



# AVANZANDO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013



# NUESTRA COMPAÑÍA

## SURA URUGUAY

Sura Uruguay es propiedad de la compañía latina SURA Asset Management, filial de Grupo SURA.

SURA Asset Management Uruguay cuenta con dos compañías:

**AFAP SURA**, que es la segunda administradora de fondos previsionales en número de afiliados y fondos administrados.

Administramos más de 1.900 millones de dólares en activos, contamos con una participación de mercado de 25% y más de 300.000 afiliados (datos a diciembre 2013).

Contamos con presencia a nivel nacional, con 6 sucursales en distintas regiones del país. Además, nuestro Centro de Atención Telefónica gratuito (0800 2327) opera en forma permanente de 9 a 17 hs. Nuestro sitio web -[www.afapsura.com.uy](http://www.afapsura.com.uy)- y redes sociales -Facebook y Twitter- disponen de información relevante de la compañía y de nuestros productos y servicios.

**AFISA SURA**, somos la única administradora de fondos de inversión que administra fondos locales de oferta pública autorizados por el Banco Central del Uruguay (BCU).

Administramos más de 3,5 millones de dólares en activos y contamos con más de 900 clientes (datos a diciembre 2013).

En AFISA SURA contamos con un equipo local de profesionales expertos en inversiones y enfocados en lograr que los ahorros actuales de nuestros clientes se conviertan en la mejor inversión para su futuro. A través de un servicio de asesoría personalizada, ayudamos a las personas a identificar sus objetivos financieros y sus sueños, y armamos un plan de inversión para que los alcancen.

.....

NUESTRA MISIÓN ES ACOMPAÑAR A NUESTROS CLIENTES A ALCANZAR SUS SUEÑOS,  
BRINDÁNDOLES ASESORÍA FINANCIERA CONFIABLE, FOMENTANDO EL ACCESO  
A ALTERNATIVAS RENTABLES DE AHORRO E INVERSIÓN PARA CADA ETAPA DE SU VIDA,  
ASEGURANDO LA GENERACIÓN DE VALOR Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE  
PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

.....





## SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY



AFAP SURA



AFISA SURA

La información contenida en este gráfico pretende dar un panorama general de los negocios que conforman SURA Asset Management Uruguay desde setiembre 2014, mas no de las estructuras y vehículos legales de cada uno.

# NUESTROS PRINCIPIOS CORPORATIVOS

UNA CULTURA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS CONTRIBUYE, ENTRE OTROS ASPECTOS, A INCREMENTAR Y FOMENTAR LA GENERACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS. EN SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY NUESTROS PRINCIPIOS ORIENTAN EL COMPROMISO CON UNA GESTIÓN SOSTENIBLE.



## EQUIDAD

Entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.



## TRANSPARENCIA

Entendida como la claridad y rectitud con que la Compañía actúa y maneja sus relaciones con colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general. Es ser consecuentes entre el decir y el hacer.



## RESPECTO

Reconocimiento y aceptación del otro tal y como es. Inclusión de los puntos de vista, necesidades y opiniones de colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general.



## RESPONSABILIDAD

Es actuar de acuerdo con las leyes y normas, velando por los bienes tanto de la Compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general. También se evidencia en el cumplimiento de nuestros compromisos, haciéndonos cargo de nuestras acciones y sus consecuencias.





# NUESTRA PRESENCIA EN LATINOAMÉRICA

SURA Uruguay es filial de SURA Asset Management, Compañía número uno en Retiro en Latinoamérica, especializada en Ahorro e Inversión, con presencia en Chile, Colombia, El Salvador, Perú, México y Uruguay. Con más de 9.800 colaboradores directos, la Compañía cuenta con 16.7 millones de clientes. Al cuarto trimestre de 2013, los activos administrados ascendían a 113.2 billones de dólares.



Presencia en 6 países:

**MÉXICO**  
**EL SALVADOR**  
**COLOMBIA**  
**PERÚ**  
**URUGUAY**  
**CHILE**

**16.7**

millones de clientes

**113.2**

billones de dólares  
en activos administrados

**9.860**

empleados

# MENSAJE DEL CEO



2013 ha sido un año de mucho trabajo, varios cambios y grandes desafíos para SURA Asset Management Uruguay.

Logramos potenciar la marca SURA en el mercado uruguayo para continuar posicionándonos como un actor relevante en pensiones, ahorro e inversión.

Finalizamos el año con muy buenos resultados comerciales en el negocio mandatorio- AFAP SURA- llegando a administrar más de 300.000 clientes y nos ubicamos en el puesto N° 1 en rentabilidad anual oficial. También implementamos una oferta innovadora de ahorro voluntario a través de AFISA SURA y en tan solo un año desarrollamos tres fondos de inversión.

Fue un año donde avanzamos en nuestros mecanismos y estrategias para lograr mayor cercanía, comunicación y fidelización con todos nuestros grupos de interés.

Trabajamos fuertemente para crear valor para nuestros clientes, comunidad, accionistas, medioambiente, proveedores, autoridades, medios de comunicación y colaboradores. En esta línea definimos durante 2013 nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativo muy relevante para el desarrollo de buenas prácticas que nos permitan seguir cumpliendo estándares de competitividad y que refleja nuestro compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental de Uruguay. Como miembro del Pacto Mundial, al cual nos adherimos en noviembre 2012, nuestro compromiso en el año 2013 es dar cuenta, a través del reporte Comunicación de Progreso, de las principales acciones y progreso de nuestra gestión alineada a los 10 principios referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. Asimismo, ratificamos que seguiremos trabajando en los 10 principios para avanzar en su cumplimiento y que estos sean parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.

Prueba de nuestro compromiso social, durante 2013 apoyamos a diferentes instituciones y fundaciones y trabajamos en mejorar la educación de los adolescentes de escasos recursos, impulsar la educación financiera y fomentar el emprendedurismo y la inserción laboral cuyo alcance se podrán ver a lo largo de este Informe.

Otro dato relevante a destacar es que desde 2012, las filiales de SURA Asset Management nos propusimos elevar nuestros estándares de gestión de negocio y fortalecer nuestros sistemas de control interno. En este sentido, en 2013 se avanzó en las iniciativas desarrolladas por la Compañía para acogerse a los estándares de cumplimiento de la ley Sarbanes- Oxley, y alinearnos con prácticas que apuntan a la sostenibilidad del negocio, y elevan nuestros estándares a la par de las mejores compañías del mundo.

Muchos son los desafíos para 2014. Entre ellos se destacan los siguientes:

- Fortalecer nuestra propuesta de valor a través de una asesoría experta y cercana con una oferta integral de productos basada en las necesidades de nuestros clientes de acuerdo a su ciclo de vida y potencial de ahorro.
- Continuar con el posicionamiento de la marca SURA en Uruguay.
- Mantener el liderazgo de rentabilidad en el negocio mandatorio.
- Crecer en el negocio de ahorro voluntario.
- Seguir trabajando en los diferentes ejes de actuación para consolidar nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativo.

Contentos con los logros obtenidos durante 2013, agradecemos especialmente el esfuerzo, trabajo y compromiso de todos nuestros colaboradores, así como la confianza depositada en nosotros de nuestros clientes y accionistas y nos comprometemos a trabajar con convicción para que durante 2014 continuemos avanzando hacia la sostenibilidad.

