las condiciones climáticas de la zona de operaciones como factor de riesgo, se consulta con expertos para evaluar los impactos potenciales que estas condiciones tendrían en los cultivos y, por ende, en los flujos operativos de las empresas agrícolas.
- ▮ En las inversiones del sector pesca, se estiman la recurrencia y los impactos potenciales de fenómenos climáticos (por ejemplo, el fenómeno de El Niño) en base a información histórica y se consulta con expertos, considerando las valorizaciones de las empresas pesqueras como escenario base.

Al final del año 2013, se encontraba en diseño un cuestionario para fondos de terceros que incluye una sección enfocada en factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés). En cuanto a los factores ambientales, el objetivo es recolectar información acerca de políticas y herramientas de toma de decisiones, análisis y monitoreo que los fondos mantienen e implementan tomando como punto de referencia los Principios de Inversiones Responsables de la ONU. Asimismo, se busca explorar casos en los que el cambio climático o factores ambientales hayan sido un elemento relevante en las decisiones de inversión. Las respuestas alimentan el análisis de inversiones en esta clase de activos. (G4-14, G4-EC2)

## Gestión ambiental

Prima AFP tiene definido un compromiso con el medio ambiente, el cual se hace explícito a través de las diversas medidas que ha tomado para reducir el impacto de sus actividades.

La principal acción tomada es la medición de la Huella de Carbono de la Compañía. La Huella de Carbono es “la totalidad de gases efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto” (UK Carbon Trust, 2008). Tal impacto ambiental es medido llevando a cabo un inventario de emisiones de GEI y pasándolas a carbono equivalente. Una vez conocido el tamaño de la Huella de Carbono, es posible implementar una estrategia para reducirla. Para el año 2014 se tiene previsto tener un sistema de gestión ambiental donde se uniformicen los esfuerzos económicos de acuerdo a la importancia de la gestión ambiental.

En el año 2013 se destinó un presupuesto de US\$400,000 para el desarrollo de las políticas de responsabilidad social y medio ambiente con la visión de empezar a implantar los objetivos para que Prima AFP sea una Empresa ambientalmente responsable. Así, se planteó medir la Huella de Carbono de la Organización, capacitar a los colaboradores e implantar un plan de ecoeficiencia que impulse actividades ambientales entre ellos. (G4-EN31)

### Huella de Carbono 2012 – 964.24 Huella de Carbono 2013 – 961.05

Para la medición de la Huella de Carbono, se aplica el protocolo internacional GHG Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI), el World

Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el Estándar Internacional ISO 14064. Adicionalmente, se utilizan otras metodologías de manera complementaria, como las aprobadas por el Panel Intergubernamental para el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) y el Carbon Neutral Program Guidelines (National Carbon Offset Standard) del Gobierno australiano, entre otros.

El inventario de GEI se realizó en los años 2012 y 2013 en las oficinas de Prima AFP ubicadas en Lima Metropolitana. Los resultados se muestran a continuación: (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18)

Tabla N° 23. Emisiones de gases de efecto invernadero

	Huella de carbono de Prima AFP en el año 2012 (en toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	Huella de carbono de Prima AFP en el año 2013 (en toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente) <sup>8</sup>
Alcance 1: emisiones directas	82.49	80.44
Alcance 2: emisiones indirectas de energía	540.29	522.91
Alcance 3: emisiones indirectas	341.46	357.69
<b>Total huella de carbono</b>	<b>964.24</b>	<b>961.05</b>

Entre los años 2012 y 2013 hubo una reducción en la Huella de Carbono per cápita de Prima AFP, pasando de 1.57 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente por colaboradores a 1.56 toneladas. Esto ha llevado a la Empresa a desarrollar diversas iniciativas que permitan seguir disminuyendo de manera efectiva la Huella de Carbono.

Como parte del inventario, se encontró que la principal fuente de emisiones está relacionada con el consumo eléctrico, el cual explica el 56% de las emisiones de GEI. Asimismo, el consumo de papel es otra de las principales fuentes de emisiones cuya magnitud puede ser disminuida a través de cambios en los patrones de consumo.

<sup>8</sup>t CO<sub>2</sub> eq: Toneladas de dióxido de carbono equivalentes.

