

Reporte de Sostenibilidad—2018

## Construyendo un mejor futuro financiero para las familias



2018 | MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD

AFP **Integra**  
Una empresa **sura** 

# 1.

## MENSAJE DE NUESTRO CEO

P—03

# 2.

## NUESTRA HISTORIA

P—04

# 3.

## PRINCIPIOS, PILARES Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

P—06

- ❖ Nuestros principios
- ❖ Buen Gobierno Corporativo
- ❖ Riesgos operativos

# 4.

## NUESTRO EQUIPO

P—09

- ❖ Proceso de selección
- ❖ Condiciones laborales
- ❖ Comunicación interna
- ❖ Capacitación y desarrollo
- ❖ Administración

# 5.

## NUESTROS CLIENTES

P—15

## CAMINO SOSTENIBLE

P—19

- ❖ Nuestros 5 pilares de sostenibilidad
- ❖ Cuidamos los recursos
- ❖ Creamos capacidades para el desarrollo
- ❖ Acompañamos las decisiones de nuestros clientes
- ❖ Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad
- ❖ Gestionamos responsablemente
- ❖ Voluntariado

## MENSAJE DE NUESTRO CEO

Una vez más, tengo el gusto de presentar el recuento de las estrategias y acciones encaminadas al fortalecimiento de nuestra cultura de sostenibilidad empresarial SURA Perú, resumidas en la Memoria de Sostenibilidad 2018. El año que pasó ha sido un ciclo enriquecedor y nos ha permitido afianzar el compromiso con la sociedad y el país.

Los cinco pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad —Cuidamos los recursos, Creamos capacidades para el desarrollo, Acompañamos las decisiones de nuestros clientes, Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad, y Gestionamos responsablemente—, han acompañado la estrategia de negocio para reforzar las relaciones con nuestros grupos de interés, y crear valor pensando en el futuro y actuando en el presente.

«Estar cerca» es el objetivo que resume los esfuerzos de este año: cerca de nuestros clientes brindándoles una alternativa sólida para su futuro y acompañándolos en sus proyectos de vida; cerca de nuestros colaboradores estrechando la comunicación interna y velando por su bienestar; y cerca de la sociedad aportando oportunidades para crecer.

En virtud de este compromiso, seguimos siendo parte y presidiendo el Programa de Inversión responsable (PIR) en el Perú. Como miembros fundadores activos, promovemos la incorporación de criterios ASG en el análisis de inversiones, y la adopción de prácticas de gestión sostenible en el sector privado. Por otro lado, contamos con alianzas estratégicas que nos permi-

“

«Estar cerca» es el objetivo que resume los esfuerzos de este año: cerca de nuestros clientes brindándoles una alternativa sólida para su futuro y acompañándolos en sus proyectos de vida; cerca de nuestros colaboradores estrechando la comunicación interna y velando por su bienestar; y cerca de la sociedad aportando oportunidades para crecer.”

ten promover la empleabilidad y el desarrollo de capacidades emprendedoras y de gestión para contribuir al empleo formal. Asimismo, buscamos permanentemente el fortalecimiento de conocimientos y habilidades financieras, y brindamos oportunidades de formación a personas cercanas a la edad de jubilación para que puedan seguir trascendiendo, y creciendo personal y profesionalmente.

Nuestro desempeño ha sido reconocido nuevamente por la Bolsa de Valores de Lima con el «Premio a las Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo» y por el ranking «La voz del mercado», donde ocupamos el tercer puesto a nivel global. Además, hemos subido del puesto 58 al 29 en el ranking «Merco Talento» y la Cámara de Comercio de Lima nos ha nombrado la AFP con mayor preferencia para los ejecutivos peruanos. A su vez, Perú 2021 nos ha honrado nuevamente con su distintivo «Empresa Socialmente Responsable».

Estos logros y aciertos son posibles, año a año, gracias al compromiso y talento de todos los que formamos SURA Perú y de nuestros aliados. Estamos orgullosos de ser una empresa comprometida con los principios del Pacto Mundial, el cuál lidera el camino de la sostenibilidad en nuestro país. Reafirmamos nuestro interés por andar en esta senda de mejora continua, buenas prácticas, sensibilidad social y ambiental, y generación de valor.



**Jorge Ramos**  
CEO Sura Perú

# 1. Nuestra historia

“

Nuestro objetivo común es construir un futuro financiero para todas las familias peruanas, trabajamos hoy para el mañana.

”



## Nuestra historia

Un 21 de junio de 1993, en el distrito limeño de San Isidro, se iniciaron las actividades de AFP Integra, nuestra empresa administradora de fondos de pensiones, como sociedad de duración indeterminada. Así, comenzamos a administrar los fondos de nuestros afiliados bajo la modalidad de cuentas individuales de capitalización, otorgándoles prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.

En el año 2003, la ley 27988 nos facultó administrar más de un fondo de pensiones con diferentes niveles de riesgo. El reglamento de esta ley permitió la creación de los Fondos 1 y 3, adicionales al Fondo Tipo 2, a partir del año 2005.

Hoy formamos parte de SURA, el grupo número 1 en pensiones de Latinoamérica y líder

en seguros, ahorro e inversión en la región. El grupo SURA cuenta con la confianza de más de 39 millones de clientes, administra activos por más de 163 mil millones de dólares y posee más de 72 años de experiencia. SURA Perú, que atiende a más de 2 millones de clientes y administra más de 19 mil millones de dólares de activos, está conformado por tres empresas que promueven la cultura del ahorro a través de la administración de carteras, fondos y activos:

- AFP Integra
- Fondos SURA
- Sociedad Agente de Bolsa SURA

Nuestra compañía cuenta con una estructura claramente definida que descansa sobre órganos de gobierno y áreas ejecutivas con un conocimiento profundo de la cultura SURA Perú y sus objetivos conjuntos.

## GRUPO SURA

### NÚMERO 1

EN PENSIONES DE LATINOAMÉRICA Y LÍDER EN SEGUROS, AHORRO E INVERSIÓN EN LA REGIÓN.

