



Informe Anual 2016  
SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY



# CONTENIDO

Sobre este informe	03
Declaratoria	04
Principios del Pacto Mundial	05
Mensaje del CEO	06
1. Nuestra Compañía	09
2. Relación con los grupos de interés	11
3. Buen Gobierno Corporativo	16
4. Gestión comercial	20
5. Relacionamiento y proyección institucional	26
6. Gestión del talento humano	32
7. Cuidado del medio ambiente	40
8. Gestión del riesgo	43

# SOBRE ESTE INFORME

A través del siguiente informe, SURA Asset Management Uruguay (SURA AM), presenta las gestiones realizadas durante el ejercicio de 2016 para el cumplimiento del compromiso con el Pacto Mundial y sus Grupos de Interés, del cual forma parte desde el año 2012.

En el siguiente documento SURA Asset Management Uruguay vuelve a comprometerse con la ejecución de prácticas, que se reflejan a través de los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en las siguientes temáticas: protección de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

El contenido del siguiente Informe Anual 2016 se estableció según la directriz establecida por SURA Asset Management para cada una de sus filiales. En tanto, el reporte está conformado por los siguientes capítulos:

- Mensaje del CEO de SURA Asset Management Uruguay
- Nuestra compañía
- Relación con grupos de interés
- Buen gobierno corporativo
- Relacionamiento y proyección institucional
- Gestión del talento humano
- Cuidado del medio ambiente
- Gestión del riesgo

# DECLARATORIA

*SURA Asset Management Uruguay reitera su disposición y responsabilidad con el fortalecimiento de prácticas encausadas en 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*

Un año más tenemos el orgullo y la alegría de presentar los avances y resultados de nuestras líneas de negocios de pensiones, ahorro e inversiones a través del reporte *Comunicación del Progreso 2016*. 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.

Indudablemente, el 2016 fue un año de grandes desafíos, pero también de logros muy destacables. A pesar de un contexto desafiante, nuestra Compañía concluyó el 2016 con resultados favorables en todas sus líneas de negocio.

Trabajamos para potenciar la marca SURA en el mercado uruguayo y así continuar posicionándonos como un

actor relevante en pensiones, ahorro e inversión, alcanzando un destacado conocimiento de la marca. El cliente continuó siendo el centro de nuestra estrategia y para profundizar nuestro relacionamiento y mejorar su nivel de satisfacción en los diferentes segmentos, lanzamos nuevos servicios.

En AFAP SURA, finalizamos el año con buenos resultados comerciales, alcanzando una rentabilidad superior a la del sistema AFAP, administrando los ahorros jubilatorios de 319.695 clientes.

Además, en el ejercicio 2016 continuamos administrando con muy buenos resultados nuestros cuatro fondos de inversión dentro de los cuales destacamos el "Fondo Ahorro Básico" que conjuga el diseño de un producto adaptado a las necesidades de los clientes con cualquier capacidad de ahorro con la posibilidad de que cada usuario pueda acceder al mismo en forma simple y en todo el país.

A su vez, complementamos la oferta de productos de la compañía ajustándola al ciclo de vida de los clientes. En este sentido, un gran hito del año fue que lanzamos una nueva línea de negocio: Corredor de Bolsa SURA, que opera en el ámbito de la Bolsa de Valores de Montevideo y permite canalizar inversiones hacia diversos activos emitidos a nivel local e internacional, tales como: acciones, bonos soberanos y corporativos, además de fondos de inversión.

El lanzamiento de Corredor de Bolsa SURA nos permitió además democratizar el acceso a este tipo de instrumentos de inversión. Este fue el caso de la emisión de

acciones del Parque Eólico Valentines, en donde SURA fue el único distribuidor minorista masivo. Se trató de una emisión de acciones preferidas realizada por la empresa estatal UTE para buscar financiamiento en dicho proyecto vinculado a energías renovables. La participación de SURA Asset Management Uruguay en esta emisión fue en línea con su apoyo al desarrollo del mercado de capitales y la búsqueda de caminos para que los instrumentos financieros lleguen a más gente.

Durante el 2016, también avanzamos en la consolidación de un modelo de negocio sostenible que privilegia no solo los resultados financieros, sino también integra mecanismos y estrategias para lograr mayor cercanía, comunicación y fidelización con todos nuestros grupos de interés.

En 2016 continuamos con el plan Calidad de Vida enfocado a nuestros colaboradores. Además, ejecutamos diferentes iniciativas de inversión social tales como: apoyar a diferentes instituciones y fundaciones; fomentar el emprendedurismo, la innovación y la inserción laboral; trabajar en mejorar la educación de los adolescentes de escasos recursos e impulsar la educación financiera con el fin de fomentar la consciencia del buen hábito del ahorro.

En línea con esta filosofía de trabajo, firmamos un convenio con la Universidad Católica del Uruguay (UCU) para inaugurar la Cátedra SURA de Confianza Económi-

ca con el objetivo de crear nuevas actividades de investigación, difusión y capacitación en el área de Confianza Económica.

El apoyo de SURA Asset Management Uruguay permitió el acceso público a más información sobre confianza económica; por esto se creó una nueva página web donde está disponible la serie mensual del Índice de Confianza del Consumidor. El indicador es una herramienta muy valorada por empresas, analistas y medios de comunicación, porque permite interpretar y proyectar variables económicas claves en el corto plazo para poder tomar decisiones más informadas por parte de todos los agentes.

Además del mundo académico, generamos instancias de relacionamiento con autoridades, medios de comunicación, clientes y proveedores.

Para el 2017 nos proponemos continuar posicionando la marca SURA, reforzar el foco en el cliente, mantener nuestros destacados resultados en todas las líneas de negocios, aumentar nuestro relacionamiento con todos nuestros grupos de interés e innovar para avanzar en la consolidación de nuestra estrategia. Estos objetivos nos obligan a seguir trabajando en equipo de forma coherente y consistente para mantener la confianza depositada de nuestros clientes y accionistas.



Gonzalo Falcone  
CEO SURA Asset Management Uruguay



# 1 NUESTRA COMPANÍA





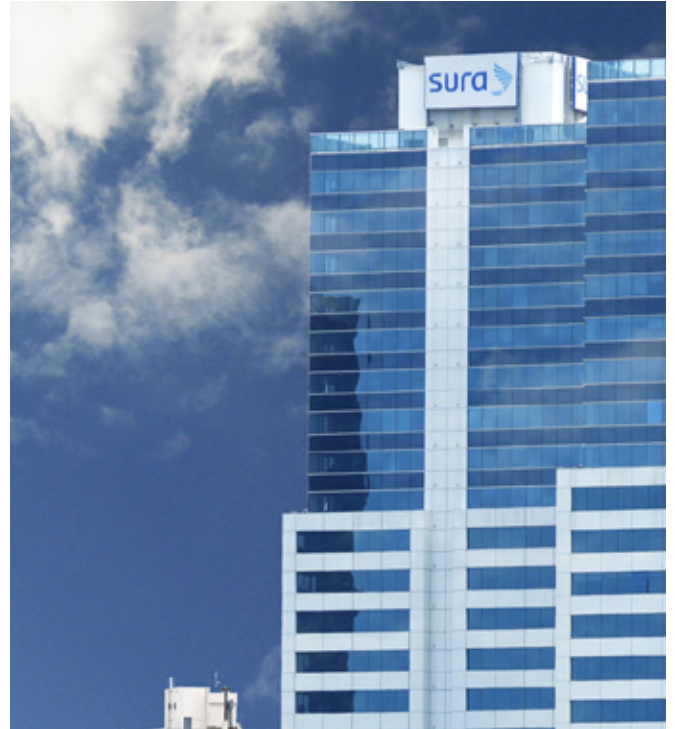
## QUIÉNES SOMOS

### QUIÉN ES SURA ASSET MANAGEMENT

SURA Asset Management es la Compañía número uno en retiro en Latinoamérica, especializada en ahorro e inversión, con presencia en Chile, Colombia, El Salvador, Perú, México y Uruguay.

Es filial de Grupo SURA, además de contar con cinco inversionistas que poseen una participación minoritaria, los cuales son: Corporación Financiera Internacional (IFC) que es miembro del Grupo del Banco Mundial, Grupo Bolívar, Grupo Bancolombia y Grupo Wiese.

Con más de USD 113 billones de dólares al cierre de diciembre de 2016 en activos administrados, SURA Asset Management se posiciona como un aliado que acompaña a sus cerca de 18.7 millones de clientes a lo largo de su vida, en la consecución de sus grandes proyectos y sueños.



