

# Reporte de Sostenibilidad

—  
2015



**PRIMA**<sup>AFP</sup>

Grupo  Crédito

# PRIMA<sup>AFP</sup>

Grupo  Crédito

---

## Prima AFP

Calle Chinchón N° 980, San Isidro, Lima, Perú. (G4-5)

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2015 debe ser dirigida a:

**Giuliana Macchiavello C.**

Gerente de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social

+51 (1) 615-7250, anexo 7260

gmacchiavello@prima.com.pe (G4-31)

Elaborado por:

**Perú 2021**

[www.peru2021.org](http://www.peru2021.org)





---

**Comprometidos a hacerlo mejor**

# Índice



Carta del  
Presidente

5



Desde la afiliación  
hasta la jubilación

6



Acerca de  
Prima AFP

15



Naranja:  
Nuestro equipo

23



Nosotros y  
la comunidad

30



Nosotros y el  
medio ambiente

34



Nuestros grupos  
de interés

39



Sobre el Reporte de  
Sostenibilidad 2015

42



Índice  
GRI

47

Prima AFP es la administradora de fondo de pensiones líder en el Perú y nuestro compromiso con el país implica que este liderazgo se traduzca en un aporte efectivo al desarrollo sostenible. Podemos ver este aporte de Prima a través de acciones claras como la búsqueda de la seguridad financiera de nuestros afiliados, el crecimiento de las inversiones, la atención a las necesidades de los grupos vulnerables de la población y la innovación para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Al elaborar un reporte, podemos dar visibilidad a las acciones mencionadas, así como a otras que conforman el aporte de Prima AFP al desarrollo de nuestro país. De esta manera, tengo el agrado de presentarles nuestro tercer reporte de sostenibilidad, el cual comprende el período 2015 y cuyo contenido responde a las inquietudes de nuestros grupos de interés y a los impactos de nuestra actividad en la sociedad.

El reporte no es más que una muestra de todo el trabajo que nuestro equipo realiza con una visión de responsabilidad social impulsada desde el nivel directivo más alto y que busca integrarse en la gestión de todos los procesos de la empresa. Es así que nuestras políticas y prácticas de responsabilidad social y ambiental llegan a todos nuestros colaboradores, quienes participan con entusiasmo de las iniciativas que, en muchos casos, ellos mismos proponen, como las campañas de reciclaje o las jornadas de

voluntariado dirigidas a los adultos mayores en situación de abandono.

Debemos agradecer los reconocimientos que hemos recibido por este esfuerzo, como el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía y Perú 2021. Asimismo, debemos destacar que formamos parte de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas y avanzamos en la implementación de sus principios sobre derechos humanos, prácticas laborales, cuidado del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Sabemos que la transparencia y la honestidad son factores clave para el sector en el cual trabajamos, y por ello este reporte ha sido elaborado usando la Guía de Global Reporting Initiative (GRI) G4, que es el estándar más utilizado en el mundo para la preparación de reportes de sostenibilidad.

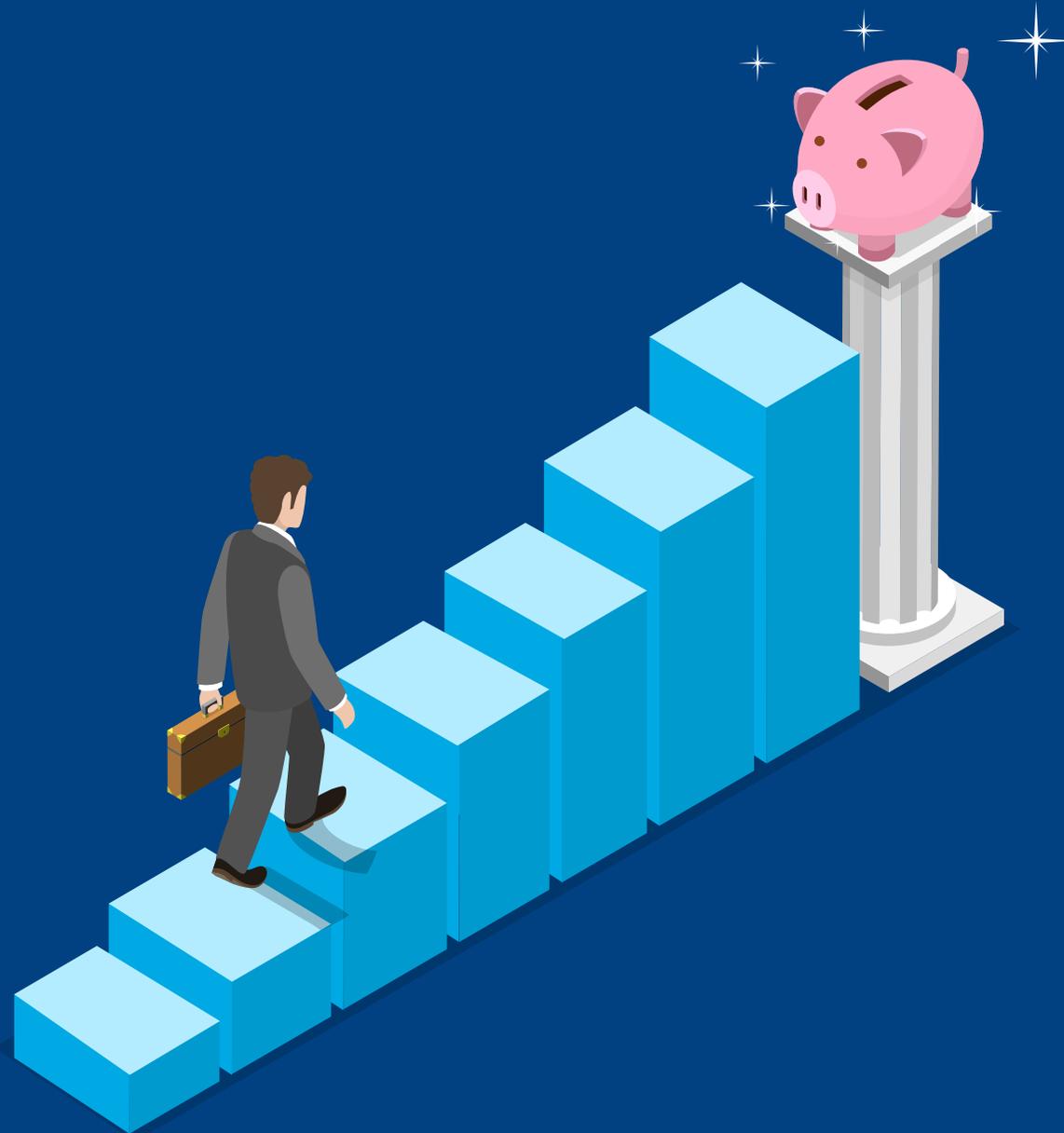
Sin más que decir, los invito a revisar las páginas de este reporte y conocer más sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestra gestión empresarial. Debido a que buscamos mejorar continuamente nuestros procesos y la calidad de la información que brindamos, sus comentarios serán siempre bienvenidos.

Cordialmente,

**Walter Bayly**

Presidente del Directorio





El 2015 ha sido un año de retos y también de celebraciones para Prima AFP. Surgieron diversas iniciativas normativas para la reforma de nuestro sector, el sistema privado de pensiones peruano (SPP), y con ellas la evidente urgencia de brindar información adecuada sobre el mismo. A la vez, cumplimos 10 años sirviendo a nuestros afiliados, lo cual nos dio la ocasión más oportuna para demostrar que “en Prima AFP tu futuro está en buenas manos”. Al finalizar el periodo 2015 administramos un fondo de más de 39 mil millones de soles, perteneciente a nuestros 1.4 millones de afiliados activos<sup>1</sup>. (G4-6)

Durante este periodo trabajamos proactivamente en el seguimiento de las nuevas propuestas normativas para el SPP y lideramos planteamientos legales que apuntan a mejorar el sistema, tanto a través de la Asociación de AFP como a nombre propio. Es así que, en noviembre de 2015 y ante las distintas iniciativas para reformar el SPP, nuestro Presidente del Directorio y nuestro Gerente General presentaron una propuesta para abrir así una discusión técnica que derive en reformas orientadas claramente al gran objetivo de los sistemas de pensiones: garantizar la independencia financiera de los trabajadores cuando llegue el momento de su jubilación.

Al mismo tiempo, durante todo el año 2015, desarrollamos diversas iniciativas para fomentar el conocimiento del SPP en la opinión pública y en nuestros afiliados:

- ❑ A través de la radio, nuestros Gerentes participaron durante 20 semanas en un programa, tratando en cada ocasión temas específicos de las AFP y resolviendo en vivo las consultas de los oyentes. También aprovechamos este medio para lanzar los spots Prima AFP Te Informa, los cuales buscaban aclarar dudas puntuales que el público suele hacer sobre las AFP.
- ❑ Nuestros funcionarios también difundieron estos temas en otros medios de comunicación (televisión, diarios y revistas) a través de entrevistas, artículos y notas centradas en Prima AFP y el SPP.
- ❑ En Facebook, publicamos mensajes educativos sobre el SPP con un alcance cercano a las 280 mil –personas, así como “trivias” mensuales con las que llegamos a 70 mil personas. Asimismo, publicamos en Youtube 14 videos educativos con el objetivo de resolver las principales dudas y mitos.

- ❑ A través del correo electrónico llegamos a más de 400 mil afiliados, mientras que las 22 conferencias presenciales y en línea, nos permitieron llegar a más de 9,500 afiliados.
- ❑ De nuestros canales de atención, cabe destacar el Prima Móvil, a través del cual llegamos físicamente a empresas de todo el Perú para atender consultas de nuestros afiliados y de cualquier trabajador interesado en conocer más sobre las AFP. En el año 2015 realizamos más de 30 mil atenciones.

A nivel interno, nuestro Gerente General desarrolló charlas dirigidas a los colaboradores de todas las áreas para aclarar los temas relacionados al SPP a fin de que estén debidamente informados y puedan difundir los beneficios de este sistema y aclarar las dudas de cualquier persona. De la misma manera, todas las normas o proyectos de ley que pudieran incidir en las operaciones de la empresa fueron difundidas a través del correo electrónico institucional. (G4-SO6, Prima-5 Reputación)

---

<sup>1</sup> SBS. Estadísticas – Principales Variables del SPP.

# Desde la afiliación hasta la jubilación

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

En el año 2015 orientamos nuestros esfuerzos a la creación de un portafolio diversificado en instrumentos de renta fija y de renta variable, ubicados en mercados desarrollados y emergentes. Las inversiones de renta fija mostraron mejores retornos, siendo los bonos soberanos del tesoro americano el activo con mejor rendimiento ese año.

Como resultado, en el periodo 2015 el valor de los fondos administrados aumentó en 7.09%, alcanzando una cifra de 39,345 millones de soles al cierre del año. En todos los fondos, pero especialmente en el fondo 3 (el de menor aversión al riesgo), la diversificación regional nos permitió obtener un retorno positivo a pesar de que la Bolsa de Valores de Lima experimentó un retorno negativo (-33.43%). [\(Prima-3 Rentabilidad de los fondos\)](#)

Rentabilidad Nominal Anualizada de los Fondos Administrados a Diciembre de 2015

TIPO DE FONDO	PERÍODO	PRIMA AFP	SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES
Fondo 1	A 1 año	4.27%	6.22%
	A 8 años	5.67%	5.94%
Fondo 2	A 1 año	4.91%	5.80%
	A 8 años	5.05%	4.99%
Fondo 3	A 1 año	1.27%	3.06%
	A 8 años	2.26%	3.13%

### Inversiones responsables

En Prima AFP manejamos un proceso de análisis de inversiones exhaustivo al momento de estructurar nuestro portafolio y de elegir sus componentes. Elaboramos una revisión financiera, de gobierno corporativo y de alineación con las normas legales del país que alberga la inversión, y nos damos a la búsqueda de potenciales problemas (sociales, legales, éticos —capital humano— y medioambientales) de las emisoras dentro de sus procesos de negocio, con el fin de mitigar el riesgo en la elección de un vehículo de inversión. Asimismo,

dentro del proceso de elegibilidad de las contrapartes con las que opera el fondo de pensiones que administramos —así como para la elección de fondos mutuos, de inversión y alternativos— elaboramos la debida diligencia enfatizando la revisión de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo tanto de los gestores y como de las casas gestoras.