### + 39 MILLONES DE CLIENTES

CONFÍAN EN EL GRUPO SURA

### + 163 MIL MILLONES

DE DÓLARES EN ACTIVOS ADMINISTRADOS

### + 72 AÑOS DE EXPERIENCIA

## SURA PERÚ

### + 2 MILLONES DE CLIENTES

CONFÍAN EN SURA PERÚ

### + 19 MIL MILLONES

DE SOLES EN ACTIVOS ADMINISTRADOS

### 3 EMPRESAS

QUE PROMUEVEN LA CULTURA DEL AHORRO A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS, FONDOS Y ACTIVOS:

- AFP INTEGRAL
- FONDOS SURA
- SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA SURA

## 2. Principios, pilares y buen gobierno corporativo

“

En 2018, hemos continuado con el Curso de Ética y Gobierno Corporativo impartido por la plataforma virtual de la región, lo que nos ha permitido ser uno de los países con mejor ratio de cumplimiento a nivel de colaboradores.

”



## Principios, pilares y buen gobierno corporativo

La gestión de nuestra institución se basa en sus principios, pilares de sostenibilidad y buen gobierno corporativo, componentes de la cultura empresarial que nos ayudan a crecer de la mano con nuestros grupos de interés, aprovechando oportunidades y mitigando riesgos.

### NUESTROS PRINCIPIOS



Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.



Las relaciones con la Compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información con base en la cual se rigen nuestras actuaciones



Significa que más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.



Cumplimiento de nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

## Principios, pilares y buen gobierno corporativo

### BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

La cultura empresarial de SURA Perú se construye desde la guía de un gobierno corporativo alineado al «Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas», el cual distingue a las empresas con mejores prácticas. De esta manera, cuidamos nuestra reputación, a través de la entrega de información clara y transparente a los gremios a los que pertenecemos y a nuestros clientes.

En cuanto a la generación de cultura y capacidades internas, en 2018, hemos continuado con el Curso de Ética y Gobierno Corporativo impartido por la plataforma virtual de la región, iniciativa que nos ha permitido ser uno de los países con mejor ratio de cumplimiento a nivel de colaboradores.



**En 2018, hemos continuado con el Curso de Ética y Gobierno Corporativo impartido por la plataforma virtual de la región, iniciativa que nos ha permitido ser uno de los países con mejor ratio de cumplimiento a nivel de colaboradores.**

### RIESGOS OPERATIVOS

El área de Riesgos Operativos monitorea todos los procesos internos de la empresa para lograr un buen desempeño alineado a nuestra cultura organizacional. Esto garantiza que el servicio final que recibe el cliente cumpla con niveles adecuados de seguridad. Contamos con un ciclo de mejora continua robusto que permite identificar mejoras en procesos, proyectos e iniciativas, y asegura que estos se implementen a tiempo. Además, somos una compañía alineada íntegramente a la cultura de sistemas de evaluación de mejores prácticas, como SOX, importante herramienta para validar procesos de nuestro rubro, lo que nos impulsa a seguir en la senda del desarrollo.

Desde el frente de tecnología, de la mano con el área de TI, buscamos la seguridad de nuestra información, evaluamos su criticidad y qué controles técnicos son los idóneos para protegerla.

En cuanto a las personas, contribuimos con la mejora continua a través de capacitaciones 100% virtuales sobre antifraude, SOX, seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgos. Además, nos distinguimos por llevar a cabo, cada año, la «Semana de Control», que es un plan de integración y aprendizaje que busca sensibilizar a los colaboradores para mejorar los controles, proteger la información e interiorizar el comportamiento ético.

En 2018, implementamos una unidad que monitorea el portafolio de proyectos de la compañía para que se cumplan sus hitos y metas, y alinea todas las iniciativas a la estrategia y sostenibilidad del negocio, para otorgar valor al cliente.



### 3. Nuestro equipo

“

Antes se pensaba que el área de sostenibilidad era la encargada de llevarla a cabo; ahora todos somos piezas importantes que contribuyen a la sostenibilidad del negocio, es un trabajo en equipo.

”



## Nuestro equipo

**Contamos con diversas iniciativas enfocadas en el bienestar nuestros colaboradores para facilitarle a ellos y a sus familias una vida equilibrada que permita un balance entre el ámbito personal y el profesional, lo cual fomenta una relación sostenible que nos hace crecer.**

### PROCESO DE SELECCIÓN

Nuestro equipo está integrado por personas calificadas por sus capacidades y no por sus condiciones. La equidad e inclusión forman parte de nuestros valores y los impartimos desde el inicio. Buscamos colaboradores que compartan estos principios y nos ayuden a seguir difundiendo dentro y fuera de la empresa.

El proceso de selección está compuesto por varias etapas, ya que nos preocupamos por realizar las validaciones necesarias para incorporar a personas que cumplan con el perfil, pero, sobre todo, que cumplan con nuestros principios, competencias corporativas y que aporten a seguir fortaleciendo nuestra cultura organizacional y lograr los objetivos.



“  
Nuestro equipo está integrado por personas calificadas por sus capacidades y no por sus condiciones. La equidad e inclusión forman parte de nuestros valores y los impartimos desde el inicio.  
”

## Nuestro equipo

### CONDICIONES LABORALES



Es objetivo de la compañía, procurar el mayor bienestar de todos sus colaboradores, otorgándoles no solo los beneficios establecidos en las diferentes normas que rigen la actividad laboral peruana, sino también aquellos que se encuentran alineados con la política de SURA Perú, es decir, los beneficios otorgados a través del Programa de Equilibrio y Calidad de Vida, que

brindan apoyo a la salud integral del colaborador y buscan el equilibrio entre su vida personal y laboral, otorgándoles seguridad y tranquilidad para el mejor desempeño de sus funciones, preocupándose también por su familia.