Gonzalo Falcone  
Gerente General



# SURA Y LA SOSTENIBILIDAD

EN SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY ENTENDEMOS QUE EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN SÓLO ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO SI CONTINUAMOS CON UNA GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE CON TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Nuestro modelo de sostenibilidad tiene seis focos que orientan nuestra gestión:



1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



4. GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE



2. CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



5. CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE



3. RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL



6. INVERSIÓN RESPONSABLE

Todas estas dimensiones se apoyan, a su vez, en la innovación y una adecuada gestión de los riesgos, ambos aspectos clave, de nuestros procesos y lineamientos de gestión.

Nuestro objetivo es desarrollar relaciones a largo plazo con todos nuestros grupos de interés, es decir, relaciones sostenibles, y de esta forma estar preparados hoy y en el futuro para responder a los retos sociales, económicos y ambientales que se nos planteen.

En noviembre de 2012, AFAP SURA se adhirió al Pacto Mundial, reforzando así el compromiso de alinear nuestra gestión bajo los 10 principios englobados en los cuatro ejes de acción:

- Derechos Humanos
- Estándares Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción



# SOBRE ESTE INFORME

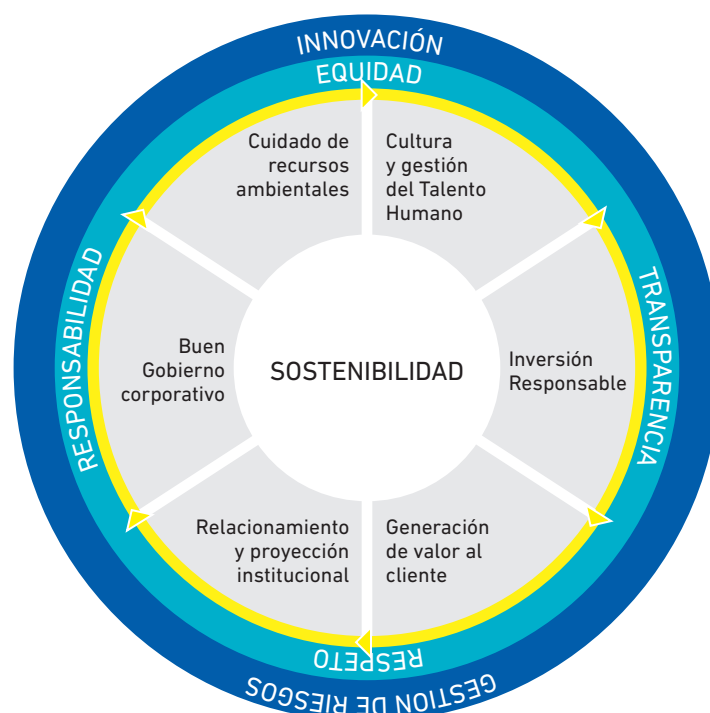
A continuación, compartiremos con ustedes el segundo reporte de Comunicación sobre el Progreso (CoP por su sigla en inglés) en el cual explicamos acerca de los avances realizados en la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial en SURA Asset Management Uruguay correspondiente al ejercicio de 2013. De esta forma damos cumplimiento de manera voluntaria al compromiso de informar y transparentar nuestro desempeño en materia económica, social y de medio ambiente.

Cabe precisar que la estructura de información de nuestro segundo reporte la definimos con base en

nuestro modelo de sostenibilidad conformado por los siguientes 6 focos:

- Buen Gobierno Corporativo
- Cultura y gestión del Talento Humano
- Relacionamiento y proyección institucional
- Generación de valor al cliente
- Cuidado del medio ambiente
- Inversión Responsable

Estos seis focos de acción orientan la gestión del día a día de SURA Uruguay como filial de SURA Asset Management.







# 1. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

PARA SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY, EL GOBIERNO CORPORATIVO ES UN CONJUNTO DE RESPONSABILIDADES, PRINCIPIOS, POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y MEDIDAS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL ENCAMINADAS A CREAR, FOMENTAR, FORTALECER, CONSOLIDAR Y PRESERVAR UNA CULTURA BASADA EN LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL DE LA SOCIEDAD.



PRINCIPIO  
10

# BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

PRINCIPIO  
10

LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN  
EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO



Las compañías de SURA Asset Management Uruguay han adoptado un Código de Buen Gobierno Corporativo elaborado por SURA ASSET MANAGEMENT S.A.

Este Código compila las mejores prácticas que son la guía de nuestra forma de actuar frente a accionistas, colaboradores, clientes, inversionistas y la sociedad en su conjunto. La implementación de prácticas de buen gobierno corporativo busca asegurar tener procesos adecuados de supervisión y control de la gestión que lleva adelante la Gerencia de las compañías de SURA Asset Management Uruguay.

El documento establece cuáles son los órganos de gobierno y cuáles son los órganos de dirección y de administración en cada compañía. Respecto a los ór-

ganos de gobierno, las compañías de SURA Asset Management Uruguay tienen como principal órgano de gobierno a sus asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas, las cuales se rigen por las disposiciones legales y estatutarias.

Respecto a los órganos de dirección y administración, existen Directorios conformados por al menos un miembro independiente cada uno. Los mismos son elegidos por la Asamblea Ordinaria de Accionistas una vez al año, teniendo en consideración competencias profesionales, visión estratégica, capacidad para evaluar mandos gerenciales, gozar de buen nombre y ser reconocidos por su idoneidad profesional e integridad.



## BUEN GOBIERNO CORPORATIVO (CONT.)

El Directorio tiene dentro de sus funciones principales:

- **Velar por el buen desempeño del Gobierno Corporativo.**
- **Fijar las políticas de remuneración de la Alta Gerencia y el mecanismo para su evaluación.**
- **Definir la estrategia y hacer un seguimiento del cumplimiento de la misma.**
- **Establecer las políticas de riesgos.**
- **Fijar indicadores de sostenibilidad y metas de desempeño.**
- **Velar por la integridad del sistema de información financiera, contable y de auditoría externa y por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control financiero, de riesgos y de cumplimiento.**

El Directorio, para su buen funcionamiento se apoya en una estructura de comités dentro de los cuales se destacan los Comités de Inversiones y los Comités de Riesgos, el Comité de Prevención del Lavado de Activos de AFISA SURA y el Comité de Auditoría de AFAP SURA, entre otros.

Finalmente, cabe destacar que tanto AFAP SURA como AFISA SURA cuentan con un síndico, figura de origen legal societario a la cual se le encomienda controlar la gestión del Directorio con reporte directo a los accionistas de ambas compañías.



# GESTIÓN ÉTICA

SURA Asset Management Uruguay considera su buena reputación y la integridad de su organización como requisitos clave para operar exitosamente en el mundo de los servicios financieros.

A tales efectos, el Código de Conducta adoptado por las compañías de SURA Asset Management Uruguay establece cuáles son los lineamientos, políticas y mecanismos de control por los que deberán regirse todos los colaboradores, directores y accionistas de las compañías de SURA Asset Management Uruguay.

Este Código está diseñado para asegurar una gestión con los más altos estándares de conducta comercial y ética de todos sus colaboradores.

