



RESPONSABILIDAD CORPORATIVA SURA PERÚ
Comunicación de Progreso 2015

Mensaje del Presidente Ejecutivo de SURA Perú

En SURA Perú entendemos la Responsabilidad Social Empresarial como un criterio de actuación que asumimos con compromiso todas las áreas de la organización, aportando al desarrollo sostenible de nuestros grupos de interés y del negocio.

Es por ello que, desde el 2005, somos miembros del Pacto Mundial y reportamos en el Advanced Level nuestro compromiso con las diferentes metas propuestas por los Objetivos de Desarrollo del Milenio, para luego seguir apoyando las nuevas iniciativas planteadas con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Asimismo, llevamos a cabo diferentes programas, como el de Inversión Responsable - PIR (Soporte oficial en el Perú del UNPRI), el cual integra las variables Ambientales, Sociales, y de Gobierno Corporativo (ASG) en las políticas de inversión, y otras iniciativas que buscan aportar a la mejora de la calidad de vida de nuestros grupos de interés en las comunidades donde operamos

De otro lado, somos signatarios del Driving Sustainable Economies (CDP), y miembros de Empresarios por la Educación (ExE) y del Patronato Perú 2021.

Todos estos esfuerzos, nos han llevado a ser reconocidos, durante el 2015, como “Empresa Socialmente Responsable” por Perú 2021 y el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), “Índice del Buen Gobierno Corporativo y Buenas Prácticas Corporativas” por la Bolsa de Valores de Lima, “Premio Perú 2021 a la Gestión Ambiental” por Perú 2021 , el “Grand Prix Alas20” como institución Líder en Inversión responsable, otorgado por Governart y VIGEO; y el reconocimiento de Merco como la octava empresa con mejor reputación en Responsabilidad Social en el Perú.

Mensaje del Presidente Ejecutivo de SURA Perú



A nombre del Directorio y de todos nuestros colaboradores, compartimos con nuestros grupos de interés la Comunicación de Progreso (COP) 2015 de SURA Perú. A su vez, extendemos nuestro agradecimiento a todos nuestros aliados estratégicos, con quienes trabajamos de la mano para conseguir estos logros.

Una vez más, ratificamos nuestro compromiso de seguir aportando a los principios del Pacto Mundial.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J Ramos', written over a horizontal line.

Jorge Ramos
Presidente Ejecutivo SURA Perú



Gobierno Corporativo

Principio
10

En SURA Perú, nuestra gestión de negocios descansa en sólidos principios éticos y en un sistema de valores corporativos expresados en nuestro trabajo y en la forma de establecer relaciones con nuestros grupos de interés.

Contamos con el Código de Conducta y Ética de SURA Asset Management y el Código de Buen Gobierno Corporativo donde se encuentran plasmados nuestros lineamientos de gestión en temas de anticorrupción, en seguridad de la información y continuidad del negocio y la Política Antifraude. Asimismo, el área Legal y Cumplimiento tiene entre sus principales funciones proteger la reputación e integridad de SURA Perú, velando por el cumplimiento de las políticas y regulaciones.

Estructura de Buen Gobierno Corporativo

SURA Perú se encuentra organizado de la siguiente manera:

- Comité Corporativo SURA Perú (Incluye a todos los negocios locales: Administradora de Fondos de Pensiones, Seguros, Hipotecario y Fondos Mutuos): 14 miembros
- Comité Corporativo de Negocio Obligatorio (Sólo la Administradora de Fondos de Pensiones): 9 miembros
- Comité Corporativo de Negocios Voluntarios (Seguros, Hipotecario y Fondos Mutuos): 10 miembros
- Directorios (excepto Fondos Mutuos): 9 miembros (promedio)
- Comité de Auditoría (excepto Fondos Mutuos): 3 miembros
- Oficial de Control Interno (Sólo Fondos Mutuos)
- Comité de Buen Gobierno Corporativo (Administradora de Fondos de Pensiones y Seguros): 3 miembros
- Comités de Gerencia (Administradora de Fondos y Pensiones): 9 miembros
- Comité de Fondos Mutuos: 5 miembros



100% de colaboradores capacitados en Prevención de Lavados de Activos



100% de colaboradores cuenta con acceso a los códigos



Se detectó 1 caso de fraude: Proceso en Trámite

Riesgos Operativos y Control Interno

Sura Perú es una compañía comprometida con la Gestión Integral de los Riesgos, la cual ha permitido contar con procesos más seguros que repercuten directamente en la satisfacción de nuestros clientes y accionistas sobre los servicios que ofrecemos.

En tal sentido, durante el 2015 se mantuvo los objetivos estratégicos asociados al fortalecimiento del control interno, como son la implementación de la Ley Sarbarnes Oxley (conocida como SOX) y el compromiso de minimizar cualquier riesgo operativo identificado por nuestro sistema de control interno.

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos, durante el 2015 la Gerencia de Riesgos Operativos en conjunto con las Gerencias y colaboradores, desplegó un plan cuyo foco fue cubrir las exigencias de la ley SOX, es decir, tener un mayor control en los procesos de negocio y tecnología, como también controles de gobierno y pasar satisfactoriamente la primera auditoria especializada en SOX. Asimismo, se hizo un constante seguimiento de todas las observaciones identificadas por los diferentes frentes lo que permitió mitigar los riesgos relevantes en las fechas comprometidas.

Ley Sarbanes Oxley (SOX)

En el 2015, el Sistema de Control Interno de Sura Perú fue evaluado por la consultora Deloitte bajo los lineamientos de la Ley Internacional SOX, obteniendo como resultado la Opinión de “Satisfactorio”, habiendo sido evaluados 325 controles y encontrando únicamente 26 deficiencias mínimas, las cuales al cierre del 2015 fueron subsanadas. De esta manera, el resultado de la evaluación validó que somos una compañía con un adecuado control interno.

En el 2016, nuestro objetivo es continuar con la evaluación en base a estándares mundiales exigidos por la Ley SOX, de los procesos operativos y Gobierno Corporativo a fin de identificar y trabajar en las áreas que requieren mejora; lo mencionado nos podrá llevar en el mediano plazo a ser reconocida como una empresa de clase mundial y aumentar la confianza de nuestros clientes.

Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio

Como parte de la Gestión de Control Interno, Sura Perú entiende la importancia de la seguridad de la información, y de la continuidad de negocio como piezas fundamentales para la operación de la empresa y la protección de información de los clientes en cumplimiento con la normativa local.

Por tal motivo por medio del Área de Riesgos Operativos, se establece un conjunto de medidas que permiten proteger la información buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma y la continuidad de operación a nivel de nuestros procesos para enfrentar y actuar ante una situación no prevista que afecte la prestación de servicios a nuestros clientes, infraestructura y/o recursos, permitiéndonos continuar con la operatividad de las actividades críticas de negocio.

En este sentido durante el periodo 2015, se revisó y asesoró en el diseño y ejecución de 84 controles SOX - TI en base a Cobit 4.1, con la finalidad de establecer un marco de control interno estándar en base a las mejores prácticas del mercado en seguridad de la información como ISO27000 y gestión de servicios de TI (ITIL), como también en el diseño y revisión de las políticas de seguridad, mantenimiento de la matriz de riesgos de Tecnología (TI) y procedimientos vinculados, que permitieron

estandarizar las actividades tecnológicas y el alineamiento a controles SOX definidos. Así mismo, durante el periodo 2015 se realizó el cambio del sistema financiero contable (SAP), proyecto en el cual se participó para garantizar la implementación de medidas de seguridad y buenas prácticas en la gestión de la información.

Por el lado de continuidad de negocio, durante el periodo 2015, se realizó la actualización y mejora de los Planes de Continuidad de las 4 líneas de negocio; permitiendo contar con lineamientos a ejecutar ante un incidente que ponga en riesgo la operatividad de la compañía. Así mismo, se implementó un nuevo Sitio de Contingencia ubicado en la Agencia Junín (Miraflores) y se ejecutó pruebas integrales de continuidad de negocio para los 5 Comités que conforman la gestión de continuidad por cada línea de negocio, probando la ejecución de procedimientos operativos con las diferentes áreas de negocio como la habilitación de la recuperación tecnológica (DRP).

Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)

La actividad de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) es independiente y objetiva; está diseñada para generar opiniones de valor para la mejora de la seguridad y confianza sobre el modelo de negocio. Durante el año 2015, el alcance de las auditorías cubrió la evaluación del diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos asociados a los procesos de negocio más relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como la verificación del cumplimiento de los aspectos normativos requeridos por los Reguladores locales. UAC, ha dado cumplimiento a las normas y procedimientos internos y a la normatividad emitida por los diferentes órganos que regulan el desempeño de la función de Auditoría Interna.

Los principales procesos que han sido evaluados como parte del Plan Anual de Trabajo 2015 son: el proceso de Inversiones desde el punto de vista operativo así como por tipo de activo gestionado en la cartera, la Gestión de Riesgos de Inversión, Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Gestión de Riesgo Operacional e Informático, Cobranza Administrativa, Recaudación y Acreditación, Gestión de la Continuidad del Negocio, Controles Generales de Tecnología de la

Información, Gestión del Oficial de Cumplimiento Normativo, Inversiones Personales del personal relacionado al proceso de Inversiones, Conducta Ética y Capacidad Profesional del personal involucrado en el proceso de Inversiones, Atención de Reclamos, Revisión de saldos contables, Determinación de reservas técnicas (primas y siniestros), Emisión de Pólizas de Vida Individual, Gestión y calificación de Reaseguros, Pago y rechazo de siniestros (ramos vida), Pago de primas de pólizas de seguros (Cobranza), entre otros.

El Plan de Auditoría 2015 de UAC Perú estuvo conformado por 65 auditorías, 22 de las cuales estuvieron enfocadas en la revisión de los procesos vinculados a la estrategia de negocio, 42 en validar el Cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los reguladores y 1 en validar los controles generales de Tecnologías de Información. Respecto del Plan en mención es importante señalar que se cumplió con el 100% de las actividades programadas, informando oportunamente a la Administración y al Comité de Auditoría acerca del resultado de las mismas.



100% de cumplimiento
del plan de auditoria



65 auditorías realizadas durante el 2015

Adicionalmente, desde el 2014 y continuando en el año 2015 la UAC ha participado como consultor en el proyecto de implementación de la herramienta SAP en la compañía.

Durante los últimos años, la Administración ha implementado una estrategia de fortalecimiento organizacional dirigida hacia una conciencia de Control Interno en todas sus líneas de negocio. Después de una rigurosa evaluación, la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) otorgó la calificación ‘Suficiente’ al Sistema de Control Interno (SCI) en el ejercicio correspondiente a 2015, lo cual refleja el esfuerzo y compromiso de la Administración por identificar, administrar y mitigar sus riesgos.

Inversión Responsable

En línea con la búsqueda del bienestar de nuestros clientes, SURA Perú administra un portafolio diversificado y conservador, siguiendo límites regulatorios e internos y asegurando el cumplimiento de las obligaciones adquiridas de largo plazo. La diversificación del portafolio se desarrolla a largo de tipos de instrumentos y a nivel de emisores, buscando reducir el riesgo total de la empresa acompañada de una mayor rentabilidad y asegurando una mejor asignación de los fondos de los clientes.

Los límites internos, junto a los regulatorios, sirven mucho en el proceso de diversificación y también demuestran el compromiso a largo plazo de nuestra institución con los clientes y el alineamiento de intereses con ellos

La certificación internacional del proceso es sólo una muestra más del alto nivel de gestión en el proceso de inversiones, a través del cual se puede alcanzar los objetivos de la empresa con cuidado, destreza, prudencia y seriedad. El proceso de inversiones se desarrolla bajo el marco de “Manual de Políticas de Inversiones”, debidamente aprobado por el Directorio y el cual establece un Comité de Inversiones con alto profesionalismo y capacidad para la toma de decisiones de inversión.



Política de Inversión Responsable
Aprobada para AFP Integra



ISO 9001:2008 al Proceso de Inversiones
Seguros SURA

Gestión Humana

Principio
1

Principio
2

Principio
3

Principio
4

Principio
6



Nuestros principios corporativos se encuentran plasmados en el Código de Conducta de SURA Asset Management y están basados en el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales. Este código es entregado al 100% de nuestros colaboradores y se encuentra disponible en la intranet para su consulta.

Comunicación Permanente

La comunicación en nuestra compañía soporta nuestra cultura organizacional y aporta al buen clima laboral de nuestro equipo. Contamos con una casilla getion.humana@sura.pe donde nuestros colaboradores pueden hacer llegar sus preocupaciones, necesidades, sugerencias o reportar incidentes, recibiendo atención permanente. Asimismo, contamos con la política de “puertas abiertas” la cual permite que todo colaborador absuelva cualquier inquietud o reclamo que pudiera originarse en sus respectivas gerencias.

Clima organizacional

Durante el año 2015 se llevó a cabo la encuesta de Clima Organizacional, realizada por la empresa CINCEL, obteniendo como resultado el rango de medio alto.

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

- Beneficios corporativos
- Visitas de líderes en provincia
- Ferias de Salud
- Chequeo médico ocupacional
- Talleres de invierno (Lima)
- Vacaciones divertidas (nivel nacional)
- Celebración día de la madre y del padre (nivel nacional)
- SURA tiene talento (nivel nacional)
- Fiesta de navidad de los niños (nivel nacional)
- Reunión de fin de año colaboradores (nivel nacional)



51.6 Resultado general de encuesta clima laboral - rango medio - alto.



1346 Colaboradores de SURA Perú:
AFP Integra, Seguros SURA, Fondos SURA,
Hipotecaria SURA, SAB SURA, SUAM Perú

- Horario Flexible
- Medio día libre por cumpleaños
- 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)

Horario Flexible

Contamos con la política de jornadas laborales y asistencias donde se contempla los distintos horarios y 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 sus colaboradores en casos de trabajo en sobretiempo; derecho de descanso vacacional que se otorga de acuerdo a Ley,

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.

Atracción del Talento

SURA Perú cuenta con la política de atracción y selección del talento que tiene como objetivo tener al personal adecuado en la posición correcta, brindando igualdad de oportunidades a los postulantes. Además, con el objetivo de hacer crecer a sus colaboradores se realizan diferentes convocatorias internas, y promueve su capacitación constante para el desarrollo profesional

Programa de Desarrollo Estratégico

Este programa busca identificar a jóvenes profesionales con el mejor desempeño y potencial de crecimiento, para desarrollarlos integralmente y garantizar contar con talento preparado para asumir roles diversos y claves dentro de la compañía en el futuro.

- Potenciar sus habilidades y competencias a nivel personal y profesional.
- Desarrollar y trabajar un Plan de Desarrollo Personal para cada uno.
- Retenerlos brindándoles actividades y beneficios que les permitan desarrollarse para convertirse en los próximos líderes de nuestra compañía



42,523 Horas de capacitación



14 Colaboradores participantes del Programa de Desarrollo Estratégico
\$16,970 invertidos

Programa de Salud Preventiva

La salud de nuestros colaboradores es uno de nuestras principales preocupaciones por ello realizamos diferentes iniciativas a favor de ellos:

- Ferias de Salud
- Chequeo Médico Preventivo
- Chequeo Médico Ocupacional

Campañas	Participación
Feria de Salud y Campaña de Vacunación contra la Influenza 2015	350 colaboradores
Chequeo Médico Preventivo	503 colaboradores

Asimismo, se realizaron diferentes capacitaciones al personal en: primeros auxilios, ergonomía en la oficina, estilos de vida saludables e IPERC (Identificación de peligros, evaluación de riesgos e implementación de controles).

Seguridad en el trabajo

Con el fin de salvaguardar la salud y la seguridad de nuestros colaboradores SURA Perú cuenta con diferentes programas e iniciativas que buscan prevenir y actuar ante alguna eventualidad.

Es así que contamos con un oficial de seguridad y un equipo de brigadistas quienes son los encargados de velar por los colaboradores en caso de alguna emergencia y son capacitados para evacuar, dar primeros auxilios y utilizar los implementos de seguridad en caso de incendio (extintores, mangueras, etc.)

Asimismo, todos los colaboradores de SURA Perú participan de los simulacros de sismo, organizado por el gobierno central, y son capacitados en cursos que tienen por finalidad prevenir enfermedades y/o daños físicos.



27 Licencias de maternidad
17 Licencias por paternidad



0 Accidentes laborales



5 nuevos convenios de salud
8 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. Por tal motivo contamos con una Política de Reclutamiento Interno y Externo indicado en el Principio cuatro en Atracción del talento.

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

Por otro lado, se realiza la evaluación 360° del desempeño, donde todos los colaboradores de SURA Perú son evaluados por sus competencias y alcance de objetivos.

Los colaboradores de la compañía poseen diversidad cultural, de raza, de religión y de género, entre otros. Asimismo colaboran con nosotros 3 personas discapacitadas en las áreas de Operaciones y Responsabilidad Corporativa

% 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	8	2	6	25%	75%
3er Nivel	Gerentes	31	10	21	32%	68%
4to Nivel	Sub Gerentes, Estrategas de Inversión, Gerentes de Agencia	51	22	29	43%	57%
5to Nivel	Jefes, Supervisores, Consultores de Sistemas, Administradores, Administradores de Agencia	106	57	49	54%	46%
6to Nivel	Analistas, Analista Senior, Trader	175	95	80	54%	46%
7mo Nivel	Asistentes, Secretarias, Chofer, Conserjes, Auxiliares, Asesores, Consultores de ventas	908	608	300	67%	33%
Practicantes	Practicantes	66	35	31	53%	47%
Total SURA Perú		1346	829	517	62%	38%



Se atendieron 4 reclamos en la Línea Ética



62% mujeres y **38%** hombres



Gestión Social

Principio
10

Principio
5

Principio
7

Principio
8

Principio
9

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil

Nuestra política de atracción y selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad, exigiéndose la presentación del Documento Nacional de Identidad (DNI). Aseguramos la contratación exclusiva de mayores de edad en nuestras operaciones mediante el Reglamento Interno de Trabajo, que señala la obligación de presentar el documento nacional de identidad (DNI) al momento de la contratación

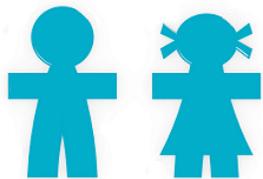
Asimismo, nuestros Socios de Negocio (proveedores), deben estar alineados a nuestra visión y estándares mediante la declaratoria de compromiso con la “Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”.

Programa de Educación Social y Financiera: Emprendiendo

Con el objetivo de lograr que los alumnos desarrollen las actitudes, habilidades y conocimientos indispensables para ser emprendedores continuamos por octavo año consecutivo con la ejecución del programa.

Asimismo, se llevó a cabo en nuestras instalaciones la 3era Feria de Emprendimientos Socio-Financieros donde los alumnos presentaron sus planes de negocio a nuestros colaboradores y público asistente quienes votaron por los mejores proyectos.

Este programa se ejecuta en alianza con la Dirección Regional de Educación de Lima (DRELM) y benefició a 11,625 alumnos y 226 docentes, de 21 Instituciones Educativas de Lima Metropolitana y Callao.



Apoyamos la erradicación del Trabajo Infantil



11,625 alumnos beneficiados con el Programa de Educación Social y Financiera: Emprendiendo

Escuelas Sostenibles

Este programa tiene por objetivo reconstruir colegios en zonas de desastres o extrema pobreza, mediante cuatro pilares:

- Infraestructura escolar
- Implementación de bibliotecas
- Implementación de salas de cómputo
- Taller de valores

Debido al incremento del 160% del alumnado de la Institución Educativa Divino Niño de Jesús (construida por AFP Integra y la Fundación Happy Hearts en el 2012) llevamos a cabo la construcción del segundo nivel que beneficia a 960 alumnos. Esta escuela cuenta además con una nueva loza deportiva construida gracias a la alianza con la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

Obras por impuestos

Dimos inicio a nuestro primer proyecto de obras por impuestos mediante la modernización y ampliación de la infraestructura de

la Institución Educativa Fe y Alegría N°18 del Asentamiento Humano 9 de Octubre, en el distrito de Sullana en Piura.

Este proyecto se lleva a cabo junto con la Municipalidad de Sullana y beneficiará a más de 1,500 alumnos.

Seguimos Emprendiendo

Esta iniciativa se llevó a cabo con el objetivo de brindar a los jóvenes conocimientos y herramientas de gestión empresarial para el desarrollo de sus ideas de negocio. El dictado de los talleres estuvo a cargo de Proemprender y contó con asesoría de nuestros colaboradores y pensionistas como mentores.

Gracias a este programa 22 jóvenes del Instituto Avansys pudieron desarrollar sus ideas de negocio y al final del taller se premió a los 3 mejores con asesoría adicional para presentarse a concursos de capital semilla.



10 Colegios en las ciudades de Chincha, Ica, Arequipa, Cusco y Lima



22 Jóvenes desarrollaron sus ideas de negocio

Programa de Inversión Responsable (PIR)

El PIR, promovido por SURA, la Bolsa de Valores de Lima y COFIDE, es la Red Oficial de Soporte de los Principios de las Naciones Unidas para Inversión Responsable (UNPRI) para América Latina y tiene por objetivo fortalecer las prácticas de responsabilidad fiduciaria a través de la incorporación de aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG) en políticas y procesos de inversión.

Cuenta con el respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), United Nations Sustainable Stock Exchanges Initiative (UNSSE) y Driving Sustainable Economies (CDP).

Durante el año, el PIR realizó el primer Curso de Inversión Responsable para fondos de pensiones y aseguradoras en alianza con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) así como el Seminario sobre “Descarbonización de Portafolios” en alianza con Morgan Stanley Capital International (MSCI) y Amundi Asset Management. De otro lado se presentó en la Semana Climática organizada por el Ministerio del Ambiente

Fue parte de la delegación oficial de la Republica del Perú en la COP21 y organizó la presentación y panel de discusión del estudio sobre el impacto de la informalidad en la respuesta al cambio climático de los países de la Alianza del Pacífico financiado por la Fundación Konrad Adenauer (KAS).



AFP Integra Ganador del
Grand Prix Alas 20
e Institución Alas 20



AFP Integra y Fondos SURA Ganadores de los premios:

- Institución Líder en Inversiones Responsables
- Institución Líder en Investigación Sustentable
- Institución Líder en Gobierno Corporativo

Programa Intégrate

Con el fin de revalorizar el rol del adulto mayor, continuamos con las actividades del Programa Intégrate en las ciudades de Lima, Arequipa y por primera vez en la ciudad de Trujillo.

Durante este año se realizaron las siguientes actividades: Talleres de teatro, peña criolla, coro, baile, relajación, risoterapia, memoria; cineclubs; charlas informativas, y Noche de Talentos. Asimismo, gracias a la alianza con la Organización Internacional de Migraciones, nuestro Elenco de Teatro presentó la obra “La Pesadilla de Lita” con el fin de sensibilizar sobre la trata de personas en diferentes instituciones educativas, y en el VIII Festival de Teatro del Peruano Japonés, beneficiando a 2047 personas.

De otro lado, con el objetivo de promover la literatura se realizó el III Concurso de Cuentos “Mi nieto y yo. SURA: integrando generaciones” en alianza con Grupo RPP, El Comercio, Crisol y Editorial Mesa Redonda. En esta oportunidad participaron 851 cuentos a nivel nacional, de los cuales se publicaron los 10 mejores cuentos.

Programa de desarrollo de Socios de Negocio

Con el objetivo de aportar al desarrollo de nuestra cadena de valor, se llevaron a cabo los talleres de “Buen Gobierno Corporativo” y de “Gestión de la Sostenibilidad y Buenas Prácticas Ambientales”

Voluntariado Corporativo

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores a nivel nacional, desarrollamos las siguientes iniciativas a favor de nuestras comunidades.

Aprendo Contigo

Nuestros colaboradores participaron del programa de aulas hospitalarias “Aprendo Contigo”, el cual permite que los niños internados en el Hospital del Niño y en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas puedan continuar con su educación. Gracias a este programa se han beneficiado 540 niños.



851 cuentos
participantes



2,047 Beneficiados a través
de la obra “La Pesadilla de Lita”



35 empresas participantes
del Programa de Desarrollo de
Proveedores

Donación Damnificados Chosica

Debido a los daños generados por el huayco que afectó el distrito de Chosica, nuestros colaboradores decidieron apoyar a los damnificados del lugar donando 1790 litros de agua, 1800 rollos de papel higiénico, 1000 latas de pechuga de pollo, 400 paquetes de galletas de soda, y otras conservas como atún, leche y jugos.

Rescatando Sonrisas

Gracias a la alianza con la organización Dentistas del Bien, 99 niños del Programa Yachay del Ministerio de la Mujer, se encuentran siendo en tratamiento completo y acompañamiento gratuito en salud bucal hasta los 18 años de edad.

Acopio de libros

Nuestros colaboradores unieron esfuerzos para recolectar 980 libros para la implementación de las bibliotecas de los colegios Divino Niño de Jesús en Chincha y Villa Magisterial en Arequipa. Asimismo, participaron de la campaña de forrado de los libros donados para el cuidado y preservación de los mismos.

Campaña "20 en Seguridad, 0 en accidentes"

Gracias a la alianza con la Fundación Happy Hearts y Perú Rail, nuestros colaboradores de la agencia de Arequipa llevaron a cabo una campaña de sensibilización sobre educación vial para los niños de la I.E. Villa Magisterial en el distrito de Cerro Colorado, la cual se encuentra en una zona vulnerable cerca de las vías del tren. Asimismo, para los padres de familia, se llevaron a cabo charlas de nutrición con el fin de mejorar la calidad de vida de las familias de la zona.

Campaña "Abriga con Amor"

Nuestros colaboradores apoyaron esta campaña donando 1031 frazadas para las comunidades afectadas por el friaje en Puno. Éstas fueron trasladadas gracias a la alianza con la Municipalidad de Azángaro y el Gobierno Regional de Puno.

Paseos Culturales

Gracias al aporte de nuestros colaboradores y con el fin de fomentar la cultura, 250 alumnos participaron de los "Paseos Culturales" en reconocimiento a su buen desempeño en el Programa Emprendiendo. Ellos pudieron visitar los museos de numismática, Inquisición, Parque de la Imaginación y Palacio de Gobierno.

Tutoría Emprendiendo

Nuestros colaboradores participaron como tutores de los planes de negocio de los alumnos del Programa de Educación Social y Financiera Emprendiendo, quienes asesoraron a 15 instituciones educativas para el Concurso de Planes de Negocio de la 2da Feria de Emprendimientos Socio - Financieros.

Proyecto "Preparándonos para nuestro futuro con éxito 2015"

Con el fin de dar a conocer la experiencia profesional en el campo de la Administración y del Marketing, nuestros colaboradores dieron charlas a los alumnos del 5to año de secundaria de la I.E. Teniente Coronel Alfredo Bonifáz Fonseca y orientaron en la elección de sus carreras.

Campaña navideña

Con motivo de las fiestas navideñas nuestros colaboradores y sus familiares, llevaron alegría a 887 niños de las ciudades de Cajamarca, Cusco, Ilo, Lima, Piura, Tacna y Trujillo. Entre las iniciativas realizadas se encuentran: Cajas de amor, chocolatadas, visitas a albergues, asentamientos humanos y colegios.



12,938 Beneficiados con las actividades de voluntariado



5,929 Horas de voluntariado



Medio Ambiente

Principio
7

Principio
8

Principio
9

En SURA Perú promovemos el cuidado y preservación del medio ambiente a través de diferentes iniciativas con nuestros colaboradores y comunidad.

Medición y neutralización de la Huella de Carbono

Somos signatarios y reportamos al Driving Sustainable Economies (CDP) neutralizando al 100% nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (2,102 toneladas de CO2) mediante la adquisición de bonos de carbono del Proyecto REDD + del Bosque de Protección Altomayo, en la provincia de San Martín.

Programa de Carpooling

Es un programa donde nuestros colaboradores pueden encontrar rutas y horas comunes en una plataforma, reduciendo así su impacto ambiental como también generando menos tráfico, ahorro de tiempo y buen clima laboral.

Durante el 2015 se ahorró 5,447 kilos de CO2.

SURA Recicla

Por décimo año consecutivo llevamos a cabo esta iniciativa promoviendo prácticas de reciclaje a nivel nacional con el fin de obtener fondos para la ejecución del proyecto medioambiental ganador del concurso “Reciclando para la Comunidad”

Concurso “Reciclando para tu comunidad”

Nuestros colaboradores de la agencia de Chiclayo, ganadores del concurso, lograron ejecutar el proyecto “Bioconstrucción con ecoladrillos” en conjunto con 9 instituciones educativas y 2 universidades, a quienes se les capacitó en el diseño y construcción de tachos colectores y quienes recolectaron 8000 ecoladrillos.

De otro lado se capacitó a más de 15, 000 alumnos en el manejo de residuos sólidos y elaboración de ecoladrillos. Asimismo, en el evento de presentación final, participaron 500 padres de familia



100% de emisiones neutralizadas



21,402 Kilos de material reciclable recolectado

Acción Verde

Nuestros colaboradores y sus familiares, a nivel nacional, llevaron a cabo diferentes iniciativas a favor del medio ambiente, entre ellas: sembrado de biohuertos, reconstrucción de parques, arborización, campañas de sensibilización para la comunidad, recolección de materiales reciclables, limpieza de lago y actividades lúdicas con niños y adultos mayores, vinculados al tema ambiental, beneficiando en total a 2700 personas.

Día del Medio Ambiente

Nuestros colaboradores participaron de una trivía, respecto a la temática del Carpooling y neutralización de la huella de Carbono. Los primeros 50 colaboradores que respondieron bien la encuesta se llevaron un premio.

Socios de Negocio

Nuestros Socios de Negocio (proveedores) se encuentran alineados a los estándares y cultura de la empresa, siendo involucrados en el cuidado del medio ambiente mediante el registro de su compromiso de Respeto por el medio ambiente, a través del llenado del formulario de Socios de Negocio.

Comunicaciones

Promovemos el uso de medios virtuales para nuestros clientes: Video-boletín quincenal de inversiones, boletín trimestral de Responsabilidad Corporativa e información del SPP y el fomento del envío de estados de cuenta virtuales.

Otras actividades

Conducimos nuestro negocio responsablemente, mediante un sistema inteligente de sensores de movimiento para el encendido y apagado de la iluminación de los ambientes en nuestras oficinas y un sistema de ahorro de agua por medio de caños con sensores.

Asimismo, se han instalado luces LED y contamos con alfombras Cool Carpet - hechas de material reciclable. De otro lado, fomentamos las siguientes acciones fomentamos el ahorro de energía:

- Máquinas apagadas al final del día, a menos que se requiera lo contrario previo aviso.
- Luces apagadas cuando no hay personal laborando.
- Correcto funcionamiento del sistema eléctrico en nuestras oficinas y revisiones anuales.
- Hibernación automática de las PC luego de 15 minutos de inactividad.



Servicio al cliente

Principio
1

Principio
2

Principio
10

Satisfacción del cliente

Para SURA Perú la atención y satisfacción de nuestros clientes es parte muy importante de nuestra gestión. Por ello contamos con un área de Servicio al Cliente donde pueden realizar 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 (Centros de Atención al Cliente/Contact Center -atención telefónica y correo electrónico/página web) 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 2015 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 fin de mantener a nuestros clientes informados y de dar a conocer nuestros negocios se llevaron a cabo 5 campañas:

- Best AFP 2015
- Market 2035
- “SURA es otra forma de ahorrar hoy”
- Mi nieto y yo. SURA: integrando generaciones
- Con SURA tomas siempre la decisión más inteligente

Asimismo se mantuvo la comunicación constante con nuestros clientes a través de Página web (www.sura.pe), Contact Center, Envíos de estados de cuenta (físico y virtual), Módulos de atención al cliente, la fuerza de ventas y posventa.

facebook

265,661 Seguidores

twitter

11,094 Seguidores

Contactos

Responsabilidad Corporativa

[Ofelia Rodríguez Larraín](#)

Gerente de Responsabilidad Corporativa

Ofelia.rodriгуezlarrain@sura.pe

[Andrea Servellon Riva](#)

Analista Senior de Responsabilidad Corporativa

Andrea.Servellon@sura.pe

SURA Perú

(Oficinas Corporativas)

Av. Canaval y Moreyra 522, San isidro

411 9191

www.sura.pe