



DE LA CONSOLIDACIÓN  
AL DESARROLLO



GESTIÓN  
2013



ACOMPANAMOS LOS SUEÑOS DE MILLONES DE  
LATINOAMERICANOS,

NOS MUEVEN PROPÓSITOS COMUNES,

CREEMOS EN LA CONFIANZA COMO BASE  
DE NUESTRAS RELACIONES,

NOS COMPROMETEMOS CON UNA GESTIÓN  
RESPONSABLE QUE NOS PERMITA ESTAR  
PRESENTES EN EL FUTURO.

# **TABLA DE CONTENIDO**

**Sobre Nuestro  
Informe Anual**

Pág. **4**

**Mensaje del  
Presidente  
Ejecutivo**

Pág. **6**

**Información  
Corporativa**

Pág. **8**

**Presencia en  
Latinoamérica**

Pág. **36**

**Carta a  
Nuestros Grupos  
de Interés**

Pág. **26**

**Sostenibilidad**

Pág. **52**

**Gobierno  
Corporativo**

Pág. **60**

**Gestión  
Comercial  
y del Negocio**

Pág. **104**

**Cuidado del  
Medio Ambiente**

Pág. **120**

**Sistema de  
Control Interno**

Pág. **80**

**Compromiso  
Social**

Pág. **114**

**Talento  
Humano**

Pág. **88**

**Reconocimientos  
y Membresías**

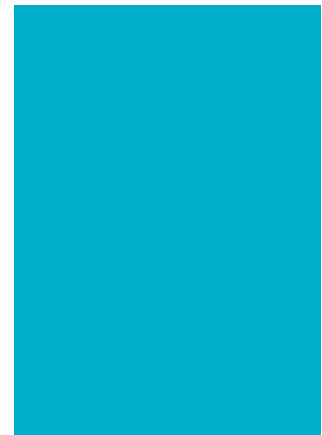
Pág. **124**

# **SOBRE NUESTRO INFORME ANUAL**

Para SURA Asset Management la Transparencia es un principio corporativo, una convicción que nos compromete con prácticas que cumplan los más altos estándares y respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés. Este Informe da cuenta de ello.

Somos conscientes del impacto que pueden tener las decisiones de la Compañía en el bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes, por eso la gestión de los riesgos define la ruta de nuestro trabajo, y sabemos que hoy los aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo cobran especial relevancia no solo en la competitividad sino para la generación de confianza y el relacionamiento de largo plazo. Por tanto, este informe integra los resultados financieros y el desempeño de los negocios en los seis países donde tenemos presencia, en las diferentes dimensiones de la sostenibilidad, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

El contenido del informe responde a un ejercicio de materialidad realizado en 2013 por KPMG Auditores Consultores Ltda. que tuvo en cuenta, entre otros, el nivel de madurez en otras empresas del sector y la voz de los grupos de interés en los diferentes países (directivos, colaboradores, clientes, proveedores, entes regulatorios, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales). Asimismo, se tuvieron en cuenta las consultas más recurrentes en los canales de atención dispuestos y algunos de los estándares legales y voluntarios a los que responden los negocios. Los temas priorizados para el reporte son gobierno corporativo, la gestión de riesgos, gestión comercial, la relación con el cliente, el enfoque de sostenibilidad y el desarrollo del talento humano.



El Informe reporta los indicadores que define la metodología Global Reporting Initiative - GRI -, en su versión 3.1, Nivel B. No cuenta con verificación externa, sin embargo, cuenta con las validaciones internas pertinentes.

La información y las cifras incluidas en el presente informe de gestión corresponden al contenido de los Estados Financieros Consolidados de SURA Asset Management S.A., elaborados bajo International Financial Reporting Standards, IFRS por sus siglas en inglés, para propósito especial, los cuales aún están en proceso de auditoría. Cabe anotar que, dando cumplimiento a las disposiciones aplicables, la Compañía cuenta con Estados Financieros Individuales, de propósito general, elaborados bajo normas colombianas, los cuales fueron oportunamente presentados y aprobados por la Junta Directiva, y están en proceso de auditoría externa.

Para mayor accesibilidad y cobertura, el informe estará disponible en versión digital en [www.sura-am.com](http://www.sura-am.com)

Compartir nuestros resultados es un compromiso ético, un ejercicio que nos permite mirar cómo hemos alcanzado nuestros logros, capitalizar los aprendizajes y seguir trabajando en clave de futuro.

SI BIEN SE TRATA DE ENTIDADES NO CONTROLADAS, LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A AFP PROTECCIÓN Y AFP CRECER SE INCLUYE PARA EFECTOS INFORMATIVOS, POR CUANTO SURA ASSET MANAGEMENT POSEE UNA PARTICIPACIÓN RELEVANTE EN AMBAS COMPAÑÍAS.



Edificio Corporativo Perú

# MENSAJE

## DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



**ANDRÉS CASTRO GONZÁLEZ**

Presidente Ejecutivo  
SURA Asset Management

La historia y trayectoria empresarial de SURA Asset Management ha marcado profundamente nuestra esencia y la forma de pensar el futuro. Aunque la Compañía se constituyó al finalizar el año 2011, tenemos una trayectoria de 30 años en la industria financiera, y a diferencia de las compañías que se han tomado años en cruzar las fronteras, nosotros hoy somos una empresa Latinoamericana.

Hoy somos la Organización número uno en pensiones en América Latina con presencia en seis países: Chile, México, Perú, Colombia, Uruguay y El Salvador. En nuestra corta trayectoria ya contamos con más de 9,800 colaboradores, 16.7 millones de clientes y USD 113.2 billones de activos administrados. Quienes lideran nuestras compañías en la Región, son ejecutivos de amplia experiencia y trayectoria en la industria previsional, en la cual hemos sido precursores del sistema, participando activamente en el desarrollo y crecimiento de sus industrias.

Apenas iniciando el año 2012, comenzamos un camino a paso firme y de gran relevancia gracias al respaldo de accionistas de primer nivel. No solo el de Grupo SURA, que es un reconocido actor regional, sino también de otras prestigiosas compañías financieras como JP Morgan y General Atlantic; la Corporación Financiera Internacional -IFC-, por su sigla en inglés-, Grupo Wiese y capitales colombianos: Grupo Bolívar y Grupo Bancolombia, quienes han confiado en nuestra gestión y estrategia de desarrollo.

Participar junto a estas compañías y suscribir los lineamientos que respecto a la sostenibilidad infunde Grupo SURA, son una oportunidad para reafirmar nuestra gestión empresarial, cumpliendo de la mejor forma nuestro objetivo de apoyar a nuestros clientes en el cumplimiento de sus sueños y metas de ahorro, acompañándolos durante todo su ciclo de vida con asesoría y productos financieros de calidad.

El año 2013 fue un año concluyente del proceso de consolidación orientado a sentar bases sólidas que nos permitieron reforzar nuestra ambición empresarial. Además, nuestros positivos y crecientes resultados financieros en conjunto con una sólida y arraigada estrategia de desarrollo nos hacen mirar con optimismo nuestro futuro.

Nuestra participación en distintas industrias, con una amplia gama de productos de pensiones, seguros de vida, fondos y acciones, nos impulsó a asumir uno de los grandes desafíos que implica integrar los tópicos sociales, ambientales y de gobierno corporativo en nuestro modelo de gestión. Por esta razón, también en 2013, avanzamos en definir un Modelo de Sostenibilidad Corporativo, que en forma abierta e inclusiva recogió la visión de todos los países en que nos desenvolvemos. Esto nos

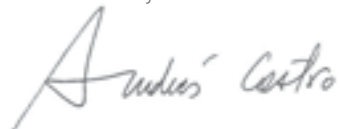
ha permitido reconocer e impulsar fortalezas clave en nuestra gestión tales como el modelo comercial, la solidez financiera, la prudencia en riesgos, el buen gobierno corporativo, la confianza en nuestra marca, y por cierto, nuestros colaboradores y clientes como palancas principales para desarrollarnos y crecer en un horizonte de largo plazo.

La gestión en nuestros portafolios de inversiones nos permitió ser reconocidos en México y Chile por los premios Morningstar Awards, Fund Pro Platinum Performance y Premios Salmón en el ámbito de los fondos mutuos, así como la distinción World Finance Pension Of The Year a AFP Capital de Chile, por segunda vez consecutiva. En otros mercados, como Perú y Colombia, fuimos distinguidos también por nuestro aporte en Responsabilidad Corporativa y Gobierno Corporativo.

En el ámbito de riesgos y desafíos, durante el último año se aceleró la discusión de nuevas regulaciones orientadas al sector de pensiones, acerca de lo cual realizamos un aporte concreto a las políticas públicas a través del Estudio “Contribución del Sistema Privado de Pensiones al desarrollo económico de Latinoamérica”, en el cual connotados economistas de Colombia, México, Perú y Chile, evaluaron los efectos macroeconómicos que ha tenido este sistema, concluyendo que las tasas de crecimiento del PIB impulsadas por el nacimiento del sistema de pensiones fueron de 12.9% en el caso de México; 12.75% en Colombia; 8.55% en Chile y 6.22%, en Perú.

Sabemos que el desarrollo económico que hemos alcanzado en la Región ha sido un importante motor de avances en el empleo, base salarial y sostenibilidad del negocio. Sin embargo, deseamos aportar nuestra experiencia en conjunto con la sociedad, autoridades y expertos, para abordar reformas clave para un mejor desempeño del sistema previsional en nuestros países.

Si se logra mantener, como estamos convencidos, un positivo escenario económico en Latinoamérica en el futuro, podremos seguir potenciándonos y convertirnos en el primer asset manager de Latinoamérica. Para ello contamos con lineamientos estratégicos claros y definidos, convicción acerca de nuestros objetivos y modelo de negocio, un equipo humano comprometido y una Junta Directiva de altísimo nivel, en la que Grupo SURA nos apoya firmemente para que al final del día seamos capaces de aportar valor al desarrollo de las personas y de los países de la Región, convencidos de que el crecimiento económico se relaciona directamente con la promesa que hacemos a nuestros millones de clientes en América Latina de ayudarlos a alcanzar sus grandes sueños.

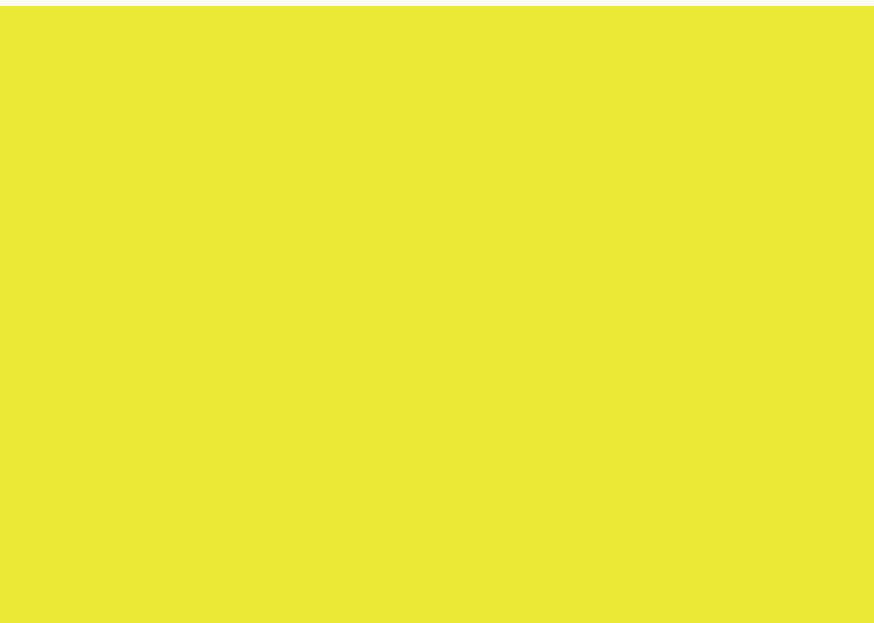




# INFORMACIÓN CORPORATIVA



Edificio Corporativo Perú





## NUESTRA COMPAÑÍA

SURA ASSET MANAGEMENT ES LA COMPAÑÍA NÚMERO UNO EN PENSIONES EN LATINOAMÉRICA Y ESPECIALISTA EN AHORRO E INVERSIÓN, CON PRESENCIA EN CHILE, MÉXICO, PERÚ, COLOMBIA, URUGUAY Y EL SALVADOR. CON MÁS DE 9,800 COLABORADORES, TENEMOS BAJO NUESTRA ADMINISTRACIÓN USD 113.2 BILLONES PERTENECIENTES A CERCA DE 17 MILLONES DE CLIENTES Y AFILIADOS, POSICIÓN QUE NOS PERMITE UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE 23.4% EN LA REGIÓN. DÍA A DÍA CONTINUAMOS TRABAJANDO PARA CONSOLIDARNOS COMO EL ASSET MANAGER POR EXCELENCIA EN LATINOAMÉRICA, OBJETIVO QUE NOS HEMOS PLANTEADO DESDE EL INICIO DE NUESTRA OPERACIÓN A FINALES DEL AÑO 2011.

CONTAMOS CON UNA VISIÓN DE LARGO PLAZO Y SOMOS CONSCIENTES DEL ROL QUE ESTAMOS LLAMADOS A CUMPLIR EN CADA UNA DE LAS SOCIEDADES QUE NOS ACOGE, LO QUE NOS OBLIGA A PENSAR MÁS ALLÁ DEL PRESENTE Y ASUMIR UN COMPROMISO INELUDIBLE CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE, ORIENTÁNDONOS AL ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES DE LARGO PLAZO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y CONTRIBUYENDO AL MEJORAMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN QUE ESTAMOS PRESENTES.

ACOMPANAMOS A NUESTROS CLIENTES A ALCANZAR SUS SUEÑOS, MEDIANTE ASESORÍA APROPIADA Y PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIONES DE CALIDAD, ASEGURANDO LA GENERACIÓN DE VALOR Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.



## LO QUE **NOS HACE DIFERENTES**

### **LIDERAZGO INDISCUTIBLE EN PENSIONES EN LA REGIÓN**

Tenemos una participación de mercado del 23.4% en los países donde tenemos presencia, más del doble de nuestro principal competidor.

### **ESCALA Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS ÚNICA E IRREPETIBLE**

Trayectoria y experiencia en la gestión de negocios de ahorro e inversión.







## **DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA**

Presencia en los países con mayor potencial de crecimiento en la Región.

## **RESPALDO DE ACCIONISTAS DE PRIMER NIVEL**

Respaldo de nuestro accionista principal Grupo SURA y de coinversionistas de primer nivel, para invertir y desarrollar el negocio.

13

## **POTENCIAL DE CRECIMIENTO**

Tendencias económicas y demográficas atractivas que potencializan el crecimiento sostenible de nuestro negocio.

# EN CIFRAS

## DESEMPEÑO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

### INGRESOS TOTALES

(incluye operacionales, no operacionales y financieros)

USD **1,803.8**  
Millones

### CLIENTES

(reservas y reclamaciones)

USD **813.5**  
Millones

### COLABORADORES

(salarios y bonificaciones)

USD **260.4**  
Millones

### PROVEEDORES

USD **286.1**  
Millones

### IMPUESTOS

USD **214.3**  
Millones

### INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

USD **2.2**  
Millones

### ACCIONISTAS

(Dividendos pagados por  
SURA Asset Management S.A.)

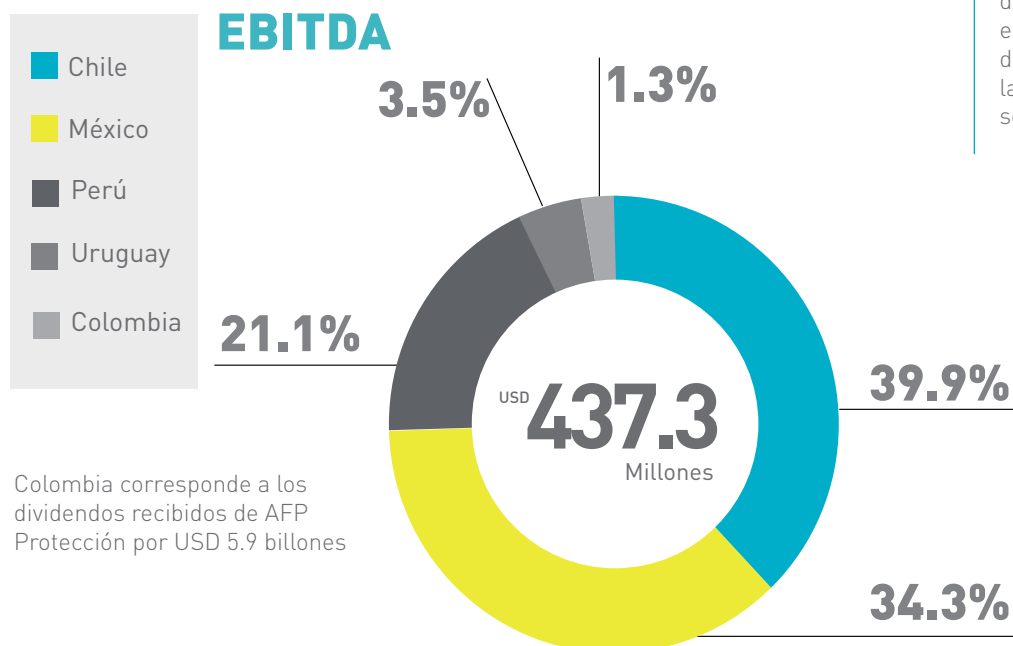
USD **100.0**  
Millones

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

LA GESTIÓN AMBIENTAL SE CONSTITUYE EN UNO DE NUESTROS GRANDES RETOS, POR LO QUE HEMOS DEFINIDO UN PLAN DE TRABAJO QUE NOS PERMITA TENER LOS INDICADORES BASE Y DESARROLLAR PRÁCTICAS QUE CONTRIBUYAN A DISMINUIR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN, Y GESTIONAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS AL MEDIO AMBIENTE PARA EL DESEMPEÑO DE LOS NEGOCIOS.

DESTACAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE SURA EN CHILE BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA CERTIFICACIÓN LEED GOLD. ASIMISMO LA RATIFICACIÓN POR TERCER AÑO DE AFP INTEGRAL EN EL CARBON DISCLOSURE PROJECT, SIENDO LA ÚNICA AFP CARBONO NEUTRO EN PERÚ.

Presentar resultados de nuestro desempeño económico, social y ambiental da cuenta del compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible



**ACTIVOS**  
USD **8,341.4** Millones

**CLIENTES**  
**16.7** Millones

**COLABORADORES DIRECTOS**  
**9,822**

**PROVEEDORES**  
**7,911**

15

**PATRIMONIO**  
USD **4,023.2** Millones

**160** Empleos creados  
Más de **1,300** voluntarios

**INGRESOS OPERACIONALES**  
USD **1,586.9** Millones

**HORAS DE VOLUNTARIADO**  
Más de **10,350** Horas

**FORMACIÓN COLABORADORES**  
USD **3.0** Millones

**UTILIDAD NETA**  
USD **238.2** Millones

Estas cifras corresponden a los Estados financieros de SURA Asset Management consolidados en IFRS

**ACTIVOS BAJO MANEJO**  
USD **113.2** Billones

**PARTICIPACIÓN DE MERCADO #1**  
**23.4%**  
Participación de mercado en activos administrados

**CRECIMIENTO DE BASE SALARIAL**  
**15.3%**



# NUESTRA TRAYECTORIA

16

**1981 Chile.** Creación de las AFP Santa María y Summa.

**1993 Colombia.** Creación de AFP Protección en 1991 con el producto de Cesantías y en 1993 con el producto de Pensiones.

**1993 Perú.** Creación de AFP Integra, Horizonte y Megafondo.

**1996 México.** Creación de AFORE ING y AFORE Santander.

**1996 Uruguay.** Creación de Santander AFAP y Comercial AFAP.

**1998 El Salvador.** Creación de AFP Previsión, AFP Porvenir y AFP Máxima.

**1994 Chile.** Creación de las AFP Banguardia y Bansander.

**1994 Perú.** Horizonte adquiere a Megafondo.

**1995 Chile.** Fusión de Banguardia y Santa María.

**1998 Chile.** Fusión de Bansander y Summa.

**2000 Colombia.** Creación de AFP Santander.

**2000 El Salvador.** Fusión de AFP Previsión, AFP Porvenir y AFP Máxima, creando AFP Crecer.

**2001 Uruguay.** Santander AFAP y Comercial AFAP se fusionan creando Afinidad AFAP.

**2007 ING adquiere los activos de Santander.**

- **Chile.** Son fusionadas Santa María y Bansander creándose AFP Capital.

- **México.** AFORE ING absorbe mediante fusión a AFORE Santander.

- **Colombia.** ING adquiere los activos de Santander.

- **Uruguay.** ING adquiere Afinidad AFAP.

**2011** AFP Protección adquiere el 100% de AFP Crecer en El Salvador.

**2011 Grupo SURA adquiere los activos de pensiones, seguros de vida y fondos de inversión a ING.**

**2012** Exitosa fusión entre Protección e ING Colombia.

**INICIO DE LOS  
SISTEMAS PRIVADOS  
DE PENSIONES**

**CONSOLIDACIÓN DE  
LAS COMPAÑÍAS**

**GRANDES  
TRANSFORMACIONES**

Los negocios en Chile, México, Perú, Colombia, Uruguay y El Salvador, no solo se encuentran respaldados por su gran desempeño y trayectoria de hasta 30 años, sino también por la experiencia que Grupo SURA y sus filiales han desarrollado por cerca de 70 años, razón por la cual la marca SURA potencializa aún más el crecimiento de los negocios en América Latina.

**2012 Chile y México.**  
Reactivación del negocio de Rentas Vitalicias.

**2012 Uruguay.**  
Creación del negocio Voluntario -AFISA SURA-

**2013 El Salvador.**  
Creación de SUAM Corredora de Seguros.

#### **2012 Perú.**

- Adquisición del 63% de Seguros SURA (antes Invita) e Hipotecaria SURA (antes Incasa).
- Adquisición del 20% restante de AFP Integra y Fondos SURA para completar el 100% de participación.

#### **2012 Chile.**

- Adquisición de una acción de la Bolsa de Comercio de Santiago para ofrecer oportunidades de inversiones locales a nuestros clientes.

#### **2013 Perú.**

- Adquisición del 50% de AFP Horizonte-BBVA.
- Adquisición del 6.29% adicional de Seguros SURA e Hipotecaria SURA para obtener el 69.29% de participación.

#### **2013 México.**

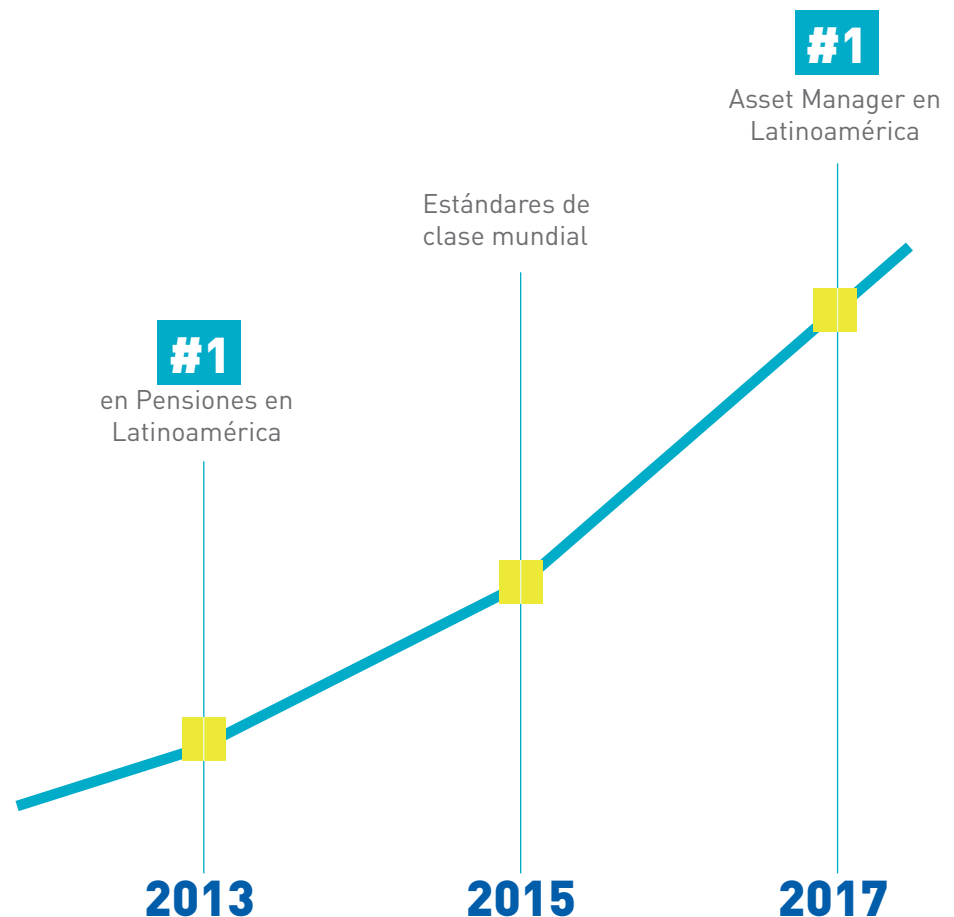
Adquisición de Seguros de Vida SURA, antes Primero Seguros Vida.

#### **2014 en adelante**

En los próximos años, continuaremos trabajando por consolidar y expandir nuestro negocio en la Región, posicionándonos como los Líderes del Ahorro en Latinoamérica a través de una oferta integral de productos y servicios, logrando acompañar cada vez a más personas en su propósito de alcanzar sus metas y sueños.

# EN 2017 NOS CONVERTIREMOS EN LÍDERES EN AHORRO EN LATINOAMÉRICA

18



# PRINCIPIOS CORPORATIVOS

En SURA Asset Management nuestros Principios orientan el compromiso con una gestión sostenible.

## Equidad:

Entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros grupos de interés, independientemente de las condiciones sociales, raciales, sexuales y de género.

## Responsabilidad:

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

## Respeto:

Reconocimiento y aceptación del otro tal y como es. Inclusión de los puntos de vista, necesidades y opiniones de grupos de interés en general.

## Transparencia:

Entendida como la claridad y rectitud con que la Compañía actúa y maneja sus relaciones con los diferentes grupos de interés. Es ser consecuentes entre el decir y hacer.

## MISIÓN

Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños, mediante asesoría apropiada y productos de ahorro e inversiones de calidad, asegurando la generación de valor y crecimiento sostenible para nuestros grupos de interés

## VISIÓN

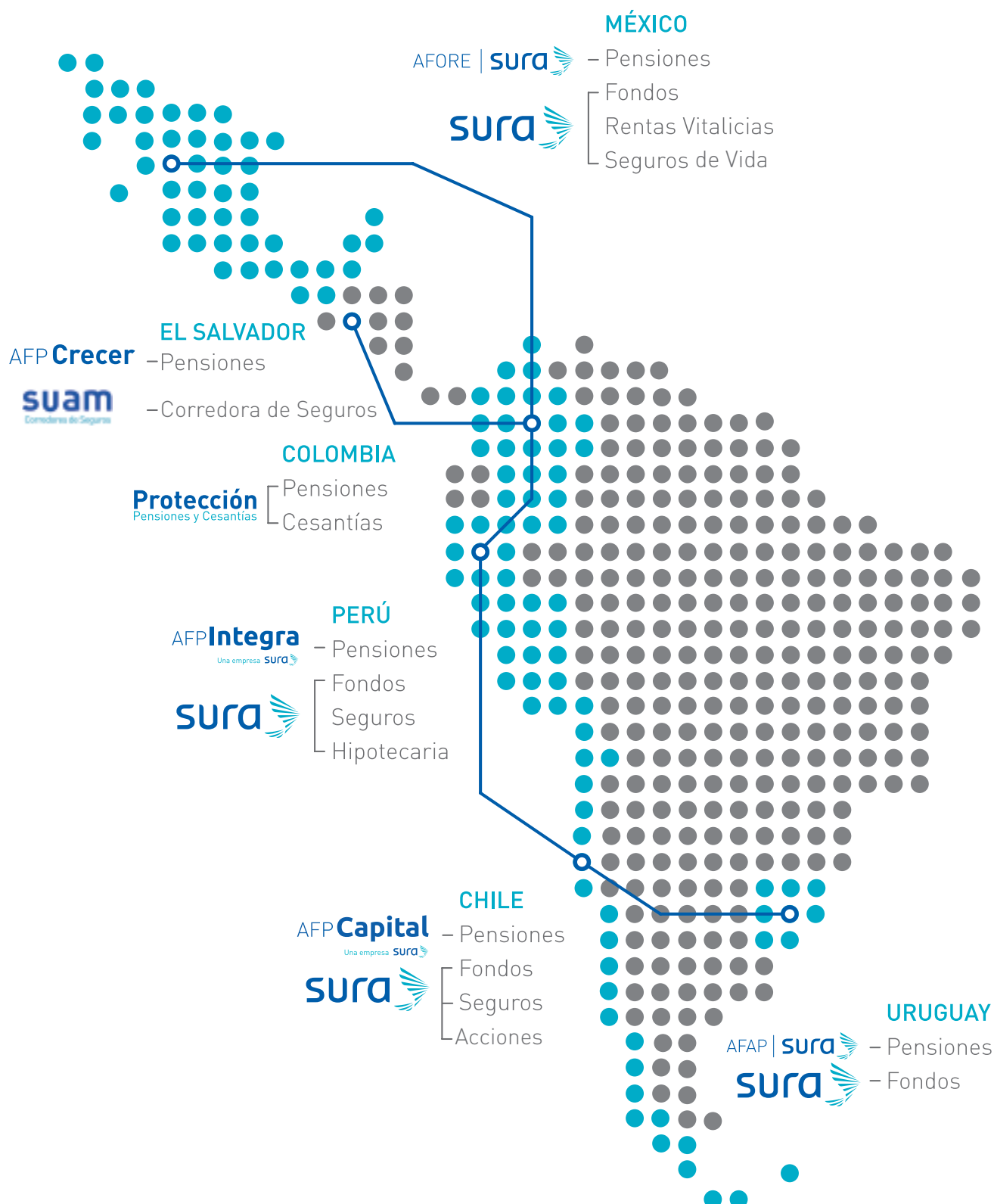
SURA Asset Management será la empresa de ahorro líder en Latinoamérica, número 1 en clientes y activos administrados, reconocida y preferida en cada uno de sus mercados.

## LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS CONSISTENTES Y PRINCIPALES DESAFÍOS HACIA EL FUTURO

- Posicionamiento efectivo de SURA Asset Management: de la consolidación al desarrollo.
- Desarrollar una Franquicia de Ahorro Regional Potente.
- Consolidar el negocio mandatorio y liderazgo de excelencia.
- Cultura SURA y compromiso con la Sostenibilidad.
- Categoría mundial de Asset Management.
- Seguir invirtiendo, expandiendo el negocio vía opciones de crecimiento inorgánico y alianzas.
- Competimos con grandes multinacionales. Nuestro desafío es liderazgo en Latinoamérica.
  - Especialidad en Ahorro.
  - Escala, tamaño dominante.
  - Estándares de clase mundial.

# NUESTRA PRESENCIA

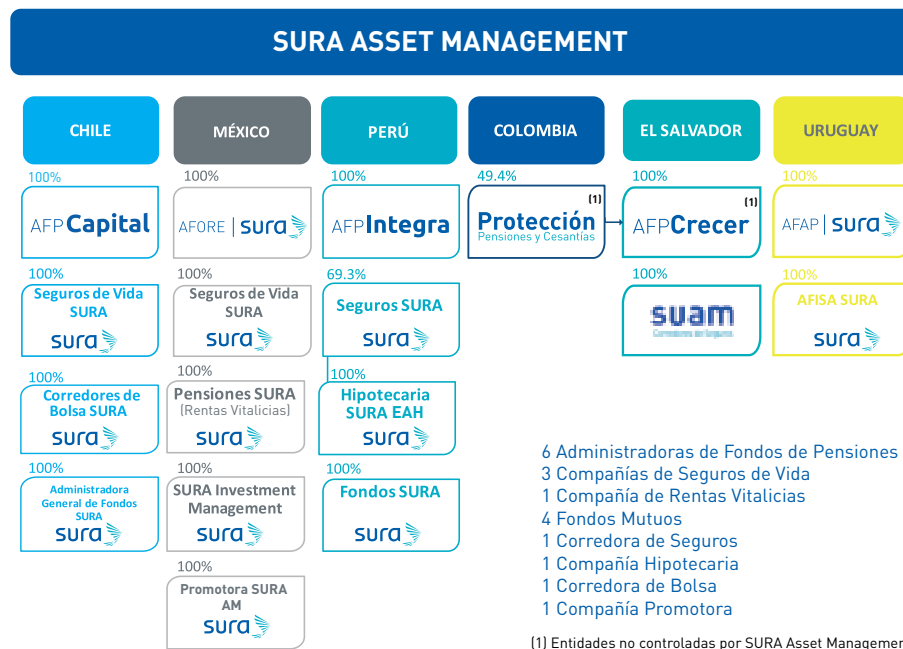
## EN LATINOAMÉRICA



## NUESTRAS COMPAÑÍAS

La información contenida en el presente gráfico no corresponde a la estructura societaria actual de la Compañía.

Se incluye para efectos de presentar las entidades operativas a través de las cuales se tiene presencia en cada uno de los países y la participación que se ostenta en cada una de ellas, de manera directa e indirecta.



## NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

<div>1</div> <div>Negocio mandatorio</div> <div>Mandatorio</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilación y gestión de los aportes a Pensión Obligatoria. <ul style="list-style-type: none"> <li>Los flujos migratorios hacia los Fondos de Pensiones son un porcentaje fijo del salario de los afiliados.</li> <li>En la medida en que los países formalicen sus economías, las contribuciones a los Fondos de Pensiones se incrementan también.</li> <li>Mercado altamente regulado con un flujo de caja estable.</li> </ul> </li> <li>Las comisiones se conservan con respecto a una base regular, sobre todo aquellas relativas a las contribuciones con base de salarios.</li> </ul>
<div>2</div> <div>Negocio voluntario</div> <div>Voluntario</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de propuesta de valor para el cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>Alternativas adicionales al momento del retiro</li> <li>Fondos Mutuos</li> </ul> </li> <li>Alto potencial de crecimiento debido a la baja penetración de administradores de activos en la Región</li> </ul>
<div>3</div> <div>Negocio voluntario</div> <div>Seguros de Vida y Rentas Vitalicias</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SURA Asset Management ofrece seguros y rentas vitalicias.</li> <li>Estos consisten principalmente en seguros de vida: <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguros personalizados con un componente de ahorro.</li> </ul> </li> </ul>

# COMPOSICIÓN ACCIONARIA

GRUPO  
**Sura**

67.06%



GRUPO  
**BOLÍVAR**

9.74%

**J.P.Morgan**

4.34%

Grupo  
**Bancol**



GENERAL  
ATLANTIC

7.31%



IFC

International  
Finance Corporation

4.87%



Colombia

3.65%

W | GRUPO WIESE

3.03%





De pie de izquierda a derecha: Gonzalo Alberto Pérez Rojas, Carlos Muriel Gaxiola, Miguel Cortés Kotal, Martín Emiliano Escobari Lifchitz y Jaime Humberto López Mesa.

Sentados de izquierda a derecha: Ana Capella Gómez Acebo, David Bojanini García, Marianne Loner y Susana de la Puente Wiese.

# JUNTA DIRECTIVA

LA JUNTA DIRECTIVA DE SURA ASSET MANAGEMENT S.A. SE COMPONE DE NUEVE (9) MIEMBROS PRINCIPALES CON SUS RESPECTIVOS SUPLENTE PERSONALES.

## PRINCIPAL

David Emilio Bojanini  
Gonzalo Alberto Pérez  
Miguel Cortés Kotal  
Martín Emiliano Escobari Lifchitz  
Marianne Loner  
Ana Capella  
Sergio Restrepo Isaza  
Carlos Muriel Gaxiola  
Jaime Humberto López

## SUPLENTE

Ignacio Calle  
Fernando Ojalvo  
Javier Suárez Esparragoza  
Eduardo de Mesquita Samara  
Eileen Fargis  
Javier Olivares  
Carolina Gómez Gómez  
Carlos Ernesto Santa Bedoya  
Luis Fernando Pérez Cardona

25

DOS DE LOS NUEVE MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DIRECTIVA, TIENEN EL CARÁCTER DE INDEPENDIENTES: MARIANNE LONER Y JAIME HUMBERTO LÓPEZ MESA.

NINGUNO DE LOS DIRECTORES DE SURA ASSET MANAGEMENT S.A. TIENE LA CALIDAD DE EJECUTIVO DE LA COMPAÑÍA.

LA COMPAÑÍA CUENTA CON CUATRO COMITÉS QUE RESPALDAN LA GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA ACOMPAÑAN EN LA FORMULACIÓN DE RECOMENDACIONES SOBRE TEMAS ESPECÍFICOS:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Compensación y Desarrollo**
- **Comité de Gobierno Corporativo**
- **Comité de Riesgos**

• Sergio Restrepo Isaza participó como miembro de la Junta Directiva durante 2013. Comunicó su renuncia a la Junta Directiva, por lo tanto, en la próxima reunión de la Asamblea de Accionistas será designado su reemplazo.

• Susana de la Puente Wiese asiste como invitada permanente a las reuniones de la Junta Directiva.

# **CARTA** **A NUESTROS** **GRUPOS DE** **INTERÉS**



Sucursal Viña del Mar, Chile

# CARTA

## A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En 2011 nos propusimos consolidarnos como Líderes de Ahorro en Latinoamérica y en 2013 trabajamos arduamente para avanzar en el logro de este objetivo, por eso vamos recorriendo un camino que fortalece nuestras ventajas competitivas y permite establecer bases sostenibles que nos hagan perdurables en el tiempo, generando valor para todas las personas e instituciones con quienes nos relacionamos.

Con más de 9,800 colaboradores, la Compañía administra USD 113.2 billones pertenecientes a sus más de 16.7 millones de clientes y afiliados, posición que le permite una participación de mercado de 23.4%, lo que nos posiciona como líderes indiscutibles en pensiones en Latinoamérica<sup>1</sup>. Es para nosotros motivo de gran satisfacción la amplia ventaja con la que hoy contamos con respecto a otras compañías del sector, donde nuestro principal competidor alcanza una participación de mercado del 11.6%. En estas cifras se incluyen AFP Crecer en El Salvador y AFP Protección en Colombia, entidades que pese a no ser controladas, son parte fundamental del portafolio de SURA Asset Management.

A continuación recorreremos los logros y aprendizajes de SURA Asset Management durante el año 2013, fundamentales para avanzar en el desarrollo de la operación en Latinoamérica y la cohesión de nuestro equipo en Chile, México, Perú, Uruguay, Colombia y El Salvador<sup>2</sup>.

### INDICADORES FINANCIEROS

Luego de establecer el entorno en el que se desarrolló el negocio durante el año, presentamos a continuación los resultados financieros obtenidos por SURA Asset Management al culminar el año 2013, los cuales ratifican el resultado de este esfuerzo conjunto, y evidencian la solidez y el posicionamiento de la Compañía en la Región.

A diciembre 31 de 2013, la Compañía cerró el año con activos por valor de USD 8,341.4 millones. Se destacan los activos financieros por USD 3,639.4 millones. Los pasivos cerraron en USD 4,318.2 millones con un crecimiento del 20.5%, destacándose el rubro de reservas técnicas con un crecimiento del 3.2% y un valor de USD 2,610.3 millones. La financiación de las adquisiciones realizadas durante el año 2013 llevó a que el rubro de obligaciones financieras pasara de USD 259.4 millones en el año 2012 a USD 702.8 millones en el año 2013.

---

<sup>1</sup>Datos basados en los Activos Bajo Administración y afiliados al 31 de diciembre de 2013.

<sup>2</sup> Si bien se tratan de entidades no controladas, la información correspondiente a AFP Protección y AFP Crecer se incluye para efectos informativos, por cuanto SURA Asset Management posee una participación accionaria relevante en estas Compañías.

La información contenida en el presente informe corresponde a los Estados Financieros Consolidados de SURA Asset Management S.A. bajo estándares internacionales International Financial Reporting Standards - IFRS - por sus siglas en inglés.

El patrimonio de la Sociedad cerró en USD 4,023.2 millones. Durante el periodo, se destaca el aporte en especie realizado por los accionistas respecto al 49% de las acciones en circulación de SURA Asset Management España S.L., con lo que SURA Asset Management S.A. pasó a completar el 100% de dicha sociedad.

Los ingresos de la Compañía sumaron USD 1,586.9 millones creciendo un 34.2% contra el ejercicio anterior, impulsado principalmente por un crecimiento en el rubro de primas netas que pasó de representar el 27.0% de los ingresos totales en el año 2012 a un 45.1% en 2013, explicado en su mayoría por la adquisición de Seguros SURA en Perú hacia finales del año 2012 y al crecimiento del 64% del negocio asegurador en Chile.

El crecimiento total de los ingresos por comisiones de las compañías de pensiones fue del 1.6%. Sin embargo, el rubro del año 2012 estuvo afectado por los ingresos generados por ING Colombia, los cuales no se dan en el año 2013 dado la fusión de la misma con Protección S.A., compañía que no entra en nuestras cifras de consolidación. Descontando ese efecto, el crecimiento de dichos ingresos alcanza un 13.3% impulsado en gran medida por la adquisición del 50% de AFP Horizonte en Perú y un buen crecimiento en los demás países.

El crecimiento del negocio asegurador, trajo consigo un aumento del gasto por movimiento de reservas, llegando este rubro a los USD 498.9 millones y las reclamaciones a los USD 314.6 millones. Los demás gastos operativos y de administración presentaron un crecimiento del 6.7%.

29

La utilidad antes de impuestos presentó un crecimiento del 3.1% alcanzando los USD 342.6 millones mientras que la utilidad neta alcanzó los USD 238.2 millones.

Las cifras son el reflejo de un trabajo decidido y constante, enmarcado en nuestros principios corporativos: el Respeto, la Equidad, la Responsabilidad y la Transparencia, principios que guían a nuestra Empresa, y que dan cuenta hoy de una sólida posición financiera que genera valor para todos los Grupos de Interés.

## GESTIÓN DE LAS INVERSIONES

El panorama durante 2013 fue particularmente interesante: tras cinco años de los estímulos monetarios que siguieron a la crisis financiera de 2008, los principales bancos centrales han empezado a ver mejoras en el desempeño económico y financiero de los países. Particularmente, al final del año la Reserva Federal en Estados Unidos comenzó a reducir las compras mensuales de su programa de estímulo monetario, fenómeno conocido como "FED Tapering". Esto empieza a dar señales de que comienza un largo y gradual proceso de normalización de las economías y los mercados financieros.

Pese a esto, en general vimos durante el año fuertes caídas de los mercados accionarios latinoamericanos, incrementos en las tasas de descuento de los bonos soberanos y corporativos y, en general, depreciación de nuestras monedas frente al dólar. Este fue un entorno desfavorable para los fondos administrados, sin embargo, nuestros equipos de inversión reforzaron principios de inversión fundamentales

como la diversificación, la disciplina estratégica, la convicción de largo plazo, la agilidad para adaptarse y el profesionalismo en el manejo del dinero de los clientes.

Esto condujo a un resultado estable durante el año, e inclusive en muchos de los portafolios observamos retornos positivos y lo más importante, con fondos muy bien posicionados para asumir los posibles escenarios que anticipamos para 2014.

Los equipos de inversión y de riesgo trabajan con gran compromiso y disciplina para aprovechar las oportunidades del entorno y poderle entregar a nuestros clientes un servicio que permita acompañarlos en la construcción de un futuro financiero que les permitirá alcanzar sus sueños, en un ambiente adecuado de riesgo y apoyados en figuras de gobierno bien estructuradas, que conlleven a las mejores decisiones de inversión a la luz de este objetivo.

## **CONSOLIDACIÓN DEL LIDERAZGO EN PENSIONES Y EVOLUCIÓN DE LA FRANQUICIA DEL AHORRO**

Respondiendo a nuestra convicción de convertirnos en la Empresa líder en Ahorro en Latinoamérica, en SURA Asset Management tenemos un enfoque comercial basado en la asesoría, atendiendo las necesidades particulares de los clientes, que nos posiciona como el principal aliado en la consecución de sus sueños.

Así, gracias a los esfuerzos emprendidos, en 2013 logramos que cerca de 16.7 millones de clientes nos confiaran su futuro en los países donde tenemos presencia de forma directa o través de nuestras inversiones relevantes.

En cuanto a la distribución de los clientes, Chile aporta el 11.8% del total, México un 36.7%, Perú el 12.5%, Uruguay el 1.8%, finalmente Colombia\* con el 29.2% y El Salvador\* el 7.9%.

Entre los principales logros en materia comercial, es de resaltar el planteamiento de una segmentación única de Clientes basada en su ciclo de vida y su potencial de ahorro, la cual fue implementada en todos los países. Esto nos permite plantear una gestión segmentada de canales, productos, comunicaciones y servicios, que satisfaga realmente sus necesidades y expectativas.

Por otra parte, entre las iniciativas emprendidas durante el año podemos destacar la ampliación de la oferta de productos ofrecidos a nuestros clientes, tales como el Fondo Inmobiliario y Acciones en Chile, fondos mutuos en Uruguay, distribución de Seguros en Colombia y El Salvador a través de AFP Protección y SUAM Corredora de Seguros (respectivamente), el inicio de oferta de Seguros en México y la ampliación de la oferta de fondos institucionales en México y Perú. En términos de distribución destacamos el relacionamiento con los clientes a través de las Empresas, el establecimiento de estrategias de contacto digital y por supuesto el posicionamiento del Ahorro como un pilar para la calidad de vida de las personas.

En el negocio mandatorio enfocamos nuestra gestión en la generación de eficiencia y establecimiento de nuevos modelos de operación para la

generación efectiva de Retornos, así como en la búsqueda de la excelencia operativa y en el servicio.

Por su parte, somos “first movers” en el negocio voluntario, por lo que en 2013 alcanzamos un crecimiento superior al de la industria, en parte potenciado por la escala de Pensiones, la distribución y vinculación de los Fondos, Seguros y otros productos de Wealth Management, logrando fortalecer cada vez más una oferta integral que cubra todas las necesidades de los clientes.

Como complemento a esto, contamos con una marca que nos diferencia y apalanca el posicionamiento de la Compañía en los mercados en los que opera, por lo que la consideramos uno de nuestros principales activos. Es por esto que su definición y los planes de acción que la soportan, responden a un plan estratégico, que desarrollamos en conjunto con Grupo SURA, como un cohesionador de las iniciativas en torno a este importante elemento de nuestra identidad corporativa.

Tras el lanzamiento de la marca SURA en Chile, México, Perú y Uruguay en 2012 se definió la estrategia de posicionamiento de marca para SURA Asset Management. Conforme a esta estrategia, en el año 2013 se implementó la campaña “Ahorrar es Crecer”, la cual ha aportado al desarrollo del concepto principal de nuestra promesa de “acompañar a los clientes a lo largo de su vida para que logren sus grandes proyectos y sueños”. Además, en conjunto con Grupo SURA y Suramericana se implementó la campaña regional con el concepto: “Aunque somos diferentes, tenemos mucho en común”, mensaje que hace énfasis en la diversidad de países y soluciones de servicios financieros que ofrecemos en América Latina, donde la confianza en el respaldo, la responsabilidad y experiencia de SURA, es el factor común para millones de clientes en la Región.

31

Una consecuencia de estos esfuerzos es el crecimiento de un 29% a un 74% en conocimiento general de la marca en los países de Chile, México, Perú y Uruguay, entre diciembre de 2012 y el mismo mes del año 2013, según el Estudio Tracking Marca SURA, GfK (Growth from Knowledge).

Finalmente, para fortalecer una relación cada vez más directa con nuestros Grupos de Interés en Latinoamérica, lanzamos hacia finales del año el portal web de SURA Asset Management, un canal de comunicación que nos permite darnos a conocer a nivel internacional como líder en ahorro, promoviendo el posicionamiento de nuestras líneas de negocio y los aspectos más relevantes del enfoque corporativo de la Compañía en la Región.

## CRECIMIENTO INORGÁNICO

Durante el 2013 continuamos consolidando nuestra estrategia para crecer en el negocio voluntario y aumentar la fidelización de nuestros clientes en las empresas de Pensiones.

Así, con el fin de aumentar la oferta de productos para nuestros clientes en la Región durante el mes de julio de 2013 se dio inicio a las operaciones de la Corredora de Bolsa SURA en Chile, la cual brinda una oferta especializada en una amplia gama de productos de ahorro voluntario en el país austral, entre los que se incluye distribución de fondos de BlackRock.



Asimismo, se constituyó en El Salvador a SUAM Corredora de Seguros, especializada en la intermediación de seguros de vida individual, como complemento al ahorro obligatorio de los clientes en este país. En Colombia destacamos el inicio de la distribución de seguros de vida de Suramericana a través de la red de distribución de Protección. Adicionalmente, en el mes de febrero de 2013 se lanzó AFISA SURA en Uruguay para complementar nuestra oferta de ahorro voluntario en dicho país.

En nuestro proceso de continuo crecimiento y desarrollo, vale la pena mencionar que en el mes de agosto se culminó con éxito el proceso de fusión por absorción mediante el cual AFP Integra adquirió el 50% de AFP Horizonte en Perú, actividad que se desarrolló dentro de los plazos acordados y asumiendo los compromisos anunciados cuando se concretó la adquisición en el mes de abril, representando una inversión de USD 258 millones. Con esta adquisición AFP Integra se consolida como líder absoluto en Perú con una participación de mercado del 41.5%. Adicionalmente, en el mes de julio se incrementó la participación en Seguros SURA Perú al pasar de un 63% a un 69.3%.

Durante el mes de abril se efectuó la adquisición de Primero Seguros de Vida en México, que a comienzos del año 2014, modificó su denominación a Seguros de Vida SURA México, la cual se cerró hacia el mes de diciembre por un valor cercano a los USD 13 millones. Con esta operación pasamos a administrar alrededor de 600 mil pólizas de vida y primas por más de USD 35 millones, ampliando nuestra oferta integral de servicios y productos en ese país.

Por otra parte en Colombia, y hacia el mes de diciembre, SURA Asset Management pasó a ser accionista directo de AFP Protección al recibir el 32.85% de las acciones en circulación, propiedad de Grupo SURA; con esto aumentó su tenencia indirecta del 16.51%, consolidando una participación del 49.4% en dicha Sociedad. En contraprestación SURA Asset Management emitió acciones a favor de Grupo SURA, con lo cual incrementó su participación del 64.0% al 67.1%.

## **UNA COMPAÑÍA QUE AVANZA HACIA ESTÁNDARES DE CLASE MUNDIAL**

Ninguno de estos logros hubiera sido posible sin el talento y las capacidades de nuestra principal ventaja competitiva: las personas. Por esto, somos cada vez más conscientes de la relevancia que tiene la gestión de nuestro talento, generando estrategias que nos permitan el desarrollo de equipos de trabajo con alto sentido profesional y humano.

En este ámbito implementamos diversas iniciativas para atraer, retener y motivar al talento; mantener y mejorar su calidad de vida; crear espacios de trabajo armónicos que faciliten la productividad, la interacción y el trabajo en equipo; potenciar el desarrollo y competencias de nuestros colaboradores, fomentar un liderazgo inspirador, adquirir, transformar y retener el conocimiento como uno de los principales activos de la Organización, y como el elemento diferenciador que nos permite perdurar en el tiempo.

Con esto en mente, hemos desarrollado un proceso que apunte al relevo generacional y a la continuidad del negocio en término de rutas críticas de conocimiento, priorizando los recursos e inversiones en formación y las

estrategias para la retención de los sucesores. Todo esto, sustentado en nuestra cultura organizacional, la cual nos aporta una sola identidad, una huella particular que es común a todos los integrantes de la Compañía, y los diferencia donde quiera que van.

En el camino hacia la adopción de estándares de clase mundial, hemos identificado que uno de los grandes desafíos que enfrenta hoy la industria financiera consiste en integrar los tópicos sociales, ambientales y de Gobierno Corporativo en su modelo de gestión. Por esta razón, nos enfocamos en desarrollar una estrategia de sostenibilidad corporativa, alineada a las directrices de Grupo SURA, donde abordamos compromisos concretos para avanzar en el desarrollo de prácticas y procesos en los diferentes países. Con esto, SURA Asset Management ratifica su compromiso con una gestión de largo plazo, que fortalezca la confianza con clientes, proveedores, colaboradores, comunidades y demás Grupos de Interés.

Adicionalmente, es importante destacar las iniciativas desarrolladas por la Compañía para acogerse a los estándares de cumplimiento de la ley Sarbanes-Oxley, evidenciado como una oportunidad para alinearnos con prácticas que apuntan a la sostenibilidad del negocio, y elevan nuestros estándares a la par de las mejores compañías del mundo.

Por otra parte, se realizaron importantes avances en el proceso de reorganización y simplificación de la estructura societaria que adelanta SURA Asset Management, el cual busca generar mayor eficiencia en su administración y facilitar el ejercicio de las funciones de vigilancia y control a los reguladores en las distintas jurisdicciones.

33

Dicho proceso de simplificación se adelantó en 2013 con el objetivo de consolidar en SURA Asset Management todos los negocios de Pensiones, Ahorro e Inversión a través de una Compañía en cada uno de los países en los que se tiene presencia, que agrupe las Compañías operativas en cada jurisdicción, suprimiendo los demás vehículos de inversión mencionados. En junio se culminó con éxito el movimiento de los accionistas de SURA Asset Management España S.L. a SURA Asset Management S.A., domiciliada en Colombia.

Finalmente, y conscientes de la necesidad de ejercer un rol activo en la consolidación de los sistemas pensionales en la Región, a propósito de las reformas incorporadas en algunos de los países donde SURA Asset Management tiene presencia, preparamos y presentamos al público entre los meses de agosto y octubre el estudio: Contribución del Sistema Privado de Pensiones al desarrollo económico de Latinoamérica, donde connotados economistas de Colombia, México, Perú y Chile, realizaron una evaluación cuantitativa e integral de los efectos macroeconómicos de la creación del sistema de capitalización individual en estos países, estimando su impacto sobre la tasa de crecimiento y nivel del PIB.

En este estudio se analizaron aquellos factores que tienen estrecha relación con los Fondos de Pensiones y con la fortaleza y el desarrollo de las economías donde se aplica el sistema, visibilizando el círculo virtuoso entre el desarrollo de estos sistemas pensionales y sus efectos positivos en los mercados laborales, de ahorro e inversión y financiero de un país; lo que dio paso a una publicación con comentarios muy positivos de expertos de la Industria y otros sectores del ámbito académico.

## SISTEMAS DE CONTROL

SURA Asset Management cuenta desde sus inicios con un Marco de Gestión de Riesgos que está contenido en el Sistema de Control Interno, alineado con el plan estratégico de la Compañía monitoreado de forma permanente por la Alta Dirección.

A partir de esto, nuestras tres líneas de defensa son un importante componente del Sistema de Control Interno. Cada línea tiene funciones y responsabilidades específicas y trabajan en estrecha colaboración para identificar, evaluar y mitigar los riesgos respecto de los objetivos de negocio y las operaciones de SURA Asset Management.

Durante el año 2013 seguimos avanzando en la consolidación de este marco, tanto en el ámbito corporativo como local en cada una de nuestras Compañías, mediante planes de trabajo que tienden a la profundización del Modelo de Gobierno de la Gestión de Riesgos y del Sistema de Monitoreo periódico.

Con relación al Buen Gobierno Corporativo y al mismo Sistema de Control Interno (SCI), la Compañía avanzó en el propósito de consolidar y divulgar las buenas prácticas, comenzando por los principios corporativos que son la base de todas nuestras acciones. Así, se aprobó en Junta Directiva del mes de noviembre las versiones oficiales de los Códigos de Buen Gobierno, Código de Conducta y Ética y Política Antifraude, compartidos posteriormente con nuestros Grupos de Interés.

En este punto nos remitimos al Informe de Gobierno Corporativo, capítulo que se amplía más adelante, en el que se detallan algunas de las acciones implementadas, como la disposición de una Línea Ética, herramienta para facilitar el flujo de la información frente a aquellas situaciones que atenten contra los principios corporativos.

Por su parte, la Junta Directiva deja expresa constancia que durante el año 2013 no fue puesto en su conocimiento ningún caso de conflicto de interés relacionado con las transacciones u otras cuestiones que hubieran podido afectar a la Compañía o alguno de sus Grupos de Interés. Por su parte, ratificamos que la Junta Directiva supervisó las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría y otros Órganos de control, al tiempo que fue debidamente informada de los acontecimientos más importantes al interior de la Sociedad, lo que le permitió ejercer sus funciones a cabalidad y con toda la información requerida, en especial las relacionadas con la revisión del Sistema de Control Interno y la evaluación de los Estados Financieros.

La Administración certifica que los Estados Financieros y demás informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2013 y hasta la fecha de este informe, no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento que afecte o comprometa la evolución económica, financiera u operacional de la Sociedad.

La Sociedad certifica el cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor; asimismo, el uso de productos como el software que la Sociedad utiliza para su normal funcionamiento se encuentran acorde con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor vigentes en nuestra legislación y sus marcas se encuentran registradas ante las autoridades competentes. La Sociedad cuenta con la evidencia suficiente que permite realizar estas afirmaciones.

Las operaciones efectuadas por la Sociedad con sus accionistas y administradores, han sido realizadas en términos de mercado, sin beneficios, rebaja de tarifas ni violaciones a las políticas organizacionales o legales. En relación con directivos que están vinculados laboralmente a la Sociedad o sus asociados, de acuerdo con las normas laborales y prestacionales de la Compañía, han tenido un tratamiento uniforme conforme al régimen laboral aprobado por la Sociedad para todos los empleados.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la administración de la Sociedad deja constancia de que no realizaron acciones tendientes a entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores.

Concluimos este informe de la gestión realizada en 2013, con un reconocimiento al trabajo arduo y comprometido de todos los colaboradores que conforman SURA Asset Management. Asimismo, queremos manifestar nuestra satisfacción por los logros alcanzados, los cuales sientan las bases para responder a los más altos estándares internacionales, mediante una gestión responsable y sostenible de los negocios.

35

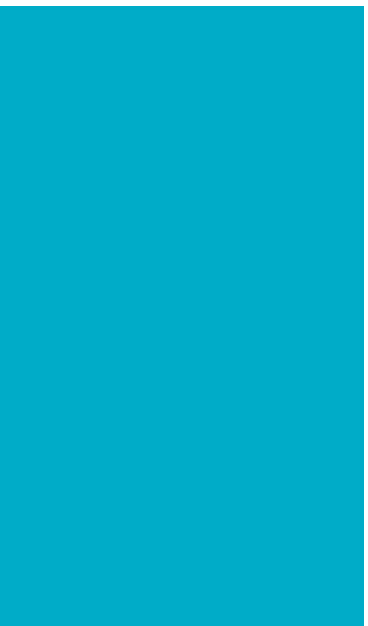
En 2014 seguiremos sumando esfuerzos para consolidar nuestra posición en cada uno de los mercados donde tenemos presencia, con una oferta integral de soluciones de ahorro, que nos permita materializar nuestra promesa de marca en cada contacto con los clientes que nos han confiado su futuro y sus sueños.

