



**SOSTENIBILIDAD SURA PERÚ**  
Memoria de Sostenibilidad 2017

# Mensaje del CEO de SURA Perú

En SURA Perú estamos comprometidos con contribuir al desarrollo sostenible del país y trabajamos con nuestros grupos de interés para crecer de la mano.

Gracias al esfuerzo de todos nuestros colaboradores, durante el 2017 continuamos fortaleciendo las estructuras y procesos de Buen Gobierno Corporativo; afianzando la cultura y comunicación interna; promoviendo el equilibrio vida personal-trabajo; garantizando la salud y seguridad de nuestros equipos; y contribuyendo con el desarrollo sostenible del país a través de una estrategia de responsabilidad corporativa compuesta por cuatro pilares: Inversión Responsable, Educación, Medio Ambiente y Comunidad.

Todas estas acciones, nos han llevado a ser reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima como una de las empresas con mejores prácticas de gobierno corporativo, así como a obtener una serie de distintivos como el de “Empresa Socialmente Responsable” otorgado por Perú 2021 y el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI); “Marca Empleadora” entregado por Laborum; y el “Premio Alas20” otorgado por Governart y VIGEO.

A nombre del Consejo Directivo y de todos nuestros colaboradores, compartimos con nuestros grupos de interés la Memoria de Sostenibilidad 2017 de SURA Perú. A su vez, extendemos nuestro agradecimiento a todos nuestros aliados estratégicos, quienes hacen posible la ejecución de nuestros programas a favor de la comunidad, permitiéndonos una vez más maximizar el impacto, ratificando nuestro compromiso de seguir aportando a los principios del Pacto Mundial.



Jorge Ramos  
CEO de SURA Perú





# Gobierno Corporativo



Durante el 2017, se han desarrollado iniciativas legislativas que buscan la formalización, el orden y desarrollo del buen gobierno corporativo en las sociedades peruanas.

En dicho sentido, se busca que los órganos de gobierno cuenten con personas responsables que asuman de forma concreta la responsabilidad de la implementación y ejecución de buenas prácticas dentro de cada sociedad. Tal es el caso del Anteproyecto Normativo promovido por el Poder Legislativo, por medio del cual se propone el establecimiento del Secretario Corporativo como un órgano obligatorio en las sociedades anónimas; así como, de la obligación de designar a un funcionario encargado del Cumplimiento de la Gestión Antisoborno, exigido por el Decreto Legislativo N° 1352.

La solidez y madurez en buen gobierno corporativo, alcanzados por AFP Integra a lo largo del tiempo, permiten que la compañía pueda hacer frente a los diferentes retos que surgen debido a estas nuevas exigencias regulatorias, los cuales, en nuestro caso, se convierten en oportunidades de mejora del alto nivel ya alcanzado por la compañía.

## Estructura Organizacional

SURA Perú se encuentra organizada de la siguiente manera:

- Junta de Accionistas: Principal órgano de gobierno de SURA Perú, se reúne al menos 1 vez al año y aprueba los estados financieros, gestión y desempeño de los Directorios.
- Directorios: Máximo órgano de decisión de SURA Perú cuyas funciones son aprobar la estrategia de la compañía, la supervisión de temas claves para su desarrollo y sostenibilidad, el control de sus negocios y la buena gestión del gobierno corporativo.
- Comités:
  - Comité de Auditoría: Tiene como finalidad apoyar al Directorio en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno. La Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) es su principal soporte.
  - Comité de Buen Gobierno Corporativo: Soporte del Directorio en la toma de decisiones relacionadas con la definición de estrategias y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo.
  - Otros: Comités que si bien no se encuentran conformados en su totalidad por directores, se realizan con la participación de algunos de ellos a fin de tratar temas de importancia y alta criticidad, por ejemplo: Comité de Riesgos, Comité de Inversiones, Comité Ejecutivo, etc.

## Políticas

Contamos con normas de BGC aprobadas por el directorio y cuyo cumplimiento es supervisado por la Vicepresidencia Legal y de Cumplimiento de la compañía.

