

PRIMA^{AFP}

Grupo  Crédito

Ayer. Hoy. Siempre.

Reporte de Sostenibilidad 2019

CONTENIDO

Mensaje de nuestro Gerente General.....	02
1. Sobre Nosotros.....	03
Nuestro 2019.....	04
Presencia en el mercado.....	05
Valores y principios.....	07
Estructura de gobernanza.....	08
Gestión anticorrupción.....	09
Cumplimiento Socioeconómico.....	10
Nuestra imagen.....	10
2. Nuestro Desempeño Económico.....	13
Valor Económico.....	13
Gestión de la Continuidad del Negocio.....	14
Nuestro Proceso de Transformación.....	15
Cercanía al Cliente.....	17
Educación Previsional.....	20
3. Invertimos Responsablemente.....	22
Cartera de Inversiones.....	22
Avanzando en Inversiones Responsables.....	25
4. Nuestra Sangre Naranja.....	28
En Cifras.....	28
Selección y Reclutamiento.....	29
Clima Laboral.....	30
Equidad de Género.....	30
Formación y Desarrollo Profesional.....	31
Salud y Seguridad Laboral.....	35
5. Nuestro Compromiso con el País.....	41
Compromiso Social.....	41
Cadena de Suministro y Adquisiciones.....	44
Compromiso Ambiental.....	45
6. Acerca de nuestro reporte.....	52
Nuestros grupos de interés.....	52
Nuestros temas materiales.....	54
Índice de Contenido GRI.....	58

Mensaje del Gerente General

(GRI 102-14)

Con mucho agrado los invito a revisar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019, elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) y donde podrán ver a detalle el trabajo que hemos realizado en los ámbitos social, ambiental y económico.

Al culminar el tercer proceso de licitación en el mes de mayo, incorporamos a más de 860 mil afiliados, así, estas personas tendrán la oportunidad de construir un fondo de pensión que les permita tener una futura tercera edad digna y a la par nos convertimos en la AFP con mayor cantidad de clientes del Sistema Privado de Pensiones.

Del mismo modo, en nuestro propósito de guiar y acompañar el progreso de las personas, estuvimos cerca de los afiliados que optan por el retiro del 95.5% de sus fondos para asesorarlos en alternativas de ahorro, a través de los aportes voluntarios, registrando un crecimiento del 14 % en los fondos que administramos.

Por otro lado, coherentes con nuestra estrategia de sostenibilidad y convencidos de la importancia de hacer inversiones responsables, dado el compromiso que tenemos con casi 2.5MM de afiliados y los más de S/50mil millones de fondos que administramos, en enero del 2019 nos hicimos signatarios del Principles for Responsible Investment (PRI), siendo la primera AFP y los segundos signatarios en Perú.

En cuanto al contacto con nuestros afiliados y público en general, podemos destacar las más de 1,5 millones de atenciones recibidas desde nuestros canales, un 15 % más que el año anterior, acompañado además de altos niveles de satisfacción como consecuencia de mejoras en nuestro Contact Center y campañas de difusión de canales virtuales, principalmente de la aplicación móvil, que registró un crecimiento del 117 % en atenciones. También, continuamos nuestro plan educativo mediante la serie web El Depa que, en su cuarta temporada, registró más de 9,3 millones de visualizaciones.

Durante este año logramos nuestros objetivos en el Programa de Voluntariado, los cuales se encuentran vigentes por más de 10 años dentro de la organización, continuando con objetivo de crear conciencia sobre la importancia de una tercera edad digna; y a la vez, impulsar nuestro programa de Educación Previsional, contando siempre con la activa participación de nuestros colaboradores.

En el ámbito de nuestra responsabilidad ambiental, continuamos con nuestros programas de reciclaje de papel, botellas plásticas, tapitas, cartón, artefactos eléctricos y electrónicos y por primera vez, dimos el paso con residuos orgánicos, logrando recolectar en 5 meses casi 4.5TN.

Un hito importante ha sido hacernos carbono-neutrales, al compensar nuestra huella medida a nivel nacional. También continuamos con nuestro programa “Nuestra Sangre Naranja se tiñe de verde”, fomentando el uso de medios de transporte eco-amigables entre nuestros colaboradores y con la idea de influir positivamente en nuestra sociedad, llevamos a cabo el evento “Tiempo de Actuar”, invitando a nuestros principales stakeholders, para presentarles nuestra estrategia de sostenibilidad.

Agradecemos a nuestros afiliados por la confianza depositada en nosotros durante este año y confiamos en que junto a ellos podremos seguir avanzando, por lo que reafirmamos nuestro compromiso con los afiliados y con el Perú.



Renzo Ricci C.
Gerente General Prima AFP

01

Sobre Nosotros

1. Sobre Nosotros

(GRI 102-1, 102-2, 102-5)

Prima AFP es una administradora privada de fondos de pensiones, nacida con el propósito de guiar y acompañar el progreso de las personas. Inició operaciones en el Perú en agosto de 2005 bajo la razón social Prima AFP S.A., con el sólido respaldo del Grupo Crédito – grupo financiero líder del país con más de 130 años de experiencia, y que incluye, entre sus inversiones, al Banco de Crédito del Perú, Mi Banco y a Pacífico Seguros.

Nuestro 2019

(GRI 102-6, 102-7)

Tercera Licitación de Nuevos Afiliados

En mayo de 2019 finalizó el tercer proceso de licitación de afiliados (L3) del Sistema Privado de Pensiones, durante el cual 863 851 personas se afiliaron a Prima AFP, lo que equivale a un promedio de 35 900 afiliaciones mensuales desde junio 2017, que representa 36 % más de afiliaciones que en la licitación previa.

Este proceso, además, significó un récord mensual de afiliación de colaboradores dependientes, el 59 % de participación en el mercado de afiliaciones. También logramos reducir la edad promedio de nuestros afiliados, de 40 a 37 años. Con estos resultados, nos consolidamos como la más grande AFP del Sistema en términos de afiliados, con 2,3 millones de clientes.

Consideramos que nuestra cercana relación con los empleadores, el acompañamiento en la gestión que realizan sobre temas previsionales con sus colaboradores, la asesoría y capacitación permanente, fueron aspectos claves para alcanzar notables resultados en el tercer proceso de licitación.

Trasposos y Aportes Voluntarios

En lo que se refiere a trasposos de clientes y aportes voluntarios, destacamos importantes hitos:

El 51 % de los clientes que realizaron un cambio de AFP en el 2019 prefirió a Prima AFP, lo que equivale a 53 mil de los 104 mil trasposos registrados en el mercado. Además, concentramos el 48 % del total de fondos de aportes voluntarios registrados en el mercado para el 2019, lo que equivale a la administración de S/ 1 063 millones, un 14% más con respecto al año anterior, el crecimiento más importante de todas las AFP del mercado.

Estos logros se sustentan en nuestra propuesta integral de buena rentabilidad, sólido respaldo, información y asesoría permanente y múltiples canales de atención. En el caso de los aportes voluntarios, destacamos la asesoría patrimonial que brindamos a aquellos clientes que manifiestan su intención de retirar hasta el 95,5 % de su fondo de pensiones. Como alternativa, les ofrecemos distintas opciones de

inversión según sus necesidades y plan de vida. En esa línea, desde el 2018 ofrecemos el producto Plan Flexible para brindarle a nuestros clientes una opción adicional para depositar hasta el 95,5 % de su fondo, eligiendo el monto o plazo bajo el cual desean recibir dinero. Con esta oferta, logramos captar el 18,5 % de los fondos retirados por nuestros clientes, lo que equivale a S/ 452 millones.

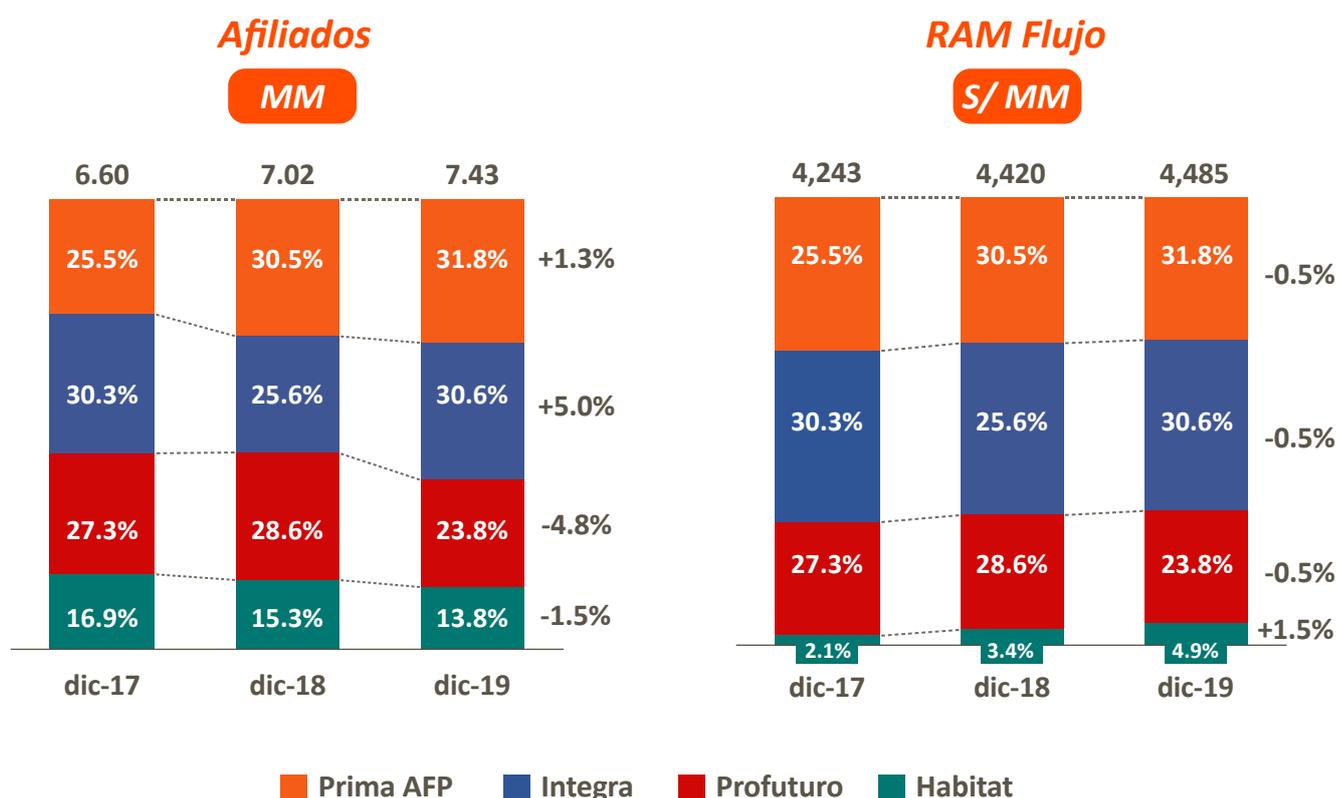
Por otra parte, realizamos mejoras al producto Fondos Prima de aportes voluntarios sin fin previsional, a través del cual nuestros clientes pueden abrir fácilmente una cuenta de ahorro o inversión, a través de la aplicación móvil o sitio web, y realizar depósitos mediante transferencias virtuales.

Presencia en el Mercado

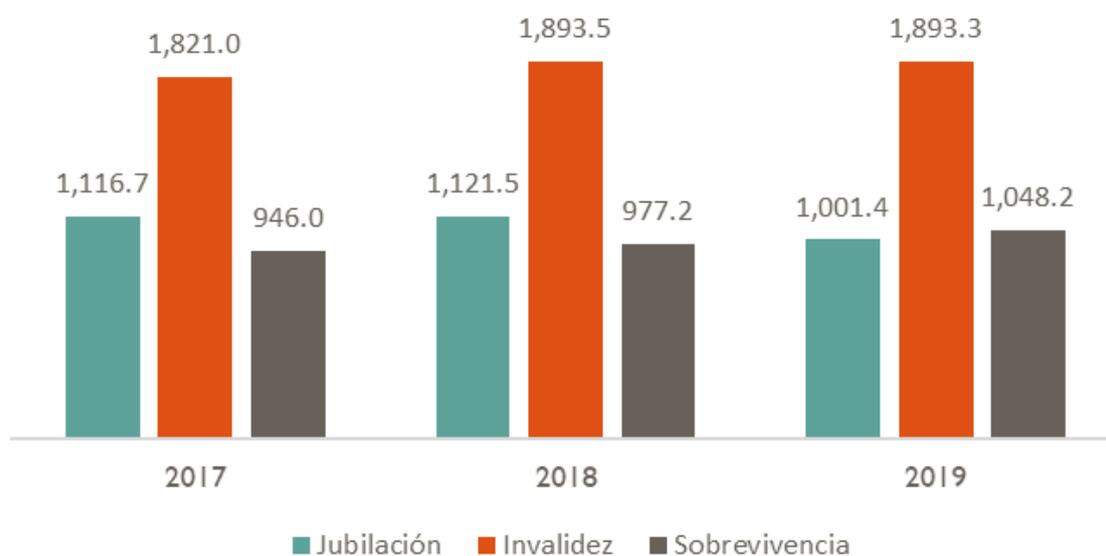
(GRI 102-7, 102-10)

El 2019 fue un excelente año para Prima AFP en el que consolidamos nuestro liderazgo en el Sistema Privado de Pensiones (SPP). En mayo, culminó la tercera licitación de afiliados en la cual incorporamos a más de 860 mil nuevos trabajadores, convirtiéndonos así en la AFP con mayor cantidad de clientes del Sistema Privado de Pensiones.

Respecto al valor de nuestros fondos administrados, estos alcanzaron S/54,211, lo que significó un incremento de 13.27% respecto al año anterior. La rentabilidad de los fondos en los últimos 12 meses (diciembre 2019 / diciembre 2018) fue de 4.36%, 15.27%, 13.08% y 5.75% para los Fondos 0, 1, 2 y 3, respectivamente.



Evolución del Pago Promedio de Pensiones, por Pensionista (Soles)



Pensionistas y Monto de Pensiones según Tipo de Pensión y Fondo

Tipo de Pensión y Fondo	Pensionistas	S/	U\$S
Jubilación	4,966	5,024,500	
Fondo 0	1,685	1,016,091	
Fondo 1	1,071	2,189,386	
Fondo 2	148	388,119	
Rentas	2,062	1,430,903	
Invalidez	3,983	6,908,824	270,265
Fondo 0	309	345,613	
Fondo 1	444	1,495,587	
Fondo 2	400	1,506,674	
Rentas	2,830	3,560,949	270,265
Sobrevivencia	18,328	10,849,961	625,610
Fondo 0	1,543	631,821	
Fondo 1	1,616	1,785,345	
Fondo 2	1,804	2,370,377	
Rentas	13,365	6,062,417	625,610
Total	27,277	22,783,285	895,875

Además, en el 2019, se realizó el pago de 1,836 servicios de sepelio, por un monto total de S/ 7,061 millones.

Valores y Principios

(GRI 102-16)

Nuestras acciones se rigen, principalmente, por los valores que nos caracterizan como empresa. De manera complementaria, nuestro Código de Ética, junto a diversas políticas, reglamentos y guías, orientan el comportamiento y las actitudes de todos nuestros colaboradores.