Este 2018, hemos diseñado y puesto en marcha el programa piloto Flex Office, el cual permite un máximo de dos días a la semana trabajar remotamente. Continuamos con la jornada laboral de horario flexible para nuestros colaboradores administrativos que contempla distintas horas de ingreso y salida dándole la posibilidad al colaborador de poder organizarse. Adicionalmente tenemos los viernes de verano y viernes felices en los cuales el horario de salida de los viernes es a la 1 pm en verano y el resto del año a las 4 pm. Asimismo, la compañía ofrece seguro médico EPS y seguro Oncológico para los colaboradores y sus familiares en el cual la compañía cubre el 100% del plan base. El 95% de nuestros colaboradores cuenta con el EPS y 5% se encuentra a EsSalud por decisión propia. Con el fin que nuestros colaboradores mantengan una buena salud contamos con chequeos preventivos anualmente y realizamos ferias de salud / antiestrés durante una semana en la que vienen proveedores con el fin de brindar

información de temas médicos y donde se realizan campañas de despistaje-

Otros de los beneficios que ofrecemos son adelantos y préstamos en momentos de necesidad de nuestros colaboradores, 3 días útiles libres por fallecimiento de un familiar, 5 días útiles en caso de matrimonio, brindamos 3 días útiles adicionales para la licencia de paternidad y licencia en caso de enfermedad o accidente de algún familiar.

Trabajar con seguridad y salud es derecho de nuestros colaboradores. En SURA nos aseguramos de monitorear y fortalecer estos dos aspectos, tanto dentro como fuera del trabajo. Para eso, contamos con un programa continuo de campañas de capacitación, de prevención y de diagnóstico diseñado para atender la salud y la seguridad integral de nuestro equipo.

En SURA Perú tenemos una política de compensaciones la cual tiene como objetivo principal asegurar la equidad entre sus colaboradores y la competitividad con el mercado laboral. El rango salarial definido se ubica alrededor de la mediana del mercado, pudiendo oscilar entre el 80% de la mediana y el III cuartil.

### ESTE 2018, HEMOS PUESTO EN MARCHA EL PROGRAMA PILOTO FLEX OFFICE,

EL CUAL PERMITE UN MÁXIMO DE DOS DÍAS A LA SEMANA TRABAJAR REMOTAMENTE.

### LA COMPAÑÍA OFRECE SEGURO MÉDICO EPS Y SEGURO ONCOLÓGICO

PARA LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIARES EN EL CUAL LA COMPAÑÍA CUBRE EL 100% DEL PLAN BASE.

# 95%

DE NUESTROS COLABORADORES CUENTA CON EL EPS Y 5% SE ENCUENTRA A ESSALUD POR DECISIÓN PROPIA.

## Nuestro equipo

### COMUNICACIÓN INTERNA

Durante el 2018 buscamos ampliar los canales de comunicación con nuestros colaboradores y estrechar vínculos de confianza para continuar creciendo juntos.

Algunos de los retos fueron involucrar más a nuestros equipos en provincias y acercar a nuestros líderes con sus equipos específicos de trabajo. Para esto, el sistema de comunicación interna ha evolucionado adoptando un tono más claro y cercano, y creando otros canales como Intranet, Boletín Huella, afiches impresos, viniles en las paredes de las oficinas que hagan fluir la comunicación de ida y vuelta. La red social interna Yammer permite que todo colaborador se exprese en libertad y que los líderes se comuniquen mejor con sus equipos.

Como parte de nuestro esfuerzo de estar cada vez más cerca hemos logrado en el 2018 cubrir el 100% de las charlas de manera virtual en simultaneo, triplicando así su impacto en toda nuestra comunidad.



“

El sistema de comunicación interna ha evolucionado adoptando un tono más claro y cercano, y creando otros canales como Intranet, Boletín Huella, afiches impresos, viniles en las paredes de las oficinas que hagan fluir la comunicación de ida y vuelta. ”

## Nuestro equipo

### CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

El programa corporativo de formación despliega recursos que van más allá de la normativa para enfocarse en las habilidades profesionales y también en las habilidades blandas. Tenemos convenios educativos a nivel nacional, préstamos de estudio y un programa de becas que, anualmente, beneficia a un colaborador con una licencia para estudiar fuera del país hasta por dos años, con la garantía de su reincorporación en su mismo puesto o en otro de mayor rango.

En 2018, hicimos un estudio de Marca Empleadora, cuyo diagnóstico arrojó que SURA Perú no solo resalta el equilibrio vida-trabajo de su gente, sino también los propósitos que guían la cultura corporativa y la gestión humana de la empresa.

Cada nuevo miembro del equipo es una oportunidad para fortalecer la cultura organizacional y para eso les brindamos un día y medio de inducción al negocio con el programa «Soy SURA», donde presentamos nuestro propósito,

“

En 2018, hicimos un estudio de Marca Empleadora, cuyo diagnóstico arrojó que SURA Perú no solo resalta el equilibrio vida-trabajo de su gente, sino también los propósitos que guían la cultura corporativa y la gestión humana de la empresa. ”

principios, estrategia, modelo de competencias y pilares de sostenibilidad.

El Programa de Liderazgo cuenta con la posibilidad de tener el acompañamiento de coach, el cual se define para los líderes que buscamos desarrollar su potencial para futuros roles o encargos, así como para los líderes que requieren un acompañamiento coyuntural. Adicionalmente, este programa cuenta con una malla curricular anual de capacitaciones.



## Nuestro equipo



## ADMINISTRACIÓN

Desde el área de Administración, manejamos tres equipos que interactúan con las demás áreas usuarias. Estos equipos responden a las políticas de Buen Gobierno Corporativo, toman decisiones que habilitan las operaciones, y le dan continuidad y sostenibilidad al negocio a través de la atención a las necesidades del colaborador y del respeto por la sociedad y el medioambiente.

La operatividad requiere de un despliegue de instalaciones e infraestructura que hagan andar el negocio. Por eso, el equipo de Inmuebles vela por el acondicionamiento y funcionamiento óptimo de las oficinas y agencias, a nivel nacional; esto también significa estar alerta a posibles contingencias e impactos naturales que las afecten, siempre priorizando la seguridad y el bienestar de cada colaborador y de sus familias. Asimismo, el equipo de compras tiene una relación directa con nuestros proveedores; son los responsables de seleccionarlos y hacerlos parte del desarrollo de nuestras operaciones. Trabajamos para que la relación con nuestros socios aliados contribuya a la sostenibilidad y crecimiento de todos. Como parte del Buen Gobierno Corporativo, realizamos una selección cuidadosa de nuestros proveedores a través de

validaciones que aseguran contar con socios de buena reputación y con objetivos de crecimiento sostenibles comunes a los nuestros.