### A. Código de Buen Gobierno Grupo Empresarial SURA

El gobierno corporativo es el conjunto de principios y normas que sirven para implementar una adecuada administración y control de los negocios, así como de las relaciones que construyen con sus clientes, empleados, reguladores, accionistas y la comunidad. El Código de Buen Gobierno, aprobado por los Directorios de SURA Perú, forma parte del gobierno corporativo definido por Grupo SURA y aplica a todos los colaboradores.

### B. Código de Conducta y Ética SURA Asset Management y entidades afiliadas

Contiene los lineamientos generales del comportamiento ético que todos los colaboradores debemos seguir cuando actuamos o tomamos decisiones en nuestras labores; este documento consolida todas las reglas y políticas que nos ayudarán a tomar las mejores decisiones en el trabajo diario sobre los siguientes temas principalmente:

1.Principios Corporativos: Tenemos 4 Principios Corporativos bajo los cuales deberá regirse el comportamiento de todos los colaboradores de SURA Perú: Equidad, Respeto, Responsabilidad y Transparencia.

2.Tratamiento de la información: El Código nos enseña cómo debemos utilizar y tratar la información confidencial y/o

privilegiada a la que tenemos acceso durante el desarrollo de nuestras labores, a través de las reglas de tratamiento de información confidencial, la protección de datos personales y la política de inversiones personales.

3.Conflictos de Interés: Para prevenir las decisiones o acciones en beneficio propio o de terceros, en contra de los intereses de SURA, el Código nos orienta mediante el tratamiento de Intereses y Actividades Externas.

4.Competencia e Idoneidad de productos: Son las reglas que sirven para asegurarnos que nuestras actividades fomentan la leal competencia en el mercado y logran que nuestros productos y servicios respondan a las necesidades reales de nuestros clientes, respetando los derechos de los consumidores. De acuerdo con ello, existen Reglas Antimonopolio, Reglas de Idoneidad de Productos y Reglas de relaciones con proveedores de bienes y servicios.

5.Fraude, Soborno y Corrupción: En correspondencia con nuestra política de "Cero Tolerancia" al fraude y corrupción, el Código brinda los mecanismos para enfrentarlos, mediante la Política Antifraude, Política de Regalos y Entretenimiento, Política de Prevención de Lavado de Activos, entre otros, con el fin de proteger la confianza que nuestros clientes tienen en SURA.

6.Línea Ética: Es la vía de denuncia corporativa mediante la cual se puede reportar, anónimamente, cualquier incumplimiento al Código de Conducta y Ética SURA Asset Management o a nuestros Principios Corporativos.

## Arquitectura De Control Interno

Son las políticas, procedimientos y mecanismos que proporcionan un grado de seguridad en el cumplimiento de la estrategia y seguimiento de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes
- Realizar una gestión adecuada de los riesgos
- Aumentar la confiabilidad y oportunidad de la información
- Dar un adecuado cumplimiento de la normativa y regulaciones aplicables

El marco de gestión de riesgos de SURA Asset Management se basa en un modelo de tres líneas de defensa:

- Primera Línea (Unidades de Negocio): Es responsable de identificar los riesgos en las operaciones diarias de cada área e implementar las medidas para mitigar y autocontrolar los riesgos, asumiendo las consecuencias de las pérdidas económicas o daños a la reputación que se pudieron generar.