Código de Ética Credicorp

Este código, de aplicación obligatoria en todas las empresas pertenecientes a Credicorp, se rige bajo los siguientes pilares:

- **Actuar con Integridad, Respeto y Transparencia:** Cultivamos un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia prevalecen en nuestras acciones, primando el respeto por los demás, y velando por los intereses de nuestros accionistas, clientes y comunidades donde operamos.
- **Fomentar una cultura de Gestión del Riesgo:** Creemos que el adecuado manejo y gestión de los riesgos inherentes a nuestro negocio representa el fundamento para alcanzar un crecimiento sostenible y un desempeño satisfactorio. Para promover una cultura de gestión del riesgo en toda la organización, definimos continuamente estrategias y políticas claras, eficientes e inteligentes para la toma de riesgos que conduzcan la manera en la cual operamos nuestro negocio, balanceando riesgos y retornos.
- **Buscar el Crecimiento Sostenible:** Estamos comprometidos en lograr la excelencia en nuestro desempeño, manteniendo un balance económico y alcanzando los objetivos sociales y ambientales que promuevan el desarrollo de nuestros clientes y permitan la sostenibilidad de nuestro negocio. Buscamos reducir los riesgos en el corto y largo plazo a la vez que elevamos nuestro nivel de competitividad. En ese sentido, nos enfocamos en brindar una contribución positiva a nuestros accionistas, clientes y colaboradores, actuales y futuros. Nos esforzamos también por satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés a través de un trato cercano a lo largo del tiempo y creando una relación sostenible con ellos.

Política Corporativa de Ética y Conducta

Este es un complemento al Código de Ética Credicorp y representa la guía o marco de referencia obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar directores y colaboradores de Prima AFP. Contempla responsabilidades, excepciones y lineamientos de conducta ética personal, conducta ética en las relaciones externas y las medidas disciplinarias a seguir en caso se incluya en alguna falta.

En nuestro reporte histórico de consultas o denuncias, tenemos 13 casos de por Ética y Conducta durante el 2019. Si nos enfocamos únicamente en casos de conflicto de interés, tenemos 1 caso. El caso tiene como código: 24578.

Prima AFP pertenece al Pacto Global comprometiéndose a los 10 Principios del Pacto Mundial. Con ello, se suma al compromiso ético de miles de empresas a nivel mundial, para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, proteger el ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno

Establece las pautas a seguir por Prima AFP para una correcta relación con los diferentes grupos de interés y minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno. Además, busca asegurar el cumplimiento de la legislación local en materia anticorrupción y antisoborno. Incluye lineamientos para el desenvolvimiento en escenarios tales como atenciones y obsequios a otorgar y a recibir, contribuciones de apoyo a la comunidad, contribuciones políticas, contratación de proveedores, agentes y terceros, políticas sobre controles financieros, alianzas estratégicas y Joint Venture, fusiones y/o adquisiciones, y el registro de gastos realizados.

Política Corporativa de Prevención de Lavado de Activos

Busca lograr que todos los estamentos de Prima AFP asuman el compromiso de cumplir adecuadamente las directivas y normas relacionadas con el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT).

Reglamento Interno de Trabajo

Establece un marco de desenvolvimiento eficiente en todas las actividades de nuestros colaboradores, con pleno respeto a los valores y principios de Prima AFP, mejorar la eficiencia administrativa y productividad, así como fomentar la armonía en las relaciones laborales y mantener un ambiente agradable de trabajo, que aseguren la mejor marcha institucional y la prestación del más eficiente servicio a sus clientes.

Estructura de Gobernanza

(GRI 102-18)

Nos encontramos gobernados por dos órganos: la Junta General de Accionistas y el Directorio.

Junta General de Accionistas

Tiene como objetivos recibir y aprobar los informes de auditorías, elegir a los miembros del Directorio y establecer su remuneración, designar a auditores externos, y resolver los asuntos que se pongan a su disposición.

Directorio

Tiene como objetivo la administración y conducción de todos los negocios de Prima AFP, con una perspectiva de lealtad, buena fe, cuidado y diligencia, además de rentabilidad y beneficio a largo plazo. Está compuesto por siete miembros, electos por la Junta General de Accionistas cada año, y sujetos a reelección. En lo posible, más de dos miembros deberán ser independientes. En el 2019, nuestro Directorio sesionó de acuerdo a lo establecido, contando con dos directores independientes y en noviembre, se avanzó en cuanto a la diversidad del mismo, con la incorporación de una directora mujer.

El Directorio, además, cuenta con los comités Ejecutivo, de Auditoría, Gobierno Corporativo, Remuneraciones y Compensaciones, Nominaciones y Riesgos, cada uno con determinadas funciones y características.

Gestión Anticorrupción

(GRI 205, 103-1, 103-2, 103-3)

El relacionamiento con distintos grupos de interés puede dar lugar a situaciones en las que hay un riesgo de que se cometan actos corruptos. En este contexto, nuestro programa anticorrupción cumple el rol de mitigar la exposición a los mismos, bajo la guía de modelos internacionales como ISO 37 001, así como de los lineamientos de la Ley N° 30 424.

Contamos con un oficial de cumplimiento normativo a cargo del modelo de prevención, además de un sistema de denuncias denominado Alerta Genética, y un buzón de correo para consultas en torno a asuntos de cumplimiento y anticorrupción. De forma complementaria, actúan la política corporativa en aspectos como regalos, gestión de intereses, compromiso de clientes y contribuciones políticas actualizada en el 2019; inclusive se hace cargo del desarrollo de eventos de capacitación y difusión. Durante el 2020, tenemos la expectativa de realizar una evaluación de riesgos e implementación de controles y monitoreos a los procesos relacionados a los escenarios de riesgo más altos.

Hitos de la Gestión Anticorrupción

(GRI 205-1, 205-2, 205-3)

- En el 2019, se analizaron un total de 1 947 casos, equivalente a un 6,87 %. De todos ellos, solo uno fue reportado a la Unidad de Inteligencia Financiera.
- En este mismo ejercicio, no se confirmó ningún caso vinculado a actos de corrupción.
- Nuestro programa anticorrupción fue comunicado a los siete directores de la empresa, en el marco de una capacitación integral. Además, estas políticas fueron comunicadas bajo el lema “¿Sabes qué es la corrupción?”, a distintas áreas de gestión y operación, involucrando a 205 colaboradores, un 32 % del total.
- Finalmente, en cuanto a actividades de capacitación se refiere, el 99,8 % de los colaboradores participaron en alguna de las capacitaciones anticorrupción desarrolladas. Dicho porcentaje equivale a 594 colaboradores y colaboradoras.

Permanentemente los miembros de gobierno y los distintos socios estratégicos de Prima AFP, son capacitados y reciben comunicación sobre las políticas anticorrupción.

Cumplimiento Socio Económico

(GRI 419-1)

El cumplimiento por parte de Prima AFP de las normas del SPP, Mercado de Valores y de todas aquellas que de manera específica o general le competen, es un tema crucial y de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de la empresa, así como para las prestaciones que se brindan a los afiliados, beneficiarios y público en general. El área legal se encarga de informar oportunamente la publicación de nueva normativa, así como toda modificación o tema de interés relativas a éstas. Asimismo, ejercemos un rol activo en la formulación de propuestas normativas, así como en proyectos de normas relacionadas al SPP teniendo como eje principal a los afiliados.

Durante el ejercicio 2019 no hemos recibido sanciones monetarias por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica. Es importante precisar que el incumplimiento de las normas tributarias o del SPP suelen generar multas monetarias.

Nuestra imagen

(GRI 102-12, 102-13)

Reconocimientos

Durante 2019 recibimos los siguientes reconocimientos:

- **En el marco del Foro “Perspectivas de la Gestión de Portafolios y de la Banca de Inversión 2019” Mejor Gestor del Fondo 2:** Reconocimiento otorgado por El Dorado Investments y la revista G de Gestión debido a nuestra gestión del Fondo 2 durante el 2018. Debemos destacar que más del 90 % de nuestros clientes están asociados a este Fondo.
- **World Finance Pension Funds Award 2019:** Por noveno año consecutivo, fuimos reconocidos como la mejor AFP del Perú por la publicación británica World Finance, en razón de una evaluación de nuestra gestión de inversiones y riesgos, orientación de servicio al cliente e información permanente que brindamos a nuestros afiliados.
- **AFP preferida por los Ejecutivos según la Cámara de Comercio de Lima:** Por décimo año, fuimos reconocidos como la AFP preferida según la encuesta anual que realiza la Cámara de Comercio de Lima a Ejecutivos a través de la investigadora de mercado CCR.
- **Índice de Buen Gobierno Corporativo:** Por séptimo año consecutivo, fuimos distinguidos por la Bolsa de Valores de Lima como una empresa con buenas prácticas de gobierno corporativo, revalidando los principios de transparencia, confianza, equidad, responsabilidad social, fluidez e integridad de la información en su administración y relación con sus grupos de interés.

- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable:** Por sexto año consecutivo, recibimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por la asociación civil Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), en mérito a nuestra búsqueda del equilibrio y una relación estable y responsable con nuestros distintos grupos de interés.
- **Liderazgo Empresarial Ipsos:** Por sexto año, fuimos reconocidos como la mejor AFP, según el vigésimo noveno estudio de Liderazgo Empresarial que Ipsos Perú elabora anualmente desde 1990. La información se obtuvo a través de entrevistas personales a gerentes de las 1,500 principales empresas del país.
- **Merco Empresas:** Según el estudio de Reputación Corporativa elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC), ocupamos el puesto 36 en el ranking general de empresas 2019. El estudio consta de seis etapas y considera la opinión de más de 20 mil encuestados dentro de veinticuatro fuentes de información.
- **Merco Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo:** Asimismo, fuimos reconocidos como la segunda AFP con mejores prácticas de responsabilidad social corporativa en el país, según el ranking de MERCOC, ocupando el puesto 29.

02

Nuestro Desempeño Económico y de Gestión

2. Nuestro Desempeño Económico y de Gestión

Valor Económico

(GRI 102-7) (GRI 201-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Empleamos diversas herramientas para medir nuestro desempeño económico. Algunas de ellas son nuestras políticas, procesos y comités de seguimiento. En cuanto a mediciones cuantitativas se refiere, empleamos indicadores que nos permiten realizar un seguimiento continuo a la ejecución de nuestros planes y la consecución de las metas trazadas. Estos indicadores forman se desglosan en todos los procesos de nuestra organización. Realizamos una medición mensual de aspectos como eficiencia operativa, gestión humana, rentabilidad, buen servicio, entre otros.

Al final del 2019 y de acuerdo con la normativa vigente en respaldo de la rentabilidad mínima de los fondos de pensiones, mantenemos cartas fianzas bancarias solidarias, incondicionales, irrevocables y de realización automática, expedidas por el BBVA Banco Continental a favor de la SBS por S/ 3.6 millones, S/ 30.3 millones, S/ 195.0 millones y S/ 32.1 millones, para los Fondos 0, 1, 2 y 3, respectivamente.

Asimismo, contamos con un acumulado de S/ 460.1 millones en nuestra cuenta de encaje legal, el cual es administrado como parte de los fondos de pensiones y cuya finalidad es la de generar alineamiento entre los intereses de la AFP con los intereses de los afiliados, en la gestión de los fondos.

Valor Económico Generado y Distribuido (miles de soles)

Concepto	2017	2018	2019
Ingresos por comisiones	384,350	379,720	403,289
Ingresos financieros	5,679	3,837	4,863
Otros ingresos	3,978	425	652
Total Ingresos	394,007	383,982	408,804
Salarios y beneficios	90,240	86,563	87,650
Proveedores	68,098	60,752	55,483
Impuestos (incluido impuesto a la renta, pagos a la SBS y arbitrios)	78,789	80,791	91,185
Donaciones y obras por impuestos	915	440	28
Programas sociales y/o ambientales	701	707	303
Otros costos operativos	4,254	3,686	3,295
Dividendos	169,164	130,689	131,328
Total Egresos	412,161	363,628	369,272
Valor Económico Retenido (VER)*	-18,154	20,354	39,532

*Obtenido de acuerdo con los estándares GRI, basada en información publicada en los Estados Financieros de la organización **La reducción de ingresos visualizada en el cuadro anterior explica la estrategia empresarial a largo plazo que tuvo repercusiones en la evolución de ingresos de la organización, debido a que Prima AFP ganó la tercera licitación para la recepción de nuevos afiliados al sistema, gracias a la disminución de las comisiones sobre saldo de tipo mixta, pasando de 1.19% a 0.18%, que en el 2017 impacto sólo en 6 meses y en el 2018 en todo el año.

Gestión de la Continuidad del Negocio

(GRI 102-11)

Contamos con una gestión estructurada y protocolos para proteger a nuestros stakeholders (principalmente clientes, colaboradores y sociedad), así como para reanudar nuestras principales actividades, en caso ocurran interrupciones o desastres de carácter operativo o tecnológico. Dicha gestión en continuidad se basa en la metodología de Análisis de Impacto del Negocio y Evaluación de Riesgos, y es evaluada en base a dos indicadores: i) Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO) y ii) Tiempo Máximo Tolerable de Indisponibilidad (MTPD).

Además, llevamos a cabo un Análisis de Impacto de Negocios y una Evaluación de Riesgos. Ambas revisiones nos permitieron identificar las vulnerabilidades a las que pueden estar sujetos nuestros procesos de negocio, así como a determinar estrategias y tiempos de recuperación ante interrupciones operativas o tecnológicas que pudiesen dañar nuestra reputación y la confianza de nuestros clientes.

Entre los planes que diseñamos y probamos para asegurar la continuidad de nuestro negocio se encuentran el de Respuesta a Emergencia (PRE), Gestión de Crisis (PGC), de Comunicación en Crisis, y el de Recuperación de Desastres TI (DRP). En el 2019 se ejecutaron y validaron 15 pruebas correspondientes al Plan de Continuidad del Negocio, resultando todas ellas satisfactorias, así como 2 pruebas del Plan de Respuesta a Emergencia, con los mismos resultados. En el primer trimestre del año, reforzamos la prevención frente a la temporada de lluvias en algunas regiones del país. Para ello, difundimos, concientizamos y realizamos planes preventivos en base a este escenario, teniendo como premisa la salvaguarda de la integridad de nuestros clientes, colaboradores e infraestructura, frente a los potenciales daños que este fenómeno causaría. Finalmente, los planes de Gestión y Comunicación de Crisis, así como el de Recuperación de Desastres, han sido reestructurados y programados en este ejercicio.

Gestión de Crisis

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

Representa el manejo y gestión disciplinaria de actuación en el despliegue de estrategias de continuidad del negocio, así como la toma de decisión ante situaciones de crisis o desastre que impacten nuestra estabilidad.

Tomando en consideración los constantes ataques cibernéticos al sistema financiero, en el 2019 realizamos un taller de Ciberseguridad para jefaturas, gerencias y el equipo de Sistemas y Tecnología, de modo que nuestros colaboradores estén capacitados frente a ataques cibernéticos.

Es importante mencionar que, en el año 2019, no se han presentado eventos relevantes en temas de Ciberseguridad, sin perjuicio de ello, Prima AFP cuenta con herramientas de Ciberseguridad y Seguridad de la Información de primer nivel, algunas de estas son: Antimalware, AntiSpam, Sistema de Prevención de Intrusos, Antivirus, etc. Asimismo, ha difundido sobre sus colaboradores, protocolos de respuesta ante correos maliciosos que pudieran filtrarse a la red.