Al cierre del año 2015, nuestra Política de Inversiones Responsables se encontraba en proceso aprobación, sin embargo sus criterios están ya en aplicación: el 100% de las inversiones que gestiona Prima AFP pasa por filtros, los cuales buscan excluir de nuestro universo invertible a países, industrias y empresas que no cumplan con los criterios sociales, ambientales y de buen gobierno que especifica nuestra política.

En cuanto a derechos humanos, no tenemos una política directa de evaluación de inversiones que revise específica y directamente cláusulas sobre estos. Sin embargo, la División de Inversiones se encarga del análisis detallado del entorno ético de los emisores de valores, tanto de los de renta fija como de los de renta variable, para poder llevar a cabo un proceso de inversión saludable y responsable como fiduciario. De la misma forma, el análisis corrobora la adhesión de estas compañías a las normas del país que las alberga, siendo estas las normas más restrictivas bajo las que estos negocios se rigen. [\(G4-HR1, FS11\)](#)

## 2.2. Lo que nuestros afiliados deben saber

En Prima AFP estamos comprometidos con la transparencia tanto a nivel interno como externo. A nivel interno, difundimos la información de interés de manera continua y para conocimiento de todos nuestros colaboradores por igual; mientras que, a nivel externo, realizamos las siguientes acciones:

- Reportamos a la Superintendencia de Mercado de Valores respecto al cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.
- Contamos con un potente plan de comunicaciones con nuestros afiliados (a través de correo electrónico, comunicaciones presenciales y charlas), desde el cual les informamos periódicamente sobre nuestra estrategia de inversiones, nuestros resultados de rentabilidad y evolución de los fondos, la coyuntura económica y financiera así como las novedades y temas de interés sobre el SPP.
- Además, ofrecemos un plan de conferencias en línea entre las cuales destacan las de coyuntura económica y su impacto en los fondos de pensiones, así como ponencias de actualización profesional y de desarrollo personal. Nuestros afiliados pueden inscribirse y escuchar dichas conferencias desde la comodidad de su oficina, de su casa o donde se encuentren. Solo necesitan una computadora o tablet con conexión a internet. En dichas conferencias, un ponente experto en el tema da una charla de 45 minutos y luego responde las consultas en línea de los participantes.
- Para que nuestros afiliados puedan seguir la evolución de su fondo y el detalle de las inversiones, ponemos a su disposición diferentes servicios y canales de atención: (Prima-4 Transparencia)



### Estado de cuenta cuatrimestral

Se envía físicamente al afiliado o vía correo electrónico a solicitud del mismo.



### Aplicación móvil

A través de nuestra aplicación para smartphones, nuestros afiliados pueden acceder a información en línea sobre su fondo, realizar sus consultas y localizar las agencias de Prima AFP y BCP a nivel nacional.



### Información vía SMS

Con este servicio nuestros afiliados pueden recibir, con total seguridad, información sobre sus aportes y el saldo de su fondo vía mensajes de texto a su celular.



### Página Web de Prima AFP

Con el número de su DNI y clave web, nuestros afiliados podrán conocer el saldo de su fondo, cómo está invertido, los movimientos de su cuenta personal, actualizar datos, entre otros servicios.



### Prima móvil

Contamos con oficinas de atención móviles a cargo de un ejecutivo experto en el SPP, las cuales brindan información y asesoría a los afiliados en sus centros de trabajo

## Prima Móvil

Buscando acercarnos a nuestros clientes, en el año 2015 continuamos con este canal de atención que nos permite llegar proactivamente a nuestros afiliados a través de una agencia móvil, para informarles sobre su fondo, describirles los beneficios de la AFP y resolver sus dudas. Cabe destacar que el Prima Móvil atiende, en sus visitas a empresas, a todos los trabajadores que tengan consultas, no solamente a aquellos que están afiliados a Prima AFP.

Actualmente contamos con 4 unidades móviles, una de las cuales visita empresas de Lima y otras 3 que visitan empresas en provincias, priorizando a aquellas que se encuentran en los lugares más alejados del área urbana. Con este servicio ya hemos visitado 13 departamentos del país y, en el año 2015, realizamos 30,031 atenciones, relacionadas principalmente a consultas sobre el SPP, prestaciones, estados de cuenta, actualización de datos, envío de estados de cuenta vía correo electrónico, así como consultas de los afiliados a otras AFP y a la ONP.

## Atención a los empleadores

Los empleadores de nuestros afiliados pueden resolver sus inquietudes y dudas sobre Prima AFP a través de 2 medios: el chat para empleadores y el correo electrónico [servicioempresas@prima.com.pe](mailto:servicioempresas@prima.com.pe). En el año 2015 se atendieron en el chat a 567 empleadores, mientras que el correo electrónico permitió atender a 3,863 consultas. (FS13)

En caso deseen hacer preguntas directamente, nuestros afiliados pueden acercarse a nuestra red de agencias a nivel nacional donde un ejecutivo lo atenderá adecuadamente. (G4-8, G4-9)

REGIÓN	PLAZA	EQUIPO DE VENTAS	EQUIPO DE SERVICIOS	DEPARTAMENTO / CIUDAD
Centro	Iquitos	No	Sí	Loreto
	Lima	Sí	Sí	Lima Callao
	Pucallpa	No	Sí	Ucayali
	Tarapoto	No	Sí	San Martín
	Cajamarca	Sí	Sí	Amazonas Cajamarca
Norte	Chiclayo	Sí	Sí	Lambayeque
	Chimbote	No	Sí	Ancash Piura
	Piura	Sí	Sí	Tumbes
	Trujillo	Sí	Sí	La Libertad
	Arequipa	Sí	Sí	Arequipa
Sur	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

# Desde la afiliación hasta la jubilación

## 2.3. La satisfacción de nuestros afiliados

El Estudio de Imagen y Posicionamiento que anualmente realiza la empresa de investigación de mercado Ipsos Apoyo busca medir la imagen y el posicionamiento de las AFP en términos de importancia de atributos. 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 nuestros como de las otras AFP) califican los atributos antes indicados en la siguiente escala: “Excelente”, “Muy bueno”, “Bueno”, “Regular” o “Malo”.

A continuación, detallamos los resultados que obtuvimos en el año 2015 en la percepción de ambos indicadores, considerando el porcentaje de las respuestas que califican nuestro servicio como “Excelente” y “Muy bueno”:

Percepción de Prima AFP en el Estudio de Imagen y Posicionamiento 2015 de Ipsos

Información y asesoría	12%
Rentabilidad	10%

Al comparar los resultados con los obtenidos por otras AFP en el Perú, mantenemos el primer lugar en ambos indicadores aunque en esta oportunidad se dio un empate técnico con otras AFP. Es importante mencionar que, a partir de estos indicadores, definimos acciones que permiten mejorar e incrementar la satisfacción de nuestros afiliados. Asimismo, con estas acciones buscamos reforzar nuestra imagen en el mercado peruano. (G4-PR5)

## Privacidad de la información de nuestros afiliados

Debido a la importancia de mantener la confidencialidad de los datos de nuestros clientes, contemplamos, dentro de nuestro Reglamento Interno de Trabajo (Capítulo XII - Seguridad

de la Información), la Política Corporativa de Ética y Conducta (numeral 4.5) y la Política Corporativa de Protección de Datos Personales; estos son los lineamientos y principios que deben seguir nuestros colaboradores a fin de resguardar la seguridad y confidencialidad de esta información.

Estas prácticas han cobrado mayor importancia con la promulgación de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento. En Prima AFP contamos con la Política Corporativa de Protección de Datos Personales y con un protocolo de autenticación de datos que orienta a los ejecutivos de Atención al Cliente, de tal forma que solo el usuario debidamente identificado reciba la información pertinente. Adicionalmente, nuestra Política de Privacidad se encuentra publicada en la página web la AFP, a través de la cual se indica la forma en que se realiza el tratamiento de los datos personales y cómo nuestros clientes pueden realizar el ejercicio de sus derechos al amparo de lo dispuesto en la ley anteriormente mencionada. Si se presentara la ocasión, nuestros usuarios pueden canalizar sus reclamos mediante el Sistema de Atención de Requerimientos y Reclamos.

Adicionalmente, contamos con el Sistema de Denuncias Credicorp, a través del cual todos los colaboradores, proveedores e incluso terceros, pueden informar sobre alguna falta cometida, ya sea referida a nuestras normas de conducta o debido a filtraciones, robos o pérdida de datos personales. A la fecha, no hemos registrado ninguna denuncia por vulneración de datos personales. (G4-PR8)

## 2.4. Beneficios del Sistema Privado de Pensiones

Por un lado, el SPP ofrece beneficios para los afiliados a todas las AFP, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- ❑ Tienen una cuenta personal en la cual se registran los aportes realizados a su fondo y la rentabilidad que la AFP le ha generado.
- ❑ La AFP invierte el fondo de los afiliados buscando obtener la mayor rentabilidad con el menor riesgo posible. De esta forma el fondo de los afiliados crece en el tiempo con el objetivo de que puedan obtener la mejor pensión cuando se jubilen.
- ❑ Son los únicos dueños de su fondo. El fondo es solo del afiliado, no puede ser usado para otro fin que no sea el de la pensión de jubilación. Asimismo, el fondo es inembargable e intransferible.
- ❑ Tienen la posibilidad de escoger entre 3 tipos de fondos para invertir su fondo de pensión. Cada uno tiene distintas combinaciones de rentabilidad y riesgo.
- ❑ Cuentan con un seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio que los protege del riesgo de invalidez y, en caso fallezcan, sus familias quedan protegidas con una pensión mensual para los beneficiarios: esposa(o) o concubina(o), hijos menores de 18 años, hijos mayores de 18 años incapacitados o que sigan estudios ininterrumpidos, padres inválidos o padre mayor de 60 años y madre mayor de 55 años que dependan económicamente del afiliado. Asimismo, se cubren los gastos de sepelio del afiliado.
- ❑ Pueden realizar aportes voluntarios con o sin fin previsional con el objetivo de aumentar el monto de su fondo (aportes voluntarios con fin previsional) o como una alternativa de ahorro/inversión (aportes voluntarios sin fin previsional).
- ❑ Pueden hacerle seguimiento permanente a su fondo de pensión a través del Estado de Cuenta o la página web de su AFP.
- ❑ Pueden conocer al detalle dónde está invertido su fondo consultando la página web de su AFP.
- ❑ Reciben una pensión mensual de jubilación a los 65 años, la cual tiene relación directa con el fondo de pensión que el afiliado construye a través de los años con sus aportes mensuales más la rentabilidad obtenida de la AFP.
- ❑ Pueden acceder a una pensión para toda la vida.
- ❑ Pueden acceder a una jubilación anticipada, si es que el afiliado cumple con los requisitos establecidos en la ley.
- ❑ Pueden acceder a una jubilación anticipada por desempleo, si es que el afiliado cumple

con los requisitos establecidos en la ley. (Prima-1 Beneficios del SPP)

Por otro lado, el SPP también genera beneficios al país. Al buscar generar rentabilidad para sus afiliados, invertimos el fondo administrado en diversos sectores económicos. Al cierre del año 2015, el 59.9% del fondo administrado por Prima AFP se encontraba invertido localmente. La inversión de estos fondos genera mayores posibilidades de financiamiento para sectores estratégicos directamente vinculados al desarrollo nacional como, por ejemplo, el de infraestructura (telecomunicaciones, energía, transporte, saneamiento y salud). De esta manera, además de la seguridad económica para la jubilación de nuestros afiliados, el sistema promueve el crecimiento del Perú.

### Pensiones de Jubilación, de Invalidez y de Sobrevivencia

Al cierre del año 2015, contábamos con 20,791 jubilados que reciben una pensión promedio de S/1,209, la cual es 11% mayor que la pensión promedio del SPP (S/1,092) y 41% mayor que la pensión máxima de la ONP (S/857).

Es importante destacar que no solo brindamos pensiones a los jubilados sino también pensiones de invalidez, en caso de que el afiliado quede impedido de trabajar ya sea total o parcialmente; y pensiones de sobrevivencia para los beneficiarios del afiliado, en caso de que este fallezca. Es así que al cierre del periodo 2015 la pensión de sobrevivencia promedio es de S/580 y beneficia a 14,678 familias, mientras que la pensión de invalidez promedio asciende a S/1,673 y beneficia a 2,880 afiliados. (G4-EC8)

## 2.5. Servicios a afiliados próximos a jubilarse y a pensionistas

El SPP no solo 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, la de sobrevivencia y la de gastos de sepelio.

