

ACOMPañAMOS
LOS SUEÑOS
Y EL CRECIMIENTO



CONTENIDO

	7	SOBRE NUESTRO INFORME ANUAL
NUESTRA COMPAÑÍA	11	
GRUPO SURA	17	
	23	MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS
GESTIÓN SOSTENIBLE DEL NEGOCIO	27	
	31	DERECHOS HUMANOS
	51	VIDA LABORAL
	55	MEDIO AMBIENTE
ÉTICA Y TRANSPARENCIA	59	



1. SOBRE NUESTRO INFORME ANUAL



1.1 NUESTRO COMPROMISO

Es muy grato presentarles nuestra Comunicación de Progreso 2014 y, junto con ello, la renovación de nuestro compromiso con la promoción de buenas prácticas en torno a los diez principios de Pacto Global.

SURA Chile reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo con sus grupos de interés, donde se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible, siendo atributos transversales la innovación y la gestión de riesgos.

Es por ello que la compañía gestiona sus operaciones bajo un modelo de sostenibilidad con seis focos que orientan su gestión diaria: Buen gobierno corporativo, Generación de valor al cliente, Cultura y gestión del talento humano, Relacionamento y proyección institucional, Cuidado del Medio ambiente e Inversión responsable.

Estos sólidos lineamientos en materia sostenible, que infunden tanto Grupo SURA y Sura Asset Management a todas sus filiales, entre ellas SURA Chile, junto además a los cuatro principios corporativos de la compañía –Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad– guían el actuar de todos los Colaboradores, quienes no sólo están comprometidos con los dos millones de clientes que atendemos en este país, sino además con la generación de valor para todos los grupos de interés.

Participar de este compromiso de adhesión a los 10 principios de Pacto Global ha impactado positivamente nuestra gestión como compañía y nos han guiado en el cumplimiento de nuestra misión de acompañar a nuestros clientes, a través de una asesoría experta y diferenciadora en soluciones de ahorro y protección, para alcanzar su pensión.

Quisiera destacar el compromiso de los equipos de SURA Chile con la agenda que promueve localmente Pacto Global, y que se ha visto reflejado en su activa participación en las mesas de la Comisión de Transparencia de la red local, cuyo objetivo es fomentar la transparencia en las organizaciones. En ellas hemos sido anfitriones y además hemos puesto nuestro conocimiento y reflexión para el intercambio de buenas prácticas en esta materia.

En esta edición de Comunicación de Progreso 2014, damos cuenta detallada de los resultados y avances obtenidos en los compromisos asumidos con Pacto Global desde 2012, como AFP Capital –desde nuestras operaciones en la industria de Pensiones– y como SURA Chile, desde nuestras operaciones en el mercado de seguros, ahorro, inversión y acciones.

Quisiera destacar finalmente, que este compromiso de adhesión no sería posible sin el esfuerzo demostrado por nuestros Colaboradores, quienes día a día incorporan estos principios universales que promueve Pacto Global para una gestión sostenible que agregue valor a todos quienes integran esta sociedad.

Francisco Murillo
CEO SURA Chile



2. NUESTRA COMPAÑÍA

CHILE

PRINCIPALES LOGROS

- Crecimos un 36,2% en nuestros resultados operacionales y el retorno del encaje durante 2014 más que duplicó como resultado de la rentabilidad de los multifondos.
- Alcanzamos buenas rentabilidades nominales para nuestros afiliados en el Negocio Mandatorio, además de promover propuestas concretas para perfeccionar el sistema de pensiones en el marco de una reforma previsional.
- AFP Capital fue reconocida nuevamente como la Mejor Administradora de Fondos de Pensiones de Chile por la prestigiosa revista británica World Finance, en el marco de los Global Pension Funds Awards.
- En el negocio de seguros avanzamos posicionando las rentas vitalicias y duplicamos la cantidad de pólizas en vida individual respecto del año anterior.
- Por segundo año consecutivo, dos de los Fondos Mutuos SURA fueron galardonados en los Premios Salmón, principal reconocimiento que entrega la industria en el país, junto con Diario Financiero.
- Corredores de Bolsa SURA consolidó una plataforma que actualmente distribuye más de 80 fondos mutuos, junto con acciones, bajo un modelo de arquitectura abierta, convirtiéndose así en un actor relevante en la oferta de productos de ahorro e inversión.
- SURA se ubica por primera vez en el lugar 68 del ranking de las "100 compañías con mejor reputación", esto gracias a un incremento de siete posiciones respecto a la medición de 2013.

2,443

COLABORADORES
DIRECTOS

65.2%

Fuerza comercial

34.8%

Administrativos

CLIENTES
1,934,867

19.9%

Son clientes
del negocio Voluntario

93.7%

Son clientes del negocio
Mandatorio de los cuales el
13.6% tiene al menos un
producto voluntario

USD **944**
MILLONES

INGRESOS OPERACIONALES

Los ingresos operacionales incluyen ingresos por primas, primas de reaseguro, ingresos por comisiones y honorarios, ingresos por inversiones y otros. Se excluyen los movimientos de reservas.

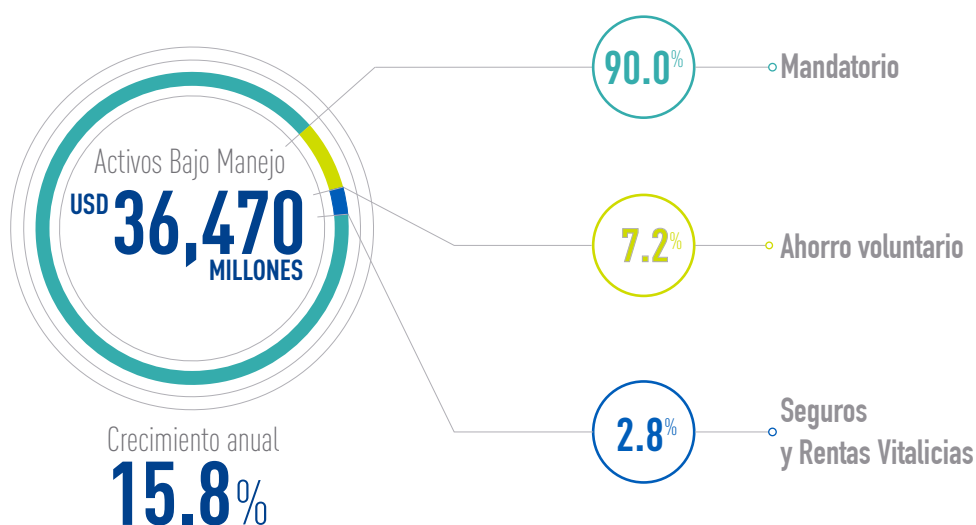
LOS SALARIOS DE NUESTROS AFILIADOS CRECIERON UN **6.4%**

PARTICIPACIÓN DE MERCADO

La participación de mercado sin tener en cuenta la licitación de afiliados de AFP Capital es de 21.6%, (posición 4).

20.6%

*Participación de mercado de las AFP con base en los Activos Bajo Manejo, calculada con información publicada por la Superintendencia de Pensiones.



Contribución al
EBITDA consolidado

USD **152.9**
MILLONES

30.3% DEL TOTAL

NUESTROS RETOS

- Aumentar nuestra participación de mercado en la administración de activos en el Negocio Voluntario convirtiéndonos en un actor relevante en el Ahorro Previsional Voluntario.
- Asegurar un sistema de capitalización individual sostenible basado no sólo en buenas rentabilidades y activos seguros, sino además sobre la base de fuertes gobiernos corporativos y una adecuada información para que los afiliados que les permita tomar buenas decisiones para lograr mayores niveles de ahorro en el largo plazo.
- Potenciar el Negocio de Seguros colectivos y tradicionales a través de una oferta integral para alcanzar una destacada posición en el mercado.
- Seguir generando valor a nuestros grupos de interés con una perspectiva de largo plazo, en donde los negocios sean motor de desarrollo sostenible del país.