Concientización

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

Durante el 2019 ejecutamos un programa de concientización en temas de Cibseguridad, algunas de las actividades realizadas son las siguientes:

1. Una capacitación a líderes de provincia en temas de Seguridad de la Información y Prevención del Fraude (7 participantes)
2. Inducción con frecuencia mensual al nuevo personal, donde se tratan temas de Cibseguridad, Seguridad de la Información, Riesgo Operativo, Riesgo Reputacional y Prevención del fraude.
3. Un curso de Cibseguridad y Seguridad de la información para los colaboradores y proveedores.
4. Campaña de correos de concientización de buenas prácticas en Cibseguridad y Seguridad de la Información

Asimismo, adquirimos una herramienta especializada en Awareness de la compañía Proofpoint, la cual permitirá reforzar las campañas de concientización en los temas de Cibseguridad, esta será desplegada en el transcurso del año 2020.

Finalmente, reportamos al regulador el resultado de los indicadores de riesgo por los temas de Continuidad del Negocio, de forma trimestral y semestral.

Nuestro Proceso de Transformación

(GRI 102-10) (GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 416-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Inició en el último semestre del 2017 con el objetivo de convertirnos en una organización cliente céntrica y ágil, nuestra transformación se desarrolló en el 2019 mediante los siguientes frentes: Gestión, Estructura, Habilitadores y Cultura.

Recordar que nos transformamos para:

- Ser Sostenibles: Tenemos que ser ágiles y adaptables para seguir generando valor y fortaleciendo el SPP.
- Hacer frente a la Competencia Disruptiva: La competencia ya no es solo con empresas del sector.
- Satisfacer las expectativas de nuestros clientes: Brindándoles experiencias deslumbrantes que permitan fidelizarlo y volverlo un Aliado de Prima AFP.

Modelo de Gestión

Dentro de nuestro modelo de gestión, empezamos a trabajar bajo el marco OKR (Objectives and Key Results) de planificación y revisión de objetivos, que tiene como beneficios enfocar el esfuerzo, alinear la organización, controlar el progreso de resultados y lograr el compromiso general.

Se formaron 5 equipos o squads que vienen trabajando con la metodología y herramientas de Scrum¹, incorporándose con ello nuevos roles en la organización, como los de Product Owner y Scrum Master. Para facilitar su desempeño se creó el EAT (Executive Action Team), formado por líderes de primera línea, y es responsable de eliminar impedimentos de los diferentes equipos que están trabajando de manera ágil. Asimismo, se crearon las comunidades de práctica de Product Owner y Scrum Master de modo que se compartan aprendizajes y fortalezcan las relaciones entre ellos.

Durante el 2019, los squads trabajaron en desarrollar nuevos productos y servicios centrados en el cliente, tales como la cuenta Pa'Mayo que es una cuenta donde los afiliados podrán ahorrar para lograr su meta en forma 100% digital, el proceso de traspaso digital y el cambio de fondo de inversión en 3 paso- iniciativas que serán lanzadas en los primeros meses del 2020.

Habilitadores

Proyecto Magna

Principal habilitador de nuestra transformación, iniciado el último trimestre del año como una solución tecnológica integral que permitirá abordar los procesos enfocándonos completamente en el cliente, e integrándolos con canales digitales. Su desarrollo implica cambios tecnológicos importantes en la empresa, así como el desarrollo de capacidades en nuestro personal.

Agilidad

Con el apoyo de la empresa Everis, iniciamos el desarrollo de un plan para madurar la adopción de la agilidad en los 5 squads así como en los Product Owners y Scrum Masters. Además, creamos el Centro de Excelencia Ágil (COE Ágil), que busca acompañar y ayudar a los squads y a toda la empresa en el conocimiento de los principios y valores de la agilidad.

Para difundir y reforzar los principios de la agilidad en la empresa, también llevamos a cabo talleres dirigidos a los líderes y colaboradores, como parte de un plan de adopción que se llevará a cabo hasta el año 2020.

¹ Es un proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo y obtener el mejor resultado posible de proyectos.

El cliente, nuestro centro

Durante el 2019 revisamos tres de los principales procesos de atención y diseñamos los respectivos procesos “to be”, con centro en el cliente. Los nuevos procesos consideran las mínimas interacciones posibles por parte del afiliado para brindarle así una mejor experiencia. Asimismo, han facilitado el trabajo del personal de atención.

Transformación Cultural

Para acompañar la transformación definida por la organización, se hace necesario contar con una nueva cultura, que permita convertirnos en una organización más ágil, colaborativa y orientada a la innovación. Para la evolución de nuestra cultura elaboramos un plan de transformación, que consideró un diagnóstico situacional, así como la definición de la nueva cultura, principios y comportamientos. Asimismo, se ha diseñado la estrategia de apropiación y despliegue en la organización, cuya ejecución se iniciará en enero del 2020.

Este proceso ha sido una co-creación que ha contado con la participación de todos los colaboradores a través de encuestas y el involucramiento directo de la alta dirección de la empresa.

Cercanía al Cliente

(GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 413-1, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 416-1, 103-1, 103-2, 103-3)
(G4-FS13, 103-1, 103-2, 103-3) (G4-FS14, 103-1, 103-2, 103-3)

Prima Móvil

Durante el 2019, nuestras cuatro unidades móviles visitaron las empresas de nuestros afiliados ubicadas principalmente en zonas alejadas y de difícil acceso de 11 ciudades: Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Chincha, Cusco, Ica, Lima, Piura, Tacna, Talara y Trujillo. Se realizaron más de 46 mil atenciones, dentro de las que destacan la actualización de datos personales, la emisión de Estados de Cuenta, y la absolución de consultas sobre las AFP y el Sistema Privado de Pensiones. Es importante destacar que el Prima Móvil también atiende consultas de afiliados de otras AFP, así como de aquellos afiliados a la ONP.

Trámites realizados en los Prima Móvil, según ciudad atendida

Ciudad	Actualización de Datos	Emisión de Estados de Cuenta
Arequipa	1,120	1,972
Chiclayo	2,554	
Chimbote	1	348
Chincha	1,786	1,066
Cusco	11	34
Ica	5,226	1,708
Lima	13,713	7,510
Piura	3,208	1,657
Tacna/Ilo	4	10
Talara	116	79
Trujillo	3,207	1,003
Total	30,946	15,387

App Móvil

Durante el 2019, las descargas y uso de la app móvil se incrementaron considerablemente gracias a nuestras campañas digitales. Nuestra aplicación fue descargada 51 907 en dicho año, mientras que se registraron más de 367 mil ingresos a cuentas personales en el mismo período. De esta manera, se ha convertido en el principal canal por el cual nuestros clientes revisan su Cuenta Personal.

Módulos de Autoatención

En este año, nuestros clientes realizaron más de 81 mil consultas en los módulos de atención ubicados en nuestras agencias. Es importante mencionar que tales módulos cuentan con identificación biométrica para garantizar la seguridad a nuestros afiliados, así como una opción de Folletería Digital, a través de la cual los clientes pueden recibir los folletos informativos que requieran en su correo electrónico.

Contact Center

Durante el 2019, el contact center recibió más de 266 mil llamadas de afiliados y empleadores. Las principales consultas fueron sobre jubilación y el retiro de hasta el 95,5 % de su fondo, actualización de datos, consulta del estatus de sus trámites y solicitud de clave web.

Red de Agencias

(GRI 102-3, 102-4)

En el mismo año se realizaron más de 307 mil atenciones en nuestra red de 15 agencias a nivel nacional (13 en provincias y 2 en Lima). En ellas, nuestro equipo humano brinda una atención acorde con las expectativas de nuestros afiliados y público en general.

Empresas y personas atendidas en la Red de Agencias, según ciudad

Ciudad	Empresas Atendidas	Personas Atendidas
Arequipa	125	2,829
Chiclayo	70	2,570
Chimbote	14	698
Chincha	44	1,786
Cusco	82	929
Ica	136	5,226
Lima	327	13,939
Piura	77	3,488
Tacna	32	562
Talara	12	137
Trujillo	74	3,360
Total	993	35,524

Reclamos

Estamos atentos a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes en todos los canales. El siguiente cuadro destaca los principales motivos de reclamos que registramos en el 2019.

Motivo	Número de Reclamos	Frecuencia
Otros problemas en el proceso de afiliación	411	19.0%
Problemas en la gestión de cobranza de aportes	261	12.1%
Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	118	5.5%
Problemas en el retiro de fondos	105	4.9%
Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	90	4.2%
Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación anticipada	74	3.4%

Educación Previsional

(GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 413-1, 103-1, 103-2, 103-3)

En el 2019 continuamos con nuestro plan educativo a través de nuestra serie digital, tips educativos y programa de beneficios.

Serie Digital “El Depa”

Nuestra serie web, que cuenta la historia de un grupo de roomates y, de una manera lúdica, toca temas de educación previsional, tuvo 4 capítulos al aire durante el 2019 en medios digitales. Esta propuesta única en el sector superó las 11 millones de reproducciones en este año. Los contenidos de dichos capítulos respondieron a las dudas que los afiliados y el público en general expresaron de forma más frecuente.

Vocería

A lo largo del año, concientizamos a la sociedad sobre la importancia del ahorro y su impacto positivo en su futuro. Por ello, nuestros voceros difundieron la importancia del ahorro en los medios de comunicación más importantes del país (columnas de opinión, entrevistas, notas informativas, etc.) al igual que en espacios de debate o reuniones de relacionamiento con periodistas y líderes de opinión.

Tips Educativos

Durante el segundo semestre lanzamos una campaña publicitaria sobre el seguro de sobrevivencia, con el objetivo de difundir e informar a los clientes y no clientes sobre un beneficio importante de las AFP.

PrimeClub

Es nuestra plataforma web de descuentos y promociones en diferentes productos de interés para nuestros afiliados. Además, contiene banners educativos con temas relacionados al SPP, de modo que, al navegar, los afiliados están expuestos a información que les resulta relevante. En el 2019, el sitio registró más de 780 mil visitas únicas, con 77 mil clientes registrados y más de 13 mil transacciones realizadas.

Medios digitales: Facebook y YouTube

En 2019 potenciamos nuestra actividad en medios digitales, reafirmando nuestro liderazgo con más de 800 mil seguidores en Facebook, con quienes mantenemos una interacción constante a través de contenido educativo sobre el SPP, además de útil, en temas de finanzas, medio ambiente y trabajo. Por otra parte, nuestro canal de YouTube duplicó su número de suscriptores con respecto al cierre del 2018, y nuestros videos han superado las 15 millones de reproducciones. Nuestro perfil de LinkedIn también duplicó el número de seguidores, e iniciamos actividad en Instagram.

03

Invertimos Responsablemente

3. Invertimos Responsablemente

(GRI 203-2, 103-1, 103-2, 103-3)

Prima AFP cuenta con un portafolio de inversiones diversificado tanto en instrumentos de renta fija como de renta variable, ubicados en mercados desarrollados y emergentes. Al gestionarlo apropiadamente, logramos que su valor se incrementara en un 13,27 %, llegando a los S/ 54 211 millones al cierre del año. En este ejercicio, la rentabilidad de estos en los últimos 12 meses (diciembre 2019 / diciembre 2018) fue de 4.36 %, 15.27 %, 13.08 % y 5.75 % para los Fondos 0, 1, 2 y 3, respectivamente. Si se evalúa con respecto al 2007 (período de 13 años), la rentabilidad nominal anualizada resulta de 6.92 %, 7.56 % y 6.19 % en los Fondos 1, 2 y 3, respectivamente.

Rentabilidad nominal anualizada de la cartera administrada (2019)

Fondo	Plazo	Prima AFP	Sistema
0	1 año	4.36 %	4.26 %
1	1 año	15.27 %	13.83 %
	13 años	6.92 %	6.57 %
2	1 año	13.08 %	12.92 %
	13 años	7.56 %	7.45 %
3	1 año	5.75 %	7.82 %
	13 años	6.19 %	6.66 %

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

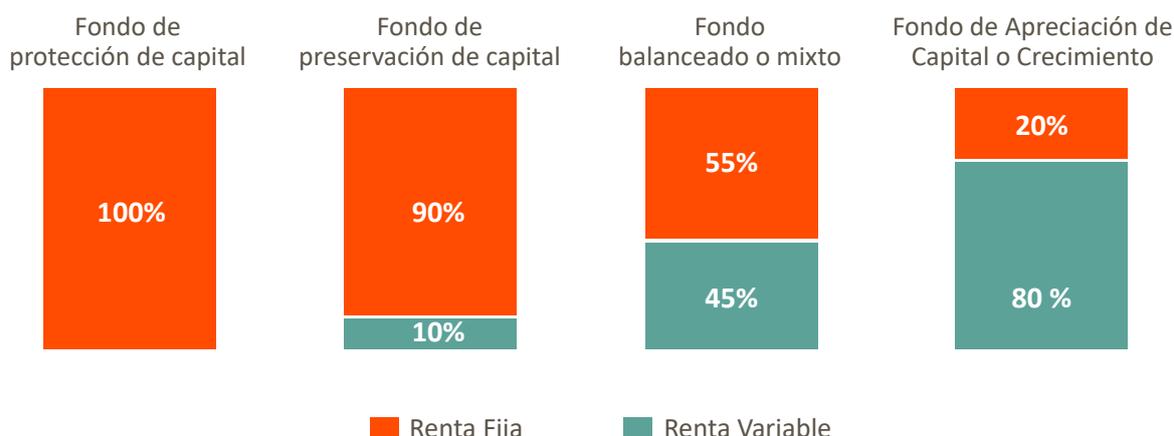
A nivel del SPP, y en una medición de largo plazo, es posible observar que, desde la creación del mismo a la fecha (diciembre 2019 / diciembre 1993), la rentabilidad nominal anualizada del Fondo 2 administrado por las AFP ha sido de 11.36% en términos nominales y de 7.02% en términos reales.

Como resultado de los rendimientos de este año y traspasos entre fondos, se dieron variaciones en el peso relativo de cada Fondo dentro del total de nuestra cartera administrada. Así, la participación del Fondo 0 aumentó a 1.38%, la del Fondo 1 aumentó a 11.84%, la del Fondo 2 aumentó a 75%, y la participación del Fondo 3 se redujo a 11.78%.

Cartera de Inversiones

(G4-FS6, 103-1, 103-2, 103-3)

A través de una gestión de inversiones enfocada en la rentabilidad y la sostenibilidad, generamos impactos positivos en afiliados, pensionistas y sus familias. Al mismo tiempo, impactamos positivamente en el mercado, generando mayor liquidez y dinamismo al sistema. Ello es posible a través de nuestros 4 fondos de inversiones:



*Renta fija: instrumentos de bajo riesgo que garantizan rentabilidad en un plazo determinado.

**Renta variable: instrumentos de alto riesgo que no garantizan una rentabilidad, pero en el largo plazo suelen ser muy rentables.

El impacto de nuestro portafolio también escala a nivel país pues, con sus fondos, los afiliados a Prima AFP contribuyen con la estabilidad y crecimiento de la economía nacional, al invertir en empresas y proyectos que generan empleo formal y obras para el desarrollo del país. Al cierre del 2019 registramos un total de fondos administrados de S/ 51,284 miles de millones. De dicho total, el 13 % se encuentra invertido en el sector financiero, 7 % en energía, 2 % en infraestructura y 3 % en minería.

Asimismo, nuestra política de inversión responsable rige la selección de aquellos proyectos y empresas que financiamos en base a factores ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. De esta forma, nos convertimos en un activo agente que promueve la sostenibilidad.