## Gestión de residuos

Como parte de la medición de la Huella de Carbono, se realizó una caracterización de los residuos de Prima AFP (sólo en la Sede San Isidro), la cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla N° 24. Caracterización de residuos en la sede San Isidro en el año 2013

Detalle	Peso (en kilogramos)
Papel y cartón	3,952
Residuos de alimentos	19,708
Plástico	1,456
Metal	988
Madera	468
Textil	104
Vidrios	2,288
Otros residuos y papel higiénico	2,600
<b>Total</b>	<b>31,564</b>

La gestión de residuos se realiza a través de un contratista responsable de su retiro, con quien se trabaja desde hace 8 años. Con el objetivo de medir la Huella de Carbono, se coordinó con esta empresa el pesaje y categorización de los residuos para así obtener información relevante. (G4-EN23)

Para mitigar el impacto del consumo de papel, dichos residuos son reciclados gracias a un convenio con Fundades, quienes con el fruto de su venta, apoyan a niños y niñas con discapacidad y de bajos recursos económicos que participan en los diferentes programas y proyectos que ejecutan.

## Mitigación del impacto del servicio de Prima AFP

El principal impacto de las operaciones de Prima AFP es el consumo de papel, ya que es un insumo que permite documentar la actividad principal de la Empresa: La administración de los fondos de pensiones, y así cumplir con la regulación establecida. El consumo de papel implica que Prima genere impactos como una mayor emisión de gases de efecto invernadero, deforestación y generación de residuos.

Con el fin de reducirlo, Prima AFP brinda a sus afiliados la posibilidad de recibir su Estado de Cuenta Cuatrimestral EECC de manera digital, en su dirección de correo electrónico. Esta alternativa no solo previene el consumo del papel utilizado en estos documentos, sino también las emisiones de GEI generadas por su transporte.

Tabla N° 25. Afiliados que reciben su EECC por vía electrónica

	A diciembre de 2013	A diciembre de 2012
<b>Total de afiliados</b>	1,473,196	1,365,938
<b>Afiliados que reciben EECC vía correo electrónico</b>	433,051	373,545
<b>Porcentaje de afiliados que reciben EECC vía correo electrónico</b>	29.40%	27.35%

---

**Cap. 8**

Metas de  
responsabilidad social  
para el año 2014





# Metas de responsabilidad social para el año 2014

## Metas de responsabilidad social para el año 2014

Medir la Huella de Carbono y reducir las emisiones:

La meta es reducir en 5% la Huella de Carbono.

Involucrar al 100% de colaboradores en actividades de eco eficiencia, buscando reducir los impactos más altos en la cadena de valor de Prima AFP:

Consumo de papel bond, consumo de electricidad y gestión de desechos.

Llegar a capacitar al 100% de colaboradores de Prima AFP en temas de medio ambiente y responsabilidad social.

Llevar a cabo una actividad de voluntariado a nivel corporativo:

Grupo Crédito - Ideas Voluntarias.

Realizar el primer Reporte de Sostenibilidad como muestra de transparencia.

Aplicar los principios del Pacto Mundial suscrito en el año 2013 y reportar los mismos.

Implementar las actividades de voluntariado dirigidas al adulto mayor. al 100% de las provincias donde Prima AFP cuenta con agencias.

## ZONA DE ATENCIÓN RÁPIDA

Accede a:

- Saldo y Movimientos de tu Cuenta
- Boleto de Afiliación
- Estado de Cuenta
- Situación de Cuenta
- Reconstrucción de Cuenta
- Certificación de Cuenta

**Cap. 9**

Índice de  
contenidos GRI





# Índice de contenidos GRI

*(G4-32, G4-33)*

## Contenidos básicos generales

Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-1	Declaración del máximo responsable.	4		N.V.	
<b>Perfil de la organización</b>					
G4-3	Nombre de la empresa.	22		N.V.	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	24		N.V.	
G4-5	Ubicación de la sede principal.	22		N.V.	
G4-6	Países en los que opera la empresa.	22		N.V.	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	22		N.V.	
G4-8	Mercados servidos.	25		N.V.	
G4-9	Dimensiones de la empresa.	22		N.V.	
G4-10	Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	43		N.V.	Principio 6
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	48		N.V.	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de abastecimiento de la empresa.	27		N.V.	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo de reporte.	27		N.V.	
G4-14	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	57		N.V.	
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	54		N.V.	
G4-16	Membresía en Asociaciones y/u organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby: incluye aquellas en que la empresa es parte del directorio, participa en proyectos o comités, hace donaciones considerables o ve su membresía como estratégica.	27		N.V.	
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>					
G4-17	Cobertura del informe.	9		N.V.	
G4-18	Proceso de definición del contenido del informe.	9, 10 y 11		N.V.	
G4-19	Aspectos materiales identificados.	10 y 11		N.V.	
G4-20	Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	11		N.V.	
G4-21	Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	11		N.V.	
G4-22	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los informes previos.	9		N.V.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	9		N.V.	
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
G4-24	Relación de los grupos de interés de la empresa.	36		N.V.	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	36, 37 y 38		N.V.	
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés: incluye la frecuencia y tipo de inclusión.	37 y 38		N.V.	
G4-27	Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés.	39		N.V.	

