



BVL: INRETC1

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Sección B: Detalle de acciones implementadas

Marzo 2017

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 2016: S/4,241 MM
- ✓ 165 tiendas (Plaza Vea, Vivanda, Mass)
- ✓ 304,293 m2 de sala de ventas
- ✓ 15,130 colaboradores



- ✓ Ventas 2016: S/2,624 MM
- ✓ 1,107 farmacias
- ✓ 11,107 colaboradores



- ✓ Ventas 2016: S/458 MM
- ✓ 19 malls
- ✓ 625,636 m2 de área arrendable
- ✓ 312 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 | <ul style="list-style-type: none">✓ Encuestas NPS: Evaluamos constantemente el nivel de recomendación de nuestros clientes en nuestras tiendas y en las de la competencia.✓ Canales de Atención al Cliente: Se cuenta con un centro de atención en cada supermercado. Asimismo, recibimos reclamos y/o sugerencias a través del <i>call center</i> y medios digitales. |
| INKAFARMA | <ul style="list-style-type: none">✓ Canales de Atención al Cliente: Se pueden generar reclamos y/o sugerencias en todas nuestras boticas, <i>call center</i> y medios digitales.✓ Encuestas de Satisfacción de Atención al Cliente: Monitoreamos constantemente la satisfacción de nuestro servicio. |
| REAL PLAZA | <ul style="list-style-type: none">✓ Encuestas NPS: Se realizan 300 encuestas al mes por centro comercial.✓ Centro de Atención al Cliente: Se cuenta con uno en cada centro comercial. Periódicamente revisamos el libro de reclamaciones para atender reclamos y recibir <i>feedback</i> de nuestros clientes, lo que contribuye a un proceso de mejora continua. |

4. Colaboradores

Nuestro equipo de trabajo está compuesto por 26,549 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
6 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 373 cursos dictados y 330,043 horas de capacitación en el 2016. ✓ Academia SPSA: 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. ✓ 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
4 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 201 cursos dictados y 71,407 horas de capacitación en el 2016. ✓ 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 de las boticas. ✓ Cursos Externos: Dirigido al desarrollo de habilidades de colaboradores administrativos. |
| <p>REAL PLAZA
5 - Great Place to Work Perú</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 60 cursos dictados y 4,224 horas de capacitación en el 2016. ✓ Política de Estudios Universitarios: Ayudamos a los colaboradores con alto potencial a realizar estudios universitarios, pagando un porcentaje de la mensualidad. |

5. Proveedores

SUPERMERCADOS PERUANOS

91% de proveedores son locales.

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.

En el 2016, de las **158 inspecciones sanitarias** recibidas en tiendas, **no se evidenció ningún incidente por incumplimiento de la normativa legal vigente.**

Desde el 2010 se viene desarrollando un programa piloto, **Perú Pasión**, el cual tiene como objetivo ingresar a productores locales a la cadena de valor, generando el mayor beneficio posible a familias agricultoras de 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 | <ul style="list-style-type: none">✓ Banco de Alimentos del Perú: Primer supermercado en asociarse con el BAP para la donación de alimentos a distintas instituciones. En el 2016 se donaron 329 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 2016 se recaudó aprox. S/500 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 |
| INKAFARMA | <ul style="list-style-type: none">✓ 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 | <ul style="list-style-type: none">✓ Estaciones de reciclaje en centros comerciales✓ Matrimonios comunales en centros comerciales |

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 para su adecuada disposición final.

AGUA



- ✓ **Monitoreo y cumplimiento con los Valores Máximos Admisibles (VMA)** que cubren aceites y grasas, demanda bioquímica de oxígeno, demanda química de oxígeno, sólidos suspendidos totales, sulfuros, pH y temperatura.
- ✓ **Instalación de válvulas OMNI** que ayudan a reducir el consumo de agua en aprox. 25%.
- ✓ **Consumo de agua:** 121 mil m³ en el 2016

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.
- ✓ **Implementación de Tecnología LED en 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.
- ✓ **Consumo Energético:** La intensidad energética empleada por tipo de tienda es la siguiente:
 - **Plaza Ve a Hiper:** 52 kW.h/m²
 - **Plaza Ve a Super:** 64 kW.h/m²
 - **Vivanda:** 93 kW.h/m²

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