- Segunda Línea (Riesgos y Cumplimiento): La segunda línea de defensa, de la cual forma parte Cumplimiento, es responsable de brindar herramientas de apoyo y asesoría a los dueños de los procesos y/o activos tecnológicos, a efectos de facilitar la identificación y evaluación de sus riesgos y monitorear el cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo operacional y tecnológico emitidas por SURA.
- Tercera Línea (Unidad de Auditoría Corporativa): Cuya función es proporcionar una evaluación independiente y objetiva sobre el diseño y la efectividad de los controles implementados para la mitigación de riesgos identificados, además de emitir observaciones y recomendaciones asociadas al Sistema de Control Interno, a efectos de reducir y mitigar los riesgos

## Logros y Acciones

El alto estándar alcanzado por SURA Perú puede comprobarse a través de los reconocimientos otorgados a sus empresas afiliadas. Así, en el 2017, la Bolsa de Valores de Lima reconoció a AFP Integra, dentro de las 15 empresas con mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo por séptimo año consecutivo; y tanto AFP Integra como Fondos SURA recibieron el premio Alas20 otorgado por Governart y Vigeo.

Las acciones de buen gobierno corporativo durante el último año se enfocaron en la difusión y refuerzo de buenas prácticas entre nuestros colaboradores, impartiendo capacitaciones virtuales en temas como Política de Socios de Negocio (proveedores), Línea Ética, Hechos de Importancia, etc. así como el curso virtual de Buen Gobierno Corporativo realizado en coordinación con la región.

Por otro lado, la compañía también buscó la consolidación y alineamiento entre los órganos de gobierno del grupo económico, para homogenizar su interacción y generar sinergias que permitan mejorar la eficiencia en nuestros directorios y comités.

## Proyectos

Durante el 2017, la organización ha iniciado una serie de proyectos que permiten la modernización en la administración y dirección de la empresa, tales como:

1. Proyecto ASCI: Modelo único de Sistema de Control Interno que permitirá integrar la gestión de riesgos a las 3 líneas de defensa: Unidades de Negocio, Riesgos y Cumplimiento y Unidad de Auditoría Corporativa.
2. Plan Regional de Cumplimiento: Reestructuración y reevaluación de políticas regionales aplicables a la localidad para mejorar y facilitar su ejecución por las empresas subsidiarias (Línea Ética, conflictos de interés, políticas antifraude, etc.)
3. Plan de Gobierno Corporativo: Alineación de Directorios y Comités de las empresas de Sura en el Perú.

Estamos firmemente comprometidos con mantener los más altos estándares en materia BCG y gestión de riesgos en nuestra organización. Por ello, tomando en consideración el principal rol fiduciario que asumimos frente a todos nuestros grupos de interés y el mercado en general, continuaremos implementando medidas que busquen afianzar nuestra posición dentro del mercado como una de las empresas con mejores rankings de cumplimiento en buenas prácticas corporativas.



Fondos SURA y AFP Integra fueron reconocidas por **Alas20**



Nuestro objetivo principal es **superar** nuestros retos



**Gestión Humana**





Nuestros principios corporativos son la base de nuestras acciones y principales procesos, siendo los mismos en todas las empresas del Grupo SURA. Estos se encuentran plasmados en el Código de Conducta de SURA Asset Management y se basan en el apoyo, respeto y protección de los derechos humanos. El Código de Conducta es entregado a todos nuestros colaboradores, quienes ratifican cada año su compromiso de cumplimiento. Además, se encuentra disponible en nuestra intranet ante cualquier consulta.

#### Cultura y Comunicación Interna

Contamos con una cultura organizacional, enfocada en las personas y orientada desde el cliente, que se vive diariamente en cada una de nuestras actividades y responsabilidades. La comunicación es un pilar fundamental de nuestra cultura. Por ello, contamos con diversos canales de comunicación a través de los cuales nuestros colaboradores pueden hacer llegar sus consultas y sugerencias, o reportar incidentes, siendo todos respondidos oportunamente. Sin embargo, el canal más importante es el contacto directo, cercano y de confianza que existe entre cada líder y su equipo, promoviendo siempre una cultura orientada a las personas y basada en nuestros principios.

#### Clima Organizacional

Periódicamente medimos nuestro clima organizacional. La última medición fue realizada por la empresa GPTW (Great Place to Work), quien estuvo a cargo de procesar los resultados que nos posicionaron en el 2do lugar en toda la región, después de nuestra oficina corporativa.