## Contenidos básicos generales

Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
<b>Perfil de la memoria</b>					
G4-28	Periodo que cubre el informe.	9		N.V.	
G4-29	Fecha del último informe.	9		N.V.	
G4-30	Ciclo de reportaje.	9		N.V.	
G4-31	Punto de contacto.	3		N.V.	
G4-32	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del informe.	64, 65, 66, 67 y 68		N.V.	
G4-33	Políticas y prácticas de verificación externa del informe.	64, 65, 66, 67 y 68	Este reporte no ha sido auditado	N.V.	
<b>Gobierno</b>					
G4-34	Estructura de gobierno de la empresa.	34		N.V.	
<b>Ética e integridad</b>					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	34		N.V.	Principio 10

## Contenidos básicos específicos

Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
<b>Categoría economía</b>					
<b>Aspecto desempeño económico</b>					
Enfoque de gestión		40		N.V.	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	40		N.V.	
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	57		N.V.	Principio 7
<b>Aspecto presencia en el mercado</b>					
Enfoque de gestión		47		N.V.	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	47 y 48		N.V.	Principio 6
<b>Categoría medio ambiente</b>					
<b>Aspecto emisiones</b>					
Enfoque de gestión		58		N.V.	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	58		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	58		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	58		N.V.	Principio 8

## Contenidos básicos específicos

Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
<b>Aspecto efluentes y residuos</b>					
	Enfoque de gestión	59		N.V.	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	59		N.V.	Principio 8
<b>Aspecto general</b>					
	Enfoque de gestión	58		N.V.	
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	58		N.V.	Principios 7, 8 y 9
<b>Categoría desempeño social</b>					
<b>Subcategoría prácticas laborales y trabajo digno</b>					
<b>Aspecto empleo</b>					
	Enfoque de gestión	43		N.V.	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	44		N.V.	Principio 6
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	45		N.V.	Principio 6
<b>Aspecto salud y seguridad en el trabajo</b>					
	Enfoque de gestión	45		N.V.	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	45		N.V.	
<b>Aspecto capacitación y educación</b>					
	Enfoque de gestión	46		N.V.	
G4-LA9	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	47		N.V.	Principio 6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuden a gestionar el final de sus carreras profesionales.	47		N.V.	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	47		N.V.	Principio 6
<b>Aspecto igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>					
	Enfoque de gestión	47		N.V.	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	47		N.V.	Principio 6
<b>Aspecto mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales</b>					
	Enfoque de gestión	48		N.V.	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	48		N.V.	

## Contenidos básicos específicos

Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
<b>Subcategoría derechos humanos</b>					
<b>Aspecto trabajo forzoso</b>					
	Enfoque de gestión	48		N.V.	
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	48		N.V.	Principio 4
<b>Aspecto mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>					
	Enfoque de gestión	48		N.V.	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	48		N.V.	Principio 1
<b>Subcategoría sociedad</b>					
<b>Aspecto comunidades locales</b>					
	Enfoque de gestión	51		N.V.	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	51, 52, 53 y 54		N.V.	Principio 1
<b>Aspecto lucha contra la corrupción</b>					
	Enfoque de gestión	35		N.V.	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	35		N.V.	Principio 10
<b>Subcategoría responsabilidad sobre productos</b>					
<b>Aspecto etiquetado de los productos y servicios</b>					
	Enfoque de gestión	15		N.V.	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	15		N.V.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	16, 17 y 18		N.V.	
<b>Aspecto comunicaciones de mercadotecnia</b>					
	Enfoque de gestión	15		N.V.	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	15		N.V.	
<b>Aspecto privacidad de los clientes</b>					
	Enfoque de gestión	16		N.V.	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	16		N.V.	
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	16		N.V.	
<b>Asuntos materiales</b>					
Nº	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto mundial
1	Orientación y servicios para clientes próximos a jubilarse y pensionistas.	19		N.V.	
2	Rentabilidad de los fondos de pensiones.	14		N.V.	