

Avanzando hacia la sostenibilidad

Informe Anual 2015
SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY

Contenido

Sobre este informe	03
Declaratoria	04
Mensaje del CEO	05
1. Nuestra Compañía	07
2. Relación con los grupos de interés	10
3. Buen Gobierno Corporativo	16
4. Gestión comercial	24
5. Relacionamiento y proyección institucional	34
6. Gestión del talento humano	40
7. Cuidado del medio ambiente	48
8. Gestión del riesgo	51

SOBRE ESTE INFORME

En cumplimiento al compromiso con el Pacto Mundial y con nuestros Grupos de Interés, presentamos nuestro informe correspondiente a la gestión de 2015. El reporte está conformado por los siguientes capítulos dentro de los cuales se demuestra el cumplimiento de los 10 principios en la gestión de la Compañía que quedarán identificados en cada uno de ellos.

- Mensaje del CEO
- Nuestra Compañía
- Relación con Grupos de Interés
- Buen Gobierno Corporativo
- Gestión comercial
- Relacionamiento y Proyección Institucional
- Gestión del Talento Humano
- Cuidado del Medio Ambiente
- Gestión del Riesgo

DECLARATORIA

SURA Uruguay reitera su compromiso con la consolidación de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, en cumplimiento con los principios promovidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al que nos adherimos en 2012.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.

Principio 2: No ser cómplices de abuso de los Derechos Humanos.

Estándares Laborales

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10: Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

MENSAJE DEL CEO



Gonzalo Falcone
CEO SURA Asset Management Uruguay

SURA Asset Management Uruguay 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. Por este motivo tenemos el orgullo de presentar un año más los avances y resultados de nuestras líneas de negocios de pensiones, ahorro, inversiones y seguros a través del Reporte Comunicación de Progreso 2015. Junto con esto la renovación de nuestro compromiso con la promoción de buenas prácticas en torno a los diez principios de Pacto Global referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Todos los años presentan grandes desafíos para SURA Asset Management Uruguay y el 2015 no ha sido la excepción, especialmente por estar la compañía en pleno desarrollo. Nuestras líneas de negocio avanzaron consistentemente en sus metas, mostrando un crecimiento dinámico.

Finalizamos el año con muy buenos resultados comerciales en el negocio mandatorio- AFAP SURA- con una rentabilidad superior a la del sistema AFAP, administrando 316.784 clientes.

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

Complementamos la oferta de productos de la compañía ajustándola al ciclo de vida de los clientes, facilitando así que la cultura de ahorro se fortalezca y desempeñe un rol cada vez más importante en las personas. En este sentido, un gran hito del año fue que incorporamos la distribución de pólizas de seguro a través de nuestra empresa de corretaje de seguros.

Durante el ejercicio 2015 continuamos administrando con muy buenos resultados nuestros cuatro fondos de inversión dentro de los cuales destacamos el "Fondo Ahorro Básico" que conjuga, además del diseño de producto adaptado a las necesidades de los clientes con cualquier capacidad de ahorro –sin mínimos, liquidez inmediata, rentabilidad-, la posibilidad de que cada usuario pueda acceder al mismo en forma simple y en todo el país gracias al acuerdo alcanzado con una red de cobranzas. De esta forma "democratizamos" el ahorro.

También avanzamos en nuestros mecanismos y estrategias para lograr mayor cercanía, comunicación y fidelización con todos nuestros grupos de interés.

Continuamos con el plan Calidad de Vida enfocado a nuestros colaboradores y destacamos que SURA Uruguay obtuvo la distinción de Great Place to Work como una de las mejores 10 compañías para trabajar en Uruguay.

Prueba de nuestro compromiso social, durante 2015 apoyamos a diferentes instituciones y fundaciones y trabajamos en mejorar la educación de los adolescentes de escasos recursos, impulsar la educación financiera y fomentar el emprendedurismo, la innovación y la inserción laboral cuyo alcance se podrán ver a lo largo de este Informe.

También generamos instancias de relacionamiento con autoridades, universidades, medios de comunicación, clientes y proveedores.

Nuestras prioridades para 2016 serán continuar con los buenos resultados del negocio mandatorio; seguir promoviendo el ahorro voluntario; implementar mejoras tecnológicas en las formas de contacto con nuestros clientes; incorporar una metodología comercial que apalanque una asesoría experta y cercana con una oferta integral de productos basada en las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo a su ciclo de vida y potencial de ahorro. También avanzaremos en aumentar nuestro posicionamiento de marca y mantendremos nuestros esfuerzos en el camino para convertirnos en una empresa líder en los ámbitos de ahorro, pensiones, inversiones y seguros que reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo apuntando a la sostenibilidad del negocio.

Finalmente quisiera destacar y agradecer especialmente el esfuerzo, trabajo y compromiso de todos nuestros colaboradores, así como la confianza depositada en nosotros de nuestros clientes y accionistas.



Gonzalo Falcone
CEO SURA Asset Management Uruguay



01. NUESTRA COMPAÑÍA

QUIÉNES SOMOS

SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY

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

SURA Asset Management Uruguay cuenta con las siguientes compañías:

- **PENSIONES - AFAP SURA**, que es la segunda administradora de fondos previsionales más grande del país medida en número de afiliados y fondos administrados.
- **AHORRO - AFISA SURA**, una compañía que administra cuatro fondos de inversión locales, de oferta pública, autorizados por el Banco Central del Uruguay (BCU), así como también fideicomisos financieros y generales en su calidad de fiduciaria profesional registrada ante el BCU.
- **SEGUROS**, contamos con opciones de productos para asegurar tu futuro, soluciones reales para que afrontes con tranquilidad y seguridad diversas etapas y circunstancias de la vida.

Misión:

Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños, brindándoles asesoría financiera confiable, fomentando el acceso a alternativas rentables de ahorro e inversión para cada etapa de su vida, asegurando la generación de valor y crecimiento sostenible para nuestros grupos de interés.



equidad



transparencia



respeto



responsabilidad

103 MIL MILLONES

DE DÓLARES EN ACTIVOS ADMINISTRADOS

+30 AÑOS

EN LA INDUSTRIA PREVISIONAL

+9.100

COLABORADORES

Incluye Protección S.A y AFP Crecer

17.3 MILLONES

DE CLIENTES

Cifras correspondientes al cierre de 2015

Nuestra misión se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos como guía de todas nuestras decisiones:

1. EQUIDAD

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

2. TRANSPARENCIA

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

3. RESPETO

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

4. RESPONSABILIDAD

La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes tanto de la compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general

Quién es SURA ASSET MANAGEMENT

SURA Asset Management (SURA AM) es una empresa multilatina que busca la incorporación de estándares de clase mundial en su gestión. El trabajo sostenido y las decisiones que ha tomado la sitúan como la mayor gestora de activos financieros no bancarios de América Latina y líder de la industria de pensiones en la Región, con más de 103 mil millones de dólares en activos administrados. Como filial del Grupo SURA y con operación en México, Chile, Perú, Colombia, Uruguay y El Salvador, SURA AM cuenta con un equipo de más de 9,100 colaboradores que ofrece una asesoría integral y una oferta amplia y especializada de productos de ahorro e inversión para sus más de 17 millones de clientes.



02. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PRINCIPIO 1

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

PRINCIPIO 2

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

En SURA, la relación con los grupos de interés es un proceso que hemos asumido para conocer y estar cada día más cerca de nuestros públicos relevantes dado que nos importan sus opiniones y expectativas para nuestras decisiones empresariales.

**EN SURA URUGUAY MANTENEMOS CONTACTO
CON LOS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS:**



POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS SURA ASSET MANAGEMENT Y FILIALES

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de SURA Asset Management (SURA-AM) y filiales con sus grupos de interés, cimentada en sus principios corporativos (Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad), los que guían los contenidos y mensajes que pueden generarse en los diferentes escenarios de la Organización. Esto con el propósito de favorecer una gestión adecuada de los negocios, contribuir al desarrollo sostenible y consolidar la reputación de la Compañía.

LOS PRINCIPALES PROPÓSITOS PARA FORTALECER LAS RELACIONES CON LOS DIVERSOS PÚBLICOS SON:

- Fortalecer la cadena de valor de la Compañía.
- Aportar a la construcción de opiniones y decisiones que favorezcan el buen desarrollo de los negocios.
- Lograr aprendizajes conjuntos.
- Ejercer un liderazgo positivo y productivo.
- Desarrollar buenas prácticas que permitan mejorar condiciones sociales, económicas o ambientales en el entorno en el que se mueve la empresa.
- Establecer posibles sinergias entre la Compañía y un Grupo de Interés específico o entre los públicos directamente.
- Configurar mejores esquemas de negociación.
- Motivar la investigación, el desarrollo y la innovación, como pilares del mejoramiento continuo.
- Consolidar relaciones de largo plazo.
- Convertirse en fuente sólida de conocimiento para el sector en el que se desenvuelve la Compañía y para la sociedad.
- Participar activamente en la construcción de políticas públicas, que favorezcan el bien común en los diferentes países en los que tiene presencia la Compañía.
- Consolidar la reputación corporativa.
- Aportar al desarrollo sostenible de la Compañía y ser reconocida como tal por sus diversos Grupos de Interés.