David Bojanini García  
Gonzalo Alberto Pérez Rojas  
Miguel Cortés Kotal  
Martín Emiliano Escobari Lifchitz  
Marianne Loner  
Ana Capella Gómez Acebo  
Sergio Restrepo Isaza  
Carlos Muriel Gaxiola  
Jaime Humberto López Mesa

## MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Andrés Castro González  
PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA COMPAÑÍA

# PRESENCIA EN LATINOAMÉRICA



Sucursal Zacatecas, México

# PANORAMA REGIONAL

SURA Asset Management continuó consolidándose como el mayor administrador de fondos de pensiones de América Latina durante 2013, a medida que continuó ampliando su oferta de ahorro para acompañar a sus clientes a través de la totalidad de su ciclo de vida; centrándose en proveerles una amplia gama de soluciones de ahorro, no reducida únicamente a las necesidades previsionales resultantes del esquema mandatorio, sino también a productos de ahorro voluntario, seguros de vida y rentas vitalicias.

Su posición de liderazgo en las principales economías de América Latina, poseedoras de las más altas métricas de crecimiento, estabilidad política y económica, confianza y seguridad inversionista; reflejadas en sus óptimas calificaciones crediticias y las buenas perspectivas que desde las agencias calificadoras se tiene de las mismas, augura un muy buen futuro para la compañía. Tanto Chile como México, que a su vez poseen una alta relevancia dentro de los resultados consolidados de SURA Asset Management, poseen una calificación tipo A, garante del grado de inversión. Perú y Colombia por su parte, dentro del mismo terreno de grado inversionista, han venido mejorando sustancialmente su calificación y poseen excelentes perspectivas macroeconómicas.

La región latinoamericana ha visto cómo se han reducido los índices de pobreza, ha crecido la clase media, se han mantenido unos índices de inflación controlados y se han producido incrementos recurrentes del PIB, incluso en momentos de crisis global. En su conjunto los países, en los que opera SURA Asset Management, representan mercados con datos demográficos de gran atractivo que permiten que nuestro segmento de fondos de pensiones obligatorias, sea una fuente resiliente, estable, recurrente y creciente de ingresos para la compañía.

Es así como el PIB ponderado por nuestros ingresos, en los países que tenemos presencia, ha superado en la tasa anual compuesta de crecimiento de los últimos tres años al nivel de países desarrollados, con 3.5% frente a un 2.3% en Estados Unidos y un -0.5% en Europa. Específicamente para el año 2013 se espera que el crecimiento de nuestras economías cierre con datos cercanos al 5.0% anual, mientras que nuestra base salarial se incrementó a una tasa tres veces mayor situándose en un 15.3%.

La principal razón para ello es la existencia del denominado “bono demográfico”, que muestra la existencia de un crecimiento más dinámico en la población económicamente activa, frente al crecimiento de la población dependiente, en edad escolar o de retiro, lo que conlleva a excelentes perspectivas y proyecciones para la gestión actual y futura de nuestros activos y la maximización de valor para nuestros afiliados y accionistas.

La situación demográfica de nuestros países se convierte entonces en un motor de generación de desarrollo y crecimiento para nuestras economías y para nuestro negocio de ahorro para la vejez y el retiro. En América Latina la pirámide poblacional se concentra en más de un 40% en población joven entre los 20 y los 45 años con un horizonte de cotización



todavía muy amplio, teniendo en cuenta la edad de jubilación que para nuestros países está entre los 60 y 65 años de edad. Adicionalmente la expectativa de vida continúa en aumento situándose en la actualidad alrededor de los 78 años de vida, lo que aumenta el compromiso de generar productos de ahorro sustentables para una población con cada vez más años en la etapa de goce o retiro. En esta medida, buscamos generar conciencia en nuestros afiliados para que complementen sus alternativas de ahorro mandatorio con productos de ahorro voluntario que incrementen su calidad de vida en la jubilación.

Son estos fundamentales los que acompañan el dinámico crecimiento de nuestro negocio en Latinoamérica. A su vez, nuestra posición de liderazgo en pensiones mandatorias, proporciona una base sólida desde la cual SURA Asset Management espera acelerar aún más su crecimiento, sobre todo en sectores de baja penetración, como el ahorro voluntario, los fondos de inversión, los seguros de vida y las rentas vitalicias.

Tanto en el negocio mandatorio como en el voluntario, vemos importantes retos dada la responsabilidad de liderazgo que la compañía tiene en su contexto geográfico; la búsqueda de marcos regulatorios claros en cada uno de los países, específicamente en aquellos donde se vienen discutiendo posibles reformas al sistema de pensiones como Colombia, Chile y México o en los que se vienen implementando las reformas recientemente aprobadas como Perú y Uruguay, constituyen objetivos permanentes y obligados de participación activa, que no podemos perder de vista de cara a la sostenibilidad de nuestro negocio en el tiempo.



Panorámica Santiago de Chile



# CHILE

40



Durante el año 2013 nos enfocamos primordialmente en robustecer y diversificar la oferta de productos de ahorro voluntario de SURA Wealth Management en Chile. Es así como suscribimos un importante acuerdo con el mayor distribuidor de fondos a nivel global BlackRock, iniciamos las operaciones de Corredora de Bolsa SURA y lanzamos un Fondo Inmobiliario que logró con éxito aportes que ascendieron a US\$ 50 millones.

Asimismo, por segundo año consecutivo, AFP Capital fue reconocida por la prestigiosa revista británica World Finance como la Mejor Administradora de Fondos de Pensiones de Chile.

**Francisco Murillo**  
CEO SURA Asset Management Chile

**ACTIVOS  
BAJO MANEJO**

USD **36.6**  
Billones

**PARTICIPACIÓN  
DE MERCADO**

**21.3%** <sup>#3</sup>  
Participación de mercado  
en activos administrados

**CRECIMIENTO DE  
BASE SALARIAL**

**8.5%**

Destacamos la construcción de la sede principal bajo los lineamientos de la certificación LEED Gold

## PRINCIPALES LOGROS

- Suscripción de un acuerdo de distribución de fondos con BlackRock, mayor estructurador de fondos a nivel global, lo que permite a nuestros clientes tener acceso a más de 66 alternativas de inversión.
- Inicio de operación de Corredora de Bolsa SURA, logrando montos de transacciones superiores a US\$ 60 millones en solo 5 meses de operación en 2013.
- Lanzamiento del Fondo Inmobiliario que logró con éxito compromisos de inversión que ascendieron a 50 millones de dólares.

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de contribución de nuestros afiliados.
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes.
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios.

41

**INGRESOS OPERACIONALES**  
USD **857.9**  
Millones

### CLIENTES

**2.0**  
Millones

**COLABORADORES DIRECTOS**  
**2,701**

**IMPUESTOS PAGADOS**  
USD **27.8**  
Millones

**EBITDA**  
USD **174.3**  
Millones

**INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD**  
USD **504.8**  
Miles

**PROVEEDORES**  
**723**  
Pagos por  
USD **71.1**  
Millones

# MÉXICO

42



Los resultados de 2013 nos llenan de gran satisfacción y nos plantean retos importantes de cara a nuestros clientes y al sector. Ser líderes en asesoría nos exige conocer de manera integral las necesidades de cada una de las personas que han confiado sus sueños y su futuro en nosotros.

Entender que el entorno se transforma, que cada día podemos entregar soluciones que aporten a la calidad de vida, es una premisa que orienta nuestra estrategia de negocios, y que nos motiva a innovar en productos, servicios y canales de distribución para entregar constantemente la mejor oferta de valor a nuestros clientes.

**Pablo Sprenger**  
**Vicepresidente Corporativo de Negocios y Desarrollo Comercial**  
Actualmente CEO encargado  
SURA Asset Management México

**ACTIVOS  
BAJO MANEJO**

USD **25.8**  
Billones

**PARTICIPACIÓN  
DE MERCADO**

**14.1%** #3  
Participación de mercado  
en activos administrados

**CRECIMIENTO DE  
BASE SALARIAL**

**12.1%**  
Con base en activos  
administrados

Ubicada en el grupo de las 50 empresas más innovadoras en proyectos de tecnología

## PRINCIPALES LOGROS

- Adquisición de Primero Seguros, empresa que complementa perfectamente nuestra oferta de productos en México
- Constitución de una nueva sociedad subsidiaria en México denominada Promotora SURA AM S.A. de C.V., cuyo objeto es la prestación de servicios de comercialización, promoción y difusión de productos
- Acuerdo con cuatro firmas globales de administración de activos: Pioneer Investments, BlackRock, Investec Asset Management y Morgan Stanley
- Durante el primer trimestre de 2014, Morningstar nos otorgó el reconocimiento como mejor operadora multifondos 2013 en México.
- La rentabilidad de los fondos administrados por la AFORE terminó en los primeros lugares de la industria, pese a las condiciones adversas del mercado financiero.

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de aportación de nuestros afiliados
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios
- Desarrollo del negocio de seguros, completando la oferta de servicios y maximizando las sinergias

43

**INGRESOS OPERACIONALES**  
USD **334.2**  
Millones

**CLIENTES**  
**6.1**  
Millones

**COLABORADORES DIRECTOS**  
**3,491**

**IMPUESTOS PAGADOS**  
USD **60.8**  
Millones

**EBITDA**  
USD **149.8**  
Millones

**INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD**  
USD **682.1**  
Miles

**PROVEEDORES**  
**916**  
Pagos por  
USD **67.4**  
Millones

# PERÚ

44



El año 2013 marcó la consolidación de SURA Perú como líder en el mercado previsional.

Con la compra conjunta de AFP Horizonte, pasamos a administrar cerca de USD14,989 millones para más de 2 millones de afiliados.

Esta operación, sin precedentes en la industria, pudo ser ejecutada en forma impecable cumpliendo con los plazos programados.

En adición, registramos un crecimiento en Rentas Vitalicias de 45% en primas, con lo cual ganamos 4 puntos de participación de mercado.

Queremos destacar y agradecer el esfuerzo desplegado por todos los colaboradores en el logro de los objetivos y metas trazadas.

**Jorge Ramos**  
CEO SURA Asset Management Perú

## ACTIVOS BAJO MANEJO

USD **16.6**  
Billones

## PARTICIPACIÓN DE MERCADO

**41.5%** #1

Participación de mercado  
en activos administrados

## CRECIMIENTO DE BASE SALARIAL

**40.7%**

Incluye base salarial de la  
adquisición de Horizonte de  
mayo a diciembre de 2013

## PRINCIPALES LOGROS

- Adquisición de AFP Horizonte, consolidando una posición de liderazgo en el mercado peruano con un 42% de participación
- Crecimiento en ventas de Rentas Vitalicias de 45% respecto al 2012, incrementando la participación de mercado del 15% al 19%
- Incremento de la participación de Seguros SURA Perú al pasar de un 63.0% a un 69.3%

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de aportación de nuestros afiliados
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios
- A partir de las recientes adquisiciones, consolidar las estructuras operativas y ejecutar las sinergias de valor resultante de las integraciones de negocios

Destacamos la ratificación por tercer año de AFP Integra en el Carbon Disclosure Project, siendo la única AFP carbono neutro en Perú



# COLOMBIA

46



En 2013 Protección S.A. consolidó la fusión con ING Pensiones y Cesantías manteniendo su capital humano, fortaleció su modelo de negocios centrado en el cliente con el mejoramiento de la atención y una oferta renovada de soluciones en ahorro, inversión, protección y desacumulación en la que se destaca el nuevo portafolio de pensiones voluntarias bajo el modelo de asesoría Wealth Management, la inclusión de nuevos portafolios y alternativas cerradas y la alianza con SURA para la comercialización de seguros de vida e invalidez. El balance general es muy positivo y permitió apalancar la ejecución de la estrategia organizacional, disminuir los costos operacionales y fortalecer el crecimiento del negocio.

**Mauricio Toro**  
Presidente Protección S.A.

## ACTIVOS BAJO MANEJO

USD **28.9**  
Billones

## PARTICIPACIÓN DE MERCADO

**36.8%** #2  
Participación de mercado  
en activos administrados

## CRECIMIENTO DE BASE SALARIAL

**11.6%**



Eficiencias operativas  
tras la fusión entre  
Protección e  
ING Colombia

## PRINCIPALES LOGROS

- Consolidación de las estructuras operativas y ejecución de las sinergias de valor resultantes de las integraciones de Protección e ING Colombia; preservando el Talento Humano y la participación de mercado adquirida.
- Inicio de distribución de Seguros de Vida en alianza con Suramericana de Seguros.
- SURA Asset Management S.A. pasó a ser accionista directo de AFP Protección S.A., con una participación del 35.11%, adicional al 14.24% de propiedad indirecta en esta Compañía a través de la Sociedad Holandesa Grupo SURA Latin American Holdings B.V.
- Fruto de la fusión entre Protección e ING Colombia hemos ganado mucho en eficiencias operativas.
- Las utilidades han crecido muy bien, pese al mal desempeño de los mercados financieros locales e internacionales.

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de aportación de nuestros afiliados
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios
- Continuar ejecutando las sinergias luego de la fusión con ING Colombia

47

### CONTRIBUCIÓN AL EBITDA CONSOLIDADO

USD **5.9**  
Millones  
Corresponde a los  
dividendos recibidos  
de AFP Protección

#### CLIENTES

**4.9**  
Millones

COLABORADORES  
DIRECTOS  
**1,920**

#### IMPUESTOS PAGADOS

USD **95.7**  
Millones

#### INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

USD **548.9**  
Miles

#### PROVEEDORES

**2,001**  
Pagos por  
USD **72.3**  
Millones

# URUGUAY

48



Durante el año 2013 hemos procesado cambios relevantes en la organización a la vez de afrontar grandes desafíos.

En el contexto de una reforma previsional aprobada a finales de año, logramos potenciar la marca SURA en el mercado uruguayo superando los 300,000 clientes y manteniendo el puesto N° 1 en rentabilidad oficial.

Implementamos una oferta innovadora de ahorro voluntario a través de SURA AFISA y en tan solo un año desarrollamos tres fondos de inversión.

Fue un año donde avanzamos también en nuestros mecanismos y estrategias para lograr mayor cercanía, comunicación y fidelización con nuestros clientes para aproximarnos a nuestro objetivo: ser líderes en ahorro.

**Gonzalo Falcone**  
CEO SURA Asset Management Uruguay

**ACTIVOS  
BAJO MANEJO**

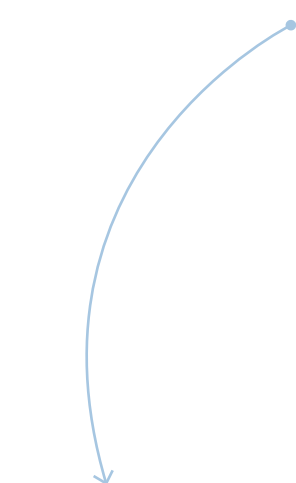
USD **1.9**  
Billones

**PARTICIPACIÓN  
DE MERCADO**

**18.2%** #2  
Participación de mercado  
en activos administrados

**CRECIMIENTO DE  
BASE SALARIAL**

**18.3%**



Adherida al  
Pacto Global de las  
Naciones Unidas

## PRINCIPALES LOGROS

- Lanzamiento comercial de una Administradora de Fondos de Inversión AFISA SURA, a través de la cual se logró la salida al mercado de tres fondos con activos por más de 3.5 millones de dólares y con más de 550 clientes.
- AFAP SURA se ubicó en el puesto # 1 en rentabilidad anual oficial
- Experiencia en administración de activos con 8 profesionales en inversión y riesgos enfocados en aprovechar oportunidades en los mercados de inversión

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de aportación de nuestros afiliados
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes y fortaleciendo los canales de distribución
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios



# EL SALVADOR

50



"Acompañar a nuestros clientes en la construcción de su futuro a través de una estrategia que busca la excelencia operacional puesta al servicio de nuestros clientes fue el objetivo desarrollado en el 2013".

**Ruth de Solórzano**  
Presidente AFP Crecer

## PRINCIPALES LOGROS

- Constitución de la Corredora de Seguros, especializada en la intermediación de seguros de vida individual, como complemento al ahorro obligatorio de los clientes
- Liderazgo de mercado en el desempeño de inversión del fondo mandatorio
- Fortalecimiento de la plataforma tecnológica para soportar el crecimiento

## NUESTROS RETOS

- Ampliar la base de contribuyentes y aumentar la tasa de aportación de nuestros afiliados
- Fortalecer nuestra propuesta de valor centrándonos en la asesoría experta y cercana a nuestros clientes
- Integración de nuestra oferta de productos de ahorro a favor de nuestros clientes, logrando aumentar la penetración y vinculación hacia productos voluntarios
- Continuar desarrollando nuestra Corredora de Seguros brindando una amplia gama de alternativas de productos de Seguros para nuestros clientes
- Aumentar la penetración de mercado en Seguros de Vida Individual y Colectivo.

**ACTIVOS  
BAJO MANEJO**

USD **3.4**  
Billones

**PARTICIPACIÓN  
DE MERCADO** #2

**46.5%**

Participación de mercado  
en activos administrados

**CRECIMIENTO DE  
BASE SALARIAL**

**8.6%**

51

**CLIENTES**

**1.3**  
Millones

**PROVEEDORES**

**507**  
Pagos por  
USD **35.2**  
Millones

**COLABORADORES  
DIRECTOS**

**327**

**INVERSIÓN  
EN LA COMUNIDAD**

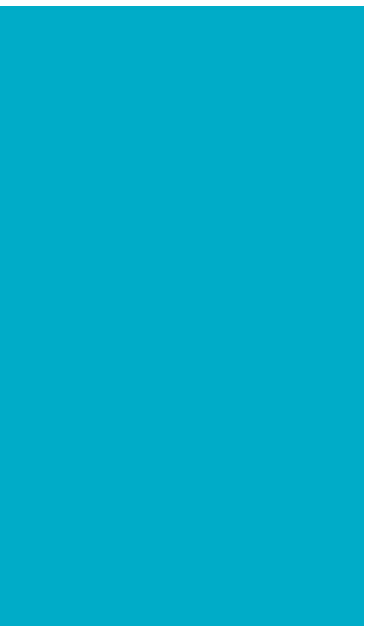
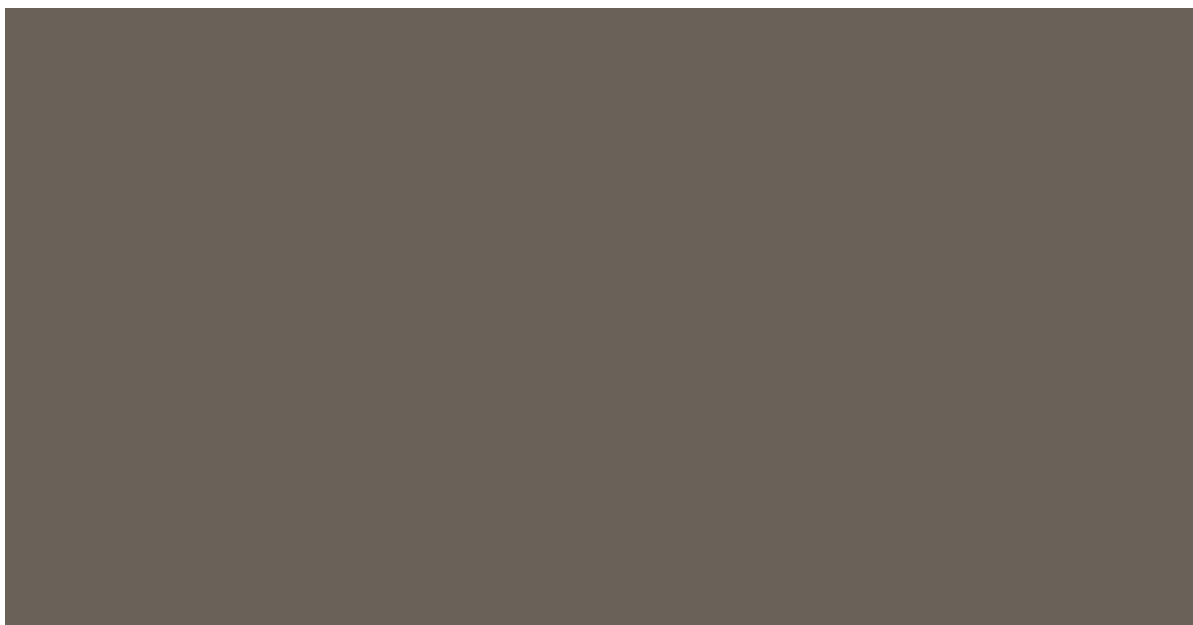
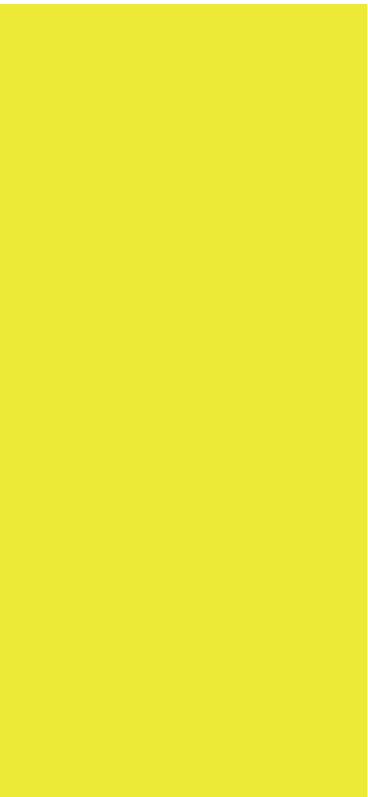
USD **157.3**  
Miles

**IMPUESTOS  
PAGADOS**

USD **6.4**  
Millones

Reconocida  
con calificación AAA,  
por la agencia  
Fitch Ratings

# SOSTENIBILIDAD





# MODELO DE SOSTENIBILIDAD

En 2013 SURA Asset Management definió su estrategia de sostenibilidad, permitiendo su plena integración en el quehacer de la Compañía. De acuerdo con el diagnóstico realizado en los países donde tiene presencia, se estableció un enfoque común que permite conciliar la implementación de una gestión sostenible en su estrategia de negocios, con los desafíos de expansión y el posicionamiento regional.

El Modelo de Sostenibilidad de SURA Asset Management puntualizó seis focos de gestión, específicamente en las áreas de Buen Gobierno Corporativo, Relacionamiento y Proyección Institucional, Generación de Valor al Cliente, Inversión Responsable, Cultura y Gestión del Talento Humano, y Cuidado del Medio Ambiente. Cada uno de estos focos fue plasmado en la Estrategia de Sostenibilidad, a través de objetivos y compromisos claros, que buscan avanzar en el desafío del desarrollo sostenible.

El Modelo se sustenta en dos atributos inherentes a la sostenibilidad del negocio: la Innovación y la Gestión de Riesgos, donde la primera es la práctica que potencia el desarrollo de una actividad de negocios consistente con los desafíos, respondiendo a las necesidades del cliente a lo largo de su ciclo de vida. En tanto, la segunda, hace referencia al marco de actuación que permite fortalecer los procesos de toma de decisiones, evaluando constantemente las amenazas y oportunidades a nuestras operaciones.

## NUESTRA DECLARACIÓN

SURA Asset Management orienta sus esfuerzos a convertirse en una empresa líder en los ámbitos de Pensiones, Ahorro e Inversiones, que reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo en la que se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible, siendo ejes estructurales la innovación y la gestión de riesgos.

Nuestra presencia multinacional nos motiva a ser actores relevantes de los procesos de desarrollo de los países donde tenemos presencia como un factor clave para la sostenibilidad de la Compañía y del entorno.

## Modelo de Sostenibilidad SURA Asset Management



55

Sobre la base de este Modelo, diseñamos la Estrategia de Sostenibilidad, lo que representa un avance concreto en 2013 en términos de gestión sostenible, al incluir una Declaración formal, así como los Focos y Compromisos que regirán el desempeño económico, social y ambiental en el corto, mediano y largo plazo.

# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

## FOCOS Y COMPROMISOS



### BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

- \* Gestión ética: Administración de conflictos de interés, políticas antifraude y anticorrupción, monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la regulación, políticas, compromisos y adhesiones voluntarias
- \* Altos estándares empresariales
- \* Marco de actuación con nuestros grupos de interés
- \* Compromiso social, económico y ambiental



### CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- \* Atracción y retención del Talento Humano
- \* Compensación y beneficios
- \* Salud y Bienestar
- \* Gestión del desarrollo del capital humano
- \* Gestión del desempeño
- \* Comunicación y Cultura
- \* Clima y gestión del cambio
- \* Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional



### RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

- \* Generación de valor a grupos de interés, promoviendo el desarrollo sostenible en los países
- \* Estrategia de la marca y gestión reputacional
- \* Impulso de iniciativas de desarrollo social que generen valor tanto a la organización como a la comunidad
- \* Fortalecimiento del voluntariado corporativo
- \* Participación en el desarrollo de buenas prácticas con proveedores como aliados estratégicos



### GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE

- \* Escuchar y entender las necesidades del cliente
- \* Asesorar con pertinencia de acuerdo con el ciclo de vida de nuestros clientes
- \* Entregar una oferta integral de productos
- \* Desarrollar la cultura del ahorro



### CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- \* Uso racional de recursos naturales en la operación de nuestros negocios
- \* Inclusión de los criterios ambientales en las decisiones de inversión
- \* Promoción de la cultura del cuidado de los recursos naturales en nuestros grupos de interés
- \* Monitoreo del desempeño ambiental de los negocios
- \* Desarrollo de una estrategia corporativa frente al Cambio Climático



### INVERSIÓN RESPONSABLE

- \* Optimización del balance Rentabilidad / Riesgo de los portafolios administrados
- \* Evaluación de criterios ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo en oportunidades de crecimiento y portafolios de inversión
- \* Aporte al desarrollo del mercado de capitales
- \* Promoción de buenas prácticas en inversión responsable

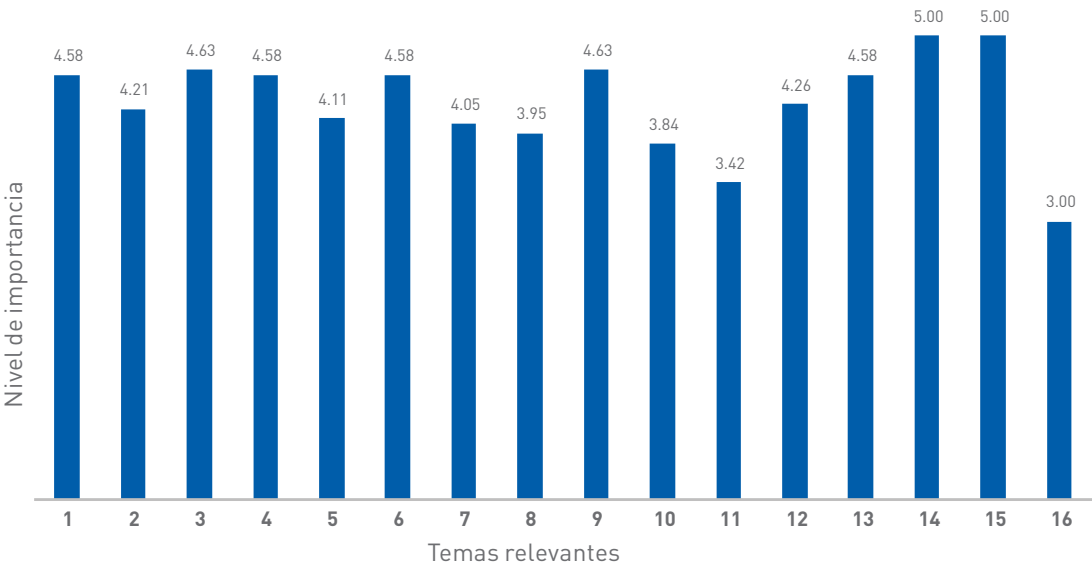
# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

La materialidad se refiere a aquellos aspectos e indicadores que los grupos de interés de la Compañía consideran que son importantes para evaluar su desempeño o tomar decisiones con respecto a ella.

Estos asuntos tienen que ver con los impactos sociales, económicos y ambientales de la Organización, en el desarrollo de su gestión.

En el marco de la estrategia de Sostenibilidad, el análisis consideró una fase de diagnóstico en los mercados en los que nos desarrollamos, utilizando diversas herramientas de levantamiento de información, con el fin de detectar los temas materiales y los grupos de interés clave para el despliegue de los focos estratégicos de la Compañía de cara a la gestión y supervisión del desempeño económico, social y ambiental.

Con respecto al análisis de materialidad, se realizó un proceso de identificación y priorización aplicado a los Grupos de Interés, evidenciando la relevancia de abordar a la sostenibilidad del negocio en todas sus dimensiones, donde las regulaciones, reformas, el crecimiento del negocio, la innovación, la educación financiera y la responsabilidad con el inversionista, fueron destacados en la priorización de los temas materiales para la Compañía, así:



1. Tendencias regionales: inversión responsable, transparencia y ética, inversión y desarrollo social, y participación en políticas públicas.
2. Contexto político local-desafíos del sector
3. Regulaciones y reformas
4. Comisiones y rentabilidades-responsabilidades con el inversionista
5. Relacionamiento accionario
6. Relacionamiento con las autoridades (reputación de marca, competencia, canales de comunicación, rentabilidad, comisiones y participación en políticas públicas)
7. Competencia (composición e interrelación)
8. Educación financiera/previsional
9. Crecimiento del negocio-innovación
10. Fortalecimiento de canales de comunicación
11. Acceso a productos y servicios previsionales y de protección a segmentos minoritarios en negocio obligatorio y voluntario
12. Equilibrio de la calidad de vida laboral y familiar/clima laboral
13. Gestión de riesgos
14. Responsabilidad social con clientes, afiliados y pensionados
15. Sostenibilidad del negocio en todas sus dimensiones
16. Empoderamiento capital humano -colaborador

# COMPROMISOS CON GRUPOS DE INTERÉS

58

Comprometidos con un relacionamiento de largo plazo, en 2013 avanzamos en el mapeo y caracterización de nuestros grupos de interés, lo que nos permitirá integrar sus expectativas para desarrollar estrategias y mecanismos de interacción que contribuyan a los propósitos que nos hemos trazado con cada uno.

**Nos proponemos contar con una instancia para el intercambio y aporte de ideas orientadas a lineamientos de políticas públicas, un compromiso que fortalece el ámbito empresarial y la dinámica social.**

## Clientes

Convertirnos en un verdadero guía para ofrecer soluciones integrales de ahorro, inversión y protección, y acompañamiento en cada etapa de su ciclo de vida.

## Accionistas

Informar sobre resultados, rentabilidad y nuevas inversiones del negocio .

## Colaboradores

Ser un canal efectivo para recibir inquietudes y enviar información relevante que permita el fortalecimiento de la cultura organizacional y el desarrollo de personas con conocimiento.

## Estado/Gobierno

Contar con un canal que permita aclarar inquietudes de la autoridad y el regulador, y canalizar temas relevantes para la industria

## Proveedores y Contratistas

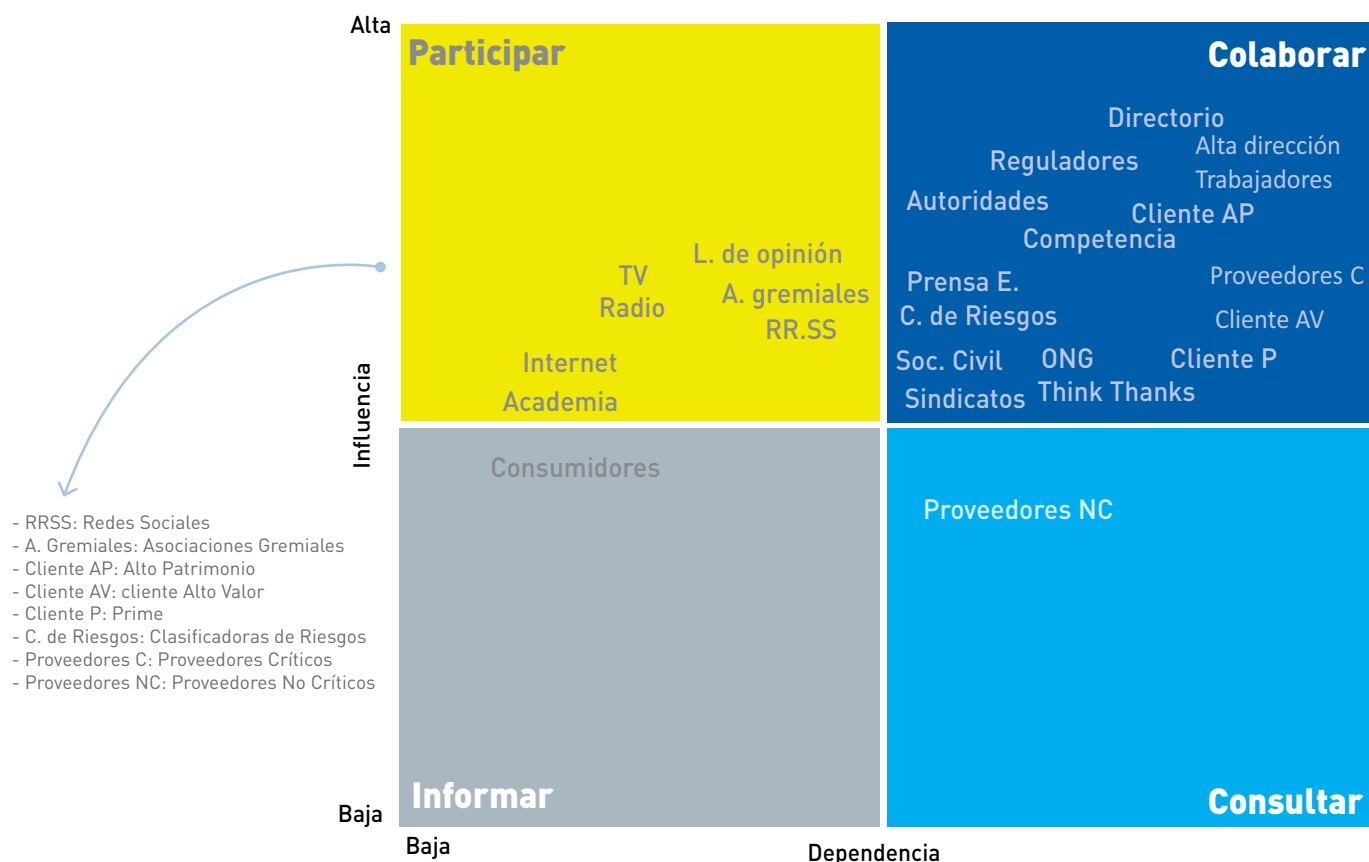
Potenciarlos para convertirlos en socios estratégicos del negocio

## Medios de comunicación

Entregar información relevante y oportuna al mercado y opinión pública. Posicionamiento de marca, conocimiento de mercado, consolidar la reputación.

## Comunidad

Convertirnos en aliados para desarrollar proyectos sociales, de educación, emprendimiento y promoción de valores, generar instancias de discusión para propuestas de nuevos proyectos de cambio de ley o ante anuncios de cambios regulatorios, e identificar oportunidades para desarrollar conocimiento y aprendizaje, e innovación, entre otros de acuerdo con el subgrupo particular.



La Influencia de un grupo de Interés se mide de acuerdo con su capacidad para impactar en el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía, mientras que la Dependencia, por su parte, hace referencia a la relación con el impacto, tanto positivo como negativo, que tienen las operaciones de la Compañía en dicho grupo.

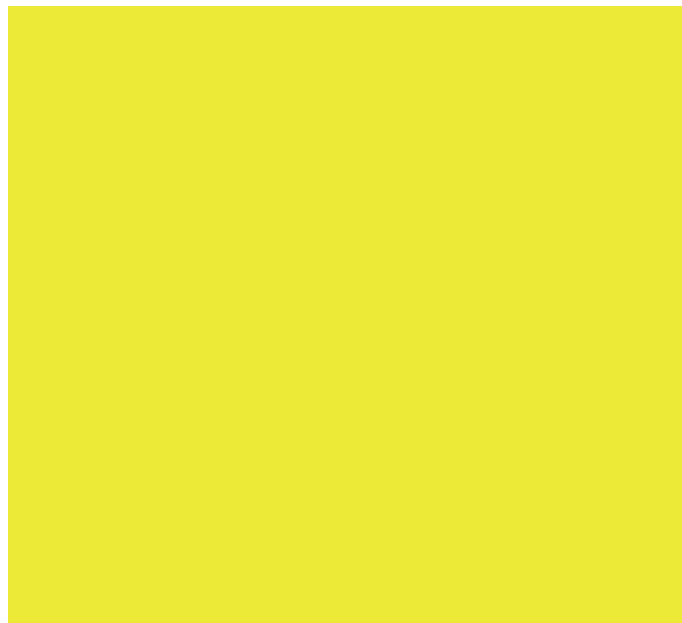
Tenemos el desafío de establecer **planes de acción específicos** con los grupos de interés, que permitan cerrar las brechas, ajustar los niveles de priorización y responder a sus expectativas acorde con la estrategia de Sostenibilidad.

# GOBIERNO CORPORATIVO





Sucursal Rocha, Uruguay



# SOBRE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

62



Para SURA Asset Management, 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.

SURA Asset Management procura apegarse a los mejores estándares para regir sus propias actuaciones, especialmente en lo relacionado con sus accionistas, Juntas Directivas, administradores, colaboradores, clientes y consumidores financieros, los órganos de control y demás grupos interesados en el funcionamiento, desempeño y los resultados de la sociedad, y enmarca su actuación en un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental.

Durante el año 2013 se realizaron importantes avances de cara a la consolidación de una cultura empresarial enmarcada bajo un sistema de Gobierno Corporativo adecuado a las necesidades de una Compañía con presencia en seis países de América Latina y comprometida con alcanzar en su gestión el desarrollo y cumplimiento de los más altos estándares internacionales en la materia. Durante el segundo semestre la Junta Directiva aprobó los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética, los cuales orientan en forma general a la Organización y plasman sus principios, filosofía, normas y las prácticas que rigen las actuaciones de SURA Asset Management.

63

En el mes de diciembre, se dio inicio a un programa de formación dirigido a todos los colaboradores vinculados con la Organización, el cual espera completarse hacia finales del mes de marzo, y que se orienta a la divulgación y la comprensión del contenido de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética.

SURA Asset Management cuenta con los mecanismos pertinentes, tal como establece la normativa y requerimientos legales, para que sus accionistas comuniquen y hagan llegar sus recomendaciones a la Junta Directiva, máximo órgano de Gobierno Corporativo de la Compañía. Asimismo, los colaboradores pueden hacer llegar sus inquietudes o sugerencias a la alta gerencia, mediante los conductos regulares de la organización.

## 1. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD

### 1.1. CAPITAL SOCIAL

#### Capital autorizado

COP 3.000 millones (USD\$1,556,961 según TC de diciembre de 2013) dividido en 3.000.0000 de acciones con un valor nominal de COP\$1.000 (USD \$ 0.51 según TC de diciembre de 2013) cada una.

#### Capital suscrito

COP 2.616.407.000 (USD\$1,357,882 según TC de diciembre de 2013).

#### Capital pagado

COP 2.616.407.000 (USD\$1,357,882 según TC de diciembre de 2013).

### 1.2. ACCIONISTAS CON PARTICIPACIÓN SUPERIOR AL 1% AL CIERRE DE 2013

ACCIONISTA	ACCIONES	% PART.
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	1,568,632	59.9537%
GENERAL ATLANTIC ESPAÑA, S.L.	191,198	7.3077%
SOCIEDADES BOLIVAR S.A.	191,198	7.3077%
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA PANAMA S.A.	185,992	7.1087%
J.P. MORGAN SIG HOLDINGS	113,435	4.3355%
BANAGRICOLA S.A.	95,586	3.6533%
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION	79,660	3.0446%
INTERNATIONAL INVESTMENTS S.A.	79,170	3.0259%
COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR S.A.	63,732	2.4359%
IFC ALAC SPAIN S.L.	47,804	1.8270%

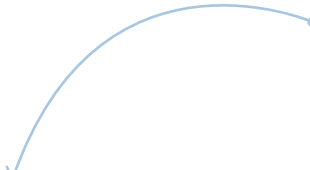
## 2. SITUACIÓN DE CONTROL

Grupo de Inversiones Suramericana ejerce control sobre SURA Asset Management, situación que fue registrada en la Cámara de Comercio de Medellín, en los términos previstos en la Ley Colombiana.

## 3. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

### 3.1. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de SURA Asset Management S.A. se compone de nueve (9) miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Durante el año 2013, la Junta Directiva estuvo conformada por los siguientes miembros:



	PRINCIPAL	SUPLENTE
	David Bojanini García	Ignacio Calle Cuartas
	Gonzalo Pérez Rojas	Fernando Ojalvo Prieto
	Miguel Cortés Kotal	Javier Suárez Esparragoza
	Martín Emiliano Escobari Lifchitz	Eduardo de Mesquita Samara
	Marianne Loner *	Eileen Fargis
	Ana Capella Gómez Acebo	Javier Olivares
	Sergio Restrepo Isaza	Carolina Gómez Gómez
	Carlos Muriel Gaxiola	Carlos Ernesto Santa Bedoya
	Jaime Humberto López Mesa *	Luis Fernando Pérez Cardona

\* DOS DE LOS NUEVE MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DIRECTIVA, TIENEN EL CARÁCTER DE INDEPENDIENTES POR NO ENCONTRARSE VINCULADOS NI CON LOS ACCIONISTAS, NI CON ALGUNA SOCIEDAD RELACIONADA CON SURA ASSET MANAGEMENT S.A. NINGUNO DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA OSTENTA LA CALIDAD DE EJECUTIVO DE LA COMPAÑÍA.

La composición de la Junta Directiva que se incluye en el presente informe de Gobierno Corporativo fue aprobada por la Asamblea de Accionistas de SURA Asset Management S.A. en reunión extraordinaria celebrada el día 11 de Julio de 2013, siendo importante precisar que, hasta el día 18 de Julio de 2013, los mencionados miembros principales de la Junta Directiva, tuvieron la calidad de Consejeros en el Directorio de SURA Asset Management España S.L. entidad en la que, hasta entonces, se concentraron las principales decisiones relacionadas con la gestión y el Gobierno de SURA Asset Management.

## 3.2. MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DIRECTIVA

### David Bojanini García

Es Ingeniero Industrial de la Universidad de Los Andes y posee un MBA con énfasis en Actuaría de la Universidad de Michigan.

Ha ocupado diversas posiciones en el sector privado, entre ellas la Presidencia de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías PROTECCIÓN S.A., cargo en el que estuvo desde su fundación y por espacio de 15 años. Antes de esa responsabilidad, se desempeñó como Gerente de Actuaría en las compañías de seguros de Suramericana.

Desde octubre de 2006, ocupa el cargo de Presidente de Grupo de Inversiones Suramericana S.A. -Grupo SURA-, compañía que integra un sólido portafolio de inversiones, con énfasis en los sectores de servicios financieros integrales.

Pertenece a las juntas directivas de las empresas Grupo Nutresa S.A., Grupo Argos S.A., Grupo Bancolombia, Suramericana S.A. y SURA Asset Management.

En Colombia, es presidente del Consejo Privado de Competitividad. Integra además las juntas directivas de varias entidades de proyección social, entre ellas la Fundación para el Desarrollo de Antioquia – Proantioquia, la Fundación Empresarios por la Educación y la Corporación Colombia Internacional.

Se destacan los siguientes reconocimientos, otorgados tanto al Presidente como al equipo que integra GRUPO SURA:

- Negocio del año (adquisición de activos de ING) – Periódico Portafolio, Colombia, 2011
- Empresario del año – Periódico Portafolio, Colombia, 2012
- Financista del año – Premios Bravo, Latin Trade, Miami, 2012
- Premio Excelencia – Revista América Economía, 2012
- Inversionista extranjero del año – Diario Estrategia, Chile, 2012
- Empresas mejor administradas de América Latina, Euromoney, 2012
- Mejor negocio transfronterizo, Latin Finance, 2012

### Gonzalo Alberto Pérez Rojas

Abogado de la Universidad de Medellín, Especialista en Seguros Swiss Re, en Zurich - Suiza, CEO Management Program, Kellogg-Graduate School of Management.

Ha tenido una amplia trayectoria en la Compañía Suramericana S.A., desempeñándose como Abogado de la Gerencia Jurídica, Subgerente Administrativo de la Sucursal Agentes y Agencias Medellín, Gerente de Ventas Empresariales, Gerente Sucursal Corredores Medellín, Vicepresidente de Negocios Corporativos y Vicepresidente de Seguros y Capitalización.



Actualmente es el Presidente de Suramericana S.A. y pertenece a las juntas directivas de Grupo Bancolombia, Grupo Celsia, Grupo Nutresa S.A., Fundación Suramericana, Fundación Nacional de Chocolates, Fasecolda y Suramericana de Seguros Panamá.

### **Miguel Cortés Kotal**

Economista de Stanford University, CPA (Contador Público Juramentado) de California y MBA (Master en Administración de Empresas) de Harvard Business School, Estados Unidos.

Desde abril de 2011, es Presidente de Sociedades Bolívar, holding de un grupo de compañías al cual pertenecen entidades como el Banco Davivienda, Seguros Bolívar, Leasing Bolívar, Constructora Bolívar y Fiduciaria Davivienda. Ha trabajado para dicha Sociedad por más de 17 años, tiempo durante el cual se ha desempeñado como VP Empresarial y VP Financiero del Grupo, entre otros cargos.

Se destaca, de igual manera, el hecho de haber sido fundador y socio, durante más de nueve años, de la Banca de Inversión, Nogal Asesorías Financieras.

Pertenece a las juntas del Grupo Bolívar, y es parte del Consejo Directivo de la Fundación Cardioinfantil y del Colegio Nueva Granada.

67

### **Martín Emiliano Escobari Lifchitz**

MBA de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, Estados Unidos, donde obtuvo su título con altas distinciones.

Actualmente, trabaja en General Atlantic, donde se desempeña como Gerente Administrativo. Dirigió la oficina de Sao Paulo y su actividad de inversión en América Latina. También se unió a Boston Consulting Group como socio y es miembro de la Junta Directiva de Decolar.com, Aceco TI y Linx.

Fue co-autor del libro “Successo made in Brazil”, junto al Profesor Don Sull.

### **Ana Capella Gómez-Acebo**

Licenciada en empresariales del CUNEF (Colegio Universitario de Estudios Financieros), de Madrid, y Máster en Administración de Empresas del INSEAD.

Se ha desempeñado como Consultora Ejecutiva, en McKinsey & Co., empresa enfocada en banca, seguros, industriales y clientes al por menor.

Se incorporó a JP Morgan desde 1993, en el Área de Banca de Inversión y desde 2006 es la Vicepresidenta de Inversiones, enfocada en capital privado.



### **Marianne Loner**

Recibió su título universitario Cum Laude, en Ciencias Políticas, en New York University, Estados Unidos. Además, cursó un MBA en Finanzas y Negocios internacionales/Desarrollo Económico en la misma Universidad.

Ha desarrollado su carrera profesional, con más de 30 años de experiencia, en los bancos internacionales Manufacturers Hanover Trust Co., de Nueva York; First Chicago, de Nueva York, Londres y Chicago; y UBS Asset Management, de Zurich, Suiza.

En estas entidades financieras ha ocupado diversas posiciones en las áreas de Banca de Inversión, Préstamo Comercial, Gestión de Activos y Gestión de Patrimonios.

### **Sergio Restrepo Isaza**

Administrador de negocios de la Universidad EAFIT y SLOAN, MS in Management de Stanford University, Estados Unidos.

Tiene una amplia experiencia en la Corporación Financiera Nacional Suramericana S.A. y, hasta finales del año 2013, se desempeñó como Vicepresidente de Mercado de Capitales de Bancolombia.

Ha sido miembro de las juntas directivas de Valores Bancolombia, Fiduciaria Bancolombia, Banca de Inversión Bancolombia, ANIF y BAM.

### **Jaime Humberto López Mesa**

Ingeniero Mecánico de la Universidad de Antioquia, Administrador de Empresas de Lowel University (USA) y Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT.

Actualmente es el Presidente de la Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia ASOBOLSA, se ha desempeñado como Presidente de varias compañías, entre ellas: Citi Colfondos, Aseguradora Grancolombiana, SAM S.A. y T.V. Cable. También, fue Vicepresidente de Colseguros.

Pertenece a las juntas directivas de la Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo "Fedesarrollo", Citibank Colombia, Arquitectos Ingenieros Asociados, Dividendo por Colombia, CEA (Consejo de Empresas Americanas), Sura Asset Management y Suramericana.

De igual forma, se ha desempeñado como docente de Ingeniería Económica, en la Universidad EAFIT.

### **Carlos Jaime Muriel Gaxiola**

Ingeniero Industrial de la Universidad Iberoamericana, de la Ciudad de México. Tiene un grado asociado en Economía y Administración de Negocios, del Austin Community College.

Se ha desempeñado como Presidente de Inverlat International Inc., Director Ejecutivo del Grupo Financiero del Sureste y Director General de Afore Santander Serfín, en México. Además, tuvo una amplia trayectoria en ING Group.

Forma parte de las juntas directivas de la Corporación Actinver, Budget Rent a Car, Kubo-Financiero SOFIPO, Mercado Virtual, Christel House y la Fundación Corazones Felices.

### 3.3. REMUNERACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

De acuerdo con el artículo 23 literal e) de los estatutos sociales de la Compañía, corresponde a la Asamblea General de Accionistas determinar las asignaciones de los miembros de la Junta Directiva, el Revisor Fiscal y sus respectivos suplentes. Para establecer la remuneración de los miembros de la Junta, la Asamblea tiene en cuenta su estructura, obligaciones, las calidades personales y profesionales de los Directores, así como su experiencia y el tiempo a dedicar a su actividad. Para el año 2013 la Asamblea General de Accionistas aprobó, para cada uno de los Directores, honorarios equivalentes a la suma de Cuatro Mil Dólares de los Estados Unidos de América (USD\$4.000) por cada reunión a la que asistió.

El Director Martín Emiliano Escobari Lifchitz informó a la administración de la Sociedad su decisión de renunciar a los honorarios que le corresponden en atención a su calidad de miembro de la Junta Directiva de la Sociedad.

69

### 3.4. MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA QUE SON MIEMBROS DE JUNTAS O DIRECTIVOS DE SOCIEDADES QUE OSTENTEN PARTICIPACIONES SIGNIFICATIVAS EN ESTA SOCIEDAD

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD
David Bojanini García	Representante Legal	Grupo de Inversiones SURAmericana S.A.
Miguel Cortés Kotal	Representante Legal	Sociedades Bolívar S.A.
Ignacio Calle Cuartas	Representante Legal	Grupo de Inversiones SURAmericana S.A.
Fernando Ojalvo Prieto	Representante Legal	Grupo de Inversiones SURAmericana S.A.
Javier Suárez Esparragoza	Representante Legal	Sociedades Bolívar S.A.

### **3.5. NOMBRAMIENTO, REELECCIÓN Y REMOCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años contados a partir de la fecha de su elección, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos libremente en cualquier momento por la misma Asamblea.

Para la toma de tales decisiones, los estatutos sociales no contemplan un quórum especial, por tanto, se aplican las normas generales que al respecto señalan que la Asamblea deliberará con un número plural de personas que represente, por lo menos, la mayoría absoluta de las acciones suscritas y las decisiones se tomarán por la mayoría de los votos presentes.

En la elección de los miembros de la Junta, se debe garantizar que el perfil de ellos se ajuste a las necesidades de la Compañía. De acuerdo a lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo, todos los Directores deben contar con habilidades analíticas y gerenciales, visión estratégica acerca del negocio, objetividad y capacidad para presentar sus puntos de vista, y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores, conocimiento de la industria y del entorno, de buen Gobierno Corporativo, de aspectos financieros, de riesgos, de asuntos jurídicos, sociales, de experiencias internacionales y de manejo de crisis. De igual manera, deben estar comprometidos con la visión corporativa de la Sociedad, gozar de un buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad.

### **3.6. TOMA DE DECISIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Por regla general, las decisiones en la Junta Directiva se adoptan con la mayoría de votos de los Directores presentes, salvo en los casos en que los estatutos o las leyes exijan unanimidad o una mayoría superior.

### **3.7. NÚMERO DE REUNIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Durante el año 2013, la Junta Directiva se reunió de manera presencial en seis (6)\* ocasiones.

\* Para efectos del presente informe, se incluyen en este numeral, en forma conjunta, las reuniones realizadas por el Consejo de Administración de SURA Asset Management España S.L., hasta el día 18 de julio de 2013, y aquellas adelantadas por la Junta Directiva de SURA Asset Management S.A., a partir de la fecha mencionada.

### **3.8. EVALUACIÓN PREVIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros que se presentan anualmente para la publicación periódica y para la aprobación anual de la Asamblea General de Accionistas, son evaluados previamente por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, quienes los aprueban y discuten antes de presentarlos a la Asamblea, como lo señala el artículo 31, Literal e) de los Estatutos Sociales.

### 3.9. COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de la Sociedad, para su buen desempeño, cuenta con los siguientes Comités, los cuales dan cuenta de cada una de las actividades que desarrollan. La Junta, asimismo, puede definir la creación de otros Comités que estime pertinentes:

#### 3.9.1. Comité de Auditoría

Este comité tiene como finalidad apoyar a la Junta Directiva en la vigilancia de la gestión y la efectividad del Sistema de Control Interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la Sociedad y sus administradores.

#### 3.9.2. Comité de Compensación y Desarrollo

Tiene por objetivo principal revisar y recomendar a la Junta Directiva, políticas, normas y proyectos estratégicos del talento humano enfocados a los procesos claves (selección, evaluación, compensación y desarrollo) de los altos directivos, y otros colaboradores de la Sociedad.

#### 3.9.3. Comité de Gobierno Corporativo

Es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva respecto del buen Gobierno de SURA Asset Management. Tiene como objetivo recomendar a la Junta Directiva esquemas para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo y desempeño en materia de sostenibilidad.

71

#### 3.9.4. Comité de Riesgos

Tiene como funciones analizar, evaluar y proponer sobre la gestión y control de riesgos, y presentar ante la Junta los informes y las decisiones tomadas.

### 3.10. INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

Los Comités de Junta Directiva están integrados de la siguiente manera:

#### **Comité de Auditoría**

Ignacio Calle Cuartas  
Jaime Humberto López Mesa  
Mario Gildardo López

#### **Comité de Compensación y Desarrollo**

David Bojanini García  
Fernando Ojalvo Prieto  
Martín Emiliano Escobari Lifchitz

#### **Comité de Gobierno Corporativo**

David Bojanini García  
Marianne Loner  
Miguel Cortés Kotal

#### **Comité de Riesgos**

Carlos Muriel Gaxiola  
Ignacio Calle Cuartas  
Javier Suárez Esparragoza

Los integrantes de los Comités de Junta Directiva perciben honorarios equivalentes a la suma de Dos Mil Dólares de los Estados Unidos de América (USD\$2.000) por cada reunión a la que efectivamente asistieron.

El Director Martín Emiliano Escobari Lifchitz informó a la administración de la Sociedad su decisión de renunciar a los honorarios que le corresponden en atención a su calidad de integrante del Comité de Compensación y Desarrollo.

### 3.11. COMITÉ EJECUTIVO

Está integrado por el Presidente de la Sociedad y por los Vicepresidentes de ésta. A este Comité estarán invitados los Presidentes de cada uno de los países en los que tiene presencia SURA Asset Management.

**Andrés Castro González**

Presidente

**Andrés Bernal Correa**

Vicepresidente Finanzas y Desarrollo Estratégico

**Pablo Sprenger Rochette**

Vicepresidente Negocios y Desarrollo Comercial

**Juan Camilo Osorio Londoño**

Vicepresidente de Inversiones

**Sebastián Rey**

Vicepresidente de Riesgos

**Pedro Pesqueira Villegas**

Vicepresidente Legal y Cumplimiento

**Catalina Restrepo Cardona**

Vicepresidente Talento Humano

**Teófilo Buzo Álvarez \***

Vicepresidente Operaciones y TI

**Beatriz Castaño Hoyos**

Directora de Auditoría

**Lorena Campos**

Comunicaciones Corporativas

#### PRINCIPALES EJECUTIVOS SURA ASSET MANAGEMENT EN LOS PAÍSES:

**Pablo Sprenger Rochette**

CEO México

**Jorge Ramos**

CEO Perú

**Francisco Javier Murillo Quiroga**

CEO Chile

**Gonzalo Falcone**

Gerente Uruguay

\* DESDE EL 1º DE FEBRERO DE 2014 EL CARGO DE VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TI FUE OCUPADO POR CLAUDIA PATRICIA URQUIJO RODRÍGUEZ.

## 4. REFORMAS ESTATUTARIAS DURANTE EL EJERCICIO

Durante el ejercicio social del año 2013 se llevaron a cabo las siguientes reformas respecto a los estatutos sociales de SURA Asset Management S.A.:

- El 17 de mayo de 2013, mediante Escritura Pública No. 726 de la Notaría 14 de Medellín se modificó el artículo correspondiente al capital de la Sociedad, ampliando el capital autorizado de la misma.
- El 3 de Julio de 2013, mediante Escritura Pública No. 985 de la Notaría 14 de Medellín, se modificó el artículo 25 de los estatutos sociales, incrementando a nueve (9) el número de miembros principales de la Junta Directiva, cada uno de ellos con sus respectivos suplentes personales.
- El 6 de Agosto de 2013, mediante Escritura Pública No. 2689 de la Notaría 20 de Medellín, se modificaron los artículos 1º, 25, 28, 32 y 34 de los estatutos sociales, con el objeto de realizar ajustes respecto al esquema de la Junta Directiva y de la Representación Legal de la Sociedad.

## 5. ELEMENTOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

El año 2013, ha sido un año fundamental de cara al desarrollo del sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad y los diferentes elementos que lo componen.

73

Se destaca el amplio reconocimiento y posicionamiento de nuestros principios Corporativos (responsabilidad, equidad, transparencia y respeto) entre los colaboradores de SURA Asset Management, los cuales orientan nuestras gestiones y se convierten en un referente necesario para la toma de cualquier decisión o para el abordaje de cualquier iniciativa.

De igual forma, la aprobación de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética, se constituye en el hito más destacable del periodo, toda vez que a partir de su entrada en vigencia, la Sociedad cuenta con elementos normativos propios, basados en altos estándares internacionales, a partir de los cuales se regulan en forma adecuada las relaciones correspondientes a sus órganos de Gobierno y grupos de interés.

Los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética aplican en forma general para toda la organización, en los diferentes países en los que se tiene presencia y para cada una de las unidades de negocio. Las exigencias y requerimientos regulatorios locales podrán ser adoptados a través de anexos particulares.

Para finales del año 2013, se ha dado origen a un programa de formación y de divulgación a los colaboradores con relación a los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética, el cual deberá haberse completado para el mes de marzo de 2014.

Los Códigos mencionados serán publicados en la página Web: [www.sura-am.com](http://www.sura-am.com) y también reposan en las dependencias de la

Secretaría General de la Sociedad, ubicadas en la Carrera 25 A No. 1 – 31. Oficina 1511, Parque Empresarial El Tesoro en la ciudad de Medellín, Colombia.

A todos los colaboradores, proveedores, socios de negocio y clientes de SURA Asset Management se les conmina a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas o ilegales dentro de SURA Asset Management a través de su Línea Ética, que es una herramienta que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima, o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga. Los tipos de conductas no éticas a ser reportadas de conformidad con la Línea Ética de SURA Asset Management, son:

- Violaciones a los Principios de SURA Asset Management o a su Código de Buen Gobierno Corporativo o al Código de Conducta y Ética.
- Incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables.
- 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.
- Fraudes de cualquier tipo.
- 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.
- Supuestas irregularidades en el trato o desarrollo de negocios con proveedores o socios de negocio y
- Quejas de nuestros clientes por conceptos distintos a servicio.

Se destacan las siguientes cifras relacionadas con la gestión de la Línea Ética durante el año 2013:

Total de Casos Recibidos: 442.

Casos éticos confirmados: 226.

La respuesta a las violaciones del Código de Conducta y Ética de SURA Asset Management por parte de la Administración, van desde acciones correctivas, como pueden ser llamados de atención verbales; retroalimentación, levantamiento por escrito de llamadas de atención (acta administrativa) que va al expediente del colaborador, o bien la destitución del colaborador tratándose de casos graves o reincidencias.

## **6. INFORME DE CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN**

Se hace constar, a través del presente informe, que SURA Asset Management y las Compañías en cada uno de los países:

1. Tienen y mantienen procedimientos establecidos para la administración del riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo, de conformidad con las Políticas Internas de SURA Asset Management, así como de la Regulación vigente en cada país en

donde se encuentran establecidas las Compañías de SURA Asset Management.

2. Que dependiendo de la regulación aplicable a cada una de las Compañías de SURA Asset Management, las etapas que se comprenden para garantizar el proceso de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo son, de manera general, las siguientes:
  - Identificación y conocimiento del cliente.
  - Verificación de clientes contra listas sensibles nacionales e internacionales.
  - Identificación y clasificación de clientes de alto riesgo.
  - Monitoreo de transacciones.
  - Análisis y dictamen de operaciones.
  - Envío de reportes al regulador.
3. Dentro de las entidades que conforman SURA Asset Management, se tiene claramente definido el objetivo, alcance, documentación y responsables para cada una de las etapas que comprende el proceso para la administración del riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo. Dicha documentación es administrada por las diferentes áreas involucradas en el proceso de prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo.
4. Están claramente identificados y definidos los elementos del sistema de administración del riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo, tales como son las políticas, procedimientos, manuales para la administración de dicho riesgo, mecanismos para el control de lavado de activos, el Gobierno y las responsabilidades para cada una de las instancias responsables en la ejecución del proceso de administración del riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo, las cuales se encuentran documentadas y administradas por las diferentes áreas de las Compañías de SURA Asset Management que intervienen en dicho proceso.
5. Están claramente definidas las tareas para el procesamiento y generación de reportes relacionados con los análisis de transacciones con clientes de conformidad con las disposiciones legales aplicables a cada Compañía de SURA Asset Management.
6. Se tienen establecidas políticas para el análisis de requisitos en materia del riesgo de lavado de activos en los procesos de contratación de proveedores, personal interno, en cualquier instancia de la Compañía, respecto al riesgo de Lavado de activos y financiación del terrorismo.
7. Existen diferentes instancias de Gobierno Corporativo que supervisan y hacen seguimiento a los resultados de la administración del lavado de activos de cada una de las entidades que conforman SURA Asset Management en los diferentes países en los que están establecidas.
8. Existe información expedida por parte de diferentes instancias internas (Gobierno Corporativo) de las Compañías de SURA Asset Management, que permiten conocer el estado actual de SURA Asset Management para todo lo relativo a lavado de activos y financiación de terrorismo.



9. Que las Compañías de SURA Asset Management realizan de manera permanente revisión de todos sus clientes en las listas sensibles incluyendo la lista OFAC (Office of Foreign Assets Control) entre otras y que, a la fecha, no se tiene conocimiento de que existan clientes de las Compañías de SURA Asset Management que aparezcan en dichas listas.

No obstante lo anterior es importante señalar: (i) Que algunas Compañías de SURA Asset Management, están imposibilitadas, de conformidad con la regulación local aplicable, a rechazar clientes independientemente de que aparezcan en dicha lista o no; (ii) algunas Compañías de SURA Asset Management, si en alguna circunstancia se llegase a detectar o a relacionar a personas en listas sensibles como la lista OFAC, ya sean naturales o jurídicas, se realiza el bloqueo de manera inmediata de las cuentas y las mismas son reportadas a las Autoridades correspondientes.

10. Las Compañías de SURA Asset Management mantienen procesos de Auditoría por parte de los reguladores de cada país y a la fecha existe una multa derivada del incumplimiento de la regulación en materia de lavado de activos, ocurrido en Chile a la compañía AFP Capital, que fue multada por la falta de reporte de una operación sospechosa por la cantidad de USD \$42,500.00. Actualmente se está impugnando dicha sanción por parte de la administradora.

Adicionalmente se han realizado auditorías en la materia en Chile y Perú en donde se han detectado áreas de oportunidad dentro de los procesos en materia de Prevención de lavado de Activos.

### **Prevención de la corrupción**

Con base a los principios de SURA Asset Management, se espera el nivel más alto de conducta ética de parte de todos sus colaboradores y de aquellos terceros con los que SURA Asset Management tiene relaciones comerciales. El comportamiento o actividades contrarias a lo establecido en la política de Prevención de Corrupción y política de regalos y entretenimiento van en contra de los Principios de SURA Asset Management así como con las leyes y reglamentos aplicables en la materia, rompiendo la confianza que tienen en SURA Asset Management nuestros grupos de interés. SURA Asset Management tiene la política de “cero tolerancia” a temas de soborno y corrupción, independientemente de la posición del originador o receptor del soborno. Esta “cero tolerancia” está respaldada por la alta Dirección de SURA Asset Management, incluyendo su Junta Directiva y su Comité Ejecutivo.

Los actos de corrupción o de soborno están estrictamente prohibidos dentro de la Organización.

Está estrictamente prohibido ofrecer, aceptar o comprometerse en cualquier actividad que dé la apariencia de estar aceptando u ofreciendo algún tipo de soborno o actos de corrupción.

Los colaboradores y terceros no podrán directa o indirectamente, hacer, prometer, pagar, solicitar, requerir, estar de acuerdo a recibir o aceptar cualquier objeto de valor para o de externos si al hacerlo:

- Violan el contenido de la Política de prevención de corrupción, regalos y entretenimiento.
- Puede ser percibido como un soborno o corrupción.
- Influencia, pretende influenciar, o da la apariencia de influenciar cualquier acto o decisión de alguna persona, incluyendo el sugerir o inducir a cualquier persona a hacer u omitir hacer algo, que es o sea poco honesto, ilegal, o bien se pierda la confianza en dicha persona.
- Se lleva a cabo mientras que el receptor oculta la petición, promesa, oferta o regalo a su empleador.
- Haga que el receptor se sienta obligado a hacer algo en favor de SURA Asset Management o que un colaborador de SURA Asset Management se sienta comprometido a hacer algo.
- Asegure, mantenga u obtenga un negocio o alguna ventaja en los negocios al inducir a alguien a realizar sus funciones de una manera inapropiada.

La Dirección es responsable de monitorear los riesgos que tengan que ver con actos de corrupción o soborno.

A la fecha del presente informe no se ha presentado ningún incidente de actos de Corrupción dentro de SURA Asset Management.

## 7. PROCESOS JUDICIALES

SURA Asset Management S.A. no presenta, para el cierre del año 2013, procesos judiciales en curso de ninguna naturaleza.

77

Sin embargo, dada la alta sensibilidad de los sectores y los negocios en los cuales participan las compañías de SURA Asset Management S.A. y la naturaleza de los servicios a su cargo, es posible que algunas de las diferencias y controversias derivadas de la relación con los clientes, afiliados, terceros y beneficiarios, requieran ser resueltas en instancias judiciales. En ese sentido, algunas de las Compañías de SURA Asset Management sí presentan procesos judiciales en curso.

SURA Asset Management, a través de sus distintas unidades de negocio, realiza todas sus actuaciones bajo la premisa de proteger y respetar los derechos de sus clientes, velando por que sus decisiones estén siempre amparadas bajo claros preceptos normativos y contractuales y evitando las confrontaciones que puedan ser resueltas a través de mecanismos de arreglo directo o de acuerdos prejudiciales. En las instancias judiciales, se pretende siempre la búsqueda de claros elementos que garanticen la primacía de la realidad y, siempre que se identifican situaciones que permitan dirimir los conflictos, sin necesidad de esperar una decisión judicial, se agotan todos los esfuerzos necesarios en procura de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

## 8. PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS

La Sociedad ha regulado diversos procedimientos tendientes a evitar, controlar, gestionar y resolver los conflictos de interés en los que puedan verse inmersos sus administradores, colaboradores o demás grupos de interés.

Para el efecto, el capítulo V del Código de Buen Gobierno Corporativo regula expresamente lo relativo a los conflictos de interés, la administración de los mismos y los procedimientos para atender las reclamaciones de los accionistas.

Por su parte, el Código de Conducta y Ética regula en forma amplia y profunda todo lo relativo al tema de los conflictos de interés, bajo la premisa de que SURA Asset Management procura evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones o, cuando existe algún conflicto, lo maneja con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo.

Durante el año 2013 no se reportaron asuntos que debieran ser analizados bajo las normas y procedimientos correspondientes a los conflictos de interés.

## **9. MEMBRESÍA Y PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES Y GREMIOS**

SURA Asset Management S.A. no pertenece a ninguna asociación, Organización o agremiación de carácter nacional o internacional.

Respecto a las distintas Compañías, se presentan a continuación las asociaciones, organizaciones y gremios de las cuales forman parte cada una de ellas:

### **CHILE**

- Asociación Gremial de Fondos Mutuos, por la AGF.
- Asociación Gremial de Administradoras de Fondos de Pensiones, por la AFP Capital.
- Asociación de Aseguradores de Chile, por Seguros de Vida.

### **MÉXICO**

- Asociación Mexicana de Afores (Amafore).
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (Amis).
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (Amib).

### **PERÚ**

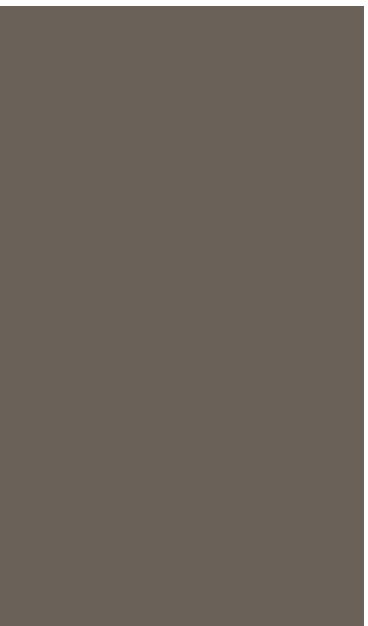
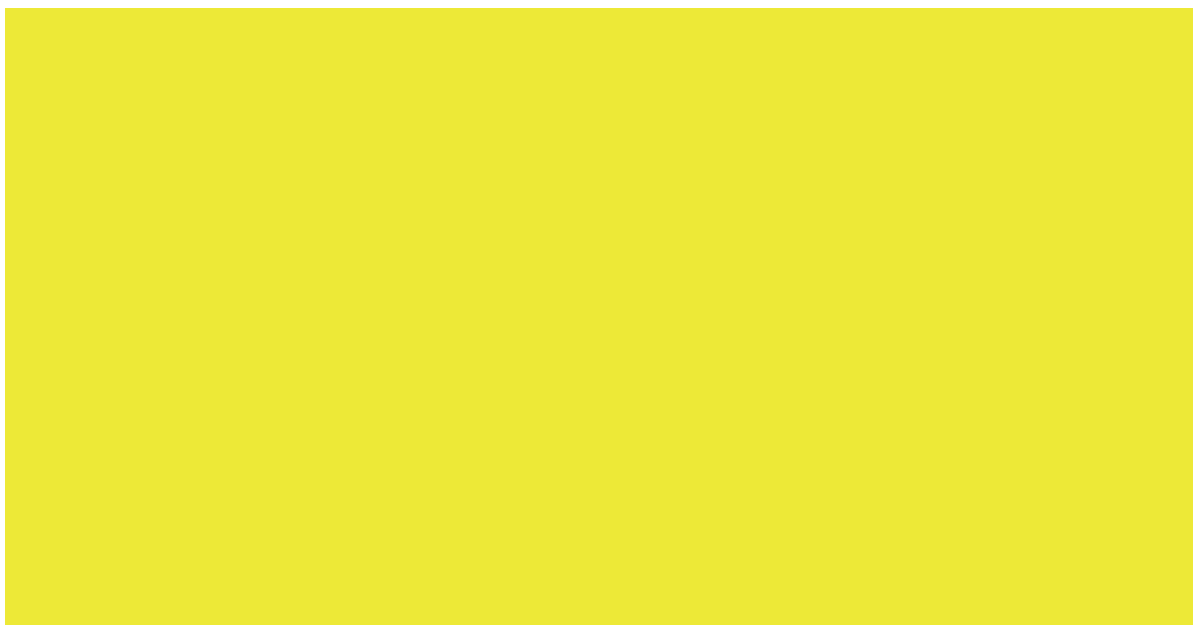
- Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AAFP)(Integra).
- Asociación de Empresas Promotoras del Mercado de Capitales (PRO-CAPITALES)(Integra).
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM) (Integra).
- Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) (Fondos e Integra).
- Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)(Seguros).

Adicionalmente, las sociedades Protección S.A. y AFP Crecer, en las cuales SURA Asset Management presenta inversiones no controladas, pertenecen también a asociaciones y agremiaciones en los países de Colombia y El Salvador, respectivamente.



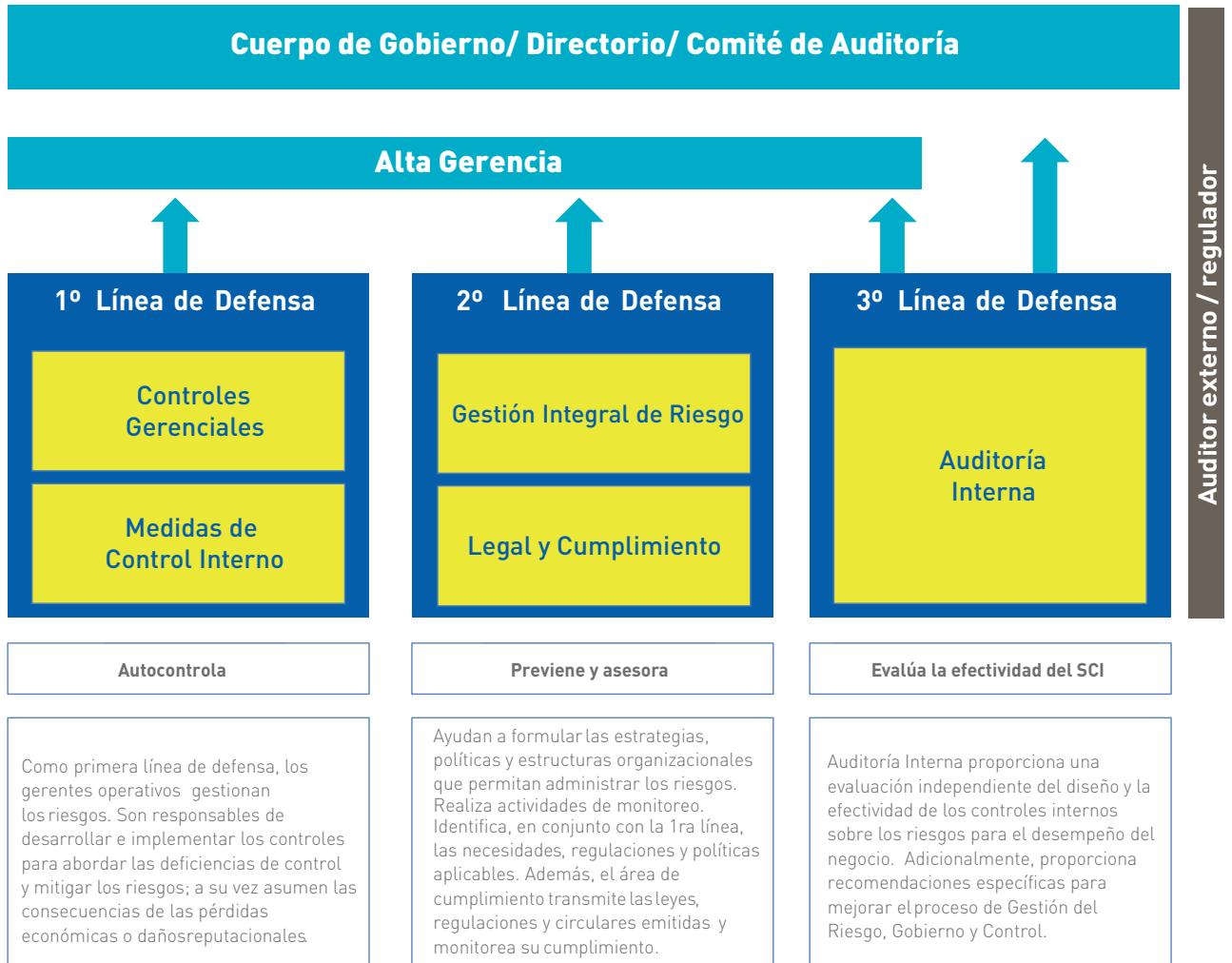
# **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**



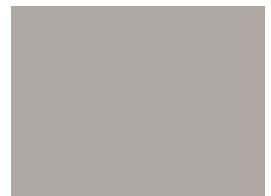


# SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El modelo de “tres líneas de defensa” es un importante componente del Sistema de Control Interno (SCI). Cada línea de defensa tiene funciones y responsabilidades específicas y trabajan en estrecha colaboración para identificar, evaluar y mitigar los riesgos respecto de los objetivos de negocio y las operaciones de SURA Asset Management.



Adaptado del modelo creado por el ECIIA-European Confederation of Institutes of Internal Auditing y aceptado por el IIA Global.



# GESTIÓN DE RIESGO CORPORATIVO Y CUMPLIMIENTO

## GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS | Mecanismos de Gestión y Control de Riesgos

Conscientes de la importancia de gestionar oportunamente los riesgos a los que se puedan ver expuestos nuestros negocios en los distintos países, en SURA Asset Management hemos diseñado nuestro Marco de Gestión de Riesgos, el cual toma en consideración las necesidades de la Compañía y aquellas particularidades propias de la actividad financiera que puedan representar alguna amenaza para la Organización.

Con base en estos, emprendemos acciones de mejoramiento para mantener la seguridad requerida para llevar a cabo nuestra búsqueda de mejores estándares. Lo anterior, orientándonos a los objetivos de sostenibilidad de nuestra Organización presente y futura.

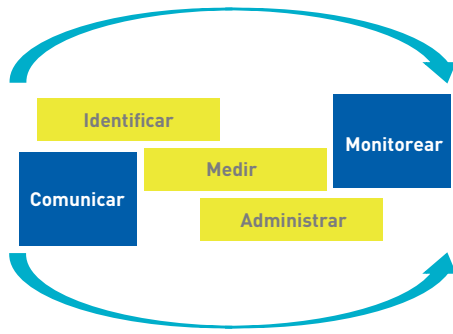
Con esto como precedente, a través de nuestras Áreas de Riesgo y Cumplimiento identificamos y categorizamos los riesgos a los que nos vemos expuestos, según las siguientes tipologías\*:

83

Rentabilidad y Balance	Gestión de Activos de Terceros:	Contexto de Negocio:
Es el riesgo de potenciales pérdidas o desviaciones en la rentabilidad por movimientos en variables demográficas, financieras y de negocio, que afecten directamente los resultados financieros de SURA Asset Management.	Es el riesgo de pérdidas en los fondos de los clientes por variaciones en precios de mercado, eventos de crédito, contraparte y liquidez.	Es el riesgo relacionado con una gestión desviada respecto a las condiciones del mercado, el escenario político-económico o aquellos riesgos que se generan en el entorno mismo del negocio.
Estabilidad Operacional:	Legal y Cumplimiento:	Riesgos Emergentes:
Es el riesgo de potenciales pérdidas por fallas humanas o en los sistemas, fraudes o seguridad de las personas, de los activos físicos o de la información.	Es el riesgo derivado del incumplimiento (real o percibido) de las leyes, regulación, principios, políticas y lineamientos aplicables a los negocios de SURA Asset Management, que puedan impactar negativamente la integridad o reputación de nuestros negocios, con o sin una pérdida económica.	Comprende los riesgos sociales y ambientales que atenten contra la sostenibilidad de las operaciones de SURA Asset Management (actualmente estos se encuentran en proceso de definición).

\* Los riesgos reputacionales y regulatorios/políticos, (sean reales o percibidos), por su transversalidad, se encuentran contenidos en todas las tipologías de riesgo.





## Proceso de Gestión de riesgos basado en una administración continua de los mismos

1. Para cada riesgo identificado, se analizan sus causas y consecuencias, a fin de evaluar el nivel de riesgo. Según la probabilidad de ocurrencia y la severidad del impacto, cada riesgo es valorado como bajo, medio, alto o crítico; basados en el apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva de SURA Asset Management.
2. Dependiendo del nivel de riesgo resultante, trazamos los planes de acción para su mitigación inmediata o para desarrollarlos en un plazo razonable.
3. Finalmente, este ciclo cierra con el monitoreo periódico del nivel de riesgo y de los incidentes de riesgo materializados, lo que permite retroalimentar a la administración sobre oportunidades para continuar fortaleciendo la gestión del riesgo en la Organización.

## Principales Riesgos

### Rentabilidad y Balance

**Negocio Mandatorio:** riesgos regulatorios y políticos que pudieran afectar las variables de negocio de la Compañía (comisión de administración, tasas de salida de afiliados, entre otros).

**Negocio Voluntario:** exposición a variables financieras que condicionan el comportamiento de nuestros clientes (disminución de la persistencia, caída de los activos bajo administración o variaciones considerables en la composición de los portafolios), lo que puede generar un impacto en el nivel de comisión de administración.

**Seguros:** riesgos de mortalidad, morbilidad y longevidad -este último creciente con la expansión de las carteras- y riesgos de mercado (por ejemplo, exposición de los portafolios de activos propios a variaciones de la tasa de interés).

Los riesgos demográficos son gestionados mediante procesos de reaseguramiento y políticas de suscripción.

### Gestión de Activos de Terceros:

Los portafolios de inversión administrados por la Compañía en los diferentes países están sujetos a riesgos propios de la actividad de inversión, por lo que en SURA Asset Management gestionamos de forma permanente los principales, y que podrían afectar el desempeño económico de los recursos de nuestros clientes.

Los principales riesgos que se monitorean y controlan en este sentido son:

- **Riesgo de Mercado:** se refiere a la probabilidad de incurrir en pérdidas económicas por cambios imprevistos en el valor de las inversiones.
- **Riesgo de Crédito:** se refiere a la capacidad que tienen las instituciones en las que invertimos, de pagar sus obligaciones con nosotros oportunamente.
- **Riesgo de Liquidez:** se debe controlar que los portafolios de inversión tengan recursos líquidos suficientes para cubrir los retiros solicitados por los afiliados en cualquier momento.

En la medida en que estos riesgos sean gestionados de manera adecuada, se lograrán mejores resultados para nuestros grupos de interés, apuntando así a la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

### **Estabilidad operacional y cumplimiento**

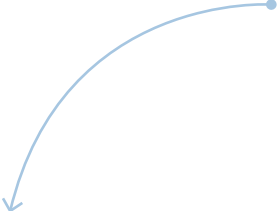
Ejecución, entrega y gestión de procesos: comprende los riesgos de pérdidas (financieras o afectación a la reputación) derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como en las relaciones con nuestras contrapartes comerciales y proveedores.

Fraude: comprende los riesgos de pérdidas (financieras o reputacionales) derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentran implicados tanto miembros de la Organización como entes o personas externas a la misma.

Tecnología: comprende los riesgos de pérdida (financiera o reputacional) debido a fallas en los sistemas de información en donde se obtenga como resultado una pérdida de confidencialidad y/o integridad y/o disponibilidad de la información.

## **PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA LEY SARBANES OXLEY**

85



Alineación de los procesos  
con nuestros Principios  
Corporativos

Durante el 2013, con la implementación de los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley hemos apoyado el fortalecimiento de nuestro Sistema de Control Interno, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos que garantizan que nuestros reportes financieros y nuestras medidas de prevención de fraude están al nivel de las más importantes compañías listadas en las principales bolsas del mundo, y consolidando la confianza de nuestros accionistas, nuestros clientes, y en general, todos los grupos de interés.

Luego de completar la fase de diseño, implementación y documentación de controles necesarios para el cumplimiento de la Ley, se realizó el proceso de evaluación de los estándares exigidos por la Ley SOX, en donde contamos con la asesoría de Deloitte, y comprobamos que los controles de los procesos y subprocesos de las compañías filiales, subsidiarias y vinculadas para el cumplimiento de la Ley SOX, y de acuerdo con la valoración de deficiencias, se encuentran operando efectivamente al 31 de diciembre de 2013. Así mismo, las brechas que fueron identificadas en el desarrollo de las pruebas de diseño e implementación, tienen planes de acción para su cierre.

Para SURA Asset Management la implementación de SOX no es un fin, sino un mecanismo acorde con nuestros principios y fundamentos corporativos, que reitera la total confianza en que estamos haciendo las cosas según nuestro marco de actuación y consolida nuestro liderazgo multilatinos y a nuestro equipo humano como el pilar de lo anterior; contribuyendo al firme compromiso de convertirnos en una Compañía sostenible, eslabón inherente de nuestro gen empresarial, y que nos hace un modelo en la Región.

# AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Corporativa (UAC), responsable por las actividades de auditoría interna en SURA Asset Management, es una función de carácter independiente cuyas responsabilidades son establecidas por la Junta Directiva y aprobadas por el Comité de Auditoría; opera como un socio para el negocio, manteniendo un nivel adecuado de independencia, para así poder velar y evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de la Gestión de SURA Asset Management.

Para cumplir con sus responsabilidades, la Unidad de Auditoría Corporativa está conformada por una oficina regional, desde donde se genera su direccionamiento estratégico y se fijan objetivos y prioridades a los equipos de auditoría de la región, buscando que se entreguen servicios de aseguramiento y consultoría que proporcionen opiniones y recomendaciones de valor, objetivas e independientes, mediante la evaluación de la efectividad del sistema de control interno y ayudar así a la mejora continua de los procesos de Gestión del riesgo, Gobierno y Control de la Organización. La UAC cuenta con personal de auditoría profesional, con suficientes conocimientos, habilidades y experiencia, y adopta metodologías globales coherentes y procesos sólidos de aseguramiento de calidad.

Durante el 2013 y conforme a las responsabilidades que le han sido asignadas, la UAC desarrolló sus actividades de acuerdo con lo establecido en su Planeación Estratégica aprobada por el Comité de Auditoría, obteniendo como resultado:

El fortalecimiento de la Arquitectura de la Unidad, del modelo de Gobierno de Auditoría, de los servicios prestados, de los equipos de trabajo, los procesos y las herramientas de apoyo, mediante la implementación de acciones que buscaron la meta de ir hacia una función de Auditoría de clase mundial.

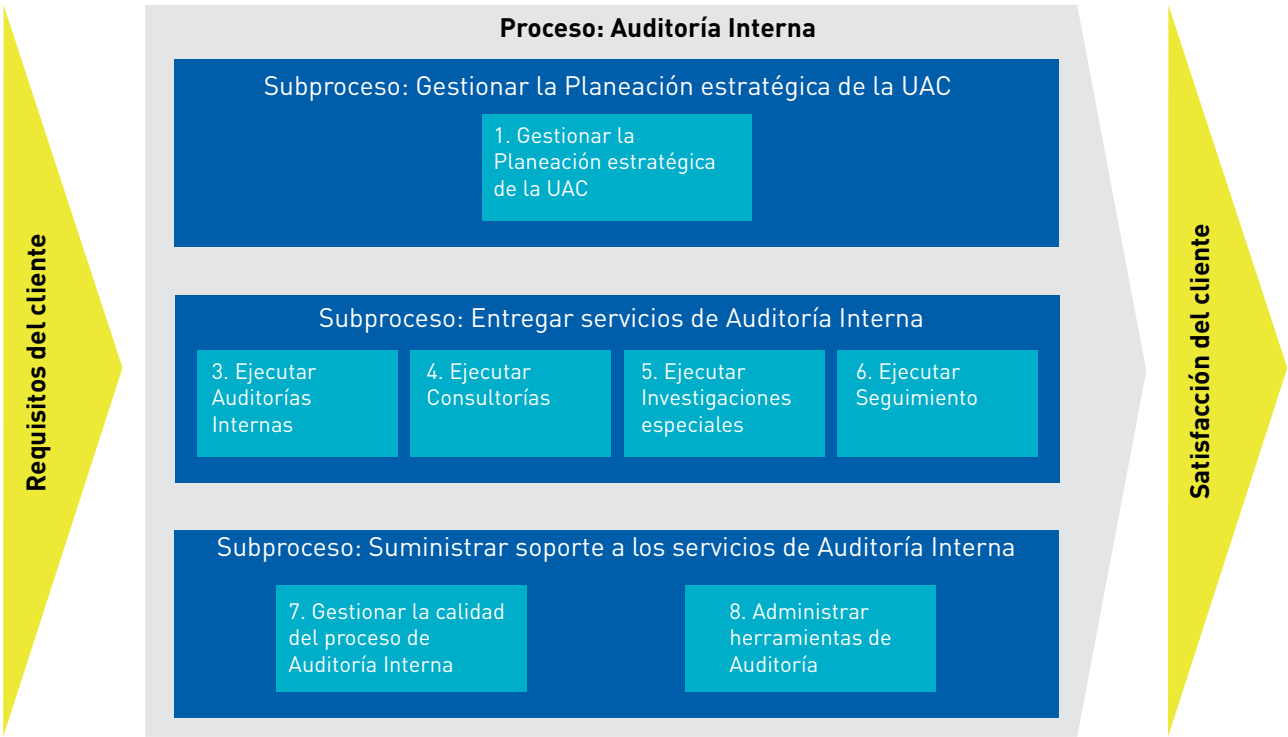
El Plan anual de auditoría, el cual fue priorizado mediante una planeación de auditoría basada en riesgos, se cumplió satisfactoriamente, respondiendo a las expectativas y propósitos fijados al principio del año, con un esfuerzo sistémico, disciplinado, y extraordinario de todos los participantes. Es importante destacar, que los resultados de las Auditorías fueron muy positivos, evidenciado que en la mayoría de los reportes con opinión, obtuvieron una calificación Fuerte o Suficiente.

Finalmente, el año 2013 trajo consigo avances significativos en temas de relevancia para el establecimiento de las bases y mantenimiento del Sistema de Control Interno para la gestión de SURA Asset Management y el cumplimiento de los principales objetivos del mismo, de propender por la seguridad razonable de la operación, los resultados financieros y el cumplimiento. Lo anterior y soportado además en la voluntad, compromiso y actitud responsable por parte de la Administración respecto de la gestión de riesgos, gobierno y control, sustenta la opinión del Sistema de Control Interno de SURA Asset Management por parte de Auditoría Interna en nivel “Suficiente”; no obstante el nivel “Alto” con tendencia positiva de los riesgos de cumplimiento, regulatorio, tecnología e información, inversiones y financiero. Esta opinión se basa en la gestión observada objetivamente y en la información conocida por la Unidad de Auditoría Corporativa, como resultado de su interacción en la gestión de los riesgos del negocio, de los niveles de seguridad razonable que se dan a los resultados obtenidos del modelo de operación y el ejercicio de Gobierno en el día a día de SURA Asset Management.

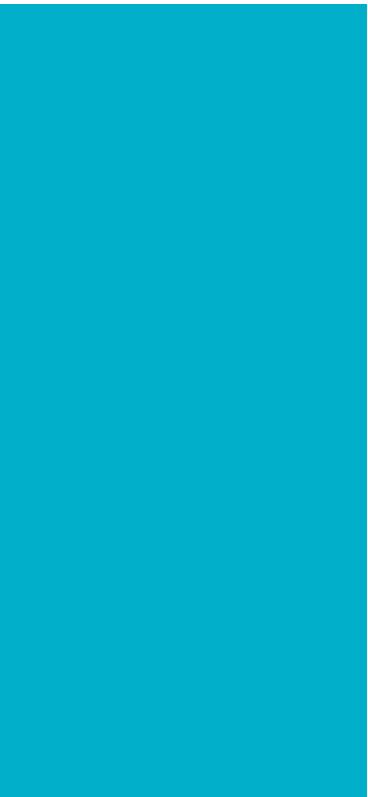
El alcance del trabajo de la UAC incluye una cobertura de los riesgos significativos que podrían impactar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía, incluyendo los riesgos actuales y emergentes. Lo anterior incluye, pero no está restringido a:



Para lograr la misión, visión y los objetivos establecidos para la UAC, se cuenta con el siguiente proceso:



# TALENTO HUMANO

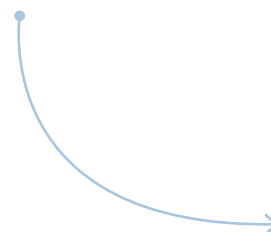


## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En SURA Asset Management creemos en el poder que tiene el talento humano de una Compañía y en la capacidad de diferenciación que éste genera. Es precisamente por esto que trabajamos por generar una articulación efectiva de todos los procesos que inciden en los colaboradores, buscando contar con profesionales de excelentes cualidades humanas, que logran desarrollarse y evolucionar en la Organización desde el momento de su ingreso a la misma.

Con esto en mente, nuestro rol desde la Gestión del Talento Humano reviste una gran relevancia para la sostenibilidad del negocio, pues es el llamado a velar por la conformación de equipos de trabajo competentes, comprometidos y de alta calidad humana y por el fortalecimiento de una Cultura Organizacional basada en principios, enfocada en las personas y orientada al cliente.

A continuación, exponemos algunas cifras que contextualizan y dan cuenta de nuestra gestión:



# 9,822

Respondiendo al compromiso organizacional con los Principios de Respeto y Equidad, en nuestros equipos contamos con colaboradores en condición de discapacidad. Asimismo, actualmente el 33% de nuestras instalaciones están adecuadas para su fácil movilidad y desarrollo, una cifra que va incrementándose año a año.

### COLABORADORES DIRECTOS

9,822

Son contratados directamente por la Compañía

### APRENDICES

211

Son estudiantes de carreras técnicas, que realizan sus prácticas académicas en la Organización.

## NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES EN LATINOAMÉRICA

### COLABORADORES INDIRECTOS

137

Son colaboradores que, si bien laboran en la Compañía, son contratados a través de otras empresas.

## TOTAL

10,170



**3,933**  
**HOMBRES**

**5,889**  
**MUJERES**

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, **tal y como se refleja en nuestra distribución de colaboradores por género, donde contamos incluso con una mayor proporción de mujeres** en nuestros equipos de trabajo.

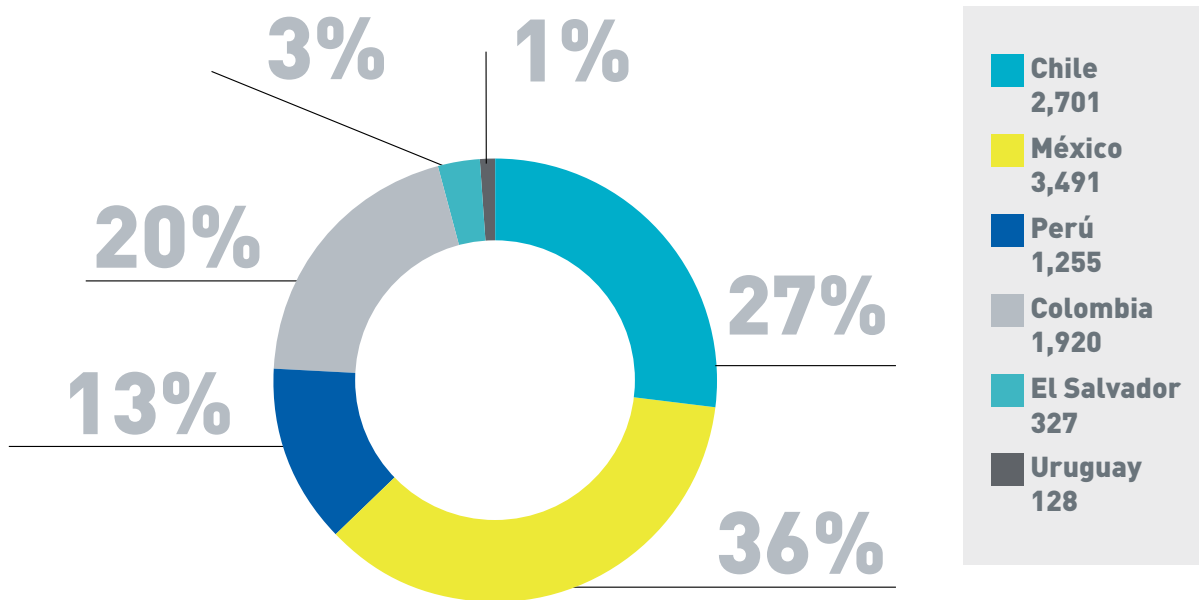
**Nota:** Cifras basados en el número total de colaboradores directos.

#### CLASIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES DE ACUERDO CON EL TIPO DE CONTRATACIÓN:

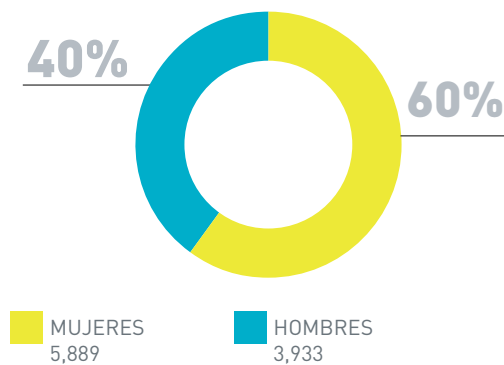
92

	Hombres	Mujeres
Directo a término indefinido	3,116	4,873
Directo a término fijo superior a un año	53	102
Directo a término fijo inferior a un año	763	910
Directo medio tiempo indefinido	1	4
Directo medio tiempo fijo superior a un año	0	0
Directo medio tiempo fijo inferior a un año	0	0
Directo medio tiempo	0	0
A través de una empresa de colaboradores temporales con menos de 2 meses en la Compañía	3	1
A través de una empresa de colaboradores temporales con más de 2 meses en la Compañía	65	65
Contrato de aprendizaje	44	73
Estudiantes en práctica profesional	42	54
Otros	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4,087</b>	<b>6,083</b>

## NÚMERO DE COLABORADORES POR PAÍS



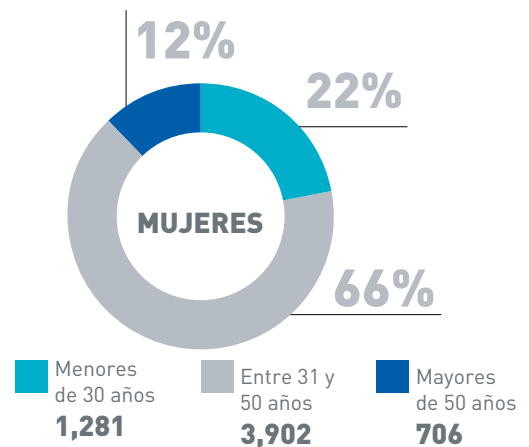
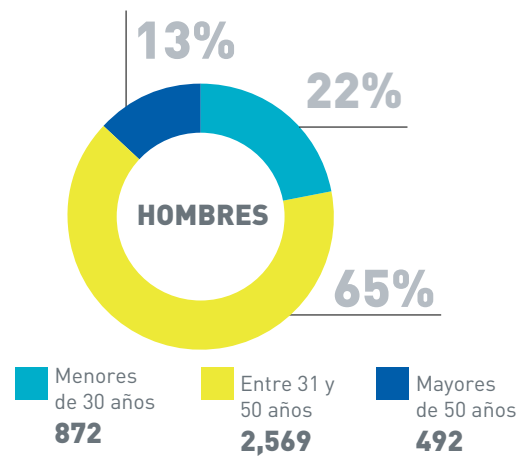
### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



#### NOTA:

Estos porcentajes están basados en el número total de colaboradores directos.

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y EDAD



## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Conscientes de la relevancia que tiene la gestión de los colaboradores para la consecución de la estrategia organizacional, hemos implementado los siguientes procesos que se ejecutan desde la individualidad de cada ser humano, planteando un acompañamiento integral para su desarrollo en la Organización.



**Diseño Organizacional:** estructuras organizacionales que apalanquen la estrategia, enfoque en los roles claves y en la fuerza comercial que movilizan la vinculación y nos diferencian de nuestros competidores.

**Atracción y Selección:** procesos realizados desde la individualidad, basados en los principios y enfocados en las personas.

**Compensación:** esquemas equitativos y competitivos, alineados con los intereses de los accionistas y que apalancan el cumplimiento de la estrategia de una forma sostenible.

**Gestión del Desempeño:** claridad en el aporte de cada empleado a los resultados de la organización y alineación de los esfuerzos y metas individuales con los objetivos estratégicos.

**Gestión del Conocimiento:** herramientas que permiten la adquisición, aplicación, y retención del conocimiento requerido para la permanencia del negocio en el tiempo.

**Desarrollo** integral de nuestros colaboradores a partir de la individualidad, el autoconocimiento y como integrantes de equipos capaces de obtener resultados.

Herramientas (Sucesión, movilidad e intercambio) que garantizan la continuidad, transferencia y sostenibilidad del conocimiento.

**Salud y Bienestar:** programas que promueven la salud. Entornos de trabajo seguros, saludables y productivos que contribuyan a la calidad y equilibrio de vida de nuestros empleados

**Comunicación** abierta y permanente con todos los empleados, garantizando claridad organizacional, fortaleciendo nuestra cultura, y potencializando la interacción.

ESTA ESTRATEGIA SE FUNDAMENTA EN 5 FRENTES DE TRABAJO, LOS CUALES NOS PERMITEN ASEGURAR QUE EL CICLO LABORAL DE CADA COLABORADOR SE DESARROLLE EFECTIVAMENTE:

1

### Atracción y Selección:

Como política general en SURA Asset Management los procesos de selección, desarrollo y evaluación se realizan desde la individualidad de cada ser humano. Los procesos son basados en los principios corporativos, enfocados en la calidad de las personas y su estructura de personalidad, de ahí que se diferencian de los procesos tradicionales enfocados exclusivamente en la formación, conocimiento y habilidades. El proceso se sustenta en entrevistas que evalúan la estructura de personalidad del candidato y su ajuste con los principios organizacionales y se complementa en caso de ser positivo el primer frente con el conocimiento y habilidades requeridas para el cargo.

Esta iniciativa responde a nuestra certeza de que un proceso de selección efectivo disminuye los índices de rotación y promueve el desarrollo de una carrera de alto impacto tanto para el colaborador como para la Compañía, por lo que enfocamos nuestra atención en desarrollarlo con gran rigurosidad y en profundidad, buscando tener las mejores personas en nuestros equipos.

Durante 2013, se crearon 160 cargos nuevos a lo largo del año, siendo México el país con la mayor vinculación debido al crecimiento en la línea de negocios voluntarios.

**446**  
**PERSONAS**  
**PROMOVIDAS**

En el año 2013, 446 personas fueron promovidas, lo que sin duda es una muestra de nuestra apuesta por apoyar los planes de carrera de los colaboradores.

# 2

En **SURA Asset Management** estamos convencidos de que el conocimiento es uno de nuestros principales activos y es lo que realmente nos diferencia como verdaderos Guías de Ahorro en el frente comercial.

Durante 2013, en los países donde SURA Asset Management tiene presencia, invertimos en total más de **3 millones de dólares** en formación, completando más de **65 mil horas** dedicadas a estos procesos y más de **8,600 personas** capacitadas.

Durante 2013 la iniciativa de **BECAS SURA Asset Management** – “Más Cerca del Conocimiento” entregó 6 becas por valor total **US\$300,000**.

## Gestión del Conocimiento:

La estrategia de formación de nuestra Compañía busca acompañar a los colaboradores en su desarrollo, garantizando que estos cuentan con los conocimientos, habilidades, competencias e información necesaria para aportar desde su rol a las metas corporativas.

El frente de formación se enfoca en tres aspectos: adaptación organizacional, formación corporativa y formación estratégica, cada uno con programas e iniciativas específicas, algunas de las cuales se describen a continuación:

### Adaptación Organizacional

En este ámbito se agrupan la inducción corporativa y el entrenamiento en el cargo, en los cuales se entregan todas las herramientas que facilitan el ingreso y adaptación de los nuevos colaboradores a la Organización, a su cultura y a su nuevo rol.

### Formación Corporativa

Esta formación le apunta al desarrollo de una franquicia de Ahorro en Latinoamérica, posicionándonos como líderes en temas de Ahorro e Inversión. Para esto, generamos mallas de capacitación con diversas temáticas, con miras a establecimiento de la Universidad Corporativa Sura en los próximos años.

En las mencionadas mallas abordamos temas comerciales, de negocio y de liderazgo, buscando que los colaboradores de todo Latinoamérica estén en capacidad de entregar al cliente una misma experiencia de servicio, sin importar su lugar de origen.

### Formación Estratégica

Su objetivo es fortalecer de forma planificada los conocimientos y habilidades de los integrantes del Comité Directivo de SURA Asset Management y de aquellos colaboradores con alto potencial de proyección.

En 2013, uno de los logros más sobresalientes es el planteamiento del programa de formación de sucesores (a ejecutarse en 2014), a través del cual se formará a los colaboradores con proyección para desempeñar cargos directivos, como una iniciativa de continuidad del conocimiento y del negocio, trascendiendo a la necesidad específica de contar simplemente con reemplazos ante una contingencia.

De otro lado, también enmarcado dentro del proceso de Gestión del Conocimiento, es de resaltar la iniciativa BECAS SURA Asset Management: “Más Cerca del Conocimiento”, establecida para apoyar a nuestros colaboradores en su desarrollo académico, intelectual y profesional a través de la ejecución de estudios superiores por fuera de su país de origen. Este programa les permite adquirir nuevos conocimientos y experiencias que enriquezcan su ejercicio profesional, su aporte al desarrollo de la Organización y por consiguiente a la sostenibilidad del negocio.

# 5,436

**COLABORADORES  
EVALUADOS BAJO  
EL MODELO  
ORGANIZACIONAL  
DE DESEMPEÑO**

ESTA EVALUACIÓN HOY  
CUBRE AL 100%  
DE COLABORADORES  
DE PRIMER Y SEGUNDO  
NIVEL (Y ALGUNOS  
DE LOS SIGUIENTES  
NIVELES). EN LOS  
PRÓXIMOS AÑOS  
CONTINUAREMOS  
AMPLIANDO ESTE  
EJERCICIO HASTA  
LLEGAR A TODOS  
LOS NIVELES DE LA  
ORGANIZACIÓN.

# 3

## Gestión del Desempeño:

El gran objetivo de la gestión del desempeño en SURA Asset Management es garantizar la claridad en el aporte de cada colaborador a la consecución de los resultados finales de la Organización, logrando la alineación de sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Asimismo, mediante el seguimiento al desempeño promovemos la generación de una retroalimentación permanente, la cual permite ajustar de forma oportuna y proactiva aquellas posibles desviaciones en el desempeño individual, potenciando a la vez las fortalezas identificadas en cada uno de nuestros colaboradores.

Para lograr lo anterior, contamos con un modelo de desempeño integral que incentiva a los colaboradores en tres dimensiones:

- Reconoce el trabajo en equipo a través de indicadores corporativos.
- Reconoce el trabajo individual a través de indicadores propios.
- Reconoce el desarrollo de habilidades blandas a través de la inclusión de los resultados de la evaluación anual de competencias en los indicadores de desempeño.

97

Total de Colaboradores	Mujeres	Hombres
9,822	5,889	3,933

Número total de Colaboradores evaluados	Mujeres	Hombres
5,436	3,353	2,083

% de Colaboradores Evaluados	Mujeres	Hombres
55.3%	56.9%	52.9%

**Nota:**  
Estos porcentajes  
están basados en  
el número total de  
colaboradores  
directos.

# 4

## Compensación:

Para SURA Asset Management, la compensación trasciende el enfoque meramente económico, y presenta una aproximación integral a los procesos de retribución del colaborador, tomando en consideración otros aspectos de su vida en el trabajo.

En primer lugar, es preciso indicar que para gestionar efectivamente la compensación, la Compañía cuenta con una política salarial homologada para todos los países, aprobada por el Comité de Compensación y Desarrollo de la Junta Directiva, la cual garantiza una administración de la retribución de forma equitativa hacia el interior de la Compañía y a su vez competitiva frente a cada uno de los mercados locales.

Bajo esta premisa, centramos nuestra estrategia de remuneración en esquemas de compensación fija, compensación variable, programas de calidad de vida y planes de beneficios que complementan el ingreso o aportan al desarrollo y bienestar de los colaboradores y sus familias. En el ámbito de los beneficios, en el año 2013 los colaboradores de los distintos países pudieron acceder a pólizas salud, seguros de vida, subsidios, créditos, primas extralegales y becas de estudio, entre otros.

Otro aspecto relevante hoy en la gestión del Talento Humano es el fortalecimiento de Clima Organizacional, pues éste ha cobrado hoy tanta relevancia como el frente mismo de retribución económica. Es de anotar que en nuestra medición de 2013 obtuvimos un índice muy favorable que nos ubica a la par de empresas que además de ser exitosas en sus negocios, generan también planes de trabajo para mantener y mejorar los ambientes de trabajo.

En los resultados más sobresalientes para SURA Asset Management, la variable "Apoyo del Jefe" resulta con la puntuación más alta, un rasgo poco común en las empresas latinoamericanas y que sin duda nos diferencia, pues indica percepciones favorables en relación con el estímulo, apoyo y posibilidades de participación ofrecidas por los líderes hacia sus colaboradores.

# COMPENSACIÓN

## COMPENSACIÓN FIJA Y VARIABLE



## OTROS BENEFICIOS



## FORMACIÓN Y DESARROLLO



## AMBIENTE ORGANIZACIONAL



Los resultados de la Medición de Clima Organizacional nos permiten **plantear estrategias** para mantener las variables que arrojan resultados positivos y potenciar aquellas que presentan oportunidades de mejora, propiciando así la generación de ambientes de trabajo productivos y cada vez mejores.





# 5

## Desarrollo

En SURA Asset Management somos conscientes de que el desarrollo integral de todos los colaboradores le apunta también al fortalecimiento de nuestra cultura establecida en el modelo Esencia SURA Asset Management, el cual parte de la generación de un equilibrio entre el saber ser y el saber hacer, tomando como base los Principios Corporativos que direccionan y guían todas las estrategias Corporativas.

Con esto como premisa, a lo largo del ciclo de cada colaborador en la Compañía contamos con diversos ejercicios de evaluación, tales como la medición de competencias, la gestión del desempeño, la identificación de estilos de pensamiento, entre otros, los cuales más allá de medir o monitorear a cada individuo, buscan establecer insumos para determinar estrategias que le aporten a su proceso de maduración y crecimiento a nivel personal y profesional, enfocados principalmente en su desarrollo y crecimiento dentro de la Compañía.

Luego de establecer estos pilares de acción, evidenciamos que toda la estrategia integral de Gestión del Talento Humano, y su proyección en el año 2014, nos permitirán continuar apuntándole a la sostenibilidad de la Compañía y su perennidad en el tiempo, asegurando así la preservación del talento y de su conocimiento como el principal activo para nuestro negocio.

**OTRAS CIFRAS RELEVANTES  
DE NUESTRO TALENTO HUMANO**

**ESTRUCTURA DE CARGOS POR NIVEL**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE CARGOS
Nivel 1	CEO Corporativo, CEO Locales y Vicepresidentes Corporativos.	16
Nivel 2	Vicepresidentes Corporativos Locales y Auditores	53
Nivel 3	Gerentes y Directores.	91
Nivel 4	Subgerentes, Gerentes de Oficina y Subdirectores.	227
Nivel 5	Jefes, Especialistas y Supervisores.	514
Nivel 6	Analistas, Asistentes, Ejecutivos, entre otros.	8,921
Total		9,822

**ASOCIACIONES COLECTIVAS**

TIPO	PAIS	SINDICATOS	EMPLEADOS
DE COMPAÑÍA	CHILE	Sindicato Nacional de Trabajadores AFP Capital	40
		Sindicato Metropolitano de Trabajadores de AFP Capital	10
		Sindicato de empresa de vendedores AFP Capital S.A.	75
		Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa.	227
	MEXICO*	Sindicato Nacional de Trabajadores de Instituciones financieras, bancarias Organizaciones	0
		Sindicato de empleados agentes vendedores, propagandistas, repartidores y cobradores de oficinas	0
DE INDUSTRIA	PROTECCIÓN	Unibancarios, Sintrasantander, UNEB, ADEBAN, ACEB, AFON-PEBF, UTRAFIN, Fenasisbancol, USAF, Sintraenfi	107
	URUGUAY	AEBU ( Sindicato gremial)	8
Total de empleados sindicalizados			467

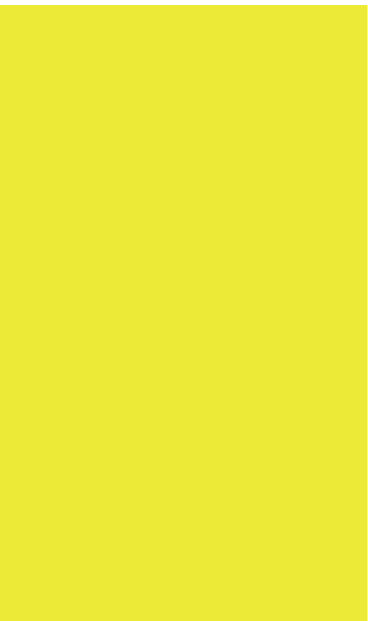
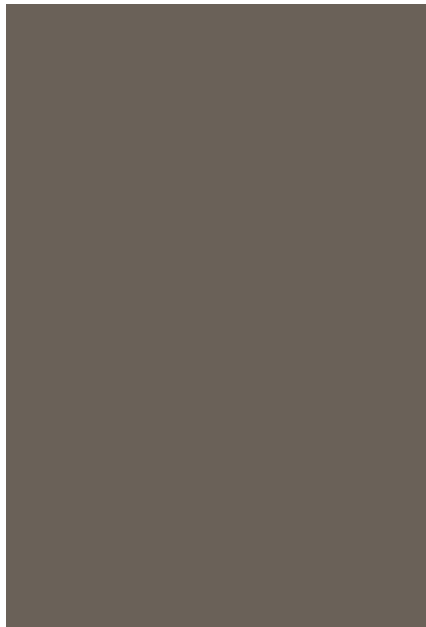
# BENEFICIOS

102

Tipo de Beneficio	Nombre	Número de colaboradores que se benefician	Descripción
Pólizas y Seguros	Vida	9,064	Pólizas de vida para los colaboradores, cubiertas al 100% por la Compañía. Se otorgan en todos los países, excepto Uruguay.
	Accidentes Personales	2,098	En Protección, SUAM Colombia y Uruguay con cobertura del 100%. Perú cobertura del 4% de la planta activa.
	Salud y/o Complemento de salud	6,833	<p>En todos los países existen diversas modalidades de seguros que contribuyen a la salud y bienestar de los colaboradores y su grupo familiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Chile : la Compañía asume el 100% de la póliza a todos los colaboradores</li> <li>•Uruguay: cuenta con algunos complementos en caso de enfermedad.</li> <li>•México: la Compañía asume el 100% para aproximadamente el 40% de colaboradores.</li> <li>•El Salvador: aplica un seguro médico y hospitalización al 100% de los colaboradores.</li> <li>•Perú: la Compañía asume el 100% del plan base de salud, con una cobertura del 63% de colaboradores.</li> <li>•Protección: se otorga el 65% de la prima para los beneficiarios.</li> <li>•SUAM Colombia: se otorga un 65% del costo de la póliza para cónyuge y hasta 2 hijos o Padres.</li> </ul>
Primas	Oncológico	750	Aplica en Perú sólo los afiliados a EPS privadas.
	Prima Extralegal	2,380	<ul style="list-style-type: none"> <li>•SUAM Colombia y Protección: 15 días del salario básico en junio y 30 días del salario básico en diciembre para personal administrativo.</li> </ul> <p>En Protección para el personal comercial, ésta corresponde a 15 días del salario básico en junio y 15 en diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En El Salvador: corresponde al pago de un mes de salario para el área administrativa y de acuerdo con a la Ley respectiva para el área de ventas y personal con contratación temporal.</li> </ul>
	Prima de vacaciones	2,193	<p>Se cuenta con la prima de vacaciones que se otorga en el momento del disfrute de las mismas.</p> <p>El Salvador: recargo del 50% sobre el salario de 15 días de vacaciones.</p> <p>En Protección y SUAM Colombia corresponde a 15 días del salario básico al momento del disfrute del tiempo de vacaciones.</p>
	Prima de antigüedad	315	Se otorga sólo en Protección, cada 5 años, una suma en dinero correspondiente a tantos días de salario básico como años cumplidos.

Tipo de Beneficio	Nombre	Número de colaboradores que se benefician	Descripción
Créditos y becas	Créditos	322	<p>Se presenta las siguientes modalidades de crédito en los siguientes Países:</p> <p>El Salvador: consiste en un anticipo salarial, cuyo monto no puede exceder a un mes de salario base para el caso de personal Administrativo y a un mes de salario promedio para el personal con salario variable.</p> <p>SUAM Colombia y Protección: se cuenta con crédito de vivienda y de vehículo, adicional en Protección está la modalidad de préstamo de estudios, de formación avanzada y calamidad; esta última figura es similar a la que se cuenta en Chile donde son otorgados por presentarse un hecho imprevisto cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del empleado.</p> <p>En Chile adicionalmente la Empresa otorgará un préstamo en el mes de marzo a los colaboradores que lo requieran. Este beneficio es definido por la Compañía, y será restituido por el trabajador en un plazo máximo de 12 meses.</p>
	Becas	77	<p>Adicional al programa regional de becas en los siguientes países se presenta el otorgamiento de becas:</p> <p>-En el Salvador se otorgan becas para estudios de primera carrera universitaria.</p> <p>- En Chile la empresa otorga becas para hijos de colaboradores que tengan rendimientos sobresalientes y que estén acreditados como cargas familiares legales, adicional se otorgan becas para estudios universitarios, técnico y de post grado para el colaborador.</p>
Ahorro	Esquemas de ahorro programado	1,169	<p>En El Salvador los colaboradores con contrato indefinido pueden ahorrar hasta el 5% de su salario base durante todo el año y este ahorro es depositado en la primera semana del mes de enero del siguiente año y aplicándole un recargo del 15% sobre el monto total.</p> <p>En Chile se cuenta con un ahorro previsional por cada ahorro voluntario suscrito en SURA, donde la Empresa otorga el 50% con tope establecido. Esta modalidad solo aplica para pensión.</p> <p>En SUAM Colombia los colaboradores participan del fondo SURA, donde la compañía otorga un 50% del monto ahorrado por el empleado con un tope definido.</p>
Auxilios	Auxilios	4,714	<p>En las Compañías se cuenta con diversos auxilios para el Colaborador o su grupo familiar entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Protección cuenta con auxilio educativo de pregrado, de formación avanzada, de vivienda y auxilio por nacimiento de un hijo.</li> <li>•Chile: existen el auxilio dental, auxilio de nacimiento, auxilio de alimentación (sólo aplica para personal administrativo, auxilio de educación, asignación de escolaridad, aguinaldo de fiestas patrias y aguinaldo de navidad, que se otorgan a todos los colaboradores).</li> </ul>

# **GESTIÓN COMERCIAL Y DEL NEGOCIO**



## Clientes

Nuestro modelo de negocio sitúa al cliente en el centro. Por ello, desarrollamos una oferta de valor basada en la asesoría y en una amplia gama de productos, con canales de distribución que tienen relación directa con ese grupo de interés. Durante este proceso, las Compañías de SURA Asset Management están atentas a considerar el entorno económico, el cumplimiento regulatorio y desarrollo competitivo, teniendo como premisa la promoción de la sostenibilidad en la forma de hacer negocios.

Nuestra estrategia se sustenta en tres pilares fundamentales: oferta de valor, productos y canales de distribución. Estos pilares nos permiten entregar una asesoría sin sesgo y establecer una relación cercana con el cliente, mientras que las líneas de negocios de Pensiones Mandatorias y de negocios Voluntarios brindan la posibilidad de concretar nuestra propuesta de valor. En el primero, contamos con una importante base de clientes a nivel regional; en el segundo, tenemos un potencial de crecimiento en virtud de la diversidad de productos que ofrecemos.



BUSCAMOS LA EXCELENCIA EN PENSIONES MANDATORIAS, COMPITIENDO EN RETORNO Y PRECIO, DIFERENCIÁNDONOS COMO GUÍAS DE AHORRO EN LATINOAMÉRICA. TODO ESTO, A TRAVÉS DE UN MODELO DE EFICIENCIA OPERATIVA.

Para facilitar este objetivo, las empresas de SURA Asset Management poseen una Segmentación Única de Clientes, de acuerdo con sus características especiales para guiarlos con una oferta de valor, canales adecuados y una gama de productos amplia y especializada para satisfacer sus expectativas a lo largo de su ciclo de vida y así ayudarlos a cumplir sus sueños.

## Oferta de Valor basada en la Asesoría

Instauramos y avanzamos en la generación de una oferta de valor para el cliente, donde se establecieron estándares mínimos a nivel regional, tanto de relacionamiento como de servicio, según los segmentos de clientes. Dentro de estos se destacan iniciativas como el Plan de Contactabilidad, que establece el nivel deseado de instancias de comunicación directa con el cliente, envío de correos electrónicos con la evaluación y diversificación del portafolio de inversiones, eventos exclusivos para clientes, información consolidada de saldos, a fin de facilitar el seguimiento mensual del ahorro de forma simple y asesoría esencial, dependiendo del perfil de riesgo del inversionista, segmento de cliente y oferta de productos.

Por ejemplo, una de las acciones del Plan de Contactabilidad que se llevó a cabo en Chile consistió en una charla a cargo de Stanley Fischer, destacado economista internacional, quien expuso sobre las tendencias del mercado a más de mil clientes. En tanto, en Perú, se contó con la participación del ex Ministro de Economía Luis Carranza, quien se refirió en detalle a las expectativas de crecimiento de ese país.

De esa forma, en la Región, se realizaron más de 120 encuentros, a los que en total asistieron más de 15,000 clientes.

País	Chile	México	Perú	Colombia	Uruguay	El Salvador
Nº eventos	20	18	30	43	5	13

107

## Satisfacción de Clientes

Gracias a todas estas acciones orientadas a mejorar la relación con nuestros clientes, logramos positivos índices de satisfacción de nuestros clientes durante 2013, lo que nos permitió obtener reconocimientos, como el otorgado a AFP Integra, que alcanzó el primer lugar en satisfacción en esa industria, en Perú.

A continuación presentamos estudios de satisfacción de clientes de aquellas unidades de negocio con información comparativa disponible:

País	Tipo Cliente	2012	2013	Resumen Metodológico
Chile	Mandatorio	77%	81%	Satisfacción Neta. Encuesta a clientes mandatorios y voluntarios con un punto de contacto reciente. Resultados Netos (Promotores - Detractores).
	Voluntario	69%	74%	
Colombia	Total	75%	77%	Satisfacción Neta. Estudio Cualitativo a afiliados de Protección que mide Satisfacción, Lealtad y Recomendación.
El Salvador	Total	25%	34%	Recomendación Neta. Encuesta Cualitativa con Metodología Servqual. Escala de evaluación de clientes de 1 a 10.
México	Mandatorio	43%	46%	Satisfacción Neta. Encuesta a hombres y mujeres mayores de 18 años afiliados a Afore Sura. Top Two Boxes (muy satisfechos + satisfechos). Escala de evaluación de clientes de 1 a 10.
Perú	Mandatorio	62%	68%	Satisfacción Neta.: Afiliados cuyo fondo de pensión se encuentra en el sistema privado de pensiones, de 21 hasta 65 años, con ingresos mayores a 4.000 soles (USD 1.420)
	Voluntario <sup>(1)</sup>	no disponible	70%	
Uruguay	Mandatorio	no disponible	8.4	Recomendación Neta. Encuesta a clientes que tuvieron contacto con algún canal de Sura. Escala de evaluación de clientes 1 a 10.
	Voluntario	no disponible	8.0	

(1) Corresponde sólo a Clientes de Seguros de Vida

**16.7**  
**MILLONES**  
de clientes confían en  
nosotros



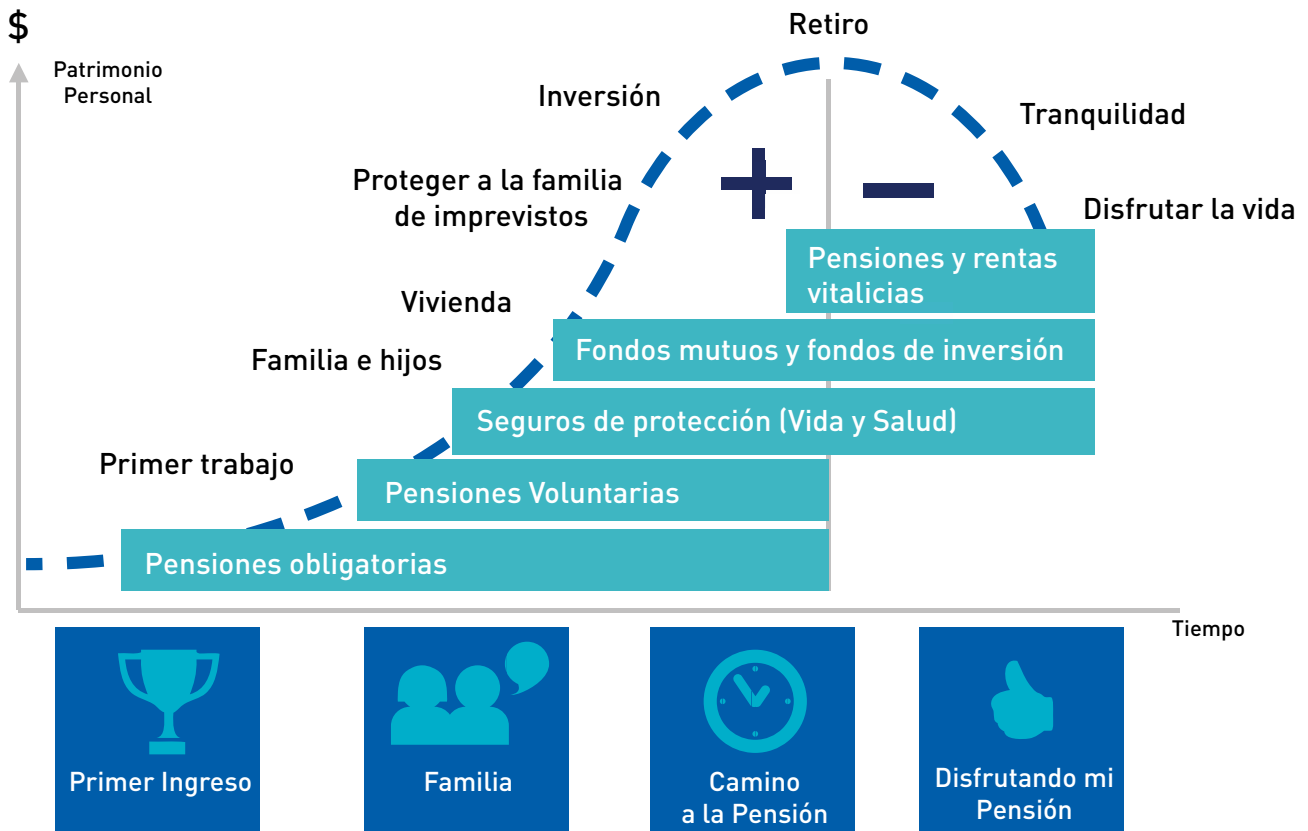
## Productos

Estamos orientados a entregar una oferta ampliada de productos para cubrir las necesidades de clientes durante todo su ciclo de vida. De esa forma, los acompañamos siendo sus “guías en ahorro”. Es decir, a lo largo de su vida laboral activa y también durante su etapa de retiro o jubilación.

En ese contexto, durante 2013 seguimos fortaleciendo la oferta de productos para avanzar en el objetivo de convertirnos en la mejor alternativa de ahorro para nuestros clientes. Para ello, se perfeccionaron los productos existentes, principalmente Fondos Mutuos y Seguros de Vida; se realizaron alianzas estratégicas con BlackRock en Chile, con el propósito de ofrecer sus fondos a clientes individuales, mientras que en Colombia (AFP Protección) y El Salvador (AFP Crecer) sellaron alianzas con Suramericana y ASESUISA, respectivamente, para ofrecer Seguros de Vida a nuestros clientes en esos países. Además, concretamos importantes adquisiciones, como es el caso de Primero Seguros de Vida en México, operación que nos permitirá durante 2014 ofrecer seguros de vida, bajo el nombre Seguros de Vida SURA. En tanto, en Chile concretamos el lanzamiento comercial de la Corredora de Bolsa y, a inicios del año 2013, en Uruguay hicimos lo propio con AFISA SURA, única empresa con oferta de fondos de inversión en ese país para clientes residentes y no residentes.

Acompañamos a nuestros clientes durante su ciclo de vida con asesoría y soluciones financieras que les ayudan a lograr sus metas de ahorro

108



## Líneas de negocio y oferta ampliada de productos

Junto con nuestro esfuerzo en la ampliación de la oferta de productos en cada uno de los países, tenemos el compromiso de actuar con apego a nuestros Principios Corporativos en cada uno de los productos y servicios que constituyen la oferta de SURA Asset Management, tal como lo consigna nuestro Código de Ética y Conducta. Ajustados a la normativa vigente en cada uno de las industrias y países donde operamos, cumplimos con las exigencias locales en cuanto a información a clientes, en relación con nuestros productos y servicios. Asimismo, únicamente promovemos productos y servicios que satisfacen las necesidades financieras del cliente, su apetito de riesgo, conocimiento, experiencia y situación financiera. Es así como en el año 2013 logramos construir una plataforma de productos, reflejada en nuestras distintas líneas de negocios a nivel regional.

## LÍNEAS DE NEGOCIO

		Línea de negocio				 <sup>(1)</sup>		 <sup>(1)</sup>
Mandatorio	Mandatorio	Pensiones mandatorias	AFP <b>Capital</b>	AFORE   <b>sura</b> 	AFP <b>Integra</b>	<b>Protección</b> Pensiones y Cesantías	AFAP   <b>sura</b> 	AFP <b>Crecer</b>
	Voluntario	Productos Voluntarios	Pensiones voluntarias	AFP <b>Capital</b>	AFORE   <b>sura</b> 	AFP <b>Integra</b>	<b>Protección</b> Pensiones y Cesantías	AFP <b>Crecer</b>
Fondos mutuos			AGF SURA Y CORREDORES DE BOLSA SURA <b>sura</b> 	SURA Investment Management <b>sura</b> 	Fondos SURA <b>sura</b> 	<b>Protección</b> Pensiones y Cesantías	AFISA SURA <b>sura</b> 	
Fondos institucionales				SURA Investment Management <b>sura</b> 	Fondos SURA <b>sura</b> 			
Seguros de vida y Rentas vitalicias		Seguros de vida <sup>(2)</sup>	Seguros de Vida SURA <b>sura</b> 	Seguros de Vida SURA <b>sura</b> 	Seguros de Vida SURA <b>sura</b> 	<b>Protección</b> Pensiones y Cesantías		<b>suam</b> Compañía de Seguros
		Rentas vitalicias	Seguros de Vida SURA <b>sura</b> 	Pensiones SURA (Rentas Vitalicias) <b>sura</b> 	Seguros SURA <b>sura</b> 			

(1) Si bien SURA Asset Management no posee el control sobre AFP Protección (y por tanto, indirectamente en AFP Crecer), los datos de ambas compañías se incluyen únicamente con fines informativos. Protección S.A. también tiene una línea de negocio en el segmento de fondos de pensiones obligatorias conocido como Cesantías

(2) En Colombia y El Salvador nuestra participación en seguros de vida consiste en la distribución de estos productos por parte de los ofrecidos por las compañías de Grupo SURA.

El **Guía en Ahorro** SURA integra los principios, atributos y la promesa de nuestra marca. Ello, nos permite contar con un profesional con las competencias y el entrenamiento idóneo para generar ofertas de valor, que se hace cargo de las necesidades de ahorro, inversión y protección de las personas.

## Canales de Distribución

Nuestros canales de distribución son un pilar fundamental en nuestra estrategia, dado que a través de ellos sostenemos la constante interacción con nuestros clientes. Es por esto que nos aseguramos de que los principales canales de contacto con el cliente cuenten con herramientas para generar ofertas de valor, mediante capacitación y formación permanente.

Lo anterior forma parte de lo que hemos llamado el “Sello SURA”, un modelo de relacionamiento que nos invita a actuar como Guías de Ahorro y acompañar a nuestros clientes a lo largo de toda su vida, ayudando a la realización de sus sueños.

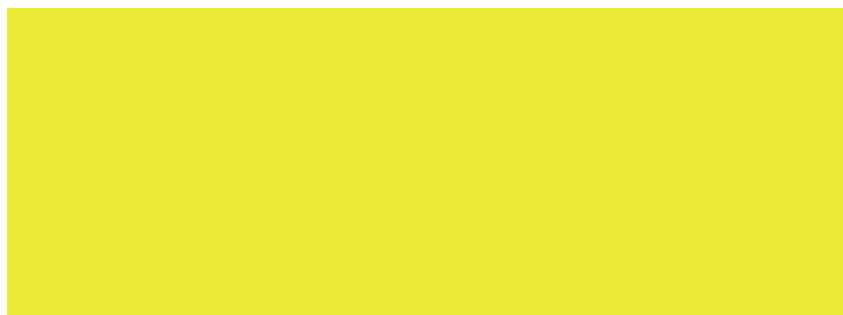
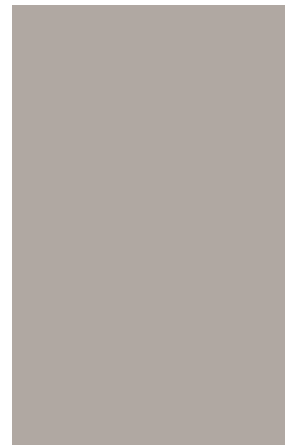
Así, nuestros ejecutivos comerciales y de servicio se preparan para dejar la huella SURA a través de la asesoría, y generar un vínculo y relación de largo plazo con nuestros clientes. Para facilitar esta interacción, contamos con una red de atención de más de 190 sucursales y más de 6,000 ejecutivos comerciales en toda la Región, que nos permiten cultivar la relación existente con nuestros clientes así como atraer nuevos.

Para seguir creciendo y mejorando la distribución a todos los segmentos de clientes, hemos avanzado en la creación de nuevos canales, como es el relacionamiento con las empresas, a través de la cual otorgamos una oferta de valor al empleador, que permite brindar un mejor servicio a nuestros clientes en su lugar de trabajo.

País	Sucursales
Chile	52
Colombia	38
El Salvador	6
México	62
Perú	27
Uruguay	6

Alineados con nuestras directrices empresariales, lanzamos un proyecto que busca apalancar la innovación al interior de SURA Asset Management. Este programa, que estamos implementando inicialmente en Chile y Colombia, pretende expandirse al resto de los países donde tenemos presencia, a fin de instaurar un proceso acelerador para identificar, desarrollar e implementar nuevos negocios, productos o servicios con más soluciones, siempre enfocados en el objetivo de seguir agregando valor para nuestros clientes.

Gracias a la implementación de esta iniciativa, en el año 2013 se conformaron grupos de intra-emprendedores, quienes recibieron formación en términos de prácticas y metodologías de innovación para ser invertidas en la Organización. De ese modo, se busca incorporar este atributo transversal para la Compañía como una fuente de permanente generación de negocios de alto impacto.



**USD  
250,000**

En el ejercicio 2013 invertimos un total de USD 250,000 en el programa piloto de innovación de la Compañía.

# NUESTRA MARCA, SURA

Durante el 2013, definimos la estrategia de posicionamiento de marca, alineada con los objetivos del negocio: ser una empresa líder en Ahorro en Latinoamérica.

El posicionamiento en el que SURA Asset Management busca desarrollar su estrategia es el ahorro de mediano y largo plazo, cuya promesa de marca es: **SURA es un guía en ahorro que te acompaña a lo largo de tu vida para que logres tus grandes proyectos y sueños.**

Conforme a esta estrategia, comenzó la implementación haciendo énfasis en los mensajes y acciones al interior y al exterior de la Organización.

A nivel interno se implementó el programa **Viviendo la Marca, de los principios a la promesa**, donde todos los colaboradores de SURA Asset Management participaron de una experiencia de aprendizaje, coherente y alineada con la promesa de marca y los principios corporativos. Los objetivos específicos fueron:

- Preparar a todos los colaboradores para ser Guías en Ahorro.
- Identificar las conductas específicas del trabajo de cada uno que contribuyen al cumplimiento de la promesa de marca.

Más de 8,000 personas participaron en talleres del programa, donde escucharon, hablaron de sus sueños, interiorizaron los principios corporativos y se comprometieron en su rol de Guías en Ahorro para acompañar a las personas a cumplir sus sueños.

A nivel externo, se realizó en Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay, la campaña publicitaria **“Ahorrar es Crecer”**, que ha permitido mostrar a la marca como un aliado de los sueños y metas de ahorro de las personas. El llamado a la acción de la campaña fue ingresar al sitio web [www.aprendoaahorrar.com](http://www.aprendoaahorrar.com), el blog oficial de la Compañía en cada país, cuya misión es enseñar a ahorrar tanto a sus clientes como a cualquier persona que desee conocer más del ahorro a través de contenidos comunes y artículos locales sobre educación financiera y cultura de ahorro. A diciembre de 2013, el sitio contó con más de 430 mil visitas.

Otro factor relevante durante nuestra gestión del año 2013 fue la incorporación de plataformas sociales en cada mercado, siguiendo un lineamiento regional (Facebook, Twitter y YouTube), apoyo fundamental en el desarrollo de las campañas publicitarias, y en el camino diario a convertirnos en Líderes en Ahorro.

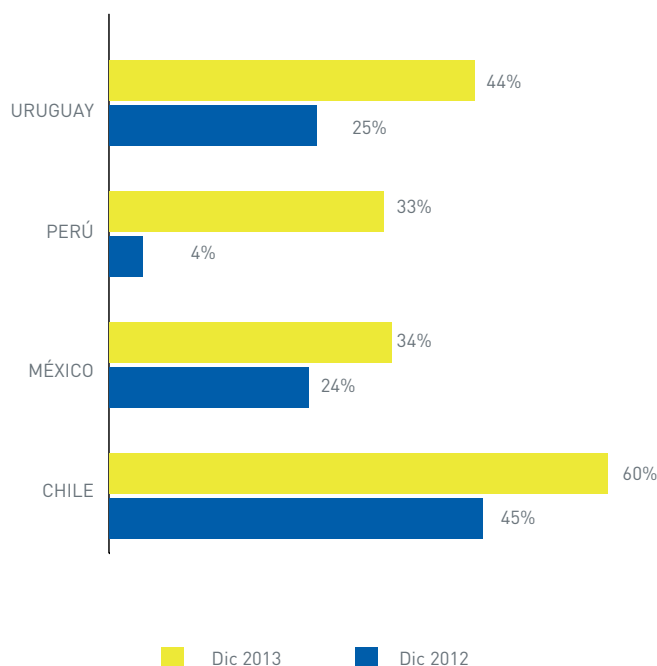
El lanzamiento del portal web de SURA Asset Management ([www.sura-am.com](http://www.sura-am.com)), generó un canal de información efectivo con los grupos de interés, dando a conocer a la Compañía a nivel internacional, promoviendo las líneas de negocio y los principales lineamientos corporativos.

## Iniciativas conjuntas con Grupo SURA y Suramericana

En el año 2013 se implementó una campaña en conjunto con Grupo SURA y Suramericana, bajo el concepto: **Aunque somos diferentes, tenemos mucho en común**, mensaje que hizo énfasis en la diversidad de países y soluciones de servicios financieros que ofrecemos en América Latina, donde la confianza en el respaldo, la responsabilidad y experiencia de SURA, es el factor común para millones de clientes en la Región. Adicionalmente, se realizó el programa "VIVIR SURA" con información acerca de educación financiera transmitido por Casa Club TV a través de toda la Región.

Las distintas acciones realizadas en forma transversal y local, permitieron obtener importantes resultados tanto en el conocimiento de la marca como en la asociación de SURA como una empresa experta en Ahorro.

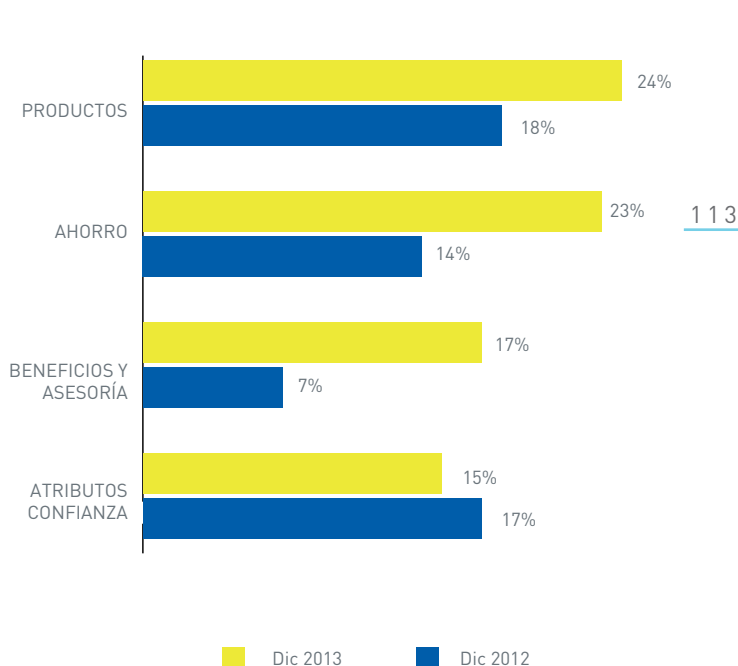
CONOCIMIENTO TOTAL DE LA MARCA SURA



Es así como Chile aumentó de un 45% a un 60%; México de un 23% a un 34%; Perú de un 19% a un 33% y Uruguay de un 34% a un 44%.

Fuente: Estudio Tracking Marca SURA, GfK. Growth from Knowledge, diciembre 2013

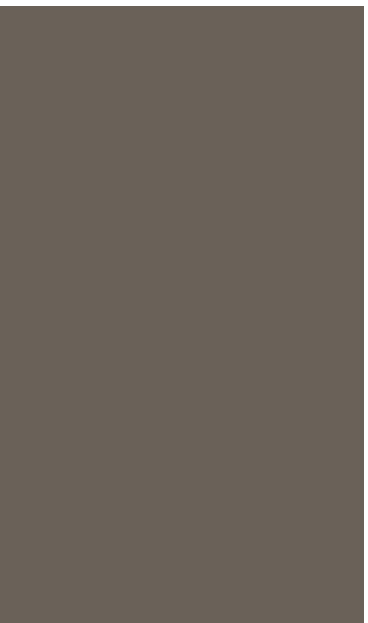
ATRIBUTOS DE LA MARCA SURA



Estas acciones también han permitido un fuerte incremento en la asociación de SURA como una empresa experta en ahorro (pasando de un 14% a un 23%), y reconocimiento de sus productos, beneficios y atributos de confianza de la marca.

En SURA Asset Management continuaremos con un fuerte impulso de la marca que permita acompañar a nuestros cerca de 17 millones de clientes y a los miles que se incorporan cada año, entregándole una correcta asesoría, una atractiva oferta de productos y un seguimiento constante, para que les sea simple tomar las decisiones financieras correctas y cumplir sus sueños.

# COMPROMISO SOCIAL





Promovemos una gestión responsable que favorezca el desarrollo social en los países donde tenemos presencia. Por eso, participamos activamente con aportes económicos y nuestro voluntariado en proyectos enfocados en educación, innovación y emprendimiento, arte y cultura, entre otros.

Destacamos algunas de las iniciativas en la que estuvimos presentes en 2013:

## CHILE

En alianza con Fundación Súmate y Happy Hearts Fund, inauguramos la Escuela Nuevo Futuro, en la comuna de Lota. El propósito es promover la reinserción escolar en segmentos de niños y adolescentes que por diversos motivos han abandonado su formación escolar.

En alianza con la Pontificia Universidad Católica, y por segundo año consecutivo, lanzamos el concurso Jump Chile 2013, con el propósito de promover la innovación y el emprendimiento. Se presentaron 1.200 proyectos de estudiantes universitarios de todo país con perfil de innovación para los negocios.

## MÉXICO

Programa de Escuelas Auto Sustentables – PEAS –. En alianza con Happy Hearts Fund (HHF), inauguramos la primera escuela en la zona conurbana de Ciudad de México, que benefició a un total de 93 estudiantes. Con esta, el programa ya cuenta con cuatro escuelas en operación.

## PERÚ

En alianza con la Fundación Happy Hearts, inauguramos la Institución Educativa 50542, en la comunidad de Llullucha, Cusco, beneficiando a 200 niños. Esta escuela es la octava que se reconstruye dentro del Programa Escuelas Sostenibles.

## URUGUAY

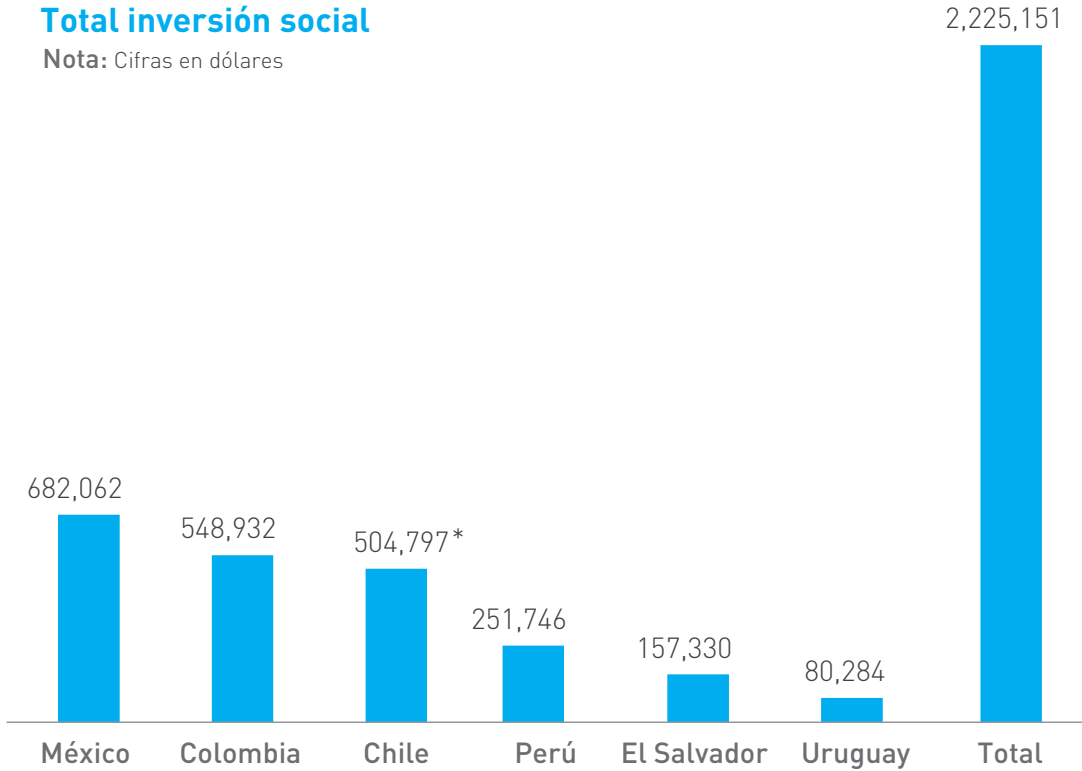
Participamos en la Feria Interactiva de Economía y Finanzas (FIEF), organizada por el Banco Central, para acompañar la iniciativa de desarrollar un programa educativo que busca transmitir de manera entretenida a niños y adolescentes, la importancia de planificar la toma de decisiones y del manejo responsable del dinero.