A thin grey line starts from the left edge of the page, slopes upwards to the right, then turns horizontal and ends at a small circle.

2.1

EMPRESAS **SURA CHILE**



○ **AFP CAPITAL S.A.**

Fundada el 16 de enero de 1981 como AFP Santa María, se ha caracterizado desde sus inicios por su filosofía de servicio. AFP Capital administra fondos de pensiones, tanto para el sistema obligatorio como voluntario, ofreciendo una asesoría profesional y personalizada a los clientes, accesibilidad permanente, a través de su sitio Web, y una amplia gama de productos y servicios. Los activos administrados por la Compañía llegaron en 2014 a \$20.730.887 millones de pesos, los que experimentaron un alza de casi 14,2% sobre el monto del año anterior.

También durante este período, la administradora recibe el reconocimiento entregado por tercer año consecutivo a AFP Capital, en el marco de los Global Pension Funds Awards 2014, por la prestigiosa revista británica World Finance, y que premia anualmente a los principales actores de la industria de servicios financieros en el mundo. Así, AFP Capital fue reconocida nuevamente con la distinción Mejor Fondo de Pensiones chileno en 2014.

○ **ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SURA S.A.**

Sociedad constituida el 09 de julio de 2008, con dedicación exclusiva a la administración de fondos mutuos, hoy bajo la marca SURA. Alcanzó un exitoso cierre en 2012, con la categoría "Platinum Performance Award", otorgada por FUND PRO, que la distingue como la mejor Administradora General de Fondos APV. Durante 2013 fue premiada por Morningstar en la categoría Renta Variable Internacional, y fue acreedora de los Premios Salmón, por el desempeño de los fondos SURA Acciones Chile MID CAP y SURA Selección Global.

○ **CORREDORES DE BOLSA SURA S.A.**

Comenzó sus operaciones el 13 de agosto de 2013, como continuadora legal de la Agencia de Valores SURA, fundada el 4 de febrero de 2008. Actualmente, distribuye más de 80 fondos mutuos de cuatro administradoras, en un modelo de arquitectura abierta –con activos bajo custodia por más de USD 200 millones– que, a contar de 2013, ofrece a sus clientes la opción de acceder directamente al mercado bursátil chileno, ampliando así la asesoría en materia de ahorro e inversión.

○ **SEGUROS DE VIDA SURA S.A.**

Empresa fundada el 12 de enero de 1989 con el objeto de contratar seguros y reaseguros de vida en todos sus tipos, actuales o futuros. Actúa en los segmentos de seguros de vida individual tradicional, seguros de ahorro, seguros colectivos y rentas vitalicias, negocio que retomó en 2012. Durante su primer año bajo la administración SURA, la solidez de esta marca favoreció su reconocimiento en el mercado.



3. GRUPO **SURA**

GRUPO SURA

Matriz del Grupo Empresarial SURA, una organización multilatinas con más de 70 años de experiencia y con inversiones estratégicas en los sectores de Banca, Seguros, Pensiones, Ahorro e Inversión, a través de las cuales entrega soluciones financieras integrales, basadas en relaciones de confianza y de largo plazo.

INVERSIONES ESTRATÉGICAS

Grupo SURA cuenta con dos tipos de inversiones: las estratégicas, enfocadas en los sectores de servicios financieros, seguros, pensiones, ahorro e inversión. Las inversiones industriales están, principalmente, en los sectores de alimentos procesados, cementos y energía.



INVERSIONES INDUSTRIALES



Los porcentajes corresponden a la participación accionaria con derecho a voto de Grupo SURA en cada una de las compañías. Cifras al cierre 2014

OTRAS INVERSIONES



A thin grey line starts from the left edge of the page, slopes upwards to the right, and then continues horizontally to the right, ending at a small circle that precedes the section number 3.1.

3.1

SURA ASSET MANAGEMENT



SURA Asset Management es la compañía número uno en Pensiones en Latinoamérica, especializada en Ahorro, Protección e Inversión, con presencia a nivel Regional en México, El Salvador, Colombia, Perú, Chile y Uruguay. Su principal accionista, Grupo SURA, junto con otros seis inversionistas que poseen una participación minoritaria, generan la confianza para seguir trabajando por los retos planteado en el mediano y largo plazo, siempre orientados en un horizonte sostenible. Estos accionistas son: Grupo Bolívar, Fondo de Inversión Internacional General Atlantic, Corporación Financiera Internacional (IFC) que es miembro del Grupo del Banco Mundial, JP Morgan, Grupo Bancolombia y Grupo Wiese.

Los 9,292 colaboradores de la Compañía, desarrollan día a día sus capacidades humanas y técnicas, para asumir con responsabilidad y ética el reto de gestionar efectivamente los más de USD 114 billones de activos administrados, lo que ubica a SURA Asset Management como el jugador número uno en el ámbito de las pensiones a nivel Latinoamericano, con una participación de mercado de 23.3%.

SURA Asset Management en Cifras



EBITDA
USD **505.2** MILLONES
(2013 / 429.8 MILLONES)

**INGRESOS
OPERACIONALES**
USD **1,978.3** MILLONES
(2013 / 1,715.9 MILLONES)

UTILIDAD NETA
USD **200.9** MILLONES
(2013 / 233.0 MILLONES)

**COLABORADORES
TOTALES**

9,292

(2013 / 9,822 colaboradores)

**INVERSIÓN EN FORMACIÓN
A COLABORADORES**

USD **3.8** MILLONES
(2013 / USD 3.9 MILLONES)

**NUEVOS CARGOS
CREADOS O PROMOCIÓN**

256
(2013 / 160 CARGOS)

PARTICIPACIÓN
EN EL MERCADO
23.3%

Base AUM (en pensiones)
(2013 / 23.4%)

PATRIMONIO
USD **3,729.3** MILLONES
(2013 / 3,927.8 MILLONES)

HORAS TOTALES
DE VOLUNTARIADO
15,838
(Colaboradores y referidos)
4,144 horas de colaboradores generadas
dentro de horario laboral

(2013 / 10,359)

ACTIVOS BAJO
ADMINISTRACIÓN
USD **114,022** MILLONES
(2013 / 98,252 MILLONES)

NÚMERO DE VOLUNTARIOS
1,948
Más **757** colaboradores
Y referidos (entre familiares y
Amigos que participan de las actividades)

NÚMERO DE
CLIENTES
17 MILLONES
(2013 / 16.7 MILLONES)

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
USD **4.4** MILLONES
(2013 / 2.2 MILLONES)

NÚMERO DE PROVEEDORES
8,701
(2013 / 7,911)

PAGO TOTAL A PROVEEDORES
USD **278.3** MILLONES
(2013 / 263.1 MILLONES)

CRECIMIENTO
BASE SALARIAL
10.9%
(2013 / 15.3%)

IMPUESTO DE RENTA
USD **154.8** MILLONES
(2013 / 104.4 MILLONES)



4. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS





DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



ESTRATEGIA ARTICULADA Y SOSTENIBLE



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, N°1 en clientes y activos administrados, reconocida y preferida en cada uno de sus mercados.


Principios Corporativos que guían cada una de nuestras acciones:



○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.