Composición del Portafolio de Inversiones, según ubicación y fondo que las financia

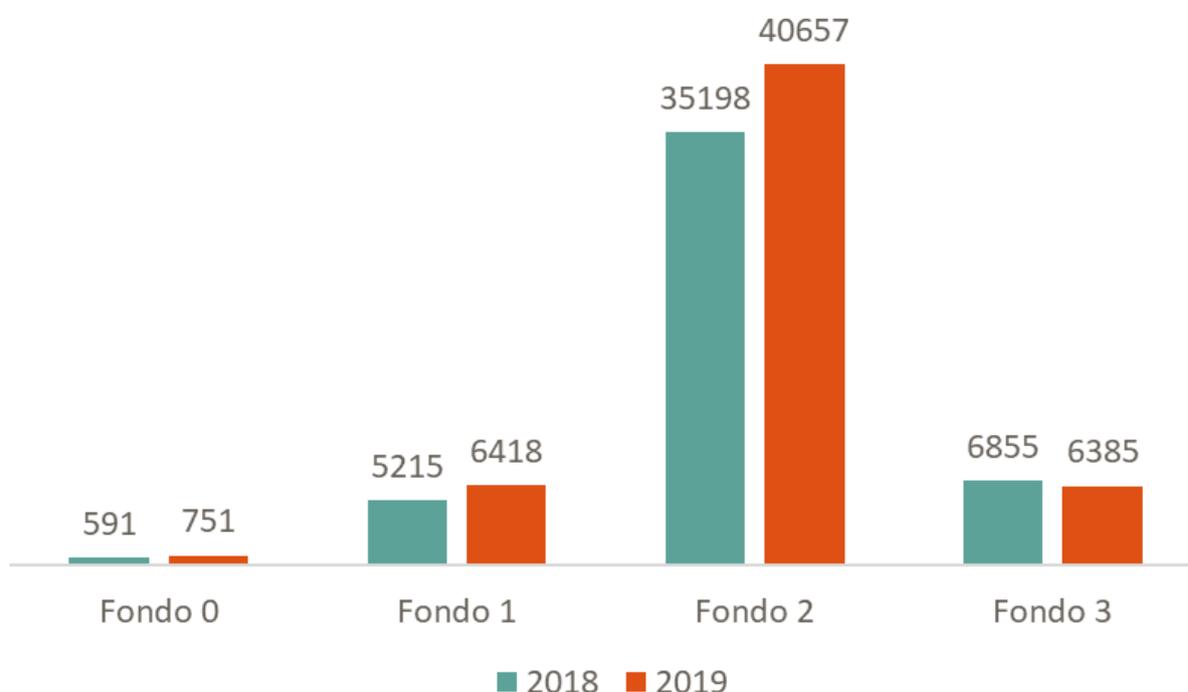
A julio 2019	Fondo 1	Fondo 2	Fondo 3
América Latina	82.72%	55.07%	42.02%
Perú	64.01%	44.59%	31.53%
Resto de América Latina	18.71%	10.48%	10.49%
Norteamérica	3.68%	16.92%	21.52%
Estados Unidos	3.09%	15.72%	20.90%
Resto de Norteamérica	0.59%	1.20%	0.61%
Unión Europea	8.10%	11.39%	14.33%
DM	1.20%	5.78%	8.46%
EM	6.90%	5.61%	5.88%
Asia	5.34%	16.47%	22.07%
Japón	1.24%	5.43%	12.54%
Asia DM excepto Japón	3.06%	6.90%	8.46%
Asia EM excepto Japón	1.04%	4.15%	1.07%
Efectivo	0.16%	0.14%	0.07%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%

*Dato a julio 2019

Portafolio de Inversiones según fondo y sector, 2019 (millones de soles)

Sector	Fondo 1	Fondo 2	Fondo 3	Total
Administradoras de Fondos	1,335.0	16,567.0	3,598.6	21,500.6
Gobierno	1,461.7	11,486.7	49.8	12,998.3
Bancos y Financieras	1,368.5	4,482.7	928.4	6,779.6
Eléctricas	799.9	2,587.0	355.2	3,742.1
Diversas	330.4	1,654.2	274.5	2,259.1
Minería	232.9	850.6	316.5	1,400.0
Consumo	261.9	858.5	266.6	1,386.9
Construcción	125.4	692.9	399.2	1,217.5
Total	5,915.7	39,179.5	6,188.9	51,284.1

Cartera administrada a diciembre de 2018 y 2019 (S/ millones)



Avanzando en Inversiones Responsables

(G4-FS10, 103-1, 103-2, 103-3)

En el 2019 actualizamos nuestra Política de Inversiones Responsables y continuamos con la implementación del Plan de Inversiones Responsables, el que incluye acciones para fomentar mejores prácticas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en aquellas empresas peruanas en las que invertimos.

Entre las acciones que realizamos se encuentran la elaboración de una Política de Votación en Junta de Accionistas, documento que tiene como objeto guiar nuestro actuar en los puntos de agenda de las Juntas de Accionistas, en temas como decisiones rutinarias, elección y composición del directorio y comités, remuneración del directorio y comités, elección de auditores externos, aumentos de capital, fusiones y adquisiciones. Dicha Política fue aprobada en nuestro Comité de Inversiones. Además, la nueva edición de la Política de Inversión Responsable definió procesos de monitoreo y aprobación de controversias.

Criterios

Incorporamos los factores ASG al analizar nuestras inversiones directas (acciones y bonos corporativos). Dicha revisión es realizada como mínimo una vez al año para cada emisor, y sus resultados son presentados al Comité de Créditos. Para los emisores de acciones locales, evaluamos el cumplimiento de nuestra política de votación en juntas, y realizamos un plan de relacionamiento. Estas acciones se encuentran en línea con el que consideramos es nuestro rol principal: promover las buenas prácticas en temas de ASG como uno de los inversionistas institucionales más importantes. En el caso de fondos de terceros, realizamos un análisis ASG como parte del proceso de debida diligencia. Sus resultados también son remitidos al Comité de Inversiones.

Nuestro compromiso con las inversiones responsables se hace tangible a través de las siguientes acciones:

- Nuestra participación en la conferencia de Inversiones Responsables más importante del mundo, el PRI In Person 2019, junto a más de 1 800 representantes de 838 organizaciones de 50 diferentes países. Conscientes de los retos y el compromiso que el tema de Inversiones Responsables plantea, somos signatarios del PRI desde enero 2019, siendo la primera AFP y los segundos signatarios en Perú. Como miembros del PRI, participamos activamente y formamos parte del Comité de Vigilancia Latam, que mantiene un rol de consulta sobre temas relevantes para el desarrollo del tema en la región.
- Continuamos el trabajo con el PIR con el grupo de “Indicadores Mínimos de Inversión” cuyo resultado fue compartido con el regulador para la actualización del Reporte de Sostenibilidad Corporativa. Así mismo, participamos en el Grupo de “Política de Inversión Responsable”, el que contó con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional.

- Realizamos, por tercer año consecutivo, la conferencia de inversiones responsables “Sostenibilidad, el momento es ahora”. Tuvo como objetivo promover prácticas de inversión responsable en el país y fomentar la creación de un ecosistema financiero responsable y sostenible. Participaron del evento reconocidos expositores internacionales, expertos en temas de cambio climático y sostenibilidad, CEO y CFO de las empresas donde invertimos y clientes.
- Evaluamos todas nuestras posiciones directas en acciones y bonos locales y en América Latina bajo criterios ASG. El resultado de dicho análisis es remitido al Comité de Créditos. Además, los activos alternativos que ingresan al portafolio son evaluados bajo los mismos lineamientos.

Además, realizamos acciones internas en esta materia, tales como actualizar la lista de exclusión de inversión en actividades prohibidas, contratar un analista especializado en inversiones responsables, contratar los servicios de MSCI Rating ASG para contar con información en nuestro proceso de análisis, y contratar capacitación especializada en ASG para el equipo de Inversiones.

Liderazgo en la Materia

- Continuamos el trabajo con el grupo de “Indicadores Mínimos de Inversión” y participamos en el Grupo de “Política de Inversión Responsable”.
- Realizamos la conferencia “Sostenibilidad, el momento es ahora” dirigida a los CEO y CFO de las empresas donde invertimos y afiliados.
- Realizamos el Taller de Principios de Inversiones Responsables (PRI LATAM), por segundo año, y dirigido a colaboradores de Prima AFP.
- Nos convertimos en protagonistas de ASG a nivel externo, mediante entrevistas, artículos y publicaciones en distintos medios.

04

Nuestra Sangre Naranja

4. Nuestra Sangre Naranja

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

Durante el 2019, nuestra área de Gestión y Desarrollo Humano continuó acompañando a la Alta Dirección y a toda la organización en el proceso de transformación, estableciéndose como propósito guiar y acompañar el progreso de todas las personas que trabajan en Prima AFP.

Para poder transformarnos de forma sostenible, pensamos en las personas primero, y en las nuevas formas de trabajar en un contexto de cambio y cultura. Ello fue posible realizando, primero, un diagnóstico de la situación en la organización, para luego definir intangibles y un estilo de cultura. Luego, se establecieron estrategias de comunicación y apropiación de la cultura, para finalmente implementarlas. La nueva cultura de Prima AFP fue creada con nuestros colaboradores, valorando su opinión e integrándola con temas de gestión priorizados en años anteriores.

En Cifras

Empleados según contrato laboral y género

Tipo de contrato laboral	Masculino	Femenino	Total
Permanente	262	189	451
Temporal	122	43	165
Total	384	232	616

Empleados según contrato laboral y región:

Región	Permanente	Temporal	Total
Arequipa	4	7	11
Cajamarca	0	2	2
Cuzco	6	2	8
Ica	4	7	11
Junín	2	2	4
La Libertad	11	9	20
Lambayeque	3	9	12
Lima	409	109	518
Loreto	0	3	3
Moquegua	0	2	2
Piura	8	10	18
San Martín	2	1	3
Tacna	1	1	2
Ucayali	1	1	2
Total	451	165	616

Empleados por tipo de jornada laboral y género

Tipo	Masculino	Femenino	Total
Jornada Completa	384	221	605
Media Jornada	0	11	11
Total	384	232	616

Empleados por grupo de edad y género

Grupo de Edad	Masculino	Femenino	Total
Menores de 30 años	53	66	119
Entre 30 y 50 años	130	237	367
Mayores de 50 años	49	81	130
Total	232	384	616

Selección y Reclutamiento

(GRI 401-1)

Colaboradores Prima AFP		Contrataciones		Rotación	
		Número	Tasa	Número	Tasa
Género	Hombres	50	0.08	66	0.11
	Mujeres	97	0.16	119	0.19
Región	Arequipa	5	0.01	3	0.00
	Cajamarca	0	0.00	1	0.00
	Cuzco	1	0.00	4	0.01
	Ica	6	0.01	10	0.02
	Junin	1	0.00	2	0.00
	La libertad	7	0.01	5	0.01
	Lambayeque	3	0.00	4	0.01
	Lima	118	0.19	149	0.24
	Moquegua	1	0.00	2	0.00
	Piura	4	0.01	4	0.01
	San Martin	1	0.00	1	0.00
Grupo Etario	Menores de 30 años	72	0.12	79	0.13
	De 31 a 50 años	57	0.09	74	0.12
	De 51 a mas	18	0.03	32	0.05
Total		147	0.24	185	0.30

Absentismo laboral

Tasa de absentismo	2019
% del total de días programados	9.16
Porcentaje de Empleados	59

Clima Laboral

Buscamos que nuestros colaboradores y colaboradoras tengan, mediante nuestras prácticas, políticas, estructuras, procesos y sistemas, una percepción colectiva favorable de Prima AFP.

En setiembre del 2019, realizamos una evaluación del clima laboral en nuestra empresa. A través de un cuestionario en lima de 58 preguntas cerradas y una pregunta abierta, solicitamos a 574 personas su opinión confidencial al respecto. De ellas, 542 respondieron la totalidad de la consulta.

En el 2019, el 78 % de los consultados señaló que el clima laboral en Prima AFP es favorable, cinco puntos porcentuales menos que el 2018. Las percepciones neutra y desfavorable ascendieron a 14 % y 8 % respectivamente, con incrementos del 3 % y 2 % con respecto al año anterior.

Esta evaluación nos brindó información importante en distintas dimensiones y factores, de modo que la gestión del capital humano pueda ser mejorada.

Equidad de Género

Nos encontramos comprometidos con el Programa de Equidad de Género Credicorp, el que tiene por objetivo lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

Los esfuerzos en esta materia se realizan en aspectos como Transparencia, Gobierno, Acciones contra el hostigamiento, Selección y promoción, y Flexibilidad laboral. Asimismo, ponemos el foco en indicadores como:

- Porcentaje de mujeres según escala laboral, incluyendo al Directorio
- Porcentaje de mujeres de cada escala que forman parte del programa Talento Credicorp versus hombres
- Porcentaje de ascensos y aumentos para mujeres según escala salarial
- Brecha salarial entre hombres y mujeres
- Conocimiento de casos reales de hostigamiento en el entorno laboral
- Percepción de líderes de opinión y autoridades sobre el compromiso de Prima AFP con la equidad de género
- Percepción interna sobre el compromiso y la adopción de prácticas de equidad de género

Distribución de Mujeres

Indicador de Diversidad	Porcentaje
Cuota femenina de la fuerza laboral total	62%
Mujeres en todos los puestos directivos	43%
Mujeres en puestos de gestión junior	46%
Mujeres en puestos de alta dirección	29%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos	0%

Sindicalización y Acuerdos de Negociación Colectiva

(GRI 102-41)

Respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, tal y como está expuesto en nuestro Código de Ética. Nuestros colaboradores no se afiliaron a ningún sindicato ni presentaron pliegos de negociación colectiva.

Formación y Desarrollo Profesional

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

Contamos con un Plan de Capacitación que tiene como propósito desarrollar las capacidades, habilidades y aptitudes de nuestros colaboradores, así como optimizar su productividad, eficacia y bienestar. Está alineado a nuestro Plan Estratégico, a las necesidades de capacitación señaladas por las diversas Gerencias y por los propios colaboradores, las brechas detectadas por las áreas de Selección y Gestión del Desempeño, y las ofertas del mercado nacional e internacional en la materia.

Dichas actividades pueden ser desarrolladas por proveedores externos (expositores, consultoras) como internos (colaboradores de un equipo con conocimientos especializados en temas de interés). Además, cuentan con el soporte de la plataforma e-learning PrimAprende, que ofrece cursos normativos, de actualización y de transformación cultural. Cuenta, además, con una biblioteca donde se alojan diversos documentos, como documentos de entrenamientos realizados de forma presencial. Evaluamos la satisfacción de nuestros colaboradores con cada una de estas actividades mediante encuestas, y a partir de las calificaciones obtenidas por ellos a su término.

PrimAprende

A través de esta plataforma tecnológica gestionamos el desempeño y el proceso de capacitación de todos nuestros colaboradores:

- **Gestión del Desempeño**, utilizamos este recurso para llevar a cabo las cuatro etapas de nuestro proceso: a) Definición de Metas e Indicadores, b) Reunión de Expectativas, c) Reunión de Seguimiento, y d) Reunión de Evaluación. Y es en estas últimas dos etapas que el evaluador puede evaluar el cumplimiento de Indicadores, Roles y Responsabilidades, así como brindar retroalimentación (detallar Fortalezas, Áreas de Mejora y establecer un Plan de Acción).