Los alumnos recibieron información sobre el funcionamiento del sistema previsional mixto y de la importancia del trabajo formal, como mecanismo de inclusión y previsión para el retiro jubilatorio. Además, dictamos talleres de emprendimiento, inserción laboral y educación financiera en varios departamentos del país.

**En México y Perú se lideran estrategias de educación financiera en diferentes segmentos poblacionales, lo que contribuye a consolidar hábitos de ahorro y previsión.**

Total inversión social

Nota: Cifras en dólares



(\*) La cifra total en Chile considera un monto de USD 13,317 que es contribuido por los voluntarios aportantes en el país, los que buscan apoyar de esa forma al Programa Más Oportunidades que desarrollan SURA y Fundación Súmate, en beneficio de la reinserción escolar de menores en situación de vulnerabilidad social.



Programa de Escuelas Auto-Sustentables - PEAS, México.

## Voluntariado Corporativo

La interacción entre la sociedad, la Compañía y los colaboradores genera un círculo virtuoso que construye el bienestar común.

En 2013 destacamos:

### CHILE

Se realizaron diversas actividades con niños de Fundación Súmate, tanto en Santiago como en Concepción. En esta zona, tras la inauguración de la escuela Nuevo Futuro, se formó el cuerpo de voluntariado que ha buscado estrechar los vínculos con la comunidad ligada al establecimiento. Asimismo, se ampliaron las acciones de voluntariado en el Hogar Santa Clara, entidad ligada a la Iglesia Católica, que acoge a niños portadores de VIH que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

### MÉXICO

El programa de Voluntariado Virtual SURA School, entre otras actividades, busca apoyar a los estudiantes de Christel House México en el aprendizaje del idioma inglés, con el fin de que perfeccionen su nivel, en especial, ante la aplicación del test de la Universidad de Cambridge.

### PERÚ

Realizamos diferentes iniciativas a favor del medio ambiente, entre ellas, la campaña Acción Verde, en la que los colaboradores, a nivel nacional, participan de un día de voluntariado para realizar actividades de sensibilización y educación ambiental, sembrado de biohuerto y limpieza de playas, entre otras.

Se destaca también el trabajo del voluntariado en AFP Protección, en Colombia, con jornadas por un día, y el seguimiento y acompañamiento a entidades sin ánimo de lucro.

País	Total de Voluntarios	Horas Voluntariado
Chile	71	485.1
Perú	385	3,248.5
México	103	809.5
Colombia	747	5,816.0
<b>Total SUAM</b>	<b>1,306</b>	<b>10,359.1</b>

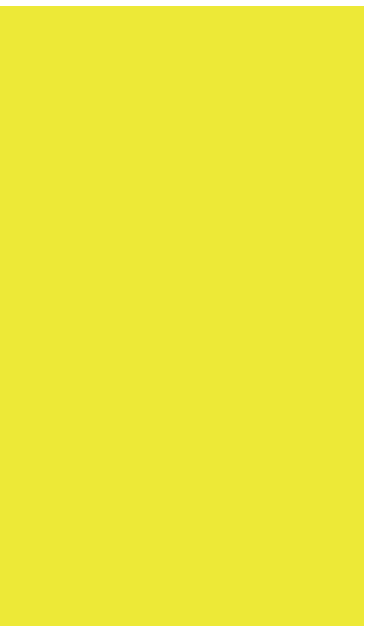
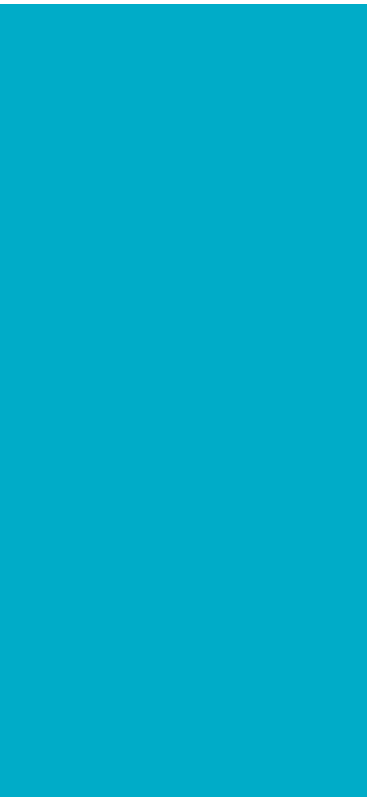
MÁS DE  
**1,300**  
VOLUNTARIOS

Los colaboradores participaron en diversas actividades del Voluntariado Corporativo, contribuyendo en el ejercicio 2013 con más de 10,350 horas.



# **CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**





# NUESTRA GESTIÓN CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Al entender que el cuidado del medio ambiente es una condición necesaria para la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones, SUR Asset Management ha avanzado en el desarrollo de prácticas encaminadas a promover hábitos responsables con el entorno.

Compartimos algunas de nuestras acciones:

## Gestión de Residuos Sólidos

En México y Perú se recolectan diariamente los desechos y se venden a una empresa recicladora para su transformación. Así, los elementos sujetos a reciclaje son:

- Papel
- Cartón
- Latas de aluminio
- PET

## Ingresos por venta de material para reciclaje:

Tipo de material	Peso en Kg	México: Monto Percibido (USD)	Perú: Monto Percibido (USD)	Total SUAM
Papel	36,974.08	913.20	3,099.76	4,012.96
PET	1,522.04	219.16	34.14	253.3
Cartón	4,860.73	169.73	30.44	200.17
Aluminio	158	123.78	-	123.78
Varios	--	-	423.50	423.50
<b>Total</b>		<b>1,425.87(*)</b>	<b>3,587.83</b>	<b>5,013.7</b>

(\*) Cabe consignar que en el caso de México, el monto obtenido por la venta de material reciclable fue utilizado para efectuar acciones e iniciativas de educación ambiental. Asimismo, el dinero obtenido de la venta de material reciclado en Perú se utiliza para implementar un proyecto ambiental que los colaboradores, presentan en el concurso a nivel nacional "Reciclando para la Comunidad", donde el proyecto ganador logra el apoyo económico (lo recaudado en el año por concepto de reciclaje) para hacer realidad su iniciativa ambiental. Así, ya hemos implementado 3 proyectos en Cajamarca, Chimbote y Chiclayo. Con ellos, se han beneficiado 31,300 personas de esas provincias.

En Chile, a través del Voluntariado Corporativo, se conmemoró el día Mundial del Medio Ambiente mediante una campaña de una semana, que promovió el reciclaje de artículos electrónicos en desuso, lo que permitió recolectar media tonelada de material reciclable.

## AFP Integra ratifica su status de carbono neutro

En Perú, desde hace tres años, AFP Integra mide su Huella de Carbono, cálculo a través del cual se han podido identificar las principales fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la Organización, originados por sus actividades y procesos, para hacerse cargo de ellas y actuar en consecuencia. En ese marco, AFP Integra neutralizó sus emisiones a través de la compra de bonos de carbono del proyecto de reforestación Sociedad Agrícola de Interés Social (SAIS) "Jose Carlos Mariátegui", en la ciudad de Cajamarca, al norte de Perú. Este proyecto permite capturar la emisión de 350,000 toneladas de

CO<sub>2</sub>, por un período de 30 años. Es el primer proyecto forestal de bonos de carbono en la sierra de Perú, iniciativa que cuenta con la certificación de VCS (Voluntary Carbon Standard), con el aval del MINAM (Ministerio del Medio Ambiente), y está aprobado por el FONAM (Fondo Nacional del Ambiente). Este proyecto, además de favorecer al medio ambiente, la biodiversidad y el cuidado del agua, busca apoyar al desarrollo sostenible de las comunidades de la zona.

También con el propósito de minimizar el impacto de sus operaciones, en Perú se incorporó el uso de Cool Carpets, alfombras recicladas, que brindan créditos en torno a la emisión de GEI, aspecto que se suma al desafío de su compensación.

A nivel interno, y con el objetivo de involucrar a los colaboradores, se realizan permanentes campañas de sensibilización, que buscan aportar en la tarea de reducir los consumos y generar una cultura ambiental.

En el último trimestre de 2013 se inició el traslado de los más de 1,200 colaboradores de SURA en Chile al nuevo edificio corporativo, el cual es una de las primeras edificaciones verdes de la industria financiera en Santiago. Al cierre de la elaboración de este reporte se encontraba en proceso de Certificación LEED, que será otorgada por el US Green Building Council.

Dotado con un sistema de iluminación inteligente, que aprovecha al máximo la luz natural del día, incorpora además avanzadas tecnologías que permiten el uso racional de los recursos y propicia la eficiencia energética y del consumo del agua, entre otras características. Asimismo, la edificación tiene espacios acondicionados para personas con capacidades especiales al estar equipado con rampas, pasillos amplios, sanitarios acondicionados y vías de fácil acceso.

## **NUEVO EDIFICIO CORPORATIVO**

### **SURA ASSET MANAGEMENT CHILE**

## **CON ALTOS ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES**

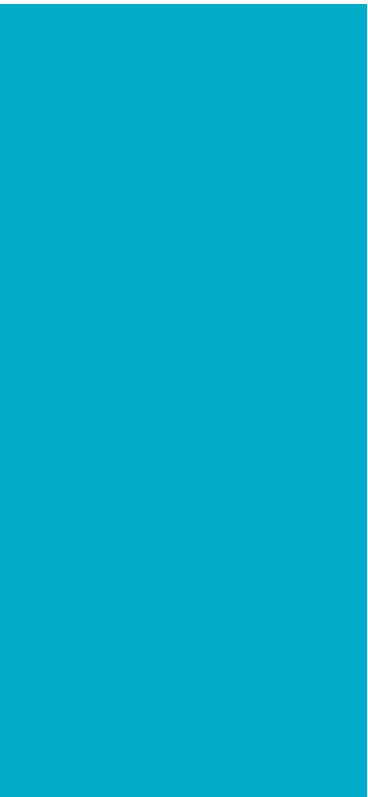
123



Edificio Corporativo, Chile



# RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS SURA ASSET MANAGEMENT

## CFO 2013 Colombia Latin Trade

Con el reconocimiento al CFO 2013 Colombia que otorga el Grupo Latin Trade fue distinguido Andrés Bernal Correa, CFO de SURA Asset Management, por la operación de compra de los activos de ING en 2011, así como también por las posteriores compras de activos en la región.

## CHILE

### 2013

#### Fondos SURA Recibe Premio Salmón

SURA Administradora General de Fondos fue reconocido en las categorías de Fondo Accionario, con SURA Selección Global, y en Fondo Accionario Nacional, a través de SURA ACCIONES MIDCAP, productos que destacaron entre los mejores fondos mutuos de la industria nacional en los Premio Salmón 2013, que impulsan anualmente en Chile la Asociación de Fondos Mutuos y Diario Financiero.

#### AFP Capital, World Finance Pension Of The Year

Como cada año, la prestigiosa revista británica World Finance reconoce a los principales actores de la industria en servicios financieros considerando variables como servicio al cliente, rentabilidad de los productos y propuestas de valor, entre otros aspectos. En 2013, AFP Capital fue distinguida en la categoría World Finance Pension of the Year.

#### Premio Mornigstar distingue a SURA

SURA fue distinguida en una de las trece categorías que los Morningstar Awards premió a los mejores Fondos Mutuos y Administradoras de Renta Variable y Fija chilenas. El certamen, que en 2013 se realizó por primera vez en Chile, se desarrolla en otros 29 países y busca orientar a los inversionistas finales a conseguir sus metas financieras. En esta ocasión, la distinción fue entregada por Morningstar en conjunto con Diario Pulso.

#### Programa Más Oportunidades recibe Sello Más Por Chile

SURA Chile recibió –junto a un total de 48 proyectos ligados a 61 organizaciones de empresas y fundaciones– el Sello Más Por Chile, por su programa de Responsabilidad Corporativa “Más Oportunidades”, que impulsa la Compañía en conjunto con Fundación Súmate, y que busca apoyar la reinserción escolar de niños y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad que han abandonado su proceso educativo.



Premio Salmón - Chile

## **SURA destacada por Merco**

SURA se ubica por primera vez en el lugar 75 del ranking de las “100 compañías con mejor reputación”, bajo la metodología Monitor Empresarial de Reputación Empresarial.

## **2014**

### **AFP CAPITAL, PENSION FUND OF THE YEAR, CHILE 2014**

Por segundo año consecutivo la prestigiosa revista británica World Finance reconoció a AFP Capital en los Global Pension Funds Awards. La publicación que distingue anualmente a los principales actores de la industria en servicios financieros, otorgó nuevamente a AFP Capital el premio Pension Fund of the Year, Chile 2014.

---

# **MÉXICO**

## **2013**

SURA México reconocida como una de las Más Innovadoras  
SURA México se ubicó en el grupo de las 50 empresas más innovadoras en ese país, en proyectos de tecnología en 2013, específicamente por el Portal de Traspaso Electrónico (Traspaso de Afore en línea, autenticando a través del Buró de Crédito y usando los servicios de certificación de ProceSAR). 1 2 7

### **Morningstar Awards**

Los premios Morningstar buscan elegir aquellos Fondos y operadoras que más valor han aportado a los participantes no sólo en 2012, sino también en los últimos tres años. En ese marco, tres de las ocho categorías fueron obtenidas por SURA Investment Management México:

- Premio Morningstar a la Mejor Operadora de Deuda
- Premio Morningstar al Mejor Fondo de Deuda de Largo Plazo (SURREAL)
- Premio Morningstar al Mejor Fondo de Renta Variable Global (SURHDIV) Nacional

### **Fund Pro Platinum Performance 2012**

Latin Asset Management / Fund Pro

El objetivo principal del ranking es poner a disposición de la comunidad de inversionistas una herramienta de información calificada, que permita identificar la política de inversión de un fondo, su nivel de riesgo y orientarlo en la comparación del desempeño de los fondos.

Se premió a SURA Investment Management México en 10 de 60 categorías:

- Mejor Operadora del año en la categoría Deuda No Contribuyente
- Mejor Fondo de Acciones Mercado Global (SURGLOB)
- Mejor Fondo de Acciones México Indizados (SURIPC)
- Mejor Fondo de Deuda Corto Plazo (SURCORP)

- Mejor Fondo de Deuda Mediano Plazo (SUR30E)
- Mejor Fondo de Deuda Largo Plazo (SURREAL)
- Mejor Fondo de Deuda Corto Plazo - No Contribuyente (SURCORP)
- Mejor Fondo de Deuda Mediano Plazo - No Contribuyente (SUR30E)
- Mejor Fondo de Deuda Largo Plazo - No Contribuyente (SURREAL)
- Mejor Fondo Flexible Internacional Conservador (SURV40)

## 2014

### Noveno ESR De SURA México

El viernes 28 de febrero de 2014, SURA México obtuvo –por noveno año consecutivo–, el reconocimiento Empresa Socialmente Responsable (ESR). El distintivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (Aliarse), mide indicadores dentro de cinco ámbitos de acción: calidad de vida en la empresa, la ética y gobernabilidad empresarial, la vinculación y compromiso con la comunidad, el cuidado y preservación del medio ambiente, y la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

### SURA INVESTMENT MANAGEMENT MÉXICO, MEJOR OPERADORA EN PREMIOS MORNINGSTAR

SURA Investment Management México, Operadora de Sociedades de Inversión, fue galardonada a fines de febrero recién pasado, como la mejor Operadora de Fondos multi-activos en México, durante la ceremonia de los Premios Morningstar 2014.

El período evaluado considera 2013, así como también los últimos tres años. Asimismo, cabe consignar que los premios Morningstar reconocen a los más destacados fondos y gestores de inversión en Estados Unidos, Canadá, Europa, Asia, África y América Latina. Con esta, se trata de la segunda ocasión que la premiación contempla fondos y gestores de inversión en México.

## PERÚ

## 2013

### Premio Índice de Buen Gobierno Corporativo

Premio al Índice de Buen Gobierno Corporativo - IBGC 2013 y Reconocimiento a las empresas con Buenas Prácticas Corporativas, otorgado por la Bolsa de Valores de Lima, Perú. AFP Integra fue reconocida por ser una de las 26 empresas con Buenas Prácticas Corporativas, destacando la transparencia, calidad y confianza de la Empresa con sus Grupos de Interés.

### Distintivo a la Empresa Socialmente Responsable

Perú 2021, asociación sin fines de lucro, entregó el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, junto con el CEMEFI, Centro Mexicano de



Monitor Empresarial de  
Reputación Corporativa – MERCO,  
Perú

Filantropía y las instituciones pertenecientes a Aliarse, a AFP Integra como premio por sus buenas prácticas y por fomentar el desarrollo sostenible en el país. Esta es una certificación para aquellas empresas que están comprometidas voluntaria y públicamente con la gestión sostenible. En 2012 se recibió el premio como AFP Integra y, el año siguiente, como SURA Perú.

#### **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa – MERCO**

SURA Asset Management en Perú obtuvo el puesto 21 dentro del ranking de Reputación Empresarial, el Primer Puesto en la evaluación de empresas líderes en el sector y se ubicó en el puesto 57 dentro del ranking de Responsabilidad Social.

#### **Programa Intégrate**

Reconocimiento brindado a instituciones públicas y privadas que han destacado por su trabajo a favor del adulto mayor, otorgado por el Ministerio de la Mujer y de Poblaciones Vulnerables MIMP, por la labor y desarrollo del Programa Intégrate.

---

## **COLOMBIA** - AFP Protección

### **2013**

129

World Finance Corporate Governance awards 2013, por su gobierno corporativo.

La Compañía obtuvo el primer lugar otorgado por la publicación inglesa. La distinción resaltó la transparencia corporativa en la entrega de la información, así como también por las buenas prácticas en la interacción con sus grupos de interés.

---

## **EL SALVADOR** - AFP Crecer

### **2013**

#### **Calificación Fitch Ratings otorga triple A a AFP Crecer**

La solidez financiera y la calidad en la gestión de AFP Crecer fueron reconocidas con una calificación de triple A, por la agencia clasificadora Fitch Ratings.

# MEMBRESÍAS Y ASOCIACIONES

Como SURA Asset Management, fijamos nuestra posición en políticas públicas, a través de la participación en las distintas entidades a las que pertenecemos.

## CHILE

### ASOCIACIÓN DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES



SURA Chile participa en la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones, organización gremial, de carácter privada, que reúne a todas las AFP del país y que tiene como objetivo difundir, mejorar y patrocinar el sistema previsional chileno [www.aafp.cl](http://www.aafp.cl).

### ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE CHILE (AACH)



Seguros de Vida SURA pertenece a la Asociación de Aseguradores de Chile, entidad gremial que tiene como objetivo impulsar el crecimiento de la industria aseguradora, además de fomentar el posicionamiento y desarrollo sostenido de los seguros ([www.aach.cl](http://www.aach.cl)).

### ASOCIACIÓN DE ADMINISTRADORAS GENERALES DE FONDOS (AAFM)



La Administradora General de Fondos de SURA Chile es parte de esta asociación que tiene como fin el desarrollo de la industria de fondos mutuos en Chile y representar los intereses de las empresas asociadas. Por otro lado, busca promover la adopción de los más altos estándares éticos en la conducción de sus negocios y la defensa de los inversionistas ([www.aafm.cl](http://www.aafm.cl)).



## ACCIÓN RSE

SURA Chile forma parte de Acción RSE, organización sin fines de lucro que agrupa a las empresas que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y que están comprometidas con el desarrollo sustentable ([www.accionrse.cl](http://www.accionrse.cl)).



## MÉXICO

### ASOCIACIÓN MEXICANA DE AFORES (AMAFORE)

SURA México pertenece a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE). Ésta representa los intereses de las AFORE (Administradoras de Fondos para el Retiro) ante las autoridades e instituciones públicas y privadas, en beneficio de los trabajadores afiliados a estas instituciones de ahorro ([www.amafore.org](http://www.amafore.org)).



### ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERMEDIARIOS BURSÁTILES (AMIB)

SURA México participa en la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), organización sin fines de lucro, que promueve el crecimiento, desarrollo y consolidación del mercado de valores como el medio por excelencia para la canalización del ahorro, propiciando las condiciones que favorezcan su sano y eficaz desempeño ([www.amib.com.mx/](http://www.amib.com.mx/)).

131



### ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)

La AMIS busca promover el desarrollo de la industria aseguradora y representar sus intereses ante autoridades del sector público, privado y social ([www.amis.org.mx/](http://www.amis.org.mx/)).



## PERÚ

### ASOCIACIÓN DE AFP

Esta entidad, que agrupa a las cuatro Administradoras de Pensiones que operan en ese mercado, entre ellas, AFP Integra, busca mejorar la calidad de vida de los afiliados y jubilados del Sistema Privado de Pensiones, así como también difundir los beneficios y servicios que brindan las AFP en el país ([www.asociacionafp.com.pe](http://www.asociacionafp.com.pe)).



### ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE SEGUROS

La Asociación Peruana de Empresas de Seguros -APESEG- es una institución sin fines de lucro que agrupa y representa a todas las compañías de Seguros y Reaseguros establecidas en el país, de la cual Seguros SURA forma parte ([www.apeseg.org.pe](http://www.apeseg.org.pe)).



## A2G CLIMATE PARTNERS



Organización privada que colabora con las empresas en sus estrategias de sostenibilidad, reporte y reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Apoyó a AFP Integra en la reducción del 100% de sus emisiones ([www.atwog.com](http://www.atwog.com)).

## HAPPY HEARTS FUND



Fundación sin fines de lucro dedicada a la reconstrucción de escuelas de niños en lugares que han sido afectados por desastres naturales. Happy Hearts Fund (HHF) se alió con SURA Perú para desarrollar el programa de “Escuelas Sustentables”. También ha realizado alianzas con SURA México y SURA Chile ([www.happyheartsfund.org/](http://www.happyheartsfund.org/)).

## EMPRESARIOS POR LA EDUCACIÓN



Asociación civil sin fines de lucro que busca contribuir en el mejoramiento de la educación pública nacional, a través de la articulación de esfuerzos del sector privado, público y la sociedad en general ([www.empresariosporlaeducacion.org](http://www.empresariosporlaeducacion.org))

## PERÚ 2021



Esta entidad tiene por objetivo promover la gestión de la Responsabilidad Social (RS) en las empresas, con el fin de que se conviertan en agentes de cambio para alcanzar el Desarrollo Sostenible de Perú (<http://www.peru2021.org/principal>).

## COLOMBIA - (AFP PROTECCIÓN)

### ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES (ANDI)



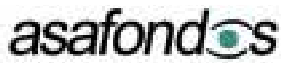
AFP Protección pertenece a la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), entidad sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa ([www.andi.com.co](http://www.andi.com.co)).

### ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS (ASOFONDOS)



AFP Protección forma parte de la ASOFONDOS, asociación que busca diseñar un sistema de pensiones que sea universal, eficiente, equitativo, solidario, integral y sostenible fiscalmente, siempre buscando el resguardo de los ahorros previsionales de los trabajadores colombianos ([www.asofondos.org.co](http://www.asofondos.org.co)).

# EL SALVADOR



## ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES (ASAFONDOS)

AFP Crecer pertenece a la ASAFONDOS, organización gremial sin fines de lucro, cuyo objetivo es velar por la defensa de la industria, y promover su desarrollo y adecuado funcionamiento en ese país ([www.asafondos.org.sv](http://www.asafondos.org.sv)).

## CÁMARA FINANCIERA DE EL SALVADOR

Esta asociación aglutina a las entidades del sector financiero para velar por su desarrollo y fortalecimiento.



## CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR

Es una entidad que defiende la libre empresa y aúna importantes sectores, impulsando el desarrollo y generación de nuevas empresas, contribuyendo así a elevar su competitividad. Representa y defiende los derechos de las empresas en casos de crisis ([www.camarasal.com](http://www.camarasal.com)).



## CÁMARA AMERICANA DE COMERCIO DE EL SALVADOR (AMCHAM)

AFP Crecer es miembro de la Cámara Americana de Comercio, institución independiente sin fines de lucro, que representa los principios y derechos de las empresas privadas. Además, incentiva el comercio y la inversión entre Estados Unidos y El Salvador ([www.amchamsal.com](http://www.amchamsal.com)).

133



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

SURA Asset Management hace parte del Pacto Global de las Naciones Unidas a través de nuestras compañías en México, Chile, Perú, Uruguay y Colombia

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
1.1	“Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del Presidente Ejecutivo	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Panorama Regional, Sistema de Control Interno	38 - 51, 82
<b>2. Perfil de la Organización</b>			
2.1	Nombre de la organización.	Nuestra Compañía	11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Nuestra Compañía	21
2.3	“Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y joint ventures.”	Nuestra Compañía	21
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	“El domicilio de la Sociedad es la ciudad de Medellín, Colombia. Cra. 64B N° 49A30.”	
2.5	Número de países en que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes, específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Nuestra Compañía	11, 20
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Nuestra Compañía, Gobierno Corporativo	22, 64
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Nuestra Compañía, Carta a Grupos de Interés, Gestión Comercial y del Negocio	20, 28, 106
2.8	“Dimensiones de la organización informante, incluyendo: - Número de empleados - Ventas netas o ingresos netos - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto - Cantidad de productos o servicios prestados.”	Nuestra Compañía, Carta a Grupos de Interés	15, 28, 29

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
2.9	“Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: - La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital.”	Carta a Grupos de Interés	31-33-73
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Reconocimientos y Membresías	126 -129
<b>3. Parámetros del Reporte</b>			
<b>Perfil de la Memoria</b>			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Sobre nuestro Informe Anual	4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Informe Anual 2012	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	SURA Asset Management reporta anualmente su desempeño económico, social y ambiental.	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	“www.sura-am.com correo electrónico: contacto@sura-am.com “	
<b>Alcance y Cobertura</b>			
3.5	“Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: - Determinación de materialidad - Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria - Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.”	Sobre nuestro Informe Anual	4
3.6	Cobertura de la memoria.	Sobre nuestro Informe Anual	4
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Sobre nuestro Informe Anual	4

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
3.8	La base para incluir información en el caso de joint ventures, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos u organizaciones.	Sobre nuestro Informe Anual, Carta a Grupos de Interés	4, 29
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación y demás información de la memoria.	Sobre nuestro Informe Anual	5
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que hayan motivado dicha reexpresión.	Las reexpresiones realizadas son explicadas en cada indicador	
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Carta a Grupos de Interés	29
<b>Índice de Contenidos GRI</b>			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Tabla de indicadores GRI	
<b>Verificación</b>			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	El Informe Anual 2013 no cuenta con verificación externa.	

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
<b>4.</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés</b>		
	<b>Gobierno</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Nuestra Compañía, Gobierno Corporativo	25, 64 - 69, 71 - 72
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y la razones que la justifiquen).	Nuestra Compañía	25
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Nuestra Compañía	25
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	SURA Asset Management cuenta con los mecanismos pertinentes, tal como establece la normativa y requerimientos legales, para que sus accionistas comuniquen y hagan llegar sus recomendaciones a la Junta Directiva, máximo órgano de Gobierno Corporativo de la Compañía. Asimismo, los colaboradores pueden hacer llegar sus inquietudes o sugerencias a la alta gerencia, mediante los conductos regulares de la Organización.	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Gobierno Corporativo	69
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Carta a Grupos de Interés, Gobierno Corporativo, Sistema de Control	33,34, 63, 77, 82

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el género y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo	66,70
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Nuestra Compañía, Gobierno Corporativo	19, 63
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Carta a Grupos de Interés, Gobierno Corporativo	34, 63, 73, 74
<b>Compromisos con Iniciativas Externas</b>			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Carta a Grupos de Interés, Gobierno Corporativo, Sistema de Control	33, 34, 63 82,83
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Reconocimientos y Membresías	133
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Reconocimientos y Membresías	78, 130 - 133
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	Sostenibilidad	58
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Sostenibilidad	57

# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
<b>Indicadores de Desempeño Económico</b>			
<b>5</b>	<b>Desempeño Económico</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costos de explotación, retribución a empleados y donaciones, y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	Nuestra Compañía	14
<b>Indicadores de Desempeño Ambiental</b>			
<b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b>			
EN22	Peso Total de Residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Sostenibilidad	122
<b>Indicadores del Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo</b>			
<b>Empleo</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	Talento Humano	91 - 93
LA 13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Talento Humano	93, 101
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Talento Humano	102, 103
<b>Relaciones Empresa /Trabajadores</b>			
LA 4	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	Talento Humano	101
<b>Formación y Educación</b>			
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Talento Humano	96
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	Talento Humano	97



# TABLA GRI

ELEMENTO GRI		CAPÍTULO REPORTE	PÁGINA
<b>Indicadores de Desempeño de Sociedad</b>			
<b>Comunidades Locales</b>			
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Sostenibilidad	116 - 118
<b>Corrupción</b>			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno Corporativo	74 - 77
<b>Política Pública</b>			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Mensaje del Presidente Ejecutivo, Carta a Grupos de Interés, Membresías y Asociaciones	7, 33, 130
<b>Cumplimiento Normativo</b>			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Gobierno Corporativo	76
<b>Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad Sobre Productos</b>			
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Gestión Comercial y del Negocio	106, 108, 110
<b>Etiquetado de Producto y Servicios</b>			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Gestión Comercial y del Negocio	109
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Gestión Comercial y del Negocio	107
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera básica según el tipo de beneficiario.	Gestión Comercial y del Negocio	112,113