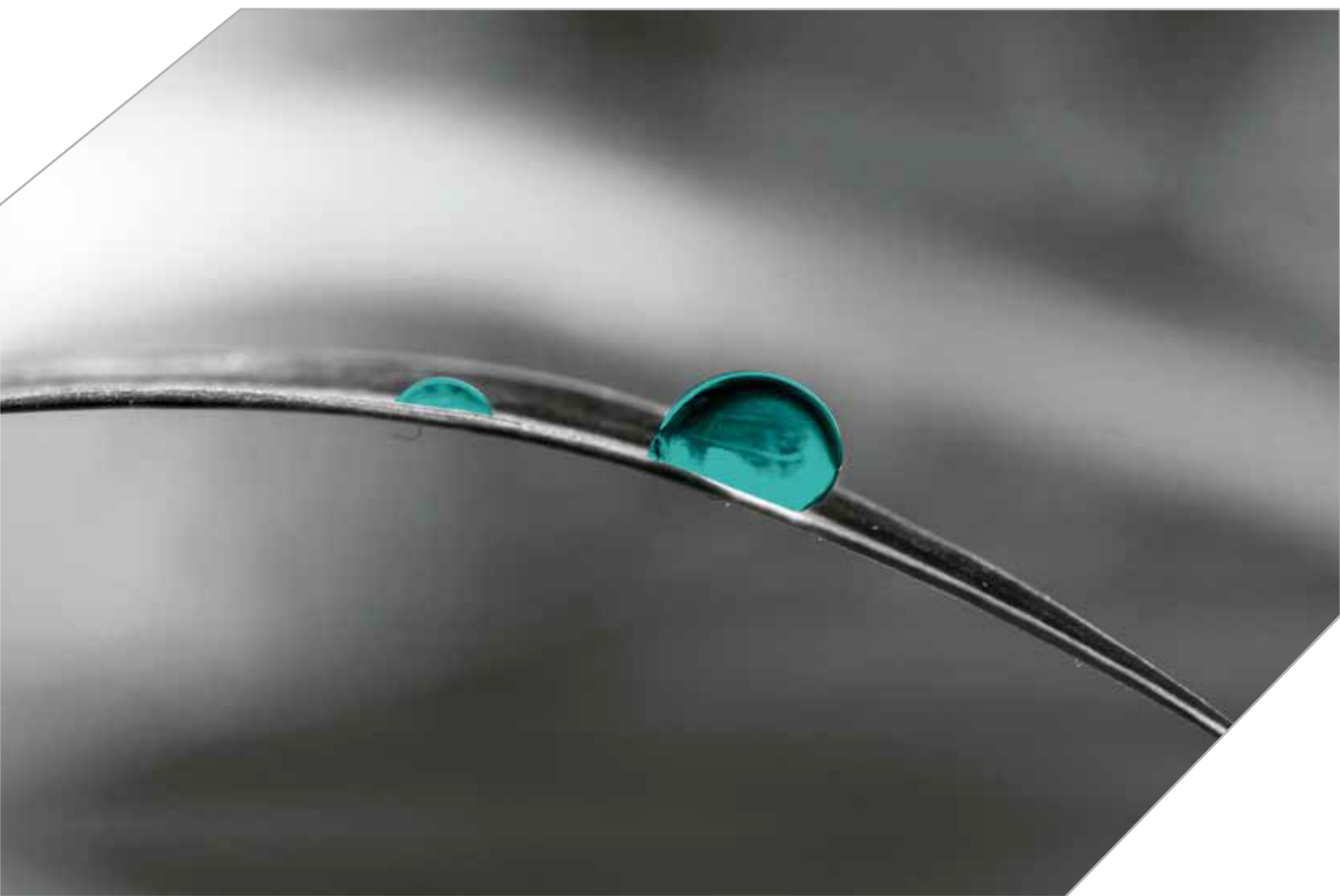


○RESPETO

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.



5. GESTIÓN SOSTENIBLE DEL NEGOCIO

A series of parallel diagonal lines in a light gray color, followed by a small blue circle, which is part of a larger graphic element extending across the page.

Como base de nuestra gestión responsable, contamos con varios ejes de trabajo permanente: compromiso ético, relación con los Grupos de Interés, desarrollo de los negocios, medio ambiente, proyección institucional y las diversas iniciativas en el ámbito del desarrollo social, que conforman nuestro modelo de sostenibilidad. Adicionalmente, siguiendo el direccionamiento de su principal accionista, Grupo SURA, la Compañía ha definido los siguientes lineamientos estratégicos:



LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

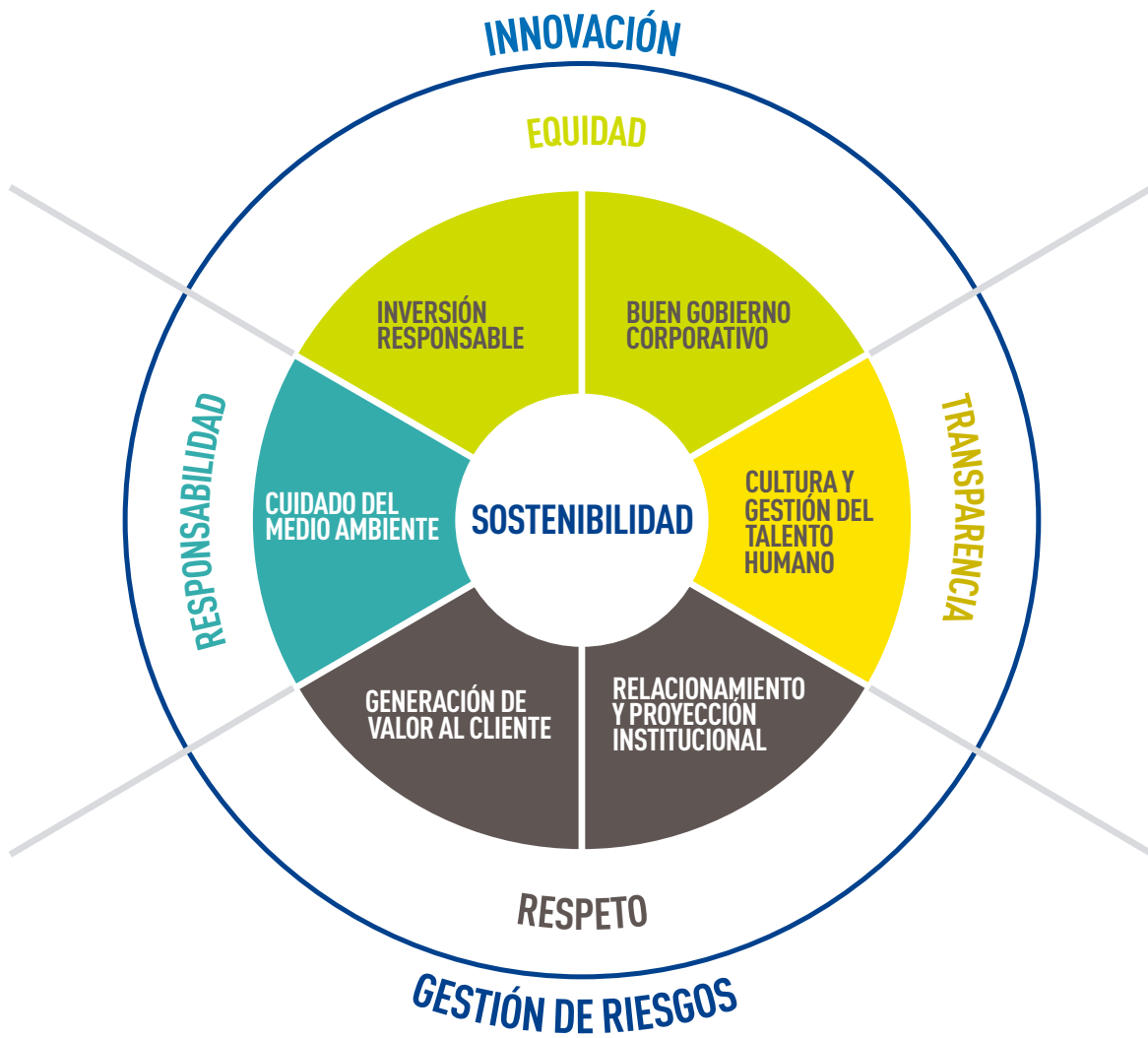


- Posicionamiento efectivo a través del desarrollo y estándares de clase mundial
- Desarrollar una franquicia regional potente
- Consolidar el negocio mandatorio y liderazgo de excelencia
- Cultura SURA y compromiso con la sostenibilidad
- Categoría mundial de Asset Management para personas
- Seguir invirtiendo, expandiendo el negocio vía opciones de crecimiento inorgánico y alianzas

Como complemento, nos hemos esforzado por identificar aquellas capacidades que habilitan la estrategia, nos dan foco y nos ayudan a priorizar recursos; aquellos aspectos que nos determinan como organización y nos movilizan hacia la consecución de nuestras metas.