Algunas de las políticas, todas las cuales están contenidas en manuales específicos, son:

- Políticas y procedimientos que regulan el tratamiento de denuncias, regalos, invitaciones y prevención de la corrupción, incluyendo la existencia de una línea ética a través de la cual se pueden realizar denuncias anónimas.
- Política para el manejo de Conflictos de Interés, mediante la existencia de políticas de murallas chinas, exigencias de declaración de Actividades Externas que puedan llegar a realizar los empleados de las compañías de SURA Asset Management Uruguay, así como regulación en materia de inversiones en valores de dichos empleados a efectos de evitar cualquier conflicto de interés en esta materia.
- Política Antifraude, mediante la cual se intenta prevenir cualquier tipo de fraude interno y externo, incluyendo también la existencia de una línea ética a través de la cual se pueden realizar denuncias anónimas.
- Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, mediante la cual se crea un

sistema integral de prevención integrado por un Manual, varios procesos, sistemas de chequeo de listas y monitoreo transaccional así como un equipo especializado en velar por el cumplimiento de los mismos en cumplimiento con las exigencias normativas.

Adicionalmente a lo anterior y a efectos de preservar la gestión ética de las compañías de SURA Asset Management Uruguay, todos los colaboradores de las compañías de SURA Asset Management Uruguay están invitados a reportar conductas no éticas o sospechas de conductas no éticas dentro de cualquiera de las compañías de SURA Asset Management Uruguay bajo la Política de Informante Oportuno.

Esta política proporciona un método de reportar anónimo y confiable para todos los colaboradores y diferente a otras líneas de reporte.

Los tipos de conductas no éticas a ser reportadas de conformidad con la presente política son:

- Violación a los Principios de SURA Asset Management Uruguay y de Grupo SURA.
- Incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables.
- Supuestas irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables, incluyendo supuestas irregularidades de naturaleza general, operativa y financiera dentro de SURA Asset Management Uruguay o cualquiera de sus compañías.
- Que de manera intencional un colaborador proporcione información incorrecta a entidades públicas o reguladores.
- La supresión, destrucción o manipulación de manera intencional de información relacionada con cualquier actividad de las referidas anteriormente.
- Temas de discriminación o acoso de cualquier índole.

DURANTE 2013 HEMOS DETECTADO UN CASO DE FALSIFICACIÓN DE FICHAS DE AFILIACIÓN DE CLIENTES DE AFAP SURA QUE INVOLUCRARON A CINCO AFILIADOS. TODOS FUERON REALIZADOS POR EL MISMO ASESOR PREVISIONAL, QUIEN FUE DESVINCULADO INMEDIATAMENTE DE AFAP SURA Y SOBRE QUIEN RECAYÓ UNA DENUNCIA PENAL, ADEMÁS DE INFORMAR AL REGULADOR DE LA SITUACIÓN. AFAP SURA TOMÓ CONTACTO CON LOS CLIENTES Y HA PROCEDIDO A TOMAR LAS MEDIDAS CORRESPONDIENTES SIGUIENDO LA VOLUNTAD DE LOS MISMOS EN CUANTO A MANTENERSE O NO AFILIADOS A AFAP SURA. ADICIONALMENTE, HEMOS REFORZADO NUESTRA CADENA DE CONTROLES EN EL PROCESO DE AFILIACIONES.



# AUDITORÍA CORPORATIVA

## Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)

AFAP SURA cuenta desde julio 2013 con la Unidad de Auditoría Corporativa (en adelante "UAC"), cuya misión es proporcionar una evaluación objetiva e independiente del diseño y la efectividad de los controles internos sobre los riesgos.

Esta área proporcionará recomendaciones específicas para mejorar el gobierno corporativo, riesgo y marco de control, mediante la realización de auditorías integradas de riesgo específico para abordar riesgos relevantes que incluyen, entre otros, riesgos estratégicos, de inversiones, financieros, operacionales, de tecnología, de gobierno y de cumplimiento.

## Ley Sarbanes-Oxley

AFAP SURA ha desarrollado todas las etapas definidas por SURA Asset Management S.A. durante 2013 a efectos de la preparación de la compañía para la obtención de la certificación bajo la Ley Sarbanes Oxley (SOX).

De esta forma, AFAP SURA ha llevado a cabo las siguientes actividades:

- Definición del nivel de riesgo de cada entidad
- Definición de las cuentas significativas
- Definición de los procesos asociados que impactan a las cuentas significativas
- Documentación de los procesos
- Confección de las matrices de riesgos y controles
- Realización de pruebas de gerencia por parte de un auditor independiente
- Confección de las certificaciones

## COMPROMISOS PARA 2014

Dentro de los planes que SURA Asset Management tiene para sus compañías, podemos indicar los más relevantes:

- Actualización del Plan de Evacuación de oficinas de AFAP SURA y AFISA SURA.
- Actualización del Plan de Continuidad de Actividades de AFAP SURA y AFISA SURA.
- Adecuación a nuevas exigencias normativas emitidas por el Banco Central del Uruguay para toda la industria relativa al Resguardo de la información.
- Implementación de un Código de Buenas Prácticas y de un Procedimiento de Atención de Reclamos de Clientes a instancias de nuevas exigencias normativas emitidas por el Banco Central del Uruguay para toda la industria.
- Actualización de un curso para la prevención y extinción de incendios para el personal clave de las compañías en la Dirección Nacional de Bomberos.



## 2.CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL DE NUESTROS COLABORADORES ES FUNDAMENTAL, POR LO QUE DURANTE 2013 CONTINUAMOS TRABAJANDO EN DIVERSOS PROGRAMAS PARA CREAR LAS CONDICIONES NECESARIAS QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA DE TODOS LOS COLABORADORES.



PRINCIPIO  
01

PRINCIPIO  
02

PRINCIPIO  
03

PRINCIPIO  
04

PRINCIPIO  
05

PRINCIPIO  
06

# CONDICIONES LABORALES

PRINCIPIO  
03

LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

En SURA Asset Management Uruguay respetamos la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas. El régimen de Negociación Colectiva para el sector privado está regido en Uruguay a través de la Ley N°18.566, vigente desde octubre de 2009.

## VIDA LABORAL .....

PRINCIPIO  
04

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO



Para SURA Uruguay, el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores es fundamental, por lo que durante 2013 continuamos con el **Programa de Equilibrio y Calidad de Vida** que incluye iniciativas de flexibilidad laboral, apoyo al empleado, servicios familiares, actividades recreativas, artísticas y culturales.



# VIDA LABORAL

Las acciones llevadas a cabo en el marco de este Programa han sido las siguientes:

## PROGRAMAS FLEXIBILIDAD LABORAL



Dentro de este componente se agrupan diferentes iniciativas:

- **Horarios Flexibles Habituales:** se proponen diferentes tipos de horarios, que se pueden adaptar a las necesidades de cada país.
- **Jornadas de Trabajo en Fechas Especiales:** su objetivo es brindar a los empleados una jornada especial de trabajo en fechas que requieren la presencia del empleado en sus familias: 24 y 31 de diciembre, días con media jornada libre (23 ó 30 de diciembre). En caso que el 24 y el 31 sean días del fin de semana, se otorga la tarde del viernes anterior. El empleado escoge uno de los 2 días. Durante la semana de turismo se otorga al empleado la tarde del miércoles.
- **Celebraciones:** día del cumpleaños (como regalo, se otorgará al empleado el día de su cumpleaños libre), tiempo libre para ocasiones especiales (pensando en las necesidades especiales de cada empleado).

