



RESPONSABILIDAD CORPORATIVA SURA PERÚ
Comunicación de Progreso 2016

Mensaje del CEO de SURA Perú

En SURA Perú reconocemos la importancia de trabajar con nuestros grupos de interés, donde se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible, siendo atributos transversales la innovación y la gestión de riesgos para el desarrollo de nuestra actividad. Es por ello que contamos con un Comité de Sostenibilidad conformado por el Comité Corporativo de SURA Perú.

Somos miembros del Pacto Mundial desde el 2005 y apoyamos los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Somos signatarios y reportamos al Driving Sustainable Economies (CDP), miembros de Empresarios por la Educación (ExE), fundadores del Programa de Inversión Responsable - PIR y socios del Patronato Perú 2021.

Asimismo, llevamos a cabo diferentes programas, como el de Inversión Responsable - PIR 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.

Todos estos esfuerzos, nos han llevado a ser reconocidos, durante el 2016, 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 y el “Premio Alas20” como institución Líder en Inversión responsable, otorgado por Governart y VIGEO.

Mensaje del CEO de SURA Perú

A nombre del Consejo Directivo y de todos nuestros colaboradores, compartimos con nuestros grupos de interés la Comunicación de Progreso (COP) 2016 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



A photograph of two men in business suits sitting at a desk. The man on the left is wearing glasses and a striped tie, looking at a smartphone held by the man on the right. They are both smiling. The background is a bright window with a view of a city. A green semi-transparent banner is at the bottom of the image.

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 Wealth Management (Administradora de Fondos Mutuos y Sociedad Agente de Bolsa): 10 miembros
- Directorios (excepto Fondos Mutuos): 6 miembros (promedio)
- Comité de Auditoría (excepto Fondos Mutuos): 3 miembros
- Oficial de Control Interno (Para la Administradora de Fondos Mutuos y la Sociedad Agente de Bolsa)
- Comité de Buen Gobierno Corporativo (Administradora de Fondos de Pensiones y Seguros): 3 miembros
- Comités de Gerencia (Administradora de Fondos y Pensiones): 9 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.

Durante el 2016, SURA Perú estableció como parte de sus objetivos estratégicos continuar con la implementación de procesos seguros basados en los estándares mundiales de riesgos operativos que requiere la Ley Sarbanes Oxley (conocida como SOX) y seguir comprometidos con minimizar cualquier riesgo operativo identificado por nuestro sistema de control interno.

La implementación de la Ley SOX nos permitió tener un mayor control en los procesos de negocio y tecnología, como también controles de gobierno y pasar satisfactoriamente las primeras auditorías especializadas en SOX. Asimismo, se hizo un seguimiento mensual de todas las observaciones identificadas por los diferentes frentes a fin de mitigar los riesgos relevantes y cumplir con las fechas establecidas.

Ley Sarbanes Oxley (SOX)

En el 2016, 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 4 deficiencias mínimas las cuales, al cierre del 2016, fueron subsanadas. Asimismo, el resultado de la evaluación validó que somos una compañía con un adecuado control interno.

En el 2017, 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 el Área de Riesgos Operativos, 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 2016, se realizó el monitoreo del diseño y ejecución de 74 controles SOX - TI en base a Cobit 4.1, con la finalidad de garantizar el mantenimiento de 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 tecnología y seguridad (16), las cuales fueron actualizadas y aprobadas por el Directorio. Así mismo, se realizó el mantenimiento de la matriz de riesgos de Tecnología (TI) y procedimientos vinculados, que permitió mantener la alineación con los controles SOX definidos.

Continuamos con la implementación y mantenimiento de la Ley de Protección de Datos e implementamos lineamientos de control a nivel de computación móvil/usuario y se realizaron revisiones en coordinación con el equipo de TI de Ethical Hacking, revisiones de ciberseguridad y seguridad del correo electrónico el cual fue cambiado durante el periodo en referencia.

Por el lado de continuidad de negocio, durante el periodo 2016, se realizó la actualización 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. Implementamos 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).

Adicionalmente, se implementó la nueva arquitectura de tecnología que mejoró los tiempos de respuesta de recuperación de procesos de negocio. Así mismo, se cerraron los gaps identificados en las pruebas 2015 y se incorporó la evaluación de un escenario de impacto sectorial para los procesos críticos de negocio.

Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)

La actividad de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) tiene como misión emitir opiniones y recomendaciones de valor, independientes y objetivas sobre el modelo de negocio. Durante el año 2016, 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 durante el 2016 fueron: Inversiones desde el punto de vista operativo y por tipo de activo gestionado en la cartera, así como los Controles Generales de Tecnología de la Información al proceso de Inversiones, la Gestión de Riesgos de Inversión, Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Administración y Aseguramiento Red Perimetral, Gestión de Riesgo Operacional e Informático, Cobranza Judicial, Trámite de Pensión de Jubilación,

Cálculo y Pago de las Comisiones de la Fuerza de Ventas, 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, Ley de Protección de Datos Personales, Gestión de Cobranza de primas, Pago y rechazo de siniestros, Gestión y calificación de Reaseguros, Determinación de reservas técnicas, Emisión de Pólizas, Proceso de adquisición de empresas (SAB), entre otros.

El Plan de Auditoría 2016 de UAC Perú estuvo conformado por 63 auditorías, 13 de las cuales estuvieron enfocadas en la revisión de los procesos vinculados a la estrategia de negocio, 48 en validar el Cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los reguladores, asimismo 2 se enfocaron en la revisión de controles generales de Tecnologías de Información y de los dispositivos pertenecientes a la Red Perimetral. 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



63 auditorías realizadas durante el 2016

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 y por segundo año consecutivo, UAC Perú otorgó la calificación “Suficiente” al Sistema de Control Interno (SCI), 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. 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. Se encuentra disponible en nuestra intranet a disposición ante cualquier consulta.

Comunicación Permanente

La comunicación interna en nuestra compañía es un pilar fundamental de nuestra cultura e impacta en nuestro clima organizacional. Contamos con una casilla getion.humana@sura.pe a la que todos los colaboradores pueden hacer llegar sus consultas, sugerencias o reportar incidentes, las que son atendidas con inmediatez. Sin embargo, el canal más importante es el acceso a conversaciones individuales con Gestión Humana o con los Gerentes. Asimismo, promovemos una cultura de comunicación horizontal, generando cercanía entre colaboradores y Gerencias.

Clima organizacional

Todo los años medimos nuestro clima organizacional. En el 2016 GPTW (Great Place to Work) fue la empresa encargada de procesar los resultados de nuestro clima, los cuales fueron 106% de cumplimiento, equivalente a “Muy Bueno”; el 2do resultado más alto 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 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)



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



1323 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



24,528 Horas de capacitación



11 Colaboradores participantes del Programa de Desarrollo Estratégico
S/.25,000 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
- Feria Anti estrés
- Activación P.A.

Campañas	Participación
Feria de Salud y Campaña de Vacunación contra la Influenza 2016	430 colaboradores
Chequeo Médico Preventivo	1067 colaboradores
Feria Anti estrés	447 colaboradores

Asimismo, se realizaron diferentes capacitaciones al personal en: primeros auxilios, alimentación saludable, sedentarismo en la oficina, prevención de sismos, estrés en el trabajo y técnicas de relajación.

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.



33 Licencias de maternidad
17 Licencias por paternidad



0 Accidentes laborales



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

De otro lado, se realiza una evaluación de desempeño anual por competencias y objetivos para todos nuestros colaboradores administrativos. Dicha evaluación contempla las competencias corporativas conformadas por comportamientos diferenciados dependiendo del rol de los colaboradores líderes y/o integrantes de equipo. Los objetivos están conformados por aquellas metas a mediano y largo plazo que serán alcanzadas mediante la ejecución de proyectos o actividades específicos y personales.

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, Gestión Humana 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	11	2	9	18%	82%
3er nivel	Gerentes	28	10	18	36%	64%
4to nivel	Gerente SIM, Gerente Voluntario, Head Trader, Gerentes Zonales	50	19	31	38%	62%
5to nivel	Sub Gerentes, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Oficina en provincia, Contador, Sub Contador, Estratega de Inversiones	99	51	48	52%	48%
6to nivel	Analistas, Analistas Sr., Trader	173	88	85	51%	49%
7mo nivel	Asesores de Ventas, Asesores de Servicio al Cliente, Asistentes, Auxiliares, Secretarias	796	535	261	67%	33%
Practicantes	Practicantes	51	25	26	48%	51%
Total SURA Perú		1209	730	479	60%	40%



Se atendieron 5 reclamos en la Línea Ética



60% mujeres y **40%** 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

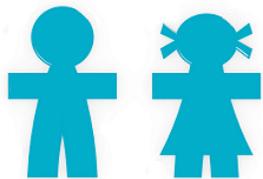
Asimismo, nuestros Socios de Negocio (proveedores), deben estar alineados a nuestra visión y estándares mediante la declaratoria de compromiso con la “Declaración de Prevención del Soborno, Respeto por los Derechos Humanos y el Medio Ambiente”.