Si bien, cada área es responsable de sus compras y de la contratación de sus proveedores, Administración se encarga de validar la constitución, formalidad, comportamiento ético, cuidado de la seguridad y cultura de sostenibilidad. Se hacen dos tipos de validación: para socios y no socios de negocios, de acuerdo con la magnitud e injerencia del servicio a contratar. Desde nuestra visión responsable, este 2018 incorporamos un importante filtro que consiste en asegurarnos que cada proveedor no tenga deudas con sus colaboradores en materia previsional. Adicionalmente, como parte de nuestra gestión de proveedores ayudamos a las pequeñas y microempresas a que sigan creciendo de manera formal.

Este año 2018, detectamos una necesidad de mejora enfocada en la sostenibilidad que combina el tratamiento responsable de nuestros recursos y el interés por nuestra sociedad. Hemos incorporado, a la Política de Activos Fijos, la prioridad de donar los recursos en desuso, antes de reciclarlos o desecharlos.

## 4. Nuestros clientes

“

Velamos por que los procesos diseñados para servir a nuestros clientes sean efectivos, innovadores y que generen valor, tanto a la empresa como a nuestros afiliados.

”



## Nuestros clientes

**Nuestra razón de ser es la custodia y administración de los fondos que los peruanos destinan a su bienestar presente y futuro, y es también la motivación que nos hace buscar la excelencia. Estar cada vez más cerca, ese es nuestro objetivo.**

Es por ello que el centro de nuestra estrategia es el foco en el cliente: conocerlo, escucharlo, entenderlo y ofrecerle soluciones que respondan a sus necesidades. Por eso, todo el año 2018, diseñamos e implementamos un Plan de Cercanía.

Con la ayuda de Arellano Marketing, segmentamos a nuestros clientes no en función de características frías o estandarizadas, sino de acuerdo con sus estilos de vida; sus intereses, sus ambiciones y preocupaciones. De este modo logramos encontrar oportunidades de mejora para los servicios que les ofrecemos.

Luego de un profundo análisis basado en las preferencias de nuestros usuarios, apostamos por renovar nuestra página web para hacerla una herramienta cercana, personalizada y útil. Desde agosto de 2018, iniciamos la reconstruc-

ción de la web y, luego de 20 semanas de trabajo, entregamos el nuevo producto digital.

Asimismo, velamos por que los procesos diseñados para servir a nuestros clientes sean efectivos, innovadores y que generen valor, tanto a la empresa como a nuestros afiliados. Nos encargamos de acreditar la recaudación hecha por el empleador para ingresarla a la cuenta individual de cada aportante. Aunque existen procesos y protocolos normativos, en los últimos años nos hemos esforzado por ir más allá y buscar la mejora de ratios de eficiencia en la cobranza y asegurar la sostenibilidad del negocio.

La automatización de nuestros sistemas es una inversión importante que ha permitido abandonar los procesos manuales inexactos y con tendencia al error.





## Nuestros clientes

La flexibilidad es otro de los valores que hemos incorporado a nuestra oferta. Por ejemplo, en AFP Integra, contamos con productos de ahorro, como los aportes voluntarios sin fin previsional, los cuales cuentan con interesantes características, como la libre disposición. Los aportes voluntarios con fin previsional ayudan a que el fondo de pensión del afiliado se incremente permitiéndole llegar a un fondo mayor a la hora de la jubilación.

Por otro lado, AFP Integra ganó la licitación de afiliados en diciembre 2018 que evalúa las ofertas económicas (precios de la comisión para los aportantes). La comisión que ofrecemos a partir de junio 2019 es la más baja en la historia del sistema, lo cual confirma que somos una empresa sólida y eficiente que permite ofertar precios muy competitivos, y que a su vez mantiene un compromiso con la sociedad, beneficia a los afiliados y asegura la continuidad del sistema.

Contamos con diferentes canales de servicio al cliente:

- Presencial
- Página web
- Aplicación
- Contact center
- Asistente remota Irene

Nos hemos preocupado por impulsar otros canales alternativos para acercarnos al cliente. En 2018, nos enfocamos en los canales digitales, la autoatención y la independencia del usuario. Por eso, potenciamos nuestra página web con contenido pertinente y multimedia.

También hemos automatizado el Paso 1 de la jubilación, para que el afiliado se autoatienda y no tenga necesidad de acercarse a una agencia. En caso de impedimento, habilitamos la opción de asistencia remota, a través de un asesor telefónico que realiza el procedimiento por el cliente. Estas iniciativas ayudan a descongestionar las agencias y mejoran la atención al usuario.

Además, replanteamos nuestra atención telefónica, mejorando los protocolos y habilitando solo cuatro opciones (dos automáticas y dos atendidas). Debido a la alta demanda, asignamos opciones automáticas al envío de clave y contraseña de usuario, y del estado de cuenta. La tercera opción (información sobre pensiones) es atendida por asesores inhouse especializados, y la cuarta opción (información general) es atendida por un proveedor externo correctamente capacitado.

A su vez, debido al alto flujo de clientes y a los tiempos de espera que ello generaba en las

### AFP INTEGRA GANÓ LA LICITACIÓN DE AFILIADOS EN DICIEMBRE 2018

QUE EVALÚA LAS OFERTAS ECONÓMICAS (PRECIOS DE LA COMISIÓN PARA LOS APORTANTES).

### NOS ENFOCAMOS EN LOS CANALES DIGITALES,

LA AUTOATENCIÓN Y LA INDEPENDENCIA DEL USUARIO. POR ESO, POTENCIAMOS NUESTRA PÁGINA WEB CON CONTENIDO PERTINENTE Y MULTIMEDIA.

agencias, en 2018, lanzamos un modelo de atención por citas para aquellos trámites complejos y que requieren mayores tiempos. Bajo esa misma premisa, hemos incorporado una ventanilla de atención rápida en aquellas agencias que tienen mayor flujo de clientes para evitar congestiones y tiempos de espera innecesarios.