## APOYO AL EMPLEADO

Se desarrollan actividades con el objetivo de apoyar a los colaboradores en temas psicológicos, financieros y legales. En este marco se desarrollarán las siguientes acciones:

- **Charla sobre manejo del tiempo (dirigida a todos los colaboradores SURA).**

cuidemos nuestro

**INTERIOR**

**sura**

EN EL MARCO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE EQUILIBRIO Y CALIDAD DE VIDA, TE INVITAMOS A LA CHARLA:

**TU TIEMPO, TU VIDA**  
Dr. Guillermo Sicardi [MBA]

- Director de Resutoria en Solution Alliance
- Gestión Estratégica de Empresas de Servicios, Cambio Organizacional y Empresas Familiares.
- Director del Centro de Innovación & Desarrollo Emprendedor de la Universidad de la Empresa (UDE)
- Docente de Posgrado en la Universidad de la Empresa y en Universidad Americana del Paraguay

En esta conferencia te brindaremos una perspectiva del valor del recurso tiempo, para que lo puedas aprovechar al máximo, tanto en tu vida laboral como personal, a partir de clarificar los roles que desempeñas en tu vida y asignarle una adecuada distribución del tiempo a cada uno de ellos.

22 de Agosto - 17:00 hs.  
Hotel Palladium - Sala "Millenium"

Confirmar asistencia a: Heidi Najson - hnajson@afapsura.com.uy

- **Charla de una psiquiatra infantil a todos los padres de SURA sobre: "Los desafíos de madres y padres que trabajan"**

cuidemos nuestra

**FAMILIA**

**sura**

Porque sabemos que muchas veces es difícil ofrecer tiempo de calidad y la atención necesaria a nuestros hijos después de toda una jornada de trabajo. Te invitamos a la charla:

**"Los desafíos de madres y padres que trabajan"**

**Conferencista: Natalia Trenchi**

Lunes 7 de octubre - 18:15 hs.  
Hotel Palladium - Sala Stellaris (Piso 12)

Confirmar asistencia hasta el 4 de octubre a  
Heidi Najson - hnajson@afapsura.com.uy

# VIDA LABORAL

- Charla sobre “El factor Liderazgo” (dirigida a todos los colaboradores SURA).

cuidemos nuestro

**INTERIOR**

**SURA**

Como todos ustedes saben, el martes 3 de diciembre disfrutamos de una muy interesante charla de Enrique Balaño sobre Liderazgo.

A modo de resumen, compartimos con ustedes algunos tips que surgen de la misma:

**EL FACTOR LIDERAZGO**  
Enrique Balaño

El liderazgo se trata de comportamientos. Los comportamientos se contagian. El instrumento del liderazgo es uno mismo, por lo tanto, nada cambia hasta que uno no cambia.

- ¿En qué vas a trabajar en ti para contagiar energía positiva a tus colegas, a tus jefes, a toda la organización, cada día?
- ¿Qué vas a hacer para tener un diálogo basado mas en oportunidades y menos en quejas (pálidas)?
- ¿Qué vas a seguir haciendo, dejar de hacer y empezar a hacer para ayudar a crear el mejor lugar para trabajar (clima organizacional)?

Esperamos les resulten útiles y que sean una invitación a ponernos en acción!

Equilibrio y calidad de vida

## APOYO A LA FAMILIA

Se desarrollan actividades con el objetivo de apoyar a los empleados y su núcleo familiar.

- Obra de teatro para niños.

cuidemos nuestra

**FAMILIA**

Te invitamos a vos y a los tuyos, a una función exclusiva para hijos y sobrinos de todos los colaboradores de SURA

**CANTACUENTOS - 15 años**

**SURA**

Será un espacio para compartir con ellos de un momento divertido durante estas vacaciones de setiembre.

Miércoles 18 de setiembre - 11:00 hs.  
Undermovie - Montevideo Shopping

Confirmar asistencia, incluyendo cantidad de niños hasta el 17 de setiembre a: Heidi Najson - [hajnson@afapsura.com.uy](mailto:hajnson@afapsura.com.uy)

- Almuerzo, visita a las oficinas y actividades recreativas.

## ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CULTURA

Actividades recreativas y de integración.

## PROGRAMA DE BENEFICIOS GRUPO SURA

Creación de una Tarjeta de Beneficios Grupo Sura, a través de la cual el empleado tiene acceso a descuentos en diferentes establecimientos.

## LICENCIAS ESPECIALES DE SURA URUGUAY

**Licencia por Estudio:** los colaboradores full-time tienen la posibilidad de tomarse hasta 15 días anuales de licencia por estudio (legalmente son 9 días).

**Licencia por Duelo:** los colaboradores tienen derecho a 3 días hábiles a partir del día de fallecimiento de un familiar directo.

**Licencia por Paternidad:** en ocasión del nacimiento de sus hijos los funcionarios tienen derecho a 6 días de licencia, incluyendo el día del nacimiento (legalmente son 3 días).

**Licencia por Matrimonio:** los colaboradores tendrán derecho a 5 días hábiles corridos a partir de la boda, o durante el mes, o mes siguiente a la misma (legalmente son 3 días).

# NUESTRO LUGAR DE TRABAJO

Para SURA Asset Management Uruguay cuidar la salud de nuestros colaboradores es fundamental, por eso durante el año 2013 continuamos avanzando con los diferentes programas:

## Gimnasia Laboral

Una vez por semana la compañía invita a sus colaboradores a realizar un conjunto de ejercicios que desarrollan la flexibilidad, la tonicidad y la conciencia corporal. Los principales objetivos de este espacio son:

- Prevenir y disminuir las dolencias osteomusculares, producto de la actividad laboral.
- Mejorar la percepción de sí mismo, la sensación de bienestar, a través de las ejercitaciones que ayuden a eliminar las tensiones, permitiendo así enriquecer la relación con los demás.
- Adquirir técnicas de auto cuidado y de relajación.

## Masajes

En sesiones de 10 a 15 minutos por persona, el servicio de masaje laboral busca entregar un beneficio regenerativo y recuperador a sus trabajadores, permitiéndoles continuar de mejor forma con sus tareas normales diarias.

## Vacunación contra la gripe

La compañía brinda la posibilidad de que los colaboradores y sus familiares directos se vacunen contra la gripe.

## Carné de salud

Cada dos años la compañía brinda la posibilidad a todos los trabajadores de hacerse un chequeo médico general.

cuidemos nuestra  
**SALUD**

**Carné de salud**

Hemos acordado con Medilab (Bvar. Artigas 2180) la realización del carné de salud para todos los funcionarios de SURA confirmados en el puesto, sin costo para ustedes.

Los que estén interesados en realizarse el chequeo deben **agendar la cita** directamente con el laboratorio a [info@medilab.com.uy](mailto:info@medilab.com.uy) o al 2480 3734 int. 101-104. El beneficio tendrá vigencia de dos meses a partir del día de hoy.

Detallamos a continuación algunos requisitos:

**REQUISITOS GENERALES Y DE LABORATORIO**

Ambos sexos deben presentar:

- 1 foto Carné, (blanco y negro o color)
- Fotocopia de cédula de identidad
- Carné de vacuna antitetánica
- Medilab realizará la vacunación antitetánica de aquellas personas que no posean el carné correspondiente vigente.
- Ayuno de 4 horas
- Muestra de orina

**Sexo femenino:**

- Entre 21/65 años, constancia médica o resultado de test Papanicolaou con vigencia de hasta 2 años y medio.
- Entre 46/59 años, constancia médica o resultado de mamografía con vigencia de hasta 1 año y medio.

Observación: Se exceptúan las mujeres embarazadas.

Les agradecemos que luego de hecha la reserva de hora, informen a Talento Humano dado que deberán presentar una carta que certifique que forman parte de la compañía.

Los recordamos que el carné de salud es un documento obligatorio, por lo que quienes no accedan al beneficio deberán tramitarlo particularmente entregando copia a Talento Humano.