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 noveno año consecutivo con la ejecución del programa.

Asimismo, se llevó a cabo en nuestras instalaciones la 8va 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 12,501 alumnos y 203 docentes, de 24 Instituciones Educativas de Lima Metropolitana y Callao.



Apoyamos la erradicación del Trabajo Infantil



12,501 alumnos beneficiados con el Programa de Educación Social y Financiera: Emprendiendo

Obras por impuestos

Inauguramos 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 fue seleccionado por AFP Integra para beneficiar la seguridad de los 1500 alumnos que venían estudiando en doble turno eliminando así la deserción escolar.

La obra valorizada en mas de 7,400,000 soles se llevó a cabo junto con la Municipalidad de Sullana.

SURA Emprende

Con el objetivo de promover, en nuestros colaboradores e hijos, la cultura de emprendimiento e innovación ejecutamos este proyecto durante 8 meses en nuestras instalaciones.

Gracias a esta iniciativa, desarrollada por el Grupo Aprenda ACP y patrocinada por el Grupo SURA, los participantes pudieron desarrollar sus ideas de negocio gracias a las asesorías personales y clases prácticas realizadas e incluso potenciar los negocios existentes.



7' 400 000 soles

Asciende la inversión de nuestro primer proyecto de Obras por Impuestos



37 Jóvenes desarrollaron sus ideas de negocio

Programa de Inversión Responsable (PIR)

El PIR, promovido por SURA y la Bolsa de Valores de Lima, es la Red Oficial de Soporte de los Principios de las Naciones Unidas para Inversión Responsable (UNPRI) para América Latina.

Tiene por objetivo fortalecer las prácticas de responsabilidad fiduciaria a través de la incorporación de aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG) en las 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).

Por segundo año consecutivo, SURA Perú ha sido reconocida como Empresa Líder en Inversión Responsable por la Institución Governart de Chile con el Alas20.

Durante el 2016, el PIR llevó a cabo diferentes talleres de capacitación en el tema de inversión responsable, contando con la participación de Amundi y UN PRI.

Asimismo, desarrolló la guía de usuario para facilitar el llenado del reporte de sostenibilidad corporativa para las Empresas que reportan en bolsa trabajada junto a la Universidad de Piura y la Corporación Alemana GYZ.

Durante este año se sumaron a esta iniciativa como socios activos otras instituciones del sector financiero para impulsar las prácticas y políticas de inversión responsable en el país.

El PIR, a partir de octubre de 2016, adquirió la personería jurídica como Asociación para la promoción de Inversión Responsable y Sostenible.



AFP Integra fue ganador del premio
Institución Alas20



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 Trujillo.

Durante este año se realizaron las siguientes actividades: Talleres de teatro, peña criolla, coro, baile, relajación, cineclubs; charlas informativas de salud y la Noche de Talentos. Asimismo, gracias a la alianza con la Organización Internacional de Migraciones (OIM), 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 IX Festival de Teatro del Peruano Japonés, beneficiando a 1,848 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 y Editorial Mesa Redonda. En esta oportunidad participaron 1,342 cuentos a nivel nacional, publicando los 10 mejores cuentos.

Programa de desarrollo de Socios de Negocio

Con el objetivo de aportar y alinear nuestros principios con nuestra cadena de valor, llevamos a cabo el taller de “Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Parques Teresita

Llevamos a cabo la inauguración del Parque Recreacional Teresita, en Urubamba, Cusco, construido gracias a la colaboración del fotógrafo Mario Testino en asociación con la fundación Naked Heart, la Municipalidad de Urubamba y la gestión de SURA Perú.

Esta iniciativa albergará a más de 4,500 niños y tiene por objetivo construir una sociedad inclusiva, ofreciéndoles a los niños espacios seguros, de recreación e integración familiar, que los estimule para el buen desarrollo.



1,342 cuentos
participantes



1,848 Beneficiados a través
de la obra “La Pesadilla de Lita”



11 empresas participantes
del Programa de Desarrollo de
Socios de Negocio

Voluntariado Corporativo

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores a nivel nacional, desarrollamos las siguientes iniciativas a favor de las comunidades donde operamos. Contamos con un comité de voluntariado corporativo a nivel nacional (35 colaboradores).

Champ Camp

Nuestros colaboradores de las áreas de Administración, Comunicaciones Internas, Finanzas, Gestión Humana y Marketing compartieron por tres días de prácticas vivenciales con alumnos de 4to y 5to de secundaria de la ONG Perú Champs con el objetivo de orientarlos en su vocación profesional.

Ayuda a un niño con Leucemia

Con el fin de aportar a la adecuada alimentación durante el tratamiento de los niños con leucemia los colaboradores de SURA Perú donaron 100 latas mensuales de PediaSure para la Institución “Ángeles de los Arenales”, quienes albergan a más de 400 niños con leucemia.

Charlas de Ahorro

Nuestros colaboradores dictaron charlas motivacionales a estudiantes de 4to y 5to de secundaria de las instituciones educativas de nuestro programa Emprendiendo para reforzarlos en temas de ahorro y emprendimiento.

Capacitación en Design Thinking

Nuestro Gerente de Riesgos Operacionales y especialista en temas de innovación, capacitó a más de 55 docentes en el modelo Design Thinking.

Campaña “Abriga con Amor”

Por décimo año consecutivo, nuestros colaboradores donaron 1000 frazadas a los centros poblados de Macusani - Puno (4600 msnm), que fueron afectados por el friaje. La donación fue trasladada gracias a la alianza con la Municipalidad de Carabaya.

Tutoría Emprendiendo

Nuestros colaboradores participaron como tutores de los planes de negocio de los alumnos del Programa de Educación Social y Financiera Emprendiendo, asesorando a 21 instituciones educativas para el Concurso de Planes de Negocio en la 8va Feria de Emprendimientos Socio - Financieros.

Tutoría Crea y Emprende

Nuestros colaboradores fueron tutores de los alumnos participantes del concurso nacional “Crea y Emprende” para su idea de negocio. Dos de las instituciones participantes obtuvieron el 1er y 2do puesto a nivel Lima Metropolitana.

Campaña navideña

Con motivo de las fiestas navideñas nuestros colaboradores y sus familiares llevaron alegría a 861 niños de las ciudades de Ayacucho, Cusco, Chiclayo, Piura, Arequipa, Cajamarca, Chimbote, Huancayo, Lima, Tacna y Trujillo.

Entre las iniciativas realizadas se encuentran: Cajas de amor, realizada en Lima en alianza con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que atiende a los niños abandonados del Programa Yachay, chocolatadas, visitas a albergues, asentamientos humanos y colegios.



57,319 Beneficiados con las actividades de voluntariado



5,905.95 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. Contamos con una política ambiental y un comité conformado por los colaboradores que tienen mayor implicancia en el tema ambiental.

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 (4,350 toneladas de CO2) mediante la adquisición de bonos de carbono del Proyecto REDD+ del Bosque de Castañeros ubicado en Madre de Dios.

Programa de Carpooling

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

Durante el 2016 se ahorró 195.5 kilos de CO2.

SURA Recicla

Por onceavo 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 Cusco, ganadores del concurso, lograron ejecutar el proyecto “Calentando Corazones”, por medio de la construcción de tres calefactores solares a base de latas de aluminio. Este proyecto benefició a 60 alumnos.

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, campañas de sensibilización para la comunidad, recolección de materiales reciclables, limpieza de lagunas y ríos beneficiando en total a 44,828 personas.



100% de emisiones neutralizadas



22,918.31 Kilos de material reciclable recolectado



Reciclatón

En la semana del medio ambiente se llevó a cabo el primer concurso a nivel nacional de la reciclatón, donde nuestros colaboradores podían participar recolectando todo tipo de material reciclable. En este día se logró recaudar 6,202.76 kg de material reciclable

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 2016 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, protección, inversión y jubilación, realizamos 6 campañas:

- Rentas Vitalicias: “Jubilación sin preocupación”
- Rentas Vitalicias: “Jubiláte tranquilo” (continuación)
- SURA: “Talentos no financieros”
- SURA Inversiones: “Te asesoramos”
- RSC: publinreportajes de Obras por Impuestos
- AFP Integra: campaña informativa de “retiro de hasta el 25% para la compra o amortización de un primer inmueble” y “retiro de hasta el 95.5% del Fondo de Pensiones”

Asimismo, brindamos información y asesoría a través de: Contact Center, Centros de Servicio al Cliente, páginas web, aplicación móvil (AFP Integra) y redes sociales.

facebook

264,970 Seguidores

twitter

11,387 Seguidores

Contactos

Responsabilidad Corporativa

[Ofelia Rodríguez Larraín](#)

Gerente de Responsabilidad Corporativa

Ofelia.rodriгуezlarrain@sura.pe

[Gabriela Bocanegra Blanco](#)

Asistente Senior Responsabilidad Corporativa

Gabriela.bocanegra@sura.pe

SURA Perú

(Oficinas Corporativas)

Av. Canaval y Moreyra 522, San isidro

411 9191

www.sura.pe