Asimismo se llevó a cabo la ejecución del Programa de Equilibrio y Calidad de Vida:

- Beneficios corporativos
- Visitas de líderes a provincia
- Ferias de Salud
- Beneficio de Vales Escolares
- Tarjeta de descuento para gasolina
- Vacaciones divertidas (nivel nacional)
- Fiesta de navidad de los niños (nivel nacional)
- Reunión de fin de año colaboradores (nivel nacional)
- Préstamos por emergencia, salud
- Vestimenta casual (de lunes a jueves)
- Viernes de jeans
- Asesoría de nutricionista
- Clases de baile
- Fiesta del día de vendedor (fuerza de ventas)



**106%** Resultado general de encuesta  
clima laboral - rango “Muy Bueno”



**670** Colaboradores de SURA Perú:  
AFP Integra, Fondos SURA, SAB SURA y  
SUAM Perú.



- Viaje de campeones (fuerza de ventas)
- Horario Flexible
- Medio día libre por cumpleaños
- Viernes de verano (salida a la 1 pm para colaboradores administrativos)
- Viernes Felices (salida a las 4 pm todo el año para colaboradores administrativos)
- Licencia por matrimonio (5 días hábiles)
- Licencia por paternidad (3 días hábiles adicionales a los otorgados por ley)
- Permiso por fallecimiento de pariente directo (3 a 5 días hábiles)

#### Política de jornadas laborales y asistencias

En esta política se contempla la jornada laboral de 9 horas considerando 1 hora de almuerzo (48 horas permitidas por ley), pago por concepto de horas extras o la compensación con descanso; facilidades de transporte y alimentación para los colaboradores en casos de trabajo en sobretiempo; derecho de descanso vacacional que se otorga de acuerdo a ley, entre otras. Asimismo, contamos con el Pasaporte SURA donde nuestros colaboradores pueden gozar de sus vacaciones de manera alternativa, solicitando de 1 a 5 días para alguna eventualidad.

#### Selección, Desarrollo y Formación

Contamos con lineamientos de atracción y selección del talento que tienen como objetivo tener a las personas adecuadas en las posiciones correctas, brindando siempre igualdad de oportunidades a todos los postulantes. Nuestra prioridad es el desarrollo de los colaboradores y por ello se realizan, durante todo el año, convocatorias internas de las diversas áreas y puestos de la organización. Esto junto con los programas de Desarrollo y Formación presencial y virtual, permiten brindar oportunidades de desarrollo para todos nuestros colaboradores tanto en el ámbito personal como profesional, y nos ha llevado a ser reconocidos por Laborum como “Marca Empleadora”.

Algunos de nuestros programas son:

- Bienvenida y Programa de Inducción
- Mallas de Formación en Habilidades Generales y Especializadas
- Acceso a certificaciones y cursos externos diversos
- Convenios educativos para estudios de pregrado y postgrado
- Programa de Desarrollo Estratégico
- Programa de Liderazgo
- Programas de Retención de Talento
- Aula Virtual con contenidos diversos
- Evaluación de desempeño anual

 **+12,000** horas de formación para nuestros colaboradores

 **+150** actividades gestionadas y realizadas en nuestros programas

### Programa de Salud Preventiva

La salud de nuestros colaboradores es una de nuestras principales preocupaciones; por ello, realizamos diferentes iniciativas como:

- Ferias de Salud
- Capacitaciones para miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capacitaciones en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo para todos los colaboradores que aborda temas como: ¿Cómo evitar accidentes en el trabajo?, Comité de SST, Chequeo Médico Preventivo, etc.

Campañas	Participación
Feria de Salud	333 colaboradores
Campaña de Vacunación contra la Influenza	149 colaboradores
Campaña de Vacunación contra Dengue	94 colaboradores

### Seguridad en el trabajo

SURA Perú cuenta con diferentes actividades y programas que buscan prevenir incidentes y preparar a los colaboradores para actuar ante alguna emergencia o eventualidad.