- **Gestión de la capacitación**, utilizamos también este recurso como nuestra plataforma de aprendizaje donde los colaboradores realizan los cursos virtuales, acceden al repositorio donde se encuentra el material de entrenamientos presenciales, libros y otros documentos que aportan a su desarrollo profesional y personal.

Desarrollo personal y de habilidades

Con el propósito de seguir afianzando el desarrollo de nuestros colaboradores, se brindaron cursos de ortografía virtual, logrando un 77% de participación de Lima y Provincias. De la misma forma, se ejecutaron Conferencias y talleres de competencias blandas, reforzando habilidades de manejo del cambio e incertidumbre, negociación y accountability.

(GRI 404-1)

En el 2019, brindamos a cada colaborador, en promedio, 40,1 horas de formación profesional, 28 % más del registrado en el 2018. El incremento se explica por los nuevos entrenamientos en transformación, brindados de forma presencial como virtual. Nuestras colaboradoras alcanzaron las 41,2 horas promedio, mientras que nuestros colaboradores registraron las 39,1 horas promedio, indicadores 32 % y 23 % más altos que los registrados en el período anterior.

Cargo	Femenino			Masculino		
	Horas asistidas	Participantes	H. Promedio	Horas asistidas	Participantes	H. Promedio
Gerentes	1090.25	14	77.9	1428.4	22	64.9
Jefes	1402.45	29	48.4	1304.39	29	45.0
Empleados	9744.67	441	22.1	7363.76	233	31.6
Practicantes	312.1	19	16.4	342.4	23	14.9

(GRI 404-2)

En el marco de nuestra transformación brindamos talleres a 281 personas, entre líderes y colaboradores de nuestras oficinas en Lima. Se abordaron contenidos como como fundamentos de agilidad, Scrum, liderazgo ágil, agilidad para todos, transformación digital, entre otros; además de talleres de sensibilización en temas de género. Por otra parte, realizamos convenios con entidades educativas para brindar descuentos corporativos a nuestros colaboradores, mediante tarifas especiales en programas de profesionalización, maestrías, programas de formación educativa y cursos de extensión, institutos e institutos de idiomas. Estas prestaciones complementan las actividades in-house que llevamos a cabo.

Beneficios

(GRI 401-2)

Oportunidades Laborales Credicorp

Creemos y apoyamos el crecimiento de nuestros colaboradores dentro del grupo Credicorp. Por ello, difundimos oportunidades laborales de las otras empresas del Grupo de manera periódica, a las cuales nuestros colaboradores pueden postular a una posición de su interés. En el transcurso del 2019 se compartieron más de 150 avisos.

Marca Empleador

Mantenemos una participación activa respecto de nuestra Marca Empleador, ya que nuestro objetivo es que nos sigan reconociendo como un muy buen lugar para trabajar, además de dar a conocer el Sistema Privador Pensiones. En este sentido, estamos en Ferias Laborales Presenciales y Virtuales, así como en Charlas de Marca Empleador / Empleabilidad en diferentes centros de estudios.

Más tiempo con mami

Beneficio que consiste en otorgar horas adicionales de descanso por un tiempo específico a las colaboradoras que tienen hijos recién nacidos para un retorno parcial a la empresa durante el primer mes (después de la licencia post natal y/o vacaciones), extendiendo el beneficio de ley de hora de lactancia.

Sala de maternidad

Se cuenta con una sala de lactancia privada para las madres lactantes, nos interesamos por su bienestar por ello pueden usar este espacio en el momento que lo necesiten, está totalmente equipado para que cuenten con todas las comodidades.

Tópico Prima AFP

Nuestros colaboradores afiliados a un seguro particular de salud y que trabajan en nuestra Sede Central cuentan con atenciones médicas y medicinas cubiertas al 100% en nuestras instalaciones, gracias a la implementación de un tópico bajo los estándares requeridos y la asistencia de los médicos ofrecidos por Pacífico EPS.

Programa de Asesoría Psicológica

Comprometidos con el bienestar del colaborador y su familia, en marzo lanzamos el programa de asesoría psicológica “Te escucho”, a través del cual, los beneficiados tienen a su disposición telefónicamente a un equipo de psicólogos para orientarlos en los problemas que necesiten resolver. Una línea gratuita 100 % segura y confidencial. Durante los 10 meses del servicio se brindaron más de 1405 atenciones.

Workplace & Workchat

Buscando mejorar el equilibrio vida – trabajo, realizamos ajustes al tiempo de trabajo diario a 8 horas por día (referencia 9:00 am a 5:00 pm), apostando por el máximo compromiso y efectividad de los colaboradores; manteniendo la jornada laboral de 48 horas semanales como marco general. En paralelo, continuamos con el horario flexible, horario de verano, viernes de invierno, tarde libre de cumpleaños, tiempo dorado (4 horas consecutivas) y campaña de vacaciones en navidad.

Beneficio de tiempos

Buscando mejorar el equilibrio vida – trabajo, realizamos ajustes al tiempo de trabajo diario a 8 horas por día (referencia 9:00 am a 5:00 pm), apostando por el máximo compromiso y efectividad de los colaboradores; manteniendo la jornada laboral de 48 horas semanales como marco general. En paralelo, continuamos con el horario flexible, horario de verano, viernes de invierno, tarde libre de cumpleaños, tiempo dorado (4 horas consecutivas) y campaña de vacaciones en navidad.

Trabajo remoto - Piloto E-day

Nuestros colaboradores pueden trabajar dos días al mes desde casa o el lugar que consideren conveniente. Es un beneficio que busca generar mayor productividad a la par de generar un espacio familiar y personal a nuestros colaboradores, ahorrando tiempo, costos en transporte y en los desplazamientos al trabajo.

Bicicletas en la Sede Central

Este beneficio permite solicitar el préstamo de una de las cuatro bicicletas que Prima AFP pone a disposición de los Prim@s para que se movilicen de manera sostenible dentro del horario laboral y desde la sede central durante el horario laboral para reuniones y eventos de trabajo, almuerzos, realizar trámites, citas médicas etc.

Campeonato Deportivo

En Prima AFP promovemos el deporte y una vida activa y saludable, por ello llevamos a cabo el campeonato en Lima con las siguientes disciplinas: fulbito hombres, fulbito mujeres y vóley mixto en junio.

Beneficios Credicorp

A nivel del grupo Credicorp contamos con un portafolio de múltiples beneficios (educación, entretenimiento, salud, belleza y muchos más) a nivel nacional, los cuales se renuevan de manera trimestral.

Prima En Familia

Cada mes de octubre realizamos una actividad orientada a fortalecer los nexos con la familia de nuestros colaboradores, donde pueden participar familiares directos en el caso de los casados, y dos familiares en general o amigos, en el caso de los solteros.

El profe naranja

Es el profesor de la transformación, el cual comparte con los colaboradores a través del Workplace, porta afiches y otros, los nuevos términos de la agilidad y temas de la transformación en Prima AFP.

Vestimenta Prima Style

Como parte de la mejor experiencia de nuestros colaboradores y facilitar las condiciones que impulsen su alta productividad, tenemos un código de vestimenta que se ajusta de acuerdo con la agenda y que permite la opción de vestir jeans y zapatillas para los días de trabajo habitual, y reservar la vestimenta formal para ocasiones que lo ameriten. Además, durante el 2019 actualizamos del uniforme de Agencias de atención al público, tomando una propuesta más fresca, cómoda y actual para los colaboradores de estas unidades; con el propósito de brindarles la comodidad que les permita maximizar su productividad y calidez con el cliente.

Bienvenida a Prima AFP

Convencidos del rol que juega la familia en una relación de largo plazo con nuestros colaboradores/as, durante el primer mes de su incorporación, enviamos una carta de bienvenida a las familias de los y las recién incorporados/as, en la cual agradeceremos el soporte que les brindarán. Asimismo, los invitamos a sumarse a la responsabilidad ambiental con el uso de bolsas eco-amigables que enviamos de regalo.

Red de Aliados

Como una oportunidad más de comunicación, mantuvimos la red de aliados, integrada por 19 colaboradores y colaboradoras de Lima, líderes naturales, (no líderes formales), representantes de las unidades. Este equipo está comprometido en fomentar una comunicación clara, confiable y oportuna entre sus compañeros y el resto de la organización. De esta manera, canalizan la información de las distintas iniciativas de la Gestión y Desarrollo Humano, y fomentan la participación de sus colegas.

Si me caso Prima me regala

Este beneficio regala dos días útiles de licencia con goce de haber, en el mes del matrimonio civil.

Más días con tu niet@

A partir del análisis de distintas variables de nuestros colaboradores, desde el 2018 incorporamos este beneficio. Mediante este, el/la colaborador/a dispone de dos días útiles de licencia con goce de haber, en el mes de nacimiento del nieto o nieta, con el fin de compartir más días con él o ella.

Masajes a tu sitio

Mensualmente, los colaboradores reciben la visita de una masajista en sus unidades con la posibilidad de tomar 10 minutos de masajes relajantes para liberar el estrés y tensiones.

Salud y Seguridad Laboral

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

Velamos por un ambiente en el que nuestros colaboradores realicen sus labores con seguridad y salud, cuidando su integridad y reduciendo el riesgo de interrupción de las actividades por accidentes o enfermedades. Por ello, nuestro sistema de gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo se encuentra basado en la siguiente legislación nacional:

- Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783.
- Ley N° 30102: Ley sobre las medidas preventivas contra los efectos nocivos para la salud por la exposición prolongada a la radiación solar.
- Ley N° 29973: Ley General de la persona con Discapacidad.
- D.S. N°012-2014-TR: Registro único de Reporte de Accidentes de Trabajo/Incidentes/Enfermedades Ocupacionales.

- D.S. N° 002-2014-MIMP Reglamento de la Ley No. 29973- Ley General de la Persona con Discapacidad.
- R.M. N° 312-2011-MINSA Protocolo de Exámenes Médicos Ocupacionales.
- R.M. N° 375-2008-TR Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgos Disergonómicos.
- R.M. N° 374-2008-TR Agentes Físicos, Químicos, Biológicos, Ergonómicos y Psicosociales que Generan Riesgos para la Mujer Gestante.
- R.M. N° 048-2014-TR Guía de buenas prácticas en materia de conciliación del trabajo y la vida familiar y personal.

Dicho sistema, además, comprende documentos como la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), un Reglamento Interno, acompañados de revisiones por la Alta Dirección, auditorías, mediciones y seguimiento del desempeño, capacitaciones, entrenamientos y sensibilizaciones. En paralelo, se elige y organiza el Comité de SST, se identifican peligros, evalúan riesgos y determinan controles, se provee de equipos de protección personal, se realizan exámenes médicos ocupacionales. Finalmente, se identifican y evalúan los requisitos legales y otros relativos a este sistema, y algunos requisitos se expanden hacia nuestros proveedores de bienes y servicios.

Nuestro cumplimiento de la gestión en este tema es realizado por Cumplimiento Credicorp, mientras que la empresa Quiron Prevención nos brinda soporte en este aspecto.

Peligros, Riesgos e Incidentes

(GRI 403-2)

Identificamos peligros y evaluamos riesgos para poder establecer acciones de control, tales como procedimientos e instructivos de trabajo, manuales operativos, capacitaciones y/o sensibilizaciones, supervisiones e inspecciones, mantenimientos preventivos, instalación de equipos de protección y señalización, etc.

Este proceso, además, involucra la actualización de matrices IPERC y se realiza al menos una vez al año, considerando:

- Magnitud del riesgo debido a cambios respecto a la operación normal, adquisición o cambios en los materiales, equipos, productos químicos, entre otros; contrata de un nuevo servicio; inicio de un nuevo proyecto; exigencias legales o cambios en la legislación aplicable; accidentes, incidentes o incidentes peligros.
- Cambios en la organización que cuestionan la validez de las verificaciones existentes, entre los que se encuentran: ampliaciones, reestructuraciones, o nuevas instalaciones y/o procesos, reasignación de responsabilidades, cambios en los métodos de trabajo o en las pautas de comportamiento, eficacia de las medidas de control de riesgos vigentes, emergencias o simulacros.

Por otro lado, los colaboradores pueden reportar cualquier situación de peligro mediante foros, reuniones, encuestas, entrevistas, llamadas, correos electrónicos, entre otros; mientras que identificamos riesgos y peligros mediante inspecciones, investigación de accidentes y enfermedades ocupacionales, encuestas de actualización. Asimismo, realizamos medidas correctivas a través de un análisis de peligros con el Comité de SST, y determinamos mejoras a través de auditorías, revisiones por la Alta Dirección, e informes trimestrales del Sistema de Gestión.

Auditorías

En línea con la normativa vigente, desarrollamos auditorías internas y periódicas que permiten verificar el cumplimiento de la normativa legal en materia de SST, así como verificar la eficacia del Sistema de Gestión. Estas revisiones están calendarizadas anual y trianualmente, respectivamente, en línea con lo dispuesto en el DS.014-2013-TR.

En el 2019 se desarrolló la auditoría periódica, que brindó como resultado un 97,86 % de cumplimiento respecto a la Ley 29783, su reglamento y modificatorias. La próxima auditoría periódica está programada para el año 2022.

Servicios de Salud en el Trabajo

(GRI 403-3)

Entre los servicios de salud ocupacional que brindamos para identificar, minimizar y eliminar riesgos se encuentran las acciones de coordinación de salud en la prevención primaria, secundaria y terciaria; soporte en la atención de emergencias y las urgencias médicas; gestión de exámenes médicos ocupacionales; investigación de las enfermedades profesionales u ocupacionales; programas de promoción de la salud; coordinación de abastecimiento de artículos para botiquines en nuestras instalaciones; y vigilancia ocupacional. Nuestras proveedoras son clínicas acreditadas por Digesa, instaladas en cada una de las provincias donde tenemos oficinas.

Participación de los colaboradores

(GRI 403-4)

Nuestros colaboradores cuentan con mecanismos a su alcance para reportar peligros y participar activamente en la gestión del Sistema de SST, mediante el desarrollo de simulacros, capacitaciones, y la elaboración de IPERC. Además, se involucran en los controles en inspecciones de las instalaciones, en la investigación de accidentes, elaboración de políticas y procedimientos, entre otros. Para ello, ofrecemos vías como un buzón de cumplimiento, correos electrónicos, una página en Workplace, y la posibilidad de comunicarse con los miembros del comité de SST.

Por otra parte, el comité de SST se reúne mensualmente de forma ordinaria, y de forma extraordinaria en caso de incidente o cuando más de dos de sus miembros así lo solicitan. Este es un comité paritario, lo que implica que sus acuerdos son aprobados por unanimidad y que, en caso existan desacuerdos, estos sean aprobados por mayoría simple. Además, en caso de empate, el voto de su presidente resulta dirimente. Sus representantes son electos cada dos años, y tienen responsabilidades como:

- Reunirse para analizar y evaluar el avance de sus objetivos anuales.
- Investigar accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales; analizar estadísticas.
- Aprobar el reglamento interno, plan y programa anual y los informes regulatorios de SST.
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la SST, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Aprobar el plan anual de capacitación de los colaboradores sobre SST.
- Vigilar el cumplimiento de la regulación y normas internas en materia de SST.
- Aprobar los lineamientos referidos a SST, así como el IPERC de las instalaciones por puesto de trabajo.
- Coordinar con la División Gestión de Desarrollo Humano las sanciones por incumplir estas políticas.
- Realizar inspecciones de SST, y realizar seguimiento a las medidas de control resultantes.
- Realizar seguimiento a la implementación de controles resultantes de la investigación de los accidentes mortales e incidentes peligrosos.
- Realizar seguimiento a la actualización de los IPERC y Mapas de Riesgo.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

(GRI 403-5)

Todo nuevo colaborador o colaboradora que ingresa a Prima AFP recibe una inducción en temas de SST. Además, se brindan cuatro capacitaciones adicionales a todos los colaboradores, en asuntos como reporte oportuno de eventos no deseados (accidentes e incidentes de trabajo, actos y condiciones inseguras): atención de emergencias; identificación de peligros; evaluación de riesgos y controles; reglamento interno de SST; gestión de la organización en la materia y el rol del colaborador o colaboradora. Además de lo mencionado, brindamos algunas capacitaciones específicas según las labores de personal especializado.