### 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.*

**113 MIL MILLONES**  
DE DÓLARES EN ACTIVOS ADMINISTRADOS

**+30 AÑOS**  
EN LA INDUSTRIA PREVISIONAL

**+9.800**  
COLABORADORES

**18.7 MILLONES**  
DE CLIENTES

\*Datos de SURA Asset Management al cierre de diciembre 2016

Nuestra misión se complementa con los cuatro principios corporativos que guían todas las decisiones corporativas:



### 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.

## SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY

SURA Asset Management Uruguay es propiedad de la compañía multilatina SURA Asset Management, filial de Grupo SURA, y cuenta con tres compañías:

- **PENSIONES - AFAP SURA**

AFAP SURA es la segunda administradora de fondos previsionales más grande del país medida en número de afiliados y fondos administrados.

- **AHORRO - AFISA SURA**

AFISA SURA es 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.

- **INVERSIÓN - CORREDOR DE BOLSA SURA**

Corredor de Bolsa SURA es la línea de negocio más reciente en Uruguay, actúa en el ámbito de la Bolsa de Valores de Montevideo y brinda soluciones de inversión personalizadas adaptadas a las necesidades y objetivos particulares de cada cliente.

## PRINCIPALES CAMBIOS EN LA COMPAÑÍA

En 2016 SURA Asset Management Uruguay lanzó una nueva línea de negocios de la mano de Corredor de Bolsa SURA. Esta nueva compañía permitió que SURA Asset Management Uruguay avanzara en su estrategia de crecimiento en el rubro de las inversiones, con el fin de brindarle a los clientes asesoría personalizada e instrumentos financieros más sofisticados.

# 2

# 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 CÓMPLICES EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.



*SURA Asset Management Uruguay desarrolla y hace crecer la relación con sus grupos de interés, para estar cada día más cerca de ellos y atender sus necesidades. En este sentido, se han establecido diversas instancias de diálogo con ellos para mejorar la toma de decisiones empresariales según sus opiniones y expectativas.*

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



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

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de SURA Asset Management y filiales con sus grupos de interés, respaldada 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. El propósito es 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:

- **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, acompañándolos 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 a través de políticas públicas en beneficio de los uruguayos.



## 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, Whatsapp, LinkedIn)

→ Correo electrónico

→ Encuestas

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

→ Reuniones presenciales del Comité Ejecutivo con diferentes grupos de interés

→ Talleres de capacitación presenciales para nuestros colaboradores

→ Intranet

→ Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

→ Eventos de interés para nuestros clientes y la sociedad en su conjunto

→ Acciones de voluntariado para fortalecer el vínculo con la comunidad en la que estamos insertos

## ALIADOS EN PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

### PROVEEDORES

En SURA Asset Management Uruguay mantenemos un trato con los proveedores basado en los principios corporativos y contamos con un código de conducta en donde están establecidos los puntos clave de relacionamiento.

De acuerdo a los requerimientos de la compañía, nuestros proveedores deben cumplir requisitos fundamentales para poder operar con ellos. Los mismos son los siguientes:

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

Asimismo, cuando se requiere, se realiza un contrato con declaración de conocimiento de Código de Conducta y Ética. Allí los proveedores informan con carácter de declaración jurada si existe personal ejecutivo o propietarios que tengan familiares directos de personas que trabajen en relación de dependencia en SURA Asset Management Uruguay. Además dejan constancia de haber recibido el Código de Conducta y Ética y aceptan el cumplimiento de todos los términos del mismo.

### Cantidad de proveedores

Actualmente contamos con más de 160 proveedores.

### Procedimiento de contratación

En SURA Asset Management Uruguay contamos con un manual de administración y compras en donde se detalla el procedimiento establecido para las compras, contrataciones y outsourcing.

**+160** PROVEEDORES

**90%** PROVEEDORES NACIONALES

**10%** PROVEEDORES DEL EXTERIOR

### Canales de comunicación con nuestros proveedores

En SURA AM Uruguay contamos con tres canales de comunicación con los proveedores, ellos son: correo electrónico, teléfono y reuniones presenciales.

El más utilizado es correo electrónico, sin embargo no descartamos otras vías de comunicación, de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo.

## COMPROMISOS PARA EL FUTURO

En 2017 estaremos culminando la implementación del sistema de gestión contable SAP que nos permitirá contar con información más oportuna respecto de compras anteriores y será un complemento esencial para las herramientas con las que contamos hoy en día.

# 3 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.

El gobierno corporativo es un conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial de la sociedad y en cada una de sus filiales.

Gracias al gobierno corporativo implementado en la actualidad, en SURA Asset Management Uruguay podemos ejercer un adecuado control de los negocios, ratificando nuestra cultura sustentada en la confianza por parte de todos nuestros grupos de interés.

Por este motivo, todas las empresas de SURA Asset Management Uruguay se rigen por un Código de Buen Gobierno Corporativo que aplica a todas las filiales de SURA Asset Management. El mismo fue adaptado a las realidades y a la normativa vigente en Uruguay.

## GESTIÓN ÉTICA

En SURA Asset Management Uruguay regimos nuestro comportamiento de acuerdo a las políticas establecidas en el 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 Asset Management Uruguay asumen el compromiso de cumplir con las políticas establecidas en el código, enmarcados siempre en los principios corporativos de SURA Asset Management.

Este Código está diseñado para asegurar una gestión con los más altos estándares de conducta comercial y ética de todos sus colaboradores. También está dirigido a todos los grupos de interés de la compañía.

Algunas de las políticas son:

- Protección y privacidad de datos
- Política anticorrupción
- Conflictos de interés
- Política antifraude
- Política de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo
- Línea ética

## **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 y la normativa aplicable en Uruguay sobre la materia. Estas políticas establecen que no se revelará información confidencial a terceros ajenos a SURA Asset Management Uruguay a menos que la divulgación se haya autorizado y esté acompañada por un acuerdo de confidencialidad debidamente firmado.

Toda información personal o propiedad de SURA Asset Management 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.

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

## **POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**

Todas nuestras negociaciones se dan en el marco de los principios corporativos, atendiendo a criterios éticos, ambientales y sociales, cuidando que se respeten los derechos y deberes de las partes.

En tal sentido, las compañías cuentan con políticas internas para evitar que las acciones que realizan nuestros colaboradores con terceros no nos expongan a temas relacionados con actos de corrupción o soborno.

SURA Asset Management Uruguay tiene “cero tolerancia” a temas de soborno y corrupción.

## **CONFLICTOS DE INTERÉS**

SURA Asset Management Uruguay procura evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones. 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 Asset Management 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 Asset Management Uruguay.

Los conflictos de interés están presentes en numerosos momentos de nuestra actividad como colaboradores de SURA Asset Management 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.

## **POLÍTICA ANTIFRAUDE**

SURA Asset Management Uruguay cuenta con políticas para prevenir casos de fraude y otros delitos asociados a este, los cuales puedan ocasionar no solo graves quebrantos económicos sino graves daños reputacionales.

## **LÍNEA ÉTICA**

Todos los colaboradores, proveedores, socios de negocio



# *El Código de Conducta y Ética está diseñado para asegurar una gestión con los más altos estándares de conducta comercial y ética de todos sus colaboradores.*

y clientes de SURA Asset Management Uruguay pueden reportar conductas o sospechas de conductas no éticas.

La línea ética de SURA Asset Management 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 Asset Management 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 Asset Management Uruguay.
- La intención de un colaborador a proporcionar 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 Asset Management 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. El área de Legal y Cumplimiento limitará la divulgación de información confidencial únicamente a las personas autorizadas.

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

# 4

# 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



Durante el 2016 nuestra gestión comercial tuvo como objetivo seguir impulsando y mejorando nuestra oferta de valor a todos nuestros clientes demostrando que SURA Asset Management Uruguay es la mejor opción de ahorro del país.

En SURA AM Uruguay tenemos como misión acompañar a las personas a alcanzar sus sueños a través de una

asesoría financiera confiable. Trabajamos para ofrecer diversas alternativas rentables de ahorro e inversión que se adapten a las diferentes etapas de la vida, generando valor y crecimiento sostenible en el tiempo del patrimonio que administramos. En este sentido, el principal hito comercial del 2016 fue el lanzamiento de una nueva línea de negocio.

## LANZAMOS UNA NUEVA LÍNEA DE NEGOCIO: CORREDOR BOLSA SURA



El lanzamiento de esta nueva línea tuvo como propósito potenciar la oferta de servicios y continuar promoviendo la cultura del ahorro voluntario. Esta nueva unidad de negocios que opera en el ámbito de la Bolsa de Valores de Montevideo permite canalizar inversiones hacia diversos activos emitidos a nivel local e internacional, como acciones, instrumentos inmobiliarios, bonos soberanos y corporativos, y fondos de inversión.

A través de Corredor de Bolsa SURA ponemos foco en la provisión de servicios financieros personaliza-

dos. En este sentido, trabajamos fuertemente en que cada cliente tenga asignado un ejecutivo asesor, para estructurar el portafolio de inversión que mejor se ajuste a su perfil de riesgo y a sus necesidades de retorno y liquidez.

Dentro de la oferta de productos, se ofrecen portafolios de Blackrock y Templeton, dos de los proveedores de fondos de inversión más importantes del mundo, con los que hemos realizados fuertes alianzas comerciales para beneficiar a nuestro cliente final.

## DEMOCRATIZACIÓN DEL AHORRO

El lanzamiento de Corredor de Bolsa SURA nos permitió brindar acceso masivo a otro tipo de instrumentos de inversión. Este fue el caso de la **emisión de acciones del Parque Eólico Valentines**, en donde SURA AM Uruguay fue el único distribuidor minorista masivo.

Se trató de una emisión de acciones preferidas realizada por la empresa estatal UTE para buscar financiamiento en el proyecto vinculado a energías renovables.

## INNOVACIÓN EN LA ACCESIBILIDAD

La particularidad de esta emisión fue su accesibilidad.

Existió un tramo masivo que permitió a cualquier ahorrista la adquisición de acciones a partir de US\$ 100 de forma simple a través de SURA AM Uruguay y una red de cobranzas que está presente en todo el país.

La participación de SURA Asset Management Uruguay en esta emisión fue en línea con su apoyo al desarrollo del mercado de capitales y la búsqueda de caminos para que los instrumentos financieros lleguen a más gente.

Quienes deseaban adquirir acciones, debían ingresar en la web de SURA AM Uruguay y precargar sus datos para adelantar la compra; luego debían dirigirse a cualquier local de la red de cobranzas con el monto de dinero que deseaban adquirir o bien, podían presentarse directamente con su cédula de identidad y una fotocopia en cualquiera de los 400 locales distribuidos en todo el país.

## EMISIÓN EXITOSA

Del porcentaje emitido, el tramo minorista, correspondiente a unos US\$ 20 millones, tuvo una demanda de US\$ 85,3 millones repartida entre 10.000 inversores, superando 4,3 veces la oferta disponible, con un monto máximo asignado de US\$ 2.520.

Unos US\$ 4,5 millones fueron adquiridos a través de SURA AM Uruguay en la red de cobranza, por lo que se trataron de inversiones de entre US\$ 100 y US\$ 2.000.

Estos representaron el 40% de los inversores minoristas y pudieron acceder al 100% de su solicitud, ya que la adjudicación fue asignada de los montos menores a los mayores.

El monto promedio en este tramo masivo fue de US\$ 1.150, encontrando que el 50% colocó menos de US\$ 1.000 y el 15%, unas 600 personas, colocaron el monto mínimo de US\$ 100.

La edad promedio de estos 4.000 inversores fue de 47 años, siendo el 18% de ellos menor de 30. A nivel geográfico se generó una importante repercusión fuera de la capital, ya que el 35% de los inversores provienen del interior del país.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

Todos los canales de comunicación y la asesoría en los diferentes puntos de contacto con nuestros clientes tienen una importancia muy relevante. Durante 2016 trabajamos diariamente para que cada acción que llevamos a cabo tenga como fin último el foco en el cliente.

Existen tres canales de comunicación con nuestros clientes y en todas las vías intentamos maximizar los tiempos de espera y respuesta.

### CANAL PRESENCIAL



#### SUCURSALES MONTEVIDEO

- **6.693** ASESORAMIENTOS TELEFÓNICOS DE EJECUTIVOS ESPECIALIZADOS
- **478** ASESORAMIENTOS PERSONALES
- RETENCIÓN DE **99%** DE LOS AFILIADOS

#### SUCURSALES INTERIOR

- **3.825** ASESORAMIENTOS TELEFÓNICOS
- LA ATENCIÓN PERSONAL EN SUCURSALES FUE DE **1.838** AFILIADOS.

#### ASESORAMIENTO CLIENTES RENTAS ALTAS

- **1.641** ENTREVISTAS REALIZADAS

### CANALES TELEFÓNICOS

Con el objetivo de seguir ampliando nuestro servicio en todo el país durante el 2016 sumamos apoyo al 0800 SURA y 0800 AFAP desde todas las sucursales del interior. Esto nos permitió generar un crecimiento en nuestro call center para profundizar la asesoría que brindamos.

#### LLAMADAS

- **16.770** LLAMADAS ENTRANTES
- **16.335** ATENDIDAS
- **798** ABANDONADAS

**PROMEDIO ABANDONO 2015 6%**  
**PROMEDIO ABANDONO 2016 3%**

- **13.207** CLIENTES DE AFAP FUERON CONTACTADOS POR CAMPAÑAS SALIENTES

### CANALES DIGITALES

Implementamos nuevos canales de comunicación con nuestros clientes a través de SMS, Twitter y Whatsapp, con el fin de tener un vínculo más cercano y práctico de acuerdo a las necesidades de hoy en día. En este sentido, también habilitamos la comunicación de pagos por SMS y vía telefónica, logrando ser más eficientes.

#### CAMPAÑAS DE MAILS ENVIADOS (AFAP Y AFISA)

- **505.113** PERSONAS CONTACTADAS
- **145.804** MAILS LEÍDOS
- **3.613** RESPUESTAS RECIBIDAS

#### TIEMPOS DE RESPUESTA (MAILS AFAP)

de 0 a 24 hs.	78,1%
de 25 a 48 hs.	19,2%
más de 48 hs.	2,7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

#### TOTAL MAILS RECIBIDOS

- **8.001**

#### WHATSAPP ENVIADOS Y RECIBIDOS (AFAP Y AFISA)

- **489**

#### TIEMPOS DE RESPUESTA (FACEBOOK)

de 0 a 24 hs.	93,9%
de 25 a 48 hs.	5,5%
más de 48 hs.	0,6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



Con el fin de profundizar la información que brindamos a nuestros clientes, aprovechamos el envío oficial del estado de cuenta de AFAP para dar a conocer de forma más simple cuál es el saldo de los ahorros para la jubilación de los afiliados y cómo se componen: aportes más rentabilidad generada.

Además, realizamos modificaciones en la encuesta de satisfacción de AFAP que realizamos periódicamente, con el objetivo de que sea más sencilla y amigable, y de esta manera tener devoluciones más certeras sobre el trabajo que realizamos.

## OFERTA DE VALOR

Para mejorar y profundizar el relacionamiento con nuestros clientes continuamos trabajando en una oferta de valor diferenciada basada en 4 pilares: asesoría personalizada, servicios especiales, productos y eventos/experiencias.

Detallamos algunas acciones del 2016:

- **Eventos:** se llevaron a cabo más de 12 eventos con charlas exclusivas de 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. Los mismos se desarrollaron tanto en la capital como en el interior del país.
- **Invitaciones exclusivas** para eventos de entretenimiento con el objetivo de fidelizar a nuestros clientes.
- **Envío mensual** sobre el panorama del mercado financiero y local.

## TECNOLOGÍA

Entendiendo que el cliente es el centro de toda nuestra estrategia, durante el 2016 buscamos avanzar en mejoras tecnológicas para incrementar nuestro nivel de servicio así como reducir los tiempos y errores operativos.

- En cuanto a nuestra plataforma digital denominada Cuenta Personal, realizamos ajustes en la presentación del contenido y diseño, con el objetivo de brindar la información de forma más sencilla de cara al usuario. A su vez, incorporamos el sistema de pago electrónico, para las transacciones que se realizan a través del Banco República, uno de los que más transacciona en Uruguay.
- Durante el 2016 alcanzamos más de 145.000 visitas a dicha plataforma.
- Invertimos en renovar equipos para ejecutivos de servicio, con el objetivo de brindar una mejor atención a nuestros clientes.
- Avanzamos en el desarrollo de una aplicación móvil para que los clientes puedan consultar el saldo de sus cuentas, solicitar retiros y dar aviso de depósitos desde su celular.
- Con la incorporación de Corredor de Bolsa SURA se incorporó un nuevo sistema central a la empresa, que permite la gestión de dicha línea de negocios. Hicimos posible que nuestros clientes puedan abrir determinadas cuentas y realizar depósitos a través de canales digitales sin tener que ingresar a sucursales de SURA Asset Management Uruguay.
- Se renovaron componentes de seguridad e infraestructura para mejorar la seguridad de la información de nuestros clientes y colaboradores.
- En lo que refiere a mejoras internas, se incorporaron herramientas para mejorar los procesos internos existentes y hacerlos más eficientes.

## COMPROMISOS PARA EL FUTURO

- En 2017 se terminará de implementar la aplicación móvil como un nuevo canal transaccional entre los clientes y la empresa.
- Se incluirá en Cuenta Personal información de Corredor de Bolsa SURA para brindarle mayor servicio a nuestros clientes.
- En lo que refiere a mejoras internas, en 2017 se implementará un nuevo sistema para la gestión contable de SURA AM Uruguay y se trabajará en la integración de un sistema de Talento Humano.
- El próximo año comenzaremos a trabajar en la implementación de mejoras tecnológicas en herramientas para la gestión y trazabilidad de nuestros clientes, proyecto que finalizará en 2018.
- Avanzaremos en plataformas que permitan aplicar de forma más efectiva inteligencia de negocios y herramientas de analítica.
- Continuaremos trabajando con foco desde el cliente:
  - » Proyecto Contactabilidad: generar contactos con clientes de diferentes segmentos a modo de lograr su fidelización, mediante la utilización de nuevas herramientas tecnológicas.
  - » Gestión de calidad: asegurar el nivel de calidad en el asesoramiento en los diferentes puntos de contacto con los clientes.
  - » Proyecto Business Intelligence: generar información para conocer los perfiles y experiencias de nuestros clientes.
  - » CRM: generar un sistema de registro y gestión de la relación con los clientes.
  - » Experiencia de cliente: creación y formalización de este rol, con el fin de profundizar en el conocimiento y el diseño de las experiencias de los clientes.
  - » Adecuación de la sucursal de servicio al cliente a modo de mejorar su accesibilidad y funcionalidad.

# 5 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

En SURA Asset Management Uruguay buscamos contribuir con el desarrollo de nuestro país. Basándonos en el principio corporativo de responsabilidad, trabajamos para impulsar la mejora continua de la comunidad en la que estamos insertos. Nuestra inversión social se centra especialmente en la educación financiera, apoyando también acciones de espíritu emprendedor.

La educación es un pilar fundamental para lograr una mejor calidad de vida, es por ello que nuestras principales líneas de acción buscan concientizar a la población de forma directa sobre la relevancia del ahorro y previsión para el futuro. Buscamos inculcar la cultura del ahorro en edades tempranas, es por eso que desarrollamos diversas actividades y buscamos trabajar en conjunto con niños, niñas, jóvenes y adultos.

### CIFRAS 2016

ALUMNOS ALCANZADOS DE PRIMARIA, SECUNDARIA Y UTU: **8.595**

CANTIDAD DE INSTITUCIONES: **65**

FERIAS: **6** (EN FLORIDA, RIVERA, SAN JOSÉ, MALDONADO Y 2 EN MONTEVIDEO)

DOCENTES: **365**

### FIEF

El Banco Central del Uruguay organiza la Feria Interactiva de Economía y Finanzas (FIEF), de la cual somos parte desde el año 2013. Se trata de una instancia dirigida a niños y jóvenes de todo el país que tiene como objetivo educar en diversos conceptos financieros, tales como: administración del dinero, ahorro, planificación de gastos, entre otros.

Junto al resto de las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) tenemos presencia en cada una de las instancias, a través de acciones didácticas que tienen como propósito inculcar en los más jóvenes la importancia del ahorro jubilatorio. Quienes asisten aprenden las características del sistema previsional mixto, así como la importancia de mantener un trabajo formal, destacando en este último punto los aspectos relevantes en cuanto a la previsión para el retiro jubilatorio.

La propuesta tiene como fin transmitir de forma entretenida la importancia que conlleva planificar correctamente el manejo responsable del dinero. Asimismo, una vez finalizada la feria, las instituciones continúan trabajando los contenidos en las aulas curriculares con el apoyo y seguimiento de la temática a través de cada uno de los docentes.



## AFAP EDUCA

Luego del exitoso desarrollo de las actividades en la FIEF, se decidió continuar con una actividad exclusiva de todas las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) para seguir profundizando en los conceptos de ahorro previsional en los jóvenes de Montevideo. Esta iniciativa denominada "AFAP Educa" surge a partir del interés que despertaron las actividades de la FIEF, ya que resultaron muy atractivas y atrajeron la participación de alumnos de diversas edades.

A través de este nuevo proyecto se buscó reforzar la importancia del ahorro previsional y ampliar la educación financiera en nuevos públicos.

En todos los casos, la actividad se inicia con una breve introducción sobre las características del sistema previsional, para luego dar paso a los diversos juegos que integran la propuesta.

En este proyecto también se da un seguimiento posterior por parte de las instituciones y docentes en el aula con los alumnos que forman parte de la actividad para profundizar los conceptos aprendidos.

## CIFRAS 2016

**ALUMNOS: 1414**  
**CANTIDAD INSTITUCIONES: 6**  
**GRUPOS Y DOCENTES: 47**

## FUNDACIÓN IMPULSO

Con el afán de seguir educando a las nuevas generaciones en conceptos de ahorro, en 2016 continuamos apoyando a la Fundación Impulso a través de una donación (como lo hacemos desde 2013). El objetivo de la fundación es impulsar a los jóvenes de contexto crítico en la búsqueda de la felicidad y la realización personal, a través de la educación. La fundación persigue su fin y alcanza sus logros a través del Liceo Impulso, una institución privada en la cual los alumnos reciben educación gratuita y laica en un modelo de alta exigencia que solicita la participación e involucramiento de la familia completa del alumno. El trabajo de la fundación se centra en eliminar la brecha de aprendizaje y lograr la inserción social de sus alumnos. El lema que imparten en este colectivo social es "sin excusas para aprender" para estimular las ganas de potenciar sus conocimientos.

Uruguay es el país de la región que mantiene la brecha más amplia en lo que refiere a desempeño académico entre alumnos con condiciones sociales y económicas opuestas. Esto se demostró en la edición 2012 de las Pruebas PISA. Para trabajar en la eliminación de esa brecha, el Liceo Impulso trabaja con la población más vulnerable del país a través de una propuesta integral de calidad educativa y emocional que año a año crece favorablemente.

En 2016, el liceo contó con más de 400 alumnos, destacándose las cifras mínimas en cuanto a partidas de alumnos a otras instituciones:

## NÚMERO DE RETENCIÓN DE ALUMNOS

Año	Alumnos	%	Motivos
2013	0	0%	
2014	4	2%	Mudanza a UTU de Melo
2015	9	3%	Mudanza, L.Público, UTU
2016	6	1,5%	Mudanza, L.Público, UTU



De los alumnos que se van del liceo el 95% pide volver y la mayoría retoma al año siguiente tras evaluar el proceso. En el 2016 el Liceo Impulso alcanzó los siguientes resultados:

**HORAS LIBRES: 0**  
**DÍAS DE CLASE: 1.020**  
**HORAS DE CLASE: 10.600**  
**RETENCIÓN (4 AÑOS): 96%**  
**REPETICIÓN (ÚLTIMO AÑO): 4%**  
**DESERCIÓN (4 AÑOS): 1%**

La deserción de los jóvenes durante los primeros tres años liceales (sin perjuicio de aspirar al ciclo completo) delimita las posibilidades que pueda desarrollar en su futuro. Por eso, desde SURA Asset Management Uruguay, tenemos la convicción que aporta valor a nuestra comunidad poder brindar apoyo a institución con dichas características.

## IMPULSO A LA INSERCIÓN LABORAL

Desde SURA Asset Management trabajamos en una propuesta propia denominada Canal Joven, que persigue el objetivo de impartir educación en temas financieros y apoyar la inserción en el mercado laboral formal de las nuevas generaciones.

El objetivo de este canal es brindar talleres que otorgan herramientas útiles para que los participantes logren acceder a un puesto de trabajo formal de forma eficiente y profesional, ya sea en una empresa constituida o en un emprendimiento propio.

Durante el año 2016 el Canal Joven dictó 2 tipos de talleres: Plan Trabajo y Plan Emprendedores.

Plan Trabajo tiene como fin brindar las herramientas necesarias para la construcción de un perfil profesional acorde a las expectativas individuales de cada uno. En este sentido, se capacita a los jóvenes en la selección adecuada de una propuesta laboral, la elaboración de un currículum vitae, la redacción de una carta de presentación acorde a los objetivos del trabajo deseado; y se brindan recomendaciones sobre una correcta actuación durante una entrevista laboral.

Por su parte, el taller Plan Emprendedores, propone conocimientos sobre los aspectos relevantes a tener en cuenta al momento de emprender un nuevo proyecto. Se educa a los jóvenes sobre la realización de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) para poder alcanzar sus objetivos y fomenta el espíritu emprendedor, tanto a nivel profesional así como para desarrollarlo como un estilo de vida.

**TALLERES: 32**  
**PARTICIPANTES: 458**  
**CANTIDAD DE INSTITUCIONES: 10**

Luego de cada taller se realiza una instancia de evaluación, a través de una breve encuesta a los asistentes para poder conocer su opinión general del taller y los aspectos que se podrían mejorar. En 2016, la evaluación promedio de los talleres fue de "MUY BUENO".

## TELETÓN

Durante el 2016 mantuvimos el apoyo que brindamos a la Fundación Teletón en Uruguay junto al compromiso de nuestros clientes. Nuestra acción establece que por todos aquellos clientes que deciden recibir su estado de cuenta por correo electrónico, en lugar de correo tradicional, donamos \$10 pesos uruguayos a la institución.

Teletón Uruguay tiene a su cargo el funcionamiento y mantenimiento de un centro de rehabilitación pediátrica al alcance de todos los niños del país. El objetivo de la institución es rehabilitar a niños y jóvenes portadores de una discapacidad de origen neuro-músculo-esquelética, con el fin de beneficiar su integración familiar, escolar y social. Para ello, se brinda una atención cálida, humana y muy profesional, y se trabaja para lograr la mayor autovalencia y autonomía posible.

En 2016 desarrollamos una activa campaña en redes sociales para impulsar esta acción logrando muy buenos resultados. Esto impactó positivamente en la donación dado que una mayor cantidad de clientes decidieron recibirlo por correo electrónico.

## FUNDACIÓN ENDEAVOR

Desde hace 3 años apoyamos a la Fundación Endeavor, una organización sin fines de lucro que promueve el ecosistema emprendedor en Uruguay. Esta alianza nos permite apuntalar el crecimiento del emprendedurismo a nivel local, que en los últimos años se ha transformado en un gran sustento para la economía del país. En 2016 se realizó una nueva edición de la Megaexperiencia Endeavor, se trata del evento más importante en esta temática a nivel nacional. La experiencia convocó a miles de personas que accedieron a valiosa información nacional e internacional a través de disertaciones inspiradoras de consolidados emprendedores. Los participantes también recibieron asesoramiento de primera mano de reconocidos empresarios, contaron con la oportunidad de relacionarse con organizaciones referentes a nivel nacional y tuvieron la posibilidad de desarrollar networking con sus colegas de diversas áreas.

El evento tuvo una convocatoria de más de 2000 registros, 6 oradores transmitiendo su experiencia y más de 30 mentores asesorando emprendedores.

## CAMPAÑA DÍA DEL NIÑO

Durante el 2016 surgió una iniciativa desde los colaboradores de SURA Asset Management Uruguay en la cual recolectamos juguetes de forma voluntaria para poder ayudar a la institución "Parroquia de Fátima" en la celebración del día del niño. Para esto se conformó un comité de voluntarios que trabajaron en conjunto y trasladaron al resto de la compañía el ímpetu necesario para generar una actividad que permitió acrecentar el sentido de pertenencia a la empresa desde un lugar más humano y sensible.

Entre todos los colaboradores se juntaron más de 100 regalos para llevar a la institución anteriormente mencionada, y 20 representantes de la compañía asistieron el domingo del día del niño a la institución para hacer la entrega y disfrutar de una tarde de merienda con más de 70 niños de contexto crítico. Algunos de los colaboradores asistieron disfrazados de payasos para hacer más amena la tarde y propusieron diversas dinámicas lúdicas para brindarles una tarde única en un día tan especial.

## CÁTEDRA SURA DE CONFIANZA ECONÓMICA

Continuando con nuestra misión de querer ser líderes en ahorro avanzamos durante el 2016 con iniciativas que fomenten y eduquen sobre esta temática. En esta línea firmamos un convenio con la Universidad Católica del Uruguay (UCU) para inaugurar la Cátedra SURA de Confianza Económica.

El convenio buscó crear nuevas actividades de investigación, difusión y capacitación en el área de Confianza Económica, que potencien las acciones que desde 2009 han desarrollado conjuntamente el Departamento de Economía de la UCU y Equipos Consultores, en el marco del Programa de Opinión Pública y Confianza Económica (POPCE).

El apoyo de SURA Asset Management Uruguay permitió el acceso público a más información sobre Confianza Económica; por esto se creó una nueva página web donde estará disponible la serie mensual del Índice de Confianza del Consumidor (ICC). El indicador, que desde 2009 se ha ido posicionado en Uruguay –como en más

de 50 países– es una herramienta muy valorada por empresas, analistas y medios de comunicación, porque permite interpretar y proyectar variables económicas claves en el corto plazo.

A partir de este acuerdo se publica online los datos de las series históricas de los subíndices que conforman el ICC, tales como el de situación económica del país, situación económica personal y predisposición a la compra de bienes durables.

Asimismo, la Cátedra SURA de Confianza Económica desarrolló un ciclo de formación dirigido a periodistas y comunicadores, en “Tópicos de Economía” para aportar a una mejor comprensión de la Confianza Económica y del comportamiento de las principales variables económico-financieras. Por otra parte, se realizaron otras actividades de docencia y difusión, así como de investigación sobre confianza económica, con el fin de potenciar el aporte de esta área a la toma de mejores decisiones públicas y privadas.



# 6

# 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

Con el "Programa de Equilibrio y Calidad de Vida" se busca promover entre los colaboradores el balance vida-trabajo como parte fundamental de la oferta de valor de SURA Asset Management Uruguay.

Las empresas saludables logran ambientes de trabajo saludables y sustentables en el tiempo, y este es un objetivo estratégico de la compañía.

El programa se sustenta en los siguientes pilares:

- 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 prácticas llevadas a cabo en el marco de este programa han sido las siguientes en el 2016:

- **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 colaboradores una jornada especial de trabajo en fechas que requieren su presencia 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 colaborador escoge uno de los 2 días.

Durante la semana de turismo, se otorga al colaborador la tarde del miércoles.

- **Celebraciones:** el día que el colaborador cumple años se otorga libre.

### • Licencias especiales de SURA AM 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 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 colaboradores tienen derecho a 13 días de licencia, incluyendo el día del nacimiento.
- » **Licencia por matrimonio:** los colaboradores tienen derecho a 5 días hábiles corridos a partir de la boda, durante el mes o mes siguiente a la misma (legalmente son 3 días).

### LICENCIAS OTORGADAS - MATERNIDAD **473 DÍAS** - PATERNIDAD **54 DÍAS**

- **Circulo de excelencia:** Cada año se premia a un grupo de colaboradores con desempeño destacado con un viaje de una semana con todos los gastos pagos a algún lugar turístico (Punta Cana, Bahía, Cuba). 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.

Infografía de Salud y Bienestar de SURA. Incluye un ícono de manzana y el logo de SURA. El contenido se presenta en un formato de tarjetas con flechas que apuntan a la derecha, sobre una imagen de una mujer en un escritorio.

- PAUSAS ACTIVAS:** Los días miércoles te invitamos a hacer una pausa junto a profes de gym.
- FRUTA EN LA OFICINA:** Los días lunes y miércoles tendrás a tu disposición fruta de estación para disfrutar.
- EJERCICIO FÍSICO:** SURA te cubre el 50% del valor de la cuota social del Club Banco República.
- CARNÉ DE SALUD:** Cada 2 años, SURA cubre el costo del carné de salud.

Cuidamos tu salud.



A continuación detallamos todos los beneficios con los que cuentan nuestros colaboradores:

BENEFICIO	DESCRIPCION
GESTIÓN DE HORARIO	Se podrá optar entre 3 horario de ingreso: 8:30, 9:00 o 9:30 horas.
CAMBIO DE DOMICILIO	Se otorga un día libre al año.
23 O 30 DE DICIEMBRE	Se podrá optar medio día libre entre el 23 o 30 de diciembre.
24 Y 31 DE DICIEMBRE	Se otorga el 24 y 31 de diciembre como día libre.
CUMPLEAÑOS	Se otorga el día de cumpleaños libre.
FERIADOS LABORABLES	Los feriados laborables son considerados como no laborables.
LICENCIA POR MATRIMONIO	Legalmente corresponden 3 días libres. SURA Asset Management Uruguay adiciona 2 días más.
HORARIO LACTANCIA	Desde los 6 meses hasta el año del bebé, se puede destinar 1/2 hora del descanso intermedio, para sumarla a la hora de lactancia legal, pudiendo reducir la jornada en 1 hora y media.
LICENCIA POR ESTUDIO	Legalmente corresponden 9 días libres al año para quienes estén cursando en instituciones educativas habilitadas y tengan una jornada laboral de 8 horas diarias. SURA Asset Management Uruguay adiciona 6 días más.
LICENCIA REGLAMENTARIA SÁBADOS	Legalmente la licencia reglamentaria debe computarse de lunes a sábados, aunque el sábado no sea día laborable. En SURA Asset Management Uruguay el periodo de licencia reglamentaria se computa de lunes a viernes.
MIÉRCOLES SEMANA TURISMO	El miércoles de semana de turismo se otorga medio día libre.
CANASTA NAVIDEÑA	En el mes de diciembre se entrega una canasta con productos navideños.
SEGURO DE VIDA	Se otorga el seguro de vida por una prima de 12 sueldos con un tope de USD 250.000
TICKET ALIMENTACIÓN	Se podrá optar por percibir hasta el 20% del salario nominal mensual en Canasta Pass Sodexo (sin perder el tratamiento como salario para generar créditos laborales), lo que genera ahorro en los aportes a la seguridad social.
WTC MEMBER	Acceso a tarjeta de beneficios del complejo del WTC. (descuentos y promociones preferenciales en comercios adheridos)
SUMMUM	Acceso a beneficios y precios preferenciales en dicha institución médica privada
PREVISIÓN	Acceso a beneficios y precios preferenciales en dicha institución de servicios fúnebres. Descuento por nómina.
PERFUMERÍA	Acceso a beneficios y precios preferenciales en dicho comercio. Descuento por nómina.
CLUB DEPORTIVO	SURA Asset Management Uruguay cubre el 50% de la cuota mensual del Club Banco República
CARNÉ DE SALUD	Cada dos años SURA Asset Management Uruguay cubre el costo del carné de salud (chequeos médicos básicos)
GIMNASIA EN LA OFICINA	Dos veces por semana (rotando de a una vez por cada oficina) se realiza gimnasia laboral.
DÍA DE FRUTA	Los días lunes y miércoles se dispone de frutas.
ESTACIONAMIENTO	Acceso al estacionamiento de la torre donde se encuentran las oficinas, para el Comité Ejecutivo y Subgerentes. En caso de sobrar cupos se da acceso a jefes de acuerdo a ranking por evaluación de desempeño.

## CIFRAS

### AUSENCIAS LABORALES POR ENFERMEDAD O ACCIDENTES DESGLOSADO POR SEXO

DÍAS HÁBILES	MUJERES	HOMBRES
559	338	221

## CLIMA ORGANIZACIONAL

En SURA Asset Management Uruguay realizamos una adecuada gestión del clima organizacional como pilar fundamental de nuestra esencia y cultura organizacional. Esto nos permite no sólo cumplir nuestro compromiso con el bienestar de cada uno de los colaboradores y equipos de la organización, sino también posicionarnos como un empleador de clase mundial que implementa los más altos estándares en la creación de ambientes laborales favorables, positivos y potenciadores del talento humano.

Es por ello que el clima organizacional es medido a través de un instrumento común para todos los países de la región, a través de la encuesta de clima del instituto Great Place To Work, consultora especializada en el tema.

Los objetivos de medir clima laboral tiene que ver con la visión de:

- Crear realidades positivas, favorables o valiosas y asegurarnos de que sean percibidas correcta y objetivamente.
- Alimentar las percepciones de las personas con información cierta, oportuna, completa y objetiva sobre su realidad en la compañía.
- Buscar que exista la menor distancia posible entre la realidad y las percepciones colectivas.

La encuesta de clima se aplica a todos los colaboradores en nómina de SURA Asset Management Uruguay con el objetivo de conocer su percepción sobre dimensiones tales como: credibilidad, imparcialidad, respeto, orgullo y camaradería existente en la compañía.

### CANTIDAD DE COLABORADORES DE SURA AM **153**

- INGRESOS **52**
- EGRESOS **49**

### COLABORADORES ADHERIDOS AL SINDICATO **4**

Los resultados cuantitativos son entregados de forma segmentada, lo cual permite analizar la información por áreas, edades, cargos, etc.

Posteriormente, los resultados son divulgados en orden vertical descendiente, desde la alta dirección a los equipos; permitiendo que los líderes actúen como legitimadores de la estrategia de clima en cada uno de sus equipos.

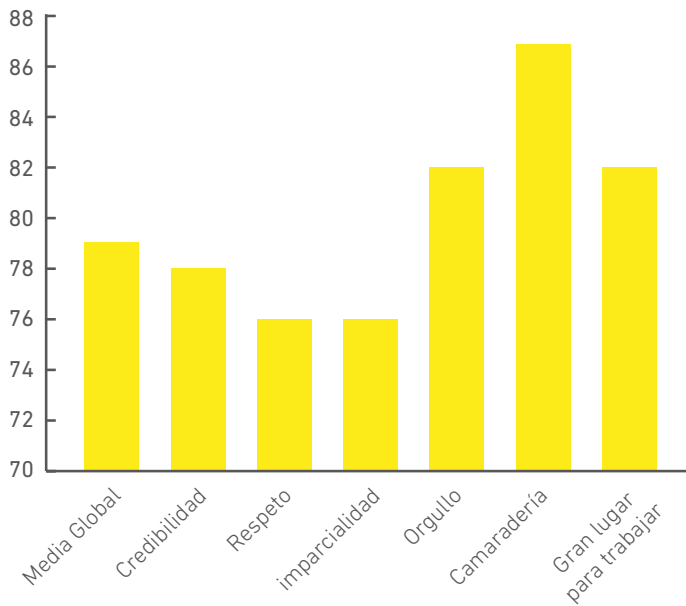
Todos los líderes de la compañía deben ser informados de los resultados de la encuesta. El punto de partida es el comité ejecutivo, con el que se contempla una instancia presencial formal de divulgación, liderada por la gerente de Talento Humano local, con o sin presencia de consultores externos.

La medición de clima da claridad y alerta acerca de la valoración de las variables medidas, pero no necesariamente sabemos detalles de sus causas.

Es importante profundizar en las variables y las razones del resultado para que el plan de trabajo se enfoque a las causas y no a los efectos. Por lo cual, se realizan sesiones cualitativas de interpretación de resultados.

Durante el año, se coordinan instancias de seguimiento de los planes de acción.

## ENCUESTA DE CLIMA



## CELEBRACIONES QUE FAVORECEN EL CLIMA LABORAL

En setiembre realizamos una reunión especial, que tenía como objetivo la integración entre las áreas. La particularidad de esta celebración fue que surgió a partir de una iniciativa de los colaboradores. La organización estuvo a cargo de un grupo, formado espontáneamente, y tuvo el apoyo de la compañía. La fiesta tuvo muy buena convocatoria y los comentarios posteriores confirmaron que se logró el objetivo.

Aparte de esto, todos los años, celebramos fin de año con una fiesta especial entre todos los colaboradores.

## CULTURA SURA

Implementamos una campaña regional con el objetivo de promover la cultura SURA entre los colaboradores de Uruguay y la región. Esta campaña se llamó Huella SURA, y consistía en establecer el concepto de dejar huella en todo lo que hacemos como colaboradores.

Dentro de esta campaña existió un intercambio de colaboradores entre países. En este sentido, una colaboradora de Uruguay viajó a Chile y uno de México vino a nuestro país.

La experiencia de ver cómo se trabaja en SURA en otros países fue muy rica y aportó en la formalización de la cultura SURA entre todos los colaboradores.  
Poner fotos

## CAPACITACIÓN CONTINUA

Los programas de capacitación son organizados en torno a un plan de capacitación por área, de acuerdo a las necesidades de capacitación detectadas a principio de año.

### SISTEMA DE BECAS

Actualmente no contamos con convenios que otorguen becas y beneficios en instituciones académicas uruguayas para los colaboradores. Por el contrario, los colaboradores de SURA Asset Management Uruguay participan de la BECA SURA.

Durante el 2016, dos colaboradores participaron de este programa. Santiago Hernández, Jefe de Inversiones de AFISA SURA y Corredor de Bolsa SURA, viajó a Sidney a estudiar un Master en Finanzas aplicadas, en Macquarie University.

Del mismo modo, Juan Francisco Reyes, Analista de Inversiones de AFAP SURA, también viajó a estudiar al exterior gracias a este programa. Su destino fue Milán y estudió un MBA en Bocconi School of Management.

Gracias a los testimonios de los participantes hemos comprobado que estas experiencias son muy enriquecedoras para el colaborador que viaja y el resto del equipo. Son motivacionales, más allá de los conocimientos técnicos que también le aportan a la compañía.

### CERTIFICACIÓN CORREDOR DE BOLSA DE LOS COLABORADORES

31 colaboradores de la fuerza de ventas y backoffice participaron del programa facilitado por ISEDE denominado Certificado en Técnicas de Manejo de Inversiones Financieras, de 40 horas de duración.

Total invertido en capacitación	\$U 1.222.585
Personal Capacitado	100% de los colaboradores
Horas/Colaboradores	28.8 hs.
Total de hs. de capacitación	3854

## ATRACCIÓN DEL TALENTO

El objetivo del proceso de atracción y selección es el de asegurar que SURA AM Uruguay atraiga, seleccione y contrate candidatos que reúnan el perfil buscado, las características de aptitud, idoneidad y comportamiento para el desempeño de su labor, alcanzando los objetivos individuales y estratégicos de la compañía, respetando la regulación aplicable vigente.

Se privilegia para las nuevas contrataciones el reclutamiento interno, en caso de no haber candidatos en el interior de SURA AM Uruguay que cumplan con los requisitos requeridos por el cargo, se procederá a la búsqueda en el mercado.

La selección de personas se basa en el perfil corporativo de SURA Asset Management Uruguay 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 Talento Humano.



## PASANTÍAS INTERNACIONALES

En SURA AM Uruguay promovemos el crecimiento profesional de los colaboradores entre países.

En este sentido, durante el 2016 recibimos a dos pasantes que se desempeñaron en las áreas de Administración y Finanzas provenientes de Colombia y El Salvador respectivamente. Estuvieron en Uruguay alrededor de seis meses y la experiencia fue muy positiva, tanto para ellos como para el equipo local.

## PASANTÍAS DE VERANO

En verano de 2016 lanzamos el programa de Pasantías de Verano, orientado a jóvenes familiares de colaboradores. El objetivo era ofrecer la posibilidad a estudiantes, que en ese momento se encontraban de vacaciones, tener su primera experiencia laboral en una compañía multilatina. En este programa participaron siete jóvenes, durante dos meses.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

El Modelo de Evaluación de desempeño tiene dos componentes:

- a) Las competencias, que hacen referencia a los principios, valores y comportamientos corporativos.
- b) 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 AM Uruguay:

1. 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 presentados por los líderes a sus equipos.
2. 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.
3. 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.
4. Finalizada esta etapa las autoevaluaciones son enviadas a cada líder para que éstos inicien las evaluaciones de desempeño de los integrantes de sus equipos.
5. 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.
6. 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.
7. Como parte de este proceso, líder y colaborador relevarán y acordarán necesidades de capacitación para el siguiente año.



## EMPRESA INCLUYENTE

DATOS	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	1	0	1	Gerencia General
Nivel 2	9	4	5	Gerentes de Áreas
Nivel 3	2	1	1	Sub Gtes. de Áreas
Nivel 4	14	6	8	Jefes de Áreas
Nivel 5	67	40	27	Analistas/Asistentes/ Auxiliares
Nivel 6	58	30	28	Ejecutivos Comerciales

## NUEVA GERENCIA

Con el objetivo de potenciar el negocio de pensiones (AFAP SURA), en el 2016 se nombró un Gerente General. Sebastián Peaguda fue designado para desempeñar este cargo.

# 7

# 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.





## CONSUMO RESPONSABLE

En SURA Asset Management Uruguay reciclamos el papel que utilizamos. Es por ello que mantenemos un compromiso con Repapel y todo lo recolectado es donación para dicha organización sin fines de lucro.

En lo que refiere a consumo de agua, se prorratea en función de los metros cuadrados ocupados en el complejo World Trade Center, por lo tanto no tenemos manera de implementar otro tipo de acción que no sea consumo responsable.

### CONSUMO DE AGUA DURANTE 2016

MES	AÑO	CONSUMO	MEDIDA
ENERO	2016	74	m <sup>3</sup>
FEBRERO	2016	103	m <sup>3</sup>
MARZO	2016	108	m <sup>3</sup>
ABRIL	2016	103	m <sup>3</sup>
MAYO	2016	115	m <sup>3</sup>
JUNIO	2016	119	m <sup>3</sup>
JULIO	2016	100	m <sup>3</sup>
AGOSTO	2016	113	m <sup>3</sup>
SETIEMBRE	2016	121	m <sup>3</sup>
OCTUBRE	2016	112	m <sup>3</sup>
NOVIEMBRE	2016	102	m <sup>3</sup>
DICIEMBRE	2016	92	m <sup>3</sup>
	<b>Total</b>	<b>34.131</b>	<b>m3</b>

### CANTIDAD DE PAPEL RECICLADO DURANTE 2016

RUBRO	FECHA	TIPO	KGS
PAPEL	14/01/2016	COLOR	90
PAPEL	25/02/2016	BLANCO	31
PAPEL	25/02/2016	COLOR	47
PAPEL	19/04/2016	COLOR	118
PAPEL	02/08/2016	BLANCO	85
PAPEL	13/10/2016	COLOR	105
		<b>TOTAL</b>	<b>476</b>

Respecto del ahorro de papel, se realizó un análisis de las impresiones y sobre fines del 2016 se buscaron cotizaciones para implantar un sistema que contabilice el uso de los equipos según distintos criterios: impresión o copia, blanco y negro o color.

### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DURANTE 2016

MES	AÑO	CONSUMO	MEDIDA
ENERO	2016	11.693	KWH
FEBRERO	2016	12.551	KWH
MARZO	2016	12.167	KWH
ABRIL	2016	11.557	KWH
MAYO	2016	13.433	KWH
JUNIO	2016	14.349	KWH
JULIO	2016	15.791	KWH
AGOSTO	2016	14.454	KWH
SETIEMBRE	2016	15.708	KWH
OCTUBRE	2016	14.307	KWH
NOVIEMBRE	2016	13.057	KWH
DICIEMBRE	2016	13.216	KWH
	<b>Total</b>	<b>162.283</b>	<b>KWH</b>

SURA Asset Management Uruguay cuenta con 6 pape-leras de reciclaje donadas por Repapel. Asimismo, todo lo que es material en desuso es donado a esta dependencia para ser reciclado. El personal de Mantenimiento y Limpieza está capacitado y realiza su clasificación correspondiente.

## 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.

Seguimos sensibilizando e incentivando a los colaboradores SURA Asset Management Uruguay en el compromiso con el medio ambiente a través de una mirada ambiental reflexiva y responsable sobre las decisiones personales que tomamos en los diferentes ámbitos de acción (hogar, vía pública, oficina o lugar de estudio). Buscamos motivar a todo el personal de la empresa para que participe de las iniciativas vinculadas al desarrollo sustentable. Al sentirse parte de una organización comprometida con el cuidado del medio ambiente, se obtienen resultados positivos que tras-

cienden incluso la tarea específicamente ambiental.

En 2017 vamos a implementar un sistema de impresiones para lograr eficiencia en tiempo y consumo, y mejorar la seguridad de la información.

Instalaremos una máquina robusta por piso con un sistema de tarjetas donde solo salgan impresas aquellas copias que cada usuario habilite con su tarjeta, que se puedan imprimir hojas membretadas cuando se necesiten, que se pueda dirigir al mail lo que uno escanea, entre otras cosas.

**El promedio mensual de impresiones durante el 2016 fue de 25.000 copias.**

# 8

# GESTIÓN DEL RIESGO

## PRINCIPIO 10

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





## GESTIÓN DE RIESGO

En SURA Asset Management Uruguay estamos comprometidos con la gestión de un sistema de control interno, en el que todos los colaboradores somos responsables de la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles que tenemos a cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

## SEGURIDAD

En SURA Asset Management Uruguay creamos una cultura de prevención direccionada a las personas que concurren a la empresa (empleados, clientes, proveedores, etc.). Es por eso que ofrecemos un ambiente de trabajo seguro y confiable, a través del desarrollo de un programa de simulacros y ejercicios para capacitar a un equipo de personas en primeros auxilios e incendio, con el fin de que puedan brindar atención inmediata y efectiva ante la presencia de una emergencia.

SURA Asset Management Uruguay cuenta con planes de evacuación actualizados y aprobados 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 Asset Management Uruguay. Contar con este plan nos permite hacer frente a cualquier situación de emergencia.

El marco legal del plan interno de seguridad es revisado por el equipo de Legal y Cumplimiento, lo cual implica

la revisión de la normativa vigente relacionada con este tema.

Todas las oficinas de SURA Asset Management 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 para hacer frente a una emergencia (señalización, botiquín de primeros auxilios, luces de emergencia).

Las oficinas principales y comerciales se encuentran situadas en los lugares más estratégicos de la ciudad: Complejo empresarial World Trade Center y Plaza Independencia. El complejo WTC también cumple con medidas de seguridad física y de evacuación.

En el marco de las acciones de sensibilización sobre salvaguardar la vida de los colaboradores se han establecido diversas instancias de capacitación sobre extinción.

## LEY SARBANES - OXLEY

### LEY SARBANES - OXLEY

La implementación de la Ley SOX en SURA Asset Management Uruguay continúa en pleno desarrollo a efectos de preparar a la compañía para la obtención de la certificación.

La implementación de la Ley SOX brinda a SURA Asset Management Uruguay la incorporación de metodologías y estándares internacionales como son COSO-ERM, COBIT e ISO-31000, lo que contribuye a fortalecer más aún el sistema de control interno.

Durante el ejercicio de 2016, SURA Asset Management 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 90% la cantidad de observaciones encontradas en las pruebas de eficacia operativa con respecto al año anterior.

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

- Actualización de los procesos.
- Actualización de las matrices de riesgos y control.
- Realización de pruebas de eficacia operativa por parte de un auditor independiente.
- Confección de las certificaciones.

SURA Asset Management Uruguay se compromete para su ejercicio del 2017, 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.

## PROYECTO ARQUITECTURA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La implementación de ASCI permite complementar la gestión estratégica del negocio al articular el sistema de control interno, mediante la alineación de las tres líneas de defensa, fortaleciendo la eficiencia, efectividad y el manejo adecuado de la información e incertidumbre.

Esto nos permite tener un único repositorio de la información de riesgos, auditoría y cumplimiento que permite identificar de forma más concreta y oportuna los problemas de la organización para tratarlos de forma proactiva y no reactiva.

Buscamos tener un método y un lenguaje común que facilite intercambio de información para un mejoramiento continuo de los procesos.

Los objetivos para el 2017 son:

- Establecer un modelo único del sistema de control interno y un lenguaje común.
- Facilitar la alineación entre corporativo y países para el sistema de control interno.
- Contar con un solo marco de procesos corporativos. Identificar, evaluar y priorizar el riesgo de manera transparente.
- Gestionar el cumplimiento normativo o voluntario, transversal a todos los procesos.
- Implementar una herramienta estándar que permita la visualización única de la información, tomando mayor tiempo para la generación de análisis.

## AUDITORÍA INTERNA

La actividad del área de auditoría interna es independiente y objetiva, está diseñada para agregar valor y mejorar operaciones, así como el sistema de control interno de la organización.

La Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) durante el 2016 desarrolló y gestionó las responsabilidades que le fueron asignadas, conforme a lo establecido en el direccionamiento estratégico de auditoría y el plan de auditoría basado en riesgos, validados con la administración y aprobados por el Comité de Auditoría.

El 2016 fue un año de avance en la consolidación de muchos de los propósitos que se establecieron desde el año 2012 y nos permiten reforzar la ambición de ser una función de auditoría de clase mundial. Al respecto se destacan como principales resultados:

- El comité de auditoría logró una mayor profesionalización y una completa revisión de los temas incluidos en la agenda macro, enviada oportunamente por la oficina corporativa.
- El rol de apoyo de la auditoría interna mantuvo un papel fundamental frente a los comités de auditoría, los cuales tuvieron una evolución satisfactoria, logrando afianzar su modelo e implementación. En este sentido, se reforzó el objetivo de incluir en la agenda los temas relevantes y se brindó apoyo a la administración en la preparación de los temas dando una mayor calidad, estructura y profundidad para las sesiones. Esto se realizó con el fin de asegurar que su estatuto, actividades y procesos sean apropiados para cumplir con la responsabilidad asignada al comité por la junta directiva, de velar y evaluar la efectividad del sistema de control interno de la organización. Así mismo, se continuó con el uso de los esquemas de monitoreo del nivel de madurez e implementación de los lineamientos del modelo, los cuales están relacionados principalmente con la conformación del comité, miembros independientes y número de sesiones.

- A fin de garantizar la continua actualización y mejora de este modelo, durante el año 2016, la auditoría interna participó de las diferentes mesas de sinergia de auditoría donde se realizaron referenciacines, capacitaciones, programas de trabajo y guías de auditoría.
- 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 2016 continuó con la implementación de mejoras para el cierre de brechas y oportunidades identificadas por Protiviti en la evaluación realizada respecto al Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de Auditoría (PAMC). El mismo fue diseñado para proporcionar la 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 2016, el cual fue priorizado mediante una planeación basada en riesgos, al finalizar el año se alcanzó un cumplimiento del 100%.
- Durante el año 2016 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. Los resultados de estos seguimientos fueron presentados en las reuniones de comité de auditoría, en cumplimiento de su función de supervisar y vigilar la efectividad del sistema de control interno de la organización.

La independencia es un atributo que debe tener toda función de auditoría, la cual se refiere a la libertad de condicionamientos que amenacen la objetividad, esto es que la auditoría debe estar libre de injerencias al determinar el alcance de auditoría interna, al desempeñar su

trabajo y al comunicar sus resultados. En este sentido, para proporcionar la independencia de la organización a la actividad de auditoría interna, el personal de auditoría reporta al DEA local quien responde funcionalmente ante el comité de auditoría y administrativamente ante el CEO. En consecuencia, y atendiendo las normas y mejores prácticas, el DEA confirmó formalmente ante el comité de auditoría su independencia organizacional de la actividad de auditoría interna.

El factor humano es la piedra angular para contar con un equipo de auditoría altamente efectivo, por esta razón y preocupados por el desarrollo de las capacidades y competencias del equipo de la UAC, se estableció como meta que cada auditor debe tener al menos 40 horas de capacitación en forma anual, con el fin de incrementar conocimientos tanto en temas de negocio como de la profesión y mantenerse actualizados sobre los cambios y tendencias en la industria y ambiente regulatorio. Este reto se cumplió ampliamente en la localidad, en donde el equipo obtuvo en promedio un total de 170 horas de capacitación por persona.

Finalmente, concluimos que estos resultados reflejan el camino que el país ha recorrido en la evolución y mejora de la UAC, alineada a las buenas prácticas a fin de lograr la meta de ser una función de auditoría de clase mundial. Asimismo, esto evidencia la buena gestión frente a los compromisos adquiridos con nuestras partes interesadas, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización a la cual pertenecemos, sin perjuicio de nuestra independencia y objetividad.

Por último, cabe destacar que la compañía se encuentra en un alto grado de cumplimiento a las nuevas normas publicadas por el regulador sobre prácticas de gobierno corporativo y sistema de gestión integral de riesgos.

En 2016 la UAC otorgó la calificación "suficiente" al sistema de control interno de Uruguay después de un profundo análisis y una evaluación de diferentes insumos de información



## CONTACTO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

**M<sup>a</sup> Elena Bonino**  
Encargada de Responsabilidad Corporativa  
Tel. (+598) 2628 0604  
[mbonino@afapsura.com.uy](mailto:mbonino@afapsura.com.uy)