Estas capacidades estratégicas son:

1. Relación con clientes y asesoría integral
2. Gestión de productos ciclo de vida
3. Distribución multi-producto
4. Marca y reputación inspirar confianza
5. Gestión de inversiones, rendimiento y reputación
6. Relación con Grupos de Interés, transparencia y sostenibilidad
7. Excelencia operacional, simplicidad y eficiencia
8. Gestión del talento y equipos comprometidos
9. Cultura y esencia SURA Asset Management
10. Innovación



PRINCIPIO 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



6. DERECHOS HUMANOS

En SURA Chile nos preocupamos por el respeto y la promoción de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de acción. De manera especial, velamos por un buen trato y relación con nuestros grupos de interés, a fin de establecer relaciones sostenibles en el tiempo, basadas en nuestros principios corporativos.

6.1 COLABORADORES

Tenemos el reto de materializar nuestra promesa de enfocarnos en las personas, en su desarrollo, crecimiento profesional y bienestar, como una manera de facilitar el logro de los objetivos que nos hemos planteado como organización. Es por esto que, desde los distintos procesos de la gestión del Talento Humano, nos enfocamos en la sostenibilidad del negocio a través de la atracción, desarrollo y retención de nuestros empleados en todos los aspectos, logrando conformar equipos de trabajo competentes, comprometidos y que se destaquen principalmente por tener las más altas calidades humanas.

6.1.1

BIENESTAR Y SALUD OCUPACIONAL

Mantenemos un foco en la promoción de una salud integral, entendida como el estado de bienestar que se alcanza cuando hay un equilibrio entre los factores físicos, biológicos, emocionales, mentales y sociales, que permiten un adecuado crecimiento y desarrollo de las habilidades y capacidades de cada persona. Es por esto que contamos con una amplia oferta de beneficios, complementarios al factor salarial, que facilitan ese bienestar integral de nuestros colaboradores y su entorno.

Beneficios	N° beneficiarios
Sala cuna	34*
Asignación Escolaridad SURA	1526
Beca de estudios hijos	50
Aguinaldo de Navidad	2114
Aguinaldo de Fiestas Patrias	2214
Regalos Navidad hijos	1260
Caja Navidad Colaboradores	2430
Bono Nacimiento	90
Canastillo recién nacido	68
Asignación fallecimiento	4
Préstamo Marzo	1178
Préstamo de Emergencia	73
Seguro Complementario Salud	2114*
Seguro Complementario Vida	2122*
Seguro Dental Voluntario	1463*

(*) Corresponde a un promedio mensual.

EDUCACIÓN CONTINUA PARA COLABORADORES

En SURA Chile entendemos que la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades generales y específicas, son vitales para incrementar el desempeño de nuestros colaboradores, a través de la reducción de brechas y la maximización de potencialidades futuras. Es por esto que implementamos nuestros programas de formación en directa relación con los focos de negocio, como una forma de apoyar desde la preparación de las personas al logro de las metas de la Compañía y los compromisos adquiridos con nuestros stakeholders.

En términos generales, contamos con dos tipos de formación: la Corporativa, que incluye a todos los colaboradores de la Compañía y la Segmentada o de alta especialidad, que responde a los tipos de cargo y a las necesidades particulares derivadas de proyectos o cambios en el negocio.

Ambas se desarrollan de manera mixta, es decir, internamente y también con apoyo de proveedores, universidades y casas de estudio especializadas.

FORMACIÓN CORPORATIVA

En este campo destacamos los cursos de competencias, los procesos de inducción a la Compañía, los cursos en línea de lavado de dinero, los del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo y los entrenamientos en SOX, entre otros.

CIFRAS

INDUCCIÓN CORPORATIVA

440

COLABORADORES CAPACITADOS
EN INDUCCIÓN PRESENCIAL

17.680

HORAS DE
CAPACITACIÓN

91%

DE SATISFACCIÓN

MÁS DE

250%

DE CRECIMIENTO
PROMEDIO DE DÍAS
DE INDUCCIÓN
RESPECTO AL 2013

FORMACIÓN SEGMENTADA O DE ALTA ESPECIALIDAD

En relación a este tipo de formación, cada grupo específico de cargo tiene su propia malla de acuerdo con sus necesidades técnicas y de actualización. Es así como incorporamos programas especializados en áreas comerciales y en unidades de back office, los programas para líderes con un carácter propio de desarrollo de competencias, las formaciones necesarias para implementar proyectos (ejemplo: SAP) o cambios del negocio (ejemplo: productos nuevos)

Programa	Descripción	N° de asistentes
Mallas Comerciales	<p>El foco de estos cursos ha sido dar respuesta a las necesidades de especialización que requieren estas áreas, para proporcionar una asesoría integral y servicio de excelencia a nuestros clientes.</p> <p>Se realizaron más de 250 cursos presenciales con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguros de Vida - Oficio 6161 - DL 3500 - Reforma Tributaria - Fondos Mutuos 	3.991 (1.300 colaboradores de Arica a Punta Arenas)
Mallas Back Office	<p>Cursos técnicos cuyo objetivo es la adquisición de herramientas necesarias para un mejor ejercicio de la labor dependiendo de las necesidades específicas de cada cargo. Algunos de los ejemplos de estos cursos son excel, Google analytics, SQL, presentaciones efectivas, E-class, entre otros.</p> <p>Los cursos de SV y DL 3500, son de carácter informativo y están enfocados a que los colaboradores back conozcan la oferta de valor de la compañía.</p>	xxxxx

OTROS PROGRAMAS DE FORMACIÓN

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Programa orientado a desarrollar competencias de liderazgo estratégico en los colaboradores, con el fin de ir modelando la Cultura Corporativa SURA.

Grupo	N° talleres	N° participantes
Comité Ejecutivo	2	17
Gerentes	2	13
Subgerentes	5	56
Jefaturas	27	263
Total	36	349

BECAS

Programa que tiene por objetivo apoyar e impulsar a los colaboradores a que continúen desarrollándose profesionalmente.

Así, todos los años se entregan becas para desarrollar estudios de pre grado, post grado, técnicos y diplomados.



Dentro del pilar de salud integral, también hemos desarrollado distintas actividades para mantener la salud de los colaboradores y promover la prevención de distintas enfermedades, entre ellas están:

Actividad	Descripción de la actividad	N° participantes
Feria de Salud	Actividad destinada a informar sobre convenios y beneficios existentes con el organismo administrador de la ley 16.744 (Mutual de Seguridad).	1000
Programa de vacunación preventiva	Administración de vacuna trivalente Anti-influenza.	733
Programa preventivo visual	Examen visual	50
Semana del corazón	Realización de actividades relacionadas en la prevención de enfermedades cardiovasculares en los colaboradores.	100
Programa Gimnasia Laboral	Realización de gimnasia de pausa compensatoria exclusiva para colaboradores call center.	80

Adicionalmente, contamos con un Grupo de Emergencia, que se divide entre líderes y encargados de Evacuación, cuya misión es guiar las acciones, tareas y procedimientos, destinadas a minimizar, impedir o neutralizar las posibles vulnerabilidades y amenazas que puedan afectar a los colaboradores y/o dependencias de Casa Matriz.