OBJETIVOS QUE BUSCAMOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS:

CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:

- Sitio web (www.sura.com.uy). Aquí se difunde información relevante de la empresa

- Call Center

- SMS

- Redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube)

- Correos electrónicos

- Encuestas

- Comunicados de prensa, conferencias de prensa, seminarios a periodistas

- Reuniones del Comité Ejecutivo con diferentes grupos de interés

- Talleres presenciales para nuestros colaboradores

- Intranet

- Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

- **ACCIONISTAS** | Fortalecer la confianza en la Compañía, basados en la transparencia y en la entrega de información clara, completa y oportuna.
- **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.
- **COLABORADORES** | Fortalecer la cultura organizacional y el trabajo alrededor de propósitos comunes.
- **PROVEEDORES** | Fortalecer la condición de aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos; contribuir a su desarrollo y fortalecimiento empresarial.
- **COMUNIDAD** | Contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos con el propósito de impulsar el desarrollo y crecimiento del país.
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN** | Divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía. Contribuir a la generación de una opinión pública que favorezca el desarrollo sostenible de los negocios y del entorno.
- **REGULADORES** | Fortalecer el sistema de Gobierno Corporativo y de control de la Compañía, cumpliendo con el marco normativo. Aportar conocimiento para la construcción de políticas públicas que fortalezcan a la industria.
- **GREMIOS** | Fortalecer la relación con los diferentes organismos del sector financiero, con el fin de conformar un espacio de análisis de los temas relevantes para el negocio y contribuir en el desarrollo de la industria.

170 PROVEEDORES

90% NACIONALES | 10% EXTRANJEROS

PROVEEDORES

Nuestros proveedores son socios estratégicos para el éxito y la sostenibilidad del negocio.

Nuestra Organización cuenta con el Manual del Proveedor el cual es aplicable a todas las filiales de SURA AM. En este documento se plasman los elementos centrales que definen las relaciones con nuestros proveedores. Se especifica los derechos y deberes de los proveedores. Entre sus derechos destaca, entre otros, el recibir el pago oportuno del bien o servicio entregado en las condiciones pactadas, conocer las políticas y criterios de selección y contratación así como las modificaciones que a estas se hagan. Entre sus deberes se encuentra el garantizar que los productos o servicios que utilice para cumplir con el compromiso pactado con la Compañía respeten la normatividad vigente, en especial las relativas a la libre y leal competencia y a la protección al consumidor

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

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

Cantidad de proveedores

SURA Asset Management Uruguay cuenta con 170 proveedores, el 90% son proveedores nacionales y el restante 10% son extranjeros.

Los proveedores considerados como críticos son proveedores nacionales y corresponden al proveedor del Sistema Operativo del negocio Mandatorio y los proveedores de envío de estado de cuenta oficial.

Canales de comunicación con nuestros proveedores

SURA Uruguay cuenta con tres canales vitales de comunicación con sus proveedores, ellos son: vía telefónica, reuniones presenciales y emails. Este último es el principal canal a través del cual nos presentamos, informamos y fidelizamos las relaciones con nuestros proveedores.

¿COMPROMISOS PARA EL FUTURO?

El compromiso con nuestros proveedores es construir relaciones de confianza basadas en nuestros principios corporativos: transparencia, equidad, respeto y responsabilidad; manteniendo siempre reglas claras en los procesos de compra de bienes y servicios.

Queremos enfatizar nuestro vínculo con nuestros proveedores y poder realizar evaluaciones periódicas a estos de manera tal de conocerlos y fidelizarlos; es por ello que estamos trabajando en la implementación de la base de datos Access de Gestión de Proveedores.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE AHORRO PREVISIONAL DE URUGUAY

Con el objetivo de difundir la educación, la cultura previsional y promover el estudio, análisis e intercambio sobre la normativa del Sistema de Pensiones de Uruguay, en 2015 se creó la Asociación Nacional de Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional de Uruguay, conformada por tres de las cuatro AFAP del país: AFAP SURA, Unión Capital AFAP e Integración AFAP.

La ANAFAP tiene como visión ser la gremial referente en materia de administración de fondos de ahorro previsional, teniendo como guía el bienestar de los afiliados al Sistema de Capitalización Individual.

Su misión es:

- Difundir el sistema previsional entre los afiliados a las AFAP y el público en general.
- Realizar trabajos y propuestas que mejoren el desempeño del sistema, contribuyan a la educación financiera de los afiliados y posibiliten su mejor toma de decisiones.
- Defender los intereses de los afiliados al Sistema de Capitalización Individual.

A close-up photograph of a hand placing a wooden block on top of a tall, precarious stack of wooden blocks, resembling a Jenga game. The background is blurred, showing a person in a white shirt and dark tie. A yellow horizontal bar is positioned above the main title.

03. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

PRINCIPIO 10

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

El Sistema de Gobierno Corporativo contiene las normas para relacionarnos y organizarnos como Compañía, así como los mecanismos que garantizan el cumplimiento de las mismas.

Para SURA Uruguay, filial de SURA Asset Management, el Gobierno Corporativo es un conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminados a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial. Nuestra compañía fundamenta su gestión en los principios de equidad, respeto, transparencia y responsabilidad, de los cuales se deriva el sustento que enmarca nuestra cultura organizacional adaptada a las realidades y normativas vigentes locales para cada una de las empresas de SURA Uruguay.

Gracias al Código de Buen Gobierno Corporativo implementado en la actualidad, SURA Uruguay puede ejercer un adecuado control de sus negocios, ratificando su cultura sustentada en la confianza por parte de todos nuestros grupos de interés.

ESTRUCTURA SOCIETARIA SURA URUGUAY



COMITÉS LOCALES



GESTIÓN ÉTICA

SURA Uruguay como todos los años rige su comportamiento de acuerdo a las políticas establecidas en su Código de Conducta y Ética. Este Código es una compilación de reglas y políticas destinadas a asistir a nuestros colaboradores en la toma de decisiones sustentadas en los principios y competencias de nuestra organización.

El comportamiento individual influye en el comportamiento colectivo, por tanto guardar una conducta que responda a los principios éticos de SURA Asset Management contribuye a la gestión de riesgos, la coherencia corporativa e incide positivamente en la dinámica empresarial.

Por este motivo, todos los colaboradores de SURA Uruguay asumen el compromiso de cumplir con las políticas establecidas en el Código, enmarcados siempre en los Principios Corporativos de SURA Asset Management.

El Código de Conducta y Ética es el que establece cuáles son los lineamientos, políticas y mecanismos de control por lo que deberán regirse todos los colaboradores, directores, accionistas de las empresas de SURA Uruguay.

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

Algunas de las Políticas contenidas en manuales específicos son:

- Política Anticorrupción
- Política sobre Conflictos de Interés
- Política Antifraude
- Política de Prevención de Lavado de Dinero

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS DE NUESTROS CLIENTES:

Todos compartimos la obligación de evitar la divulgación no autorizada de la información confidencial y de garantizar que la divulgación autorizada se haga de acuerdo con las políticas establecidas en el Código de Conducta y Ética. Estas políticas establecen que no se revelará información confidencial a terceros ajenos a SURA Uruguay a menos que la divulgación se haya autorizado y esté acompañada por un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

> *Estamos comprometidos a manejar cualquier tipo de información a la que tengamos acceso con el mayor cuidado.*

Toda información personal o propiedad de SURA Uruguay, sobre sus productos, procesos, contraseñas, de clientes, colaboradores, accionistas y/o proveedores, que no sea pública o esté expresamente disponible para terceros es considerada Información Sensible.

Estamos comprometidos a manejar cualquier tipo de información a la que tengamos acceso con el mayor cuidado. Dentro del Código de Conducta y Ética se establecen diversas políticas enfocadas en salvaguardar nuestra información. Entre estas políticas se encuentra la política de Escritorios Limpios.

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

Solo se pueden procesar datos personales para fines específicos del negocio y en base a las autorizaciones otorgadas por nuestros clientes.

SALVAGUARDAR NUESTRA INTEGRIDAD

SURA Uruguay considera su buena reputación y la integridad de su organización como requisitos clave para operar exitosamente en el mundo de los servicios financieros. El incumplimiento de los requerimientos contenidos en nuestro Código de Conducta no únicamente expone a SURA Uruguay y a sus colaboradores a posibles responsabilidades regulatorias, civiles o penales, sino también violan los Principios de nuestra compañía.

Por este motivo SURA Uruguay se apega a las normas establecidas en el Código de Conducta, el cual es difundido entre todos sus colaboradores. En forma anual, cada colaborador recibe por parte del Departamento de Cumplimiento de SURA Uruguay una capacitación sobre el contenido del Código y el mismo se ha incluido como parte integrante del propio contrato de trabajo que todos los empleados de las empresas de SURA Uruguay suscriben para trabajar en dichas empresas.

CONFLICTOS DE INTERÉS

SURA Uruguay 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 para todos sus clientes.

Todos los colaboradores de SURA Uruguay, deben actuar con diligencia y lealtad hacia la compañía y sus clientes, y deben abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en los estudios, actividades, gestiones, decisiones o actuaciones en los que exista un conflicto de interés.

Ningún colaborador debe ponerse en una situación en la que sus intereses personales, de inversiones, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione en nombre de SURA Uruguay.

Los conflictos de interés están presentes en numerosos momentos de nuestra actividad como colaboradores de SURA Uruguay, por lo que, en caso de presentarse un conflicto de interés o un potencial conflicto de interés en propia persona o identificarlo en alguien más, todo colaborador tiene la obligación de reportarlo a su jefe inmediato y al área de Legal y Cumplimiento, quienes definirán los mecanismos para administrar o resolver el conflicto de interés en cada caso.

INFORMANTE OPORTUNO

Todos los colaboradores, proveedores, socios de negocio y clientes de SURA Uruguay están invitados a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de SURA a través de la presente política.

La Línea Ética de SURA Uruguay permite a colaboradores y demás grupos de interés, presentar cualquier queja, denuncia o reporte en forma confidencial, sobre cualquier conducta no ética que vaya en contra de los principios del Código de Ética y Conducta o de la regulación aplicable.