Cobertura de las acciones para el fomento y prevención de la Salud

(GRI 403-6, 403-8)

Todos los colaboradores y colaboradoras de Prima AFP se encuentran cubiertos por el Sistema de SST. Además, se encuentran cubiertos por el Seguro Social de Salud (EsSalud) y/o por una Empresa Prestadora de Servicios de Salud (EPS).

Lesiones y Accidentes

(GRI 403-9, 403-10)

Durante el 2019 no ha habido ninguna muerte, lesión o enfermedad por parte de un/a colaborador/a o integrante de una empresa proveedora en las 1 711 269 horas trabajadas. Los peligros identificados relacionados con el trabajo son la exposición a agentes patógenos y energía eléctrica, la toma de una postura inadecuada o forzada, la caída de materiales, la exposición al trabajo sedentario, las agresiones verbales y/o físicas, las caídas, entre otras.

Minimizamos el riesgo de que estas lesiones y accidentes ocurran mediante capacitaciones y recomendaciones, inspecciones, ejecución de saneamiento ambiental (fumigación, desratización), monitoreo ocupacional, la ejecución del servicio regular de limpieza, la realización de Exámenes Médicos Ocupacionales, la ejecución del Monitoreo Ocupacional, la evaluación de riesgos disergonómicos, y la realización de pausas activas durante la jornada de trabajo.

05

Nuestro Compromiso con el País

5. Nuestro Compromiso con el País

Compromiso Social

(GRI 413-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Convencidos de la importancia de trabajar en la sostenibilidad del negocio, en el 2019 reafirmamos y consolidamos nuestra estrategia de Responsabilidad Social, basada en tres pilares: Inversiones Responsables, Educación Previsional y Cultura Prima AFP. Alineamos dicha estrategia al nuevo propósito de la organización, incorporamos la equidad de género y ratificamos las acciones que potencian los puntos clave de nuestra reputación.

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social



Por séptimo año consecutivo, elaboramos nuestro Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares GRI. Además, ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, por sexto año, obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

Educación Previsional

Estamos comprometidos con nuestros afiliados y sociedad en general en mejorar su conocimiento y apreciación del Sistema Privado de Pensiones, facilitando su entendimiento respecto a la importancia del ahorro previsional y el impacto en su futuro. Por ello, realizamos las siguientes acciones:

- **Proyecto “EducoFinanzas”:** Dirigido a la construcción de habilidades y capacidades emprendedoras, financieras y previsionales en adolescentes, de modo que su empoderamiento y progreso se vean beneficiados. Desarrollado en alianza con la ONG Care, en 8 instituciones educativas de Mórrope, Lambayeque, beneficiando a 1956 personas en total (1 517 estudiantes, 25 docentes de nivel secundaria y 815 padres y madres de familia).
 - Se logró que 945 estudiantes (475 hombres y 470 mujeres, 63 % del total de escolares beneficiarios) desarrollen planes de negocio.
 - De los estudiantes que elaboraron planes, 514 (239 hombres y 285 mujeres, 34 % del total de escolares beneficiarios) ejecutan 20 emprendimientos.



Testimonio de Éxito “EducoFinanzas”

“Estos proyectos de emprendimiento me han ayudado mucho porque yo sé que tal vez en un futuro si mis padres no cuentan con dinero suficiente para apoyarme en mis estudios, yo me pondré hacer estos productos ya que son rentables y yo he perdido el miedo y la vergüenza de salir a vender. Ahora entiendo que a través del emprendimiento me ayudará a conseguir mis metas, además de ser una profesional podré ayudar a mi familia con los gastos, también quiero agradecer al proyecto Educofinanzas, CARE Perú y PRIMA AFP por la motivación que nos dado para seguir creciendo con nuestro proyecto”

Daniel, 16 años, Positos, Mórrope

- **Eventos:** En línea con nuestros pilares de Responsabilidad Social, y en compromiso con nuestra sociedad, realizamos eventos y programas de capacitación dirigidos a la comunidad y a nuestros principales clientes, con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia del ahorro en el futuro de las personas. En ese sentido, se llevaron a cabo más de 20 conferencias online que alcanzó a 17,055 afiliados; y 3 eventos presenciales que sumaron la participación de 500 afiliados, empresas y líderes de opinión relacionados al sector.

Cultura Prima AFP

Continuamos realizando esfuerzos para promover un comportamiento responsable y comprometido dentro de nuestra organización, buscando convertirnos en personas influyentes para contagiar buenas prácticas dentro y fuera de ella. Durante el 2019 realizamos las siguientes acciones:

Programas de Voluntariado

Desde el 2009 y de forma ininterrumpida, nuestro programa de Voluntariado Corporativo sigue generando interés y solidaridad entre nuestros colaboradores y “nuestros abuelitos”. Con ello, logramos sensibilizar y concientizar sobre la importancia de promover una tercera edad digna. En línea con ello, a través de campañas como “Rifa pro fondos”, “Sumando + Huellas de Amor”, “Adopta un Abuelito”, entre otras, atendimos a 714 adultos mayores, de 10 albergues en 09 ciudades del país, con la participación de más de 455 voluntarios.

Adicionalmente trabajamos el voluntariado en educación previsional con el emprendimiento social LMI en el colegio Noé de Zevallos, ubicado en jirón Jorge Chávez 1020, Breña. Los temas desarrollados fueron: ahorrar para progresar, la ruta del ahorro, educación previsional, el presupuesto personal, resolución de casos, planificación financiera. Este proyecto fue dirigido por nuestros voluntarios (colaboradores y familiares) a 60 estudiantes de 1ro a 3ero de secundaria.

Responsabilidad Ambiental

- **Reciclaje:** Recolectamos 4,985 kilos de papel, 489 kilos de botellas plásticas, 342 kilos de tapitas plásticas, 245 kilos de cartón, 40 kilos de residuos de artefactos eléctricos y electrónicos; y por primer año 4,468 kilos de residuos orgánicos. Para ello, contamos con el apoyo del emprendimiento social Ecotrash. Los ingresos percibidos por la recolección de dichos residuos se realizó una donación de artículos a uno de nuestros albergues de Adultos Mayores en Lima.
- **Huella de Carbono:** Nos convertimos en una empresa Carbono Neutral al compensar nuestra Huella de Carbono, medida a nivel nacional, con la compra de créditos de carbono en áreas naturales protegidas del país, con Nature Services Perú, Regenera en el Parque Nacional del Manu, Madre de Dios y con CIMA en el Parque Nacional Cordillera Azul que se encuentra entre los ríos Huallaga y Ucayali en los departamentos San Martín, Loreto, Ucayali y Huánuco.
- **Programa “Nuestra Sangre Naranja se tiñe de verde”:** Conscientes del sentido de emergencia que implica el cambio climático, asumimos un rol proactivo del cuidado del medio ambiente. Es por ello que propiciamos retos individuales y grupales a nuestros colaboradores con el propósito de que se movilicen caminando o con bicicleta.

- **Bolsas de Mercado:** Enviamos 6 bolsas de mercado a los nuevos ingresantes y a sus familias promoviendo prácticas ecológicas al realizar sus compras sin utilizar bolsas de plástico de un solo uso.
- **#TiempoDeActuar:** Por primer año, realizamos un evento #TiempoDeActuar donde invitamos a nuestros principales stakeholders y compartimos nuestra estrategia de RSE en: Inversiones responsables, educación previsional y medio ambiente y junto a Kunan, FUB y Libélula presentamos nuestros compromisos con la sostenibilidad.
- **Limpieza de Playa:** Nuestros voluntarios, sus amigos y familiares, recolectaron 36,8 kilogramos de desechos en una jornada de limpieza desarrollada junto a los aliados HAZla por tu playa, LOOP y Conservamos por Naturaleza.

Cadena de Suministro y Adquisiciones

(GRI 102-9) (GRI 414-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Evaluamos bajo una perspectiva social a nuestros proveedores, lo que nos permite asegurarnos de que estos estén alineados a nuestras políticas y valores. Nuestra Política de Gestión de Proveedores contiene todas las directrices para gestionar este aspecto, mientras que los procedimientos de Requerimiento de Suministros y/o Servicios, Evaluación y Selección de Proveedores, y de Verificación de Compras y Monitoreo de Proveedores sirven de soporte complementario al mismo.

Dicha evaluación se realiza en base a la criticidad y el impacto del bien o servicio en el proceso. Sólo los proveedores de tipo 2 y 3 son monitoreados. Igualmente, el área de riesgo operativo ha diseñado un programa llamado GERICO, esta plataforma servirá para la selección, evaluación y contratación de proveedores.

Durante el 2019 evaluamos al 17 % de nuestros proveedores.

Evaluación de Derechos Humanos

(GRI 412-3, 103-1, 103-2, 103-3)

Según Nuestro Código de Conducta para Proveedores que forma parte del modelo de contrato que Prima suscribimos con nuestros Proveedores, tenemos como objeto asegurar que los Proveedores que mantienen una relación con nosotros se comprometan a tener una conducta adecuada manteniendo nuestros valores éticos y morales, en cumplimiento de la ley y los estándares de responsabilidad social. Son de obligatorio cumplimiento: (i) la legalidad y cumplimiento de regulaciones (ii) Derechos Humanos: En este acápite se señala que los proveedores deberán cumplir estrictamente con las leyes y principios vigentes, lo que incluye la erradicación de cualquier trabajo infantil, forzoso o bajo coacción incluyendo prácticas discriminatorias (iii) Medio Ambiente. Adicionalmente, cabe mencionar que el referido “Código de conducta para proveedores de PRIMA” forma parte de la “Política de Gestión de Proveedores de Bienes y Servicios”.

Compromiso Ambiental

Materiales

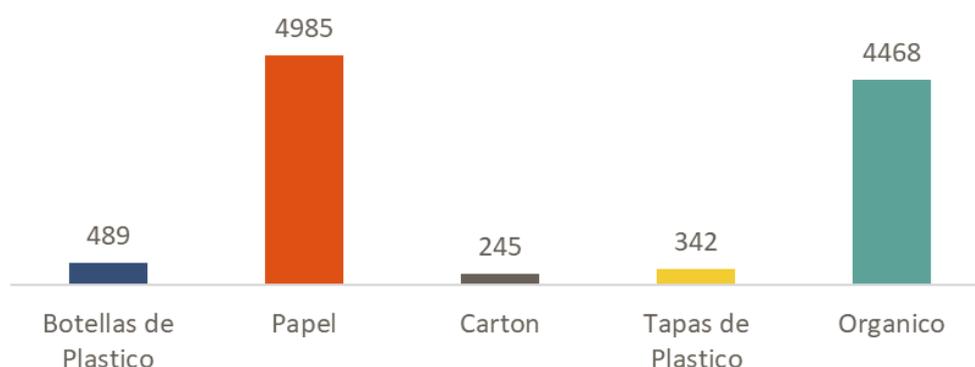
(GRI 301-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Los requerimientos de los diversos materiales necesarios para el desarrollo de nuestras actividades son realizados mensualmente, consolidándose y realizándose la compra mediante proveedores corporativos. Nuestro objetivo es buscar la eficiencia en el abastecimiento y consumo de los insumos, investigando siempre formas de reducir el consumo con respecto a períodos anteriores. Durante el 2019, utilizamos un total de 50,45 kilogramos de materiales no renovables. Además, utilizamos 34 300 kg de papel.

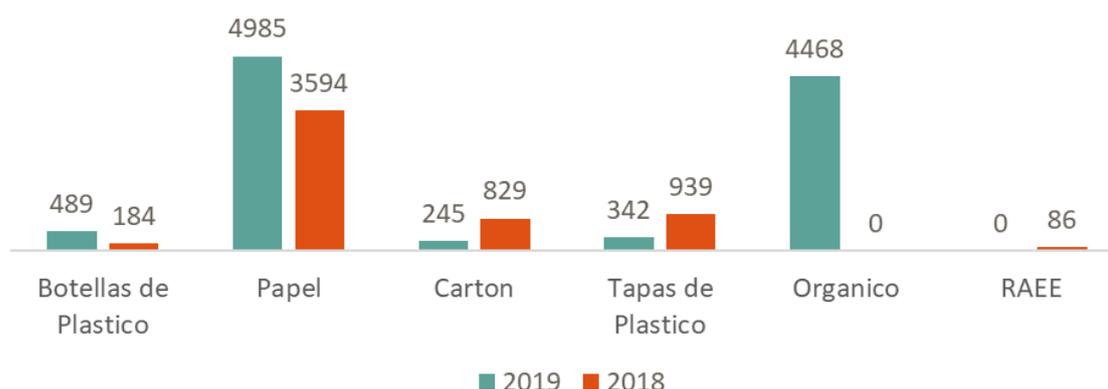
Residuos

(GRI 306-2, 103-1, 103-2, 103-3)

Generación de Residuos Sólidos No Peligrosos (2019, kilogramos)



Generación de Residuos Sólidos No Peligrosos (2019 versus 2018, kilogramos)



Reciclaje

En el 2019, como iniciativa del eje residuos del programa “Nuestra Sangre Naranja se tiñe de verde”, se eliminaron los tachos personales de los colaboradores para ser reemplazados por módulos de segregación para residuos orgánicos, papeles y cartones, botellas de plásticos y tapitas de plásticos, así como residuos generales, en las oficinas y agencias en Lima.