El número de Líderes y Encargados de Evacuación en Casa Matriz son 71 colaboradores (encargados principalmente de guiar a los colaboradores hacia Zonas de Seguridad en caso de presentarse una emergencia que requiera la evacuación parcial o total del edificio).

71 LÍDERES Y ENCARGADOS DE EVACUACIÓN EN CASA MATRIZ

6.2 CLIENTES

Acompañar a nuestros clientes en el logro de sus sueños y metas es parte de nuestra promesa de ser líderes en Ahorro. En SURA Chile estamos conscientes de la importancia de conocer y entender las definiciones estratégicas de la marca, porque éstas le dan sentido y dirección a su desarrollo futuro, permitiendo alinear a los equipos, contribuyendo a la generación de identidad y sentido de pertenencia.

6.2.1

VIVIENDO LA MARCA

Desde 2012 SURA ha desarrollado un plan de marca de mediano plazo buscando un posicionamiento claro y consistente con el direccionamiento estratégico de SURA Asset Management, el cual nos invita a acompañar a nuestros clientes a lo largo de su vida para que logren sus grandes proyectos y sueños a través del Ahorro, la Protección y la Inversión.

Para que esta estrategia de marca sea sostenible, es fundamental encontrar un equilibrio en las acciones realizadas, de modo que el mensaje hacia el público externo encuentre respuesta en una cultura organizacional en perfecta armonía con su promesa. Con este norte, en 2014 se implementó la segunda etapa del programa “Viviendo La Marca”, el cual es dirigido a los colaboradores y está enfocado en tangibilizar la asesoría y el acompañamiento a nuestros clientes, trabajando con las áreas de soporte sobre la importancia y el impacto de su gestión en el cliente.

Durante este año desarrollamos múltiples talleres con los líderes de las áreas de soporte y para quienes conforman las áreas comerciales, definimos un protocolo de ventas y asesoría denominado Sello SURA, en el que se homologaron y divulgaron todos los aspectos relativos a nuestro contacto con los clientes, alineados siempre con la promesa de marca.

Año	Objetivo	Alcance
2013	El foco era que cada colaborador viviese la promesa de marca, y fuese Guía en Ahorro.	El programa abarcó a todos los colaboradores de Chile, a través de Talleres a los líderes y luego “réplicas” en sus equipos. El total de participantes fue de 1.545 de un total de 2.146 colaboradores (72% de alcance)
2014	El programa se dirigió a los equipos de soporte (back), en donde en una primera instancia fue sólo para líderes (incluso personas del front para generar sinergias) y éstos debían realizar pautas de conversación con sus equipos. El foco era comprender cómo las áreas de soporte contribuyen en la cadena de valor con los clientes en las acciones del día a día.	En esta etapa participaron 237 personas de un total de 283 (84% de alcance)

6.2.2

CAMPAÑA “EN 21 DÍAS APRENDO A AHORRAR”

21.425
PERSONAS
SE INSCRIBIERON EN EL
PROGRAMA “EN 21 DÍAS
APRENDO A AHORRAR”

A nivel externo, se realizó la campaña publicitaria “En 21 días aprendo a ahorrar”, con un mensaje para demostrar que con simples acciones el Ahorro sí es posible y está al alcance de todos. Esta campaña, que también aporta a nuestro compromiso con la formación financiera de los clientes potenciales y reales, se basa en la enseñanza de que el Ahorro debe ser prioritario en el presupuesto de las personas, incentivándolos a realizarlo en forma consistente y sistemática ejemplificando que “cuando se repite una acción consecutivamente durante 21 días, ésta se vuelve un hábito”, de modo que a través de simples cambios en la rutina se construirán hábitos de Ahorro. El llamado a la acción fue participar de un programa a través del sitio web www.sura21dias.com, que a diciembre del 2014 tenía 486.514 visitas, con 21.425 personas inscritas en el programa.

Una de las acciones destacadas de esta campaña fue “Escáner Previsional” para AFP Capital, aplicación web que muestra a los clientes cómo mejorar la futura pensión basándose en el estado de sus cotizaciones previsionales.

6.2.3

ESTUDIO DE HÁBITOS DE AHORRO

Para conocer los hábitos de Ahorro de los latinoamericanos, como un mecanismo de recolección de información para el desarrollo de nuestra campaña publicitaria de 2014, SURA Asset Management realizó con el apoyo de la Empresa Consultora IPSOS un estudio de perfil de Ahorro que se aplicó a más de tres mil personas de Chile, México, Colombia, Perú, Uruguay y El Salvador. A través de esa iniciativa, se logró identificar, entre otros datos interesantes, que un 57% de los latinoamericanos encuestados ahorra voluntariamente y de ellos, un 62% lo hace mensualmente para enfrentar imprevistos.

En el mismo estudio, un porcentaje importante de las personas que declara no ahorrar explica que es porque no le alcanza el presupuesto o porque no tienen el hábito, ambos puntos abordados a través de la campaña.

57%


DE LOS LATINOAMERICANOS ENCUESTADOS
AHORRA VOLUNTARIAMENTE

En nuestro modelo de negocio el cliente se sitúa en el centro, por ello, desarrollamos una oferta de valor basada en la asesoría y en una amplia gama de productos y soluciones, con canales de distribución que tienen directa relación con ese grupo de interés.

Durante este proceso de relacionamiento e interacción, las empresas de SURA Chile están atentas a considerar el entorno económico, cumplimiento regulatorio y desarrollo competitivo, teniendo como premisa la promoción de la sostenibilidad en la forma de hacer negocios. Es así como nuestra estrategia se sustenta en tres pilares fundamentales: oferta de valor, productos y canales distribución. Estos pilares nos permiten entregar una asesoría integral y establecer una relación cercana y a largo plazo 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 ciclo completo de vida de nuestros clientes y sus necesidades.



En este sentido, se resaltan dos iniciativas que reflejan el avance de este propósito, que son la “Recomendación de Inversión” por perfil de inversionista, y la presentación de “Saldos Consolidados” para el seguimiento mensual del Ahorro, accediendo a este insumo a través de correo electrónico o en la página web bajo una vista consolidada que les facilita el seguimiento en la construcción del Ahorro para la consecución de sus sueños y objetivos.



6.2.5

SURA WEALTH MANAGEMENT SUMMIT 2014

Por otro lado, y como complemento a nuestro propósito de generar conciencia sobre la relevancia de la construcción adecuada de un Ahorro como vehículo para alcanzar las metas, este año realizamos en el marco del SURA Wealth Management Summit, una charla con John Lipsky –destacado economista internacional– quien dictó ante más de 700 personas la conferencia “Qué esperar de la economía global”, analizando los desafíos que enfrenta el escenario mundial, y los esfuerzos que debemos hacer para abordarlos de forma efectiva, ayudando, a través de la educación financiera, que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas que respondan efectivamente a sus necesidades.

INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES

En SURA Chile somos conscientes de las necesidades de nuestros clientes y por ello, hemos desarrollado procedimientos, protocolos y herramientas que permiten atender los distintos tipos de consultas y requerimientos de manera eficiente y oportuna.

A través de las distintas plataformas que hemos puesto a disposición de nuestros clientes, buscamos resolver las dudas y quejas y, al mismo tiempo, mejorar en forma sistemática los índices de reclamos.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Web SURA Web

- www.sura.cl
- Disponibilidad 365 días del año;
- Información normativa de productos, saldos y servicio transaccional de Vida y FFMM.

Call SURA

- 600 600 7872
- Disponibilidad de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 horas;
- Call de consultas y transaccional.