Esta política proporciona una manera de reportar anónima y diferente a otras líneas de reporte.

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

- Violación a los Principios de SURA Uruguay;
- Incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables;
- Supuestas irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables, incluyendo supuestas irregularidades de naturaleza general, operativa y financiera dentro de SURA Uruguay;
- 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.

SURA Uruguay asegurará que el usuario de la Línea Ética se encuentre completamente al tanto de sus derechos, obligaciones, protecciones y pasos a seguir.

En todo momento se deberá mantener de manera confidencial la identidad de todas las personas involucradas en un caso, pues el Área de Cumplimiento limitará la divulgación de Información confidencial únicamente a las Personas Autorizadas.

Finalmente, SURA Uruguay garantiza que investigará todas las denuncias reportadas de una manera objetiva.

BUENAS PRÁCTICAS

Con el propósito de promover las mejores prácticas hacia nuestros clientes, SURA cuenta desde el año 2014 con un código de Buenas Prácticas.

El mismo establece un estándar de buenas prácticas hacia el Cliente y refleja el compromiso de SURA Uruguay en mejorar los servicios que se le brindan.

En dicho Código, se refleja los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y Ética de SURA Uruguay, en todo lo que fuera aplicable, siendo a su vez un complemento del mismo.

En su relacionamiento con los Clientes SURA Uruguay se compromete a:

- a. Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b. Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean susceptibles de inducirlos al error.
- c. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio de AFAP SURA.
- d. Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.



04. GESTIÓN COMERCIAL

PRINCIPIO 1

RESPETAR Y PROTEGER 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.

PRINCIPIO 10

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

INCORPORAMOS NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO:

- ANALISTA DE CALIDAD
- EJECUTIVO DE SERVICIO PREFERENCIAL
- COORDINADOR DE EJECUTIVOS DE SERVICIO PREFERENCIAL

+ NUEVA SUCURSAL EN LAS PIEDRAS

En SURA Asset Management Uruguay acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños, brindándoles asesoría financiera confiable, fomentando el acceso a alternativas rentables de ahorro e inversión para cada etapa de su vida, asegurando la generación de valor y crecimiento sostenible para nuestros grupos de interés. Buscamos día a día generar valor y asegurar el crecimiento sostenible y responsable del patrimonio que administramos.

En este sentido, el servicio y canales de comunicación que presentamos en todas las oficinas de servicio al cliente nos resultan de suma importancia. Trabajamos día a día para que todas las acciones que realizamos tengan como fin último el *foco desde el cliente*.

Con el objetivo de mejorar continuamente el servicio que brindamos a nuestros clientes, durante 2015, incorporamos nuevos puestos de trabajo. Esto potenció las acciones que comenzamos a realizar durante 2014 sobre la asesoría personalizada, tanto para las líneas de negocios de AFAP SURA como AFISA SURA.

Concretamente, durante 2015 incorporamos el rol de Analista de Calidad; un puesto dedicado a las tareas administrativas de AFISA, dedicado al procesamiento y seguimiento de retiros y depósitos de capital; un Ejecutivo de Servicio Preferencial para el Interior del país; y un Coordinador de Ejecutivos de Servicio Preferencial.

Por otro lado, con el objetivo de brindar mayor accesibilidad, en 2015 inauguramos una nueva sucursal de servicio al cliente, ubicada en el Departamento de Canelones, en la ciudad de Las Piedras. Esto, además, nos permitió acercar nuestros servicios a la zona metropolitana y lograr que SURA Asset Management Uruguay pase a contar con siete sucursales de atención al público.

Para brindar un mejor servicio integral al cliente, realizamos mejoras edilicias en determinadas sucursales de la compañía. A través de estas logramos mayor confortabilidad, tanto para los clientes como para los empleados.

SUCURSAL TACUAREMBÓ:

- Mejoras edilicias en toda la sucursal.
- Cambio del cartel exterior.

SUCURSAL MONTEVIDEO:

- Creación de espacios de Atención Personalizada.
- Mejoras en las condiciones del Call Center interno.

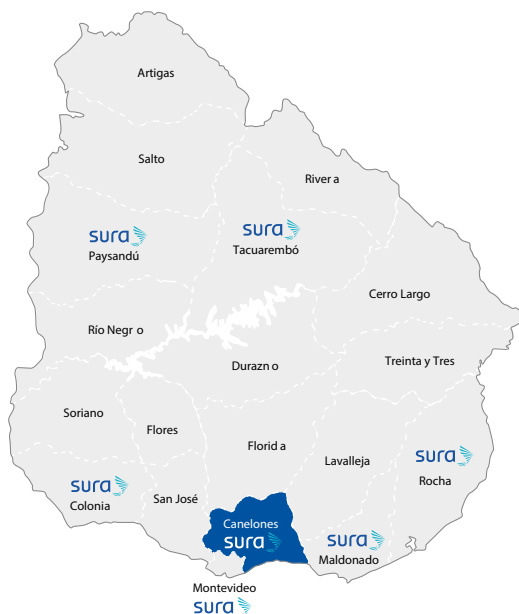
SUCURSAL PAYSANDÚ:

- Mejoras edilicias en toda la sucursal para brindar una mejor experiencia en la atención de los Clientes.
- Cambio del cartel exterior.

SUCURSAL COLONIA:

- Mejoras edilicias en toda la sucursal: pintura interior y exterior, así como cambios en la sala de reuniones.
- Cambio del cartel exterior.

NUESTRAS SUCURSALES



TECNOLOGÍA

Teniendo en cuenta el crecimiento y la necesidad de mejora continua en el servicio brindado a nuestros clientes comenzamos a trabajar en la creación de nuevas plataformas tecnológicas:

- **Testing y puesta en marcha de la nueva Cuenta personal**, una plataforma digital a la que pueden acceder nuestros Clientes para consultar el saldo de sus cuentas, las rentabilidades generadas, hacer consultas y, en el caso de los clientes de AFISA SURA, solicitar retiros y avisos de depósitos desde allí. El objetivo de iniciar el desarrollo de este proyecto es brindar una mejora del servicio para el cliente, reduciendo tiempos y errores operativos.
- Comenzamos a trabajar en el **desarrollo de una aplicación mobile** especialmente dirigida al negocio de AFISA SURA, con el propósito de que sus Clientes tengan la posibilidad de consultar el saldo de sus cuentas, solicitar retiros y dar aviso de depósitos desde su celular.
- Realizamos una inversión importante para **renovar los equipos PC** de trabajo en el área de Servicio al Cliente, tanto de Montevideo como en las sucursales del interior.
- Invertimos en **nuevos equipos portátiles** para los ejecutivos de servicio preferencial.

RESPUESTA DEL CLIENTE

Son muchas las acciones que desarrollamos y que tienen como principal objetivo el foco desde el cliente, en este sentido nos resulta fundamental conocer cuál es su opinión en cuanto al servicio recibido. Es por esto que todos los años realizamos una encuesta de satisfacción.

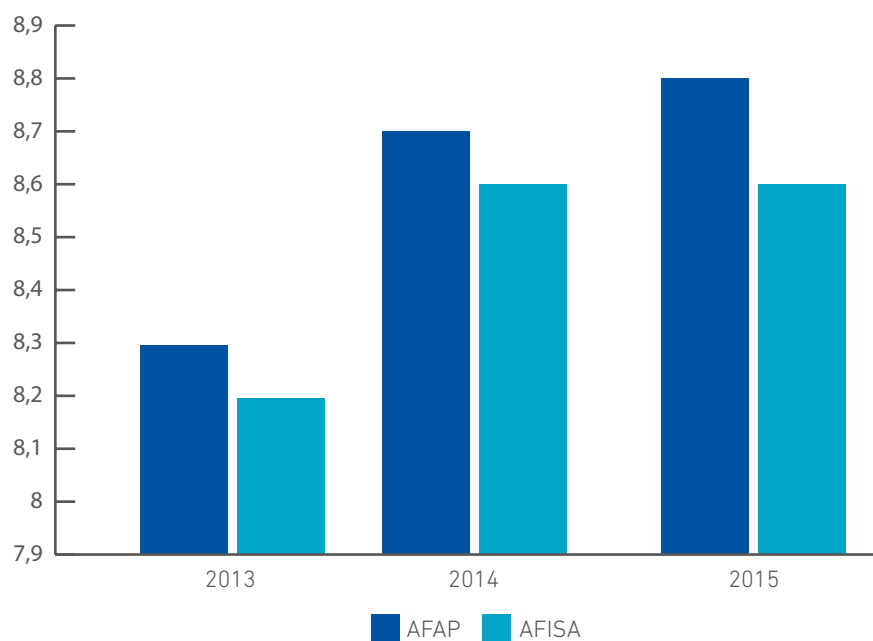
La encuesta se envía por correo electrónico de manera mensual a todos los clientes que utilizaron alguno de los canales de atención.