Actualmente contamos un Médico Ocupacional, un Jefe de Seguridad y una Analista Junior, quien se encarga del cumplimiento de la normativa. Asimismo, contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que se reúne mensualmente y es responsable de velar por la mejora constante de nuestro Sistema de Gestión.

Por otro lado, contamos con un equipo de brigadistas quienes, junto al Jefe de Seguridad, son los encargados de salvaguardar a todos los colaboradores en caso de alguna emergencia. Todos ellos están capacitados para evacuar, brindar primeros auxilios y utilizar los implementos de seguridad en caso de incendio (extintores y mangueras).

Asimismo, cabe señalar, como parte de nuestros objetivos de Seguridad en el Trabajo, anualmente, SURA Perú participa de los simulacros de sismo y tsunami programados a nivel nacional.



**23** Licencias de maternidad  
**10** Licencias por paternidad



**2** capacitaciones a miembros del comité SST  
**4** capacitaciones a colaboradores sobre salud y seguridad



### Línea ética

Es una herramienta que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial respecto a conductas no éticas de conformidad con la política de conducta y ética de la compañía.

### Diversidad

Promovemos la diversidad e inclusión, brindando equidad de oportunidades a todos nuestros colaboradores. Nuestro compromiso se refleja en documentos corporativos como la Política de Reclutamiento Interno y Externo, y la Política de Relaciones Laborales.

Asimismo, nuestros principios corporativos incluyen el apoyo y respeto a los derechos humanos fundamentales: respeto, transparencia, equidad y responsabilidad.

Los colaboradores de la compañía poseen diversidad cultural, de raza, de religión, de género, entre otros. A su vez, contamos con dos colaboradores discapacitados en las áreas de Operaciones y Responsabilidad Corporativa.

Cuadro 1: Porcentaje de hombres y mujeres por nivel

% de hombres y mujeres por nivel						
Nivel	Descripción	Total	F	M	F	M
1er nivel	CEO	1	0	1	0%	100%
2do nivel	Vicepresidentes, Gerente UAC	6	1	5	17%	83%
3er nivel	Gerentes, Sub Gerentes	28	15	13	54%	46%
4to nivel	Gerentes de Inversiones, Gerentes de Agencia en provincia	13	4	9	31%	69%
5to nivel	Jefes, Oficial de Cumplimiento, Estratega de Inversiones	68	34	34	50%	50%
6to nivel	Analistas, Analistas Sr., Trader	133	68	65	51%	49%
7mo nivel	Asesores de Ventas, Asesores de Servicio al Cliente, Asistentes, Asistentes Sr., Auxiliares, Secretarías	421	276	145	66%	34%
Practicantes	Practicantes	43	26	17	60%	40%
<b>Total SURA Perú</b>		<b>713</b>	<b>424</b>	<b>289</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>

Fuente: Elaboración propia



**59%** mujeres y **41%** hombres





# Responsabilidad Corporativa

Comprometidos con el desarrollo sostenible del país, durante el 2017 nuestra estrategia de responsabilidad corporativa estuvo compuesta por cuatro pilares: Inversión Responsable, Educación, Medio Ambiente y Comunidad. Asimismo, contamos con un programa de Voluntariado Corporativo en el marco del cual se desarrollan iniciativas alineadas con estos pilares.

#### Inversión Responsable (PIR)

Como suscriptores y miembros fundadores del Programa de Inversión Responsable (PIR) en el Perú estamos comprometidos con la evaluación de variables Ambientales Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG por sus siglas en inglés) en las empresas que forman parte de nuestro portafolio de inversiones.

El PIR fue lanzado en el marco de la COP20, en el año 2014, y busca promover políticas y prácticas de inversión responsable entre actores clave del sistema financiero. El Programa es asimismo la red de soporte oficial en el Perú de los Principios de Inversión Responsable - PRI, promovidos por Naciones Unidas.