Asimismo, el desempeño de Irene, nuestra asistente remota creada a inicios de 2018, ha sido sumamente positivo durante el año. Su servicio

### REPLANTEAMOS NUESTRA ATENCIÓN TELEFÓNICA,

MEJORANDO LOS PROTOCOLOS Y HABILITANDO SOLO CUATRO OPCIONES (DOS AUTOMÁTICAS Y DOS ATENDIDAS). DEBIDO A LA ALTA DEMANDA, ASIGNAMOS OPCIONES AUTOMÁTICAS AL ENVÍO DE CLAVE Y CONTRASEÑA DE USUARIO, Y DEL ESTADO DE CUENTA.

### LLEVAMOS A CABO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Y CON ELLAS HEMOS PODIDO CONFIRMAR QUE NUESTRO NIVEL DE SATISFACCIÓN SE HA INCREMENTADO. ASIMISMO, NOS HA PERMITIDO HACER UN SEGUIMIENTO PERSONAL A AQUELLOS USUARIOS INSATISFECHOS, PARA ESCUCHARLOS Y ENCONTRAR OPORTUNIDADES DE MEJORA.

generó cercanía con el cliente y aumentó la cantidad de consultas realizadas, oportunidades valiosas para satisfacer a nuestros usuarios.

Finalmente, llevamos a cabo encuestas de satisfacción al cliente (a través de los distintos canales de atención) y con ellas hemos podido confirmar que nuestro nivel de satisfacción se ha incrementado. Asimismo, nos ha permitido hacer un seguimiento personal a aquellos usuarios insatisfechos, para escucharlos y encontrar oportunidades de mejora.

## Nuestros clientes

### SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

AFP INTEGRAL	2016	2017	2018
Nivel de Recomendación (NPS)	-3,8%	10,1%	30,5%
Nivel de Satisfacción	6,9	7,3	7,8

FONDOS SURA	2016	2017	2018
Nivel de Recomendación (NPS)	25,5%	33,5%	30,0%
Nivel de Satisfacción	7,9	8,1	8,1



## 5. Camino sostenible

“

La sostenibilidad es el eje central de cada una de nuestras operaciones. A partir de una cultura largamente impartida, buscamos que nuestro trabajo impacte positivamente en cada grupo de interés, a través de iniciativas integrales alineadas a nuestros principios y pilares de sostenibilidad.

”



## Camino sostenible

La sostenibilidad es el eje central de cada una de nuestras operaciones. A partir de una cultura largamente impartida, buscamos que nuestro trabajo impacte positivamente en cada grupo de interés, a través de iniciativas integrales alineadas a nuestros principios y pilares de sostenibilidad.

Entendemos que la relación con cada grupo de interés implica contribuir con su desarrollo y, para eso, contamos con iniciativas enfocadas en el desarrollo de habilidades, la promoción de la educación financiera, el fortalecimiento de la empleabilidad, la generación de capacidades emprendedoras y el desarrollo de infraestructura a través del mecanismo de obras por impuestos.

A continuación, presentamos algunas de nuestras iniciativas alineadas a los cinco pilares de sostenibilidad

### NUESTROS CINCO PILARES DE SOSTENIBILIDAD

**1**

Cuidamos los recursos

**3**

Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad

**5**

Gestionamos responsablemente

**2**

Creamos capacidades para el desarrollo

**4**

Acompañamos las decisiones de nuestros clientes



## Camino sostenible



### CUIDAMOS LOS RECURSOS

Como uno de los principales inversionistas institucionales del país asumimos un rol activo en la gestión de nuestras inversiones y participamos de manera informada en las juntas generales de accionistas y bonistas, fomentado siempre el respeto a los accionistas minoritarios, las prácticas de buen gobierno corporativo, la gestión adecuada de grupos de interés, el respeto por los derechos fundamentales y derechos laborales y la perseveración del medio ambiente.

En el 214, en el marco de la COP20, AFP Integra, la Bolsa de Valores de Lima y COFIDE promovieron la creación del programa de Inversión Responsable en Perú – PIR, y desde entonces miembros de nuestro equipo han participado activamente en las diversas actividades de la organización. Asimismo, Aldo Ferrini, gerente general de AFP Integra, ha asumido la presidencia del PIR desde su creación.

A lo largo de los últimos 12 meses los grupos del PIR se concentraron en el mapeo de fondos que incorporen variables ASG en su estructuración,

así como en la elaboración de una propuesta de indicadores mínimos de inversión en material ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) que servirán de referencia al mercado para continuar fortaleciendo prácticas de inversión responsable y serán cruciales para continuar impulsando una gestión integral de las empresas, generando una mayor transparencia de la información, estableciendo metas claras y homologando las buenas prácticas internacionales. Este último proyecto se realizó con el apoyo y acompañamiento del IFC, y los resultados fueron presentados en noviembre en el marco del evento “Convenciendo a los escépticos, la inversión responsable es rentable” que contó con la participación de la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV), Amundi, RobecoSAM y Bloomberg.

A nivel interno, hemos invertido en la capacitación de nuestros equipos y hemos conformado un grupo de trabajo multidisciplinario, integrado por miembros de las áreas de inversiones, riesgo de inversión, sostenibilidad y cumplimiento, que ha trabajado en robustecer las herramientas que



**En el 214, en el marco de la COP20, AFP Integra, la Bolsa de Valores de Lima y COFIDE promovieron la creación del programa de Inversión Responsable en Perú – PIR, y desde entonces miembros de nuestro equipo han participado activamente en las diversas actividades de la organización.** ”

utilizamos para la evaluación de variables ASG en el proceso de gestión del portafolio. Este equipo participa también activamente en los procesos de fortalecimiento de las políticas de inversión responsable de Grupo SURA y SURA Asset Management, que se ha iniciado este año a nivel regional.

Finalmente, en lo que respecta a la conformación del portafolio, continuamos con la estrategia de incorporación de índices los carbon, manteniendo nuestras posiciones en ETF CRBN (Ishares MSCI ACWI Low Carbon Target).

## Camino sostenible



### CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

La generación de habilidades para el empleo formal, la educación financiera y la cultura de planificación y ahorro son fortalezas que contribuyen significativamente al desarrollo de cada ciudadano, de sus familias y del país. En ese sentido, SURA Perú tiene el propósito de «Construir un mejor futuro financiero para las familias» a través de distintas estrategias enfocadas en inculcar mejores prácticas ya no solo a nivel empresarial sino también a nuestros grupos de influencia.