La meta que nos propusimos para 2015 era alcanzar un promedio del 8,5 (en una escala de 1 a 10, siendo 1 insatisfecho y 10 muy satisfecho). Los resultados alcanzados superaron los esperados. El grado de satisfacción de los clientes se superó en la mayoría de los canales de atención, respecto al año 2014.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
**RESULTADOS
2015:**

- AFAP: 8,6
- AFISA: 8,8



PUNTAJE POR CANAL

CANAL	2014	2015
Atención Telefónica	8,4	8,6
Atención Personal	8,7	8,8
Canal Digital - mail	7,9	8,2
Facebook	9,4	9,1
Servicio AFISA	8,8	8,7
Ejecutivos especializados	8,7	9,1
Promedio	8,7	8,8

CANALES DE COMUNICACIÓN

En el área de Servicio al cliente existen tres canales de comunicación:

CANAL PRESENCIAL

- Casa Central y sucursales del interior del país (siete oficinas de atención al público).
- Ejecutivos de servicio preferencial (coordinación de entrevistas)
- Servicio AFISA (disponibles en Casa Central)

CANALES TELEFÓNICOS:

- Call Center / Telefónico

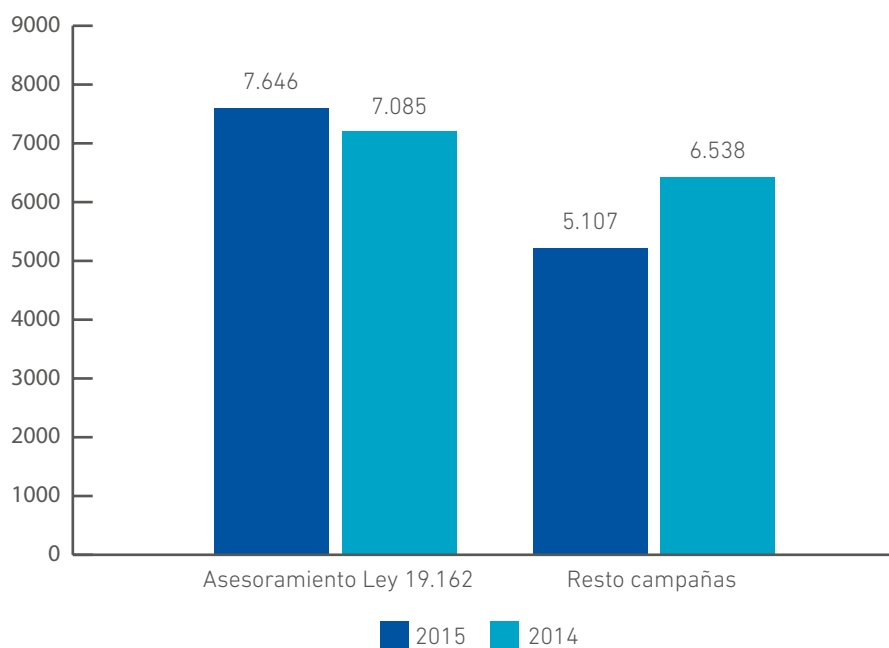
CANALES DIGITALES:

- E-mails
- Facebook
- Web
- SMS

PROACTIVIDAD EN SALIENTES:

CAMPAÑA ASESORAMIENTO LEY 19.162

CAMPAÑAS SALIENTES 2015 VS. 2014



LLAMADAS ENTRANTES:

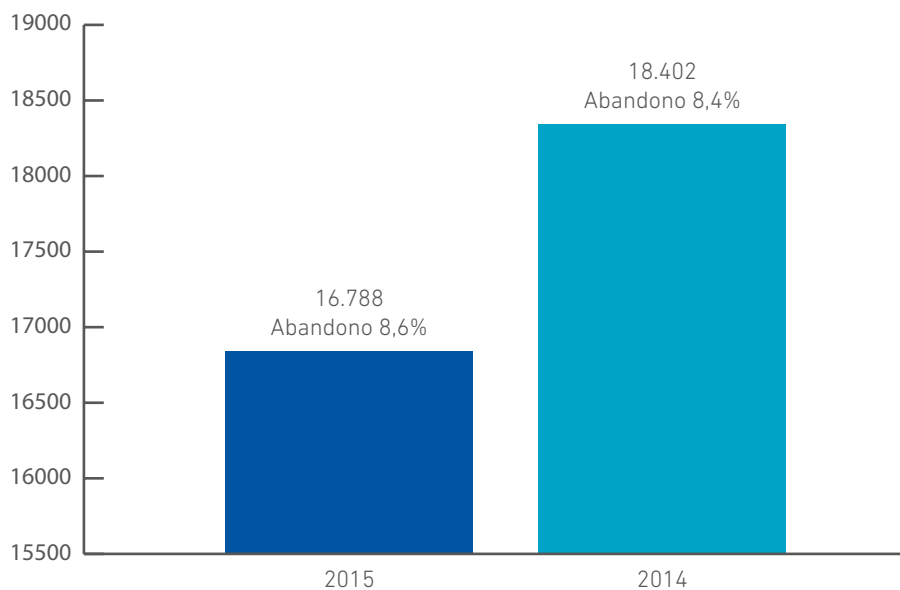
2015:
10% MENOS QUE
EN 2014

2014:
18% MENOS QUE
EN 2013

353% MÁS SOLICITUDES
DE CLIENTES QUE EN 2014 EN EL NEGOCIO
VOLUNTARIO

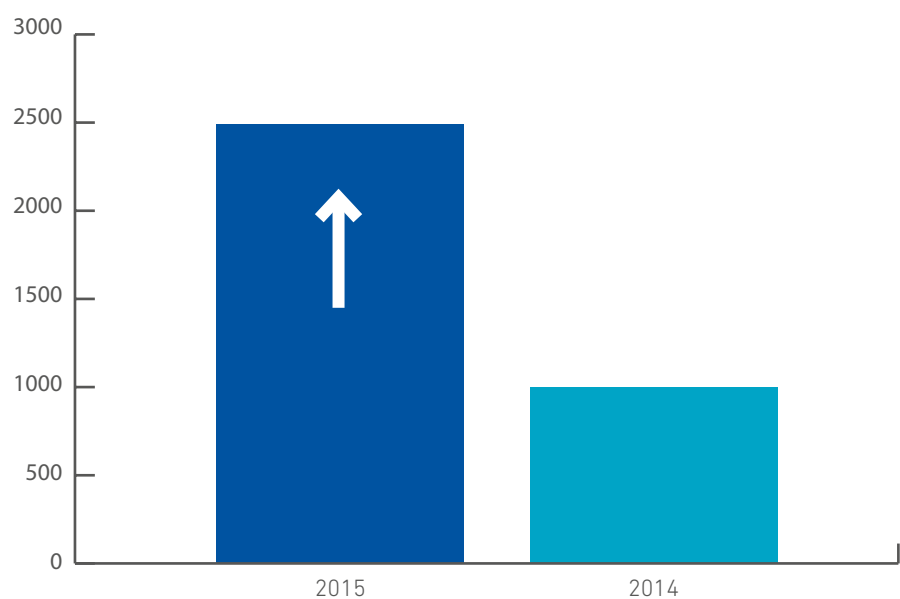
GENERACIÓN DE
71% +
DE ENTREVISTAS

ATENCIÓN TELEFÓNICA



GESTIÓN CANAL EJECUTIVOS ATENCIÓN PREFERENCIAL

ENTREVISTAS



OFERTA DE VALOR

Para mejorar y profundizar el relacionamiento con nuestros clientes continuamos trabajando en una oferta de valor diferenciada.

Nuestra oferta de valor se basa en cuatro pilares:

- **ASESORÍA PERSONALIZADA:** contamos con un equipo de asesores que acompañan a nuestros clientes en la construcción de planes de ahorro, de acuerdo a la etapa de su vida en la que se encuentren, siguiendo de cerca, las necesidades y oportunidades de cada cliente.
- **SERVICIOS ESPECIALES:** para apoyar a nuestros clientes en el cumplimiento de sus metas ofrecemos informes y contenido sobre la coyuntura económica que le permite al cliente tener una mejor posición a la hora de tomar decisiones sobre sus finanzas tanto personales como empresariales. Asimismo, contamos con herramientas que permiten realizar online planes de ahorro.
- **PRODUCTOS:** nuestros Clientes cuentan con diferentes fondos de inversión de corto y mediano plazo en diferentes monedas, para elegir el más conveniente de acuerdo a sus necesidades.
- **EVENTOS Y EXPERIENCIAS:** compartimos con nuestros clientes la dedicación que ponen en alcanzar sus objetivos financieros, por eso los invitamos a vivir experiencias y eventos juntos para seguir soñando.

2015 fue un año de logros y de inicio de muchos proyectos. A continuación destacamos algunos de ellos que construyen la oferta de valor diferenciada:

- **SURA en el interior del país:** charlas exclusivas, desarrolladas tanto en la capital como en el interior del país, sobre la coyuntura económica, de manera de acercar información útil a nuestros Clientes, que los favorezcan a la hora de tomar decisiones tanto en sus finanzas personales como empresariales.
- **Invitaciones exclusivas para eventos de entretenimiento,** con el propósito de lograr una instancia de acercamiento y fidelizar a nuestros Clientes.
- **Saludo de cumpleaños:** a través de SMS, llamada, visita y regalo.
- **Contactabilidad.** Llamados periódicos a nuestra cartera de clientes.
- **Información relevante sobre inversiones:** envío mensual sobre el panorama del mercado financiero local y mundial.



FANS DE FACEBOOK

2015: 47.137

25% MÁS QUE EN 2014



SEGUIDORES DE TWITTER

2015: 929

15% MÁS QUE EN 2014

Por otro lado, en 2015 dimos pasos importantes para posicionar a SURA como una gran Compañía de ahorro y colocarnos como “guías de ahorro”. Mantuvimos a la economista Laura Raffo como imagen principal de nuestras campañas de publicidad lo cual contribuyó en un incremento del conocimiento de la marca. Asimismo, potenciamos a las redes sociales como canales de comunicación oficial.

Además de la incidencia de la oferta de valor diferenciada en el grado de satisfacción de nuestros clientes, creemos que el desarrollo de los atributos de los productos impactan directamente en la relación Cliente - Compañía. En este sentido, la rentabilidad de los fondos de ahorro previsional y de los fondos de inversión de ahorro voluntario resultan interesantes.