En cuanto a los 3 tipos de pensionistas que atendemos, realizamos un trabajo constante para mantenerlos informados acerca de sus deberes y derechos ante Prima AFP.

En el caso de afiliados próximos a jubilarse, por normativa del SPP, les acercamos la siguiente información:

- ❑ Una carta cuando cumplen 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 en el que se detalla la red de agencias a nivel nacional (2 en Lima y 13 en provincias).

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

- ❑ Atención preferencial a las personas con dificultad para moverse, ya sea por invalidez o por enfermedad; también, en algunos casos se brinda esta facilidad a quienes por razones de trabajo no puedan visitar alguna agencia. Visitamos a estos pensionistas 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.
- ❑ 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 domicilios, hospitales y asilos. A

partir de este año, el área de Beneficios ha implementado un servicio de renovación de certificados de supervivencia a través de consultas con Reniec, de tal manera que no se requiera la participación de los afiliados.

Durante el año 2015, nuestra área de Servicio al Pensionista realizó 869 visitas por renovación de certificados de supervivencia a los pensionistas de Lima. ([Prima-2 Servicios para prejubilados y pensionistas](#))

## 2.6. Reconocimientos recibidos

Por quinto año consecutivo, hemos sido reconocidos como la mejor AFP del Perú por la prestigiosa publicación británica World Finance, quien nos otorgó el World Finance Pension Funds Award 2015. Asimismo, fuimos distinguidos por la Bolsa de Valores de Lima, como una empresa con buenas prácticas de gobierno corporativo y recibimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable®, entregado por Perú 2021.

En lo que respecta a la gestión del desarrollo humano, recibimos por segundo año el reconocimiento como Marca Empleadora, entregado por Arellano Marketing junto a Laborum. En el ámbito de inversiones, El Dorado Investments junto a la Universidad del Pacífico y el diario El Comercio nos otorgó en octubre del año 2015 el galardón de Mejor Gestor de Inversiones 2014 en los fondos 2 y 3.

Es importante destacar que en el periodo 2015 el liderazgo de Prima AFP se vio reconocido por séptimo año consecutivo en la XV Encuesta Anual de la Cámara de Comercio de Lima

2015, en la cual Prima AFP se ubicó como la AFP preferida por los ejecutivos de grandes, medianas y pequeñas empresas. Esta encuesta es realizada por la empresa de investigación CCR. Asimismo, por cuarto año consecutivo, Prima AFP fue elegida como la AFP líder del sector según el estudio de Liderazgo Empresarial 2015 realizado por IPSOS Perú. De esta forma se ratifica nuestro liderazgo en el mercado, lo que nos lleva a reforzar nuestro compromiso por superar las expectativas de nuestros clientes.

En el ámbito de reputación, hemos logrado dar un salto de calidad y es que según el estudio de Reputación Corporativa elaborado por Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), ocupamos el puesto 21 en el ranking general de empresas 2015; obteniendo, además, una distinción especial por haber sido la empresa con el mayor avance en el mencionado ranking, subiendo 79 posiciones respecto a la medición del año 2014. (Prima-5 Reputación)





## Prima AFP en resumen

Razón social y naturaleza jurídica (G4-3, G4-7)	PRIMA AFP S.A.
Número de colaboradores (G4-9)	663 colaboradores
Ingresos por comisiones (G4-9)	S/ 402'223,326

## 3.1. Nuestros productos y servicios

### Tipos de fondos administrados

En Prima AFP buscamos la mayor rentabilidad en la pensión de jubilación de nuestros afiliados. Por este motivo y siguiendo la normativa del SPP, les permitimos elegir el tipo de fondo que mejor se adecue a sus expectativas de rendimiento a largo plazo y a su perfil de riesgo. A continuación, describimos los 3 tipos de fondos que administramos.

❑ **Tipo 1: Fondo de Preservación del Capital**

Busca un crecimiento estable con baja volatilidad y tiene 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. Por ello, el fondo tiene una menor exposición al riesgo y concentra sus inversiones en instrumentos de renta fija.

❑ **Tipo 2: Fondo Balanceado o Mixto**

Busca un crecimiento moderado con volatilidad media y tiene 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**

Busca un alto nivel de crecimiento con alta volatilidad y tiene 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.

Es importante que los afiliados consideren las siguientes variables al elegir el tipo de fondo que más le conviene: su edad, sus ingresos futuros y su tolerancia al riesgo. La principal diferencia entre cada tipo de fondo es la proporción entre lo que se invierte en instrumentos de renta fija y de renta variable.

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, entre otros.

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.

## Nuestros productos y servicios

### Pensión de Jubilación

Es nuestro producto principal. La pensión de jubilación es otorgada mensualmente desde que el afiliado se convierte en pensionista. Después de sus años de aporte, el afiliado que cumple con los requisitos al cumplir 65 años (o antes de los 65 años, si es que cumple con los requisitos para acceder a una jubilación anticipada) puede gozar de su pensión de jubilación.

Al momento de jubilarse, el afiliado elige libremente si contrata la pensión con su AFP o con una empresa de seguros que le ofrezca un producto que se adecue a sus necesidades particulares. Al cierre del año 2015 existían 5 modalidades de pensión en el Sistema Privado de Pensiones.

### Aportes Voluntarios

Existen 2 tipos de aportes voluntarios: Fondos Prima y Aportes Voluntarios con Fin Previsional.

□ **Fondos Prima:** Es una alternativa de ahorro/inversión que permite al afiliado tener uno o varios objetivos de acuerdo a sus metas personales y que puede administrar de manera independiente. Puede elegir de los 3 tipos de fondo que administramos y definir los objetivos que desee:

- Ahorros/inversión
- Auto
- Viajes
- Vivienda
- Estudio
- Educación para sus hijos
- Pensión

Los aportes realizados a Fondos Prima son desembolsos voluntarios sin fin previsional y para realizarlos el afiliado solo necesita contar con un mínimo de 5 años inscrito al SPP.

Las principales características y beneficios de los aportes voluntarios sin fin previsional incluyen: no hay monto mínimo ni máximo de aportes, se puede realizar hasta 3 retiros al año contando a partir del primer aporte, no hay comisión por rescate, tampoco hay periodo mínimo de permanencia y se pueden convertir parcial o totalmente en aportes voluntarios con fin previsional.

□ **Aportes Voluntarios con Fin Previsional:** Se realizan con el fin de mejorar el monto de la pensión de jubilación o completar los requisitos para la jubilación anticipada. Se puede realizar el aporte en cualquiera de los 3 tipos de fondo. Son inembargables e inafectos del impuesto a la renta. Estos aportes no pueden retirarse hasta llegado el momento de la jubilación.

### Seguro de Supervivencia, Invalidez y Gastos de Sepelio

Al realizar los aportes a su fondo de pensión, los afiliados al SPP pagan una prima de seguro que les brinda una cobertura en caso de enfermedades o accidentes. En ese sentido, 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 supervivencia 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 del fallecimiento. (G4-4, G4-9)

### 3.2. Creación de valor en Prima AFP

Nuestro principal negocio es la creación de valor para la jubilación de nuestros afiliados a través de la búsqueda de la mejor rentabilidad de los fondos que administramos. En el año 2015 pusimos especial énfasis en fortalecer la oferta de valor para nuestros afiliados, brindándoles información constante a través de diversos canales y fortaleciendo nuestro plan de comunicación virtual.

Durante el periodo 2015 nos enfocamos de manera especial en proyectos de eficiencia, transversales a toda la Organización y con la participación directa de nuestros colaboradores, orientados a la generación de iniciativas de ahorro. Así, con relación a los resultados financieros, en el año 2015 generamos una utilidad neta de 164 millones de soles, 7.72% superior a la de 2014, producto de una adecuada gestión de ingresos y gastos. (G4-EC1)

#### Valor Económico Generado y Distribuido en el Año 2015 (En Miles de Soles)

	2014	2015
<b>Valor económico generado</b>	<b>410,618</b>	<b>403,426</b>
Comisiones recibidas (neto)	402,223	391,910
Utilidad (pérdida) en venta de activos	-33	5,203
Ingresos financieros	8,110	5,891
Otros ingresos	318	422
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-246,614</b>	<b>-251,179</b>
Gastos operativos	-83,309	-83,441
Sueldos y prestaciones de los colaboradores	-81,641	-85,578
Gastos financieros	-7,343	-7,089
Pagos al estado (impuestos y tributos)	-74,321	-75,071
<b>Utilidad neta del ejercicio</b>	<b>164,004</b>	<b>152,247</b>
Dividendos del período anterior	-135,000	-94,889
Otro resultado integral	6,739	26,721
Reducción de capital	-45,000	-
Otros	20	7
<b>Valor económico retenido*</b>	<b>-9,237</b>	<b>84,086</b>

\* Nota: El valor económico retenido es igual al total de cambios en el patrimonio.

Respecto a los gastos e inversiones en iniciativas sociales, en el año 2015 invertimos alrededor de S/900,000, mientras que, en iniciativas ambientales, cerca de S/180,000. (G4-EC1)

#### Nuestros proveedores

Los principales bienes que utilizamos para nuestras 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 pedidos de útiles de oficina son solicitados mensualmente por los usuarios a través del sistema Exactus. Se extrae y procesa la información de todos los pedidos y se realiza el proceso de compra a través a los proveedores, quienes realizan la entrega a nuestro almacén en paquetes listos para su entrega. Nuestro personal de almacén realiza la distribución en Lima. Para las otras regiones, se envían a través de un operador logístico. (G4-12)

En Prima AFP contamos con 735 proveedores, los cuales se encuentran ubicados, principalmente, en la ciudad de Lima. El valor aproximado de pago a nuestros proveedores (gastos operativos) es de alrededor de 62.39 millones de soles. Durante el año 2015, no tuvimos ningún cambio significativo en nuestra cadena de suministro. (G4-13)

### 3.3. Nuestro gobierno y valores

#### Misión

---

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

#### Visión

---

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

#### Valores

---

##### □ Garra

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.

##### □ Excelencia

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.

##### □ Enfoque

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.

##### □ Nos escuchamos

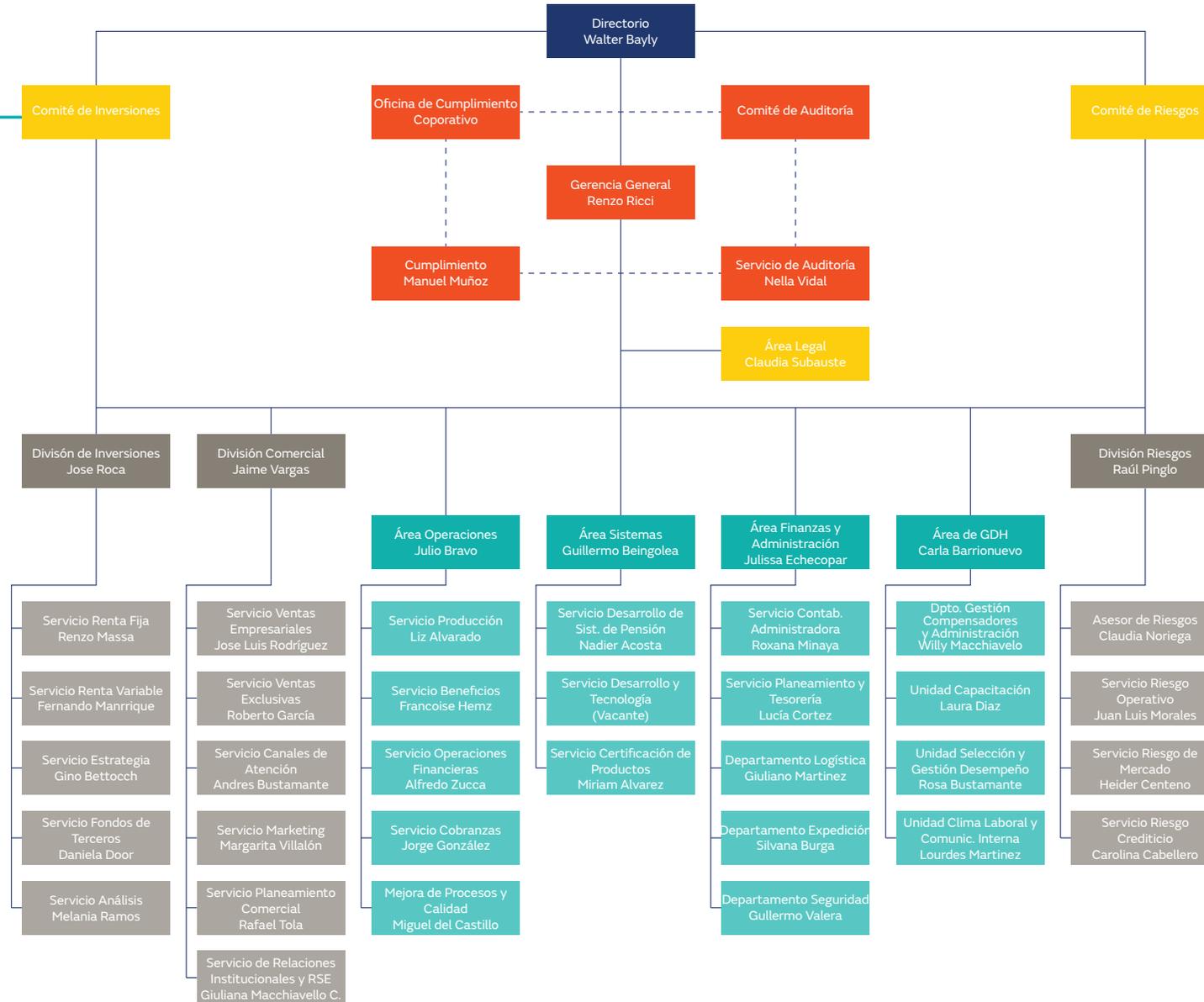
Nos escuchamos porque sabemos que la sincronía, la coordinación y la colaboración que demanda una operación de servicio competitiva exigen un alto nivel de trabajo en equipo.