Contamos con programas que contribuyen a desarrollar capacidades para el crecimiento profesional y la toma de decisiones informadas en el futuro. Nos enfocamos en temas vinculados a empleabilidad, conocimientos del sistema financiero, finanzas personales, importancia del ahorro, ahorro previsional, funcionamiento del sistema privado de pensiones, entre otros.

#### AHORA

Contamos con una plataforma digital educativa / de sensibilización que premia a los afiliados por conocer más de las AFP y del sistema financiero, brindándoles descuentos y beneficios en diversos establecimientos. El objetivo del programa es educar e informar a nuestros afiliados, desmitificar a las AFP y, a la vez, generar un vínculo más estrecho con nuestros clientes. En el 2018, 34,230 personas se incorporaron en la plataforma y participaron de los retos educativos.



EN EL 2018, TUVIMOS LA  
PARTICIPACIÓN DE  
**34,230**  
**PERSONAS**  
EN LA PLATAFORMA  
«AHORA».

## Camino sostenible

### EMPLEABILIDAD

Buscamos acompañar a nuestros clientes, a mejorar su empleabilidad y continuar creciendo en el mercado laboral. Este año, mediante una alianza con LHH-DBM Perú, desarrollamos talleres para fortalecer la marca personal de nuestros afiliados, identificar las claves para el desarrollo continuo, y generar recursos para enfrentar el nuevo entorno. El programa cuenta también con módulos sobre planificación, ahorro y ahorro previsional que tienen como objetivo brindar herramientas que permitan a los participantes una mejor gestión de sus finanzas personales. Se trabajó con 60 clientes que recibieron más de 20 horas de capacitación. Los asistentes mejoraron su empleabilidad en más de 34.24%, su conocimiento de marketing personal en 50.56% y en 30.16% sus conocimientos de previsión y ahorro.



DURANTE 2018, SE TRABAJÓ CON

**60 CLIENTES**

QUIENES RECIBIERON MÁS DE 20 HORAS DE CAPACITACIÓN A TRAVÉS DEL PROGRAMA «EMPLEABILIDAD».

LOS ASISTENTES MEJORARON SU:

EMPLEABILIDAD EN MÁS DE

**34.24%**

SU CONOCIMIENTO DE MARKETING PERSONAL EN

**50.56%**

SUS CONOCIMIENTOS DE PREVISIÓN Y AHORRO EN

**30.16%**

### EMPRENDIENDO

Continuamos, por once años consecutivos, con la implementación del programa Emprendiendo: Educación Social y Financiera en 21 escuelas de Lima Metropolitana. Este programa tiene por objetivo promover la ciudadanía económica en jóvenes, generando una cultura del ahorro y ayudándolos a desarrollar las actitudes, habilidades y conocimientos necesarios para convertirse en emprendedores exitosos. Gracias a la alianza con la Dirección Regional 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 2018 se beneficiaron directamente a 118 docentes y 11,405 estudiantes.

EN 2018 SE BENEFICIARON DIRECTAMENTE A

**118 DOCENTES Y 11,405 ESTUDIANTES,**

A TRAVÉS DEL PROGRAMA «EMPRENDIENDO».



## Camino sostenible



### ACOMPAÑAMOS LAS DECISIONES DE NUESTROS CLIENTES

En respuesta a las necesidades de clientes tan particulares como los que están próximos a jubilarse, hemos puesto a su servicio diversas herramientas que los ayudan a construir capacidades para enfrentar los cambios inherentes a la etapa de jubilación, realizar nuevas actividades profesionales e impactar positivamente en la sociedad. A continuación, detallamos el desarrollo de estas estrategias durante el 2018.

#### MENTORES SENIOR

En alianza con el Ministerio de la Producción, capacitamos a nuestros afiliados como mentores para que transfieran sus conocimientos de negocio a empresarios de la micro y pequeña empresa. Durante el 2018, 24 clientes recibieron formación como mentores y brindaron más de 300 horas de asesoría a 29 empresas en cuatro ejes de negocio: estratégico, comercial, financiero y de operaciones. Luego de más de 12 sesiones de asesoría a las micro y pequeñas empresas mejoraron en promedio 10% su gestión comercial, 20% su gestión financiera, 32% su gestión estratégica y 11% su gestión de operaciones.

En la misma línea con la ONG Aprenda y la Fundación Pachacutec, brindamos formación en temas de enseñanza, procesos de aprendizaje y gestión docente a nuestros afiliados, para que se inserten a la plana docente del “Instituto Superior Tecnológico Privado Acción Comunitaria” (ISTP) en Ventanilla y dicten más de 720 horas a 350 alumnos de la carrera de administración.

#### EMPLEABILIDAD

De la mano con LHH -DBM, desarrollamos talleres para ayudar a nuestros clientes próximos a jubilarse a enfrentar el nuevo mercado laboral y tomar las mejores decisiones en esta etapa. Durante el 2018 lanzamos un piloto con 30 clientes, quienes recibieron más de 20 horas de capacitación. Luego del programa, los asistentes indicaron que mejoraron en 24.57% su empleabilidad, 36.33% sus habilidades de marketing personal y 7.33% su conocimiento de previsión y ahorro; entre otros resultados positivos.





## Camino sostenible



### APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

Tenemos la importante misión de construir un mejor sistema de ahorro, en trabajo conjunto con distintos actores privados y públicos, para asegurar un entorno saludable para los negocios e impulsar el desarrollo de nuestro país. Nuestra estrategia contempla mejorar la gestión, simplificar los procesos y así contribuir con la sostenibilidad. Este compromiso se refleja en el alineamiento con las políticas y declaraciones de sostenibilidad, y nuestra relación con grupos de interés.

#### NEGOCIO MANDATOIO

En octubre del 2018 organizamos la primera Mesa redonda “Pensionistas sin pensión,” como parte de las actividades pro el 25 aniversario, con expertos del sector financiero, académico y de construcción de políticas públicas para explorar ideas que aporten a la revalorización de las pensiones en la vida de los peruanos y debatir sobre el impacto socioeconómico de la ley de libre disposición de hasta el 95.5% de fondo de pensiones.

Por otro lado, desde la Asociación de AFP, hemos apoyado el decreto legislativo 1275 que permite que los gobiernos regionales y locales se acojan al régimen de reprogramación de pago de los aportes previsionales al fondo de pensiones de sus colaboradores que no fueron cancelados en su debido momento. Este régimen permite que las entidades abonen de manera fraccionada (hasta 120 meses) la deuda adquirida.

#### NEGOCIO VOLUNTARIO

Con la Superintendencia de Mercado de Valores, se promovió un cambio normativo que permite que los contratos de administración de fondos mutuos se realicen de manera digital para mejorar la experiencia del cliente, habilitar la suscripción de fondos de manera remota, mejorar la experiencia del asesor y contribuir con la eficiencia operativa de back office.

“

Tenemos la importante misión de construir un mejor sistema de ahorro, en trabajo conjunto con distintos actores privados y públicos, para asegurar un entorno saludable para los negocios e impulsar el desarrollo de nuestro país.”

”



## Camino sostenible



### GESTIONAMOS RESPONSABLEMENTE

La vulnerabilidad del medioambiente es una realidad que demanda el uso de recursos y el desempeño de procesos responsables que aseguren impactos mínimos. Desde SURA Perú, hemos logrado incorporar este aspecto a nuestra cultura de sostenibilidad porque tenemos un compromiso claro que excede los lineamientos normativos y que se apoya en la ética y la educación ambiental. Desde el 2010 venimos cuantificando nuestras emisiones GEI para luego identificar oportunidades de mitigación de impactos y generación de eficiencias. Desde el 2018 contamos con una herramienta regional que nos permite efectuar mediciones, compararnos con otras empresas del grupo e implementar proyectos e iniciativas de mejora.

#### NUESTROS RESULTADOS DE EMISIONES GEI SON:

Alcance	tCO2e
<b>Alcance 1</b> <i>Emisiones directas de GEI que ocurren por fuentes que son propiedad de o están controladas por la compañía.</i>	<b>385,237</b>
<b>Alcance 2</b> <i>Emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la compañía.</i>	<b>272,698</b>
<b>Alcance 3</b> <i>Emisiones indirectas, diferentes a la emisión indirecta de GEI de energía, que son consecuencia de la actividad de la compañía pero que se originan en fuentes de GEI que no pertenecen o no son controlados por la organización.</i>	<b>877,248</b>
<b>Total</b>	<b>1,535,183</b>

#### LLEVAMOS UN REGISTRO MENSUAL DE TODOS NUESTROS IMPACTOS AMBIENTALES; DENTRO DE ELLOS SE ENCUENTRAN:

Energía		Agua		Viajes	
Mes	kWh	Mes	M3	Mes	Km
Enero	71,323	Enero	734.90	Enero	96,296.46
Febrero	93,248	Febrero	667.01	Febrero	125,988.78
Marzo	90,470	Marzo	586.64	Marzo	152,225.63
Abril	104,950	Abril	919.10	Abril	349,051.80
Mayo	91,970	Mayo	880.06	Mayo	141,310.78
Junio	79,469	Junio	826.91	Junio	107,576.39
Julio	86,250	Julio	737.59	Julio	493,434.65
Agosto	84,434	Agosto	876.03	Agosto	205,744.90
Setiembre	87,389	Setiembre	801.00	Setiembre	206,536.73
Octubre	85,931	Octubre	794.00	Octubre	138,232.65
Noviembre	86,159	Noviembre	786.00	Noviembre	178,303.60
Diciembre	87,244	Diciembre	769.00	Diciembre	8,492.01

“

Tenemos la importante misión de construir un mejor sistema de ahorro, en trabajo conjunto con distintos actores privados y públicos, para asegurar un entorno saludable para los negocios e impulsar el desarrollo de nuestro país.

”

## Camino sostenible

### DENTRO LOS PROYECTOS QUE REALIZAMOS PARA MITIGAR NUESTRO IMPACTO SE ENCUENTRAN:

#### SURA RECICLA

Nuestro programa SURA Recicla, como parte de la iniciativa de reducción de nuestra huella de carbono, tiene el objetivo de fomentar prácticas de reciclaje de materiales como papel, cartón, botellas PET, latas, pilas, entre otros, a nivel nacional. Nos sentimos satisfechos de venir implementándolo de manera continua desde hace once años.

Como muestra de nuestra cultura de sostenibilidad, SURA Recicla genera un fondo, producto de la venta del material reciclable, que es utilizado para financiar el proyecto ganador del concurso Reciclando para la Comunidad. Nuestros colaboradores a nivel nacional participan de este concurso, donde presentan proyectos de innovación social a favor de nuestras comunidades.

- 5,537 kg de material reciclado
- 3,536 kg en Lima (63% del total reciclado)
- S/18,000 recaudados

#### 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 en las que operamos. En el 2018 la agencia de Cusco ganó el concurso presentando un proyecto para mejorar los procesos de aprendizaje de los alumnos del centro educativo básico especial Don José de San Martín – que atiende a niños con dificultades auditivas, síndrome de down y autismo – a través de la implementación de áreas verdes y biohuertos que faciliten su contacto con la naturaleza.

#### VAMOS EN BICI... ¡QUÉ COOL!

Como una de nuestras iniciativas de mitigación, implementamos un sistema de préstamo de bicicletas que permite a los colaboradores movilizarse hacia lugares cercanos, dentro del horario laboral. Es así que durante el año se ha logrado generar un ahorro de 202.75 kg de CO2 recorriendo un total de 765.1 km.

## Camino sostenible

### VOLUNTARIADO

El Programa de Voluntariado promueve el involucramiento de los colaboradores en actividades de impacto en la comunidad (interna y externa) que a su vez les permiten desarrollar una serie de habilidades y competencias positivas para su desarrollo profesional y personal. Es importante pues brinda espacios distintos de interacción, colaboración entre colaboradores, y genera un círculo virtuoso de compromiso, formación e inspiración donde quienes ya han pasado por la experiencia motivan e involucran a las nuevas generaciones, fortaleciendo también el vínculo e identificación con la compañía.

Como se señaló anteriormente, a partir del 2017, el Programa de Voluntariado de AFP Integra se estructura y funciona de acuerdo a los siguientes lineamientos:

**a. Nuevo propósito** que coloca al colaborador como eje central ya que busca "generar oportunidades para que nuestros colaboradores desarrollen habilidades y competen-

cias logrando además un impacto positivo en la sociedad".