Equilibrio y calidad de vida

## Día de frutas

Con el objetivo de incentivar una nutrición saludable la compañía brinda, una vez por semana, canastas de frutas en las oficinas.

## Patrocinio de actividades deportivas

La compañía apoyó la organización e implementación de actividades deportivas como el Campeonato "Business Cup".



cuidemos nuestra  
**SALUD**

**Próximo 25 de Abril**

**Nos vacunamos contra la gripe**

Invitamos a sumar a tu familia

Respondé a este email confirmando cantidad de interesados antes del viernes

En el correr de la semana les estaremos enviando mayor información.

**¡Muchas gracias!**

\* PILAR SALUD INTEGRAL



## NUESTRO LUGAR DE TRABAJO (CONT.)

### Mailing con “tips”

Enviamos mails a toda la compañía con “tips” sobre vida saludable.

Cuidemos nuestra

**SALUD**

Equilibrio y calidad de vida



La computadora se ha convertido en muchos casos en una herramienta imprescindible en nuestro trabajo en la oficina. Nos pasamos muchas horas sentados frente a la pantalla. Cada hora que pasamos delante de la computadora va a mermar un poco nuestra forma física. No dejes que por culpa de una mala postura en la oficina, afecte tu salud.

Por esto te proponemos una serie de consejos sobre cómo sentarte correctamente frente a la computadora.

**Sentarse correctamente frente al monitor:**



- 1 Medida de los codos: Debemos sentarnos de forma que la parte superior de los brazos quede en paralelo a la columna vertebral.
- 2 Soporte de la parte baja de la espalda: la parte baja de la espalda debe estar apoyada en el respaldo.
- 3 Altura de los ojos: Cierra los ojos sentado ante la pantalla. Cuando los abras deben estar mirando directamente al centro de la pantalla.
- 4 Medida de los muslos: comprueba que puedes introducir fácilmente los dedos debajo de los muslos por el borde exterior de la silla.
- 5 Medida de los gemelos: siéntate tan atrás en la silla como puedas. Debes ser capaz de introducir un puño entre la parte de atrás de los gemelos y el borde de la silla.

**Esperamos que estos consejos te ayuden a adoptar una mejor postura y así cuidar tu cuerpo.**

### Seguridad de los trabajadores

Todas las oficinas de las compañías de SURA Asset Management Uruguay cuentan con cámaras de video, control de acceso físico, sistema de detección y extinción de fuego y todos los requerimientos mínimos (señalización, botiquín de primeros auxilios, luces de emergencia) para hacer frente a una emergencia.

Las oficinas principales se encuentran ubicadas dentro del Complejo empresarial World Trade Center. Éste es un complejo muy moderno, situado en uno de los lugares más estratégicos de la ciudad que cumple con estrictas medidas de seguridad física y de evacuación. SURA Asset Management Uruguay cuenta además con Planes internos de Seguridad, con el fin de hacer frente a cualquier situación de emergencia, salvaguardar la integridad física y la salud de las personas que hacen uso de las instalaciones de las compañías, así como proteger los bienes e información vital, ante la ocurrencia de una emergencia o desastre.

	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	0	1	1
Enfermedades profesionales	0	0	0

*Datos correspondientes a 2013*

# CLIMA ORGANIZACIONAL

## PRINCIPIO 01

RESPETAR Y PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

## PRINCIPIO 02

LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

En 2013 llevamos a cabo la encuesta de Clima realizada por la empresa CINCEL, que se especializa en diagnósticos de clima organizacional.

Los principales objetivos de dicho estudio fueron:

- Evaluar la calidad actual del clima organizacional en la empresa y examinar las diferencias existentes entre diversos grupos.
- Explorar la calidad de la vida laboral en dichos grupos, el compromiso y la motivación del personal a través de algunos indicadores específicos asociados al clima organizacional.
- Identificar grupos o sectores con fortalezas destacadas o dificultades en su clima organizacional y sugerir posibilidades de manejo.

Contestaron la Encuesta el 85,7% del total de los colaboradores invitados a participar y el resultado general de esta la misma nos ubica en un nivel medio bajo de acuerdo a la escala de CINCEL. Este resultado, comparado con otras organizaciones latinoamericanas es valorado como positivo.

Con el propósito de fomentar el buen clima laboral, la integración de nuestros colaboradores y convivencia familiar, durante 2013 realizamos varios eventos para celebrar fechas importantes tales como Día del Niño, Día de la Madre y Día del Padre, entre otras.

### Concurso Decoración de oficinas



### Festejo de Halloween



# DESARROLLO DEL TALENTO

PRINCIPIO  
05

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

PRINCIPIO  
02

LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

El Equipo de nuestra organización es nuestra principal fortaleza, por lo que SURA Asset Management Uruguay realiza importantes esfuerzos para atraer al mejor talento.

## Rechazamos el trabajo infantil

En SURA Uruguay rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio así como infantil. Por ello nuestra política de Reclutamiento y Selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad.

## Capacitación

En 2013 llevamos a cabo diversos programas de capacitación continua para nuestros colaboradores. En total se dictaron 288.5 hs de capacitación al año y el 100% de la compañía participó de alguna capacitación.

También en 2013 se lanzó el programa de becas de SURA Asset Management que pretende ayudar a cumplir el sueño de estudiar y conocer otras culturas del mundo otorgando USD 50.000 para que 6 colaboradores puedan estudiar en el exterior.





## DESARROLLO DEL TALENTO (CONT.)

### Evaluación de Desempeño

Una adecuada Evaluación de Desempeño encierra una gran cantidad de beneficios que favorecen el crecimiento, fortalecimiento y competitividad de nuestra organización; en la medida que los datos y análisis obtenidos contribuyen al mejoramiento de los procesos de toma de decisiones, optimizan los recursos y hacen posible el alcance de los objetivos corporativos.

El Modelo de Evaluación de Desempeño tiene dos componentes:

- Las competencias, que hacen referencia a los Principios, Valores y Comportamientos Corporativos.
- Los objetivos, que se obtienen de los Lineamientos Estratégicos y Metas Corporativas.

Los diferentes pasos que engloba el proceso de gestión de desempeño en SURA Uruguay:

- El Proceso de Evaluación de la Gestión del Desempeño inicia con la **Fijación de los Objetivos** a todos los colaboradores, los cuales se encuentran alineados a los objetivos corporativos y son casca-deados por los líderes a sus equipos.
- Una vez que los objetivos están fijados y existe un avance de aplicación de los mismos se llevan adelante los **Diálogos de Desempeño**. Los mismos se refieren a una conversación constructiva entre el líder y cada uno de sus colaboradores con el propósito de evaluar el estado de avance de los compromisos, detectar obstáculos y en forma conjunta buscar posibles alternativas de acción.
- A fin de año se da inicio a la Evaluación de Desempeño propiamente dicha que comienza con la **Autoevaluación de Desempeño**. Cada colaborador realiza su autoevaluación tanto de los objetivos como de las competencias.
- Una vez que el líder recibe las Autoevaluaciones de sus equipos procede a realizar la **evaluación** tanto de los objetivos como de las competencias de cada uno de los integrantes.
- Posteriormente, el líder coordinará una entrevista con cada colaborador y le entregará **retroalimentación** de su desempeño, marcando fortalezas y aspectos de mejora de su gestión.
- Como parte de este proceso, líder y colaborador relevarán y acordarán **necesidades de capacitación para el siguiente año**.



# EMPRESA INCLUYENTE

## PRINCIPIO 06

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.



En nuestra política de reclutamiento y selección declaramos respetar y considerar a todos los candidatos que cumplan con el perfil requerido sin importar su raza, género, edad, religión ni estado civil.

## EQUIDAD GÉNERO POR COMPAÑÍA:

	Hombres		Mujeres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Primer nivel	1	0.76%	0	0%	1	0.76%
Segundo nivel	4	3.05%	1	0.76%	5	3.81%
Tercer nivel	2	1.52%	2	1.52%	4	3.05%
Cuarto nivel	7	5.34%	3	2.29%	10	7.63%
Otros niveles	62	47.3%	49	37.40%	111	84.73%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>57.99%</b>	<b>55</b>	<b>47.97%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>





## 3. RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRO RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SE FUNDAMENTA EN NUESTROS PRINCIPIOS CORPORATIVOS. PARTICIPAMOS DE MANERA ACTIVA EN NUESTRA COMUNIDAD Y NUESTROS PRINCIPALES EJES DE ACCIÓN SON: MEJORAR LA EDUCACIÓN DE LOS ADOLESCENTES DE ESCASOS RECURSOS, IMPULSAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y FOMENTAR EL EMPRENDEDURISMO Y LA INSERCIÓN LABORAL.



PRINCIPIO  
01

PRINCIPIO  
02



# COMUNIDAD

PRINCIPIO  
01

RESPETAR Y PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS  
FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE  
DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.



Esta iniciativa comenzó en 2013 y se dictaron 10 talleres, tanto en Montevideo como en otras regiones del país y tuvo impacto directo en 421 personas.

## Talleres educativos

SURA Asset Management Uruguay busca apoyar a los jóvenes de todo el país mediante la implementación de acciones que los motive a potenciar su actitud emprendedora para su inserción laboral, desarrollo profesional y crecimiento personal.

Durante 2013 SURA Uruguay dictó talleres de Plan Trabajo, Emprendedores y Educación Financiera en todo el país. Los departamentos visitados fueron Canelones, Colonia, Durazno, Flores, Maldonado, Montevideo, Tacuarembó, Paysandú, Salto, Soriano, Rivera y Río Negro.

**Se dictaron 50 talleres en total y participaron más de 1.300 participantes.**

### Taller Educación Financiera

Finanzas personales es un taller que se llevó a cabo por la fundación DESEM Jóvenes Emprendedores y apoyado por SURA. Estos talleres buscan capacitar a los participantes en materia de ahorro y planificación financiera personal.

Algunos temas que se tratan en los encuentros son: Ahorro, Presupuesto, Crédito, Ingresos y Egresos e Inversión.

## Emprendedurismo

Junto a la organización civil DESEM dictamos durante 2013 talleres de Emprendedurismo. Los mismos se basan en la metodología de aprender haciendo y buscan que los participantes arriben al conocimiento mediante su propia experiencia, sobre la base de distintas dinámicas y consignas de trabajos grupales. El principal objetivo de los talleres es desarrollar en los jóvenes habilidades emprendedoras.

Durante 2013 participaron 417 jóvenes en 10 talleres en Montevideo y otros departamentos.

## Inserción laboral

Durante 2013, desarrollamos los talleres Plan Trabajo a lo largo de todo Uruguay. Estos talleres tienen como objetivo brindar a los jóvenes las herramientas necesarias para integrarse al mercado laboral. En éstos, se les ofrece a los participantes la posibilidad de determinar cuáles son sus potencialidades y sus debilidades para insertarse al mundo laboral.

Durante 2013 participaron 488 jóvenes en 30 talleres en todo el país.

## COMUNIDAD (CONT.)

### Feria Interactiva de Economía y Finanzas

En el marco de la Feria Interactiva de Economía y Finanzas (FIEF) organizada por el Banco Central del Uruguay, las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) participaron durante 2013 con una iniciativa diseñada para transmitir a las nuevas generaciones los conceptos básicos de ahorro jubilatorio, a través de juegos e instancias didácticas.

Distintos departamentos del país recibieron a la FIEF a lo largo del año con el objetivo de que alumnos de primaria, secundaria y UTU incorporen conocimientos sobre aspectos como la administración del dinero, el ahorro y la planificación de los gastos.

AFAP SURA, a través de esta propuesta educativa, busca transmitir a niños y adolescentes, de manera entretenida y atractiva, la importancia de planificar la toma de decisiones y manejar responsablemente el dinero. Asimismo, posterior a la feria, los contenidos son trabajados en el aula con el seguimiento de cada docente. Durante 2013 se llevaron a cabo 9 ferias que se realizaron en 8 departamentos de todo el país. En ellas participaron 3.442 alumnos y 311 docentes.

### Fundación Teletón

En 2013, con el apoyo de nuestros clientes colaboramos con la Fundación Teletón en Uruguay. Cuando éstos eligen recibir su estado de cuenta por correo electrónico en lugar de por correo postal, donamos el costo del envío a esta institución.

### Fundación Impulso

A partir de 2013 apoyamos con una donación anual a la Fundación Impulso. La misma tiene como visión impulsar a jóvenes de zonas carenciadas de Montevideo a través de la educación para eliminar la brecha de aprendizaje y posibilitar su inserción social. La Fundación apuesta a la educación como único camino posible para lograr la integración y reducir la brecha de aprendizaje existente y creciente en Uruguay.

En 2013 la Fundación logró poner en práctica un proyecto ambicioso: el Liceo Impulso. El mismo funciona desde marzo de 2013 en el barrio Casavalle y es una institución privada donde 100 alumnos reciben educación gratuita y laica en un modelo de alta exigencia que requiere de la participación de las familias.

### Fundación Hemovida

Durante 2013 SURA colaboró con la Fundación Hemovida de Maldonado a través de la compra de 50 tickets para un evento organizado por la propia Fundación.

## COMPROMISOS PARA 2014

Durante 2014, seguiremos concretando alianzas con instituciones que fomenten iniciativas de desarrollo social, en beneficio de la comunidad en la que operamos.



# PROVEEDORES

En SURA Asset Management Uruguay comprendemos que nuestro éxito sólo es posible si trabajamos en conjunto con nuestros proveedores.

## PRINCIPIO 02

## LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

SURA Uruguay mantiene un trato con sus proveedores basado en los principios institucionales. Internamente manejamos un código de conducta en donde están claramente enmarcados los puntos clave de relacionamiento que se tienen con el proveedor.

Nuestros proveedores deben cumplir ciertos requisitos fundamentales para que SURA Uruguay pueda operar con ellos:

- Estar al día con las leyes sociales.
- Estar inscriptos en la Dirección General de Impositiva y tener los impuestos al día.
- No formar parte de las listas negras.

Actualmente SURA Uruguay cuenta con 150 proveedores, de los cuales el 90% son nacionales y el 10% son del exterior. Cabe destacar que SURA Uruguay cuenta con un Manual de Administración y Compras en donde se detalla el procedimiento establecido para las compras, contrataciones y outsourcing. Contamos con tres canales vitales de comunicación con nuestros proveedores: e mail, vía telefónica y reuniones de presentación.

### Otras alianzas que generan valor

En 2013 identificamos los grupos de interés de acuerdo al grado de influencia y dependencia que SURA Uruguay tiene con cada uno. El grado de dependencia e influencia se determinó de acuerdo a una matriz donde los líderes del negocio y responsables de Responsabilidad Corporativa ponderaron el grado de influencia y dependencia. A continuación se enlistan los grupos de interés identificados:

- Accionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Comunidad
- Medios de Comunicación
- Reguladores
- Gremios

**Estado:** Durante 2013 se mantuvieron reuniones periódicas con diferentes autoridades para trabajar en forma conjunta algunos temas que afectaban a nuestros afiliados.

**Medios de comunicación:** SURA Uruguay trabajó en forma conjunta con nuestra agencia de medios para dar respuesta e informar a los medios masivos de comunicación sobre todas las novedades del negocio así como comunicar la postura de SURA en relación a diferentes temas de agenda.

**Academia:** Se trabajó en conjunto con instituciones en la realización de diferentes estudios técnicos.

## COMPROMISOS PARA 2014

Implementar una encuesta de satisfacción con nuestros principales proveedores para que estos nos evalúen como clientes y así poder mejorar nuestro relacionamiento con ellos.





## 4. GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE

LA ATENCIÓN Y SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES SON PRIORIDAD EN SURA. QUEREMOS CREAR UNA EXPERIENCIA MÁS FÁCIL PARA LOS CLIENTES, BASADA EN LA SIMPLICIDAD Y LA TRANSPARENCIA.



PRINCIPIO  
01

PRINCIPIO  
02

PRINCIPIO  
10

# FOCO EN EL CLIENTE

PRINCIPIO  
01

RESPETAR Y PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS  
FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE  
DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.



A partir del año 2013, el cliente comenzó a ser FOCO en todas las actividades de SURA Asset Management Uruguay. Y esto se refleja en las siguientes acciones realizadas en 2013:

## Acciones internas

Para poder brindar un mejor servicio, comenzamos a reorganizarnos internamente.

Esto se vio reflejado directamente en la estructura del Departamento, incrementándose la cantidad de colaboradores, enfocándonos en la especialización de los ejecutivos e implementación de nuevos roles, necesarios para lograr caminar hacia la excelencia en el Servicio.

Los nuevos roles creados para afrontar estos nuevos desafíos son:

- Ejecutivo de Análisis
- Ejecutivo de Calidad
- Ejecutivo de Retención
- Se amplió la cobertura en el canal digital atendándose las consultas por Facebook y web.
- Asimismo, se creó un canal específicamente destinado a la atención y asesoramiento del segmento de clientes más importante para la compañía.



# SUCURSALES

Con el objetivo de aumentar nuestra presencia en el país, se abrió en 2013 una nueva sucursal en el departamento de Rocha que se suma a las de Montevideo, Paysandú, Colonia, Maldonado y Tacuarembó.

Asimismo se realizaron reformas y acondicionamientos en las restantes sucursales.

Como forma de posicionamiento estratégico, en 2013 nuestra casa Central se trasladó hacia la zona financiera más importante del Departamento de Montevideo y se trasladó la sucursal ubicada en la ciudad de Maldonado a Punta del Este, principal centro turístico del país.

Para atender mejor a nuestros clientes, contamos con oficinas acondicionadas con salas de espera y oficinas de atención privada.

## PRESENCIA DE SURA EN EL PAÍS



Sucursal Rocha



Acondicionamiento de la sucursal de Colonia



Acondicionamiento de la sucursal de Colonia



# OFERTA DE VALOR

PRINCIPIO  
02

LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

En una nueva etapa de relacionamiento con los clientes, comenzamos a trabajar en la Oferta de valor hacia ellos.

De acuerdo a ello se realizaron diferentes acciones segmentadas según el tipo de cliente:

- Asignación de ejecutiva preferencial
- Organización de eventos
- Mejoras en la contactabilidad
- Envío de saludos de cumpleaños
- Medición de satisfacción de clientes

A lo largo de 2013 se mantuvo una comunicación constante con nuestros clientes a través de distintos medios:

- Call Center interno
- Atención personal especializada
- SMS informativos
- Atención y respuesta vía mail
- Página web (consultas y reclamos)
- Redes sociales
- Canal de asesoramiento a clientes VIP
- Campaña de asesoramiento por cambio normativo



## CONSULTAS RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS DURANTE 2013



# CAMPAÑAS PROACTIVAS .....

Durante 2013 y con el foco en fidelizar a nuestros clientes se llevaron a cabo 6 campañas de fidelización. Las mismas fueron organizadas en base a las mayores solicitudes que nos realizaban los clientes:

- Reclamo de estado de cuenta
- Devolución de estado de cuenta
- Próximos a jubilarse
- Seguimiento campaña bienvenida
- Afiliaciones realizadas que tienen diferencia en el número previsional

## **Canal especializado clientes VIP**

Como parte de la Oferta de valor, se creó un nuevo tipo de canal de asesoramiento para nuestros mejores clientes.

Para ello se definió el modelo de Servicio y se contrataron nuevos ejecutivos.

Este canal tiene como objetivo fidelizar a nuestros clientes.

# EVENTOS .....

En el transcurso de 2013, SURA Asset Management Uruguay invitó a sus clientes a diferentes actividades como catas, cenas, eventos en el Solís, charlas con Pilar Sordo, entre otras.





# PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS



Dentro de nuestro compromiso con los clientes, está implícita la protección y privacidad de los datos, respondiendo así al marco legal vigente en Uruguay.

En relación a la protección de datos, las compañías de SURA Asset Management Uruguay cuentan con un Código de Conducta que regula el comportamiento de todos sus colaboradores así como a todas las personas que actúen en nombre de las compañías de SURA Asset Management Uruguay, sea cual sea su cargo, y donde se exige un deber de confidencialidad de toda la información que manejan las compañías de SURA Asset Management Uruguay.

El mencionado Código establece que no se revelará información confidencial a terceros ajenos a las compañías de SURA Asset Management Uruguay a menos que la divulgación se haya autorizado y esté acompañada por un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado. La seguridad y confidencialidad de los datos abarca a toda la información de las compañías de SURA Asset Management Uruguay, de nuestros clientes, proveedores, accionistas, socios estratégicos y colaboradores.

Estamos comprometidos a manejar cualquier tipo de información a la que tengamos acceso con mucho cuidado. En particular, la seguridad y confidencialidad de toda la información de las compañías de SURA Asset Management Uruguay, incluyendo datos personales de nuestros clientes.

Por otro lado, existen normas de rango legal así como normas emitidas por el Banco Central del Uruguay (principal regulador de las compañías de SURA Asset Management Uruguay) que establecen la obligación por parte de las compañías de SURA Asset Management Uruguay de guardar estricto secreto en lo que respecta a la información y datos personales de nuestros clientes.

Dentro de las normas de rango legal la principal disposición es la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, habiéndose creado un organismo que supervisa y controla su cumplimiento (la AGESIC). Durante el primer trimestre de 2014 dicho organismo realizó un relevamiento en las compañías de SURA Asset Management Uruguay, no encontrando apartamientos a las normas de protección de datos personales.



# LA VOZ DEL CLIENTE

PRINCIPIO  
10

**LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN  
EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO**

En setiembre de 2013, se confeccionó una nueva encuesta de satisfacción on line, mediante la cual nuestros clientes pueden brindar su opinión y evaluar nuestro servicio.

La misma se envía de forma mensual a todos los clientes que utilizan cualquiera de nuestros canales de atención.

Nuestro objetivo 2013 era alcanzar un promedio de 7,5 (en una escala de 1 a 10, insatisfecho – satisfecho). El puntaje obtenido ascendió a: 8,2.

