



BVL: INRETC1

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Sección B: Detalle de acciones implementadas

Marzo 2018

Índice

1.	Nuestra Empresa	3
2.	Grupos de Interés	4
3.	Clientes.....	5
4.	Colaboradores.....	6
5.	Proveedores	7
6.	Comunidad	8
7.	Medio Ambiente.....	9

1. Nuestra Empresa

InRetail Perú es parte del grupo Intercorp y es el *retailer* más importante del Perú. Tiene presencia en todo el país a través de sus tres segmentos de negocios: supermercados, farmacias y centros comerciales. SPSA, Inkafarma y Real Plaza poseen el liderazgo en sus respectivos mercados.



- ✓ Ventas 2017: S/4,652 MM
- ✓ 268 tiendas (Plaza Vea, Vivanda, Mass)
- ✓ 327,226 m2 de sala de ventas
- ✓ 14,590 colaboradores



- ✓ Ventas 2017: S/2,734 MM
- ✓ 1,153 farmacias
- ✓ 11,451 colaboradores



- ✓ Ventas 2017: S/476 MM
- ✓ 19 malls
- ✓ 632,910 m2 de área arrendable
- ✓ 439 colaboradores

2. Grupos de Interés

Consideramos que una relación sólida y transparente con nuestros grupos de interés es esencial para el desarrollo sostenible de nuestras operaciones en el largo plazo.

Nuestros clientes son el centro de nuestros esfuerzos y toma de decisiones, mientras que nuestros colaboradores hacen posible que la visión que tenemos para los tres negocios se materialice. Del mismo modo, los proveedores son los aliados estratégicos que nos acompañan en cada etapa del proceso de expansión.

Por otro lado, consideramos importante el cumplimiento de estándares y buenas prácticas exigidos por los entes reguladores y el acercamiento a las comunidades a través de iniciativas destinadas a generar bienestar en ellas.

Finalmente, creemos firmemente que la transparencia de información es la base en la relación con nuestros accionistas e inversionistas.



3. Clientes

El compromiso con nuestros clientes es ofrecer una gama de productos destinada a satisfacer sus necesidades mientras generamos una experiencia de compra placentera. Para lograrlo, enfocamos nuestros esfuerzos en las siguientes acciones:

- SUPERMERCADOS PERUANOS**
- ✓ **Nivel de Recomendación:** De manera interna, se evalúa el nivel de recomendación de nuestros clientes en nuestras tiendas y en las de la competencia. Se obtuvo un 33% de recomendación para Plaza Veá (vs. 28% para la competencia) y 46% para Vivanda (vs. 60% para la competencia)
 - ✓ **Canales de Atención al Cliente:** Se cuenta con módulos de servicio al cliente en cada una de nuestras tiendas además de *call center*. Los reclamos y/o sugerencias se realizan a través de ambos canales de atención.
- INKAFARMA**
- ✓ **Canales de Atención al Cliente:** Se cuenta con diversos canales de atención, a través de los que se pueden generar reclamos y/o sugerencias: puntos de venta, *call center* y medios digitales
- REAL PLAZA**
- ✓ **Centro de Atención al Cliente:** Se cuenta con uno en cada centro comercial
 - ✓ **Libro de Reclamaciones:** Disponible en los Centros de Atención al Cliente, el cual revisamos periódicamente para atender reclamos y recibir *feedback* de nuestros clientes, lo que contribuye a un proceso de mejora continua
 - ✓ **Encuestas NPS:** Se realizan 300 encuestas al mes por centro comercial

4. Colaboradores

Nuestro equipo de trabajo está compuesto por 26,480 colaboradores entre Supermercados Peruanos, Inkafarma y Real Plaza. Las empresas de InRetail Perú ponen especial énfasis en acompañar y fomentar el desarrollo de sus colaboradores, para lo cual vienen ejecutando las siguientes iniciativas:

- | | |
|---|--|
| <p>SUPERMERCADOS PERUANOS</p> <p># 1 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación de colaboradores en 2017: 8,550 eventos y 835,047 horas hombre de capacitación. ✓ Academia SPSA es una plataforma de capacitación que alinea los objetivos de la empresa con el desarrollo de las habilidades de nuestros colaboradores de tienda en 4 líneas principales: (i) Escuela Técnica, (ii) Escuela de Liderazgo, (iii) Escuela de Gestión y (iv) Escuela de Entrenamiento ✓ Programa Trainees permite preparar adecuadamente a aquellos colaboradores con potencial para asumir un rol gerencial en tienda. El programa tiene una duración de 3 meses y está a cargo del Gerente o Subgerente de tienda. ✓ Para la administración central se ofrecen cursos, talleres, certificaciones, diplomados y coaching con el fin de desarrollar su potencial y generar mayor valor agregado en la gestión de los negocios. |
| <p>INKAFARMA</p> <p># 11 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación de colaboradores 2016: 137 cursos dictados y 58,137 horas de capacitación ✓ Programa de Desarrollo de Competencias: Capacitación continua dirigida a Líderes de Tienda, Jefes de Venta y Analistas ✓ Programa de Desarrollo de Líderes: Orientado a desarrollar competencias en Líderes en las boticas ✓ Cursos Externos: Dirigido al desarrollo de habilidades de colaboradores administrativos |
| <p>REAL PLAZA</p> <p># 4 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política de Estudios Universitarios: La empresa asume un porcentaje de la mensualidad de los estudios universitarios de colaboradores de alto potencial |

5. Proveedores

SUPERMERCADOS PERUANOS

Proveedores

- ✓ **12:** Transporte
- ✓ **1,667:** Activos, Servicios y Suministros
- ✓ **1,377:** Mercadería

El 100% de productos de los rubros de alimentos y bebidas procesadas son evaluados previo a su ingreso a las tiendas; asegurando el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente. Se evalúa lo siguiente:

- ✓ Todos los productos deben contar con registro sanitario vigente, emitido por la autoridad sanitaria del rubro
- ✓ La información del rotulado debe cumplir con lo requerido por la norma aplicable
- ✓ Los productos deben cumplir con las especificaciones microbiológicas establecidas
- ✓ Las plantas deben estar habilitadas sanitariamente o se verifica su idoneidad mediante auditorías higiénico sanitarias

Desde el 2010 se viene desarrollando un programa piloto, **Perú Pasión**, el cual tiene como objetivo ingresar a la cadena de valor productores locales, generando el mayor beneficio posible a familias agricultoras, y de productos procesados en las regiones menos industrializadas del país.

INKAFARMA

Los proveedores de **Inkafarma** son laboratorios acreditados y permitidos por los órganos reguladores del Ministerio de Salud.

Del mismo modo, se exige un estándar mínimo de calidad a los laboratorios que elaboran nuestras marcas propias, los cuales deben estar permitidos y regulados por el Ministerio de Salud.

REAL PLAZA

Real Plaza lleva un registro detallado de todos sus proveedores con el objetivo de seleccionar a los mejores de cada rubro. En su mayoría, estos proveedores están relacionados a la construcción y mantenimiento de los centros comerciales.

6. Comunidad

A continuación se detallan las acciones llevadas a cabo por cada empresa que generan un impacto positivo en la comunidad:

- SUPERMERCADOS PERUANOS**
- ✓ **Programa con el Banco de Alimentos del Perú (primer supermercado en asociarse con el BAP):** Donación de alimentos a distintas instituciones. En el 2017 se donaron 530 mil kilos de comida.
 - ✓ **Perú Champs:** Redondeo de vueltos de compras realizadas por clientes en tiendas para financiar los estudios de niños de escasos recursos. En el 2017 se recaudó aprox. S/494 mil.
 - ✓ **Hora del Planeta:** Campaña de concientización del cambio climático en la que nuestras tiendas reducen su consumo energético durante una hora
 - ✓ **Estaciones de reciclaje en tienda**
 - ✓ **Voluntariado #SPSAUnido #UnaSolaFuerza:** Dos voluntariados en Lima y provincia para reconstruir las casas de colaboradores afectados por los desastres naturales y una donación de parte de nuestros colaboradores y de la empresa.
 - ✓ **Voluntariado #UnaSolaFuerza con Procter & Gamble:** 88 voluntarios de la administración central armaron 4,000 kits con purificadores de agua P&G que se llevaron a través de la Cruz Roja Peruana a los damnificados por los huaycos y las lluvias intensas.
- INKAFARMA**
- ✓ **Comparte Salud:** Asociación civil sin fines de lucro, creada con el auspicio de InkaFarma, con el objeto de desarrollar programas asistenciales, actividades y obras sociales enfocados en temas de salud, que beneficien a personas que se encuentran en condiciones de pobreza
- REAL PLAZA**
- ✓ **Estaciones de reciclaje en centros comerciales**
 - ✓ **Donación de Objetos Perdidos**

7. Medio Ambiente

SUPERMERCADOS PERUANOS

RESIDUOS



- ✓ **Procesamiento de Residuos:** Los residuos reciclables regresan al ciclo productivo y los residuos generales se disponen en un relleno sanitario. Los residuos peligrosos son transportados a un relleno de seguridad y algunos son tratados internacionalmente por las EPS-RS y EC-RS que contratamos para su adecuada disposición final

AGUA



- ✓ **Las aguas residuales son vertidas a la red de alcantarillado de la ciudad por tratarse de efluentes no domésticos.**
- ✓ **Consumo de agua en 2017:** 762 mil m³
- ✓ **Instalación de válvulas OMNI** que ayudan a reducir el consumo de agua en aprox. 25%
- ✓ **Monitoreo y cumplimiento con los Valores Máximos Admisibles (VMA)** que cubren aceites y grasas, demanda bioquímica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO), sólidos suspendidos totales (SST), sulfuros, pH y temperatura.

ENERGÍA



- ✓ **Plan de Eficiencia Energética:** Como parte del plan se realizan auditorías energéticas en tiendas, se fortalecen e incentivan buenas prácticas y se realiza la implementación tecnológica que consiste en la instalación de nuevos software y hardware para tener un mejor control del consumo eléctrico de todos los equipos en ciertas tiendas.
- ✓ **Consumo Energético:** En el 2017, el consumo de electricidad fue 174 millones kw.H, mientras que el consumo de gas natural fue 140 mil m³. La intensidad energética empleada por tipo de tienda es la siguiente:
 - **Plaza Vea Hiper:** 52 kW.h/m²
 - **Plaza Vea Super:** 64 kW.h/m²
 - **Vivanda:** 93 kW.h/m²
- ✓ **Implementación de Tecnología LED en 12 tiendas** que permite un ahorro de hasta 35% en el circuito de iluminación
- ✓ **Instalación de controladores de humedad en tiendas** para reducir el uso de aire acondicionado, ahorrando así hasta 1.5% en las cargas de HVAC
- ✓ **Implementación de sistemas de monitoreo, control y gestión total en 20 tiendas** logrando ahorros de hasta 3% en frío alimentario, HVAC y energía eléctrica.

INKAFARMA

ENERGÍA



- ✓ Implementación de Tecnología LED en farmacias

REAL PLAZA

RESIDUOS



- ✓ **Procesamiento de Residuos:** Se cuenta con proveedores formales que emiten un certificado de disposición final de residuos.

ENERGÍA



- ✓ Implementación de Tecnología LED en centros comerciales
- ✓ Uso de BMS