- b. Gestión:** El Comité de Voluntariado es hoy un ente independiente que define la estrategia, actividades y objetivos que deben alcanzarse durante el año. El área de Sostenibilidad (ex Responsabilidad Social Corporativa) no lidera el Comité, sino que funciona como una secretaría técnica.
- c. Estructura del Comité:** A partir del 2017, los 16 miembros que integran el Comité se eligen mediante votación democrática entre todos los colaboradores de AFP Integra y son ellos quienes definen posteriormente a su presidente. Es importante señalar que el sistema de votación y asignación de cupos está diseñado de forma tal que garantice la representatividad de todas las áreas de la compañía en este órgano de gobierno del Programa:



El Programa de Voluntariado promueve el involucramiento de los colaboradores en actividades de impacto en la comunidad (interna y externa) que a su vez les permiten desarrollar una serie de habilidades y competencias positivas para su desarrollo profesional y personal. ”

A nivel interno, el Comité se divide en 3 sub-grupos:

- i. Transferencia de Habilidades:** Busca generar actividades que fortalezcan competencias y habilidades blandas entre los colaboradores.
- ii. Jornadas:** Organiza actividades de interacción con comunidades y grupos vulnerables.
- iii. Campañas:** Organiza actividades de recaudación de recursos para apoyar proyectos de impacto social.

## Camino sostenible

**d. Relación con la compañía:** Si bien el Comité opera de manera independiente cuenta con el apoyo de la empresa en distintos niveles. Por un lado, esta provee los recursos económicos que el Programa requiere para realizar sus actividades anuales; además, cuando es necesario, complementa recursos recaudados por los colaboradores para algún proyecto en específico a través del mecanismo de Matching Contribution. Asimismo, brinda las facilidades de tiempo y espacio a todos los empleados que participan. Por otro lado, la empresa reconoce el esfuerzo que realizan los colaboradores, y les permite incorporar los resultados obtenidos por su participación en las actividades de voluntariado, en su evaluación anual de desempeño.

**e. Sistema de evaluación:** Con la finalidad de medir el cumplimiento del propósito, el desempeño de los miembros del Comité, el trabajo de los voluntarios, la efectividad de las actividades y el nivel de satisfacción de los participantes, el Comité ha diseñado un set de herramientas de evaluación que permiten calificar cada uno de estos aspectos. Los miembros del Comité realizan una evaluación “entre pares”, los voluntarios en las diversas actividades son evaluados por los

líderes de cuadrilla y por sus pares, la efectividad de las actividades se mide en función de las metas previamente establecidas para cada una de ellas, y el nivel de satisfacción mediante encuestas.

Durante el 2018 cada uno de los subcomités (Habilidades, Campañas y Jornadas) organizó una serie de iniciativas alineadas con la estrategia anual:

### a. Campañas:

- i. Abriga con amor:** Con la finalidad de apoyar a la población de Azángaro en Puno, que se ve duramente afectada por las heladas, se trabajó con la ONG Kusimayo para recaudar fondos que permitieran implementar casitas calientes.
- ii. Cajas de Amor:** Se organizaron actividades navideñas para niños de escasos recursos y se gestionaron donaciones para sus familias. En Lima se trabajó con el Programa “Educadores de la Calle” del Inabif (Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables).

### b. Jornadas:

- i. Pintando Sonrisas:** La actividad se realizó con el objetivo de generar un espacio de interacción entre los voluntarios



## Camino sostenible



y adultos mayores de bajos recursos. Junto con la ONG Pintando Sonrisas, los voluntarios pasaron el día con adultos mayores del comedor de Manchay.

- ii. **Sumando Voluntades III:** Buscando contribuir a la mejora de las condiciones de aprendizaje los voluntarios de Lima, Arequipa y Trujillo implementaron jardines, mejoraron los espacios de juegos y apoyaron a la recuperación de mobiliario en 3 instituciones educativas. Sumando Voluntades es una jornada que se realiza anualmente en todas las operaciones del Grupo SURA a nivel regional.

### c. Transferencia de habilidades

- i. **Finanzas personales** - Con el objetivo de contribuir a la educación financiera de los colaboradores y clientes se trabajan mensualmente consejos financieros sobre temas del “día a día” y de interés general

propuestos por ellos mismos.

- ii. **Charla elecciones** - Con la finalidad de informar sobre el proceso de elecciones municipales y regionales, el Comité organizó con el apoyo de un voluntario experto, un conversatorio sobre el proceso electoral.
- iii. **Tutoría Sura School** - El proyecto tiene como finalidad compartir y contribuir al manejo del inglés de los niños del colegio Christel House en México. La comunicación es a través de correos electrónicos, cada 15 días, lo que permite entablar una relación positiva y beneficiosa entre los voluntarios y los niños. Esta es una dinámica organizada a nivel regional en el marco de la cual los niños envían mails en inglés a los voluntarios y estos los ayudan a mejorar su ortografía y gramática.



mayo

1

Recaudamos  
**S/ 45,000**  
para implementar casitas  
calientes en Puno.



junio

2

Acompañamos y  
compartimos con  
**84 adultos  
mayores de  
Manchay**



setiembre

3

junto a  
**135 voluntarios**  
mejoramos ambientes  
escolares en 3 ciudades  
del Perú



mensual

4

Compartimos  
información de  
 coyuntura y tips  
 financieros para  
 colaboradores,  
 elaborados por  
**12 voluntarios**



octubre

5

junto a  
**31 voluntarios**  
participamos de la  
iniciativa regional SURA  
School para elevar el nivel  
de ingles de niños en edad  
escolar



diciembre

6

Compartimos esta  
navidad con  
**más de 780  
niños y  
adultos**  
a nivel nacional



7

Como voluntarios  
fortalecimos  
**competencias**  
1. Vocación de servicio  
2. Escucha y apoyo a  
otros  
3. Colaboración  
4. Pensamiento creativo  
5. Generación de  
confianza  
6. Feedback



OFICINA PRINCIPAL  
Av. Canaval y Moreyra 522,  
piso 6, San Isidro  
Teléfono: 411 9191  
Fax: 411 9192