Sucursales WM

- Ubicación de sucursales: http://www.sura.cl/Sucursales/Sucursales_sura.aspx
- 16 sucursales a lo largo de todo el país;
- Disponibilidad de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

Redes sociales SURA

- Facebook
- Twitter

AFP Capital

- www.afpcapital.cl
- Disponibilidad 365 días del año;
- Información normativa, saldos, cartolas y transacciones disponibles.

Call AFP Capital

- 600 6600 900
- Disponibilidad de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas;
- Call de consultas y transaccional.

Sucursales AFP

- Ubicación de sucursales: <http://www.afpcapital.cl/MenuSecundario/Sucursales.aspx>
- 32 sucursales a lo largo de todo el país.
- Disponibilidad de lunes a jueves, de 08:30 a 17:00 hrs y viernes, de 08:30 a 14:30 horas;
- Atención express (trámites) y asesoría.

Otros canales de servicio AFP

- Autoservicios: Modernas máquinas ubicadas en todas las sucursales.
- Twitter: @AFPCapital
- Facebook

QUEJAS Y RECLAMOS

Hemos establecido canales adecuados para el manejo de reclamos y quejas por parte de nuestros clientes o cualquier otro grupo de interés que quiera manifestar su inconformidad. Éstos, se encuentran fundamentados en el Código de Conducta y Ética de la Compañía a través de los Principios de SURA (Equidad, Respeto, Responsabilidad y Transparencia), así como las distintas políticas definidas para este fin. Así, este insumo se convierte en una de las fuentes más importantes de información para conocer mejor a nuestros clientes, y es por esto que durante 2014 se realizaron gestiones que permitieron controlar los requerimientos y quejas, disminuyendo los volúmenes y generando mejoras en los procesos de servicio.

En este aspecto SURA Chile cuenta con un comité con dedicación al seguimiento de los tiempos de respuesta y tipo de solicitudes, permitiendo identificar y diseñar mejoras en los procesos críticos al igual que mejorar la cadena de valor al cliente.

Durante el período 2014 se recibieron 14 reclamaciones formales por parte de clientes, las que fueron analizadas por el comité u área correspondiente de la Compañía.

SÓLO
14 RECLAMACIONES
FORMALES POR
PARTE DE CLIENTES
SE RECIBIERON EN
EN TODO EL PERÍODO

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Gracias a las constantes acciones orientadas a profundizar la relación con nuestros clientes, logramos mejoras importantes en los índices de satisfacción durante 2014. Estos logros se vieron reflejados en premios y menciones recibidas por nuestras empresas.

WORLD FINANCE

Por segundo año consecutivo, AFP Capital fue reconocida como la mejor Administradora de Fondos de Pensiones del país, en la categoría servicio al cliente, por segundo año consecutivo. Este reconocimiento es entregado por la destacada revista inglesa World Finance.

PREMIOS SALMÓN

La Administradora General de Fondos SURA fue reconocida con el Premio Salmón, principal reconocimiento otorgado a las Fondos Mutuos en Chile. SURA logró el segundo lugar en la categoría Fondo Deuda Mayor 365 días Nacional en Unidades de Fomento / Duración mayor 3 años, y el tercer lugar Categoría Fondo Accionario Nacional. Este reconocimiento es entregado por Diario Financiero y la Asociación de Fondos Mutuos en Chile. Ranking de Fondos Online (FOL) - El Mercurio: los mejores Fondos Mutuos de la industria a marzo de 2014.

RANKING FOL - EL MERCURIO

La Administradora General de Fondos es rankeada entre los mejores fondos mutuos de la industria en marzo, junio y septiembre, listado en el que se destacan a los portafolios de mejor desempeño, considerando los datos de los últimos 24 meses móviles. Ranking FOL-“El Mercurio”: los mejores fondos mutuos de APV y APVC a noviembre La Administradora General de Fondos es reconocida en el ranking de noviembre, en los que se destaca a los portafolios con mejor rendimiento dentro de las categorías de renta fija y renta variable.

MERCO

Mejor reputación SURA se ubica por primera vez en el lugar 68 del ranking de las “100 compañías con mejor reputación” (incrementando 7 lugares respecto a la medición de 2013) En el Monitor Merco Líderes, el CEO, Francisco Murillo, se ubicó en el lugar 70 (entre 100 más relevantes). Asimismo, la Compañía figura por primera vez entre las primeras 50 empresas más sostenibles y con mejor Gobierno Corporativo. ICSA, Índice de Calidad de Servicio de las AFP SURA Chile se ubicó en el primer lugar del ranking elaborado por la Superintendencia de Pensiones de ese país, en el cuatrimestre mayo - agosto de 2014. ICSA mide el desempeño de la calidad de atención a los afiliados con respecto a las otras Administradoras del sistema. Esta medición considera 75 indicadores que se agrupan en 3 áreas: trámite de pensiones, relación con el afiliado y gestión de cuentas.

6.3 PROVEEDORES

Nuestros proveedores son aquellas personas o entidades que prestan un servicio o comercializan un bien, aportando al óptimo desempeño corporativo. Al entender la importancia que tienen los proveedores como aliados de nuestro trabajo, asumimos el compromiso de avanzar en procesos que fortalezcan el relacionamiento y promuevan el desarrollo de buenas prácticas.

6.3.1

CLASIFICACIÓN

La clasificación de nuestros proveedores, como críticos o estratégicos, responde a una identificación de riesgos que incorpora, entre otras, las siguientes variables de análisis:

- El proveedor es el único que brinda el servicio o producto.
- El proveedor cuenta con su personal trabajando de manera permanente en las dependencias de nuestra Organización.
- El proveedor suministra únicamente a nuestra Organización sus servicios o productos
- El proveedor cuenta con el acceso y/o la gestión de información sensible para nuestra Organización.
- Los servicios o productos que brinda el proveedor son susceptibles de cumplimientos de regulaciones.

Categoría	N° Proveedores	%
Crítico	43	5%
Importante	181	22%
Transaccional	604	73%
Total 2014	828	100%

6.4 COMUNIDAD COMPROMISO SOCIAL

En SURA Chile estamos comprometidos con la participación activa en proyectos de desarrollo social, en la construcción de entornos viables y en la calidad de vida de los sectores más vulnerables. De esta manera, hemos establecido líneas de acción concretas que nos permitan ser un aporte para el desarrollo de comunidades específicas y también del país.

INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO: JUMP CHILE

JUMP nació en 2012 como un concurso de emprendimiento universitario de alcance nacional organizado por SURA Chile y la Pontificia Universidad Católica, con el objetivo de apoyar proyectos con alto potencial de impacto económico y social. En sus tres versiones se han recibido 3,654 postulaciones y ha premiado a 34 iniciativas con capital semilla para el desarrollo de ideas como potenciales modelos de negocio.

El impacto del concurso en sus tres versiones, en términos de participación, se resume en la siguiente tabla:

	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
Número de postulaciones	1000	1200	1454
Postulaciones de regiones	56%	58%	54%
Postulaciones tipo de institución superior	72% universidades, 26% institutos profesionales, 2% centros de formación técnica	79% universidades, 15% institutos profesionales, 6% centros formación técnica	83% universidades, 11% institutos técnicos profesionales, 6% centros de formación técnica
% Semifinalistas regionales	60%	40%	34%
# ganadores	12	12	10
% ganadores regiones	25%	37%	50%
Regiones ganadores	Valparaíso, RM.	Coquimbo, Valparaíso, Bío Bío, O'Higgins, RM.	Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, RM y 1 proyecto Colombia
% tipo de institución superior de ganadores	100% universidades	87% universidades, 9% institutos profesionales, 4% centros de formación técnica	100% universidades
Competencias internacionales	Sí, International Business Model Competition en Harvard. Equipo ganador de Jump Chile (Balance, diseñadoras UC) obtuvo 4to lugar entre 28 semifinalistas internacionales con un capital semilla de USD 5.000	Sí, International Business Model Competition en BYU. Equipo ganador de Jump Chile (E-KAIA, ingenieras, Valparaíso).	Sí, International Business Model Competition en USA (por definir lugar) Equipo ganador de Jump Chile (Guante Kaptho, ingenieros UTFSM). Viajan en 2015