SURA cerró el 2015 con rentabilidad superior a la del sistema AFAP

A diciembre de 2015 la rentabilidad bruta oficial anual en Unidades Indexadas (UI) de AFAP SURA fue de 2,2%, superando la rentabilidad promedio del sistema de AFAP en dicho periodo (1,9%).

La UI es una unidad de medida que refleja la evolución del Índice de Precios al Consumidor (IPC) de Uruguay, lo que implica que una rentabilidad positiva en UI se traduce en una ganancia en términos de poder de compra en el periodo considerado.

En comparación con el resto del sistema nos ubicamos por encima del promedio en la rentabilidad de los últimos 3 años (anualizado) y desde el inicio del sistema de forma consistente, ofreciendo una adecuada rentabilidad en el corto y largo plazo.

Por otro lado, los fondos de inversión de AFISA SURA, de ahorro voluntario también alcanzaron destacadas rentabilidades, especialmente el Fondo Protección, que alcanzó una rentabilidad del 11%.

Tal como se explicaba anteriormente, parte de la misión de SURA Asset Management es **fomentar el acceso a alternativas rentables de ahorro e inversión para cada etapa de la vida** del cliente. En este sentido, a partir de 2015 incorporamos una nueva línea de negocio a la compañía enfocada en la comercialización de SEGUROS de vida.

EFICIENCIA EN LO QUE YA FUNCIONA BIEN

Una de las acciones que realizamos por ser Administradoras de Fondos de Ahorros Previsionales es el envío al cliente del Estado de Cuenta, de forma semestral. A través de este documento se informa el saldo ahorrado de cada cliente, la rentabilidad generada, los aportes realizados, entre otros. Hasta 2015, todas las AFAP trabajaron con un único proveedor, encargado de imprimir y distribuir el Estado de Cuenta de los afiliados. Sin embargo, a partir de 2015, AFAP SURA decidió cambiar de proveedor con el objetivo lograr eficiencia en costos.

Resultados:

- Optimización de costos en 28,8%
- Disminución de devoluciones de E/C: 3,4% menos de devoluciones

COMPROMISOS PARA EL 2016

- Mejorar en la gestión interna y planes de capacitación.
- Desarrollar el área de Clientes: Inteligencia de Negocios.
- Desarrollar nuevos canales de comunicación: Whatsapp y SMS con respuesta.
- Incluir nuevos puestos: Coordinador de Servicio, Analista de Calidad y Ejecutiva de Servicio Mandatorio y Voluntario.
- Desarrollar nuevas plataformas tecnológicas que permitan eficiencia en costos y recursos, especialmente en el área de operaciones: retiros y depósitos de capital.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los Clientes, de acuerdo a la encuesta de satisfacción.
- Continuar desarrollando la franquicia de ahorro a través de una asesoría experta y cercana con una oferta integral de productos basada en las necesidades de nuestros Clientes, de acuerdo a su ciclo de vida y potencial de ahorro.
- Mantener los altos estándares en administración de los ahorros de nuestros Clientes procurando rentabilizar los mismos para incrementar su satisfacción.



05. RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

PRINCIPIO 1

RESPETAR Y PROTEGER 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.

EDUCACIÓN FINANCIERA

FIEF

10.550

ALUMNOS DE PRIMARIA,
SECUNDARIA Y UTU

106

INSTITUCIONES DE 5 DEPARTAMENTOS

457

DOCENTES, DE LOS CUALES
EL 65% CALIFICARON A LAS ACTIVIDADES
COMO EXCELENTES

Cifras correspondientes al cierre de 2015

Comprometidos con el desarrollo de nuestro país, y teniendo presente el principio corporativo de RESPONSABILIDAD, contribuimos a la mejora de la comunidad en la que estamos insertos. Nuestras líneas de trabajo en materia de inversión social se centran en la educación. Especialmente en la educación financiera, desarrollando en algunas acciones el espíritu emprendedor.

LA EDUCACIÓN FINANCIERA ES UN COMPONENTE CLAVE PARA UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA. Por ello, es uno de nuestros focos prioritarios dentro de nuestra estrategia de inversión social. A través de nuestro programa de educación financiera buscamos concientizar a la población sobre la relevancia del ahorro y previsión para el futuro. Creemos en la importancia de promover el hábito del ahorro desde edades tempranas por lo que nuestra labor en esta materia considera acciones específicas dirigidas a niños, niñas, jóvenes y adultos.

FIEF

Desde el año 2013 apoyamos la Feria Interactiva de Economía y Finanzas (FIEF) organizada por el Banco Central del Uruguay. A través de una iniciativa de las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) buscamos transmitir a las nuevas generaciones los conceptos básicos de ahorro jubilatorio, a través de juegos e instancias didácticas.

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

A través de esta propuesta educativa se busca transmitir a niños y adolescentes, de una manera lúdica, la importancia de planificar la toma de decisiones y manejar responsablemente el dinero. Asimismo, posterior a la feria, los contenidos son trabajados en el aula, con el seguimiento de cada docente. En estas instancias, los alumnos reciben información sobre el funcionamiento del sistema previsional mixto y durante las actividades se hace hincapié en la importancia del trabajo formal, como mecanismo de inclusión en los espacios de previsión para el retiro jubilatorio.

El 2015 fue un año muy provechoso en cuanto al número de alumnos al que alcanzamos.

TALLERES PLAN TRABAJO
Y PLAN EMPRENDEDORES**27**

TALLERES

488

PARTICIPANTES

11

INSTITUCIONES VISITADAS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA A LOS DOCENTES
LUEGO DE CADA FERIA**

	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Organización	2	34	111	177	161
Circulación	4	34	132	162	143
Tiempo	1	26	125	204	147
Actividades	0	0	30	175	298

IMPULSO A LA INSERCIÓN LABORAL

Con el objetivo de fomentar la educación financiera y la inserción al mercado laboral formal disponemos de un canal comercial dedicado exclusivamente a los jóvenes: Canal Joven.

El objetivo de este es brindar talleres que aporten herramientas necesarias para desarrollar una metodología que permita acceder a un puesto de trabajo de forma más eficiente y profesional, ya sea en una empresa constituida o en un emprendimiento propio.

**Durante 2015 el Canal Joven dictó dos talleres:
Plan Trabajo y Plan Emprendedores.**

Plan Trabajo tiene como objetivo aportar lineamientos necesarios para construir un perfil profesional, elaborar un currículum vitae o una carta de presentación y saber cómo actuar en una entrevista laboral. Cómo enfrentarse a una prueba psicotécnica, qué responder a determinadas preguntas que surgen en la entrevista y qué valorar de cada oferta laboral en particular, son otros ítems tratados en el taller que se dicta a los jóvenes próximos a insertarse en el mercado laboral.

El taller Plan Emprendedores brinda conocimientos sobre qué aspectos debe tener en cuenta el emprendedor a la hora de comenzar a trabajar en un proyecto. Se enseña cómo realizar un análisis FODA para poder concretar ideas y fomentar el espíritu emprendedor, no solo desde el punto de vista empresarial, sino también como una forma de vida.

> Continuamos apoyando a la Fundación Impulso, para eliminar la brecha de aprendizaje existente en alumnos de contexto crítico.

	Plan Trabajo	Plan Emprendedores	TOTAL
Cantidad de talleres	14	13	27
Participantes	252	236	488

Con el objetivo de conocer la opinión de quienes reciben el taller y de mejorar progresivamente realizamos, al finalizar cada instancia, una encuesta de evaluación entre quienes participan. En 2015, la evaluación promedio de los talleres fue de "MUY BUENO".

FUNDACIÓN IMPULSO

Sin excusas para aprender

Con el objetivo de continuar apoyando a las nuevas generaciones continuamos la donación a la Fundación Impulso. Este apoyo, que comenzamos en 2013, busca impulsar a los jóvenes de zonas carenciadas de Montevideo, a través de la educación, para eliminar la brecha de aprendizaje y posibilitar su inserción social.

La Fundación logró poner en práctica un proyecto ambicioso: el Liceo Impulso, una institución privada donde los alumnos reciben educación gratuita y laica en un modelo de alta exigencia que requiere de la participación de las familias. Este liceo tiene como lema "Sin excusas para aprender".

Uruguay tiene la brecha más amplia de la región en materia de desempeño académico entre alumnos ricos y pobres, según quedó demostrado en la edición 2012 de las Pruebas PISA. Para eliminar esa brecha, el Liceo Impulso desarrolla una propuesta integral de calidad sostenida en el tiempo, que permita lograr el objetivo con la población más descendida a nivel educativo de todo el país.

En 2015, el liceo contó con 420 alumnos, destacándose las cifras mínimas en cuanto a partidas de alumnos a otras instituciones:

No retención de alumnos			
Año	Alumnos	%	Motivos
2013	0	0%	-
2014	4	2%	Mudanza, a UTU de Melo
2015	9	3%	Mudanza, Liceo Público, UTU

TELETÓN

DONAMOS \$10**POR CADA ESTADO DE CUENTA ENVIADO
POR CORREO ELECTRÓNICO****1.142****ENVÍOS EN 2014****2.704****ENVÍOS EN 2015**

De los alumnos que se van del liceo el 90% pide volver y la mayoría retoma al año siguiente tras evaluar el proceso.

En el 2015 el Liceo Impulso alcanzó los siguientes resultados:

- 0 hora libre
- 780 días de clase (260 por año)
- 7.800 horas de clase (2.600 horas de clase por año)
- 96% retención (en los tres años de funcionamiento)
- 3% de repetición (en los tres años de funcionamiento)
- 2 % de deserción (en los tres años de funcionamiento)

La deserción de los jóvenes durante los tres años iniciales de liceo (sin perjuicio de aspirar al ciclo completo) define irremediablemente su destino y sella definitivamente su futuro. Por eso, desde SURA Asset Management, estamos convencidos que apoyar a una institución de estas características aporta y genera valor en nuestra comunidad.

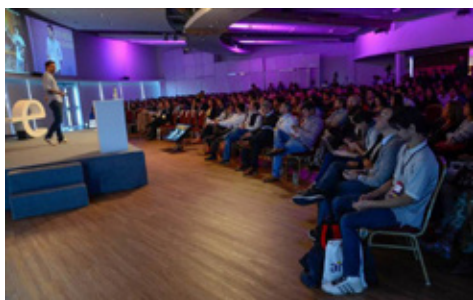
TELETÓN

En 2015 mantuvimos el apoyo a la Fundación Teletón en Uruguay, con la participación de nuestros Clientes. Cuando estos eligen recibir su estado de cuenta por correo electrónico en lugar de por correo postal, donamos \$10 uruguayos por cada envío a esta institución.

Teletón Uruguay fue constituida con el fin de trabajar para hacer posible la creación, puesta en funcionamiento y mantenimiento de un Centro de Rehabilitación Pediátrica al alcance de todos en nuestro país. El objetivo técnico del mismo es la rehabilitación integral del niño y joven portador de una discapacidad de origen neuro-músculo-esquelética, de manera de favorecer su integración familiar, escolar, laboral y social. Esto se alcanza mediante una atención eficaz, oportuna, cálida y eficiente, con un fuerte énfasis en los conceptos de auto valencia y autonomía, que implican el desarrollo de todas sus capacidades y potencialidades funcionales.

En 2015 innovamos en la manera en que recibimos la autorización de los Clientes para recibir su estado de cuenta en versión digital. A partir de septiembre de este año, el cliente puede decidir recibirlo en versión digital a través de un e-mail, mensaje de texto o teléfono. Esto impactó directamente en la donación que se brindó a la Fundación Teletón, ya que más clientes decidieron recibirlo por correo electrónico.

FUNDACIÓN ENDEAVOR



Por segundo año consecutivo apoyamos a la organización sin fines de lucro Endeavor para fortalecer el ecosistema emprendedor en Uruguay. El objetivo de esta alianza es apuntalar el crecimiento del emprendedurismo a nivel local que tanto aporta en la actividad económica de nuestro país.

En 2015 se realizó la Megaexperiencia Endeavor, el evento de emprendedurismo más grande de Uruguay que reunió a miles de personas que accedieron a historias inspiradoras de emprendedores dinámicos e innovadores de la región. Además los participantes recibieron asesoramiento de referentes empresariales del país y contaron con la oportunidad de relacionarse con organizaciones referentes del ecosistema emprendedor. El evento tuvo una convocatoria de más de 1.700 registrados, 15 oradores transmitiendo su experiencia, más de 50 mentores asesorando emprendedores y casi 40 organizaciones del Ecosistema Emprendedor uruguayo.



06. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PRINCIPIO 1

RESPETAR Y PROTEGER 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.

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.

EQUILIBRIO Y CALIDAD DE VIDA

152

COLABORADORES

DATOS	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	1	0	1	Gerencia General
Nivel 2	6	2	4	Gerentes de Áreas
Nivel 3	3	2	1	Sub Gtes. de Áreas
Nivel 4	12	4	8	Jefes de Áreas
Nivel 5	63	39	24	Analistas/Asistentes/Auxiliares
Nivel 6	67	33	34	Ejecutivos Comerciales

En SURA Uruguay estamos convencidos de que el talento humano es el factor determinante para el desarrollo del direccionamiento estratégico, por esto cuidamos a nuestro talento favoreciendo el equilibrio entre la vida profesional y personal. En este sentido, nuestra Compañía ha implementado beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país.

El Programa de Equilibrio y Calidad de Vida busca promover un equilibrio en los empleados a través de:

- El mejoramiento permanente de su calidad de vida, que se logra con el desarrollo de iniciativas de flexibilidad laboral, apoyo al empleado, servicios familiares, actividades recreativas, artísticas y culturales.
- La promoción de una salud integral, entendida como el estado de bienestar que se logra cuando hay un equilibrio entre los factores físicos, biológicos, emocionales, mentales, espirituales y sociales, que permiten un adecuado crecimiento y desarrollo de las habilidades y capacidades que cada ser humano tiene.

Las acciones llevadas a cabo en el marco de este Programa durante 2015 han sido las siguientes:

PROGRAMAS FLEXIBILIDAD LABORAL:

- **HORARIOS FLEXIBLES HABITUALES:** se proponen 3 tipos de horarios, que se pueden adaptar a las necesidades de cada colaborador.
- **JORNADAS DE TRABAJO EN FECHAS ESPECIALES:** su objetivo es brindar a los empleados una jornada especial de trabajo en fechas que requieren la presencia del empleado en sus familias: 24 y 31 de diciembre, días con media jornada libre (23 o 30 de diciembre). En caso que el 24 y el 31 sean días del fin de semana, se otorga la tarde del viernes anterior. El empleado escoge uno de los 2 días. Durante la semana de turismo, se otorga al empleado la tarde del miércoles.
- **CELEBRACIONES:** día del Cumpleaños (como regalo se otorgará al empleado el día de su cumpleaños libre), tiempo libre para ocasiones especiales (pensando en las necesidades especiales de cada empleado).
- **LICENCIAS ESPECIALES DE SURA URUGUAY:**
 - » **Licencia por Estudio:** los colaboradores full-time tendrán la posibilidad de tomarse hasta 15 días anuales de licencia por estudio (legalmente son 9 días).

LICENCIA POR MATERNIDAD:

8 LICENCIAS OTORGADAS EN 2015

LICENCIA POR PATERNIDAD

2 LICENCIAS OTORGADAS EN 2015

SURA URUGUAY OBTUVO LA DISTINCIÓN
THE GREAT PLACE TO WORK COMO

UNA DE LAS 10 MEJORES COMPAÑÍAS PARA TRABAJAR EN ESTE PAÍS,

EN LA CATEGORÍA MENOS DE 150 EMPLEADOS.

- » **Licencia por Duelo:** los colaboradores tienen derecho a 3 días hábiles a partir del día de fallecimiento de un familiar directo.
- » **Licencia por Paternidad:** en ocasión del nacimiento de sus hijos los funcionarios tienen derecho a 6 días de licencia, incluyendo el día del nacimiento (legalmente son 3 días).
- » **Licencia por Matrimonio:** los colaboradores tendrán derecho a 5 días hábiles corridos a partir de la boda, o durante el mes, o mes siguiente a la misma (legalmente son 3 días).
- » **Circulo de excelencia.** Cada año se premia a los empleados que tengan un desempeño destacado con un viaje de una semana con todos los gastos pagos a algún lugar turístico. Este premio lo reciben entre 25 - 30 personas de todos los sectores. Los días que se van de viaje no son tenidos en cuenta para la licencia anual.

NUESTRO LUGAR DE TRABAJO

Programas de salud preventiva - acciones que se realizaron en 2015

- **GIMNASIA LABORAL:** una vez por semana la Compañía cuenta con la posibilidad de llevar a cabo un conjunto de ejercicios que desarrollan la flexibilidad, la tonicidad y la conciencia corporal. Los principales objetivos de este espacio son:
 - » Prevenir y disminuir las dolencias osteomusculares, producto de la actividad laboral.
 - » Mejorar la percepción de uno mismo y la sensación de bienestar, a través de ejercicios que ayuden a eliminar las tensiones, permitiendo así enriquecer la relación con los demás.
 - » Adquirir técnicas de auto cuidado y de relajación. Se realiza como curso regular, en el mismo punto laboral, con una frecuencia semanal y una duración de 15 minutos.
- **MASAJES:** en sesiones de 10 a 15 minutos por persona, el servicio de masaje laboral busca entregar un beneficio regenerativo y recuperador a sus trabajadores, permitiéndoles continuar de mejor forma con sus tareas normales diarias.
- **CARNÉ DE SALUD:** la Compañía brindó el beneficio del carné de salud gratuito a todos los colaboradores interesados.
- **PRIMEROS AUXILIOS Y USO DEL DEA:** se realizaron cursos de Primeros Auxilios y uso del Desfibrilador.

CONDICIONES LABORALES

9%

COLABORADORES SINDICALIZADOS AL
CIERRE DE 2015

En SURA Uruguay respetamos la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas.

El régimen de Negociación Colectiva para el sector privado está regido en Uruguay a través de la Ley N°18.566, vigente desde octubre de 2009. Los principales aspectos que establece en sus Artículos dicha normativa son los siguientes:

- Los empleadores u organizaciones de empleadores, por una parte, y una organización o varias organizaciones de trabajadores, por otra, tienen derecho a adoptar libremente acuerdos sobre las condiciones de trabajo y empleo, y regular sus relaciones recíprocas.
- El Estado promoverá y garantizará el libre ejercicio de la negociación colectiva en todos los niveles.
- En toda negociación colectiva las partes conferirán a sus negociadores respectivos el mandato necesario para conducir y concluir las negociaciones a reserva de cualquier disposición relativa a consultas en el seno de sus respectivas organizaciones. En cualquier caso, deberán fundar suficientemente las posiciones que asuman en la negociación.
- La colaboración y consultas entre las partes deberán tener como objetivo general el fomento de la comprensión mutua y de las buenas relaciones entre las autoridades públicas y las organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como entre las propias organizaciones, a fin de desarrollar la economía en su conjunto o algunas de sus ramas, de mejorar las condiciones de trabajo y de elevar el nivel de vida.
- Las partes en la negociación colectiva podrán adoptar medidas para que sus negociadores, en todos los niveles, tengan la oportunidad de recibir una formación adecuada.
- Se crea el Consejo Superior Tripartito como órgano de coordinación y gobernanza de las relaciones laborales, el que reglamentará su funcionamiento interno, el mismo estará integrado el Poder Ejecutivo, los empleadores y los trabajadores.

En SURA Uruguay rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio así como infantil. Por ello, nuestra Política de reclutamiento y selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad.

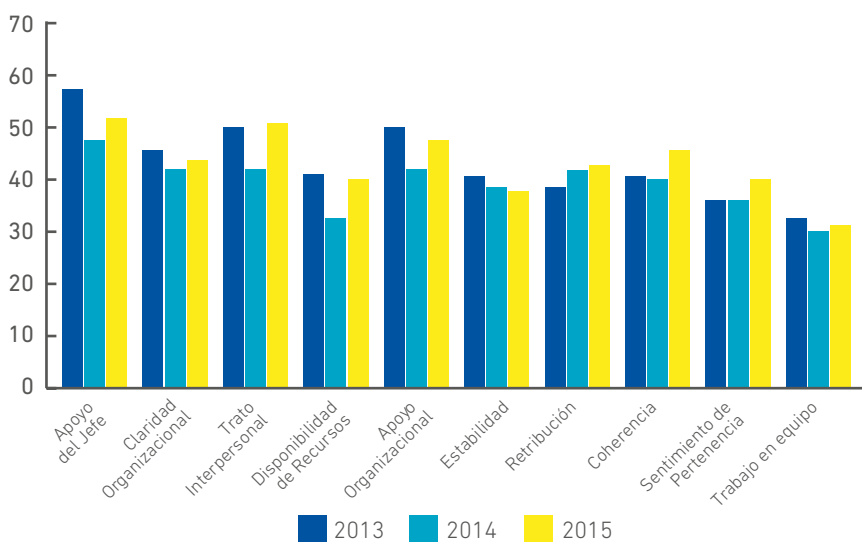
CLIMA ORGANIZACIONAL

SURA Uruguay tiene como prioridad desarrollar y mantener ambientes de trabajos adecuados por eso realiza encuestas de mediciones de clima de trabajo.

En 2015 la firma especializada Cincel aplicó una encuesta de medición de clima. Los principales objetivos de este diagnóstico fueron:

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

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA 2015



Se observa en el perfil general que SURA Asset Management Uruguay obtuvo un resultado favorable en tanto que el 80% de las variables analizadas alcanzó puntuaciones dentro de la franja de resultados promedios del grupo de referencia.

Es importante destacar que la variable con los mejores resultados corresponde a Apoyo del Jefe. Esto es de gran importancia dado que, en las investigaciones con empresas latinoamericanas, se ha encontrado que las imágenes acerca de la calidad del liderazgo constituyen un determinante de gran

DURANTE 2015 NO EXISTIERON RECLAMOS RELACIONADOS AL CLIMA ORGANIZACIONAL

relevancia de la calidad del Clima Organizacional de las organizaciones y un modulador de la calidad de las relaciones en el grupo de trabajo. No obstante, se debe hacer gestión para que los aspectos positivos respecto a esta variable se mantengan y para potenciar aquellos que aún podrían ser percibidos de forma más conveniente. Ello es fundamental si se quiere llegar a tener el “Liderazgo de Excelencia” planteado en uno de los propósitos estratégicos de la compañía.

Estabilidad y Trabajo en Equipo, son variables ubicadas en la zona de media prioridad de intervención y por tanto también requieren gestión. Aunque el primer aspecto suele tener poco impacto en la calidad general del Clima Organizacional, afecta la satisfacción y el compromiso; dicha variable es además una de las más sensibles del perfil, en tanto que las percepciones alrededor de la estabilidad pueden variar fácilmente con cualquier evento que amenace la permanencia del personal dentro de la organización. Aspectos como los despidos injustificados, rumores sobre la venta o fusión de la organización y los tipos de contrato son algunos de los sucesos que podrían explicar los resultados poco favorables.

ATRACCIÓN DEL TALENTO

El objetivo del proceso de atracción y selección es asegurar que SURA Uruguay atraiga, seleccione y contrate candidatos que reúnan el perfil buscado, las características de aptitud, idoneidad y adecuado comportamiento para el desempeño de su labor, alcanzando los objetivos individuales y estratégicos de la Compañía, dando cabal cumplimiento a la regulación aplicable vigente. Se privilegiará para las nuevas contrataciones el reclutamiento interno, en caso de no haber candidatos en el interior de SURA que cumplan con los requisitos requeridos por el cargo, se procederá a la búsqueda en el mercado.

Procedimiento:

- El Gerente del área solicita a Talento Humano el nuevo cargo.
- En caso de aumento de dotación, se requiere el visto bueno del CEO.
- La selección de personas se basará en el Perfil Corporativo de SURA que incluye considerar las Competencias Corporativas del Grupo como también los requisitos específicos de cada cargo.
- Todo postulante deberá aprobar una serie de etapas de evaluación definidas por la Gerencia de Talento Humano con el fin de garantizar una adecuada elección.
- No podrán ingresar a la Compañía familiares directos de algún empleado en cargos de dependencia directa. Para el ingreso de familiares a la Compañía se requerirá de la aprobación de la Gerencia de TH.

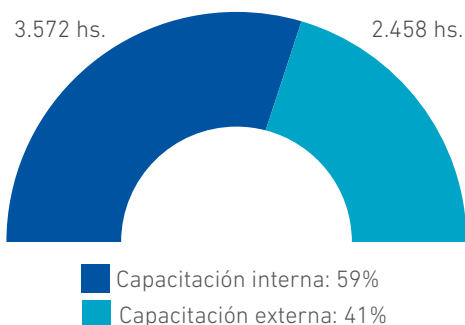
MOVILIDAD DE TALENTO

En SURA Uruguay entendemos la importancia de la transferencia de talento entre las filiales de SURA Asset Management. En la Organización la movilidad puede ser a través de 'asignaciones internacionales' que pueden ser de corto o largo plazo, en las que se genera una red en donde se toma y proporciona información de candidatos contra perfiles para realizar la selección y se genera otra red de apoyo para facilitar alojamiento, medio de transporte y apoyo a la comprensión de la cultura social y laboral de cada país. A través de este programa se promueve un desarrollo profesional y cultural que enriquece a las personas que participan y vincula a colaboradores de diferentes países, abriendo posibilidades de desarrollo a nivel internacional y facilitando el intercambio de mejores prácticas.

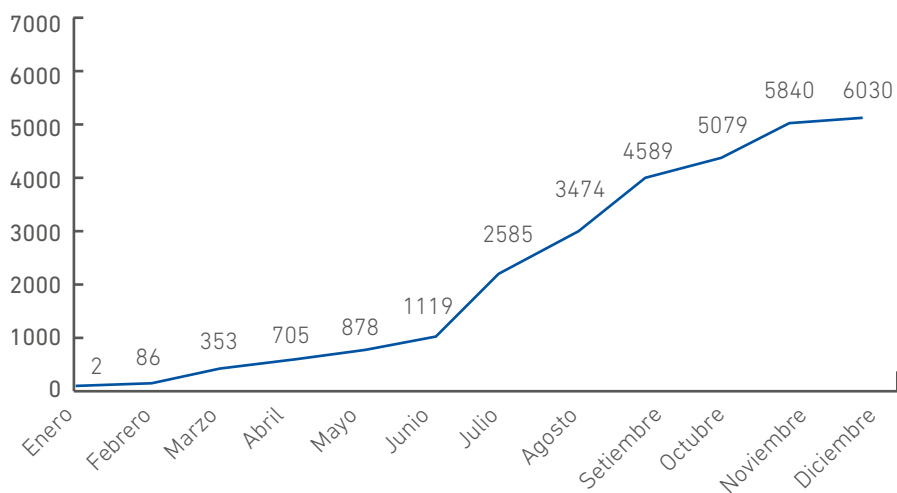
CAPACITACIÓN CONTINUA

El plan de capacitación de la organización en 2015 estuvo conformado por capacitación interna y externa a la compañía

CAPACITACIÓN INTERNA / EXTERNA



TOTAL DE HORAS ACUMULADO



Total invertido en capacitación	\$U 1.064.485,55
Personal Capacitado	100% de los colaboradores
Horas/Colaboradores	34
Total de hs de capacitación	6030

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

El Modelo de Evaluación de desempeño tiene dos componentes:

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

A continuación detallamos los diferentes pasos que engloba el proceso de gestión de desempeño en SURA Uruguay:

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

07. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

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

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.



En SURA Asset Management Uruguay fomentamos una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente utilizando de manera adecuada nuestros recursos.

CAMPAÑAS DE RECICLAJE

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

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

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

RUBRO	FECHA	TIPO	KGS
PAPEL	22/01/2015	COLOR	215
PAPEL	19/03/2015	BLANCO	49
PAPEL	23/04/2015	COLOR	70
PAPEL	09/07/2015	BLANCO	30
PAPEL	18/12/2015	COLOR	100
		TOTAL	464

CONSUMO RESPONSABLE

EFICIENCIAS EN EL CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA

Durante 2015 se realizó un informe de eficiencia energética por parte de una empresa especializada en el área y nos sugirieron cambiar determinadas luminarias. Esta acción se está gestionando de manera progresiva. A su vez, se continuó con acciones para llevar adelante un control más minucioso del consumo del agua así como también regular los excesos.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE 2015

MES	AÑO	CONSUMO	MEDIDA
ENERO	2015	8.870	KWH
FEBRERO	2015	11.206	KWH
MARZO	2015	11.341	KWH
ABRIL	2015	9.475	KWH
MAYO	2015	18.951	KWH
JUNIO	2015	9.801	KWH
JULIO	2015	9.283	KWH
AGOSTO	2015	13.441	KWH
SETIEMBRE	2015	12.301	KWH
OCTUBRE	2015	14.072	KWH
NOVIEMBRE	2015	11.315	KWH
DICIEMBRE	2015	7.604	KWH
	Total	137.660	KWH

COMPROMISOS

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

08. GESTIÓN DEL RIESGO

PRINCIPIO 10

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



SURA Uruguay, como subsidiaria de SURA Asset Management está comprometida con establecer y mantener un sistema de control interno en el cual todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

DURANTE 2015 SE CUMPLIERON TODOS LOS HITOS DEFINIDOS POR LA DIRECCIÓN DE SOX REGIONAL DE SURA ASSET MANAGEMENT.

LEY SARBANES-OXLEY (SOX)

La implementación de los procesos y controles para dar cumplimiento a los estándares y requerimientos de calidad establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley (conocida como SOX) en SURA Uruguay continúa en pleno desarrollo a efectos de preparar a la Compañía para la obtención de la certificación.

La implementación de la Ley SOX brindó a SURA Uruguay la incorporación de metodologías y estándares internacionales como son COSO-ERM, COBIT e ISO-31000, lo que ha contribuido a fortalecer más aún el Sistema de Control Interno.

Durante el ejercicio de 2015, SURA Uruguay se enfocó en poder mejorar la eficacia operativa en los procesos del negocio y en la mitigación de los riesgos identificados. Esto permitió disminuir en un noventa por ciento (90%) la cantidad de observaciones encontradas en las pruebas de eficacia operativa con respecto al año anterior.

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

- Actualización de los procesos
- Actualización de las matrices de riesgos y controles
- Realización de pruebas de Eficacia Operativa por parte de un auditor independiente
- Confección de las certificaciones

COMPROMISO

SURA Uruguay se compromete a mantener una mejora continua en el Sistema de Control Interno y a subsanar las observaciones encontradas en los procesos SOX, producto de la revisión de las pruebas de Eficacia Operativa realizadas por el Auditor Independiente.

PREVENCIÓN - SEGURIDAD

SURA Uruguay está orientada a crear una cultura de prevención direccionada a las personas que concurren a la empresa (empleados, clientes, proveedores, etc.), ofreciendo un ambiente de trabajo seguro y confiable. Para esto se han desarrollado programas de simulacros y ejercicios, formando equipos de personas mediante capacitaciones (primeros auxilios e incendio), de manera de brindar una atención inmediata y efectiva ante la presencia de una emergencia.

SURA Uruguay cuenta con Planes de Evacuación que permiten hacer frente a cualquier situación de emergencia. Los mismos se han actualizado y probado al menos una vez al año, donde en caso de presentarse un evento que represente un riesgo potencial a la preservación de la vida o a la salud, proteja la integridad del personal, proveedores y público en general que se encuentre en las localidades de SURA Uruguay.

El marco legal del plan interno de seguridad (Plan de Evacuación) es revisado por el Equipo de Legal, lo cual implica la revisión de la normativa vigente relacionada con este tema.

Las oficinas principales y comerciales se encuentran ubicadas dentro del Complejo empresarial World Trade Center, situado en uno de los lugares estratégicos de la ciudad y el cual también cumple con medidas de seguridad física y de evacuación.

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

En el marco de las acciones de sensibilización sobre salvaguardar la vida de los colaboradores se han establecido diversas instancias de capacitación sobre extinción de incendios dictadas por la Dirección Nacional de Bomberos. Asimismo, SURA Uruguay cuenta con un equipo contratado de Técnicos Prevencionistas para la realización de evaluaciones de riesgos asociada a la Seguridad Física e Higiene Laboral de su personal.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SURA Uruguay obtuvo en 2015 la certificación de Seguridad de la Información de acuerdo con la norma internacional ISO 27.001:2013 por parte de la firma LSQA y de su partner internacional Quality Austria.

Esta Certificación del Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) le otorga a SURA Uruguay un reconocimiento internacional, que forma parte de una decisión estratégica orientada a incorporar las mejores prácticas internacionales reconocidas a la seguridad de la información.

Las políticas de Seguridad de la Información proveen un marco en el cual SURA Uruguay define la postura de la organización sobre la protección de la información frente a accesos no autorizados, modificación, divulgación o destrucción de la información.

AUDITORÍA INTERNA

La actividad de Auditoría Interna es independiente y objetiva, está diseñada para agregar valor, mejorar las operaciones y el Sistema de Control Interno de la Organización (SCI).

En el direccionamiento estratégico de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC), con el objetivo de ser una función de Auditoría de Clase Mundial y estar alineados a la estrategia y lineamientos de la Organización de la cual hacemos parte, se ratificaron los siguientes lineamientos:

1. generar opiniones de valor para la mejora de la seguridad y confianza sobre el modelo de negocio,
2. alcanzar una alta confianza y satisfacción de los clientes de Auditoría Interna, contar con alta competencia para prestar servicios de Auditoría Interna.

Estos lineamientos trazaron el trabajo de auditoría interna y dieron foco a los proyectos emprendidos durante el año 2015.

Si bien se ha puesto énfasis en fortalecer la importancia de ser promotores de la cultura de la autogestión, autocontrol y autorregulación, de manera de apoyar así el proceso de maduración del sistema de control interno de SURA Asset Management, se considera oportuno que los colaboradores tomen aún más conciencia de la necesidad de la actualización de todos los Procesos y sus respectivas Matrices de Riesgo y controles, así como también, la necesidad de tener el Marco de Referenciación de Procesos de la localidad completo, actualizado y puesto en conocimiento de las personas responsables.

CUMPLIMIENTO DEL **100%** EN EL PLAN DE AUDITORIA INTERNA

En el año 2015, el comité de auditoría logró una mayor profesionalización y una completa revisión de los temas incluidos en la agenda marco, enviada oportunamente por la oficina corporativa, en la cual se incluyen todos los temas que de acuerdo al reglamento del comité deben ser presentados. El área de UAC, si bien depende funcionalmente de éste, ha tenido un rol de apoyo directo al comité de manera de garantizar que se cumplan las responsabilidades establecidas en el estatuto y en el cumplimiento de la ley SOX en esta materia, y así dar confianza a la junta directiva del trabajo que está llevando a cabo este comité.

Adicionalmente, se destaca que el comité de auditoría local sesionó en 4 oportunidades, con la participación del miembro independiente, y que UAC a nivel regional impulsó una capacitación para dichos miembros en noviembre.

Respondiendo a los retos y tendencia del entorno, la UAC desde su creación adoptó el marco internacional para la práctica de auditoría interna emitido por el IIA, y como parte de los compromisos asumidos, en el año 2015 continuó con la implementación de mejoras para el cierre de brechas y oportunidades de mejoras identificadas en la evaluación realizada respecto al Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de auditoría (PAMC), el cual fue diseñado oportunamente para proporcionar seguridad razonable de que Auditoría Interna realiza su trabajo de acuerdo con el estatuto, las normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna y Código de ética, opera de una manera efectiva y eficiente y las partes interesadas lo perciben como un valor agregado y contribuye a mejorar las operaciones.

En cuanto a la gestión del plan anual de auditoría de 2015, el cual fue priorizado mediante una planeación basada en riesgos, al finalizar el año se alcanzó un cumplimiento del 100%, que responde a las expectativas y propósitos fijados al principio del año. Con el fin de estar alineados con los riesgos que conlleva el entorno en el cual opera SURA, y con los ajustes a la estrategia y lineamientos corporativos, a lo largo del año, el plan de auditoría sufrió una sola modificación la cual fue oportunamente coordinada con la administración y sometida a aprobación del comité de auditoría local.

A su vez, durante el año 2015 se continuaron realizando actividades de seguimiento periódico a los planes de remediación preparados por la administración como respuesta a las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa. En 2015 la UAC otorgó la calificación 'suficiente' al Sistema de Control Interno (SCI) de Uruguay después de un análisis y evaluación de diferentes insumos de información.

En línea con este punto, es importante destacar el compromiso observado en la alta administración con los componentes del SCI mediante el incentivo a la organización de la toma de conciencia respecto de cumplir estrictamente las regulaciones vigentes y la implementación de controles que mitiguen los riesgos de negocios. Además, durante el año 2015 se realizaron actividades de seguimiento periódico a los planes de remediación preparados por la Administración como respuesta a las recomendaciones de Auditoría Interna y Externa, que ha permitido que no existan hallazgos vencidos a diciembre de 2015.

COMPROMISOS

Tomando como base el resultado de la planificación de auditoría basada en riesgos, la cual se desarrolla a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna de acuerdo con el impacto en los componentes estratégicos de la organización, la significatividad del riesgo y la exposición, así como la calidad de los controles, se confecciona el plan anual 2016, el cual contempla los siguientes trabajos:

- Liquidación y causación contable del ICP
- Inversiones en Derivados AFAP SURA
- Prevención de Lavado de Activos AFISA SURA
- Proceso Gestión de Aportes y Rescates AFISA SURA
- Prestaciones AFAP SURA
- Implementación y Negociación AFAP SURA y AFISA SURA
- Revisión Analítica AFAP SURA y AFISA SURA (Q2, Q4)
- Administración de accesos AFAP SURA y AFISA SURA
- Consultoría Proyecto Hexágono (SAP)
- Consultoría Proceso de Compras SURA



CONTACTO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

M^a Elena Bonino

Encargada de Responsabilidad Corporativa

Tel. (+598) 2628 0604

mbonino@afapsura.com.uy