En el 2017 se publicó el estudio de “Avances en la Incorporación de los Criterios de Sostenibilidad en el Mercado de Valores Peruano: Calidad y Transparencia de la Información”, de manera conjunta entre el PIR y la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Este informe, presenta un diagnóstico de la calidad y transparencia de la información brindada por las más de 200 empresas reguladas por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), y servirá como punto de partida para monitorear el impacto de las iniciativas a desarrollarse en los siguientes años.

Asimismo, se publicó la “Guía de usuario” para facilitar el llenado del reporte de sostenibilidad corporativa, que es de carácter obligatorio desde el 2017 para todas las empresas supervisadas por la SMV.

Nuestra empresa fue parte importante de estos esfuerzos; Aldo Ferrini, Gerente General de AFP Integra, se desempeñó como Presidente del PIR, y varios miembros del equipo de inversiones participaron de manera conjunta en los diversos grupos de trabajo.

## Educación

### Infraestructura educativa - Respuesta a emergencia

Como respuesta a los desastres naturales que afectaron a nuestro país en el 2017, la empresa decidió cancelar diversas actividades de recursos humanos y marketing, y destinar dichos recursos a la construcción y reparación de instituciones educativas en el departamento de Piura, en alianza con la Fundación SURA, la Fundación Happy Hearts y la ONG All Hands Volunteers (ahora ONG all Hands and Hearts). Es así que, la primera institución educativa reconstruida tras el fenómeno de El Niño fue la escuela de Puerta Pulache (Piura), a la cual asisten 325 alumnos.

Asimismo, se firmó una alianza con el Ministerio de Cultura para la ejecución del programa “Promoción del arte para la convivencia en la rehabilitación en Piura”, llevado a cabo por la UNESCO en la localidad de Parachique (Piura). Dicho programa buscó utilizar el arte para ayudar a más de 500 niños damnificados por los fenómenos climáticos a recuperarse emocionalmente.

### Educación Financiera

Por otro lado, celebramos 10 años de Emprendiendo, programa que tiene como objetivo promover la ciudadanía económica en niños y jóvenes, generando una cultura del ahorro y ayudándolos

a desarrollar habilidades sociales, financieras y emprendedoras. Gracias a una alianza con la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana los contenidos se trabajan como parte de la currícula escolar a través de la metodología Aflatoun, implementada por la ONG Visión Solidaria. En el 2017 se benefició de manera directa a 13,099 alumnos y 210 docentes de 24 colegios en Lima. A inicios de año se realizó también el estudio del retorno de inversión social (SROI) de Emprendiendo, que dio como resultado que cada sol invertido tiene un retorno social de aproximadamente 4 soles, lo que nos permite evidenciar que el programa está generando un impacto positivo en la sociedad. Este estudio se realizó por los estudiantes de la universidad European School of Management.

Adicionalmente, 74 alumnas de Chincha e Ica participaron del programa extracurricular “Adolescentes Empoderadas” que tuvo como objetivo desarrollar las habilidades y capacidades emprendedoras de las participantes, así como mejorar sus conocimientos financieros y promover una cultura del ahorro. El programa fue financiado por la Fundación Happy Hearts e implementado por Care Peru. Integra fue responsable de la gestión y del monitoreo de los avances y resultados.



**13,099** alumnos beneficiados con el Programa de Educación Social y Financiera: Emprendiendo

## Medio Ambiente

Desde el año 2010, AFP Integra cuantifica sus emisiones GEI para luego identificar oportunidades de mitigación de impactos y generación de eficiencias. La Huella de Carbono Corporativa ha sido elaborada siguiendo las orientaciones y principios del Protocolo de GEI.

En cuanto a las iniciativas de mitigación, durante el 2017 se implementó el proyecto de asignación de pin de impresión para los colaboradores. Por medio de este mecanismo se espera reducir la huella a través de una disminución en los indicadores de consumo de papel. Asimismo, contamos con un programa de Carpooling que promovió que los colaboradores de la empresa compartan un auto para trasladarse de la casa a la oficina.