Los lineamientos de conducta, aplicables a nuestros directores, funcionarios y colaboradores, están contenidos en 3 documentos principales:

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

Para garantizar el compromiso de nuestros directores, funcionarios y colaboradores, desplegamos programas de adhesión, capacitación y difusión, de tal manera que todos puedan aplicarlos en sus funciones diarias. (G4-56, G4-34)

## Organización



## 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 2015 se llevaron a cabo diversos cursos que buscan prevenir casos de corrupción, así como el lavado de activos y la financiación del terrorismo (Plaft). (G4-SO4)

DEPARTAMENTO	POLÍTICA CONTRA CORRUPCIÓN Y SOBORNO	CUMPLIMIENTO NORMATIVO - FORMATIVO	PLAFT: IMPORTANCIA DEL SISTEMA PLAFT EN PRIMA AFP	PLAFT: REQUERIMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES PEP	PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO - FORMATIVO	TOTAL GENERAL
Ancash	3	1	2	3	1	10
Arequipa	15	2	15	15	2	49
Cajamarca	9	2	9	8	2	30
Cuzco	8	1	8	7	1	25
Ica	7	2	7	7	2	25
Junín	9		9	9		27
La Libertad	14	4	14	14	4	50
Lambayeque	8	2	8	8	2	28
Lima	535	89	512	221	90	1,447
Loreto	4	1	4	4	1	14
Moquegua	3	1	2	3	1	10
Piura	12	1	13	13	1	40
Puno	1		1	1		3
San Martín	3		3	2		8
Tacna	4	2	4	4	2	16
Ucayali	3		3	3		9
<b>Total de colaboradores capacitados</b>	<b>638</b>	<b>108</b>	<b>614</b>	<b>322</b>	<b>109</b>	<b>1,791</b>
Dirigido a	Todos los colaboradores	Colaboradores que ingresaron en el año	Todos los colaboradores y practicantes	Colaboradores con contacto directo al cliente	Colaboradores que ingresaron en el año	
Cumplimiento	99.60%	99.08%	100.00%	99.69%	100.00%	

Nuestras políticas corporativas Plaft y de prevención de la corrupción y del soborno establecen mecanismos para comunicar las medidas de Credicorp a toda nuestra cadena de valor y prevenir así casos de corrupción en nuestros proveedores. Por ejemplo, en los contratos de todos los proveedores, agentes y terceros debe ser incluida una cláusula anticorrupción que prohíba cualquier acto irregular. Estas políticas también establecen las responsabilidades de nuestros gerentes y de todos los colaboradores de Prima AFP.

Adicionalmente, en Prima AFP contamos con la Política de Gestión de Proveedores. Esta política promueve que nuestros proveedores actúen bajo principios de ética y responsabilidad social y, por tanto, se ajusten a las mejores prácticas internacionales para la gestión de proveedores. (G4-SO9)

## Membresías y Asociaciones

Formamos parte de las siguientes instituciones:

- ❑ **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 SPP. También se encarga de difundir los beneficios y servicios que brindan las AFP en el país, complementando así la labor previsional de las mismas y promoviendo mejoras en el SPP.
- ❑ **La Asociación Peruana de Finanzas:** Es el principal referente gremial del sector financiero en el país. A partir de la experiencia acumulada 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, promoviendo programas de desarrollo y propiciando nuevos proyectos de responsabilidad social.
- ❑ **Cámara de Comercio Americana (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.

- ❑ **Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA):** Promueve las mejores prácticas de comunicación comercial, velando por el derecho de los consumidores a recibir buena información.
- ❑ **Asociación de Buenos Empleadores (ABE):** Institución que promueve la responsabilidad social laboral, fomentando el respeto a las personas.
- ❑ **Iniciativa Compromiso Climático Corporativo:** Promueve el compromiso del sector privado y vigila su nivel de madurez en temas relacionados con el cambio climático a través de la Plataforma 7C.
- ❑ **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**
- ❑ **Asociación de Bancos del Perú.**
- ❑ **Club Empresarial.**
- ❑ **Asociación Invirtiendo en el Perú (InPeru)**
- ❑ **Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ).**
- ❑ **Confiep:** Pertenece a través de la Asociación de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- ❑ **Procapitales:** Participamos en el Directorio. Esta asociación tiene las siguientes funciones:
  - ❑ Promover el desarrollo de nuevos instrumentos de inversión.
  - ❑ Fomentar el acceso de nuevos emisores de valores, tanto de renta fija como de renta variable.
  - ❑ Promover la movilización de recursos de inversionistas institucionales mediante nuevos vehículos intermediarios.
  - ❑ Promover activamente mejoras en la legislación y en la regulación del mercado de capitales.
  - ❑ Difundir y fomentar la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo.
  - ❑ Generar un espacio organizado, permanente y proactivo de diálogo e interacción entre los agentes participantes en el mercado, incluyendo a los organismos reguladores y supervisores.
  - ❑ Contribuir al fortalecimiento institucional de los agentes participantes en el mercado de capitales.



## 04.1. Nosotros

Al cierre del año 2015, contábamos con 663 colaboradores y 18 practicantes, un equipo conformado de la siguiente manera:

Desglose de colaboradores en el año 2015

CARGOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerente	7	3	10
Subgerente	24	16	40
Jefe	12	13	25
Supervisor	14	14	28
Profesional/Analista	94	92	186
Empleado/Auxiliar	44	127	171
Comisionista A	34	155	189
Comisionista B	4	10	14
Practicantes	11	7	18
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>437</b>	<b>681</b>

Desglose de colaboradores por tipo de contrato en el año 2015

	PLAZO FIJO		INDETERMINADO		PRACTICANTES	
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial
<b>Lima</b>	<b>143</b>	<b>3</b>	<b>410</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Hombres	49	0	163	0	0	11
Mujeres	94	3	247	3	0	7
<b>Provincias</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hombres	7	2	12	0	0	0
Mujeres	28	14	38	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>19</b>	<b>460</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

Desglose de colaboradores por ubicación en el año 2015

	LIMA	PROVINCIAS
	Oficinas Administrativas	Oficinas Comerciales
Hombres	208	4
Mujeres	317	30
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>34</b>

Desglose de colaboradores por grupos etarios y ubicación en el año 2015

	LIMA	PROVINCIAS
	Oficinas Administrativas	Oficinas Comerciales
<b>Menores de 30 años</b>	<b>92</b>	<b>7</b>
Hombres	40	3
Mujeres	52	4
<b>Entre 30 y 40 años</b>	<b>180</b>	<b>20</b>
Hombres	76	1
Mujeres	104	19
<b>Entre 40 y 50 años</b>	<b>170</b>	<b>6</b>
Hombres	64	0
Mujeres	106	6
<b>De 51 años a más</b>	<b>83</b>	<b>1</b>
Hombres	28	0
Mujeres	55	1

Para calcular la rotación, tomamos en cuenta el número de empleados y los ingresos y retiros, obteniendo los siguientes resultados: (G4-10)

## Nuevos colaboradores en el año 2015

	LIMA		PROVINCIAS
	Oficinas Administrativas	Oficinas Comerciales	Oficinas Comerciales
Hombres	25	1	0
Mujeres	41	3	19
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

## Porcentaje de rotación de colaboradores en el Año 2015

	LIMA		PROVINCIAS
	Oficinas Administrativas	Oficinas Comerciales	Oficinas Comerciales
Hombres	4%	3%	3%
Mujeres	9%	12%	13%
<b>TOTAL</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>

## Porcentaje de rotación de colaboradores en el año 2015 desglosado por grupos etarios (G4-LA1)

	LIMA		PROVINCIAS
	Oficinas Administrativas	Oficinas Comerciales	Oficinas Comerciales
<b>Menores de 30 años</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>
Hombres	10%	0%	6%
Mujeres	8%	0%	11%
<b>Entre 30 y 40 años</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>20%</b>
Hombres	4%	5%	0%
Mujeres	13%	10%	20%
<b>Entre 40 y 50 años</b>	<b>13%</b>	<b>33%</b>	<b>16%</b>
Hombres	4%	0%	8%
Mujeres	9%	33%	8%
<b>De 51 años a más</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Hombres	0%	0%	0%
Mujeres	2%	0%	0%

Durante el año 2015, nuestros colaboradores no se afiliaron a ningún sindicato ni presentaron pliegos de negociación colectiva. (G4-11, G4-HR4)

## Comunicación Interna

En Prima AFP, concebimos la comunicación como una aliada estratégica fundamental para la gestión, logro de nuestros objetivos y mejora continua, así como para seguir fortaleciendo nuestros valores y cultura organizacional.

Dentro de este contexto, creemos que la comunicación interna es responsabilidad de todos. Para ello, la Gerencia de Gestión y Desarrollo Humano define las estrategias y realiza un monitoreo constante según cada actividad. Consideramos que, en Prima AFP, la

comunicación interna contiene los siguientes atributos:

- ❑ **Clara:** Para entendernos de una manera sencilla y libre de ambigüedades.
- ❑ **Confiable:** Para generar seguridad y confianza.
- ❑ **Oportuna:** Para tomar acciones en el tiempo adecuado.

Las siguientes son algunas de las principales campañas desarrolladas en el año 2015:

#### ❑ Todos Somos Voceros

Debido a la coyuntura política, en el año 2015 se inició esta campaña con el propósito de educar a nuestros stakeholders sobre el Sistema Privado de Pensiones. La metodología se basó en enumerar una serie de mitos sobre el sistema, explicarlos y dejar clara la información sobre los mismos. La campaña ha iniciado una red de voceros, los cuales actúan como defensores del SPP en sus propios círculos sociales.

#### ❑ Tips PrimAprende

Debido a que en el año 2015 se lanzó nuestra primera plataforma virtual de e-learning, PrimAprende, se construyeron una serie de comunicados que proveían a los usuarios de distintos tips con los que podrían sacarle el máximo provecho a esta herramienta.

#### ❑ Innova Prima AFP: Desafío del Ahorro y la Eficiencia

En noviembre lanzamos el primer desafío de nuestra plataforma virtual de innovación, el cual estaba enfocado en promover que los colaboradores creen ideas orientadas al ahorro y a la eficiencia. Como parte de esta campaña, realizamos una activación en nuestras sedes de Lima, con una temática de astronautas y la Nave de la Innovación.

#### ❑ Décimo Aniversario

En agosto, Prima AFP celebró 10 años de su creación en una fiesta de gala. Como parte de la campaña de comunicación previa al evento, involucramos a los colaboradores que también cumplían 10 años en la Organización, para ser parte de una sesión de fotos. El mensaje principal en todas las comunicaciones fue: “10 años en tus manos”.