Energía

(GRI 302-1, 302-4, 103-1, 103-2, 103-3)

Consumo desglosado de Energía Eléctrica en Kilovatios y Gigajoules

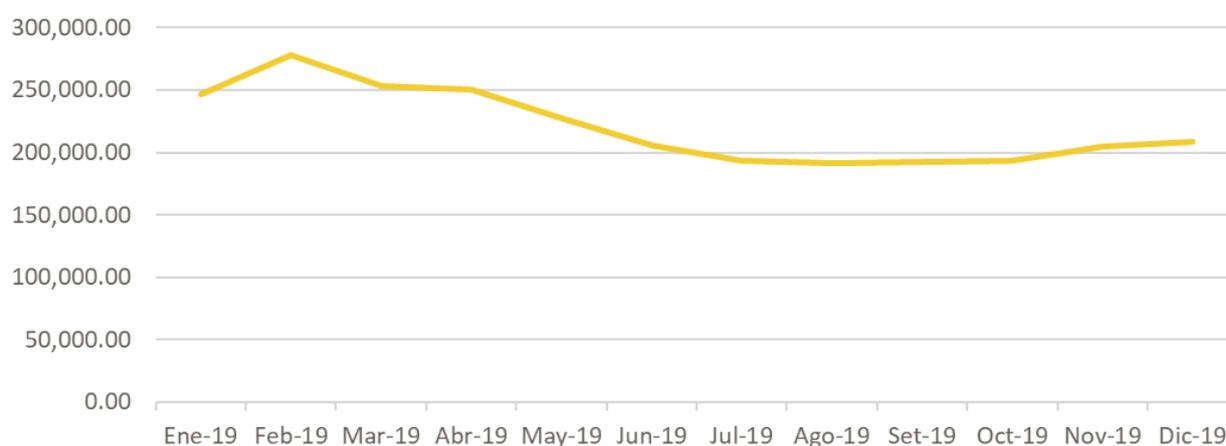
Consumo Eléctrico Anual en Kilowatts Provincia	198,766.79
Consumo Anual de Energía Eléctrica Gigajoules Provincia	714.99
Consumo Eléctrico Anual en Kilowatts San Isidro	2,162,460.60
Consumo Anual de Energía Eléctrica Gigajoules San Isidro	7,778.64
Consumo Eléctrico Anual en Kilowatts Javier Prado	11,928.50
Consumo Anual de Energía Eléctrica Gigajoules Javier Prado	42.91
Consumo Eléctrico Anual en Kilowatts Otras Oficinas*	192,102.51
Consumo Anual de Energía Eléctrica Gigajoules Otras Oficinas*	691.02
Consumo Eléctrico Total Anual en kilowatts	2,565,258.40
Consumo Total Anual de Energía Eléctrica en Gigajoules	9,227.55

* Otras Oficinas: Torre del Arte, San Sebastián, Lima-Edelnor, Cronos 1006 y Cronos 509

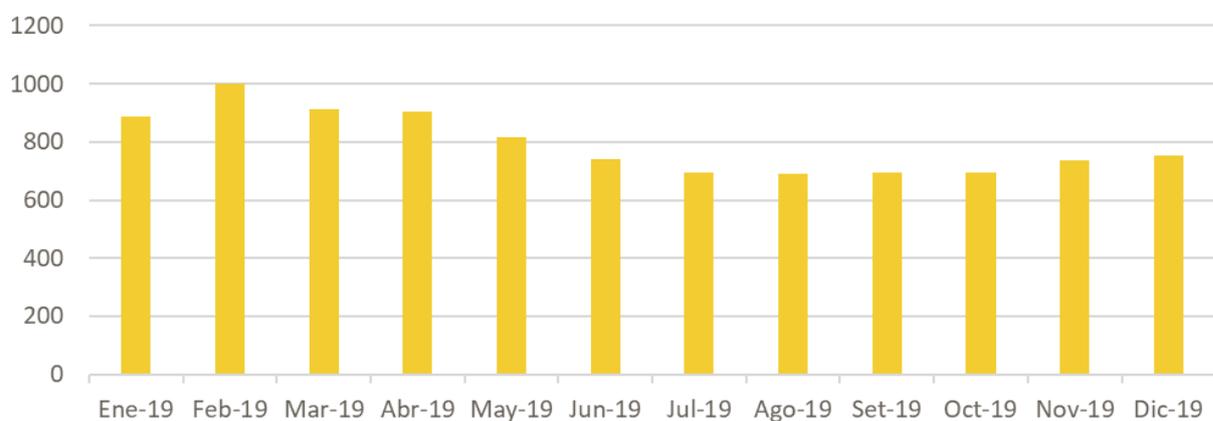
Consumo General por Mes de Energía Eléctrica en Kilovatios y Gigajoules

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19
Consumo en Kilowatts	246,452.32	277,896.49	253,190.38	250,853.98	227,306.60	205,825.61
Consumo en Gigajoules	886.52	999.63	910.76	902.35	817.65	740.38
	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19
Consumo en Kilowatts	193,187.58	191,396.27	192,623.19	193,650.13	204,977.80	209,144.40
Consumo en Gigajoules	694.92	688.48	692.89	696.58	737.33	752.32

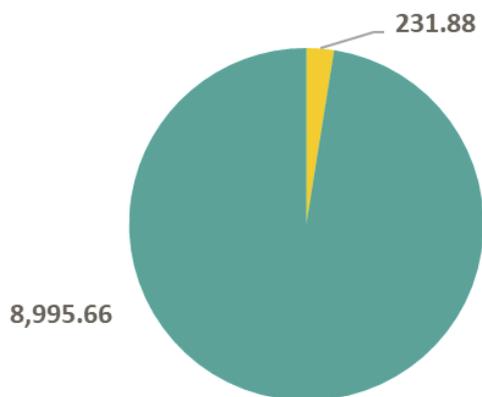
Consumo Energía Eléctrica Mensual 2019



Consumo Energía Eléctrica Gigajoules 2019



Fuente de la Energía Eléctrica (Gigajoules) - 2019

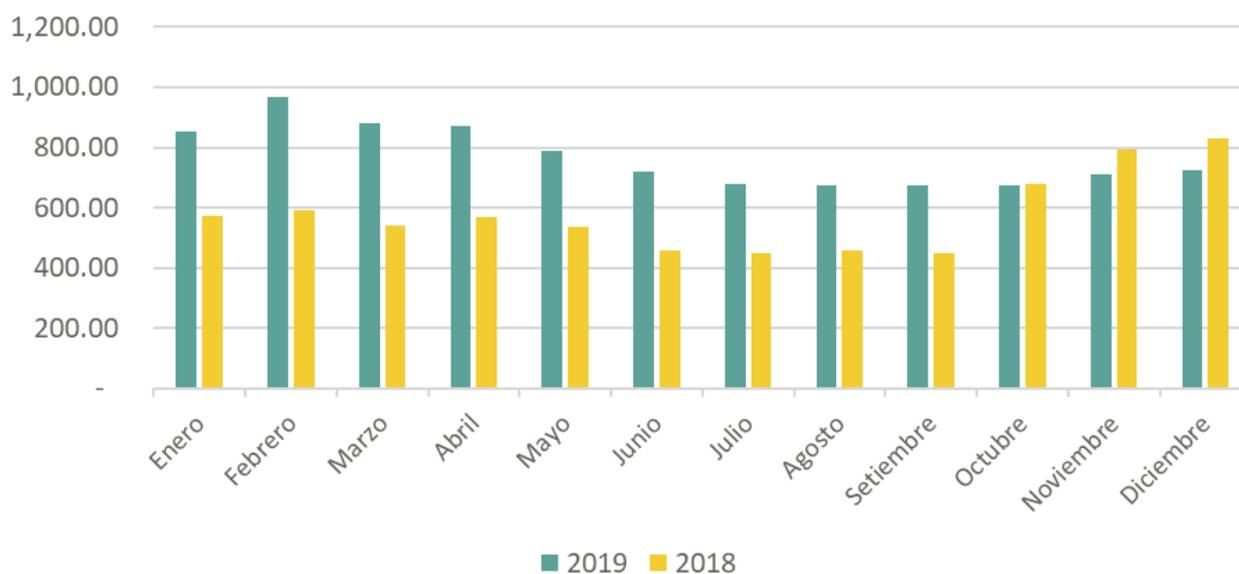


■ Energía Fuente No Renovable en Gigajoules ■ Energía Fuente Renovable en Gigajoules

Es importante mencionar que nuestras oficinas en la torre Cronos abastece su demanda de energía eléctrica gracias a la planta Termoeléctrica de Chilca. Todas nuestras operaciones restantes en Lima y Provincia cubren su demanda de energía eléctrica gracias a centrales hidroeléctricas.

Consumo Anual Energía Eléctrica en Gigajoules 2018	6,938.06
Consumo Anual Energía Eléctrica en Gigajoules 2019	9,227.55

Consumo Energía Eléctrica Gigajoules 2018-2019



Controlamos la cantidad de energía usada mediante el análisis de los recibos para todas las unidades operativas.

Iniciativas de Reducción de Energía

#ModoOFF

Se colocó en todas las computadoras, a nivel nacional, un sticker hecho con material reciclado de botellas plásticas con el mensaje “Si te vas, ponme en #ModoOFF” para promover el uso eficiente de la energía cuando no esté en uso. Además, el sticker se colocó en los interruptores de las salas de reuniones de la Sede Central para promover el uso de la energía natural del sol. Adicional a ello, consideramos que el desenchufe de los aparatos no utilizados, así como apagar la pantalla de los monitores de computadora y disminuir la potencia de los equipos de aire acondicionado, permite que reducir el consumo de energía eléctrica y reduce las emisiones de CO2.

Desde los últimos meses del 2018 se reprogramaron cuatro los ascensores de la Sede Central para que dos pararan en pisos pares y dos en pisos impares, promoviendo el uso eficiente de la energía, la buena salud al utilizar las escaleras y el respeto al tiempo de la otra persona al reducir las paradas por ascensor.

Infografía con fondo verde que muestra cinco consejos de ahorro de energía:

- desenchufa los aparatos eléctricos que ya no usas
- apaga las luces de una habitación en la ya que ya no estás
- apaga la pantalla de tu PC cuando no estás en tu sitio
- disminuye la potencia del aire acondicionado
- evitar usar el ascensor para tramos cortos

¡Ahora ya sabes!

SI TE VAS, PONME EN #ModoOFF

PRIMA^{AFP}
Grupo Crédito

Emisiones y Huella de Carbono

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 103-1; 103-2; 103-3)

Prima AFP tiene definido un compromiso con el cuidado del medio ambiente, el cual se hace explícito a través de su Política de Medio Ambiente y de las diversas medidas que ha tomado para reducir el impacto de sus actividades, luego de medir su Huella de Carbono, por primera vez, en el año 2013.

A partir del 2018, decidimos realizar la medición, cada dos años, de nuestra huella de carbono corporativa. Dicha medición se encontrará a cargo de la empresa Libélula, y será realizada en cumplimiento de estándares internacionales como el GHG Protocol e ISO 14064.

Por otra parte, contamos con el soporte de la empresa Nature Services Peru (Regenera) para la gestión de dicha huella – lo que equivale a la compensación de nuestras emisiones de alcance 3. Durante el 2019 se realizaron ejercicios de compensación en base a las emisiones registradas durante el año 2017. En el 2019 realizamos la compra de 193 créditos de Carbono del proyecto REDD+ Cordillera Azul.

Asimismo, implementamos una nueva práctica para reducir nuestra huella de carbono mediante el reemplazo de nuestros tachos personales de cada sitio de trabajo por 5 contenedores (papel y cartón, residuos generales, plástico PET, tapitas de plástico y residuos orgánicos) en nuestras sedes de Lima, Agencia San Isidro y Comedor.

06

**Acercas de nuestro
reporte**

6. Acerca de nuestro reporte

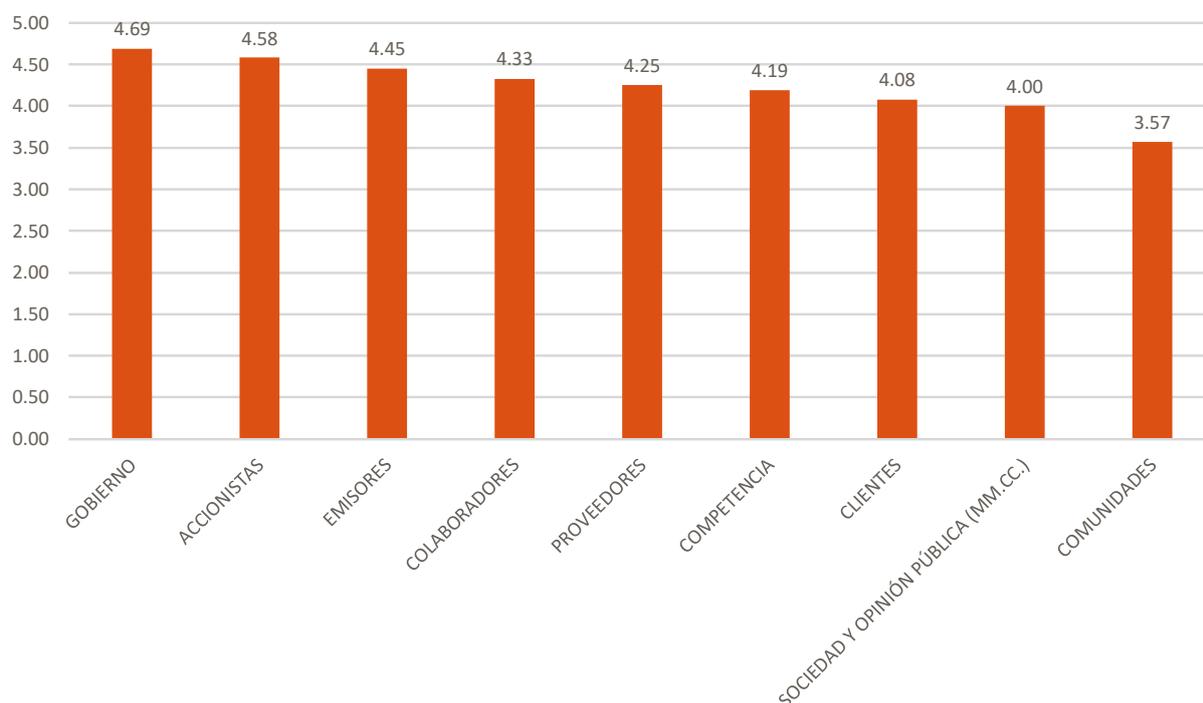
(102-48, 102-49, 102-50; 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

El presente reporte de sostenibilidad ha sido elaborado de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI, opción “Esencial”, y brinda información correspondiente al año 2019, no habiendo sido verificado por un auditor externo. La edición anterior correspondió al año 2018 y fue publicada en el segundo trimestre de 2019. La periodicidad de este documento es anual, no habiendo re-expresión de información ni cambios significativos en la elaboración del presente informe.

Nuestros grupos de interés

(102-40, 102-42, 102-43)

A finales del año 2017, mediante la herramienta de Mitchell, Agle & Woods, más conocida como de “poder-legitimidad-urgencia”, Prima AFP realizó un mapeo de grupos de interés y análisis de materialidad obteniendo como resultado la información del siguiente gráfico el cual fue revisado y validado a finales del año 2019 mediante un focus group con representantes de cada área de la empresa.



El siguiente cuadro muestra el relacionamiento o espacios de comunicación que tiene Prima AFP con cada uno de sus grupos de interés.

STAKEHOLDERS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
INTERNOS		
Accionistas	<ol style="list-style-type: none"> Junta de Accionistas Presentación de Memoria Anual Presentación de Reporte de Sostenibilidad Envío de actas de Junta de Accionistas Mailings de consulta 	<ol style="list-style-type: none"> Anual Anual Anual Anual A solicitud de los Accionistas
Colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> Mailing interno (Prima en Contacto) Canales de Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> Físico: <ul style="list-style-type: none"> Afiches Mini afiches baños y comedor Virtual: <ul style="list-style-type: none"> Buzones de correo (Prima en contacto) WorkPlace: Prima en Contacto; "Generación N" Pop-ups Reunión de Planeamiento Estratégico Boletín de Desempeño Programa de vocería interna en temas de SPP. Programa "Dime cómo te ayudo" - Espacio de comunicación. 	<ol style="list-style-type: none"> Permanente Permanente Anual Trimestral Anual Mensual
STAKEHOLDERS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA (Anual/ Mensual/ Semanal)
EXTERNOS		
Cientes		
Afiliados	<ol style="list-style-type: none"> Índice de Satisfacción al cliente Prima móvil Envío de estado de cuenta Oficinas de atención al cliente 	<ol style="list-style-type: none"> Anual Rotativo a nivel nacional Mensual Permanente
Nuevos Afiliados	<ol style="list-style-type: none"> Educación previsional (eventos) Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> -Contenido -Miniserie virtual "El Depa" Oficinas de atención al cliente 	<ol style="list-style-type: none"> Según la naturaleza Permanente Permanente

Empresas	1. Prima móvil 2. Oficinas de atención al cliente 3. Presentaciones o exposiciones para educar acerca del SSP	1. Rotativo a nivel nacional 2. Permanente 3. Según la naturaleza
Proveedores		
Emisores	1. Cuestionario ESG 2. Reportes de desempeño	1. Anual 2. Trimestral / Ad hoc
Proveedores Prima como administradora	1. Encuesta a proveedores 2. Contratos	1. Anual 2. Dependiendo de la firma de contrato
Sociedad y Opinión Pública		
	1. Plan de relaciones públicas (Entrevistas, Notas de Prensa, Conferencias de Prensa, etc.) 2. Facebook 3. Instagram 4. Página Web 5. Voluntariados	1. Permanente 2. Permanente 3. Permanente 4. Permanente 5. 2 a 3 veces al año
Competencia		
	1. Encuentros AFPs (Eventos) 2. Comités con AAFP	1. Según la naturaleza 2. Mensual
Gobierno		
	1. Comités con entes reguladores	1. En fechas determinadas
Comunidades		
	1. Prima móvil 2. Oficinas de atención al cliente 3. Voluntariado	1. Permanente 2. Permanente 3. 2 a 3 veces al año

Nuestros temas materiales

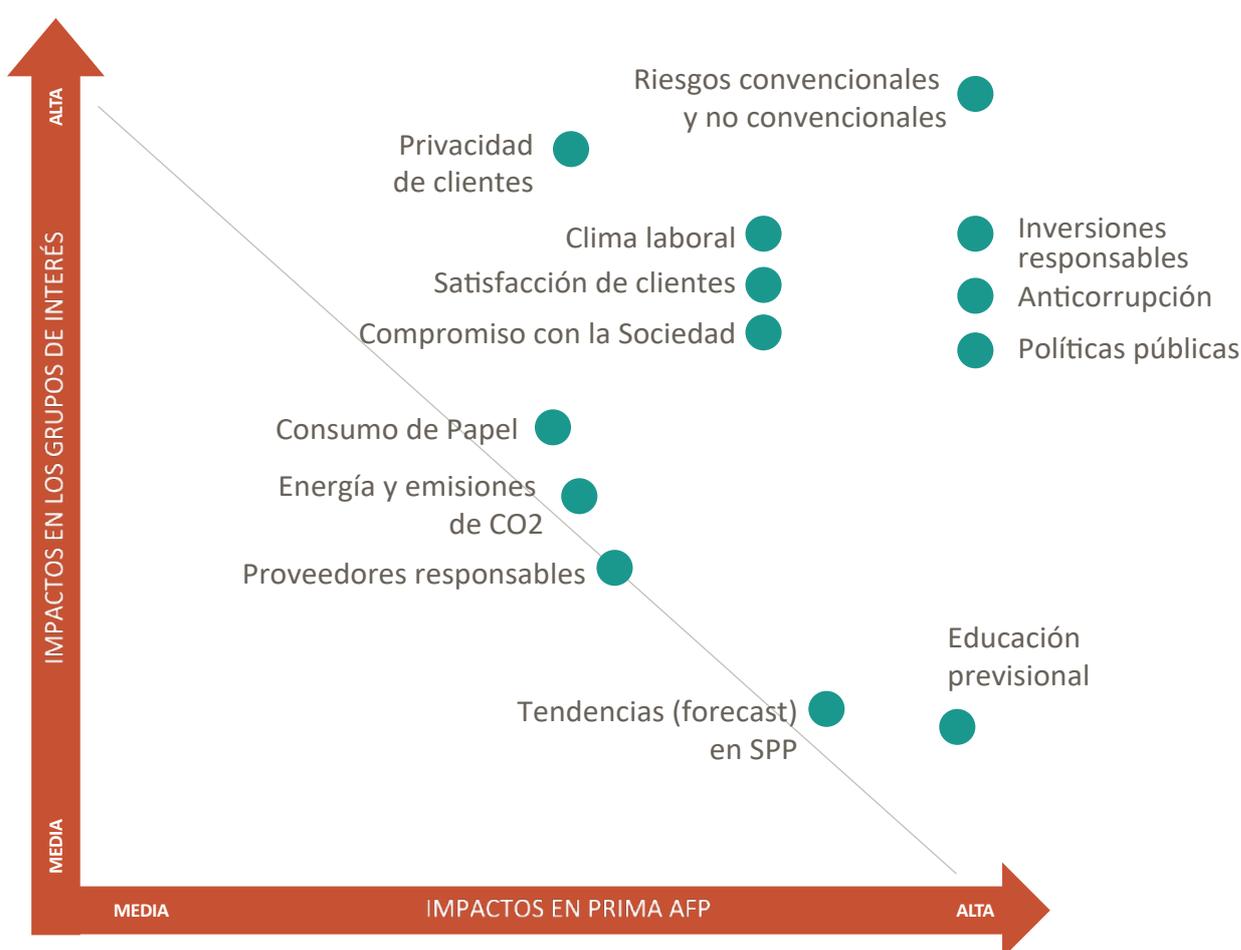
(102-47)

Luego de la identificación, clasificación y priorización de los grupos de interés de la organización, se pasó a determinar los temas materiales de la organización en ese mismo año, revisándolo y validándolo también a finales del año 2019, siempre en relación con los grupos de interés de Prima AFP.

Es importante señalar que el Plan Estratégico de la empresa ha modificado su principal objetivo de una "tercera edad digna" a "Guiamos y acompañamos tu progreso", lo cual se encuentra en línea con las nuevas tendencias de las AFPs en América Latina. Esto, siempre a través de dos grandes enfoques: inversiones responsables y educación previsional. En esa línea, priorizamos los siguientes temas materiales usando, entre otras herramientas, la norma AA1000 tomando en cuenta sus tres principios básicos: principio de inclusividad, de relevancia y de capacidad de respuesta para con los stakeholders de la organización.

Listado de Temas Materiales:

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Educación previsional | 8. Energía y emisiones de CO2 |
| 2. Inversiones responsables | 9. Anticorrupción |
| 3. Clima laboral | 10. Riesgos convencionales no convencionales |
| 4. Políticas públicas | 11. Proveedores responsables |
| 5. Tendencias (forecast) en SPP | 12. Privacidad de clientes |
| 6. Satisfacción de clientes | 13. Compromiso con la Sociedad |
| 7. Papel | |



(102-44, 102-46)

Los temas materiales identificados fueron alineados con los estándares GRI para definir los contenidos a reportar. Cada uno de los temas desarrollados en el presente reporte se encuentra enlazado con uno o dos grupos de interés y con su respectivo tema material. La manera cómo la empresa está respondiendo a las expectativas de cada uno de sus principales stakeholders, así como su respectiva cobertura, se encuentran desarrolladas en cada uno de los capítulos del presente reporte.

(102-45)

El siguiente es un listado de empresas vinculadas a Prima AFP, las cuales forman parte del Grupo Credicorp, y pueden encontrarse referenciadas en sus estados financieros consolidados, así como en otros documentos equivalentes. El presente reporte de sostenibilidad tiene como alcance solo a la empresa Prima AFP y no al resto de empresas de la siguiente lista:

N.º	Nombre, Razón o Denominación Social de los Integrantes del grupo económico	Documento	País de residencia
1	Credicorp Ltd.	008921253	Bermudas
2	Banco de Crédito del Perú	20100047218	Perú
3	Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.	20100161771	Perú
4	Inversiones 2020 S.A.	20458002372	Perú
5	Grupo Crédito S.A.	20101247431	Perú
6	Grupo Crédito Inversiones S.A.	20544726928	Perú
7	Soluciones en Procesamiento S.A.	20348193512	Perú
8	Credicorp Perú S.A.C.	20392733222	Perú
9	Credicorp Remittance	142318903	Bahamas
10	MIBANCO - Banco de la Microempresa S.A.	20382036655	Perú
11	BCP Emisiones Latam Uno S.A.	142318857	Chile
12	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	20332970411	Perú
13	Atlantic Security Holding Corporation	142318865	Gran Kayman
14	Atlantic Security Bank	004461231	Gran Kayman
15	Laurentian Corporate Service, Ltd	142319225	Islas Vírgenes Británicas
16	Atlantic Security International Financial Services Inc	142318873	Panamá
17	Atlantic Security Private Equity General Partner	142318881	Gran Kayman
18	Atlantic Private Equity Investment Advisor	142318849	Gran Kayman
19	Correval Panamá S.A.	142318938	Panamá
20	Prima AFP S.A.	20510398158	Perú
21	Pacífico Asiste S.A.C.	20543080943	Perú
22	Edyficar S.A.S.	142319055	Colombia
23	Inversiones Credicorp Bolivia S.A.	142319179	Bolivia
24	Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	142319012	Bolivia
25	Banco de Crédito de Bolivia S.A.	008758549	Bolivia
26	Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa	142318946	Bolivia
27	Crediseguro S.A. Seguros Personales	142319047	Bolivia

28	Crediseguro S.A. Seguros Generales	176670193	Bolivia
29	Soluciones en Procesamiento S.A. en Liquidación	142319233	Bolivia
30	Empresa de Servicios Inmobiliarios y de Mantenimiento S.A. (ESIMSA)	142319063	Bolivia
31	Credicorp Capital Ltd.	142318989	Bermudas
32	Credicorp Capital UK Limited	142319004	Gran Bretaña
33	Credicorp Capital Asset Management	152919921	Gran Kayman
34	IM Trust Perú S.A.C. en Liquidación	20544550625	Perú
35	Credicorp Capital Holding Perú S.A.	20566064678	Perú
36	Credicorp Capital Perú S.A.A.	20548185051	Perú
37	Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.	20101031340	Perú
38	Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos	20256192269	Perú
39	Credicorp Capital Servicios Financieros S.A.	20550229766	Perú
40	Credicorp Capital Sociedad Titulizadora S.A.	20375887763	Perú
41	Credicorp Capital Holding Chile S.A.	142318890	Chile
42	Credicorp Capital Chile S.A.	142319080	Chile
43	Credicorp Capital Asesorías Financieras S.A	142319098	Chile
44	Credicorp Capital S.A. Administradora de Inversiones	142319110	Chile
45	Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa	142319136	Chile
46	IM Trust International S.A.	142319101	Uruguay
47	Credicorp Capital Asset Management S.A. Administradora General de Fondos	142319128	Chile
48	Credicorp Capital Holding Colombia S.A.S.	119618070	Colombia
49	Credicorp Capital Colombia S.A.	142318954	Colombia
50	Credicorp Capital Fiduciaria S.A.	142318962	Colombia
51	Coby Business Inc.	165699327	Panamá
52	Artigas Global Corp.	165699335	Panamá
53	Credicorp Capital Securities Inc.	142318997	EEUU
54	Dionisio Romero Paoletti	07270568	Perú

Índice de Contenido GRI

(102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)
GRI 101: Fundamentos 2016		
Contenidos Generales		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	4
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4
	102-3 Ubicación de la sede	19, 62
	102-4 Ubicación de las operaciones	19
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4
	102-6 Mercados servidos	4, 5
	102-7 Tamaño de la organización	4, 5, 6, 13, 28
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	28, 29
	102-9 Cadena de suministro	44
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5, 6
	102-11 Principio o enfoque de precaución	14
	102-12 Iniciativas externas	10, 11
	102-13 Afiliación a asociaciones	10, 11
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 8
	102-18 Estructura de gobernanza	8
	102-40 Lista de grupos de interés	52
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	31
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	52
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	52,53, 54
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	55
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	56, 56
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	55
	102-47 Lista de los temas materiales	54, 55
	102-48 Re expresión de la información	52
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	52
	102-50 Periodo objeto del informe	52
	102-51 Fecha del último informe	52
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	52
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	62
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	52	
102-55 Índice de contenidos GRI	58, 59, 60, 61	
102-56 Verificación externa	52	

Temas materiales		
Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	13
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13
	G4-FS6 Porcentaje del portafolio de Prima AFP según líneas de negocio por región, tamaño de empresa (pequeña, mediana y grande) y sector	22, 23, 24
	G4-FS10 Porcentaje y número de compañías en el portafolio de Prima AFP con las cuales se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	25, 26
Impactos económicos indirectos		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	15, 16, 17
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15, 16, 17
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 16, 17
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	15, 16, 17
	G4-FS13 Puntos de acceso en áreas de población escasa o población en situación vulnerable, por tipo	17, 18
	G4-FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros en áreas de poblaciones vulnerables	17, 18
Anticorrupción		
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	9
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	9
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	9
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	9
Materiales		
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	45
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	45
Energía		
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	46, 47, 48, 49
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	46, 47, 48, 49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 47, 48, 49
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	46, 47, 48, 49
	302-4 Reducción del consumo energético	46, 47, 48, 49

Emisiones		
GRI 305: Emisiones 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	50
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	50
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	50
	305-2 Emisiones indirectas de GEI proveniente de uso de energía (alcance 2)	50
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	50
Efluentes y Residuos		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	45, 46
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45, 46
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45, 46
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	45, 46
Empleo		
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	28
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	28
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	29, 30
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	29,30
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	35, 36
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35, 36
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 36
	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	35, 36
	403-2 IPER - Investigación de Incidentes	36, 37
	403-3 Servicios de salud ocupacional	37
	403-4 Comunicación, consulta y participación de trabajadores respecto a la SST	37, 38
	403-5 Capacitación en SST	38
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	38
	403- 8 Trabajadores cubiertos por el sistema de SST	39
	403-9 Accidentes ocupacionales	39
403-10 Enfermedades relacionadas al trabajo	39	
Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	31, 32
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	31, 32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31, 32
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	32
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	32, 33, 34, 35

Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	44
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	44
Comunidades locales		
GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	17, 18, 19, 20
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	17, 18, 19, 20
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17, 18, 19, 20
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	17, 18, 19, 20
Evaluación social de los proveedores		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	44
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	44
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	15, 16, 17,18
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15, 16, 17,18
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 16, 17,18
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	15, 16, 17,18
Privacidad del Cliente		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	14, 15
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14, 15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14, 15
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	14, 15
Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	10
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	10

(102-3)

Razón Social: Prima AFP S.A.

Dirección: Calle Chinchón N° 980 - San Isidro - Lima.

Página web: <https://www.prima.com.pe>

(102-53)

Invitamos a los lectores de este reporte a enviar sus opiniones, consultas y sugerencias a:

Contacto:

Carla Barrionuevo Gómez – Morón, Gerente de Responsabilidad Social - Gestión del Desarrollo Humano

Teléfono: +51 1 615 7250 Anexo 7255

cbarrionuevo@prima.com.pe

Contacto:

Carla Drexler Herrán, Sub Gerente de Responsabilidad Social

Teléfono: +51 1 615 7250 Anexo 7159

cdrexler@prima.com.pe

La versión final de este reporte elaborado bajo la metodología GRI será publicado próximamente en nuestra página web: <https://www.prima.com.pe>.

PRIMA^{AFP}
Grupo ➤ *Crédito*

Ayer. Hoy. Siempre.