## SURA Recicla

Conscientes del impacto que nuestra actividad tiene sobre el medio ambiente y con la finalidad de promover la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores, desde el 2005 implementamos el programa SURA Recicla a nivel nacional, con la finalidad de reciclar papel blanco, periódico, revistas, cartón, botellas de plástico, pilas, tapas y metal. Todos los colaboradores tienen en sus sitios una caja de reciclaje, además de contar con centros de reciclaje en los pasillos de la empresa. El material es segregado y luego vendido a la empresa de Reciclaje Nacional, y los fondos recaudados son destinados a financiar el concurso “Reciclando para la comunidad”. En el 2017 se recaudaron S/ 17,095.61.

## Concurso “Reciclando para la comunidad”

Tiene por objetivo que los colaboradores presenten proyectos orientados a la innovación social y mejora de la infraestructura y limpieza de las diversas localidades donde operamos. En el 2017 la agencia de Chimbote ganó el concurso presentando dos proyectos: “elaboración de forraje para cuyes a través del compostaje” y “elaboración de cuadernos a través del reciclaje”. Ambos proyectos se ejecutaron en alianza con la Municipalidad Provincial de Santa en 6 instituciones educativas, y beneficiaron de manera directa a más de 5000 alumnos.



**65,861. 99**

Kilos de material  
reciclable recolectado



## Comunidad

En el área de “Comunidad” se promovió la revalorización del rol del adulto mayor por medio de programas que buscaron que nuestros clientes puedan transferir sus habilidades y conocimientos a otros grupos de la sociedad. En este sentido, les brindamos capacitación y alternativas para mantenerse activos incluso después de su jubilación. Asimismo, trabajamos en alianza con diversas instituciones para mejorar la infraestructura pública de las comunidades en las que operamos.

### Programa Escuela de Expertos

El programa “Escuela de Expertos” capacita a los clientes y pensionistas de AFP INTEGRAL para que puedan pertenecer a la plana docente del “Instituto Superior Tecnológico Privado Acción Comunitaria” (ISTP) en Ventanilla. Esto a su vez permite elevar la calidad de la formación de jóvenes, al contar con ejecutivos de primer nivel que les transmitan conocimientos y experiencia. El programa es ejecutado por APRENDA y en alianza con la Fundación Pachacutec.

En el 2017, 20 clientes se graduaron luego de 10 talleres con una duración de 4 horas cada uno. Los nuevos docentes iniciarán el dictado de clases durante el 2018.

### Programa Mentores Senior

Gracias a la alianza con el Ministerio de la Producción se lanzó el programa “Mentoría Senior”, que tiene por objetivo conectar a nuestros clientes (de 50 años a más), con experiencia empresarial, con PYMES para poder asesorarlas en temas de gestión. En el 2017 se realizaron dos capacitaciones presenciales a clientes para formarlos como mentores y en el 2018 se dará inicio a la asesoría a PYMES que consiste en doce sesiones en las que el mentor ayudará al emprendedor a desarrollar su plan de negocio y fortalecer conocimientos de gestión que incluyen temas de formalidad, empleo formal y derechos laborales, sistema financiero, entre otros.

### Obras por impuestos

Durante el año, se firmaron dos convenios para la implementación del mecanismo de obras por impuestos en La Libertad y Cusco. Así, con el Gobierno Regional de La Libertad ejecutaremos el proyecto para la mejora de la infraestructura del Instituto Superior Tecnológico Público Otuzco. La obra beneficiará directamente a 4,178 personas y está valorizada en más S/ 10 millones. Asimismo, con la Municipalidad Provincial de Urubamba trabajaremos en la mejora y ampliación de la institución educativa Didaskalio Nuestra Señora del Rosario. La obra beneficiará a más de 4,016 personas y está valorizada en más de S/. 8 millones



**20** afiliados se graduaron del programa Escuela de Expertos



**18M soles** Ascende la inversión de nuestros proyectos de Obras por Impuestos

## Voluntariado Corporativo

En relación al Voluntariado Corporativo, fomentamos la participación de nuestros colaboradores en distintas iniciativas que se realizan durante el año. Contamos con campañas que nos permiten apoyar a grupos vulnerables en momentos específicos o durante situaciones de emergencia, así como con programas que fomentan la transferencia de habilidades y conocimientos, y que tienen una mayor duración.