Dentro del modelo de efectividad de la Encuesta de Clima Laboral que realiza HayGroup

en Prima AFP, se considera a la comunicación como un proceso transversal asociado al liderazgo, trabajo en equipo y colaboración. En base a esto, podemos señalar 3 resultados que nos ayudan a construir un escenario positivo sobre el impacto de la comunicación interna en nuestros colaboradores.

PREGUNTA	FAVORABILIDAD EN EL AÑO 2015
Los líderes de la Empresa se comunican de forma abierta y honesta con los empleados.	80%
La Empresa promueve el intercambio de ideas y recursos entre las distintas áreas.	77%
Los colaboradores son informados oportunamente sobre las decisiones y los cambios que se producen en la Empresa.	80%

Cabe mencionar que el resultado global de la Encuesta de Clima Laboral fue de 79%, 4 puntos porcentuales por encima de la encuesta del año anterior. Este resultado evidencia nuestro compromiso por brindar un ambiente motivador para nuestros colaboradores.

Además, luego de algunos eventos, como las celebraciones por el aniversario y Prima en Familia, realizamos una encuesta a nuestros colaboradores. En 2015, en la fiesta de aniversario, se consultó también sobre la campaña de comunicación, que arrojó un nivel de satisfacción de 93%.

Aún no tenemos establecida una política que establezca un tiempo específico de preaviso ante cambios en nuestra Organización. Para el año 2016 planeamos implementarla en la Guía Operativa de Comunicación Interna. Con todo, sí estamos atentos a comunicar lo más pronto posible cuando hay cambios importantes. Para esto contamos con dos canales de comunicación instantánea con nuestros colaboradores: el buzón de Prima En Contacto y el grupo en Facebook Sangre Naranja. Mediante ellos podemos informar sobre algún cambio que pudiera afectar a nuestros colaboradores. De la misma manera, mediante ambos canales, podemos recoger sus opiniones o consultas. (G4-LA4)

## 4.2. Capacitación

Con el fin de que nuestro equipo de colaboradores se encuentre al nivel de las exigencias de su trabajo y pueda trazarse una línea de desarrollo profesional en nuestra Compañía, contamos con el Plan de Desarrollo de Colaboradores, el cual está compuesto como sigue:

- ❑ **Sistema de Mejora del Desempeño:** Mide el desempeño a nivel corporativo, de equipo e individual. Los avances son comunicados a través del boletín corporativo.
- ❑ **Línea de Carrera:** Su objetivo es brindar al colaborador la posibilidad de desarrollarse profesional y económicamente.
- ❑ **Reconocimientos: *Qualitas*,** premio al desempeño destacado, a la actitud ejemplar y a la sugerencia sobresaliente.
- ❑ **Diagnóstico del Clima Laboral:** Se desarrolla cada año con el fin de conocer cómo los colaboradores perciben a Prima AFP. Identifica las fortalezas así como los aspectos en los que es necesario seguir trabajando.
- ❑ **Capacitación:** A través de programas formativos, de actualización y de desarrollo.

Durante el año 2015 los colaboradores participaron del componente capacitación de la siguiente manera:

	HORAS DE CAPACITACIÓN	COLABORADORES CAPACITADOS	HORAS PER CÁPITA
Hombres	23,138	488	47.41
Mujeres	11,135	269	41.39
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34,273</b>	<b>757</b>	<b>45.27</b>

Nuestros programas de capacitación son los siguientes:

- ❑ **Programas formativos** dirigidos a los nuevos colaboradores a modo de inducción.
- ❑ **Programas de actualización** dirigidos 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.
- ❑ **Cursos de desarrollo,** a través de los cuales se asegura cubrir las brechas detectadas

por las jefaturas en la evaluación de desempeño. Estas son cubiertas procurando que el colaborador cumpla con su función de una manera más eficiente e innovadora. Estos cursos permiten, también, su crecimiento profesional y personal.

En el caso de que algún colaborador desee desarrollarse en campos distintos a los de su función, en Prima AFP y Credicorp ofrecemos convenios con diversas instituciones que le otorgarían descuentos significativos en su inversión.

Al final del año 2015, el desempeño de todos los colaboradores se evaluó con el fin de observar su desarrollo en la Organización. (G4-LA9)

## 4.3. Salud y seguridad en el trabajo

En Prima AFP contamos 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 6 representantes suplentes (3 designados por la Empresa y 3 por los colaboradores). El 100% de los colaboradores de nuestra planilla está representado en dicho comité paritario.

El actual comité se encuentra en funciones desde setiembre de 2014, y tiene una vigencia de 2 años. En el mes de agosto de 2016 se convocará a elecciones para designar a los nuevos representantes de los colaboradores.

El comité se reúne mensualmente y dentro de las principales acciones adoptadas se cuentan la aprobación del Plan Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, la revisión de informes técnicos (Identificación de Peligros y Riesgos —IPER— y Estudio Ergonómico), la formulación de la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo y la actualización del Reglamento Interno de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Además, contamos con un médico ocupacional, encargado de velar por la prevención de enfermedades derivadas de la labor en oficinas así como de la gestión para mantener un perfil de salud óptimo para el trabajo. Así, realiza un seguimiento de las enfermedades crónicas que aquejan a los colaboradores a fin de mantenerlas bajo control y vigilando la estabilidad de su salud. Además, en concordancia con lo planteado por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizamos exámenes médico-ocupacionales tanto de ingreso, periódicos y de retiro, de ser necesario, en nuestros puestos de alto riesgo.

Monitoreamos los riesgos identificados en la matriz IPER, como los de ergonomía, iluminación, ruido, biológicos y psicosociales, en los cuales se trabajará para mejorar las condiciones encontradas, siempre con el fin de seguir creando un ambiente cada vez más seguro y sano para nuestros colaboradores.

Durante el año 2015 no hemos registrado ningún tipo de accidente, lesión o enfermedad profesional y estamos trabajando para ampliar nuestro monitoreo a las empresas que brindan servicios dentro de nuestras instalaciones.

Adicionalmente, en el año 2015 tuvimos dos avances notables en Salud y Seguridad en el Trabajo. Iniciamos un programa de protección a los colaboradores expuestos a los rayos UVB entregando bloqueadores solares con indicaciones de uso y monitoreo de las mismas; y otro de protección a las gestantes que orienta sobre los riesgos laborales de acuerdo a su exposición en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, además de realizar la evaluación de riesgo de las mismas.

Todos los meses emitimos boletines de salud informativos a través del correo electrónico de Prima en Contacto. Asimismo, contamos con un programa mensual de gimnasia laboral, a fin de que nuestros colaboradores puedan ejercitarse, según sus necesidades, durante las horas de trabajo. (G4-LA5)

## 4.4. Los derechos humanos en Prima AFP

Nuestra Política de Responsabilidad Social, a la par con los lineamientos de conducta Credicorp, busca promover un ambiente laboral donde la integridad, la honestidad y la transparencia prevalezcan, fomentando una cultura de no discriminación y respeto mutuo donde prime el respeto por los demás, aceptando la diversidad.

Por su parte, nuestro Reglamento Interno de Trabajo promueve una Política de Igualdad de Oportunidades y Trato Igualitario en el Trabajo, e incluye métodos para eliminar y sancionar cualquier acto de discriminación entre o hacia los colaboradores. (G4-HR3)

El trabajo infantil y el trabajo forzoso están fuera del espectro de nuestras actividades y los rechazamos categóricamente. Para ello, contamos con medidas que previenen y prohíben la contratación de menores de edad tanto en nuestra Empresa como en las empresas que nos proveen servicios. Asimismo, tenemos políticas que aseguran la adecuada contratación de todos nuestros colaboradores, el pago de todos sus beneficios y, si las hubiese, de horas extra voluntarias. (G4-HR5, G4-HR6)

### El personal de seguridad y los derechos humanos

En Prima AFP no brindamos capacitación al personal de seguridad asignado en nuestras instalaciones respecto a temas de derechos humanos. Sin embargo, por normativa de la Sucamec (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil), el personal de seguridad, antes de iniciar sus actividades, tiene necesariamente que llevar y aprobar satisfactoriamente el curso de capacitación y entrenamiento, a fin de ser habilitados para el ejercicio de dicha función. El programa de estudios que desarrolla el personal de seguridad tiene como principal tema la Constitución Política del Perú y los derechos humanos. (G4-HR7)



En Prima AFP nos vinculamos con la comunidad, principalmente, a través de 4 iniciativas:

## Premio Adulto Mayor Prima AFP

Tenemos la firme 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 nuestros 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 este principio es que, en el año 2007, creamos el Premio Adulto Mayor Prima AFP. Este premio reconoce la trayectoria de vida e iniciativa de los adultos mayores que son modelos a seguir por las presentes y futuras generaciones. A través del premio reconocemos a los adultos mayores emprendedores y a los 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.

Por otro lado, 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 han brindado 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 siguientes campos: empresarial, intelectual, artístico y de servicio social.

TRATAMIENTO	NOMBRES	APELLIDOS	CAMPO
Doctor	Carlos Gerónimo	Samaniego López	Premio al Adulto Mayor Emprendedor
Doctor	Jorge Arturo	Heraud Pérez	Campo Intelectual - Área de Ciencias
Rvdo. Padre	Armando	Nieto Vélez	Campo Intelectual - Área de Humanidades
Señor	Jaime Guillermo	Guardia Neyra	Campo Artístico - Área de Artes Musicales, Escénicas y Audiovisuales
Señor	Venancio	Shinki Huamán	Campo Artístico - Área de Artes Plásticas y Gráficas
Ingeniero	Manuel Antonio	Biondi Cosío	Campo Empresarial
Rvdo. Padre	Ugo	De Censi Scarafoni	Campo Servicio Social

La Ceremonia del Premio Adulto Mayor Prima AFP 2015 se realizó el 28 de octubre. En este evento se entregó también por tercer año el Trofeo Colibrí de Oro, galardón que tiene como objetivo poner en valor la labor de peruanos ilustres de vida ejemplar que han aportado al desarrollo de nuestro país. Este reconocimiento fue entregado al Doctor José Agustín De La Puente Candamo, ilustre historiador, genealogista y abogado peruano.

Los nombres de los galardonados en las ediciones anteriores pueden encontrarse en nuestra página web.

## 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 post grado, 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, buscamos incentivar la excelencia académica en los jóvenes universitarios,

convencidos de que un país con mejores profesionales tiene el camino para su desarrollo asegurado. En el año 2015 se reconocieron a 147 egresados.

## Ideas Voluntarias

---

Esta importante iniciativa es un concurso de proyectos sociales desarrollada por el Banco de Crédito BCP desde el año 2008 y busca fomentar el liderazgo y emprendimiento social de los colaboradores de las empresas del Grupo Crédito a través del trabajo voluntario, para que descubran su rol como agentes de cambio social en la generación de oportunidades a grupos sociales menos favorecidos.

Los colaboradores del BCP, de Pacífico y de Prima AFP en todo el país tienen —a través de este concurso— la oportunidad de agruparse y presentar una idea de Proyecto de Voluntariado que quisieran ejecutar ellos mismos. En el año 2015, se premió a 2 proyectos ganadores de Prima AFP, otorgando S/7,000 a cada uno, además de asesoría, para la ejecución de cada proyecto.

## Voluntariado Prima AFP

---

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

En el año 2015 desplegamos muchas campañas de voluntariado en favor del adulto mayor, la mayoría de ellas orientadas a mejorar la infraestructura en la que habitan. Nuestros voluntarios realizaron actividades manuales en los albergues para mejorar la calidad de vida de los ancianos, tales como mantenimiento de sillas, pintado de vigas, cercado de huertos, barnizado de armarios, armado de estantes ranurados para ropa, pintado de círculos de seguridad, clasificación y ordenamiento de ropa, talleres de diálogo y de dinámicas interactivas con ellos, entre otros eventos. La primera actividad se realizó en abril en el Centro del Adulto Mayor de Pucallpa, que alberga a más de 40 abuelitos.

Se compartió con ellos divertidos juegos; también se donó una lavadora, una cocina y pañales. La actividad central de Lima se realizó en el Asilo San Vicente de Paul, contó con la participación de 98 voluntarios, entre colaboradores, familiares y amigos, y se benefició a 122 adultos mayores con la mejora de infraestructura (pintado de ambientes, barnizado de bancas, pintado de cuadros). También hubo un taller de acompañamiento y otro taller de relaciones interpersonales para los técnicos del albergue, así como una activación con un grupo de clown a cargo de miembros del voluntariado. Asimismo, nuestros voluntarios de las agencias de Arequipa, Ilo y Tacna pintaron paredes y barandas de los asilos de sus ciudades, compartieron con los adultos mayores y donaron pañales, llegando a un total de 225 adultos mayores en las tres ciudades.

Es de destacar nuestra campaña Adopta un Abuelito, la cual busca establecer un contacto más familiar con los ancianos desamparados en celebraciones especiales para cubrir sus necesidades emocionales y materiales. Como parte de este programa, celebramos el Día del Adulto Mayor y la Chocolatada Navideña, celebraciones en las que nuestros voluntarios comparten con los adultos mayores y donan víveres, útiles de aseo y pañales. Nuestros voluntarios de Lima asistieron al Asilo de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados y Sagrada Familia, y lograron reunir 119 canastas en diferentes oficinas a nivel nacional, las cuales fueron entregadas al mismo número de adultos mayores.

Otra campaña de voluntariado es Tiempo de Oro, a través de la cual nuestros voluntarios acompañan al adulto mayor a través de un programa de visitas, aportando su tiempo y habilidades para mejorar el bienestar emocional de los ancianos, a través de actividades como manualidades, juegos, música y baile. En el periodo 2015, implementamos un nuevo proyecto para incorporar a voluntarios dispuestos a colaborar por un periodo mayor al de un evento. En total, 23 voluntarios asistieron 4 sábados en 8 semanas y realizaron 5 Talleres.

En el año 2015, en colaboración con la Asociación Ayúdanos a Ayudar, iniciamos una campaña de reciclaje de tapitas de plástico cuyo objetivo fue contribuir con mejorar la calidad de vida del adulto mayor discapacitado en extrema pobreza con la donación de sillas de ruedas que se compran con la venta de tapitas.

En resumen, las iniciativas de voluntariado de los colaboradores de Prima AFP nos permitieron

atender a 1,306 adultos mayores de los asilos del área de influencia de nuestras oficinas en 10 regiones, contando con la participación de 261 voluntarios. De esta forma, nos acerca al adulto mayor, buscando mejorar su calidad de vida con el involucramiento entusiasta de nuestros colaboradores voluntarios. (G4-SO1)

## Iniciativas externas

---

En Prima AFP apoyamos y participamos activamente en las siguientes iniciativas externas:

- ❑ **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** En el año 2013, nos adherimos a esta iniciativa voluntaria, por la cual nos comprometimos a alinear nuestras estrategias y operaciones con los Diez Principios del Pacto Mundial en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha anti-corrupción.
- ❑ **Programa Cumple tu Papel de Fundades:** Nos permite financiar la educación de personas con habilidades diferentes a través del reciclaje de papel.
- ❑ **Programa Caminando con el Adulto Mayor:** Apoyamos, en la modalidad de auspicio, a este programa cuyo objetivo es concientizar a jóvenes escolares y a otras personas acerca de la realidad del adulto mayor para reconocerlos como agentes capaces de crear, enseñar y amar. La metodología utilizada consiste en brindar charlas y talleres, además de organizar campañas de recolección de donaciones y visitas a albergues. Este programa fue iniciado por colaboradores de Prima AFP de manera independiente y resultó dos veces victoriosa en el Concurso Ideas Voluntarias del Grupo Crédito, en los años 2013 y 2015, respectivamente.
- ❑ **Programa de Recolección de Tapas de Plástico:** Nos permite financiar sillas de ruedas para adultos mayores con alguna discapacidad a través de la asociación Ayúdanos a Ayudar.
- ❑ **Programa Nacional Vida Digna:** Bajo la modalidad de donación, realizamos actividades coorganizadas con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables con el objetivo de mejorar la calidad de vida de adultos mayores en situación de abandono, colaborando de

esta manera con el desarrollo de nuestra sociedad. Las funciones del programa son las siguientes:

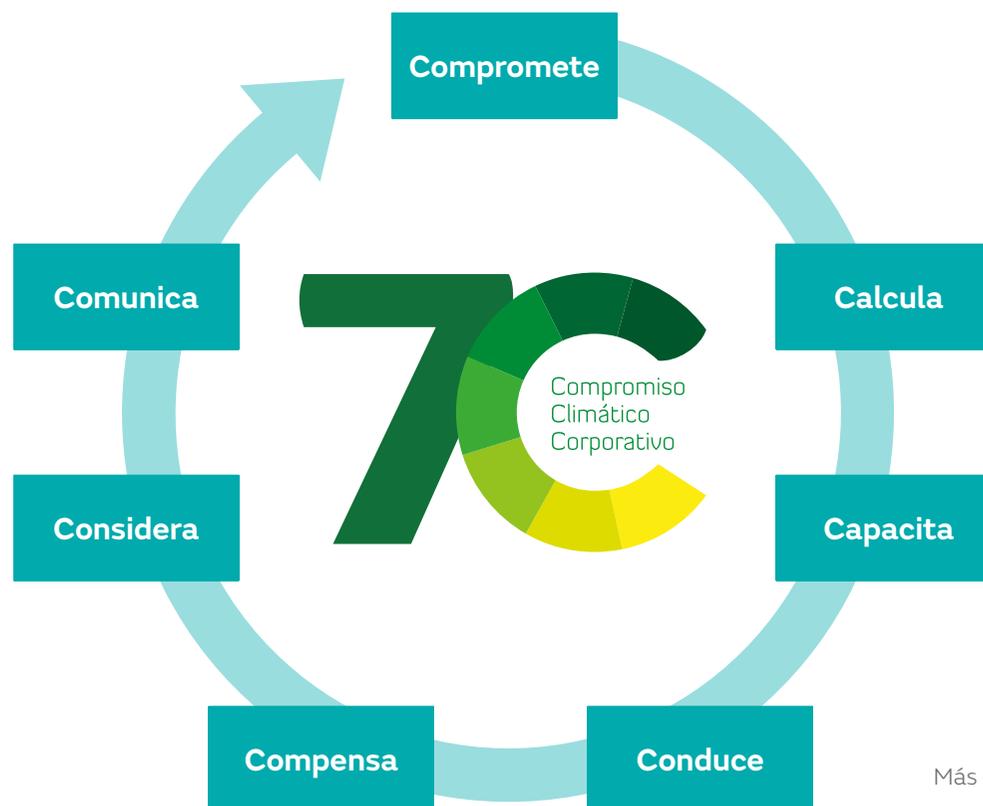
- ❑ Articular y complementar acciones para fortalecer los servicios de los Centros de Atención Residencial para las Personas Adultas Mayores (Carpam), así como otros que presten servicios asistenciales, previamente definidos de acuerdo a las necesidades de la población beneficiaria.
- ❑ Brindar servicios de atención básica y especializada dirigida a personas adultas mayores que se encuentren en situación de desamparo, coordinando para ello con actores institucionales como sociedades de beneficencia pública, instituciones benéficas, sector privado, organizaciones de voluntariado e instituciones públicas.
- ❑ Se implementan modelos de gestión adecuadas a las características de la población beneficiaria.
- ❑ Supervisar, monitorear y evaluar los servicios que se financiarán o que se prestarán a través de terceros en el marco del programa.
- ❑ Formular y aprobar procedimientos de intervención especializados en el marco del programa, según los perfiles de las personas adultas mayores en situación de desamparo.
- ❑ Promover la intervención articulada de sectores y niveles de Gobierno, organismos y proyectos para contribuir al logro de los objetivos del programa.
- ❑ Promover la participación y cooperación de la comunidad en la implementación del programa.
- ❑ Desarrollar todas aquellas funciones que se determinen en el manual de operaciones dentro del marco de los objetivos del programa. (G4-15)



Tenemos definido un compromiso con el medio ambiente que se hace explícito a través de diversas medidas tomadas para reducir el impacto de nuestras actividades. Una de las principales iniciativas, a la cual nos suscribimos en el año 2014 y que fortalecimos en el 2015, es el Compromiso Climático Corporativo. Esta iniciativa gira en torno al compromiso del sector privado y su nivel de madurez en temas relacionados con el cambio climático. En ella se evidencia cómo el sector privado se compromete con el nuevo paradigma de un desarrollo bajo en emisiones de carbono, demostrando liderazgo en el marco de la

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático que se realizó en Lima (COP20) en diciembre 2015.

La iniciativa Compromiso Climático Corporativo cuenta con una herramienta para evidenciar sus avances: la Plataforma 7C. Esta Plataforma se basa en un sistema de reporte voluntario que permite al usuario identificar fácilmente cuántas empresas están realizando acciones en cualquiera de los 7 ejes definidos, quiénes son, y qué están haciendo.



Más información en [www.7c.com.pe](http://www.7c.com.pe). (G4-14, G4-15)

## 6.1. Huella de Carbono

En el año 2015 medimos nuevamente nuestra huella de carbono. Para nuestra medición aplicamos el protocolo internacional GHG Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (Wbcsd) y el Estándar Internacional ISO 14064. Adicionalmente, utilizamos otras metodologías de manera complementaria, como las aprobadas por el IPCC y el Carbon Neutral Program Guidelines (National Carbon Offset Standard) del Gobierno australiano, entre otros.

Realizamos nuestro inventario de gases de efectos invernadero (GEI) contabilizando 5 sedes en Lima: Chinchón, Javier Prado, San Sebastián, Lima y Cronos. Los resultados se muestran a continuación.

	TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE		PORCENTAJE DEL TOTAL	
	2014	2015	2014	2015
<b>Alcance 1: Emisiones Directas</b>	<b>40.46</b>	<b>24.97</b>	<b>3.19%</b>	<b>2.09%</b>
Cocina	11.54	9.81	0.91%	0.82%
Extintores	0.09	0.13	0.01%	0.01%
Generadores eléctricos	0.51	0.51	0.04%	0.04%
Transporte de vehículos propios	7.64	7.04	0.60%	0.59%
Aire acondicionado	20.68	7.48	1.63%	0.63%
<b>Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad</b>	<b>576.44</b>	<b>560.36</b>	<b>45.43%</b>	<b>46.93%</b>
Emisiones por consumo de electricidad	576.44	560.36	45.43%	46.93%
<b>Alcance 3: Emisiones Indirectas</b>	<b>651.85</b>	<b>608.76</b>	<b>51.38%</b>	<b>50.98%</b>
Consumo de agua	16.28	18.94	1.28%	1.59%
Consumo de papel	108.37	75.86	8.54%	6.35%
Desplazamiento del personal al trabajo	216.72	202.69	17.08%	16.97%
Generación de residuos	23.28	23.28	1.83%	1.95%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	73.23	71.19	5.77%	5.96%
Servicios de taxis de la Empresa	88.28	74.26	6.96%	6.22%
Viajes en avión	125.49	142.52	9.89%	11.94%
Viajes terrestres nacionales	0.20	0.02	0.02%	0.00%
<b>TOTAL DE EMISIONES DE GEI</b>	<b>1268.75</b>	<b>1194.09</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Entre los años 2014 y 2015 nuestra huella de carbono disminuyó en 74.66 toneladas de CO2 equivalente, es decir, una reducción del 5.89%. Esto se debió principalmente a la reducción en el consumo de papel, de electricidad y de aire acondicionado. Asimismo, la huella de carbono per cápita de las sedes incluidas en la medición fue de 2.13 toneladas de CO2 equivalente por persona. (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19)

## Consumo de Energía

Por la naturaleza de nuestro negocio, uno de los principales factores que contribuyen a nuestra huella de carbono es el consumo de energía. En el año 2015, consumimos 628 galones de combustible (repartidos entre Diesel 2 y Gasohol de 95 octanos). Adicionalmente, el consumo de energía eléctrica de las sedes consideradas en la medición de la huella de carbono fue de 2,816.64kWh. (G4-EN3)

## 6.2. Gestión de Residuos

Todos los años realizamos una caracterización de los residuos en nuestras sedes en Lima la cual, para el año reportado, arrojó los siguientes resultados:

TIPO DE RESIDUO	SEDE CHICHÓN	SEDE LIMA	SEDE SAN SEBASTIÁN	SEDE JAVIER PRADO	SEDE CRONOS	TOTAL
Papel apto para reciclaje	1,587.78	250.00	247.78	416.67	236.11	<b>2,738.34</b>
Cartón	820.00	83.33	463.89	277.78	27.78	<b>1,672.78</b>
Residuos orgánicos de alimentación	2,883.89	305.56	686.11	277.78	138.89	<b>4,292.23</b>
Textiles	348.33	55.56	0.00	0.00	0.00	<b>403.89</b>
Madera	200.56	0.00	0.00	0.00	0.00	<b>200.56</b>
Plásticos	1,158.33	41.67	486.11	27.78	69.44	<b>1,783.33</b>
Metal	1,780.56	0.00	2.78	0.00	6.94	<b>1,790.28</b>
Vidrio	496.11	0.00	11.11	83.33	34.72	<b>625.27</b>
Peligrosos	1,806.11	375.00	879.17	833.33	159.72	<b>4,053.33</b>
Otros residuos	2,699.44	166.67	0.00	222.22	263.89	<b>3,352.22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13,781.11</b>	<b>1,277.78</b>	<b>2,776.94</b>	<b>2,138.89</b>	<b>937.50</b>	<b>20,912.22</b>

La gestión de residuos se realiza tomando 1 semana de muestra y proyectándola anualmente. (G4-EN23)

## 6.3. Mitigación del Impacto del Servicio de Prima AFP

Uno de los principales impactos del trabajo de oficina es el consumo de papel, el cual implica un impacto en la emisión de gases de efecto invernadero, en la deforestación y en la generación de residuos.

Con el fin de reducir este impacto, desde el año 2012 brindamos a nuestros afiliados la posibilidad de recibir su Estado de Cuenta Cuatrimestral (EECC) de manera virtual, vía correo electrónico. Esta alternativa no solo disminuye el consumo de papel utilizado en estos documentos, sino también las emisiones de GEI generadas por su transporte.

	DICIEMBRE 2015	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2012
Total de afiliados	1'588,890	1'586,430	1'473,196	1'365,938
Afiliados que reciben EECC vía correo electrónico	520,135	471,736	433,051	373,545
Porcentaje de afiliados que reciben EECC vía correo electrónico	33.00%	30.00%	29.40%	27.35%

## Prima Móvil

Este servicio nos ayuda a reducir el impacto por consumo de combustible de las personas que necesitan información relacionada con estados de cuenta, actualización de datos, consultas del SPP, suscripción para EECC por correo electrónico y prestaciones. De la misma manera, también beneficia a las personas que están afiliadas a otras AFP, pues brinda información del SPP. En el año 2015, el Prima Móvil atendió a 30,031 personas. (G4-EN27)

## 6.4. Gastos, Inversiones y Ahorros Ambientales

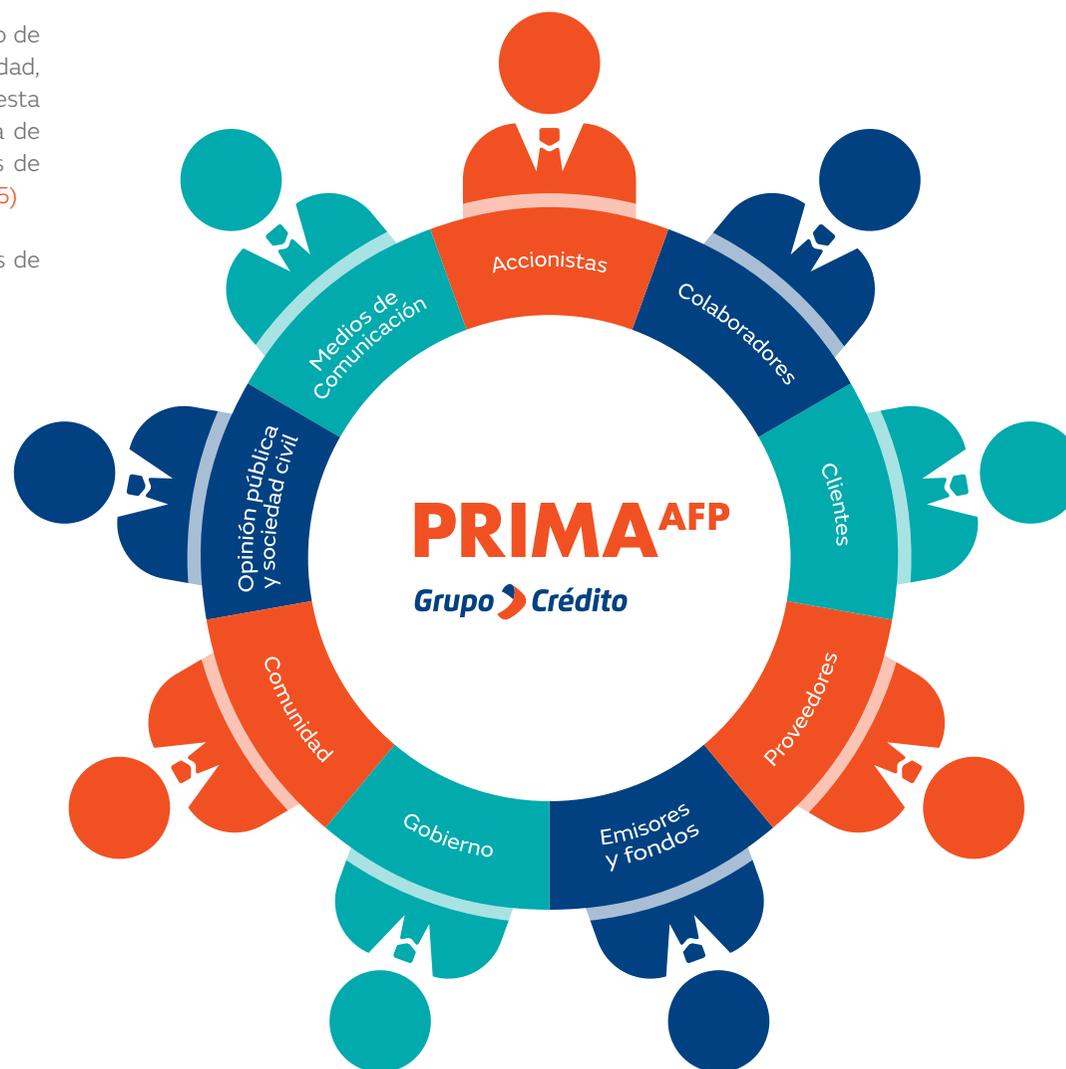
Para el año 2015 destinamos un presupuesto de S/134,830 para fortalecer las acciones que acarrearán nuestras políticas de responsabilidad social y medio ambiente con el objetivo de mantenernos como una Empresa ambientalmente responsable. Así, continuamos con la capacitación de nuestros colaboradores y la implantación de un plan de ecoeficiencia que impulse actividades ambientales.

- ❑ Ejecutamos el cambio de luces incandescentes a sistemas LED, acordado en el año 2014, en las agencias de Chinchón y Lima. Asimismo, acordamos comunicar, externa e internamente, nuestro programa de ecoeficiencia ya que es una vía para que nuestros grupos de interés puedan adquirir conciencia de la necesidad de cuidar el medio ambiente.
- ❑ Desarrollamos nuestro programa Abrega Reciclando como aporte a la protección del medio ambiente, utilizando líderes ambientales, proveedores de artículos hechos con material reciclado y vinculando a nuestros colaboradores.
- ❑ Reciclamos botellas plásticas para la elaboración de mantas de material PET para su distribución en albergues de adultos mayores de escasos recursos a nivel nacional.
- ❑ Comunicamos acciones a favor del medio ambiente: Promovemos entre nuestros clientes la necesidad/conveniencia de optar por recibir su estado de cuenta por correo electrónico; incentivamos entre nuestros colaboradores la eficiencia de procesos que permitan reducir el consumo de papel en todas sus operaciones y promovemos el reciclaje de papel usado entre los colaboradores y sus familiares en convenio con Fundades.
- ❑ En cuanto a la gestión interna, enviamos a las jefaturas informes trimestrales sobre el consumo de papel para llevar un control y crear conciencia de la importancia de su ahorro. (G4-EN31)



Al finalizar el año 2014 encontramos la necesidad de actualizar nuestro primer mapeo de grupos de interés con la finalidad de identificar adecuadamente a los grupos de la sociedad, instituciones y organizaciones relacionados a las actividades de Prima AFP para, de esta manera, tener en cuenta sus expectativas al momento de la planificación y la toma de decisiones en nuestra Empresa. El taller para revisar y actualizar el mapa de grupos de interés se realizó en enero de 2015 y participó todo nuestro equipo de Gerencia. (G4-25)

Como resultado el taller mencionado, se elaboró el nuevo mapa de grupos de interés de Prima AFP.



Como parte del proceso de elaboración de este reporte, tomamos en cuenta 3 fuentes para la recopilación de expectativas: (G4-24)

- Una encuesta en línea al grupo de interés más grande: nuestros clientes. Este grupo incluye principalmente a los afiliados, pero también a pensionistas de jubilación, invalidez y supervivencia.
- Entrevistas con 7 gerentes de Prima AFP, incluyendo a nuestro Gerente General.
- Los resultados de la consulta a grupos de interés realizada a inicios del año 2015 como parte de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2014. Este proceso incluyó encuestas a colaboradores y a proveedores, así como entrevistas con representantes de los accionistas, del gobierno y de la comunidad. Los resultados de la encuesta a los clientes realizada en esta consulta fueron reemplazados por la nueva encuesta mencionada arriba. (G4-26)

Las expectativas que se muestran en la siguiente tabla fueron las más relevantes de las recogidas en el proceso de consulta: (G4-27)

## EXPECTATIVAS

Inversión y rentabilidad de los fondos de pensiones

Información transparente sobre la gestión de los fondos

Beneficios para los afiliados al Sistema Privado de Pensiones

Orientación a jubilados y a próximos a jubilarse

Nivel de satisfacción de los clientes

Ingresos generados

Cambios en la regulación del sector

Reputación de la empresa

Capacitación y desarrollo de carrera

Revaloración del adulto mayor

## GRUPOS DE INTERÉS

## CATEGORÍAS

## ASPECTOS GRI O ASUNTOS

Cientes, opinión pública, medios de comunicación. Gobierno y emisores y fondos.	Propio de Prima AFP	Rentabilidad
Cientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno.	Propio de Prima AFP	Transparencia
Cientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno.	Propio de Prima AFP	Beneficios del SPP
Cientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno.	Propio de Prima AFP	Jubilados
Cientes, opinión pública y medios de comunicación.	Desempeño social: Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios
Proveedores, Gobierno, clientes, opinión pública y medios de comunicación.	Economía	Desempeño económico
Cientes, Gobierno, proveedores, opinión pública, medios de comunicación, colaboradores, emisores y fondos y accionistas.	Desempeño social: Sociedad	Política pública
Colaboradores, clientes, Gobierno, opinión pública, medios de comunicación y accionistas.	Propio de Prima AFP	Reputación
Colaboradores.	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Capacitación y educación
Comunidad.	Desempeño social: Sociedad	Comunidades locales



Este es nuestro tercer reporte de sostenibilidad como Prima AFP, administradora de fondos de pensiones del Grupo Crédito. Reportamos anualmente y nuestro reporte anterior fue presentado en el año 2014. La información contenida en este documento comprende el periodo entre el 1 de enero el 31 de diciembre de 2015 y no hemos registrado ningún cambio en la Organización que afecte la cobertura de este documento. (G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30)

## Definición de Aspectos Materiales

Con el fin de definir los contenidos de nuestro reporte, realizamos un análisis de materialidad, teniendo en cuenta los impactos de nuestra Empresa y las expectativas de nuestros grupos de interés. Este análisis consistió en un proceso de 4 etapas, que se describe a continuación:

### Etapas del Análisis de Materialidad



## Etapa 1: Revisión

Revisamos los contenidos del reporte anterior, así como las opiniones de nuestros grupos de interés vertidas en la encuesta en línea que respondieron.

## Etapa 2: Identificación

En base a nuestros procesos, identificamos los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes. También revisamos otros documentos como procedimientos, políticas, notas periodísticas relacionadas y las actas del Comité de Responsabilidad Social. Con el fin de situar el reporte en el contexto internacional del sector de servicios financieros, consideramos también los temas relevantes para el sector contenidos en The Sustainability Yearbook 2015, publicado por RobecoSAM<sup>2</sup>.

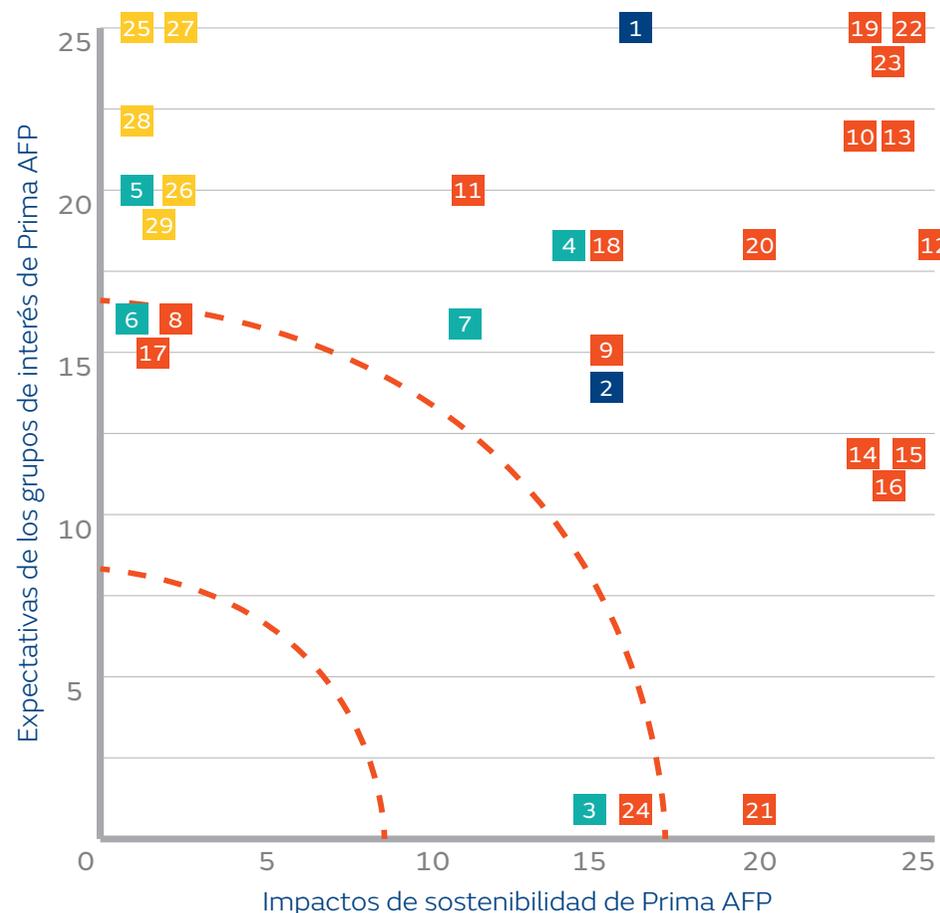
Asimismo, con el fin de identificar las expectativas de nuestros grupos de interés, utilizamos 2 medios: una encuesta en línea, respondida por 970 clientes y 7 proveedores; y el proceso de diálogo a los grupos de interés realizado a inicios del año 2015.

Tanto para identificar impactos como expectativas realizamos 7 entrevistas al interior de la Empresa, a los gerentes de diversas áreas de nuestra Organización. Estas entrevistas nos permitieron conocer, desde el punto de vista de los líderes de cada área, los principales retos y objetivos de su gestión, los grupos de interés con los que se interrelacionan y las iniciativas que vienen desarrollando.

## Etapa 3: Priorización

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes para nuestros grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por AccountAbility; y, en el caso de los impactos, identificamos aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos. Para desarrollar esta evaluación consultamos a nuestros grupos de interés y realizamos una revisión y análisis de nuestros documentos de gestión vigentes al año 2015.

Tras estos pasos, los impactos significativos y las expectativas maduras fueron relacionados con los aspectos GRI y con asuntos propios de nuestro negocio; e insertados en una matriz de materialidad, como la que se muestra a continuación.



<sup>2</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 4: Validación

Los aspectos GRI y los asuntos propios del negocio identificados como materiales fueron validados por nuestra Gerencia de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social. Finalmente, seleccionamos los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2015. (G4-18)

Como resultado de este proceso, identificamos los aspectos materiales a ser incluidos en el presente reporte. Su nivel de cobertura<sup>3</sup> y grupos de interés relacionados se detallan a continuación:

NÚMERO	ASPECTO (G4-19, G4-20, G4-21)	CATEGORÍA	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
1	Desempeño económico	Económico	Interna	Accionistas.
2	Consecuencias económicas indirectas	Económico	Externa	Cientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
3	Energía	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno.
4	Emisiones	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno.
5	Efluentes y residuos	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno.
6	Productos y servicios	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno.
7	General (ambiental)	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno.
8	Empleo	Social: Laboral	Interna	Colaboradores.
9	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Social: Laboral	Interna	Colaboradores.
10	Salud y seguridad en el trabajo	Social: Laboral	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
11	Capacitación y educación	Social: Laboral	Interna y externa	Colaboradores y clientes.
12	Inversión (derechos humanos)	Social: Derechos humanos	Externa	Cientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
13	No discriminación	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
14	Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
15	Trabajo infantil	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
16	Trabajo forzado	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
17	Medidas de seguridad	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, clientes y Gobierno.
18	Comunidades locales	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.

<sup>3</sup> Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

NÚMERO	ASPECTO (G4-19, G4-20, G4-21)	CATEGORÍA	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
19	Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
20	Política pública	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
21	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno.
22	Etiquetado de productos y servicios	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno y opinión pública.
23	Privacidad del cliente	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
24	Participación activa (suplemento GRI de servicios financieros)	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
25	Beneficios del SPP	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
26	Orientación a personas próximas a jubilarse	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
27	Rentabilidad de fondos	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
28	Transparencia	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.
29	Reputación de la Empresa	No GRI	Interna y externa	Clientes, colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública.



Hemos elaborado este reporte de sostenibilidad “de conformidad” con las Guías G4 del Global Reporting Initiative (GRI), de opción “esencial”. Para esta edición no se realizó una verificación externa de los contenidos. (G4-32, G4-33)



## Contenidos básicos generales

GBG	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Estrategia y análisis</b>				
G4-1	Declaración del máximo responsable	5	No	
<b>Perfil de la organización</b>				
G4-3	Nombre de la organización.	16	No	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	17	No	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	2	No	
G4-6	Países donde opera la organización.	7	No	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	16	No	
G4-8	Mercados servidos.	10	No	
G4-9	Dimensiones de la organización: número total de colaboradores.	16	No	
G4-9	Dimensiones de la organización: número de oficinas, operaciones o proyectos.	10	No	
G4-9	Dimensiones de la organización: ventas netas.	16	No	
G4-9	Dimensiones de la organización: número de productos y servicios.	17	No	
G4-10	Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	24	No	Principio 6
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por convenios colectivos.	25	No	Principio 3
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	18	No	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe.	18	No	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	35	No	
G4-15	Cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	32, 33, 35	No	
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	22	No	
<b>Aspectos materiales identificados y sus límites</b>				
G4-17	Cobertura del informe.	43	No	
G4-18	Proceso de definición del contenido del informe.	43, 44, 45	No	
G4-19	Aspectos materiales identificados.	45, 46	No	
G4-20	Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la organización.	45, 46	No	
G4-21	Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la organización.	45, 46	No	
G4-22	Explicación del efecto de cualquier reexpresión de la información reportada en los informes previos.	43	No	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	43	No	

GBG	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Díálogos con grupos de interés</b>				
G4-24	Relación de los grupos de interés de la organización.	40, 41	No	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	40	No	
G4-26	Participación de los grupos de interés.	41	No	
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	41	No	
<b>Perfil del informe</b>				
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	43	No	
G4-29	Fecha de la última memoria.	43	No	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	41	No	
G4-31	Punto de contacto.	2	No	
G4-32	Opción “de conformidad” e índice GRI.	48-52	No	
G4-33	Políticas y prácticas de verificación externa del informe.	48	No	
<b>Gobernanza</b>				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	19,20	No	
<b>Ética e integridad</b>				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	19	No	Principio 10

## Contenidos básicos específicos

GBE	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>CATEGORÍA ECONOMÍA</b>				
<b>Aspecto Desempeño económico</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Desempeño Económico	18	No	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	18	No	
<b>Aspecto Consecuencias económicas indirectas</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Consecuencias económicas indirectas	12	No	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	12	No	
<b>CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Aspecto Energía</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Energía	36	No	
G4-EN3	Consumo energético interno.	36	No	Principios 7 y8

GBE	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Aspecto Emisiones</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Emisiones	36	No	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	36	No	Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	36	No	Principio 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	36	No	Principio 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	36	No	Principio 8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	36	No	Principio 8 y 9
<b>Aspecto efluentes y residuos</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	37	No	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	37	No	Principio 8
<b>Aspecto productos y servicios</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Productos y servicios	37	No	
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	37	No	Principio 7, 8 y 9
<b>Aspecto general (inversiones ambientales)</b>				
DMA	Enfoque de gestión de General (inversiones ambientales)	38	No	
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	38	No	Principio 7, 8 y 9
<b>CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
<b>Subcategoría Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
<b>Aspecto Empleo</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Empleo	25	No	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	25	No	Principio 6
<b>Aspecto Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Relaciones entre los trabajadores y la dirección	25, 26	No	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	25, 26	No	Principio 3
<b>Aspecto Salud y seguridad en el trabajo</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Salud y seguridad en el trabajo	28	No	
G4-LA5	Porcentaje total de colaboradores representados en comités de salud y seguridad.	28	No	
<b>Aspecto Capacitación y educación</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Capacitación y educación	27	No	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador, desglosado por género y por categoría de colaborador.	27	No	Principio 6
<b>Subcategoría Derechos Humanos</b>				
<b>Aspecto Inversión (DDHH)</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Inversión (DDHH)	8	No	
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de DDHH o que han sido analizados en materia de DDHH.	8	No	Principio 2

GBE	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Aspecto No Discriminación</b>				
DMA	Enfoque de gestión de No Discriminación	29	No	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	29	No	Principio 6
<b>Aspecto Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Libertad de asociación y negociación colectiva	25	No	
G4-HR4	Operaciones y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	25	No	Principio 3
<b>Aspecto Trabajo Infantil</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Trabajo Infantil	29	No	
G4-HR5	Operaciones y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la erradicación de la explotación infantil.	29	No	Principio 5
<b>Aspecto Trabajo Forzoso</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Trabajo forzoso	29	No	
G4-HR6	Operaciones y proveedores significativos con un riesgo significativo de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	29	No	Principio 4
<b>Aspecto Medidas de Seguridad</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Medidas de seguridad	29	No	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad capacitado sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	29	No	Principio 1
<b>Subcategoría Sociedad</b>				
<b>Aspecto Comunidades locales</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Comunidades locales	31, 32	No	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	31, 32	No	Principio 1
<b>Aspecto Lucha contra la corrupción</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Lucha contra la Corrupción	21, 22	No	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	21, 22	No	Principio 10
<b>Aspecto Política Pública</b>				
DMA	Enfoque de gestión de política pública	7	No	
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	7	No	Principio 10
<b>Aspecto Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Evaluación de la repercusión social de los proveedores	22	No	
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	22	No	
<b>Subcategoría Responsabilidad sobre productos</b>				
<b>Aspecto Etiquetado de productos y servicios</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Etiquetado de productos y servicios	11	No	

GBE	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Aspecto Etiquetado de Productos y servicios</b>				
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	11	No	
<b>Aspecto Privacidad de los clientes</b>				
DMA	Enfoque de gestión de Privacidad de los clientes	11	No	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	11	No	

### Aspectos e indicadores del suplemento GRI para servicios financieros

INDICADOR SECTORIAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
<b>Aspecto Comunidades Locales</b>				
FS13	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas, por tipo	10	No	
<b>Aspecto Participación activa</b>				
FS11	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas, por tipo	8	No	

### Asuntos propios de Prima AFP

ASUNTO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN	PACTO MUNDIAL
Prima-1	Beneficios del Sistema Privado de Pensiones.	12	No	
Prima-2	Información que se le brinda a los afiliados a punto de jubilarse y jubilados.	13	No	
Prima-3	Rentabilidad de los fondos, estrategias y condiciones del período.	8	No	
Prima-4	Herramientas que Prima AFP aplica para ser transparentes con sus afiliados y la sociedad en general.	9	No	
Prima-5	Principales hitos en la reputación corporativa de Prima AFP.	7, 14	No	