El impacto de los proyectos finalistas de las últimas versiones se resume en la siguiente tabla:

Consolidado	Facturación Anual	Empleados (promedio)	Empleados (total)	Capital
Ganadores 2012 - Año 2013	\$ 96.000.000	4	29	\$ 514.000.000
Ganadores 2012 - Año 2014	\$ 166.850.000	5	45	\$ 355.500.000
Ganadores 2013 - Año 2014	\$ 67.800.000	4	46	\$ 274.000.000
	\$ 330.650.000	4,3		\$ 1.143.500.000
Total \$	\$ 1.474.150.000			
Total en dólares	USD 2.420.608			

3 AÑOS DE JUMP CHILE

ALTO
POTENCIAL

DE IMPACTO ECONÓMICO
Y SOCIAL ES LO QUE
SE BUSCA APOYAR
CON CAPITAL SEMILLA

3,654

POSTULACIONES
AL CONCURSO

34

INICIATIVAS
HAN SIDO
PREMIADAS

EDUCACIÓN PARA TODOS: FUNDACIÓN SÚMATE

Desde 2011 mantenemos una alianza estratégica con Fundación Súmate, apoyando el trabajo de esta organización en la reinserción educacional de niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad. La iniciativa involucra a cinco escuelas en las regiones Metropolitana y Bío-Bío, donde se educan cerca de 800 alumnos. Trabajamos activamente con el Voluntariado Corporativo y también con aportes económicos de la compañía y de los colaboradores. Entre los establecimientos educacionales con los que la Compañía colabora se encuentra la escuela Nuevo Futuro de Lota, construida con los aportes de SURA y Happy Hearts Fund. En 2014 se hicieron mejoras a las instalaciones para facilitar los procesos educativos.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Constantemente motivamos a nuestros colaboradores a participar en iniciativas sociales que contribuyen al desarrollo del país. Así, a lo largo del año nuestros trabajadores están presentes entregando su tiempo y conocimientos en diversas actividades con los estudiantes de Fundación Súmate y con los participantes del concurso Jump Chile, además de otras acciones más pequeñas de ayuda a la comunidad:



6.4.4

CONCURSO FONDOS SOLIDARIOS SURA

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, anualmente lanzamos la convocatoria Fondos Solidarios SURA, a través de la cual invertimos en proyectos a lo largo de todo el país, elaborados en conjunto por nuestros colaboradores y organizaciones sociales sin fines de lucro.

Cada año premiamos tres iniciativas, las que en 2014 recayeron en las ciudades de Arica, Punta Arenas y Santiago.

PRINCIPIO 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

PRINCIPIO 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



7. VIDA LABORAL

Cuidamos y promovemos condiciones de trabajo que reconozcan el valor de las personas y su derecho a perfeccionarse en un ambiente de respeto y libertad.

7.1 CLIMA LABORAL

Para SURA Chile la búsqueda de un clima laboral adecuado hace parte de sus prioridades para generar un ambiente que propenda por el crecimiento y estabilidad de los colaboradores. Así, la gestión del clima organizacional es considerada como componente fundamental del direccionamiento estratégico de la Compañía.

El ciclo anual de gestión de clima consta de 4 etapas principales: (i) medición del clima, (ii) difusión y profundización de resultados, (iii) implementación de planes de acción y (iv) monitoreo permanente.

Durante 2014 SURA Chile presenta un perfil de clima organizacional positivo, ya que la totalidad de las variables examinadas se ubican en la franja de valores del referente y de ellas, específicamente un 60% está en el nivel medio alto. Los resultados del estudio actual muestran una tendencia similar a los de 2013, lo que favorece la satisfacción de las personas, su deseo de permanencia disminuye los índices de rotación, ausentismos y aumenta la productividad. Los resultados de la encuesta se resume en la siguiente tabla:

Satisfacción de los colaboradores		2013	2014	¿Cuál era su meta para el año?
Porcentaje de satisfacción de los colaboradores	Resultado general	49%	48%	52%
Porcentaje de cobertura de los datos [% colaboradores encuestados]	Resultado general	79%	79%	75%

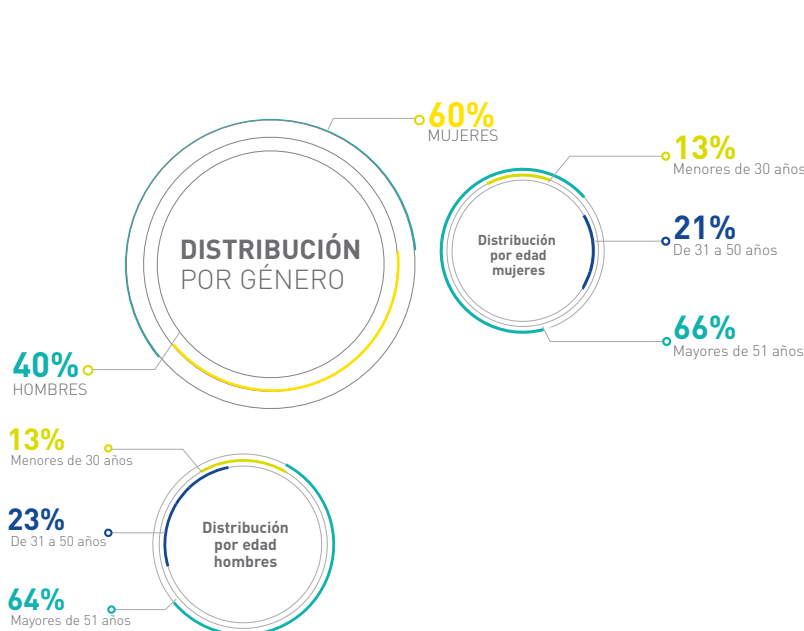
7.2 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

SURA Chile respeta íntegramente los derecho de libertad de asociación, reconociendo al interior de la Compañía a los sindicatos como entes integrales de la empresa incluso llevando adelante durante los dos últimos años anteriores, cuatro procesos de negociación colectiva con un feliz término. Asimismo, con todas estas agrupaciones la Compañía mantiene una buena relación, contando con una comunicación fluida, una coordinación oportuna para la solución de problemas, reuniones individuales y grupales con líderes sindicales, entre otros mecanismos.

Entre las empresas de SURA en Chile solo AFP Capital cuenta con organizaciones sindicales. Se trata de cuatro sindicatos: dos originados en la AFP Bansader y dos, provenientes de AFP Santa María. Tras la fusión de estas empresas y la toma de control por parte de SURA, no ha sido necesaria la creación de nuevas agrupaciones.

Sindicato	N° Trabajadores Afiliados
Sindicato Metropolitano Ex Bansader	33
Sindicato Nacional Ex Bansader	123
Sindicato Nacional Ex Santa María	264
Sindicato Lyon	54

7.3 IGUALDAD DE GÉNERO



7.3 GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Contamos con un Modelo de Gestión de Desempeño en el que conservamos nuestro objetivo de propender por la claridad en el aporte que realiza cada colaborador a los resultados globales de la organización, buscando alinear sus esfuerzos y metas individuales con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Así, nuestro modelo de desempeño integral incentiva el trabajo en equipo a través de indicadores corporativos e individuales, partiendo también de las habilidades blandas de cada colaborador a través de la evaluación anual de competencias.

Como complemento, creemos firmemente en el poder de la retroalimentación como herramienta de desarrollo, de ahí que buscamos promover conversaciones permanentes entre los líderes y sus colaboradores, a través de las cuales se identifiquen de forma proactiva posibles desviaciones en el desempeño individual.