En el 2017 se realizaron 14 actividades de voluntariado las cuales incluyen campañas de donación, actividades de proyección social, y programas de transferencia de conocimientos. Gracias al compromiso de nuestros voluntarios logramos impactar a 19,582 personas a nivel nacional. Estas actividades fueron realizadas en 7,179.73 horas de voluntariado (horario laboral y no laboral) e incluyen tanto a colaboradores de SURA como a sus familiares o amistades.

Entre nuestras actividades tenemos:

### Campaña “Abriga con Amor”

Por onceavo año consecutivo se realizó la campaña para apoyar a comunidades afectadas por el friaje; nuestros colaboradores donaron 1,000 frazadas a los centros poblados de Pichacani, Acora y Yunguyo en Puno. La donación fue trasladada gracias a una alianza con la Ugel de Puno.

### Campaña navideña

Con motivo de las fiestas navideñas, nuestros colaboradores y sus familiares llevaron alegría a 1,796 niños de las ciudades de Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Chincha, Cusco, Huancayo, Ilo, Iquitos, Lima, Puno, Tacna, Talara, Tarapoto y Trujillo.

Entre las iniciativas realizadas, en Lima se trabajó en alianza con el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) que atiende a los niños abandonados del Programa “Niños de la Calle”. En esta campaña se entregaron 300 cajas de víveres y regalos.



**19,582** Beneficiados con las actividades de voluntariado



**7,179.73** Horas de voluntariado



**Servicio al cliente**

### Satisfacción del cliente

La atención y satisfacción de nuestros clientes es parte fundamental de nuestra gestión. Por ello contamos con un área de Servicio al Cliente que atiende sus consultas, dudas y/o reclamos de manera óptima y en el tiempo adecuado.

### Registro y control de reclamos

Contamos con un procedimiento de Atención de Reclamos; a través del cual, toda persona natural o jurídica que utiliza los productos y servicios ofrecidos por SURA Perú, puede expresar a través de nuestros diferentes Canales de Atención algún tipo de insatisfacción con el servicio y/o producto recibido.

Mensualmente se lleva a cabo el Comité de Calidad en el Servicio, en el cual se revisa las casuísticas de los casos recibidos a fin de presentar propuestas de solución a los temas más reclamados.

### Protección y privacidad de datos

Durante el 2017 mantuvimos el compromiso de proteger los datos de nuestros clientes, el cual se encuentra en el Manual de políticas de Recursos Humanos como también en los lineamientos del área legal y cumplimiento.

### Comunicación: Oferta de valor

Con el objetivo de mantener siempre informados a nuestros clientes y de dar a conocer nuestras soluciones de ahorro e inversión realizamos las siguientes campañas:

- SURA Inversiones: “Te asesoramos”
- “Descubre tu Perfil SURA”, conociendo a nuestros clientes podemos asesorarlos mejor y brindarles las soluciones de inversión que se adaptan a sus objetivos financieros.
- “Repatriación de Capitales, informar sobre el Régimen Temporal de Repatriación de Capitales para acogerse al beneficio tributario de la repatriación de fondos no declarados de residentes peruanos en el exterior.

Asimismo, brindamos información y asesoría a través de: Contact Center, Agencias, correo electrónico, chat y página web [www.sura.pe](http://www.sura.pe)

**facebook** 261, 205 Seguidores

**twitter** 11.3K Seguidores



# Contactos

## Responsabilidad Corporativa

Responsabilidad.corporativa@sura.pe

## SURA Perú

(Oficinas Corporativas)

Av. Canaval y Moreyra 522, San isidro  
411 9191

[www.sura.pe](http://www.sura.pe)