**OBJETIVO 2013: ALCANZAR  
UN PROMEDIO DE 7,5.**

**PUNTAJE OBTENIDO: 8,2.**



## Asesoramiento de fidelización

Durante 2013 perfeccionamos el modelo de retención para aquellos clientes que manifestaban su deseo de traspasarse a otra administradora en el negocio mandatorio.

Para ello reorganizamos el equipo, contratamos nuevos ejecutivos con perfil comercial.

Trabajamos en un nuevo modelo de retención basado en:

- Presentaciones explicativas
- Equipo especializado
- Programa de capacitación
- Análisis de perfiles

**OBJETIVO 2013: 50%**

**OBJETIVO OBTENIDO: 50%**

# CAMBIOS EN LA NORMATIVA SISTEMA

En noviembre de 2013 fue aprobada la Ley 19.162 que modifica la Ley 16.713 en los siguiente puntos (entre otros):

- Revocación del Artículo 8, que regula distribución de los aportes de los afiliados entre la Afap y el Banco de Previsión Social.
- Permite la desafiliación de los afiliados nacidos antes del año 1956.

Su aplicación comienza a regir en Febrero de 2014. Por este motivo, durante el último bimestre de 2013 estuvimos trabajando en Servicio para diseñar un plan de asesoramiento y fidelización.

- Segmentación de clientes.
- Conformación de un equipo de ejecutivos especializados en el asesoramiento.
- Creación de materiales.

## COMPROMISOS PARA 2014

Seguiremos incentivando la innovación en nuestros productos y servicios para brindar un mejor servicio y apoyar a nuestros clientes a alcanzar sus metas de ahorro, inversión y retiro. Desarrollaremos nuevos programas informáticos que permitan la eficiencia interna y una mejor experiencia para el cliente.



### Innovación

Teniendo en cuenta el crecimiento y foco mencionado, se comenzó a trabajar durante 2013 en la creación de nuevas plataformas tecnológicas que apoyen y contribuyan a la atención a los clientes:

- Planificación y armado de un CRM.
- Diseño de «Programa de Prestaciones» para seguimiento y control del principal giro del negocio voluntario.

- Mejoras en el sistema de envíos masivos de correo electrónico.
- Diseño de la nueva Cuenta personal: tomando como base la vista única del cliente SURA.



## 5. CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

EN SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY FOMENTAMOS UNA CULTURA DE RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE UTILIZANDO DE MANERA ADECUADA NUESTROS RECURSOS.





# CONSUMO RESPONSABLE

PRINCIPIO  
07

LAS EMPRESAS DEBEN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIOAMBIENTE.

En SURA Asset Management Uruguay manejamos un consumo responsable de: papel, agua, electricidad e insumos de impresión.

## EFICIENCIAS EN EL CONSUMO DE AGUA

A partir de abril de 2013, como consecuencia de la mudanza de las oficinas corporativas al World Trade Center, se colocaron en las cocinas y en el comedor termorreguladores de agua de 20 litros. Esto permitió tener un control más minucioso del consumo así como también regular los excesos.

## CONSUMO DE AGUA EN EL AÑO 2013

	Año	Consumo	Medida
Enero	2013	3984	m <sup>3</sup>
Febrero	2013	4147	m <sup>3</sup>
Marzo	2013	5425	m <sup>3</sup>
Abril	2013	3672	m <sup>3</sup>
Mayo	2013	4085	m <sup>3</sup>
Junio	2013	4575	m <sup>3</sup>
Julio	2013	3657	m <sup>3</sup>
Agosto	2013	4001	m <sup>3</sup>
Setiembre	2013	4924	m <sup>3</sup>
Octubre	2013	4109	m <sup>3</sup>
Noviembre	2013	4440	m <sup>3</sup>
Diciembre	2013	5040	m <sup>3</sup>
	<b>Total</b>	<b>52059</b>	



# EDUCACIÓN AMBIENTAL

PRINCIPIO  
08

LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS  
PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

En SURA Asset Management fomentamos entre nuestros colaboradores el desarrollo de prácticas encaminadas a la adopción de hábitos responsables con el entorno.

SURA se unió en 2012 al Programa de Reciclaje de Repapel, una ONG destinada a la educación para el desarrollo sostenible que busca, a través de la sensibilización, la educación y la formación, generar cambios sustantivos en los patrones de consumo con el fin de generar un impacto ambiental y social.

SURA en Uruguay mantiene su alianza con Repapel clasificando el papel de desecho que la empresa genera, depositándolo en las papeleras clasificadas para la tarea. A través de la venta de este papel para su posterior reciclaje, las escuelas públicas participantes recibirán talleres de educación ambiental y útiles de papel reciclado. A su vez, SURA compra resmas de hojas que son de papel ecológico y favorece al posterior reciclaje del mismo.



## CANTIDAD DE PAPEL RECICLADO DURANTE 2013

RUBRO	MES	AÑO	CONSUMO	MEDIDA
REPAPEL	Junio	2013	110	KG
REPAPEL	Octubre	2013	60	KG
REPAPEL	Diciembre	2013	50	KG
		<b>Total</b>	<b>210</b>	

# ECOEficiencias

PRINCIPIO  
09

LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

## Ahorro de energía eléctrica

A partir de la mudanza de las oficinas de SURA al World Trade Center también se avanzó en el ahorro de energía eléctrica. Estas oficinas fueron diseñadas en su totalidad con luminaria de bajo consumo, esto reflejó notoriamente la disminución en el consumo de KWH.

## CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE 2013

	Año	Consumo	Medida
Enero	2013	18279	KWH
Febrero	2013	18946	KWH
Marzo	2013	24013	KWH
Abril	2013	11153	KWH
Mayo	2013	41097	KWH
Junio	2013	17164	KWH
Julio	2013	16515	KWH
Agosto	2013	27081	KWH
Setiembre	2013	16499	KWH
Octubre	2013	16405	KWH
Noviembre	2013	9784	KWH
Diciembre	2013	7689	KWH
	<b>Total</b>	<b>224625</b>	

## COMPROMISOS PARA 2014

Continuar sensibilizando e incentivando a los colaboradores SURA en el compromiso con el medio ambiente a través de una mirada ambiental reflexiva y responsable sobre las decisiones personales que tomamos en los diferentes ámbitos de acción (hogar, vía pública, oficina o lugar de estudio).





## 6. INVERSIÓN RESPONSABLE

En SURA Asset Management Uruguay contamos con un equipo local de profesionales, expertos en inversiones, quienes administran los ahorros de todos nuestros clientes para brindarle buenos resultados en todos los contextos.

Las compañías de SURA Asset Management Uruguay han adoptado un Código de Buen Gobierno Corporativo que compila las mejores prácticas que son la guía de nuestra forma de actuar frente a accionistas, colaboradores, clientes, inversionistas y la sociedad en su conjunto.

La implementación de prácticas de buen gobierno corporativo busca asegurar tener procesos adecuados de supervisión y control de la gestión que llevan adelante las compañías de SURA Uruguay.



PRINCIPIO  
10

**LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.**

# CONTACTO

## **AFAP SURA**

Oficinas corporativas

Tel. /Fax. (+598) 2628 0604

Luis Alberto de Herrera 1248, Torre 3, Piso 19, Of. 1974

Montevideo, Uruguay

[www.afapsura.com.uy](http://www.afapsura.com.uy)

## **CONTACTO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

M<sup>a</sup> Elena Bonino

Encargada de Responsabilidad Corporativa

Tel. (+598) 2628 0604

[mbonino@afapsura.com.uy](mailto:mbonino@afapsura.com.uy)