Durante los últimos dos años hemos extendido de forma paulatina a otros equipos la medición de competencias 360°, incorporando en ella la evaluación por parte de los clientes, colaboradores y el jefe inmediato, lo que permite una perspectiva más integral y objetiva de las competencias de cada persona.

PRINCIPIO 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8 Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9 Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



8. MEDIO AMBIENTE

En SURA Chile hemos tomado el compromiso de trabajar en armonía con el Medio Ambiente, haciendo un uso eficiente de los recursos y velando porque nuestras operaciones no generen un impacto nocivo hacia el medio ambiente.

Constantemente buscamos nuevas tecnologías que nos ayuden a fortalecer este compromiso y asimismo, nos preocupamos de entregar información oportuna y coherente para que todos los colaboradores de la organización puedan tomar un rol activo en las iniciativas medioambientales que se desarrollan al interior de la Compañía.

8.1 EDUCACIÓN AMBIENTAL

SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE

Con motivo de la celebración del Día del Medio Ambiente, se realizaron algunas iniciativas orientadas a promover el reciclaje y buenas prácticas ambientales. La primera fue la charla “Ideas sustentables, negocios exitosos”, encuentro en el que las jóvenes creadoras de los proyectos “Biogusto” y “Tintorujo”, ambos semi finalistas en el concurso Jump Chile 2013, presentaron sus exitosos modelos de negocio, los cuales están basados en la reutilización de desechos provenientes de la industria arrocera y vitivinícola, respectivamente.

Además, se realizó el concurso fotográfico “Yo reciclo”, convocatoria en la que los colaboradores compartieron, a través de imágenes, alguna buena práctica relacionada con el reciclaje, la reutilización de residuos, el cuidado de la flora y fauna.

CAMPAÑAS AUDIOVISUALES

Durante el año, se realizaron internamente 2 campañas orientadas a promover hábitos de reciclaje en los colaboradores, tanto en las oficinas como en sus hogares. Así, los primeros en participar entregando valiosos consejos en torno al uso de recursos, fueron ejecutivos de la primera línea, para luego un grupo de colaboradores, complementar esta información con datos útiles para el correcto uso de contenedores de reciclaje ubicados en Casa Matriz.

8.2 GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS DESECHOS

La Casa Matriz de SURA Chile realiza una gestión responsable de muchos de los desechos generados por los colaboradores. Este proceso es pagado y gestionado por una empresa externa que retira y envía los desechos a otras empresas para su respectivo reciclaje o disposición final de los residuos peligrosos.

Material	Kilos
Papel	17,662
Botellas	
Periódico	205
Cartón	5,710
Lata aluminio	142
PET	257
Varios	89
Total	24,065

8.3 EDIFICIO CORPORATIVO DE SURA CHILE OBTUVO CERTIFICACIÓN LEED GOLD

El US Green Building Council otorgó la certificación LEED categoría Gold para el edificio corporativo en Santiago de Chile. Leadership in Energy & Environmental Design –LEED– es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council). Establece un conjunto de normas relativas a la adopción de estrategias que minimicen el impacto ambiental de sus operaciones, asumiendo como tópicos relevantes la eficiencia energética, el uso de energías alternativas, la mejora de la calidad ambiental interior, el consumo racional y eficiente de los recursos hídricos, el desarrollo sostenible de los espacios libres, y la exhaustiva y consciente selección de materiales en la edificación.

8.4 ECOEFICIENCIA

En 2014 se inició un proceso de documentación de los consumos de agua, energía y generación de residuos de las principales sedes a nivel regional, esto permitirá homologar la medición, cuantificar los impactos y establecer planes de acción y metas concretas en este sentido. Es importante aclarar que hay diferentes niveles de avance y desarrollo en materia ambiental en las filiales, por lo que la información no es comparable ni homogénea, destacamos algunos datos de gestión particular en los países.

PRINCIPIO 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



9. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En SURA tenemos una política de cero tolerancia ante la corrupción en todas sus formas. Nos preocupamos de velar por un actuar ético y ceñido al marco legal de nuestro país, por parte de todos quienes integramos esta organización.

9.1 GOBIERNO CORPORATIVO



Para SURA Chile 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.

Constantemente nos preocupamos de mejorar los estándares en términos de actuación con todos los grupos de interés, ya sean reguladores administradores, colaboradores, clientes, órganos de control y demás grupos interesados en el funcionamiento, desempeño y los resultados de la Compañía, y enmarca su actuación en un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental.

9.1.1

DIRECTORIO

Desde 2013, el Directorio realiza una autoevaluación, cuyo propósito es identificar materias en donde los propios directores tienen inquietudes para así facilitar el intercambio de visiones e oportunidades de mejora. Asimismo, contar con bases para la definición e implementación de iniciativas concretas de mejora (porque la discusión sin acción no agrega valor).

En ese marco, se estableció para este sistema de autoevaluación una metodología clara: se envió un cuestionario on line de autoevaluación (especialmente diseñado por el profesor Alfredo Enrione del ESE Business School, Universidad de los Andes). El cuestionario fue contestado por todos los directores y por el gerente general. Así, los resultados fueron procesados por el profesor Enrione y recogidos en un informe que maneja el Directorio como una herramienta de permanente consulta, a fin de mejorar la principal instancia de Gobierno Corporativo de la Compañía.

9.2 GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORÍA INTERNA

A fin de resguardar la aplicación de las distintas prácticas de *governance*, ética y transparencia y de garantizar que se cumpla con los cuatro principios corporativos que sustentan los lineamientos de sostenibilidad de la compañía, así como las responsabilidades ante todos los públicos de interés, la compañía ha establecido el funcionamiento de dos Comités del Directorio:

COMITÉ DE RIESGOS Y AUDITORÍA

AFP Capital cuenta con Comité de Riesgos y Auditoría, que sesiona periódicamente, instancia que busca realizar una gestión integral de los riesgos financieros y no financieros de los Fondos de Pensiones y de la Administradora; así como también revisar los incumplimientos normativos (censuras, multas y/o amonestaciones) para implementar medidas correctivas, en caso de ser necesario. Otras funciones de este Comité son revisar y aprobar el Plan de Auditoría Interna, previo a la presentación al Directorio, y hacer el seguimiento de su ejecución y resultados, y reportar mensualmente los temas relevantes de la gestión de riesgos al Directorio. Integrantes: Este comité está presidido por un director independiente. Actualmente, detenta el cargo el señor Claudio Skármeta Magrí. Asimismo, forman parte de este comité el gerente general, gerente de Auditoría, gerente de Finanzas y Operaciones financieras, gerente de Operaciones, de Riesgo, la fiscal de la compañía y el jefe de Seguridad de la Información.

COMITÉ DE INVERSIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS (CISCI):

Esta instancia busca supervisar el cumplimiento de las políticas de inversión elaboradas y aprobadas por el directorio, las que deberán ser compatibles con lo establecido en las políticas de solución de conflictos de interés, y velar por el cumplimiento de los límites de inversión de los Fondos de Pensiones establecidos en la ley o en el régimen de inversión. Asimismo, entre las otras funciones de este comité se encuentran todas aquellas descritas en el artículo 50 del DL 3500. Integrantes: Son 3 los directores independientes que forman parte de este comité, los que son acompañados por los gerentes de Inversiones, de Riesgo y el auditor interno y la fiscal de la compañía. Presidido por el señor Joseph Ramos Quiñones.

9.3 LÍNEA ÉTICA

Todos los colaboradores, proveedores, clientes de SURA Asset Management y demás Grupos de Interés, tienen acceso 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 de forma confidencial y anónima o identificable dependiendo de la forma que el denunciante disponga. Los tipos de conductas no éticas a ser reportadas de conformidad con la Línea Ética de SURA Asset Management, son: Dentro de los casos reportados destacan temas sobre:

