

Reporte de Sostenibilidad 2016

SURA ASSET MANAGEMENT CHILE



2016

Bienvenidos a nuestro Reporte

Este es el segundo Reporte de Sostenibilidad de
SURA Asset Management Chile.
Incluye la gestión de sus filiales
AFP Capital S.A.,
Seguros de Vida SURA S.A.,
Corredores de Bolsa SURA S.A. y
Administradora General de Fondos (AGF) SURA S.A.
para el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Este Reporte se ha elaborado de conformidad con la opción
Esencial de los Estándares GRI y ha sido verificado por
KPMG Auditores y Consultores S.A.

[102-3]

Casa Matriz: Apoquindo 4820, Las Condes, Santiago, Chile.

Teniendo presente el futuro

En un entorno globalizado y exigente, entendemos la importancia de analizar el futuro y las tendencias emergentes para ampliar nuestra capacidad de atender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Contenido

4	Mensaje del CEO
6	Asuntos prioritarios
8	Avances 2016
12	Nuestra compañía
14	Cómo creamos valor
15	Estrategia de negocios
18	Gestión de la sostenibilidad
26	Gobierno corporativo
38	Valor para nuestros clientes
50	Cultura y talento
60	Educación para el ahorro
72	Inversión responsable
80	Cambio climático
90	Acerca de este Reporte
94	Índice de contenidos GRI

Hoy vivimos más

Hacia 2050, la proporción de personas mayores de 60 años se duplicará en Chile, alcanzando al 28,2% de la población. Si bien el aumento en las expectativas de vida es una buena noticia, implica que el ahorro deberá aumentar significativamente para lograr pensiones adecuadas por más tiempo.

[Ver pg. 60]



El mundo es digital

El uso intensivo de nuevas tecnologías ha transformado rápidamente las interacciones en todos los ámbitos de la vida de las personas. Ello impone retos y oportunidades significativos a las empresas en su relación con los clientes y en sus estilos de trabajo.

[Ver pg. 38]



Los desafíos son globales

Al proponer los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible en septiembre de 2015, la Organización de las Naciones Unidas hace un llamado a los gobiernos, la sociedad civil y especialmente a las empresas a que actúen de forma coordinada, para hacer frente a desafíos tan importantes y urgentes como la eliminación de la pobreza y acción por el clima.

[Ver pg. 80]





(102-14)

Francisco Murillo

CEO SURA Asset Management Chile



“ El mundo cambia rápidamente y debemos innovar para adaptarnos y acercarnos a las personas, para conocerlas bien, saber qué piensan, qué opinan, qué sienten y, especialmente, qué necesitan. Sólo así podremos cumplir con nuestra misión, que es que puedan alcanzar sus metas y sueños.”

¿Por qué es relevante la sostenibilidad para SURA Asset Management Chile?

—Para una compañía como la nuestra, actualmente los desafíos no sólo se centran en desarrollar un negocio sostenible, sino además en la responsabilidad de desempeñar un rol social, desde el ahorro, la inversión y protección, orientado a contribuir en la tarea de generar condiciones que permitan a las personas contar con un futuro seguro. Esto es central hoy cuando vemos que Chile está envejeciendo rápidamente, y que las pensiones son insuficientes para financiar la mayor expectativa de vida que estamos experimentando.

¿De qué forma la compañía gestiona la sostenibilidad?

—Todas nuestras decisiones, tanto de negocio como operacionales, las desarrollamos en un marco de principios corporativos que incluye la transparencia, equidad, el respeto y la responsabilidad. Asimismo, nos guiamos por protocolos internos, códigos y estrictos sistemas de control, además de buenas prácticas de nuestra matriz regional —y su controlador Grupo SURA— en materia de gobiernos corporativos, gestión de conflictos de interés, y procesos de inversión, los que cada vez más incorporan el análisis de factores no financieros. Esto se ha convertido en la esencia de nuestra cultura.

Quisiera destacar además, que contamos con un gobierno especial para gestionar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Este es el Comité de Sostenibilidad, en el que están prácticamente representadas todas las áreas de la compañía, y cuyo rol es velar porque la organización alcance las metas del plan estratégico, pero con una mirada que genere valor en el largo plazo a todos nuestros grupos de interés.

¿Cuáles fueron las prioridades de este enfoque en 2016?

—Orientamos nuestra gestión del año en ser transparentes, claros, simples y cercanos con nuestros clientes, para así entregarles la información necesaria, que les permitiera la construcción de su futuro. Para ello, identificamos brechas en materia de transparencia y cercanía, indagamos

cuáles eran sus verdaderas necesidades, y con qué información los debíamos acompañar, oportunamente. Por segundo año consecutivo, quienes trabajamos en SURA Asset Management —además de los Directores de las compañías— asistimos al Programa Acercándonos a nuestros clientes, a través del cual los escuchamos en forma presencial y recogimos directamente sus inquietudes en sucursales.

También direccionamos los esfuerzos en mostrarles a nuestros afiliados su situación de ahorro actual, la incidencia del contexto en su futuro —especialmente en su vejez—, entendiendo que las rentabilidades no serán las mismas hacia adelante, y que requeriremos de más protección y financiamiento para la edad más avanzada.

En el foco previsional, desarrollamos un Plan de cercanía y nos propusimos que todos los afiliados a nuestra AFP Capital supieran cuáles su estimación de pensión, junto con cómo mejorarla mediante un plan concreto de ahorro. Realizamos una importante inversión en tecnología para sumar, a nuestros mecanismos de contacto, llamadas a través de una ejecutiva virtual y un *chatbot*, y así llegar con esta información a más de un millón de personas. Además, fortalecimos las competencias de nuestros trabajadores con el fin de que pudieran cumplir con los desafíos que nos planteamos en esta línea.

¿Y qué acciones desarrollaron para grupos de interés distintos a los clientes?

—En nuestro compromiso con el entorno y la comunidad, desarrollamos en forma permanente iniciativas que buscan generar valor a todos los grupos de interés. Lo hacemos desde tres frentes, que son la gestión responsable de los negocios con visión de largo plazo —que se sustenta en nuestro modelo de sostenibilidad y sus focos—, la contribución a la política pública y la participación en proyectos de desarrollo social. Este año ampliamos a más públicos nuestro programa de educación previsional “Hablemos de Pensiones”, en el que altos ejecutivos de la organización llevamos a cabo charlas a estudiantes universitarios, gremios, sindicatos y otras organizaciones, tanto en Santiago como en regiones.

Asimismo, y desde AFP Capital, por segundo año consecutivo desarrollamos el “Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable”, iniciativa que releva las mejores prácticas de empresas que se preocupan por el bienestar y futuro previsional de sus trabajadores.

Por otro lado, y en el marco de nuestra gestión social, avanzamos en la construcción de alianzas que nos permitan contribuir desde la educación, la formación de competencias laborales, y el emprendimiento e innovación a una mejor calidad de vida, especialmente de grupos más vulnerables. Así, durante 2016 constituimos un comprometido voluntariado en Santiago para desarrollar clases en la Universidad del Trabajador, Infocap. Así también, el número de nuestros voluntarios, que desde hace cinco años participan como evaluadores en las diferentes etapas de Jump Chile, el mayor programa nacional de emprendimiento universitario que motiva a los estudiantes a emprender, creció tanto en la Región Metropolitana como en otras ciudades principales de nuestro país.

¿Cuáles son las prioridades o desafíos a futuro?

—Lo primero y muy importante, entender y alinear a la organización con el verdadero propósito social de la compañía para dar respuestas a los desafíos del contexto como el envejecimiento, las brechas de género, y la necesaria educación en materia de ahorro y construcción de pensiones.

Queremos ser una organización dinámica, capaz de autoevaluarse permanentemente para identificar brechas donde podemos mejorar nuestra gestión sostenible, convirtiéndonos en líderes empáticos del entorno en que desarrollamos nuestras operaciones y con una mirada cada vez más ciudadana. Esto implica generar una relación de mayor confianza con nuestros clientes, profundizar nuestros programas de educación para el ahorro como Hablemos de Pensiones, y continuar aportando a las políticas públicas, para enfatizar los aspectos y propuestas que ayuden efectivamente a la mejora en estos ámbitos.

Asuntos prioritarios

—Los siguientes son los tópicos que resultaron de mayor importancia, desde el punto de vista de nuestros impactos y de su influencia en las evaluaciones de nuestros grupos de interés, en el análisis de materialidad que realizamos para definir el contenido de este Reporte, siguiendo los principios de Global Reporting Initiative (GRI).

Gobierno corporativo

Por qué es importante

Un buen gobierno corporativo es esencial para generar el ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas que favorece las inversiones de largo plazo, y para asegurar el cumplimiento de la regulación, los principios y objetivos corporativos y las expectativas de nuestros públicos de interés.

La claridad en las reglas, estructuras y procesos de administración y toma de decisiones permite que las compañías generen valor y confianza de manera sostenible.

Cómo lo gestionamos

A través del Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativo, en SURA Asset Management recogemos los mejores estándares internacionales en esta materia, estableciendo responsabilidades y prácticas en relación con el funcionamiento y la composición de los órganos de gobierno, el modelo de control interno y la administración de conflictos de interés, entre otros tópicos.

Complementan este Código, políticas sobre materias específicas que han sido aprobadas por el Directorio.

[Ver pg. 26]

Valor para nuestros clientes

Por qué es importante

Los clientes hoy demandan más información y oportuna, requieren rentabilizar su ahorro y necesitan educación, que les permita participar activamente en la construcción de un futuro seguro. Requieren que sus necesidades sean entendidas en el contexto actual del ahorro y de la previsión, que los acompañemos en el proceso de su vida laboral y que dispongamos de soluciones adecuadas en el corto plazo.

Cómo lo gestionamos

Siendo una empresa dinámica, proactiva y desarrollando herramientas que nos permitan cumplir las metas de los clientes, en tiempos adecuados. Para ello estamos atentos a los cambios del entorno y las necesidades que requieren. Esto nos permite generar oportunamente propuestas valiosas para ellos desde la asesoría integral, nuestra oferta amplia de productos y, lo más importante, información clara y oportuna.

[Ver pg. 38]

Educación para el ahorro

Por qué es importante

La gran palanca para el cambio, especialmente en la mejora de las pensiones —que hoy no sólo son bajas, sino además, presentan brechas de género—, es la educación. Desde el conocimiento y la información en esta materia podemos impactar positivamente en la calidad de vida de las personas.

Cómo lo gestionamos

Desarrollamos programas de educación para el ahorro, con distintos enfoques, que permitan abordar los temas materiales en grupos prioritarios como, por ejemplo, trabajadores, clientes y empleadores, y no sólo desde formatos digitales, sino sobre todo desde charlas y diálogo presencial.

[Ver pg. 60]

Políticas públicas

Por qué es importante

Las pensiones que se están obteniendo en Chile son insuficientes o significativamente inferiores a las expectativas de las personas. Existe consenso acerca de la necesidad de reformar el sistema previsional para encontrar soluciones adecuadas, considerando el envejecimiento de la población y la menor rentabilidad que ofrecen actualmente las alternativas de inversión de los fondos de pensiones, entre otros factores. Reconocemos que podemos fortalecer el desarrollo de políticas públicas.

Cómo lo gestionamos

Trabajando desde nuestro conocimiento en ahorro y previsión, y disponiendo de estudios y análisis expertos en esta materia para la discusión pública. Además, disponemos para el análisis público de datos e información que son relevantes poner en conocimiento e incorporar en las propuestas y soluciones, además de espacios de discusión entre diferentes actores, como los medios de comunicación, reguladores, la academia y organizamos técnicos.

[Ver pg. 62]

Cultura y talento

Por qué es importante

Contar con el talento humano que tenga las competencias del ser y del saber para enfrentar los nuevos desafíos y desarrollar la estrategia, manteniendo la identidad cultural, es uno de los factores clave para responder a los riesgos del entorno y ser competitivos.

Cómo lo gestionamos

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la gestión del conocimiento, el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores y en las estrategias de fidelización y atracción, como formas de enfrentar los retos de crecimiento y la sostenibilidad de nuestros negocios.

[Ver pg. 50]

Inversión responsable

Por qué es importante

El largo plazo exige una visión amplia e integral, que considere tanto aspectos financieros como ambientales, sociales y de gobierno corporativo, de tal manera que puedan preverse y gestionarse los riesgos y oportunidades que influyen en la sostenibilidad del negocio.

Cómo lo gestionamos

Aplicamos directrices corporativas de la Política de Inversión Responsable de nuestra matriz SURA Asset Management S.A. que establecen objetivos y criterios para la consideración de los factores Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en las evaluaciones. A la vez, en nuestras filiales trabajamos con procedimientos corporativos que evalúan los gobiernos corporativos para las inversiones.

[Ver pg. 72]

Cambio climático

Por qué es importante

Entendemos que el cambio climático es un factor relevante que impacta nuestro negocio en el ámbito de las inversiones y en las decisiones de gestión operativa donde desarrollamos nuestras operaciones y servicio.

Cómo lo gestionamos

Aplicamos un modelo de gestión ambiental que define tres niveles de acción: identificación de riesgos y oportunidades, eficiencia y cultura ambiental. En la primera dimensión, es importante destacar que tenemos la convicción de que se debe ir incorporando criterios ASG en las decisiones de inversión. En tanto, en las otras dos dimensiones, actuamos en línea y colaboramos con los compromisos asumidos por el controlador de nuestra matriz, Grupo SURA, quien reporta a nivel regional y por países indicadores ambientales, entre los cuales se cuenta la Huella de Carbono.

[Ver pg. 80]

Ver proceso de materialidad en pg. 90

Avances 2016

Lanzamiento de LatinSIF en Chile

Pg. 78

En el edificio corporativo de SURA Asset Management Chile se realizó la presentación regional de LatinSIF (Latin American Sustainable Investment Forum), el foro que promueve la inversión responsable y el desarrollo económico sostenible en América Latina, y que es apoyado por nuestra compañía.



Récord en cercanía

Pg. 43

AFP Capital, filial de SURA Asset Management Chile, logró contactar en solo tres meses, a cerca de 1,2 millones de clientes en un plan de cercanía con sus afiliados. A través de una estrategia multiplataforma, la compañía se propuso llegar a ellos con mensajes claros y oportunos acerca de la construcción de su pensión y las acciones que pueden realizar al respecto.

Nueva alianza para el ahorro

Pg. 44

En abril de 2016, SURA Asset Management Chile firmó una alianza estratégica con Franklin Templeton, una de las 15 gestoras de activos financieros más grandes del mundo, para distribuir sus fondos internacionales. De esta forma, la compañía amplió su modelo de arquitectura abierta que, a esa fecha, ya tenía convenios con BlackRock, NN Investment Partners y BTG Pactual.

Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable

Pg. 66

en la primera versión

21

empresas inscritas

2.408

trabajadores participantes



AFP Capital creó el Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable, una iniciativa pionera en Chile. Para ello se evalúa con el apoyo metodológico de PROhumana, que mide los niveles de desarrollo de educación previsional y programas de incentivos que implementan las empresas, además de destacar las buenas prácticas en este ámbito.

Consolidación de programas de voluntariado

Pg. 24-25

Nuestra compañía alcanzó un total de 827 horas destinadas a actividades de voluntariado realizadas por colaboradores para los proyectos de desarrollo social (Jump Chile e Infocap). Esta cifra triplica las horas de voluntariado corporativo de 2015, que fueron 261.



Plan de atención inclusiva

Pg. 44

Para mejorar la experiencia en las sucursales de personas en situación de discapacidad, en 2016 la compañía incluyó un anexo especial sobre esta materia en un protocolo de atención a clientes, e inició la incorporación de medios y herramientas que permiten apoyar de forma especial a las personas con discapacidad visual y auditiva.



Programa Inclusión Laboral de Pensionados

Pg. 68

A mediados de 2016, la compañía inició su programa de inclusión de pensionados a la fuerza laboral, a través del diseño de un puesto de trabajo con una jornada laboral más reducida, pero orientada a atender clientes en horarios de mayor demanda. En este marco, se incorporaron a la compañía seis personas.

Programa Acercándonos a Nuestros Clientes

Pg. 56

El CEO de SURA Asset Management Chile, los directores de AFP Capital y su gerente general participaron en este programa. Esta iniciativa busca que colaboradores que no tienen contacto directo con afiliados, conozcan de primera fuente sus necesidades en las sucursales y call center.



Manual de Protección de la Libre Competencia

Pg. 36

SURA Asset Management Chile publicó un manual para sus colaboradores que refuerza los lineamientos corporativos respecto de la libre competencia y apoya la prevención de infracciones a la normativa legal vigente en este ámbito.



Compromisos, estándares y reconocimientos 2016

—Continuamente evaluamos nuestra gestión de la sostenibilidad en relación con las mejores prácticas, a través de compromisos, estándares internacionales y reconocimientos basados en metodologías de análisis comparado.



SURA Asset Management Chile suscribió en 2012 el Pacto Global de las Naciones Unidas. Desde esa fecha ha reportado su Comunicación de Progreso (CoP) y desde 2015, su Reporte de Sostenibilidad. En 2016, Pacto Global Chile distinguió a la compañía por su Política de Inversión Responsable, en el marco del estudio Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP)



SURA Asset Management Chile es socia de Acción Empresas desde 2013, una organización sin fines de lucro que agrupa a empresas y entidades comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible en nuestro país. Participamos activamente a través de compromisos como, por ejemplo, el Programa +Probidad



SURA Asset Management Chile presentó el foro de inversión responsable LatinSIF (Latin American Sustainable Investment Forum). Éste busca reunir conocimiento, capacidad y recursos para desarrollar la inversión sostenible en la región



En octubre de 2016, GRI presentó un nuevo grupo de estándares para la comunicación de los impactos económicos, sociales y ambientales de empresas y organizaciones. A partir de 2018, estos sustituirán a los incluidos en la guía GRI G4. Desde 2015, nuestra compañía reporta a través de GRI G4



Como filial del Grupo SURA, única compañía latinoamericana del sector de Servicios Financieros Diversos y Mercados de Capitales, estamos presentes en el Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones. Para formar parte de éste es necesario superar un análisis llevado a cabo por RobecoSAM



En 2016 fuimos reconocidos por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Seguros de Vida SURA recibió el premio de Mejor Reputación Corporativa del Sector Seguros, ubicándonos como compañía número 58 en el ranking general de las 100 empresas, con un avance de 21 posiciones; y Francisco Murillo, CEO de SURA Asset Management Chile, entre los 100 líderes empresariales del país (puesto 66)



Diario Financiero y LVA Índices, que otorga reconocimiento a los fondos con mejor rentabilidad ajustada por riesgo –usando la información de los últimos tres años–, nos distinguió por segundo y tercer año consecutivos, respectivamente, con los premios Salmón, en:

- Fondo SURA Renta Bonos Chile: Primer lugar en categoría Deuda Nacional en UF
- Fondo SURA Selección Global: Primer lugar en categoría Accionario Desarrollado



Fuimos distinguidos por Morningstar, el cual, utilizando la información de los últimos tres años, elige a las administradoras de fondos que han obtenido retornos por sobre el resto de la industria. En 2016, por primera vez en la historia de este premio, Administradora General de Fondos SURA S.A., obtuvo todos los reconocimientos existentes:

- Mejor Administradora Global
- Mejor Administradora en Renta Variable
- Mejor Administradora en Renta Fija



Para evaluar el nivel de satisfacción de sus afiliados en los canales de servicio, AFP Capital, filial de SURA Asset Management Chile, encarga anualmente un estudio a la consultora Praxis. Éste incluye encuestas en relación con los llamados al call center, visita a agencias u oficinas e ingreso al sitio web privado, en donde la empresa obtuvo un alto nivel en los atributos de cordialidad y escucha, y preocupación de entender las necesidades de los afiliados

La compañía cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y está inscrita en el programa ADR – Nivel I en Estados Unidos. Es la única entidad del sector Servicios Financieros Diversos y Mercado de Capitales en Latinoamérica que forma parte del Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones. Cuentan con inversiones en dos tipos de portafolios: Estratégicas e Industriales.

INVERSIONES ESTRATÉGICAS



81,1%

Seguros, tendencias y riesgos



78,7%

Pensiones, ahorro e inversión



46,4%

Banca universal

INVERSIONES INDUSTRIALES



Alimentos procesados y restaurantes **35,2%**



Cementos, energía, infraestructura **35,7%**

* Los porcentajes corresponden a la participación accionaria con derecho a voto de Grupo SURA en cada una de las compañías al 31 de diciembre de 2016.

PERFIL EN SÍNTESIS

Nuestra compañía

(102-4)

—SURA Asset Management Chile S.A. es una sociedad anónima cerrada, cuyo accionista principal es SURA Asset Management S.A., el mayor gestor de activos no bancario de Latinoamérica, líder regional en pensiones y experto en ahorro e inversión.

(102-2) (102-6) (102-45) (102-1) (102-5)

SURA Asset Management Chile S.A.

Somos ahorro, protección e inversión

AFP Capital S.A.

- Ahorro Previsional Obligatorio
- Ahorro Previsional Voluntario
- Cuenta 2

Seguros de Vida SURA S.A.

- Seguros temporales
- Seguros con ahorro
- Seguros APV
- Seguro de salud
- Renta vitalicia
- Renta privada

Corredores de Bolsa SURA S.A.

- Acciones
- Fondos Mutuos
- Fondos de inversión inmobiliaria

Administradora General de Fondos SURA S.A.

- Fondo mutuo de inversión instrumentos de deuda mediano y largo plazo
- Fondo mutuo de inversión en instrumentos deuda corto plazo con duración menor o igual a 90 días
- Fondo mutuo de inversión en instrumentos capitalización
- Fondo mutuo de libre inversión
- Fondo mutuo dirigido a inversionistas calificados
- Fondo inmobiliario



VER MÁS
www.sura-am.com

Nuestra compañía fue constituida en 2011 luego de la adquisición de los activos de ING en Latinoamérica por parte del Grupo SURA. Operamos a lo largo de todo el país, incluida la Isla de Pascua, en los mercados de fondos mutuos, seguros de vida y acciones, y en la industria previsional, a través de la Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A. (AFP Capital), sociedad anónima abierta, de la cual SURA Asset Management S.A. es controlador con el 99,71% de la propiedad al cierre de 2016.

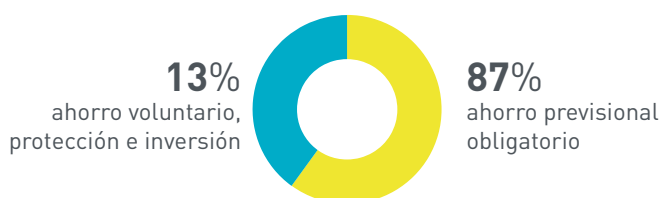
Cabe mencionar que nuestro principal controlador –SURA Asset Management S.A.– está presente en seis países y administra activos por cerca de USD 113 mil millones para 18,7 millones de clientes. Asimismo, es filial de Grupo de Inversiones Suramericana (Grupo SURA).

(102-7)

SURA Asset Management Chile

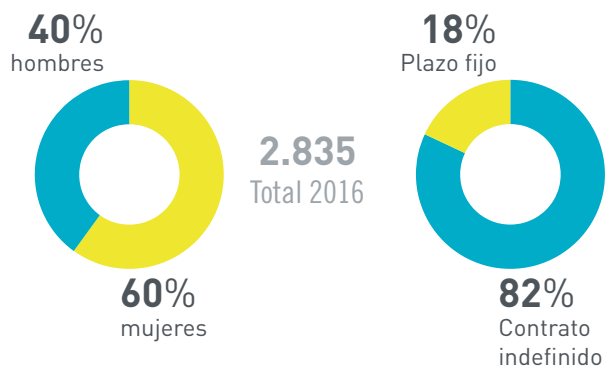


Composición de los activos administrados



Colaboradores

(102-8)

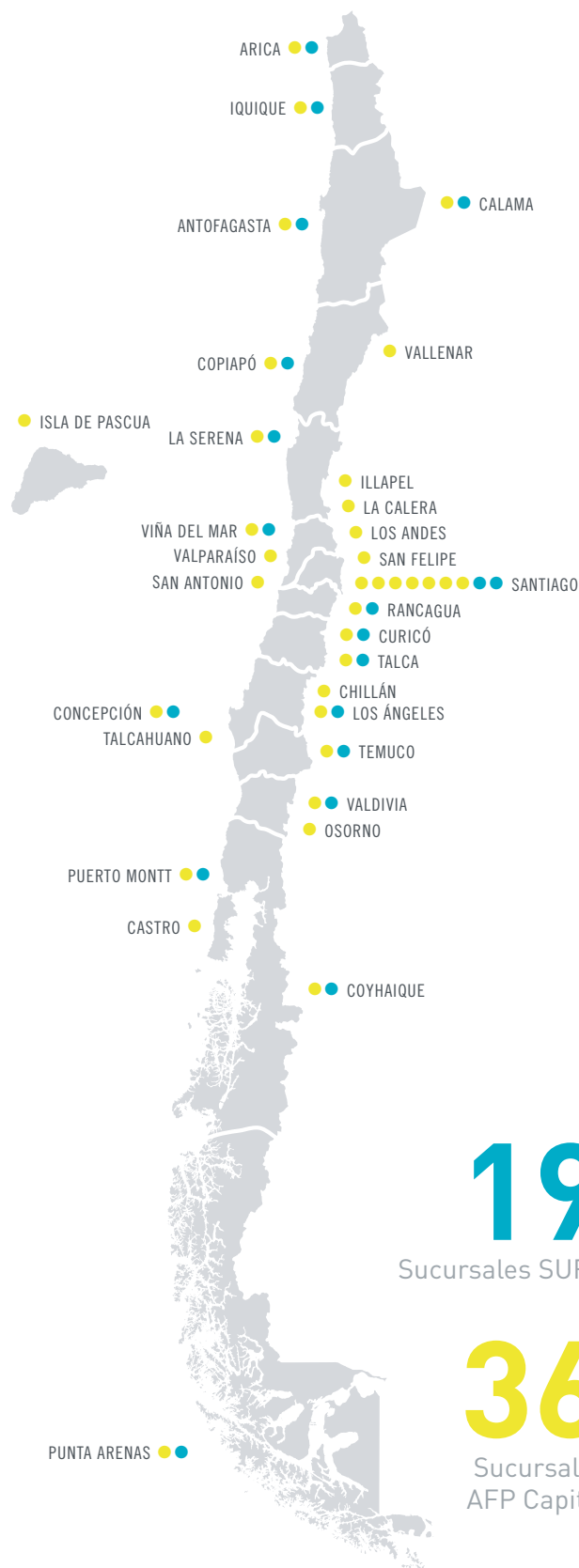


AFP Capital



(102-4)

Nuestra presencia en el territorio nacional



19

Sucursales SURA

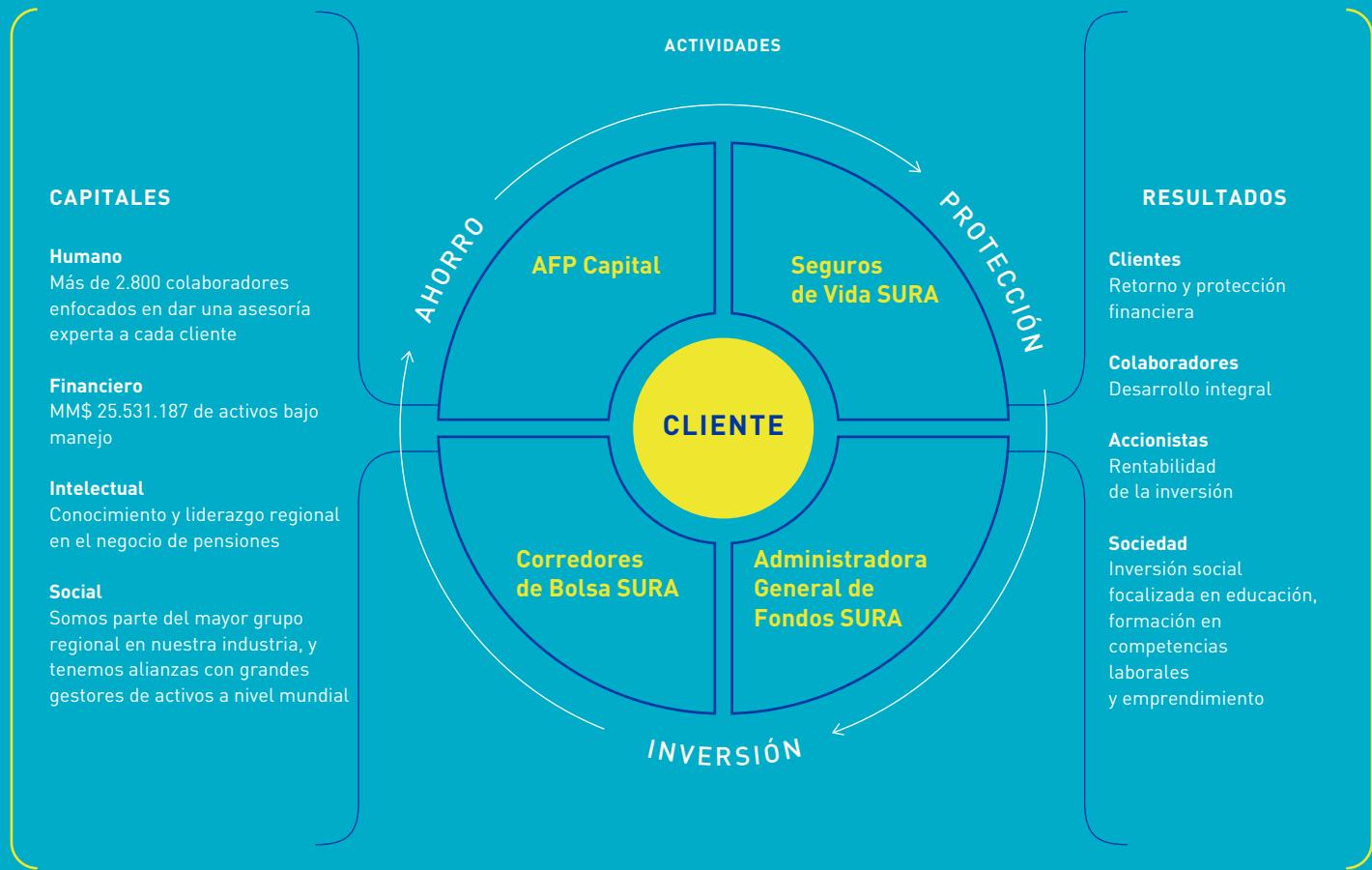
36

Sucursales AFP Capital

[102-6]

Cómo creamos valor

—Desarrollamos una estrategia de negocios centrada en las personas, entendiendo el entorno y las necesidades de nuestros clientes.



Estrategia de negocios



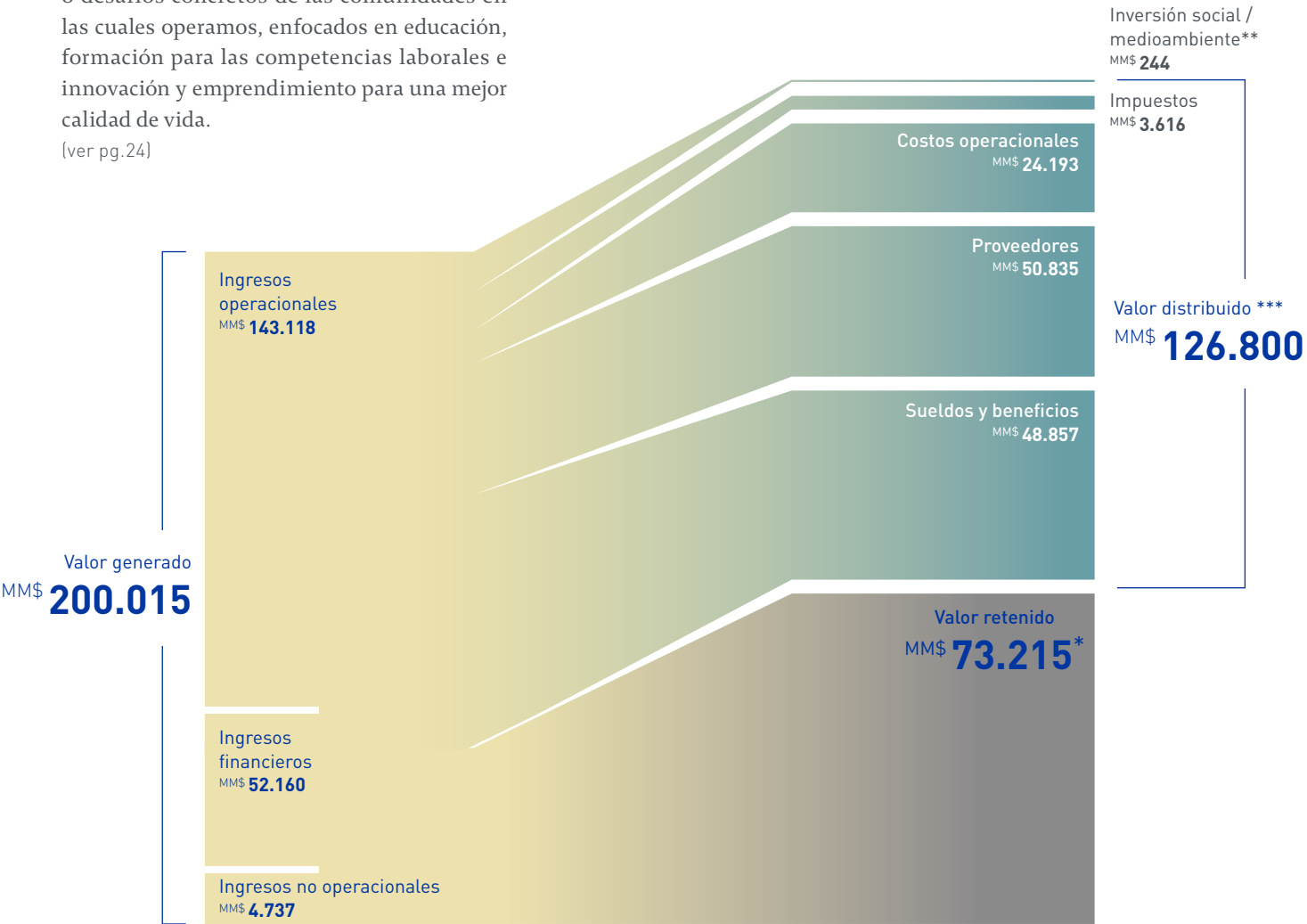
(201-1)

Valor económico generado y distribuido 2016

—El valor económico generado es relevante tanto para nuestra compañía como para nuestros grupos de interés.

En la medida en que generamos valor para nuestros clientes, podemos retribuir a nuestros accionistas y ofrecer más y mejores empleos, mayor demanda por productos y servicios de nuestros proveedores y contribuciones al Estado mediante los impuestos. Adicionalmente, nos permite aportar recursos para el desarrollo de programas orientados a abordar problemas o desafíos concretos de las comunidades en las cuales operamos, enfocados en educación, formación para las competencias laborales e innovación y emprendimiento para una mejor calidad de vida.

(ver pg.24)



* El valor retenido es igual al valor generado menos el valor distribuido
** Esta inversión está dentro de los costos operacionales
*** El valor distribuido considera los gastos financieros que en el periodo fueron MM\$-701
Cifras obtenidas de los estados financieros de todas las filiales de SURA Asset Management Chile



Gestión de la sostenibilidad

—En SURA Asset Management Chile creemos que una cultura basada en principios y valores éticos contribuye, entre otros aspectos, a incrementar y fomentar la generación de valor para nuestros grupos de interés.

Nuestros principios corporativos Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad orientan nuestro compromiso con la gestión sostenible, para crear valor en el largo plazo a nuestros grupos de interés.

Asimismo, el compromiso con el desarrollo sostenible lo gestionamos en base a seis focos, que son: buen gobierno corporativo, generación de valor al cliente, cultura y gestión del talento humano, relacionamiento y proyección institucional, inversión responsable y cuidado del medioambiente.

Tenemos el convencimiento de que las empresas no subsisten si una parte relevante de su conocimiento, ingresos y desarrollo de productos y servicios no está basada en nuevos emprendimientos. Nuestro modelo de gestión considera la innovación, y también una visión integral de riesgos, que nos permite identificar, valorar y priorizar las principales amenazas y oportunidades a las que están expuestos los negocios, facilitando la implementación de políticas y controles para mitigar aquellos directamente relacionados con nuestras operaciones.



Nuestros seis focos



Buen gobierno corporativo

Promovemos un sólido marco de actuación que define y regula las 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.



Relacionamiento y proyección institucional

La relación con nuestros grupos de interés se fundamenta en una participación activa en las dinámicas públicas, el desarrollo de programas de educación previsional y para el ahorro, y el despliegue de iniciativas que contribuyan a la creación de valor, tanto para la organización como para la comunidad.



Generación de valor al cliente

La generación de valor a nuestros clientes se basa en aplicar una comunicación y diálogo permanentes, que permitan ofrecer soluciones integrales de ahorro, inversión y protección, que acompañe a las personas en cada etapa de su ciclo de vida y ajustadas a sus necesidades.



Inversión responsable

Actuamos responsablemente en el deber de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas, para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de inversión. Para ello incorporamos criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG) en gestión de las inversiones.



Cultura y gestión del talento humano

Asumimos un compromiso permanente con la excelencia, mediante estrategias que apalanquen el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, quienes son nuestra principal ventaja competitiva, a través de la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional.



Cuidado del medioambiente

La responsabilidad con el medioambiente es inherente a la gestión de nuestros negocios; por lo tanto, procuramos actuar de manera preventiva en los diferentes ámbitos de operación.

[102-21] [102-40] [102-42] [102-43]

Nuestros grupos de interés

—Las expectativas, intereses y preocupaciones de nuestros públicos de interés son consideradas en las decisiones, el desarrollo de productos y el diseño de las políticas y prácticas corporativas de la compañía.

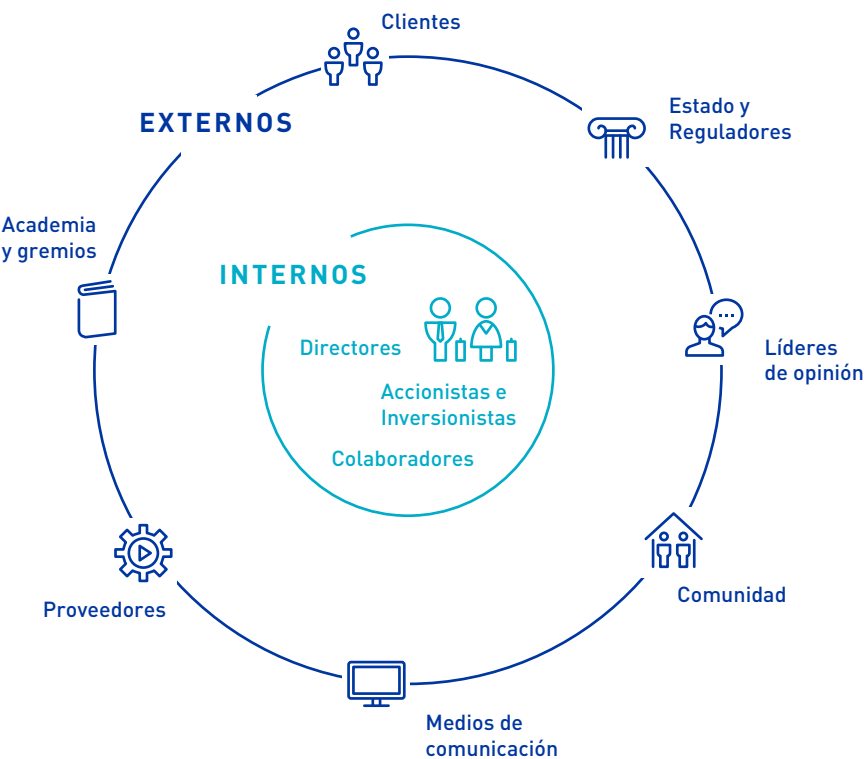
Desde 2014, nuestra compañía ha identificado a sus grupos de interés relevantes , y año a año diseña un plan de relacionamiento de acuerdo con el grado de relevancia y prioridad respecto del impacto en el negocio de estos públicos.

Dialogamos en forma permanente con ellos, en el marco de estándares de sostenibilidad, lo que fortalece las acciones de la compañía y genera valor a los mismos grupos. Todo esto se enmarca y gestiona desde nuestra Política de Relacionamiento con Grupos de Interés, impulsada por nuestra matriz SURA Asset Management, que busca fortalecer las relaciones con sus públicos, con el propósito de favorecer el adecuado desempeño de los negocios, contribuir al desarrollo sostenible del entorno y consolidar la reputación de la compañía, con fundamento en sus principios corporativos. Asimismo, nuestras relaciones se enmarcan en la Política de Divulgación de Información y Transparencia.

Durante 2016 nuestra gestión en este ámbito se enfocó en:

- Entregar más y mejor información a nuestros grupos de interés sobre lo que somos y hacemos
- Construir conocimiento y fortalecer los procesos de formación, de doble vía y basados en buenas prácticas
- Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión de la compañía y del grupo de interés, en la perspectiva del mejoramiento continuo
- Posicionar a la compañía, a partir de la presencia institucional, en momentos y escenarios clave

Nuestros grupos de interés



CRITERIOS DE RELACIONAMIENTO

Marco de actuación

- Responsabilidad corporativa
- Construcción de conocimiento
- Institucionalidad
- Legalidad
- Privilegio del interés común
- Mejoramiento continuo

Enfoque de la comunicación

- Abierta
- De doble vía
- Dinámica
- Confiable
- Participativa
- Coherente
- Consistente

Relacionamiento y compromisos

[102-43] [102-44]

GRUPOS DE INTERÉS Y FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN	TEMAS RELEVANTES PARA ESTE PÚBLICO	NUESTRO COMPROMISO
CLIENTES [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Claridad de la información sobre productos y servicios › Calidad de la atención › Cumplimiento de compromisos a través de una asesoría personalizada, simple y transparente 	<ul style="list-style-type: none"> › Ofrecer una asesoría integral y acompañar a las personas hasta el logro de sus metas › Ofrecer una amplia y variada gama de productos y opciones de inversión incluyendo a los mejores gestores internacionales, permitiendo entregar a nuestros clientes una asesoría sin sesgos › Fortalecer los canales para escucharlos, informarlos y asesorarlos
ACCIONISTAS [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Gestión responsable de las inversiones › Cumplir con altos estándares de control de riesgos › Gestión ética del negocio, a través de una estructura de gobierno corporativo efectiva y robusta › Desarrollo sustentable del negocio 	<ul style="list-style-type: none"> › Alineación de la operación con la estrategia de negocio definida › Entrega de información fidedigna y veraz acerca de la marcha de los negocios locales › Resultados económicos y financieros satisfactorios › Sólida reputación y fortaleza de marca
COLABORADORES [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Capacitación › Clima laboral › Remuneraciones › Relaciones de equipo y jefaturas › Plan de carrera › Beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> › Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas, y retención de los talentos › Trabajar por una Cultura SURA robusta › Desarrollo de liderazgos › Velar por el buen clima laboral y la calidad de vida a través de la entrega de beneficios competitivos › Velar por comunicación y transparencia en la relación de los equipos
DIRECTORES [M]	<ul style="list-style-type: none"> › Crecimiento y rentabilidad local › Gestión responsable del negocio › Relación con los grupos de interés › Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> › Alcanzar los resultados del negocio, incorporando las decisiones y lineamientos estratégicos definidos › Garantizar total transparencia de nuestra gestión y una comunicación permanente sobre nuestro desempeño
ESTADO Y REGULADORES [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Cumplimiento regulatorio › Gobierno corporativo sólido › Constante aporte a las mejoras del sistema de fiscalización, a través de la eficiencia de los procesos internos › Impulsar cambios normativos › Coordinación e implementación de nuevas regulaciones y aplicación de convenios de seguridad social 	<ul style="list-style-type: none"> › Compromiso con el fortalecimiento del sistema previsional en Chile, a través de una postura constructiva y con una visión de largo plazo › Aportar al conocimiento y comprensión del sistema, a través iniciativas de educación previsional › Cumplimiento cabal respecto de la normativa vigente, y dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo
PROVEEDORES [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Estabilidad operacional › Cumplimiento de los compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> › Relaciones basadas en la confianza y la transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos, y asegurando la calidad de los servicios › Cumplimiento de un sistema de pagos eficiente y efectivo
MEDIOS DE COMUNICACIÓN [P]	<ul style="list-style-type: none"> › Difusión de los temas del negocio › Educación sobre ahorro y previsión, que impulse las condiciones para un mayor conocimiento de las personas sobre el sistema de pensiones › Transparencia › Información oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> › Mantener una comunicación permanente y fluida, contribuyendo con nuestro conocimiento generado, propuestas e iniciativas de educación previsional y promoción del ahorro › Ser una empresa abierta al diálogo, entregando información fidedigna y veraz
COMUNIDAD [P] [E]	<ul style="list-style-type: none"> › Velar que los objetivos del negocio coincidan con los intereses de los grupos más desfavorecidos y el desarrollo del país 	<ul style="list-style-type: none"> › Desarrollo de una estrategia de inversión social que genere un impacto positivo en las líneas de educación, emprendimiento e innovación › Desarrollar programas de educación en el ahorro, dirigidos especialmente a los grupos más vulnerables › Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como empleadores, think tanks y fundaciones en general
LÍDERES DE OPINIÓN [M]	<ul style="list-style-type: none"> › Rol de nuestra empresa en el sector financiero y el país › Contribuciones al ámbito del sistema financiero de pensiones y social 	<ul style="list-style-type: none"> › Ser transparentes y estar dispuestos siempre al diálogo, contribuyendo al enriquecimiento de las perspectivas sobre la industria en que operamos
ACADEMIA Y GREMIOS [M] [E]	<ul style="list-style-type: none"> › Participación y aporte entre los grupos que generan conocimiento y estudios aplicados sobre temas asociados a nuestra industria › Aporte al mejoramiento del sistema financiero 	<ul style="list-style-type: none"> › Construir un vínculo con las instituciones que generan conocimiento e innovación respecto a la gestión del negocio, aportando nuestra experiencia, prácticas y capacidad instalada para la construcción de nuevas iniciativas, que tiendan a mejorar los sistemas asociados al sistema financiero y de previsión

Frecuencia de participación: **[P]** Permanente **[M]** Mensual **[E]** Esporádico

Los ODS y nuestros focos de sostenibilidad

—Nos hemos comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, que han definido prioridades y aspiraciones mundiales para el 2030, de esta manera hemos alineado nuestro modelo de sostenibilidad y sus focos a este desafío.

Buen gobierno corporativo

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Generación de valor al cliente

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

1 FIN DE LA POBREZA

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Relacionamiento y proyección institucional

1 FIN DE LA POBREZA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

5 IGUALDAD DE GÉNERO

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Cultura y gestión del talento humano

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

1 FIN DE LA POBREZA

5 IGUALDAD DE GÉNERO

3 SALUD Y BIENESTAR

Inversión responsable

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Cuidado del medioambiente

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

1 FIN DE LA POBREZA

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Programas de educación para el ahorro: Hablemos de Pensiones; En 21 días aprendo a ahorrar, blog MiPensión; Aprendeaaahorrar.com; campaña educativa Las Cosas por su Nombre
- Propuestas técnicas para la reforma del sistema de pensiones
- Programa Inclusión Laboral para Pensionados

- Plan de inversión responsable
- Gestión de inversiones
- Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable
- Asesoría integral en ahorro, protección e inversión

- Aplicación de códigos internos y normas sobre buenas prácticas de gobierno corporativo de la Norma de Carácter General (NCG) 385 y 386 de la Superintendencia de Valores y Seguros
- Sistema integral de gestión de riesgos
- Análisis de gobiernos corporativos en el marco de la Política de Inversión Responsable

- Adhesión Red Pacto Global
- LatinSIF
- Compromiso ACCIÓN Empresas
- Alianza Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF)

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS NEGOCIOS

Prácticas en los diversos ámbitos de actuación con los grupos de interés



DESARROLLO SOCIAL

Participación en proyectos sociales mediante aportes institucionales y voluntariados



DINÁMICAS PÚBLICAS

Participación en la construcción de políticas públicas, generación de opinión y fortalecimiento institucional

Alinear nuestros focos de sostenibilidad con las directrices de desarrollo sostenible –que hoy nos plantean desafíos como erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad– nos ha permitido revisar de forma permanente cómo operamos, reconocer buenas prácticas, definir planes de mejora y plantearnos retos que fortalezcan nuestra gestión y aporte a los grupos de interés, de las comunidades en las que estamos insertos.

Nuestro compromiso es claro no sólo con la gestión responsable del negocio y la contribución en las dinámicas públicas, sino también con la relación con cada uno de estos públicos, especialmente con aquellos más vulnerables.

En el marco de nuestras alianzas y de acuerdo con nuestro modelo de desarrollo social, en 2016 reforzamos los esfuerzos de nuestra gestión en aquellas iniciativas que emprendimos hace casi cinco años con diversas organizaciones sociales, y que están encaminadas a generar más oportunidades y mejores empleos desde la educación, la formación de competencias laborales, y la innovación y el emprendimiento.



Programa de voluntariado para la formación de competencias laborales en alianza con la Universidad del Trabajador (Infocap).

Modelo de Gestión Social

¿Qué hacemos?

- Formación para las competencias laborales
- Innovación y Emprendimiento
- Educación

DESARROLLO SOCIAL

¿Cómo lo hacemos?

- Inversión social
- Donaciones
- Voluntariado

Alianzas para el desarrollo social

—Los Objetivos de Desarrollo Sostenible sólo se pueden alcanzar a través del compromiso y la cooperación. Alineándonos al ODS 17 –Alianzas para lograr los objetivos–, en SURA Asset Management Chile hemos establecido un compromiso con instituciones sociales para el desarrollo de proyectos que apunten al mejoramiento de la educación, formación de competencias laborales y emprendimiento e innovación.



Formación para las competencias laborales: Infocap

El Instituto de Formación y Capacitación Popular (Infocap) –conocida también como la Universidad del Trabajador–, apoya a trabajadores en situación de vulnerabilidad social, promueve su organización y genera espacios para el desarrollo de políticas públicas en este ámbito. Los colaboradores de SURA Asset Management Chile participan como profesores en asignaturas orientadas a fortalecer la inserción en el mundo laboral.

425

Personas beneficiadas

17

Colaboradores voluntarios

634

Horas laborales dedicadas (total)



VER VIDEO INFOCAP



“ Enseñar en Infocap es muy reconfortante, porque puedes entregar conocimientos a personas que realmente los necesitan. Mi gran aprendizaje es que siempre hay tiempo para poder entregar algo a los demás. La recompensa es enorme. Al final, quien ganó fui yo”.

Mabel Morales, Fiscal y Oficial de cumplimiento AFP Capital.

Participó durante el primer trimestre de 2016 haciendo clases a 24 mujeres del curso “Especialista en Belleza”, una vez a la semana.



Innovación y Emprendimiento: Jump Chile

Jump Chile es el mayor concurso nacional de emprendimiento universitario del país. Desde sus inicios, en 2012, más de 5.500 ideas de negocios han participado, formando una comunidad de aproximadamente 15.000 emprendedores. Jump Chile se define como una academia de aceleración de modelos de negocios, que busca formar una nueva generación de emprendedores, que sean agentes de cambio en sus distintas ciudades e instituciones, transformando problemas locales en oportunidades de impacto global.

Esta iniciativa es realizada por el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con el apoyo de SURA Asset Management y de sus colaboradores, quienes participan como evaluadores en el certamen, aportando sus conocimientos y visión de los negocios.

9.455

Personas beneficiadas

39

Colaboradores voluntarios

193

Horas laborales dedicadas (total)

MM\$190

Inversión en 2016



VER VIDEO JUMP



“ Ser evaluador es muy entretenido; impresionan las potentes ideas que se presentan. Como mentor pude transmitir conocimientos que se adquieren con el tiempo y que los jóvenes no tienen. Es una experiencia bien gratificante y un aprendizaje recíproco”.

Pablo Widmer, subgerente comercial de SURA Asset Management Chile.

Ha sido evaluador y mentor de Jump Chile.

Educación: Súmate

Desde 2010, en alianza con el Hogar de Cristo desarrollamos un programa para apoyar la reinserción escolar de niños y adolescentes de la Fundación Súmate, que están en situación de vulnerabilidad social y que han abandonado el sistema educativo formal. Asimismo, apoyamos a los alumnos becados por Súmate para estudiar carreras técnicas de educación superior, quienes asisten, una vez por semana, a nuestras oficinas en Santiago para recibir tutorías realizadas por voluntarios de la compañía, en materias como matemática, inglés y expresión oral. Adicionalmente, apoyamos a Fundación Súmate con financiamiento para obras de infraestructura de los colegios y el voluntariado, además de un aporte monetario que realizan varios de nuestros colaboradores mes a mes.

MM\$12

Inversión en 2016

Gobierno corporativo

—En un escenario cada vez más volátil, incierto y complejo, debemos ser capaces de enfrentar los nuevos retos y oportunidades, generando valor a través de la interacción y coordinación, procurando siempre el debido cuidado y la protección de nuestros clientes.

[102-16]

Nuestros principios

Equidad

Trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial o cívica con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato hacia todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales y de género, promoviendo de esta forma la diversidad y la inclusión.

Transparencia

Las relaciones de la compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información sobre la base de la cual se rigen nuestras actuaciones.

Respeto

Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, tenemos presentes sus puntos de vista, necesidades y opiniones. Ello implica reconocer a los demás y aceptarlos tal como son.

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.

En 2016

Fortalecimos el Comité de Riesgo y Auditoría

Actualizamos nuestro Código de Ética y Conducta

Elaboramos un Manual de Protección de la Libre Competencia

Ampliamos las instancias de apoyo al directorio en AFP Capital, al dividir en dos el Comité de Riesgos y Auditoría

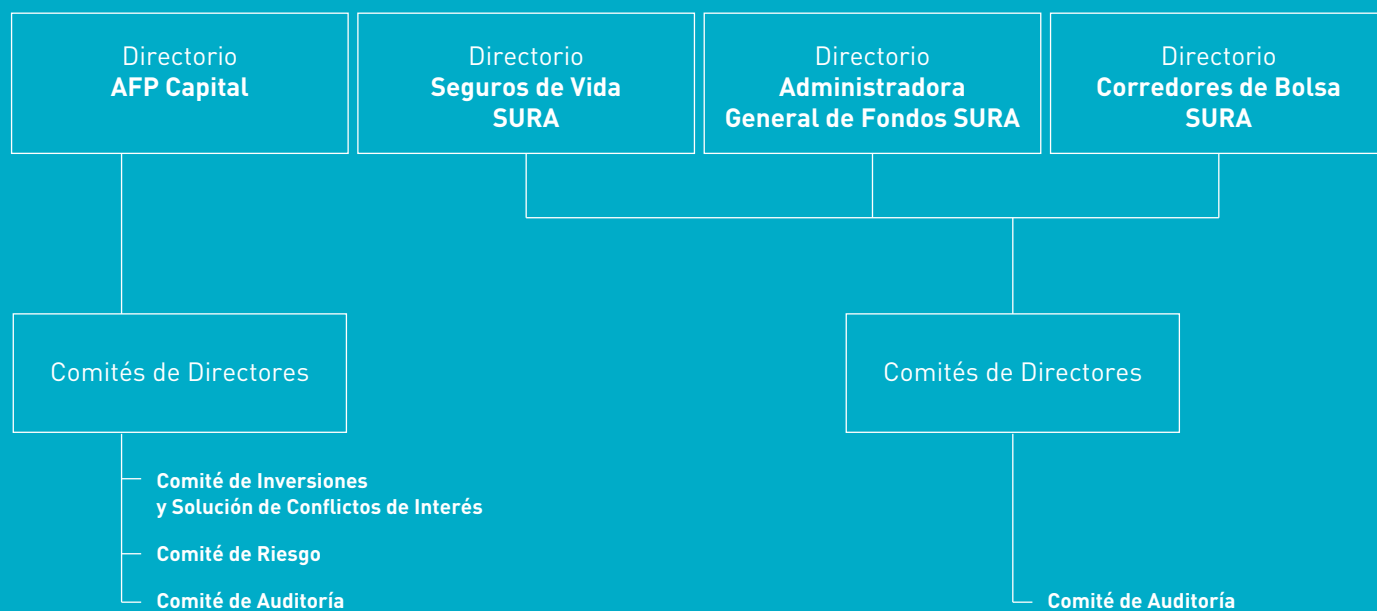
El Código de Buen Gobierno Corporativo de SURA Asset Management Chile es el marco que rige las actuaciones de sus accionistas, su directorio, su administración, sus colaboradores y, en general, de todas las personas vinculadas a la sociedad, para que ésta pueda desarrollar su actividad empresarial dentro de un buen manejo societario y principios éticos.

Estructura de gobierno de SURA Asset Management Chile

MATRIZ



6 FILIALES



MATRIZ

(102-22) (102-23)

1

Directorio SURA Asset Management Chile



Fernando Ojalvo Prieto
Presidente

- Abogado, Universidad de Medellín
- Especialista en Derecho Laboral, Universidad Pontificia Bolivariana

Fue gerente de la Administradora de Fondos de Inversión Suramericana, gerente jurídico y secretario general de Suramericana y filiales; presidente de la Fundación Suramericana y vicepresidente administrativo de Suramericana y Grupo SURA. Actualmente se desempeña como vicepresidente de Asuntos Corporativos de Grupo SURA y secretario general de Suramericana S.A. y en las juntas directivas de AFP Protección S.A., EPS SURA, Sodexo Colombia, Afore SURA (México), Seguros de Vida SURA (México), SURA Art Corporation (México), SURA Asset Management México, Fundación Suramericana y Comfama.



Andrés Errázuriz Ruiz-Tagle
Vicepresidente

- Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Chile
- MBA, Pontificia Universidad Católica de Chile

Se ha desempeñado por más de 20 años en la industria financiera; posee experiencia en banca corporativa, inversiones y administración de activos. Desde noviembre de 2009 ejerció diversas responsabilidades en SURA Asset Management Chile en su rol de gerente general de Seguros de Vida y Vicepresidente de Wealth Management. En 2014, asumió el cargo de Vicepresidente de Negocios y Desarrollo Comercial de SURA Asset Management, teniendo como responsabilidad las actividades comerciales en los países donde opera la compañía. También fue director de la Administradora General de Fondos SURA y Seguros de Vida SURA.



Juan Carlos Jobet Eluchans
Director independiente

- Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Máster en Administración de Empresas y Máster en Administración Pública, Universidad de Harvard

Fue ministro del Trabajo y Previsión Social entre 2013 y 2014; subsecretario de Vivienda y Urbanismo, en 2011 y 2012, y jefe de asesores del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en 2010 y 2011, periodo durante el cual formó parte del Comité de Emergencia constituido para enfrentar las consecuencias del terremoto de febrero de 2010. Al 31 de diciembre de 2016 participa también en los directorios de Seguros de Vida SURA y de AGF SURA y como miembro del Comité Directivo del centro de estudios Horizontal, del cual es fundador.

2

Chief Executive Officer (CEO)

(102-33)

Francisco Murillo Quiroga

Lidera SURA Asset Management Chile desde 2013, año en que se incorporó a la compañía, luego de trabajar durante más de 20 años en Grupo Santander, y previamente, en Citibank, entidad en la cual inició su carrera profesional, en 1985. Posiciones de liderazgo en diversas áreas le han permitido desarrollar una reconocida trayectoria en gestión de activos financieros, previsión y seguros. Francisco Murillo es Ingeniero Comercial de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Responsabilidades

- Liderazgo en la ejecución de la estrategia y la aplicación de las políticas
- Representación legal de la empresa



Vittorio Corbo Lioi
Director independiente

- Ingeniero Comercial, Universidad de Chile
- Doctor en Economía, MIT

Fue presidente del Banco Central de Chile (2003-2007) y sirvió en posiciones ejecutivas en el Banco Mundial, en Washington, Estados Unidos. (1984-1991). Participa también en los directorios de la Compañía de Seguros de Vida SURA, Banco Santander Chile, Grupo Santander México y CCU.



Pedro Julián Orueta Arregui
Director independiente

- Administrador de Personal, Universidad de Santiago
- Magíster en Dirección de Empresas, Universidad Adolfo Ibáñez

Fue gerente general de AFP Capital, vicepresidente de Distribución y Ventas de ING y director ejecutivo del programa Compite+1000 de la Universidad Adolfo Ibáñez. Integra también los directorios de SURA Vida, Isapre Óptima, Asarcon, Optimus.

[102-24]

Composición

Los integrantes del directorio de SURA Asset Management Chile son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas para un periodo de tres años, luego del cual pueden ser reelegidos. De acuerdo con los estatutos sociales, al menos tres de los cinco directores son independientes; es decir, poseen autonomía y objetividad frente a la empresa, a los demás miembros del Directorio y a los principales accionistas. Cumplen este requisito los directores Vittorio Corbo Lioi, Juan Carlos Jobet Eluchans y Pedro Orueta Arregui.

Los miembros del directorio vigente al término del ejercicio fueron elegidos el 28 de abril de 2016.

[102-26] [102-31]

Responsabilidades principales

- Definir los objetivos estratégicos y el plan de inversiones.
- Aprobar las políticas corporativas.
- Fijar las metas de desempeño e indicadores de sostenibilidad.
- Velar por el buen desempeño del sistema de gobierno corporativo.
- Identificar y gestionar los conflictos de interés.

3

Comité Ejecutivo

al 31 de diciembre de 2016

[102-33]

Composición

- CEO SURA Asset Management Chile
- Vicepresidente de Pensiones
- Vicepresidente de Finanzas y Riesgos
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Servicios Compartidos
- Gerente de Clientes
- Gerente de Marketing
- Gerente de Auditoría
- Gerente de Producto
- Gerente de Talento Humano
- Fiscal y Oficial de Cumplimiento
- Directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad

Responsabilidades

- Diseño del plan estratégico anual y control de su desarrollo y cumplimiento
- Asesoría en el desarrollo de los diferentes proyectos, según el área a cargo de cada integrante
- Definición de los criterios de evaluación y priorización de los proyectos del plan estratégico

Diversidad

4

Mujeres

8

Hombres

4 Comités de la administración

[102-18] [102-33]

Estas instancias apoyan las actividades de Control Interno y la ejecución de la estrategia e información al directorio.

Comités	Responsabilidades	Periodicidad
Comité Gerencial	Revisa el avance de la estrategia, vela por la claridad organizacional, ya que sus integrantes comunican los aspectos relevantes a sus reportes y colaboradores	Mensual
Comité de Riesgo y Auditoría	Orienta y evalúa la estrategia y las políticas generales de riesgo de las compañías de SURA Asset Management Chile	Mensual
Comité Jurídico	Analiza proyectos de ley o normativas que puedan impactar a las compañías del grupo	Mensual
Comité de Sostenibilidad	Controla el cumplimiento del plan de acción anual con grupos de interés y analiza temas emergentes o riesgos para el negocio	Bimestral
Comité de Ética	Resuelve casos investigados por la Línea Ética	Mensual
Comité de Clientes	Revisa la ejecución de la estrategia de clientes	Mensual
Comité de Cumplimiento	Vela por la aplicación de las políticas sobre prevención de conflictos de interés, uso indebido de información privilegiada y, en general, el cumplimiento del Código de Ética y Conducta	Mensual

5 Comité de Sostenibilidad

al 31 de diciembre de 2016

[102-33]

Composición

- CEO SURA Asset Management Chile
- Vicepresidente de Pensiones
- Vicepresidente de Finanzas y Riesgos
- Vicepresidente de Servicios Compartidos
- Gerenta de Talento Humano
- Gerenta de Marketing
- Fiscal y Oficial de Cumplimiento
- Directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad
- Jefa de Sostenibilidad
- Analista de Sostenibilidad

[102-19] [102-20]

El Comité de Sostenibilidad, liderado por el CEO de SURA Asset Management Chile, se reúne cada dos meses para controlar el cumplimiento del plan de acción que ha definido en su estrategia anual de sostenibilidad, y para analizar temas o riesgos emergentes.

Diversidad

4
Mujeres

6
Hombres

6 Filiales y sus Directorios

Directorio
AFP CAPITAL S.A.

Composición

Andrés Castro González
Presidente
Guillermo Arthur Errázuriz
Vicepresidente
Claudio Skármeta Magri
Director independiente
Joseph Ramos Quiñones
Director independiente
Álvaro Restrepo Salazar
Director independiente
Álvaro Robayo Mosquera
Director independiente
Germán Concha Zavala
Director independiente
Karin Ebensperger Ahrens
Directora suplente independiente
Felipe von Unger Valdés
Director suplente independiente

[Más información en pg. 32]

Directorio Seguros
de Vida SURA S.A.

Composición

Francisco Murillo Quiroga
Presidente
Pedro Orueta Arregui
Vicepresidente
Andrés Errázuriz Ruiz-Tagle
Director
Vittorio Corbo Lioi
Director independiente
Juan Carlos Jobet Eluchans
Director independiente

Directorio Administradora
General de Fondos
SURA S.A.

Composición

Francisco Murillo Quiroga
Presidente
Andrés Errázuriz Ruiz-Tagle
Vicepresidente
Vittorio Corbo Lioi
Director independiente
Pedro Orueta Arregui
Director independiente
Juan Carlos Jobet Eluchans
Director independiente

Directorio
Corredores de
Bolsa SURA S.A.

Composición

Sebastián Rey Lizzano
Presidente
María Ana Matthias Campos
Directora
Ana María Lamónica Alonso*
Directora

* Integró este directorio hasta julio de 2016.
Al cierre del año no había sido reemplazada

Comité de Auditoría

(Seguros de Vida - Administradora General
de Fondos - Corredores de Bolsa)

Composición

Juan Carlos Jobet Eluchans
Presidente del Comité

Pedro Orueta Arregui
Director independiente

Sebastián Rey Lizzano
*Vicepresidente Regional de Riesgos
de SURA Asset Management*

Este comité es una instancia de apoyo al directorio de cada una de las compañías, principalmente en la supervisión y evaluación de:

- Procesos contables y reportes financieros (su confiabilidad y adecuación)
- Arquitectura del Sistema de Control Interno, incluida su efectividad, así como la auditoría del sistema de gestión de riesgos implementado por la sociedad
- Actividad del auditor externo (y relacionamiento con éste)
- Actividades de la Auditoría Interna

De acuerdo con el Estatuto del Comité de Auditoría, actualizado en junio de 2016, sus miembros son elegidos por el directorio para un periodo de dos años y pueden ser reelegidos. Éste está conformado por al menos tres miembros independientes del directorio, o sus suplentes, de los cuales, al menos uno cuente con característica de director independiente. Sus miembros son elegidos por el directorio para un periodo de dos años y pueden ser reelegidos.

El Comité de Auditoría no sustituye la responsabilidad que corresponde al Directorio y a la Administración, en relación con la vigilancia de la gestión y la efectividad del sistema de control interno. En tal sentido, su responsabilidad quedará limitada a servir de apoyo al órgano directivo en la toma de decisiones. (Seguros de Vida SURA, AGF SURA y Corredores de Bolsa SURA) y los representantes y responsables directos de la Administración.

(Este comité no tiene relación con AFP Capital, filial que cuenta con su propio Comité de Auditoría).

Directorio de AFP Capital



De izquierda a derecha: Claudio Skármeta, Guillermo Arthur, Álvaro Restrepo, Álvaro Robayo, Andrés Castro, Joseph Ramos, Germán Concha

[102-22] [102-24]

Composición

El Directorio de AFP Capital está integrado por nueve directores; siete titulares y dos suplentes. Del total de directores, siete son independientes del controlador. El actual directorio de la Administradora fue elegido en la Trigésima Cuarta Junta Ordinaria de Accionistas de la sociedad, celebrada el 30 de abril de 2015, por el periodo de tres años.

[102-27]

Inducción y perfeccionamiento

Los miembros del directorio de AFP Capital que son elegidos por primera vez participan en un proceso de inducción que les permite tener un conocimiento específico respecto de la compañía, del sector y de información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

Además, todos los directores disponen de un programa permanente de perfeccionamiento en temas propios del negocio o definidos como necesarios para el adecuado ejercicio de su rol. Las sesiones son mensuales e impartidas por ejecutivos de AFP Capital y de SURA Asset Management Chile.

Materias incluidas en el programa 2016:

- Activos alternativos
- Experiencia digital
- Gobierno corporativo y propuesta de mejoras a la NCG 385 de la SVS
- Código de Ética y Conducta de SURA Asset Management Chile y procedimientos de cumplimiento
- Talento humano, Cultura SURA y Planes estratégicos 2016
- Política de Riesgo
- Gestión de la sostenibilidad
- Tópicos relacionados con la gerencia de clientes.

[102-25]

Código de Conducta del Directorio

Los principales deberes de cada uno de los directores de las empresas de SURA Asset Management Chile están descritos en el Código de Conducta del Directorio. Este documento establece deberes de cuidado, de reserva, de informarse e informar, y de lealtad. Además, identifica las principales situaciones que configuran un conflicto de interés y describe el procedimiento que debe seguir un director para declarar y resolver casos en este ámbito.

Andrés Castro González *Presidente del Directorio*

Ingeniero Civil, Universidad de Chile. PADE Universidad Los Andes. Presidente Ejecutivo para Latinoamérica de SURA Asset Management.

Guillermo Arthur Errázuriz *Vicepresidente del Directorio*

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile. PADE Universidad los Andes. Presidente de la Federación Internacional de AFP (FIAP).

Claudio Skármeta Magri *Director Titular Independiente*

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. Master of Arts Universidad de Lancaster.

Joseph Ramos Quiñones *Director Titular Independiente*

B.S. Ingeniería Eléctrica Columbia University School of Engineering. Ph.D. en Economía en Columbia University. Profesor titular de la Universidad de Chile.

Álvaro Restrepo Salazar *Director Titular Independiente*

Ingeniero Industrial, Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Master of Business Administration MBA. University of California, Berkeley.

Álvaro Robayo Mosquera *Director Titular Independiente*

Ingeniero Civil, Universidad Nacional de Colombia. Especialista en Finanzas de la Universidad de EAFIT, Colombia.

Germán Concha Zavala *Director Titular Independiente*

Abogado Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister en Ciencias Militares, Academia de Guerra, Ejército de Chile. Socio del Estudio Jurídico Schweitzer y Compañía Abogados.

Karin Ebensperger Ahrens *Directora Suplente Independiente*

Periodista Pontificia Universidad Católica de Chile. Egresada del Magister de Ciencia Política de la Universidad Católica. Comentarista internacional y columnista.

Nota: Cabe precisar que hasta el 16 de marzo de 2016 se desempeñó en el cargo de director suplente Felipe Von Unger Valdés, quien fue reemplazado por Ignacio Briones Rojas entre el 15 de junio y 17 de agosto del mismo año. Asimismo, la directora suplente independiente Karin Ebensperger Ahrens dejó su cargo el 31 de diciembre.

Comités de directores AFP Capital

Comité de Riesgo

- Realiza una gestión integral de los riesgos financieros y no financieros de los Fondos de Pensiones y de la Administradora.
- Revisa y aprueba políticas de control interno y gestión de riesgos, previo a su presentación y aprobación por parte del directorio.
- Supervisa el cumplimiento de las políticas y de la normativa asociadas a la gestión de riesgos.
- Vela por una adecuada difusión de las políticas y cultura alineada con la gestión de riesgos.

Composición

Lo integran tres miembros del directorio (uno de ellos debe ser autónomo, con conocimientos relacionados con las funciones del comité, y al menos uno de ellos debe ser experto en temas normativos, financieros y contables). Asisten por parte de AFP Capital el gerente general, el gerente de Finanzas y Operaciones Financieras, el fiscal, el gerente de Servicios Operacionales, el gerente de Riesgo y el responsable de la gerencia de Auditoría Interna.

Periodicidad
Mensual

Comité de Auditoría

- Asiste al directorio mediante la evaluación de los procesos contables y los reportes financieros, incluida su confiabilidad y adecuación, en su función de supervisión de:
- arquitectura del sistema de control interno;
 - sistema de gestión de riesgos;
 - actividades del auditor externo (con quien mantiene la relación), y
 - actividades e independencia de la auditoría interna.

Composición

El comité estará conformado por al menos tres miembros del directorio o sus suplentes, de los cuales al menos uno debe tener la calidad de independiente. Asisten como invitados el gerente general de AFP Capital S.A.; el gerente de Riesgos, Fiscal y Oficial de Cumplimiento, Oficial de la Seguridad de Información, gerente de Servicios Operacionales, gerente de Finanzas y Operaciones Financieras, gerente de Auditoría, subgerente de Auditoría y auditores externos. Los invitados pueden intervenir con voz, pero sin voto, en las reuniones del comité. Los miembros son elegidos por el directorio por un periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos.

Periodicidad
Trimestral

Comité de Inversión y Solución de Conflictos de Interés (CISCI)

- Supervisa el cumplimiento de las políticas de inversión elaboradas y aprobadas por el directorio, las que deberán ser compatibles con lo establecido en las políticas de solución de conflictos de interés.
- Vela por el cumplimiento de los límites de inversión de los Fondos de Pensiones establecidos en la ley o en el régimen de inversión.
- Desempeña todas las funciones descritas en el artículo 50 del D.L. N° 3.500.

Composición

Tres directores independientes y los gerentes de Inversiones y de Riesgo, el auditor interno y la fiscal de la compañía.

Periodicidad
Mensual

[102-15] [102-29] [102-30]

Sistema integral de **gestión de riesgos**

Nuestro sistema de control interno busca proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos estratégicos y operacionales; el reporte de la información y el cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos, y la efectividad de los mecanismos de control.

Este sistema se enmarca dentro de las mejores prácticas internacionales en gestión integral del riesgo. Está basado en una cultura de auto control, auto gestión y autorregulación, alineada con la estrategia y los procesos. 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 los procesos.

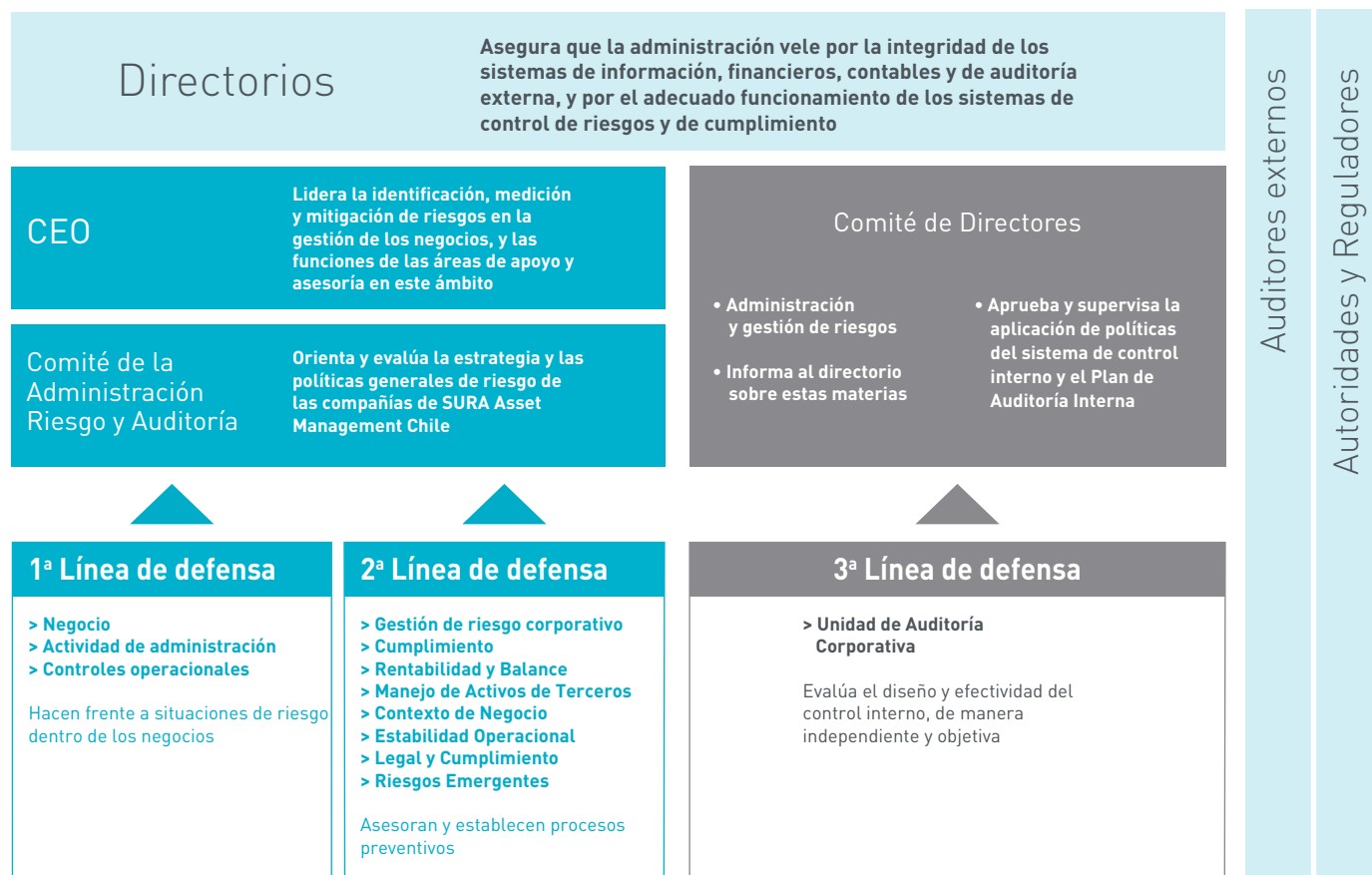
Gestionado por áreas especializadas, este sistema permite tomar decisiones estratégicas, administrativas y operacionales, encaminadas a la creación de valor no sólo maximizando los ingresos bajo niveles de riesgo tolerables, sino también entendiendo las tendencias globales y el contexto interno de las compañías que forman parte del grupo. Asimismo, hace posible la creación de los mecanismos de control interno pertinentes para garantizar la sostenibilidad y continuidad de los negocios en el largo plazo.

Durante 2016, las compañías mantuvieron su vocación por la gestión de riesgo como pilar fundamental de su estrategia, fortaleciendo sus modelos de gestión de riesgos, capacitando en temas de riesgo e incorporando los nuevos requerimientos del regulador y directrices dadas por SURA Asset Management.

Mapa de Riesgos Estratégicos



Entendiendo la gestión de riesgos como una oportunidad para crear valor, analizamos los riesgos de manera prospectiva, para conocer de forma anticipada las posibles soluciones o los escenarios que pueden afectar la estrategia de la compañía.



(102-16)

Marco Normativo de la Gestión de Riesgos

Normas internas

- > Código de Buen Gobierno Corporativo
- > Código de Ética y Conducta
- > Código de Conducta del Directorio
- > Estatuto del Directorio
- > Política de Inversiones
- > Políticas de Divulgación y Transparencia
- > Política de Privacidad, Seguridad y Capacidad del Sitio Web de AFP Capital
- > Procedimiento de Transacciones entre Empresas Relacionadas
- > Procedimiento de Compras y Sinergias
- > Manual de Protección de la Libre Competencia
- > Manual para la Gestión de Riesgos y Crisis Reputacionales
- > Política de Conflicto de Interés
- > Política de Empresas Relacionadas
- > Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- > Manual de Prevención de Delitos Ley 20.393
- > Estatuto del Comité de Auditoría
- > Estatuto del Comité de Inversión y Solución de Conflicto de Interés (CISCI)

Normas externas

- > Circular N° 1869 – Implementación de medidas relativas a la gestión de riesgos y control interno en las administradoras de fondos
- > Circular N° 2054 – Control interno y gestión de riesgos para intermediarios de valores
- > NCG N° 309 – Principios de gobierno corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno
- > NCG N° 325 – Sistema de gestión de riesgos de las aseguradoras y evaluación de solvencia
- > NCG N° 408 (modifica la NCG N° 309) – Principios de gobierno corporativo en entidades aseguradoras y reaseguradoras
- > Compendio de normas – Título XIV – Instrucciones sobre administración de riesgo en las Administradoras de Fondos de Pensiones
- > Ley 20.393 Responsabilidad penal de las personas jurídicas
- > Ley 19.913 Prevención de Lavado de Activos
- > Ley 18.045 Título XXI Información Privilegiada
- > D.L. 3.500 Título XIV Conflictos de Interés
- > Compendio de Normas, Libro IV, Título X Conflictos de Intereses
- > Compendio de Normas, Libro IV, Título XI Instrucciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

(102-17)

Ética e integridad



(102-17)

Cumplimiento

El Comité de Ética de SURA es el responsable de la aplicación del Código de Ética y Conducta de la compañía. Este comité está integrado por los gerentes de Auditoría y de Talento Humano, el Oficial de Cumplimiento y el Fiscal Corporativo de SURA Asset Management Chile y el Oficial de Cumplimiento de AFP Capital.

Este comité ha implementado un canal de denuncias denominado “Línea Ética”, compuesto por una casilla de correo electrónico para AFP Capital, una para SURA Asset Management Chile y un buzón para denuncias anónimas en el edificio corporativo, además de la opción que tienen los colaboradores de realizar denuncias a través de entrevistas directas con algún miembro del comité. Todas las denuncias recibidas son centralizadas en el área de Cumplimiento, desde donde se monitorea el estado de avance de la investigación respectiva. Cada caso, y sus respectivos avances, son presentados por el subgerente de Cumplimiento al comité, y son sometidos a su consideración y resolución. El comité sesiona mensualmente y puede solicitar apoyo en las áreas de Fiscalía, Talento Humano, Cumplimiento, Tecnología y Auditoría Corporativa, para llevar a cabo las indagaciones o investigaciones que sean necesarias.

Las denuncias recibidas en 2016 se relacionaron principalmente con: malas prácticas comerciales, clima laboral, desvío en procesos, riesgo reputacional, acoso laboral o sexual y uso indebido de recursos.

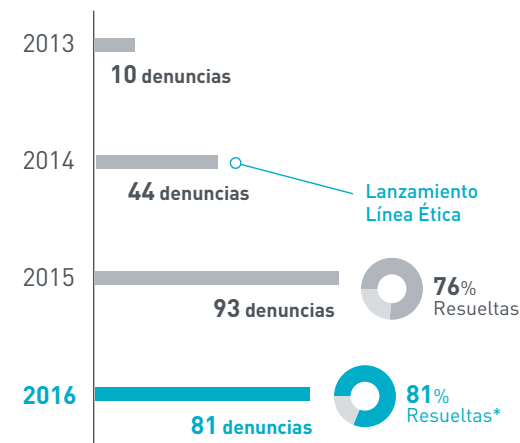
Actualización del Código de Ética y Conducta

En noviembre de 2016 publicamos una nueva edición de este código. En esta versión actualizada fueron reorganizados los contenidos en ocho grupos principales, con el propósito de dar focos reales y seguimiento a los niveles de cumplimiento. Se introdujeron cambios para un mejor alineamiento del código local con el de Grupo SURA y de SURA Asset Management a nivel regional, se redujeron y actualizaron las Competencias SURA, quedando definidas como contexto del negocio, orientación desde el cliente, colaboración, innovación y gestión y desarrollo de personas.

Finalmente, se incorporaron la Gestión del Código de Ética y Conducta, liderado por el Comité de Ética, y sanciones por incumplimiento del código. Esto último se relaciona a la necesidad de dotar de capacidad de resolución como órgano independiente al Comité de Ética de SURA Asset Management frente a incumplimientos.

Línea Ética

Número total de denuncias por año



Principales categorías de denuncias de 2016:

- > Malas prácticas comerciales
- > Clima laboral
- > Desvío en procesos
- > Riesgo reputacional
- > Acoso laboral o sexual
- > Uso indebido de recursos

* Durante el año fueron resueltos también 22 casos que permanecían abiertos al cierre de 2015. Correspondiente al 100% de las denuncias recibidas en el 2015.

Programa 2016 de concientización

Anualmente, el área de Cumplimiento entrega un Programa de Concientización que capacita sobre contenidos del Código de Ética y las políticas internas, para generar conocimiento en todos colaboradores sobre la manera correcta en la que deben actuar ante situaciones específicas. Este documento incluye la calendarización de las publicaciones programadas para el año.

(205-2)

Manual de Protección de la Libre Competencia

A partir del trabajo conjunto con ACCIÓN Empresas, y en el marco de nuestro compromiso con el Programa + Probidad, elaboramos por primera vez el Manual de Protección de la Libre Competencia, en el que se precisan las conductas sancionadas que podrían impedir, restringir o limitar la libre competencia, como, por ejemplo, (1) los acuerdos colusivos, (2) explotación abusiva de una posición dominante y (3) actos de competencia desleal. Como parte del proceso de implementación y comunicación, capacitamos a colaboradores y proveedores.

Conflictos de interés

Nuestra Política de Conflicto de Interés, dirigida a los directores y colaboradores que en razón de su cargo o posición tienen acceso a información privilegiada –también denominados persona sujeta– establece, y da a conocer las obligaciones, políticas y mecanismos de control a los que deberán dar cumplimiento en las operaciones con valores que realicen, con el fin de identificar y evitar cualquier conflicto de interés, así como la utilización indebida de información privilegiada a la que tengan acceso en virtud de sus cargos.

El directorio tiene la labor de identificar y manejar los conflictos de interés de la administración, del propio directorio y de los accionistas; el uso inapropiado de activos corporativos y los abusos en transacciones con partes relacionadas.

Los miembros del directorio deben revelar cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses de la compañía, al tratar con clientes, proveedores, contratistas o cualquier persona que realice o pretenda ejecutar negocios con la sociedad o con empresas en las que esta tenga participación o interés directa o indirectamente.

El éxito de SURA Asset Management Chile depende de la confianza del público en nuestra integridad y profesionalismo. Para reforzar dicha confianza, es nuestra obligación evitar actividades, intereses o relaciones que pudieran interferir o estar en conflicto con las funciones que desempeñamos.

MODELO DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Actividades principales

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 Identificación de personas sujetas, con acceso a información privilegiada:
Se revisa mensualmente las altas y bajas que ocurren respecto de cargos que tengan la condición de persona sujeta</p> | <p>4 Monitoreo operaciones:
SURA Asset Management Chile realiza un monitoreo sobre las operaciones en instrumentos financieros que realizan sus personas sujetas, con el objetivo de validar el cumplimiento de las disposiciones normativas contenidas en Política de Conflicto de Interés. Entre las actividades relevantes se encuentran:
a. Solicitud de autorización para operar, que busca velar por la inexistencia de conflicto de interés entre el movimiento consultado y los realizados por los Fondos,
b. Periodos de bloqueo en Corredora de Bolsa SURA</p> |
| <p>2 Capacitación de personas sujetas en temas de conflictos de interés:
Cada persona que adquiere la condición de persona sujeta realiza un proceso de inducción, de forma presencial. En éste se le exponen disposiciones normativas y prohibiciones que les afectan en temas de conflictos de interés, contenidos en la Política de Conflicto de Interés, y se le entregan este y otros documentos relacionados</p> | <p>5 Reportes normativos:
Se envían reportes a la Superintendencia de Pensiones y/o a la Superintendencia de Valores y Seguros, sobre las nóminas de personas sujetas, relacionadas y sus transacciones mensuales</p> |
| <p>3 Plan de concientización:
Para mantener informadas a las personas sujetas sobre sus obligaciones y prohibiciones en materia de conflictos de interés, se le envían tres comunicados</p> | <p>6 Comunicación a las instancias internas:
Comités de Riesgo, Comité de Inversión y Solución de Conflicto de Interés, Comité de Riesgo y Auditoría, Comité de Cumplimiento Ampliado</p> |

Evaluación y capacitación de proveedores

Con el propósito de proteger la sostenibilidad financiera, legal, social y ambiental de la compañía, el Departamento de Compras y Sinergias de SURA Asset Management Chile realiza una revisión anual de los proveedores.

Esta evaluación utiliza como parámetros: la Política de Compras de la compañía; las normas relacionadas de las superintendencias de Pensiones y de Valores y Seguros; la Certificación

de Corredores de Bolsa respecto de la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho; la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) y la Ley de Subcontratación. En mayo y octubre de 2016, ejecutivos de la compañía expusieron en charlas con proveedores sobre la Ley 20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos de SURA Asset Management Chile, y acerca de libre competencia. Asistieron 25 y 32 personas, respectivamente.

Valor para nuestros clientes

— Las empresas debemos innovar para acercarnos a nuestros clientes, ofrecerles la mejor experiencia y cumplir nuestra misión.

(103-2)

Valor para nuestros clientes

Somos guías en ahorro



“Teniendo en cuenta los grandes desafíos que nos presenta la industria del ahorro, durante 2016 incorporamos innovación y tecnología para llegar con información y una asesoría oportuna a cada uno de los clientes. Nuestro compromiso es asesorarlos en forma integral y con una oferta sin sesgo, a través de un acompañamiento permanente para que puedan cumplir sus metas y sueños.”

Eduardo Valencia
Vicepresidente Comercial
SURA Asset Management
Chile

Somos una empresa dedicada a las personas. Buscamos facilitarles los procesos de ahorro e inversión y las guiamos en la elección de los instrumentos de mayor rentabilidad que mejor responden a su perfil y necesidades.

Al ejercer nuestro rol de guías en ahorro e inversión, aplicamos un modelo de arquitectura abierta, que nos permite mantener la cualidad distintiva de otorgar una asesoría insesgada. Recomendamos a nuestros clientes lo mejor para sus intereses, entre más de 80 alternativas de inversión, cubriendo todos los mercados. Algunos son productos estructurados directamente por nosotros, y otros por alguno de los cuatro gestores internacionales con los cuales hemos sellado alianzas estratégicas con este propósito.

Para mantener la independencia en el análisis de los activos y evitar los conflictos de interés, nuestra compañía no presta servicios a empresas en el área de las finanzas corporativas. Es decir, no realiza servicios asociados a la emisión y colocación de acciones o bonos.

Nos comunicamos con nuestros clientes, a través de sistemas que perfeccionamos continuamente para conocer a fondo los requerimientos de ahorro, inversión o protección que van enfrentando a lo largo de su vida. Entendemos la relevancia de la cercanía y, por eso, en el diseño de nuestras estrategias y canales de comunicación, tenemos presentes las tendencias de movilidad, inmediatez e hiperconectividad y disposición 24/7.

Somos guías en ahorro

Dinámicos

Capaces de adaptarnos a las necesidades e intereses del cliente y al contexto, para ofrecerles los productos adecuados según su etapa de vida

Confiables

Entregamos toda la información disponible, de manera explícita y veraz, evitando los conflictos de interés

Cercanos

Estamos siempre disponibles y atentos a sus inquietudes, para guiarlos en forma simple y clara

1: Nuestro compromiso

Asesoría experta y de largo plazo

Personalizada
e integral



Abierta a
las mejores
soluciones



Confiable y de
alto desempeño

2: ¿Qué hacemos?



Escuchamos a nuestros clientes

para entender sus necesidades,
proyectos y sueños



Nos comprometemos

en la construcción de su plan de ahorro o
inversión, conociendo su situación actual y
la brecha para alcanzar su meta



Los acompañamos

asesorándolos oportunamente desde la
construcción del plan de ahorro hasta el
logro de su sueño

3: ¿Cómo nos relacionamos?

Equidad
Transparencia
Respeto
Responsabilidad

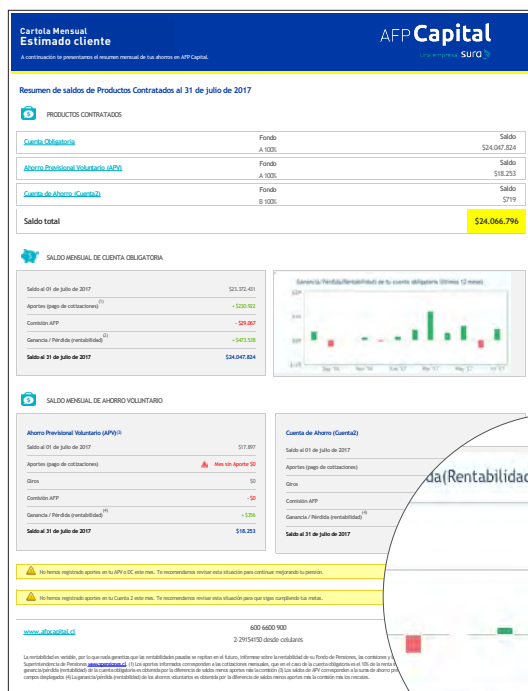
Asesoría permanente en línea

Desde diciembre de 2016, un robot-chat programado especialmente para nuestra compañía responde a preguntas frecuentes y de mayor flujo en el sitio público de AFP Capital. Opera en todo momento y durante todos los días.



Este desarrollo forma parte de los planes que estamos realizando para facilitar el acceso a la información y la asesoría a los clientes.

Hoy, tres simples pasos en la página web permiten a los clientes de la AFP Capital acceder a una completa información sobre las cotizaciones previsionales pagadas por su empleador, o por el propio trabajador, en el caso de los independientes. Revisar el historial y el listado de las cotizaciones permite detectar eventuales lagunas previsionales, situación que puede tener un significativo impacto en la jubilación futura. A la vez, el sistema informa cómo se compone el fondo acumulado, en términos de cuánto proviene de los aportes y cuánto ha sido generado por la rentabilidad obtenida. Con vistas a mejorar la futura pensión, el sistema propone planes de ahorro en función del monto mensual que la persona aspira a recibir una vez pensionada. Un elemento clave para adoptar decisiones sobre ahorro voluntario para fines previsionales es la información que el sistema proporciona sobre los beneficios tributarios vigentes.



Información más clara y completa

AFP Capital simplificó sus cartolas mensuales para informar de manera más clara y completa las comisiones pagadas y la rentabilidad obtenida durante el periodo y los últimos 12 meses, y mostrar la pensión estimada y las opciones para mejorarla, incluyendo planes de ahorro o uso de beneficios tributarios.

El informe mensual a los afiliados les muestra cómo construyeron su saldo y su rentabilidad histórica.



El mejor sitio web

El sitio web de AFP Capital fue destacado en 2016 como el mejor de la industria en un estudio solicitado por la Superintendencia de Pensiones. La compañía superó en seis puntos a la administradora que ocupó el segundo lugar y se ubicó nueve puntos por sobre el promedio.

Vista consolidada del ahorro

En 2016 pusimos a disposición de nuestros clientes una innovación a nivel local: la vista de saldo consolidado, previa firma de un mandato de los clientes. Ingresando a la página web con una clave personal, nuestros clientes pueden visualizar cuáles son sus saldos en los distintos productos y servicios que tienen con la compañía; es decir, fondos previsionales en la AFP, ahorros en la cuenta dos, aportes previsionales voluntarios (APV), acciones y fondos mutuos.

Para proteger la información personal de nuestros clientes, contamos con una política de Murallas Chinas, que define las personas que tienen acceso a ella y los protocolos para el manejo de esta información.

sura

Queremos que siempre estés informado de tus ahorros

Estimado [Nombre Cliente]:
Porque nuestro principal objetivo es entregarte el mejor servicio, queremos mantenerte al tanto de tus ahorros. A continuación, te mostramos el saldo de todos los productos que tienes con nosotros:

AHORRO PREVISIONAL	SALDO
Cotización Obligatoria AFP*	\$ 1.111.111
APV AFP	\$ 0
APV Fondos Mutuos	\$ 0
APV Seguros de Vida	\$ 111.111
Total Ahorro Previsional	\$ 11.111.111

AHORRO NO PREVISIONAL	SALDO
Cuenta 2	\$ 1.111.111
Fondos Mutuos	\$ 0
Seguros de Vida	\$ 0
Total Ahorro No Previsional	\$ 11.111.111

TOTAL SALDOS CONSOLIDADOS \$ 11.111.111

*Te enviamos los saldos que mantienes en tu AFP ya que actualmente tienes tu mandato firmado, que nos autoriza a mostrarte tu ahorro consolidado. Para ver el detalle de tus saldos puedes ingresar a www.SURA.cl con tu RUT y Clave Secreta.

Si tienes alguna duda, contactate con:
 [Nombre Ejecutivo/o de cuentas]
 [Teléfono]
 [Email]

Actualiza tus datos y maneja el futuro de tus ahorros.

sura.cl **SURA/BLOGS**

La rentabilidad o ganancia obtenida en el pasado por estos fondos, no garantiza que ella se repita en el futuro. Los valores de las cuotas de los fondos mutuos son variables. Infórmate de las características esenciales de la inversión de este fondo Mutuo, las que se encuentran contenidas en su reglamento interno.

Mayor contactabilidad con nuestros clientes

Durante el último año ampliamos nuestra oferta de medios de contacto a clientes de AFP Capital, realizando la contratación de un call center externo para el periodo en que realizó su Plan Cercanía (octubre a diciembre) y la habilitación de una asistente virtual, focalizada en contactar a nuestros clientes con un mensaje para que conozcan sobre cuál es su saldo ahorrado en su Cuenta Obligatoria y su proyección de pensión.

En tres meses

1.187.329

clientes de AFP Capital contactados (*)

Canales de comunicación con nuestros clientes utilizados en 2016

Canales	Ahorro obligatorio
Call IN	✓
Call OUT	✓
Sucursales	✓
Ejecutivos comerciales	✓
Call externo*	✓
Chatbot*	✓
Asistente virtual*	✓
Cartas	✓
SMS	✓
Email	✓
Web	✓

* Canales habilitados para Plan de Cercanía realizado entre octubre y diciembre de 2016.

Ampliación de nuestra oferta internacional

En abril de 2016 sellamos un acuerdo con Franklin Templeton, una de las 15 gestoras de activos financieros más grandes del mundo, para distribuir sus fondos internacionales. Con esta alianza buscamos ampliar y diversificar aún más las alternativas de inversión que entregamos a nuestros clientes, enfocándonos siempre en elegir y recomendarles el mejor fondo para cada tipo de activo. Esto es un pilar de nuestro modelo de asesoría insesgada. De esta forma ampliamos nuestro modelo de arquitectura abierta, que a esa fecha ya tenía convenios con BlackRock, la mayor de la industria a nivel mundial, medida por activos administrados; NN Investment

Partners, administrador de activos de NNGroup N.V., institución con presencia en 16 países de Europa, Medio Oriente, Asia y Estados Unidos, y BTG Pactual, un banco de inversiones y gestor de activos y patrimonios, con oficinas en América del Sur, América del Norte y Europa.

Sumar a Franklin Templeton nos otorga la posibilidad de, por ejemplo, ofrecer productos especializados en el sector de tecnología en el mercado accionario de Estados Unidos, donde esta gestora puede tener ventajas en el desarrollo de productos de inversión. De igual forma, para quien busca un fondo de acciones europeas, un instrumento administrado por BlackRock y distribuido por SURA podría ser la mejor elección.

La flexibilidad que otorga el modelo de arquitectura abierta es una herramienta importante para maximizar el retorno de nuestros clientes.

Sucursales más inclusivas

Para mejorar la experiencia en nuestras sucursales de personas en situación de discapacidad, en 2016 incluimos un anexo especial sobre esta materia en nuestro protocolo de atención a clientes, e iniciamos la incorporación de medios que nos permiten atenderlos de forma especial.

Un kit con documentos en Braille y un lápiz Roy, que lee códigos y transmite a través de un parlante la información, ya están disponibles en cuatro sucursales de AFP Capital en regiones (Antofagasta, Temuco, Concepción y Viña del Mar) y siete en Santiago (Miraflores, Ñuñoa, Apoquindo, San Bernardo, Las Bellotas, Las Condes y Maipú).



Fotografía: www.asociaciondoce.com

Un lápiz Roy, que lee códigos y transmite a través de un parlante la información, ya está disponible en algunas sucursales de AFP Capital.

Cuanto más sencilla una tarea, más probable es que se lleve a cabo.
Por eso, uno de nuestros compromisos es simplificar el ahorro.



Simulación de ahorro previsional

“Tu Número” es un simulador que informa a las personas, incluyendo a quienes no son clientes de SURA, cuál es el monto total de ahorro previsional que necesitan acumular para jubilar a una determinada edad, con una cierta pensión mensual. Ambas variables las determina la persona al realizar la simulación. Para efectuar la consulta se ingresan cinco datos (nombre, edad actual, género, edad a la que se desea jubilar y pensión mensual que se desea recibir), y en forma instantánea aparece la cifra que se debe alcanzar. Una vez conocido el dato del monto a reunir, las personas pueden obtener más información ingresando a los sitios “Alcanza Tu Número” y “Tu Plan de Ahorro”.

Simulador Tu Número

255.541

personas calcularon en 2016 la cantidad que necesitan ahorrar para alcanzar la pensión deseada.

{102-43}

La opinión de nuestros clientes

Voice of Clients (VOC) es un estudio que realizamos mensualmente para diseñar y entregar mejores productos y servicios, a partir de encuestas de percepción del cliente en los distintos canales de atención. Estas consultas telefónicas, por mail o presenciales, nos permiten descubrir las razones detrás de las calificaciones que otorgan y entender cómo valoran nuestros clientes los productos y servicios que reciben. También nos dan la oportunidad de gestionar requerimientos y reclamos que no han sido resueltos en los canales tradicionales.

Entre otros aspectos, estas encuestas piden evaluar la calidad de la información (si es completa, clara y oportuna); la rentabilidad, las comisiones y la facilidad de contacto.

Los resultados VOC son publicados los días 10 de cada mes en nuestra intranet. En 2016 tuvimos un nivel de satisfacción de 78%.

78%

nivel de satisfacción
de clientes en 2016

En Línea Directa

9

reclamos recibió AFP Capital durante 2016, a través de esta sección del diario El Mercurio. Ocho de ellas fueron solucionadas dentro del mismo año.

AFP Capital
Una empresa sura

Estimado (a)

Ayúdanos respondiendo esta encuesta,
TU OPINION NOS HACE MEJOR.

En AFP Capital, tu opinión es importante para nosotros. Por eso, te invitamos a participar en esta breve encuesta la que sólo te tomará algunos minutos.

Te invitamos a hacer click [AQUÍ](#)

Gestión de reclamos

Los reclamos de clientes, tanto en el negocio Mandatorio como en el Voluntario, son gestionados mediante el sistema Requerimientos y Quejas, que controla los plazos de respuesta según los Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA según sus siglas en inglés), definidos en función de la complejidad de cada uno de éstos. De esta forma, es posible la categorización y evaluación de aquellas solicitudes que no pueden ser resueltas de manera inmediata por los ejecutivos de atención a clientes y requieren análisis, por lo general, de las áreas operativas o de apoyo.

Mensualmente sesiona un Comité de Seguimiento de los Reclamos, en el cual participan las áreas de servicio y operaciones, para controlar el cumplimiento de tiempos en que se responde y la calidad en el ingreso y respuesta de requerimientos. En esta instancia se obtiene valiosa información respecto de los procesos críticos que deben ser intervenidos con el objetivo de mejorar la experiencia de clientes en la interacción que tengan con la compañía, a través de cualquiera de sus canales.

Conferencias con expertos Internacionales

En octubre, el conocido conferencista de charlas TED, Dan Ariely, vino a Chile invitado por SURA Asset Management Chile. Más de mil personas asistieron a la charla que dio en Santiago y que fue transmitida en tiempo real por internet.

En junio de 2016, AFP Capital trajo a Chile a Paul Sullivan, autor del libro “La delgada línea

verde: los secretos del dinero de los súper prósperos”. En él revela cómo tomar mejores decisiones financieras, además de cómo evitar los peligros ocultos alrededor del ahorro y el gasto. Durante su visita, realizó conferencias para los clientes de nuestra compañía en Santiago, Concepción, Antofagasta, Viña del Mar y Punta Arenas.

+1.000

personas asistieron a las conferencias de estos expertos internacionales

Dan Ariely

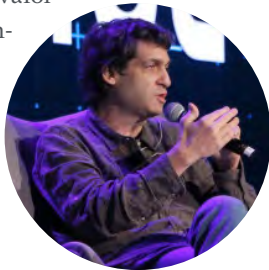
Profesor de Psicología y Economía de la Universidad de Duke

“No tenemos una medida que nos diga cuánto valen las cosas”

Cuando el consumidor está dispuesto a pagar un precio determinado por un producto, su inclinación a pagar por otros artículos de la misma categoría es evaluada en relación con el primer precio que conoció.

En las decisiones influyen los estados emocionales. Cuando prometemos ahorrar estamos en estado frío, pero emerge el estado intenso cuando vemos un auto nuevo o un par de zapatos. Entonces, nos rendimos a nuestros objetivos de largo plazo por satisfacción inmediata.

Tendemos a enamorarnos de lo que tenemos. Por eso asumimos que los demás verán el artículo que queremos vender (un auto, una casa) con la misma mirada afectiva y el mismo valor que le asignamos. Por ello, las transacciones debieran mirarse desde la perspectiva de un no-dueño.



Paul Sullivan

Escritor y columnista del New York Times

“No es lo mismo ser rico que ser próspero”

Estas son algunas claves que entrega Sullivan para ser prósperos:

- **Asigne dinero a baldes ficticios.** Se logra más disciplina distribuyendo el dinero hacia gastos particulares que viéndolo como una masa compacta.
- **Cambie la actitud frente al dinero.** Para que no le ocurra como a algunos deportistas y artistas que reciben mucho dinero, pero a los 45 años están quebrados, tome buenas decisiones. Ahorre y cree planes de contingencia.
- **Que el estatus no se apropie del estilo de vida.** Los ricos se apoyan demasiado en el endeudamiento. Hay que mezclar disciplina con complacencia ocasional.
- **No se estrese por los impuestos.** Recurra a un contador o un asesor financiero para identificar cómo minimizar la carga tributaria. La diferencia que se logra es significativa en el largo plazo.
- **Sepa controlar los gastos.** Hay que diferenciar lo que se necesita de lo que se desea. Y una buena estrategia es restringirse en los primeros años para aumentar las opciones de gasto más tarde.
- **Hable de planes de gasto.** Esto, en lugar de pensar en términos de presupuesto, que resulta más estresante.
- **Sea cuidadoso con las inversiones bursátiles.** Las personas con pocos recursos suelen invertir de manera agresiva, asumiendo altos riesgos. Es preferible diversificar. A la vez, hay que evitar el optimismo, la confianza y el exceso de seguridad en sí mismos.



VER MÁS
VER VIDEO DE LA
CONFERENCIA

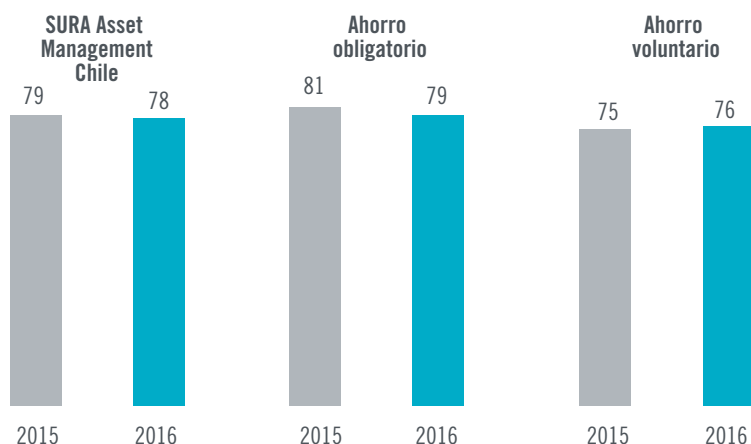


VER MÁS
VER VIDEO DE LA
CONFERENCIA

Valor para nuestros clientes

Nuestro desempeño 2016 en cifras

Satisfacción de clientes [102-44]



Satisfacción de clientes de los distintos canales de contacto
Fuente: Resultados de encuesta VOC (Voice of Clients) 2016.

Clientes encuestados (Encuesta VOC)



Satisfacción de clientes de AFP Capital

Estudio de Praxis (diciembre de 2016)

N=375

Call center

76%
Satisfacción neta

94%
Ser cordiales

91%
Escuchar y preocuparse
de entender lo que
necesitan los afiliados

89%
Dar respuestas
simples y claras

84%
Tener conocimientos
necesarios

Sucursales

83%
Satisfacción neta

Sitio web

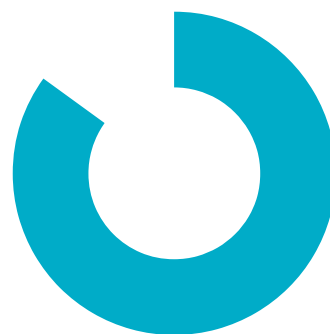
77%
Satisfacción neta

85%
Solución en la
primera interacción

Satisfacción de clientes de los distintos canales de servicio

Clientes contactados

85%
de los clientes AFP Capital



78%
de los clientes de Seguros de Vida
SURA y de Corredores de Bolsa SURA

Contratación online de productos

Crecimiento anual

Producto	Variación respecto de 2015
----------	----------------------------

Suscripción APV AFP	22%
---------------------	-----

Suscripción Cuenta 2	117%
----------------------	------

Tasa promedio de reclamos

De las atenciones

Ahorro voluntario	0,17%
-------------------	-------

Ahorro obligatorio	0,56%
--------------------	-------

Del total de clientes

Ahorro voluntario	0,01%
-------------------	-------

Ahorro obligatorio	0,08%
--------------------	-------

Información a clientes de AFP Capital

524.706

clientes recibieron su proyección
de pensión de manera proactiva

11.554

afiliados vieron su nueva cartola mensual
entregada a partir de noviembre

83.889

clientes recibieron nuestra recomendación
acerca del fondo más conveniente para ellos

(418-1)

Privacidad de clientes

A través de nuestra Línea Ética recibimos dos denuncias sobre violaciones a la protección de datos de clientes, las que no pudieron ser comprobadas con los antecedentes proporcionados en la denuncia ni durante el proceso de investigación

Cultura y talento

—Las empresas necesitan rediseñar sus estructuras internas para ajustarse al avance de la tecnología, modelos de empleo flexibles y fórmulas variadas de trabajo.

Cultura y talento

Enfocados en el cliente

—Construimos talento sobre la base del desarrollo humano y profesional de los colaboradores, la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

SURA Asset Management Chile cuenta al cierre de 2016 con 2.835 colaboradores, de los cuales el 60% es mujer; el 65% trabaja en las oficinas de la compañía en la Región Metropolitana y el 62% tiene entre 30 y 50 años de edad. Las personas más jóvenes (36 años de edad, en promedio) se desempeñan en puestos administrativos. La fuerza de ventas, que representa el 71% de la dotación, tiene una edad promedio de 43 años.

Las bases de nuestro enfoque de gestión del talento son los principios corporativos de transparencia, equidad, respeto y responsabilidad, y nuestro compromiso de hacer de nuestra compañía el mejor lugar para trabajar lo abordamos con estrategias diseñadas a partir del diálogo con los colaboradores y la información que nos entregan herramientas como las encuestas de clima laboral, los procesos de evaluación del desempeño y las instancias de comunicación interna.

En el ámbito de desarrollo de las personas, nos centramos en procesos que estimulen el crecimiento profesional, de modo de favorecer la permanencia en la organización de las personas de alto desempeño: formación, capacitación, evaluación, compensaciones y movilidad interna.

En el eje de cultura, buscamos robustecer una actitud innovadora y colaborativa al servicio de las personas. Alineamos, de esta forma, a toda nuestra organización con el objetivo central, que es brindar orientación, asesoría y acompañamiento a nuestros clientes en una relación de largo plazo.

2.835
colaboradores

60%
mujeres

65%
trabaja en la
Región Metropolitana

62%
tiene entre 30 y 50
años de edad



“Para cumplir nuestros propósitos es necesario consolidar una cultura enfocada en el cliente y con mirada innovadora y de largo plazo; sustentada en la confianza y basada en principios. Esa es la esencia SURA que nos hemos propuesto fortalecer, a través del desarrollo integral de nuestros colaboradores y la conformación de equipos de alto desempeño”.

María José Rodríguez
Gerenta de Talento Humano
SURA Asset Management
Chile

Nuestros ejes

Cultura

- Calidad de vida
- Clima laboral
- Cultura organizacional, comunicación y transparencia

Desarrollo

- Desarrollo de las personas y liderazgo
- Atracción y retención de talentos

1: Nuestro compromiso

El mejor lugar para trabajar

Desarrollo
humano y
profesional de
colaboradores



Gestión del
conocimiento



Fortalecimiento
de la cultura
organizacional

2: Nuestro desafío



Nos centramos en fomentar y reforzar

- Nuestra asesoría experta
- Difusión de nuestros principios
- Reconocimiento de logros personales y organizacionales
- Nuestro clima laboral
- Propósito de convertirnos en uno de los mejores lugares para trabajar

3: Nuestra cultura

Enfocada en
las personas

Orientada desde
el cliente

Generadora
de confianza

Con mirada de largo plazo
basada en principios

Programa de talentos

Durante 2016 desarrollamos el Programa de talentos orientado a fortalecer las competencias claves de trabajadores con alto potencial, para constituirse en referentes dentro de sus áreas de trabajo.

Los objetivos específicos del plan permitieron generar redes, aplicar aprendizaje e involucramiento en la estrategia de negocio, y reforzar la visibilidad de la jefatura en el desarrollo de talento. El plan duró un año, en él participaron 22 personas y fue evaluado con un nivel de satisfacción del 100%. El apoyo a la formación de colaboradores cubrió la mitad del arancel de programas de magíster para 11 personas, de diplomados para 18, e incluyó becas especiales para 44 personas.

Desarrollo de liderazgo

Cerca de 200 colaboradores provenientes del comité gerencial y áreas de apoyo participaron en un programa de formación anual orientado a potenciar el trabajo de los líderes con sus equipos y robustecer la identidad con la cultura SURA.

En este contexto, impulsamos, además, el programa de talentos y diagnósticos 360°, destinado a identificar fortalezas y oportunidades de mejora de 385 líderes.



Colaboradores que participaron del Programa de talentos.

Ampliación de la política de compensaciones

Como parte de las acciones orientadas a reducir el índice de rotación, revisamos y extendimos el programa de compensaciones para cada gerencia; definimos el grado de cada analista, según su conocimiento y especialización (junior, pleno, senior) para mejorar la homologación con el mercado, y fijamos una nueva estrategia de retribución monetaria en base al desempeño de los colaboradores.

En SURA Asset Management Chile, la remuneración se establece en función de la política de compensaciones y estructura de la empresa, y considera sueldos de mercado, equidad interna,

nivel de cargo y presupuesto asignado. El salario inicial estándar en la empresa supera en 4,72 veces el ingreso mínimo del país en el caso de los hombres y en 3,75 veces en el de las mujeres.

Por segmento, la relación entre el salario base de las mujeres respecto de los hombres se mueve entre 0,8% y 1,1% en el área de Administración y entre 0,8% y 0,9% en el área Comercial. En el nivel de operadores, administrativos y similares del área de Administración, las mujeres ganan 10% más que los hombres. En el segmento de supervisores el sueldo base promedio es igual y en el de ejecutivos y el Comité Ejecutivo, es equivalente al 80%.

Avances en cultura organizacional

En 2016 efectuamos una nueva medición de cultura organizacional, aplicando el modelo Denison, que asocia rasgos culturales, conductas y estrategias con las creencias sobre la organización y su entorno.

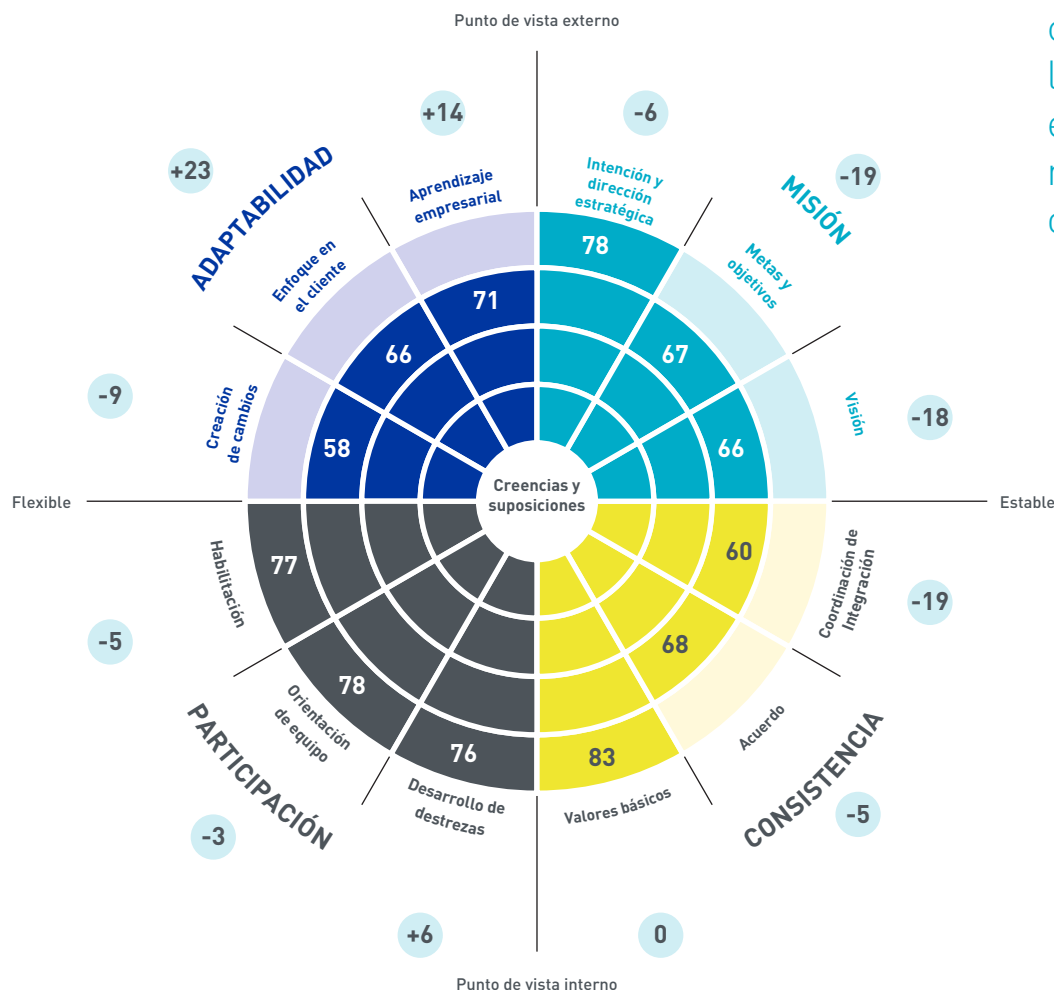
La encuesta arrojó un avance sobre valoración interna en relación con el sondeo realizado en 2014. Las mayores ganancias se concentraron en el segmento adaptabilidad y, específicamente, en las áreas de enfoque en el cliente y aprendizaje empresarial.

La medición otorgó la puntuación más alta en términos de cultura organizacional y desempeño a las categorías de participación y consistencia. En la primera sobresalieron el valor de equipo,

seguido por la delegación de tareas para actuar con autonomía y la toma de decisiones “en el nivel que cuenta con la información más adecuada”. En la segunda clasificación, destacaron la forma de hacer negocios de manera consistente y predecible y la existencia de un Código de Ética que guíe el comportamiento individual al interior de la empresa.

La puntuación más baja se dio en el área de misión organizacional, seguida de consistencia y participación. La encuesta sugirió reforzar el área de atención al cliente.

Cultura organizacional SURA Asset Management Chile



Participación y consistencia fueron las categorías mejor evaluadas en nuestra medición de cultura organizacional 2016

Entendimiento de las necesidades del cliente

Durante seis meses se llevó a cabo el programa anual Acercándonos a nuestros Clientes para acercar a todos los miembros de la compañía, que no tienen contacto con ellos, a las necesidades e inquietudes. En él participaron directores, ejecutivos y colaboradores de áreas, que habitualmente no tienen contacto directo con los clientes, para conocer mejor cómo los procesos del negocio tienen impacto en la satisfacción del cliente y colaborar desde su puesto de trabajo a mejorar la gestión.

La iniciativa se desarrolló en sucursales y centros de llamadas, en un esquema de acompañamiento durante medio día, para observar y escuchar a los clientes que son asesorados por el ejecutivo en forma presencial o telefónica. El proceso permitió entregar retroalimentación a la compañía a través de una encuesta por quienes participaron.

Acercándonos a nuestros clientes

584

personas participaron de este programa, incluida la alta dirección y administración de la compañía.



Joseph Ramos, director titular independiente de AFP Capital y Constanza Figueroa, coordinadora de sucursal AFP Capital.



Colaboradores SURA Asset Management Chile participando del programa.



Ana Luisa Sobarzo, ejecutiva de servicio de AFP Capital, y Eduardo Vildósola, gerente general AFP Capital.

Satisfacción general

83%

según encuesta GPTW

(102-37) (102-41) (403-4) (402-1)
(403-2) (401-2) (201-3) (401-3)

Clima laboral y calidad de vida

En septiembre de 2016 aplicamos la metodología *Great Place to Work* (GPTW) para impulsar nuevos enfoques de clima laboral.

En la evaluación participó el 88% de los colaboradores, quienes expresaron una satisfacción general del 83%. Las variables mejor evaluadas fueron justicia (puntuación de 90,5), hospitalidad (86,9), intimidad (86,9) y trabajo en equipo (86).

Comunicación y transparencia interna

La valoración de los canales de comunicación promedió un 90,6% en 2016 en la encuesta realizada por el área de comunicaciones internas. La intranet obtuvo el puntaje más alto y los correos electrónicos corporativos alcanzaron la mayor valoración entre los colaboradores como medios para informarse de los hechos relevantes de la empresa. La intranet corporativa actualiza en forma diaria las noticias sobre la organización, las principales campañas, los indicadores, cumpleaños e imágenes. Pantallas instaladas en cada piso del edificio y sucursales a lo largo de Chile entregan material audiovisual informativo. El sistema contempla, también, el envío de correos electrónicos corporativos con información relativa a beneficios, campañas y otros temas relacionados con gestión de talento humano.

Como medios internos de comunicación, la empresa ha impulsado, además, reuniones de equipo de manera periódica en que se bajan temas estratégicos abordados en el comité gerencial y temas propios de cada área.



App Mi SURA es un nuevo medio de comunicaciones internas que permite rapidez y efectividad en la entrega de información a los colaboradores en todo momento y desde cualquier lugar.

1.344
usuarios

91%
valoración como
canal de comunicación

77%
tasa de satisfacción

Sistema de beneficios

A través del área de Calidad de Vida y Beneficio fortalecimos el programa de prestaciones sociales, que cubre al total de los colaboradores directos con contrato indefinido, que cumplen jornada laboral a tiempo completo y también aquellos con contrato a plazo fijo.

Los principales beneficios para trabajadores con contrato indefinido se concentran en salud (seguro complementario, seguro dental, seguro catastrófico y seguro de vida, entre otros); gestión financiera (ahorro previsional voluntario, préstamos); alimentación y movilización, además de bonos por desempeño e incentivos para el grupo familiar.

Los aportes para la cobertura de obligaciones derivadas de su plan de prestaciones (AFP, isapre y seguro de cesantía) ascienden a 16,7%, mientras que los trabajadores contribuyen con un 83,3%. Nuestra mayor colaboración se concentra en el seguro de cesantía (84%) y el aporte más alto de los trabajadores corresponde a las cotizaciones en el sistema de salud y de pensiones.

En agosto de 2016 realizamos una encuesta psicosocial destinada a medir las condiciones de trabajo en la empresa. La encuesta se efectúa en línea y se compone de cinco dimensiones. De las 55 áreas evaluadas, 24 arrojaron riesgo nulo, 20 riesgo alto nivel 1 y 11 riesgo medio. Acordamos generar un plan para revisar horarios de trabajo, ajustar la carga de trabajo total, planificarlo con plazos realistas e incorporar pausas de descanso, entre otras acciones.

[102-41]

Convenios colectivos

El 18,8% de nuestros trabajadores se encuentra sindicalizado y el 19% está afiliado a algún acuerdo colectivo. Tres convenios colectivos suscritos por los sindicatos ex Santa María, Nacional y Metropolitano protegen a nuestros colaboradores en salud y seguridad (seguro de salud y seguro catastrófico de salud colectivo).

Las materias relacionadas con cambios operativos que estén incluidas en un contrato colectivo deben negociarse, aun cuando no existe un plazo de pre aviso sobre las modificaciones.

534
trabajadores sindicalizados

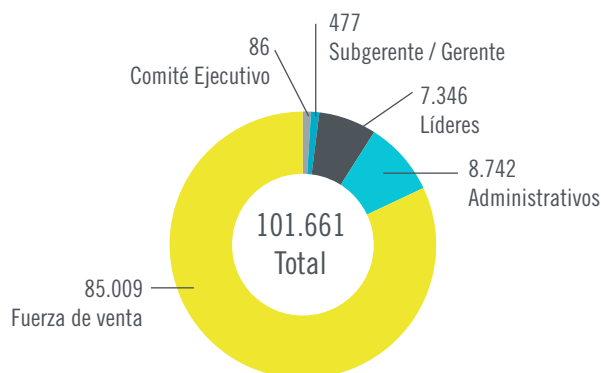
Cultura y talento

Nuestro desempeño 2016 en cifras

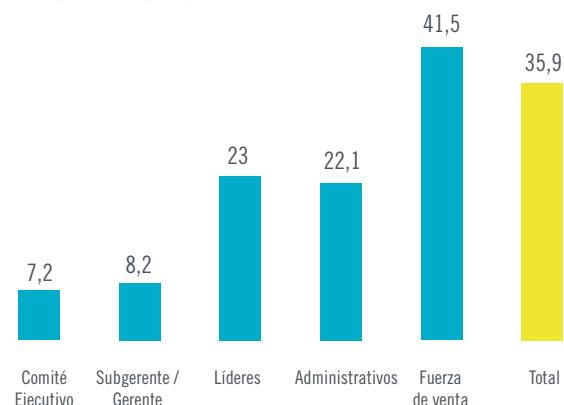
[404-1]

Tiempo dedicado a formación

Horas totales



Horas promedio por persona



[401-1]

Rotación total

Calculada sobre el promedio de dotación mensual desde enero a diciembre de 2016

Dotación promedio de colaboradores

2.642

Egresos

836

Ingresos

1.109

Tasa de rotación

32%

Tasa de nuevas contrataciones

42%

[404-3]

Evaluación del desempeño

La medición incluyó a 1.002 hombres y 1.544 mujeres

90%

de la dotación propia

100%

del Comité Ejecutivo y de gerentes y subgerentes

95%

de los administrativos

98%

de los líderes

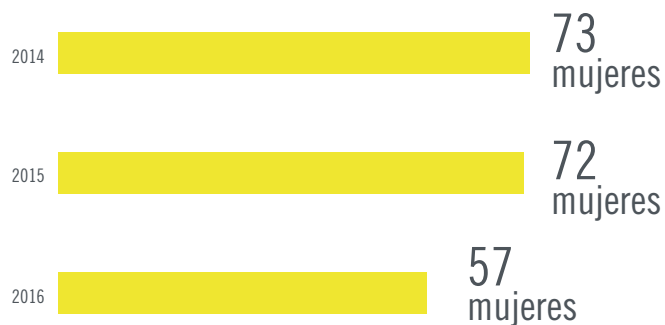
87%

de la fuerza de venta

[401-3]

Reincorporación al trabajo y de retención tras licencia por maternidad o paternidad

Colaboradoras que ejercieron su derecho de licencia maternal



Tasa de reincorporación tras licencia por maternidad



[405-2]

Brecha salarial

Relación entre el salario base de las mujeres respecto el de los hombres

Cargos del área administración



Cálculo consideró dotación local y promedio de sueldo (sueldo base + gratificación + sueldo variable).
Excluye los cargos de CEO y vicepresidentes, dado que no existen mujeres en esos cargos.

Comunicación interna

Calidad de servicio interno
(encuesta servicio SURA)



Educación para el ahorro

—La evidencia muestra que las personas están ahorrando menos de lo que debieran para enfrentar la etapa de retiro, y que los niveles de alfabetización financiera son insuficientes.

Educación para el ahorro

Construcción compartida



“ En SURA Asset Management Chile educar a las personas en ahorro es parte central de nuestra misión. Para eso hemos trabajado en la elaboración y aplicación de varios estudios a nivel latinoamericano que nos han permitido concluir, entre otras cosas, la importancia del rol de la mujer como promotora del ahorro familiar y la urgencia de generar conciencia de ahorro en los jóvenes, sobre todo considerando que el 40% de la pensión se construye en los 10 primeros años de cotización. En base a este conocimiento, estamos convencidos de que se debe generar un trabajo conjunto y colaborativo para generar políticas públicas que faciliten y promuevan una mayor cultura del ahorro, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas”.

Juan Carlos Jobet
Director Independiente
SURA Asset Management
Chile

—Aportar al conocimiento de conceptos necesarios para tomar decisiones relativas al ahorro es de alta relevancia para la sostenibilidad de nuestro negocio.

Hemos enfocado los esfuerzos en informar a nuestros afiliados y al público en general, de manera clara y sencilla, cómo pueden alcanzar sus objetivos y su seguridad financiera.

Adicionalmente, buscamos proponer soluciones que sean sustentables en el tiempo. Por esto, desde nuestra filial AFP Capital participamos en propuestas de políticas públicas aportando al debate desde nuestra experiencia y conocimientos técnicos sobre el sistema de pensiones.

Además de las 11 propuestas formuladas por AFP Capital ante la Comisión Asesora Presidencial

sobre el Sistema de Pensiones de Chile (Comisión Bravo), en 2014, y conscientes de la brecha que aún existe entre las pensiones que las personas esperan recibir y las que efectivamente están recibiendo, durante 2016 realizamos acciones enfocadas en nuestros grupos de interés prioritarios, con el propósito de abordar de manera integral el desafío que hoy enfrenta la industria frente a las bajas pensiones y al desconocimiento de la ciudadanía sobre el sistema.

El CEO de SURA Asset Management Chile monitorea quincenalmente este plan de acción.

Ejes de acción

Afiliados

- Programa Hablemos de Pensiones

Empleadores

- Programa Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable

Nuestro compromiso

Aporte técnico y propositivo



Programa Hablemos de Pensiones

Desde el inicio de este programa, en 2015, integrantes del Comité Ejecutivo de SURA Asset Management Chile realizan charlas para explicar cómo funciona el sistema de pensiones a diferentes grupos de interés, entre ellos, afiliados, cotizantes y a quienes aún no forman parte del sistema, comunicando conceptos esenciales de previsión y ahorro, y las seis claves fundamentales para obtener una pensión ajustada a las expectativas. En estas conferencias, los expositores demuestran el impacto de la mayor longevidad sobre las pensiones, los efectos de las brechas entre hombres y mujeres, y la necesidad de que las personas ahorren durante toda su vida laboral.



VER MÁS
VIDEO HABLEMOS
DE PENSIONES



Eduardo Vildósola, gerente general AFP Capital.



Eduardo Valencia, vicepresidente comercial SURA Asset Management Chile.



Francisco Murillo, CEO SURA Asset Management Chile, y María José Rodríguez, gerente de Talento Humano SURA Asset Management Chile.

Nuestro mensaje central

Seis claves para alcanzar una pensión adecuada



Definir una meta de ahorro, un plan para alcanzarla y cumplirlo disciplinadamente



Ahorrar durante toda la vida laboral

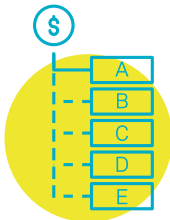


Cotizar por el 100% del sueldo

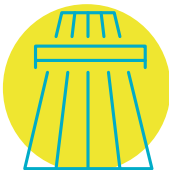
Ahorrar voluntariamente lo antes posible (los primeros diez años son clave)



Elegir bien el multifondo



Postergar la edad de retiro

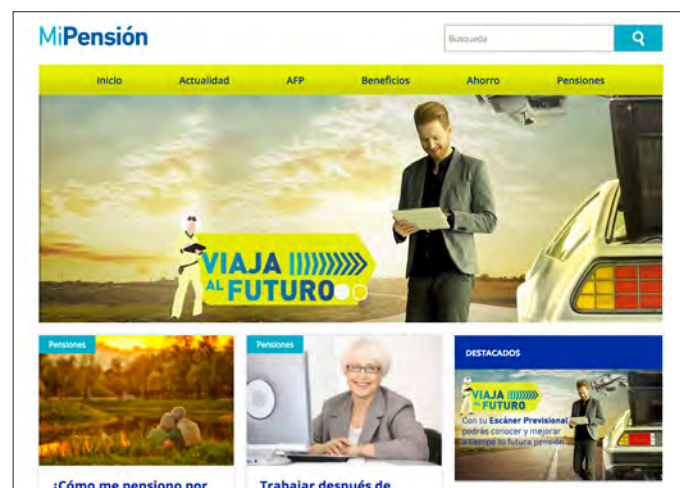


Blog MiPensión

Este blog está orientado a entregar información sobre temáticas previsionales relacionadas con aspectos de actualidad, el sistema de AFP, los beneficios del mismo y cómo mejorar la propia pensión. Disponible desde 2015, busca ser una guía e interactuar con las personas para brindar asesoría, proporcionando información sobre instrumentos y consejos previsionales.

220.538

visitas en 2016



VER MÁS
www.mipension.cl

Programa En 21 Días Aprendo a Ahorrar

La Teoría del Hábito, desarrollada por el filósofo y psicólogo estadounidense William James, fundador de la psicología funcional, sostiene que después de tres semanas, una acción que es repetida se interioriza como una costumbre. Basado en este concepto, el programa En 21 Días Aprendo a Ahorrar invita a las personas a incorporar en sus vidas diarias algunas costumbres, con el fin de ahorrar para lograr objetivos, como tener una casa propia, financiar la educación de los hijos, emprender un negocio o tener una buena jubilación. Requiere de la inscripción en un sitio y de la elección de un objetivo. Una vez inscrita, la persona elige uno de cuatro programas creados en función de cuatro etapas diferentes de la vida. El programa puede ser modificado por el usuario, agregando o quitando ejercicios que están diseñados para desarrollar en la vida diaria, en categorías como “ahorro familiar” o “págate a ti mismo”. Cada ejercicio tiene un video explicativo de cómo realizarlo. El programa considera un acompañamiento diario para motivar y asesorar.

Aprendoaahorrar.com

Cómo ahorrar para pagar una maestría y trucos para comprar boletos aéreos más baratos son algunos de los temas que se abordan en un sitio de SURA Asset Management de alcance regional, al que pueden acceder usuarios de Colombia, Perú, Chile, Uruguay y México. Además de los temas generales que son de interés compartido por los habitantes de estas cinco naciones, se ofrecen dentro de esta página otros que son específicos para la realidad de cada país. Vigente desde 2013, el sitio aprendoaahorrar.com analiza situaciones, fenómenos y tendencias que inciden en el hábito del ahorro y también reflexiona sobre otros tópicos, como el emprendimiento, el equilibrio entre la vida familiar y el trabajo, y las empresas *fintech*, que son aquellas que unen las finanzas con las tecnologías. Focos especiales de esta página son pensión, educación, vivienda y otros ahorros.

Primer Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable

AFP Capital, filial de SURA Asset Management Chile, creó en 2016 el Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable, una iniciativa pionera en Chile, basada en instrumentos de evaluación de alto nivel metodológico.

Este reconocimiento es un estímulo que busca distinguir a las empresas que cuentan con altos niveles de desarrollo de prácticas de fomento y apoyo a sus trabajadores en la planificación y mejoramiento de las pensiones; también, es un proceso que busca fomentar buenas prácticas previsionales en las empresas, con el fin de conseguir que los trabajadores tomen conciencia de la relevancia de ahorrar para la pensión. Además, es un instrumento de evaluación, cuya metodología está a cargo de Fundación PROhumana.



21

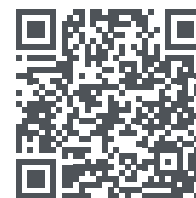
empresas inscritas
en primera versión

2.408

trabajadores participantes
en primera versión

Resultados del análisis del Primer Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable (2016) entre las empresas participantes

Sabemos que los empleadores responsables tienen un rol activo respecto de la construcción de la pensión de sus colaboradores, y creemos que es tiempo de reconocerlo y fomentarlo a través de este estímulo.



VER MÁS
Video Reconocimiento Gestión Previsional Sustentable

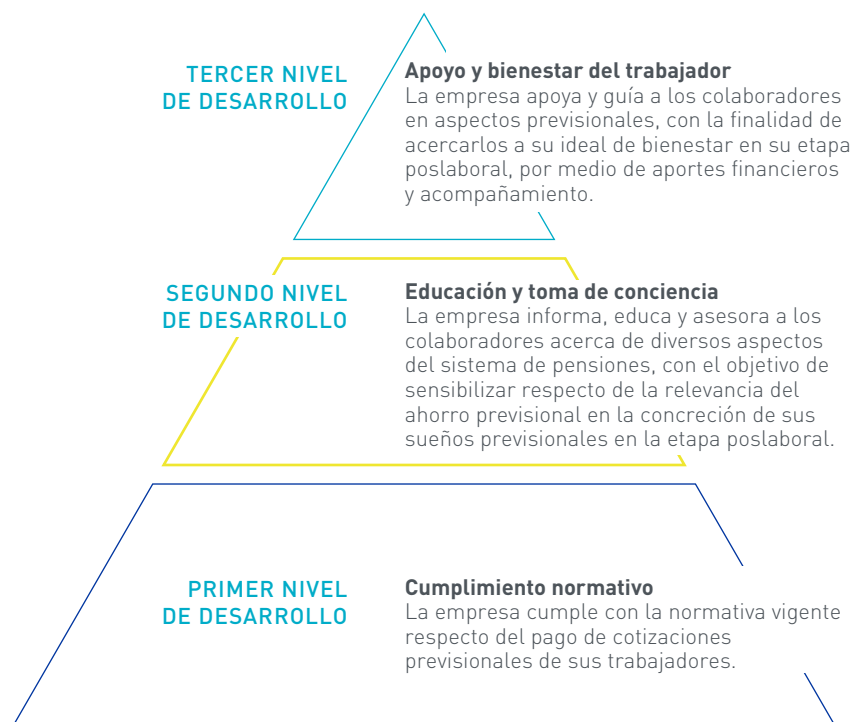


Equipo de L'Oréal recibiendo el Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable.



Jaime Collins, gerente de Recursos Humanos de GNL Quintero; Rafael Zamora, director Personas de Telefónica Chile; Cristián Blanchard, gerente de Compensaciones y Beneficios de L'Oréal Chile, junto a Cristián Carvajal, gerente de Recursos Humanos y Responsabilidad Social de Falabella Retail.

Niveles de evaluación



85%

de las empresas participantes informa directamente a sus trabajadores

62%

de las empresas participantes coordina charlas informativas

Resultados del análisis del Primer Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable (2016)

Evaluación metodológica Fundación PROhumana

Empresas distinguidas en 2016

En la primera versión del Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable fueron distinguidas las empresas L'Oréal, Telefónica Chile, GNL Quintero y Falabella Retail.

Entre las buenas prácticas identificadas se contaron programas de fomento al ahorro previsional voluntario individual y grupal, y campañas de educación y asesoría previsional, especialmente en grupos prioritarios, como jóvenes, mujeres y personas próximas a jubilar.

La obtención del reconocimiento permite a la empresa generar un aprendizaje e internalizar su rol respecto de las condiciones actuales y a las futuras, en materia previsional, de sus colaboradores. Las empresas que fueron reconocidas acceden a un *benchmark* que proporciona métricas para definir metas, al ser distinguidas con este reconocimiento.

Tras la premiación de la primera versión, el 25 de agosto de 2016, se realizó un panel de debate en torno al rol que ejercen los empleadores en la construcción de la pensión de sus colaboradores.

Campaña educativa Las cosas por su nombre

Para responder las dudas que tienen los chilenos respecto del sistema de AFP de manera fácil, cercana y transparente, AFP Capital salió a la calle para levantar información sobre qué opinan del sistema, qué no entienden sobre él y qué esperan de las administradoras de fondos de pensiones. Utilizando como base la información recabada, abordó cinco grandes temas a través de videos: pilar solidario, lagunas previsionales, rentabilidad, ahorro temprano, comisiones y sistema de reparto versus sistema de AFP. Adicionalmente, creó una sección llamada “Los chilenos preguntan”, que recoge inquietudes usuales.

455.495

visitas tuvo el sitio Las cosas por su nombre entre octubre y diciembre de 2016



VER MÁS

[www.afpcapital.cl/
Comunicaciones/Paginas/
las-cosas-por-su-nombre.aspx](http://www.afpcapital.cl/Comunicaciones/Paginas/las-cosas-por-su-nombre.aspx)

Programa de Inclusión Laboral de Pensionados

En coherencia con nuestra propuesta de incentivar la continuidad laboral, a mediados de 2016 creamos el Programa de Inclusión Laboral de Pensionados a la fuerza laboral, a través del diseño de un puesto de trabajo con una jornada laboral más reducida, pero orientada a atender clientes en horarios de mayor demanda. En este marco, incorporamos a seis personas, dos hombres y cuatro mujeres, en los cargos de ejecutivos del centro de contactos y del servicio en horario especial.

Su capacidad de empatizar con los clientes ha sido muy bien evaluada por estos y por sus jefes directos. En virtud de estos buenos resultados, la compañía tomó la decisión de ampliarlo a ocho cupos y extenderlo a las regiones de Antofagasta y La Serena.



“Estoy súper feliz. El programa de inclusión tiene un horario fantástico, el trabajo nos queda cerca de nuestras casas. Yo me vengo caminando. Eso es calidad de vida”.

María Soledad del Campo,
ejecutiva de servicio



María José Rodríguez, gerente de Talento Humano de SURA Asset Management Chile; Javier Bronfman, Ph.D. y director académico del Magíster en Economía y Políticas Públicas, y profesor de la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez; Fabián Cofré, consultor de la División de Mercados Laborales y Seguridad Social del BID; Mariano Bosch, especialista senior en la Unidad de Mercados Laborales y Seguridad Social del BID; Solange Berstein, ex superintendente de Pensiones y especialista en temas previsionales para el BID; Lukas Keller, consultor del Proyecto Ahorro Previsional Inclusivo del BID; Macarena Larrain, Directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad, y Felipe Gillet, subgerente de Desarrollo de Talento, ambos de SURA Asset Management Chile.

Proyecto de investigación en alianza con el BID

En diciembre de 2016, SURA Asset Management firmó a nivel regional un acuerdo de cooperación y colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, para desarrollar el proyecto de investigación Ahorro Previsional Inclusivo.

A cargo del área Mercados laborales y Seguridad social del BID, este proyecto tiene como objetivos:

- Promover programas y proyectos que fomenten la educación financiera en los clientes (internos y externos) de SURA Asset Management
- Analizar las conductas de ahorro de los clientes
- Estructurar acciones dirigidas a incrementar el ahorro previsional

El estudio está siendo liderado por Mariano Bosch, especialista senior en la Unidad de Mercados Laborales y Seguridad Social del BID.

En Chile, este equipo trabajará con el director del Magíster en Economía y Políticas Públicas de la UAI, Javier Bronfman, quien previamente se desempeñó en el Banco Mundial, en Washington.

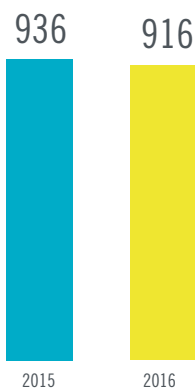
A partir de este proyecto conjunto con la entidad multilateral más importante de la región en pensiones, SURA Asset Management espera generar conocimiento en temas de ahorro que le permitan presentar propuestas de reformas a nivel regional, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas en su etapa de vejez.

Educación para el ahorro

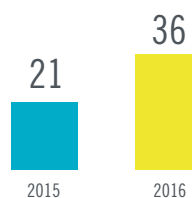
Nuestro desempeño 2016 en cifras

Programa Hablemos de Pensiones

Nº de personas que asistieron a las charlas



Nº de charlas realizadas



MiPension.cl

Nº de visitas



Programa de Ahorro Previsional Voluntario Grupal

Los colaboradores con más de seis meses de permanencia y contrato indefinido con nuestra compañía pueden acceder a un sistema de ahorro previsional voluntario de carácter colectivo o grupal; este es el APVG de SURA Asset Management Chile. La empresa aporta el 50% de lo que decida ahorrar el colaborador, con un tope máximo de \$5.000 mensuales. Los recursos son invertidos en los instrumentos que ofrecen las empresas del grupo, de acuerdo a sus preferencias, y están destinados únicamente a complementar su pensión, por lo tanto, podrán ser retirados sólo al término de su vida laboralmente activa.

994

colaboradores en el Programa al
31 de diciembre de 2016

592

mujeres (60%)

402

hombres (40%)

Las cosas por su nombre

Programa que empezó en octubre
(27 de octubre a 31 de diciembre 2016)

Visión general de la audiencia

Sesiones

50.000

25.000



455.495

Sesiones

00.01.29

Duración media de la sesión

337.944

Usuarios

5%

Tasa de rebote

1.811.484

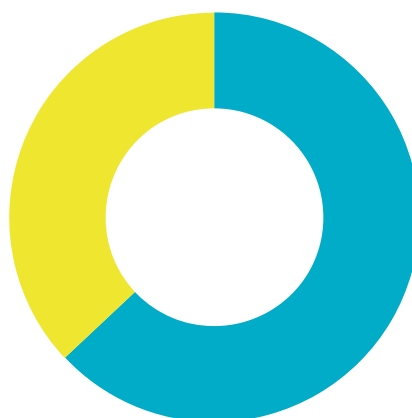
Nº de visitas a páginas

63%

Nuevas sesiones

Comportamiento de la audiencia

37,2%
Visitante
que retorna



62,8%
Nuevo
visitante

Inversión responsable

—Es cada vez más evidente la relevancia financiera de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) y la posibilidad de que los inversores institucionales contribuyan a los objetivos más amplios de la sociedad, incorporando estos factores en sus decisiones.



“ En SURA Asset Management Chile reconocemos la importancia de considerar los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en las decisiones de inversión, ya que estamos convencidos de que la gestión sustentable de las compañías en las que invertimos implica mejores resultados en el largo plazo. Es por eso que en 2013 iniciamos un proceso para integrar estos criterios en la evaluación de los emisores, sobre todo en el ámbito de gobiernos corporativos, para así minimizar los riesgos y ofrecer mayores garantías a nuestros clientes”.

Joseph Ramos
Director independiente
AFP Capital

Inversión responsable

Visión integral

—Todos aquellos eventos de inversión que deterioren el desempeño de las compañías y pongan en riesgo el cumplimiento legal son reportados como casos controversiales y discutidos con la instancia respectiva.

El deber de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes nos exige evaluar en el contexto más amplio posible, y de una manera sistemática, los riesgos y oportunidades de las distintas alternativas de inversión. Al hacerlo, contribuimos al desarrollo de las economías, impulsando un mejor desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo de las empresas emisoras de los activos que administramos.

Nuestros compromisos

- Incluir en las decisiones de inversión un profundo análisis de los factores sociales, ambientales y de gobierno corporativo.
- Promover la incorporación de criterios ASG en los análisis de proyectos de inversión.
- Incentivar la inclusión de los aspectos ASG en los seguimientos a las inversiones, de acuerdo con los procedimientos definidos por cada compañía de SURA Asset Management Chile.
- Impulsar y participar en iniciativas locales y globales que promuevan la adopción y desarrollo de prácticas de inversión responsable que incidan positivamente en el mercado financiero.
- Informar sobre el avance en la aplicación de criterios ASG en los procesos de inversión.



Inversión responsable

Nuestras decisiones

Las decisiones de inversión de SURA Asset Management Chile, definidas por la política del Grupo SURA en esta materia, siguen los siguientes lineamientos:



Deben estar enmarcadas en la legislación del país.

Procuran la incorporación de estándares y tratados internacionales en materia laboral, ambiental, derechos humanos, transparencia, entre otros.

Excluyen sectores y actividades que se considere no están acordes con la Política de Inversión Responsable y los principios éticos de Grupo SURA y sus filiales.

Revisan con mayor profundidad los casos que generen controversia por su impacto social, ambiental o de gobierno corporativo.

Consideran como temas controversiales las siguientes prácticas, sin excluir otras que podrían tener un impacto bajo criterios ASG:

- Contaminación
- Afectación del agua
- Amenaza a ecosistemas protegidos
- Deforestación
- Afectación a la salud pública
- Impactos negativos derivados de la biociencia
- Afectación del bienestar animal
- Discriminación (racial, sexual, religiosa, entre otros)
- Amenazas a comunidades vulnerables o minorías
- Afectación de los derechos humanos
- Pornografía
- Producción y distribución de armamento
- Corrupción y soborno
- Afectación de derechos de los accionistas
- Falsedad en la información pública

Análisis de gobiernos corporativos

Durante 2016, AFP Capital, filial de SURA Asset Management Chile, consolidó una metodología de análisis de las prácticas de gobierno corporativo que aplica desde 2014 a las empresas en las que posee inversiones o tiene la intención de tener exposición, tanto en renta variable como en renta fija nacional. En el último año, la compañía estableció procedimientos específicos para sociedades anónimas abiertas, sociedades anónimas cerradas, empresas extranjeras (emisores de *American Depositary Receipts*, ADR) y bancos.

El resultado de este análisis, que se realiza al menos dos veces al año para cada emisor, puede ser motivo de veto de una empresa determinada. Durante 2016, de los 32 emisores analizados, 21 fueron aprobados; dos debieron aclarar algunos puntos (en revisión al cierre del año), y nueve fueron rechazados, entre otros aspectos, por prácticas consideradas insuficientes acerca de la relación del directorio y la empresa auditora (periodicidad de reuniones y cercanía sólo con el Comité de Directores), y por el desarrollo de inversiones cuestionadas por afectar el entorno medioambiental y social.

En el caso de la renta fija, el resultado del proceso de evaluación es una variable que se integra al informe de análisis de crédito realizado por el área de Riesgo.

Los análisis y acciones derivadas son presentados anualmente en el Comité de Inversión y Solución de Conflictos de Interés de AFP Capital para su ratificación o modificación.

Inversión con impacto ambiental

El fondo BGF New Energy Fund, disponible para los clientes de SURA Asset Management Chile, a través de su acuerdo de arquitectura abierta con BlackRock, es un producto orientado a obtener resultados sociales o ambientales específicos junto con retornos financieros. Este fondo invierte globalmente, como mínimo, un 70% de sus activos globales en acciones ordinarias de empresas relacionadas con las nuevas energías. Es decir, empresas vinculadas a desarrollo de tecnologías y a energías alternativas, que incluyen: tecnologías de energías renovables, desarrolladores de energías renovables, combustibles alternativos, eficiencia energética, facilitación de suministro energético e infraestructura.



Ampliación a variables sociales y ambientales

Para cubrir aspectos sociales y ambientales en el análisis de los emisores, en el último año la compañía agregó a sus cuestionarios de evaluación de sociedades anónimas abiertas las prácticas contenidas en la NCG 385 de la Superintendencia de Valores y Seguros relacionadas con Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. Entre estas, diversidad e inclusión social e información sobre metas y evolución de indicadores de sostenibilidad. En el caso de las sociedades anónimas cerradas, agregó una pregunta sobre la existencia de un área de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible o función equivalente, y en el de los bancos, añadió preguntas respecto del compromiso de SBR (Supervisión Basada en Riesgos) del modelo de análisis de gobiernos corporativos. Para empresas extranjeras en las cuales AFP Capital tiene intención de invertir en ADR, el cuestionario interno de análisis de gobierno corporativo incluye un ítem llamado *Sustainability*, en el cual se preguntan temas relacionados con la estrategia de la compañía, utilización responsable de *inputs* y *outputs* dentro de sus procesos productivos, existencia de un área de Responsabilidad Social junto con el detalle de sus funciones y responsabilidades.

Proceso de análisis de gobiernos corporativos



Reconocimiento Pacto Global

En el marco de la presentación del estudio Sistema de Integración de los Principios del Pacto Global (SIPP), que destaca las mejores prácticas identificadas en los cuatro pilares que promueve esta organización: Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción, SURA Asset Management Chile fue reconocida en esta última categoría por su Política de Inversión Responsable.

La entrega de este reconocimiento se efectuó el 22 de diciembre, en una ceremonia en la que estuvieron presentes el ministro de Medio Ambiente, Pablo Badenier y la subsecretaria de Economía, Natalia Piergentili, además de Margarita Ducci, directora ejecutiva de Red Pacto Global Chile (ONU), y representantes del sector empresarial.

El informe SIPP fue realizado por Red Pacto Global Chile en conjunto con la Escuela de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Andrés Bello. En 2016 participaron 43 empresas de diversos sectores económicos.



Margarita Ducci, directora ejecutiva de Red Pacto Global Chile (ONU); Macarena Larraín, Directora de Comunicaciones Corporativas y Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile; Daniela Huerta, jefa de Riesgo Financiero de AFP Capital; Dr. Juan Antonio Rock, vicerrector académico de la Universidad Andrés Bello, y Hugo Leyton, gerente de Riesgo de AFP Capital.



VER MÁS
VIDEO PREMIO PACTO GLOBAL

Lanzamiento en Chile de LatinSIF

En el edificio corporativo de SURA Asset Management, en Santiago, se efectuó el 15 de septiembre de 2016 la presentación regional de LatinSIF, *Latin American Sustainable Investment Forum*, el foro que promueve la inversión responsable y el desarrollo económico sostenible en América Latina.

Esta red, constituida por Grupo SURA entre sus fundadores, está actualmente compuesta por organizaciones latinoamericanas de Colombia, Perú, Argentina y México, y por las consultoras GovernArt y Vigeo Eiris como socios en Chile. El lanzamiento de LatinSIF marcó el inicio de un trabajo colaborativo de inversionistas institucionales de la región, al conformar una red de organizaciones que promueven las inversiones responsables. En su etapa inicial, este foro facilitará la creación de un marco para entender el lenguaje de las inversiones que consideran activamente las variables sociales, ambientales y de gobierno corporativo, además de permitir la creación de capacidades en los equipos de analistas y en las instituciones de inversión.



Nathan Fabian, Director of Policy and Research, Principles for Responsible Investment, UN PRI.



Nathan Fabian, Director of Policy and Research, Principles for Responsible Investment, UN PRI; Juan Andrés Camus, presidente de la Bolsa de Comercio de Santiago; Francisco Murillo, CEO de SURA Asset Management Chile; Thierry Bogaty, Head of Sustainable Investment de Amundi Francia, y Germán Heufemann, Managing Partner de GovernArt.

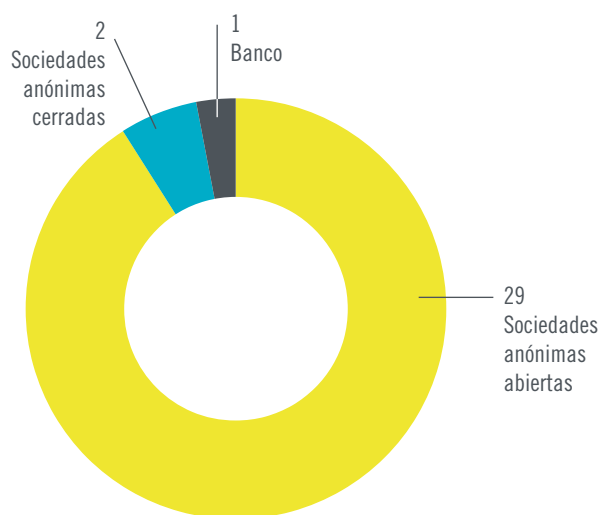


VER MÁS
VIDEO LATINSIF

Inversión responsable

Nuestro desempeño 2016 en cifras

Emisores analizados en aspectos de gobierno corporativo



Resultados de la evaluación sociedades anónimas abiertas

18 Emisores aprobados de los cuales sólo 14 están presentes en la cartera

2 Emisores en revisión (al cierre del año)

9 Emisores rechazados

Resultados de la evaluación sociedades anónimas cerradas



2
Emisores aprobados

Resultados de la evaluación del banco



aprobado

Cambio climático

—La falta de mitigación y adaptación al cambio climático se considera el riesgo potencialmente más impactante y el tercero más probable, junto con la crisis del agua.

(103-2)



“En SURA Asset Management Chile sabemos que cada decisión que tomamos, tanto en nuestra operación como en nuestras inversiones, tiene un impacto en el medioambiente. Es por eso que estamos comprometidos con la generación de iniciativas que prevengan, reduzcan y mitiguen los efectos negativos asociados a nuestras actividades, lo que se materializa a través de nuestro modelo de gestión ambiental que opera en tres niveles: estratégico, operativo y concientización ambiental.”

Leonel Casanueva
Vicepresidente Servicios
Compartidos
SURA Asset Management
Chile

Cambio climático

Acciones coordinadas

—Reconocemos la importancia de unir esfuerzos alrededor del cuidado del medioambiente y el desarrollo de estrategias para mitigar los efectos del cambio climático como una condición fundamental para la sostenibilidad de la compañía. Asumimos la responsabilidad de fortalecer una dinámica empresarial respetuosa del entorno, con una visión de largo plazo que responda a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Gestionamos nuestro compromiso ambiental a través de líneas de acción en tres niveles (estratégico, operacional y de cultura organizacional) para controlar cualquier impacto ambiental que SURA Asset Management Chile pueda causar, y prever las consecuencias en el medioambiente de las actividades comerciales de la compañía.

Para abordar específicamente la gestión del cambio climático, en 2016 conformamos un equipo multidisciplinario responsable de definir, implementar y comunicar acciones tendientes a disminuir el impacto de la compañía en este ámbito, mediante la eficiencia en el uso de los recursos.

Modelo de gestión ambiental

1. Gestión estratégica

- Inversión responsable
- Riesgos y oportunidades

2. Gestión operacional

- Ecoeficiencia
- Plan de gestión ambiental (residuos sólidos, energía, emisiones)

3. Cultura ambiental

- Iniciativas de concientización

Medioambiente

Nuestro compromiso

El Grupo SURA está trabajando de forma sistemática con todas sus filiales para cumplir los siguientes objetivos en esta área:



- **Promover la adopción** de prácticas que favorezcan la protección del medioambiente. El cumplimiento de las disposiciones normativas y la adopción del principio de precaución
- **Analizar periódicamente** el desempeño ambiental
- **Adoptar criterios ambientales** en los procesos de selección de proveedores y en las actividades asociadas a la operación
- **Considerar los aspectos e impactos ambientales** en los análisis de los proyectos de inversión y desarrollo de los negocios
- **Generar espacios de divulgación y conocimiento** que fortalezcan la cultura del cuidado de los recursos
- **Participar en alianzas encaminadas a la investigación**, el desarrollo y el uso de tecnologías que favorezcan la protección y el cuidado ambiental

[103-3]

Buenos resultados en evaluación internacional

Grupo SURA forma parte del CDP (*Driving Sustainable Economies*), organización internacional sin fines de lucro, fundada en el año 2000. CDP reúne a 722 inversores que suman cerca de USD87 trillones en activos bajo manejo y proporciona un completo sistema de divulgación ambiental con información sobre cambio climático, agua y bosques, entre otros, convirtiéndose en un referente para el mercado en la toma de decisiones de inversión. Su insumo principal es un cuestionario que responden anualmente más de 5.000 compañías, a partir del cual emite una calificación considerando dos dimensiones: el desempeño de las empresas en la implementación de estrategias para minimizar los impactos del cambio climático y la transparencia al entregar información sobre estas acciones a sus grupos de interés.

La calificación obtenida por Grupo SURA fue *B Management*, el segundo nivel por debajo de *Leadership* y por encima de *Awareness* y *Disclosure*. Esto implica que la compañía gestiona adecuadamente sus impactos, incluyendo a su filial SURA Asset Management Chile.



Gestión de indicadores

Entre 2015 y 2016, Grupo SURA definió un grupo de indicadores básicos para la gestión ambiental, como un insumo para la identificación de avances y el establecimiento de metas regionales. Esta información es monitoreada por el Comité de Riesgos de la Junta Directiva de Grupo SURA. En 2016, la compañía estableció la primera medición de estos indicadores en los diferentes países, y espera tener en 2018 información y prácticas consolidadas del 60% de los indicadores, integrando, como mínimo, el 85% de las filiales y subsidiarias.

Con la medición de la huella de carbono en Chile, buscamos generar estrategias que reduzcan el impacto de las operaciones en el cambio climático.

Medición de nuestra huella de carbono

SURA Asset Management Chile inició la medición de su huella de carbono en 2015, incluyendo cinco oficinas, en las cuales trabaja el 64% de los colaboradores (la casa matriz y cuatro sucursales; dos en la zona centro, una de Antofagasta y otra de Concepción). En 2016 amplió la muestra, incorporando las sucursales de Rancagua, Talca y Viña del Mar.

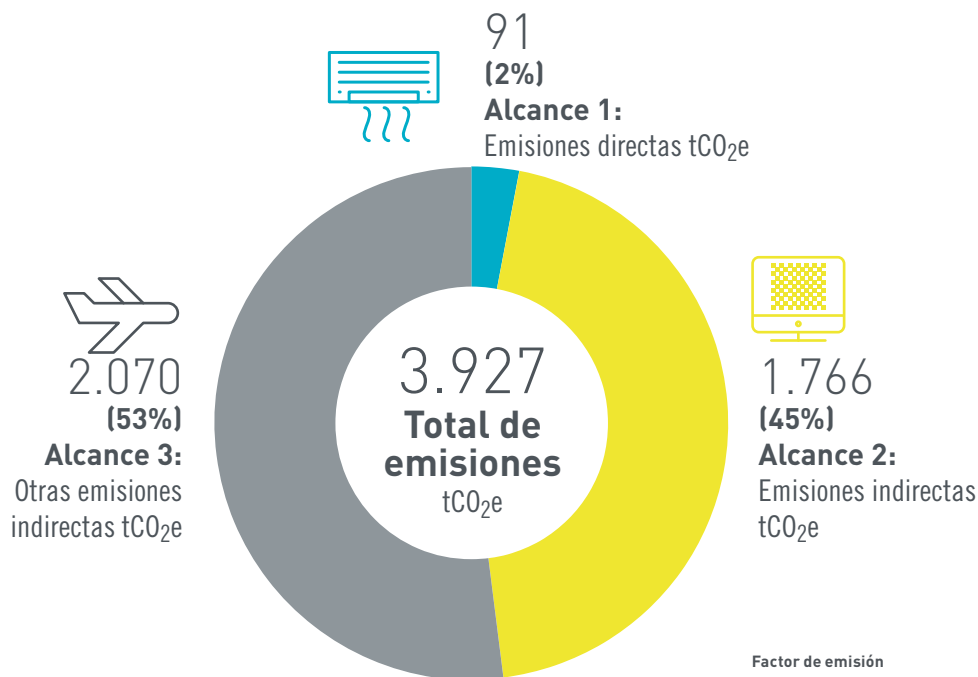
La huella de carbono se mide teniendo en cuenta tres alcances:

- **Alcance 1:** Emisiones producidas por fuentes de energía directa, que son propiedad o son controladas por SURA Asset Management Chile (consumo de combustibles de fuentes fijas y móviles).
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas producto de la compra de energía al Sistema Interconectado Central, SIC, o al Sistema Integrado del Norte Grande, SING (utilizadas en oficinas y sucursales).
- **Alcance 3:** Emisiones indirectas que incluyen las emisiones de proveedores, clientes y otros actores presentes en el ciclo de vida de los servicios prestados. Principalmente, las ocasionadas por el traslado a las oficinas y los viajes de negocios de los colaboradores.

Huella de carbono 2016

Emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

tCO₂e



Comité para la gestión del cambio climático

Entre las iniciativas de innovación aplicada, SURA Asset Management Chile inició en 2016 un proyecto de gestión del cambio climático, a partir de los resultados de la medición de su huella de carbono. El objetivo es adoptar nuevas medidas para disminuir el impacto o contribuir a las metas de reducción de los gases de efecto invernadero, principal causa de este fenómeno.

Las acciones serán definidas, implementadas y comunicadas por el Comité de Medioambiente, creado con este propósito y conformados por las áreas de Talento Humano, Servicios Compartidos y Sostenibilidad, esta última, líder del proyecto.

Las áreas de Administración y Tecnologías de la Información, coordinadas por Sostenibilidad, trabajarán en el desarrollo de este proyecto.

Avances en ecoeficiencia

El objetivo de la ecoeficiencia es disminuir los impactos ambientales a través del uso adecuado de los recursos. Esto implica ajustar los procesos, medir los resultados y gestionar los cambios necesarios.

Aplicando este enfoque, el edificio corporativo de SURA Asset Management Chile, inaugurado en 2013, fue construido y habilitado siguiendo las especificaciones que le permitieron obtener la Certificación LEED en categoría Gold.

En 2016, la compañía realizó en esta misma línea las siguientes acciones:

1. Tratamiento de residuos orgánicos generados en los servicios de alimentación y cafetería de la casa matriz. Un proveedor externo especializado en esta materia realiza periódicamente el retiro de estos residuos para su entrega a una planta de compostaje. Además, capacita a los encargados de prestar estos servicios en su correcta clasificación y organización.
2. Digitalización de formularios utilizados en los procesos comerciales y de administración.
3. Programación de impresoras, para evitar uso innecesario de papel.
4. Programación del sistema de aire acondicionado, para apagarlo automáticamente a las 6 pm.
5. Campaña de comunicación interna para que los colaboradores apaguen sus computadores antes de dejar la oficina.



Luz natural y vistas para el

90%

de los espacios e iluminación
con sensores de movimiento



Climatización automática y
libre de gases que afectan
la capa de ozono



Puntos de reciclaje para
residuos no peligrosos
(plástico, papel, metal) y
peligrosos (baterías, pilas)



Acceso a transporte público
a menos de 400 metros



Infraestructura que disminuye
la acumulación del calor



40

Estacionamientos
para bicicletas, con
camarines y duchas



Sistemas de uso eficiente del
agua para consumo y riego



5%

de los estacionamientos,
reservados para autos eficientes

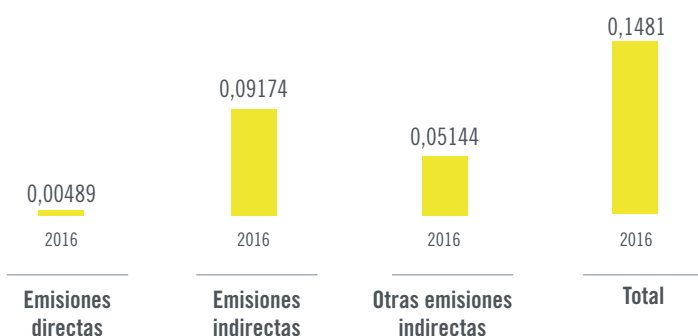
Cambio climático

Nuestro desempeño 2016 en cifras

[305-4]

Intensidad de las emisiones GEI

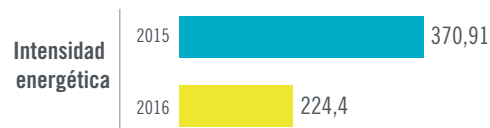
tCO₂e/m² construidos



[302-1]

Eficiencia en el uso de la energía

kWh consumidos/m² construido



[302-1]

4.336.292
kWh consumidos

[301-1]

Uso de papel

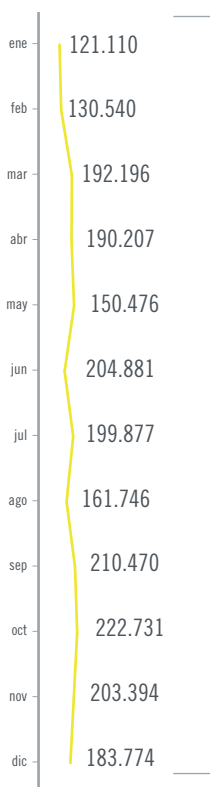
(toneladas)



[301-1]

Hojas ahorradas con programación de impresoras

(Suma de la mitad de las impresiones duplex más las impresiones no retiradas dentro de las cuatro horas siguientes al envío, en la casa matriz)



2.171.402

Total hojas ahorradas

Equivalentes a la reducción de:

220

árboles talados
(Se estima que 10.000 hojas resma tamaño carta equivalen a un árbol talado)

321.218

litros de agua

69.561

kWh de electricidad

37.419

kilos de CO₂

[306-2]

Gestión de residuos

Residuos sólidos (toneladas métricas)	2015	2016
Peligrosos	1,19	3,08
No peligrosos	114	118,69
Total	115,19	121,77

19,2

toneladas de residuos del
servicio de alimentación de
nuestra casa matriz fueron
convertidas en abono

[306-2]

Disposición de residuos sólidos

(toneladas métricas)

Tratamiento	2015	2016
Reutilización	0,23	0
Relleno sanitario	70,34	71,23
Reciclaje/Centro de Valoración	44,61	50,54
Total	115,18	121,77

[301-2] [306-2]

Residuos reciclables

(toneladas métricas)

	2015	2016
Botellas plásticas, cartones y plásticos industriales, vidrios y latas	7,84	15,24
Residuos electrónicos	0,24	2,65
Residuos peligrosos	0,95	0,43
Residuos orgánicos	0	19,4*
Papel	35,82	12,82
Total	44,85	50,54

* Considera residuos orgánicos del casino y aceite vegetal.

Acerca de este Reporte

—Este Reporte se centra en los temas que hemos identificado como esenciales para la sostenibilidad, en el contexto más amplio, e importantes para nuestros grupos de interés.

Perfil

PERIODO

1 de enero al
31 de diciembre
de 2016

FECHA ÚLTIMO REPORTE

2015

CICLO DE PRESENTACIÓN

Anual

ALCANCE

SURA Asset Management Chile S.A.
y sus filiales:

- Administradora de Fondos de Pensiones Capital S.A.
- Seguros de Vida SURA S.A.
- Corredores de Bolsa SURA S.A.
- Administradora General de Fondos SURA S.A.

OPCIÓN DE CONFORMIDAD GRI

Esencial

VERIFICACIÓN

KPMG Consultores y Auditores S.A.

CONTACTO

Angel White Henderson
Jefe de Sostenibilidad
Dirección de Comunicaciones Corporativas
y Sostenibilidad

Tel. (+56):229151614

sostenibilidad@sura.cl

[102-46] [102-49]

Definición del contenido

Siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI), el proceso de definición de los contenidos de este Reporte consideró las siguientes acciones en relación con los principios que son fundamentales para garantizar la transparencia y la relevancia de la información: contexto de sostenibilidad y materialidad.

1. Identificación

Usamos fuentes de información para distintos niveles de análisis, desde lo más global a lo particular. Entre éstas:

- Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible
- World Economic Forum. The Global Risks Report 2016
- RobecoSAM y Global Reporting Initiative. Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors (Diverse Financials sector). 2015
- Reportes de compañías de la industria a nivel mundial.
- Notas de prensa
- Informe del proceso de materialidad realizado para el Reporte 2015 de SURA Asset Management Chile
- Documentos y estudios internos
- Informe preliminar de la consulta a públicos de interés realizada a nivel regional por Deloitte Colombia para Grupo SURA (concluirá en 2017).

2. Priorización

Para determinar la importancia relativa de los temas identificados y decidir su inclusión en este Reporte, realizamos reuniones con gerentes y jefes de todas las áreas de gestión. En la selección fueron aplicados los siguientes criterios:

- Magnitud del impacto (positivo o negativo) generado por la compañía.
- Importancia estratégica del tema.
- Grado en que la compañía puede influir o aportar.
- Relevancia para los grupos de interés.
- Presencia del asunto en los medios de comunicación.
- Oportunidades y riesgos de la industria.
- Regulación y políticas públicas.

(102-47)

3. Selección

Los siguientes son los asuntos que, de acuerdo a este análisis, resultaron los más relevantes en los diferentes niveles de análisis.

A nivel global	Para el país	En nuestra industria	Para el éxito de nuestra estrategia	Para nuestros grupos de interés
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Educación financiera • Sostenibilidad de los sistemas de pensiones • Cambio climático • Diversidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas públicas (reforma al sistema de pensiones) • Educación previsional • Gobierno corporativo y gestión ética • Desempeño económico • Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de riesgos • Gobierno corporativo • Gestión del capital humano (capacitación) • Empleo • Diversidad • Igualdad de oportunidades • Inclusión financiera • Crecimiento de mercados emergentes • Integración de los criterios ASG en el análisis de las inversiones • Satisfacción de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de clientes • Educación para el ahorro • Gobierno corporativo • Integración de las ASG en el análisis de las inversiones • Gestión del talento humano (atracción, retención, desarrollo y cultura) • Innovación aplicada • Expansión y desarrollo de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia de las pensiones • Relacionamiento con los clientes (información sobre productos, cercanía, confianza) • Educación financiera (desconocimiento) • Probidad y transparencia • Compromiso con el desarrollo sostenible • Inversión social

4. Análisis de materialidad y validación

Las áreas temáticas desarrolladas en este Reporte fueron seleccionadas considerando, al mismo tiempo, la importancia actual de los impactos de la compañía (positivos o negativos) en los ámbitos económico, social y ambiental, y la influencia de estos tópicos en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Este Reporte se centra en los tópicos que resultaron de alta importancia y alta influencia (cuadrante superior derecho). Esta selección fue validada por el Comité de Sostenibilidad de la compañía.

No son actualmente materiales

- Evaluación ambiental de proveedores
- Impactos económicos indirectos
- Biodiversidad

Matriz de materialidad



INFLUENCIA: en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.
IMPORTANCIA: de los impactos económicos, ambientales y sociales.

Cobertura de los tópicos materiales

Área	Tópico material	Estándares GRI relacionados	Cobertura	
			Interno	Externo
Social	› Suficiencia de las pensiones	› Estrategia (riesgos y oportunidades clave)	› SURA Asset Management Chile S.A. y AFP Capital	› Reguladores, Afiliados
	› Calidad de la asesoría	› Desempeño económico	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Clientes
	› Educación financiera	› Formación y enseñanza	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Clientes, afiliados
	› Gestión del talento humano	› Formación y enseñanza	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
		› Empleo	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
Económica	› Desempeño económico	› Valor generado y distribuido	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
	› Incorporación de los factores ASG en el análisis de las inversiones	› Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
	› Inversión social	› Impactos económicos indirectos	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
Ambiental	› Cambio climático	› Emisiones	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Estado
		› Efluentes y residuos	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
		› Energía	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
		› Materiales utilizados	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
Gobierno corporativo	› Gobierno corporativo	› Gobierno corporativo	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Regulador, emisores
	› Ética y cumplimiento	› Cumplimiento socioeconómico	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	
	› Gestión de riesgos	› Gobierno corporativo	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Clientes
	› Transparencia	› Participación de los grupos de interés	› SURA Asset Management Chile S.A. y sus filiales	› Regulador, clientes

Índice de contenidos GRI

Opción de conformidad: Esencial

Estándar GRI	Contenido	Pg.	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contenidos generales					
GRI 102 Contenidos generales	Perfil de la organización				
	102-1	Nombre de la organización	12		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12		
	102-3	Ubicación de la sede	100		
	102-4	Ubicación de las operaciones	12		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	12		
	102-6	Mercados servidos	12		
	102-7	Tamaño de la organización	13		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13 y anexo	6	8
	102-9	Cadena de suministro	37		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No procede	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	83		
	102-12	Iniciativas externas	12 y 18		
	102-13	Afiliación a asociaciones	12		
	Estrategia				
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	34		
	Ética e integridad				
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	26 y 35	1, 2 y 3	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36	1, 2 y 3	16
	Gobernanza				
	102-18	Estructura de gobernanza	27 y 30		
	102-19	Delegación de autoridad	30		
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30		
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	20		16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	28, 32 y 33		5 y 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	28		16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	29		5 y 16
	102-25	Conflictos de interés	37		16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	29		
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	32		4
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	34		16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	34		
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	29		
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	92		

Estándar GRI	Contenido	Pg.	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Contenidos generales					
GRI 102 Contenidos generales	Participación de los grupos de interés				
	102-40	Lista de grupos de interés	20		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	56 y 57	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	20		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21		
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	90		
	102-47	Lista de los temas materiales	91		
	102-48	Reexpresión de la información		No procede	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	90		
	102-50	Periodo objeto del informe	90		
	102-51	Fecha del último informe	90		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	90		
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	90		
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	88		
	102-55	Índice de contenidos GRI	94		
	102-56	Verificación externa	90		
Dimensión económica: temas materiales					
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16		
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	16 y anexo		5, 8 y 9
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Anexo		
Presencia en el mercado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52		
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	52 y anexo		1, 5 y 8

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI		Contenido	Pg.	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Anticorrupción						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	36			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36		10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anexo		10	
Inversión responsable						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79			
Dimensión ambiental: temas materiales						
Materiales						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88			
GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	88		7, 8 y 9	8 y 12
	301-2	Insumos reciclados	89		7, 8 y 9	8 y 12
Energía						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88			
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	88		7, 8 y 9	7, 8, 12 y 13
	302-2	Consumo energético fuera de la organización		No disponible		
	302-3	Intensidad energética	88		7, 8 y 9	7, 8, 12 y 13
	302-4	Reducción del consumo energético	88			
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No disponible		
Emisiones						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85			

Estándar GRI		Contenido	Pg.	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85		7, 8 y 9	7, 8, 12 y 13
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	85		7, 8 y 9	3, 12, 13, 14 y 15
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85		7, 8 y 9	3, 12, 13, 14 y 15
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	88		7, 8 y 9	13, 14 y 15
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI				
Efluentes y residuos						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88			
GRI 306: Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No procede		
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	89		7, 8 y 9	3, 6 y 12
	306-3	Derrames significativos		No procede		
	306-4	Transporte de residuos peligrosos		No procede	7, 8 y 9	3 y 12
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede		
Dimensión social: temas materiales						
Empleo						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58			
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	58 y anexo		6	5 y 8
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	Anexo		6	8
	401-3	Permiso parental	Anexo		6	5 y 8
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Anexo		6	3 y 8
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Anexo		6	8

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI		Contenido	Pg.	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58			
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	58 y anexo		6	4, 5 y 8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	54		6	8
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	58		6	5,8
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Anexo		6	5, 8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	59 y anexo			
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	49			16
Educación financiera						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70			



Informe de los Profesionales Independientes
"Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016"

Señor
Gerente General
SURA Asset Management Chile S.A.
Presente

Alcance

Hemos revisado los contenidos de información y datos presentados en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016".

La preparación de dicho Reporte, es responsabilidad de la Administración de SURA Asset Management Chile S.A. Asimismo, la Administración de SURA Asset Management Chile S.A. también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del reporte y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es de expresar una opinión sobre el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016". En consecuencia no expresamos tal opinión.

Los contenidos de información y datos presentados en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile 2016 S.A." fueron revisados tomando en consideración los criterios descritos por el Global Sustainability Standards Board (GSSB), y se resumen a continuación:

Determinar que la información y los datos presentados en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016" estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.

Determinar que SURA Asset Management Chile S.A. haya elaborado su "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016" conforme a los principios de Contenido y Calidad del Global Sustainability Standards Board (GSSB).

Confirmar la opción de conformidad "esencial" declarada por SURA Asset Management Chile S.A. en su "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016", según la guía Global Sustainability Standards Board (GSSB).

Procedimientos realizados

Nuestros procedimientos consideraron entrevistas en el Edificio Corporativo.

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de gerencias y contrapartes involucradas en el proceso de elaboración del reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas por cómo se describen a continuación:

- Entrevistas a personal clave de SURA Asset Management Chile S.A., a objeto de evaluar el proceso de elaboración del "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016", la definición de su contenido, los sistemas de información utilizados.
- Verificación de los datos incluidos en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016", a partir de la documentación de respaldo proporcionada por SURA Asset Management Chile S.A.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016".
- Verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en bases a muestreos y revisión de cálculos mediante re-cálculos.
- Visita a las oficinas corporativas de SURA Asset Management Chile S.A.
- Revisión de la redacción y estructura del "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016".

Conclusiones

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que:

- La información y los datos publicados en el "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016", no estén debidamente respaldados con evidencias suficientes.
- El "Reporte de Sostenibilidad SURA Asset Management Chile S.A. 2016" no haya sido elaborado en conformidad con la versión del Global Sustainability Standards Board (GSSB).
- La opción de conformidad "esencial" declarada por SURA Asset Management Chile S.A. no cumpla con los requisitos que están establecidos en la Guía del Global Sustainability Standards Board (GSSB).

KPMG, Auditores y Consultores Ltda.

Luis Felipe Encina K-P
Socio

Santiago, 21 de agosto de 2017

**Dirección de Comunicaciones
Corporativas y Sostenibilidad
SURA Asset Management Chile**

Contacto

sostenibilidad@sura.cl

(102-3)

Casa Matriz

SURA Asset Management Chile

Apoquindo 4820, Las Condes, Santiago, Chile.

Elaboración de contenidos

Dirección de Comunicaciones Corporativas y
Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile

Diseño

www.negro.cl

Fotografías

www.istockphoto.com

www.shutterstock.com

Archivo SURA Asset Management Chile

ANEXO

CONTENIDO

Estándares GRI

Estándares universales

102: Contenidos generales

Estándares temáticos

GRI 200: Económicos 201: Desempeño económico

202: Presencia en el mercado

205: Lucha contra la corrupción

401: Empleo

GRI 400: Sociales 403: Salud y seguridad en el trabajo

404: Formación y educación

405: Diversidad e igualdad de oportunidades

Contenidos generales

(102-8)

Información sobre empleados y otros trabajadores

Dotación por tipo de contrato

Tipo de contrato	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	789	1.256	2.045	893	1.423	2.316
Plazo fijo	187	263	450	234	285	519
Total	976	1.519	2.495	1.127	1.708	2.835

Dotación por tipo de jornada

Tipo de jornada	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Jornada completa	976	1.519	2.495	1.126	1.705	2.831
Jornada parcial	0	0	0	1	3	4
Total	976	1.519	2.495	1.127	1.708	2.835

Dotación de contratistas

Operación	Unidad de medida	2015	2016
Personal externo	Dotación cierre año	111	101
Total		111	101

Dotación por región

2016

Cargos	Sexo	Zona norte (I, II, III, IV y XV)	Zona centro (V y VI)	Zona sur (VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV)	Metropolitana	Isla de Pascua	Total
Comité Ejecutivo	Masculino	0	0	0	8	0	8
	Femenino	0	0	0	4	0	4
Gerentes y subgerentes	Masculino	0	0	0	44	0	44
	Femenino	0	0	1	13	0	14
Líderes	Masculino	8	4	11	132	0	155
	Femenino	10	11	16	127	0	164
Administrativos	Masculino	0	0	0	236	0	236
	Femenino	0	0	0	177	0	177
Fuerza de venta	Masculino	55	66	161	402	0	684
	Femenino	228	153	269	698	1	1.349
Total	Masculino	63	70	172	822	0	1.127
	Femenino	238	164	286	1.019	1	1.708
Total de la organización		301	234	458	1.841	1	2.835

[102-41]

Acuerdos colectivos de negociación

	2013	2014	2015	2016
N° total de empleados	2.688	2.421	2.515	2.835
N° de empleados sindicalizados	341	473	566	529
N° de empleados cubiertos por un convenio colectivo	341	473	566	529
% de sindicalización	12,7	19,5	22,5	19
N° de sindicatos	4	4	4	4
% de empleados cubiertos por un convenio colectivo	13	20	23	19

Estándares económicos

DESEMPEÑO ECONÓMICO

[201-1]

Valor económico directo generado y distribuido

Valor Económico Generado

	2015	2016
	MM\$	MM\$
Ingresos Operacionales	123.152	143.118
Ingresos Financieros	60.775	52.160
Ingresos no Operacionales	4.184	4.737
Valor Económico Generado	188.111	200.015

Valor Económico Distribuido

	2015	2016
	MM\$	MM\$
Costos operacionales	20.006	23.949
Inversión a la comunidad y Medioambiente	504	244
Sueldos de trabajadores y beneficios	48.729	48.857
Proveedores	47.099	50.835
Impuestos	13.609	3.616
Gastos Financieros	-267	-701
Valor Económico Distribuido	129.680	126.800
Valor Económico Retenido	58.431	73.215

Nota: La disminución significativa en la base imponible entre los años 2015 y 2016 se debe al efecto de la diferencia entre el valor contable de la inversión que mantenía AFP Capital S.A. en la sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile S.A. y la devolución de capital que recibió el 23 de septiembre de 2016, producto de la liquidación de esa sociedad, aprobada por la Superintendencia de Pensiones en Oficio N° 24.347.

Esta devolución del capital invertido fue de MM\$ 465. El costo de la inversión en la sociedad Administradora de Fondos de Cesantía de Chile S.A. –relacionada con la fusión de AFP Santa María (hoy AFP Capital) y Bansander, en 2008– ascendía a MM\$ 73.301. Al superar el costo al valor percibido por la liquidación se produjo una pérdida tributaria de MM\$ 72.835.

[201-3]

Obligaciones de planes de beneficios definidos y otros planes de retiro

Cotizaciones sociales	Valores (millones de pesos)			Participación Aporte Empresa vs. Empleados	
	Aporte Empresa	Aporte Empleados	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Empleados
AFP	546	4.536	5.082	10,7%	89,3%
Isapre	-	3.598	3.598	0%	100,0%
Seguro de Cesantía	1.126	214	1.340	84,0%	16,0%
Total	1.672	8.348	10.020	16,7%	83,3%

PRESENCIA EN EL MERCADO

[202-1]

Ratios del salario básico de nivel de entrada por género en comparación con el salario mínimo local

Relación salario inicial estándar empresa vs. mínimo país	
Género	
Masculino	4,72
Femenino	3,75
Salario mínimo país	\$ 359.427

*Salario mínimo país considera salario mínimo 2016 (\$257.500) más gratificación legal (475 sueldos mínimos) dividido en 12.

*Salario empresa contempla promedio de sueldo por sexo. Este sueldo incluye sueldo base, gratificación y sueldo variable.

*Valores en pesos chilenos.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

[205-3]

Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas

Durante 2016, SURA Asset Management Chile no registró incidentes de corrupción confirmados al interior de la compañía.

Estándares sociales

EMPLEO

(401-1)

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Para optimizar la gestión en este ámbito, en 2016 la compañía aplicó una nueva fórmula de cálculo de la rotación (suma de egresos mensuales año móvil / promedio dotación mensual año móvil). Hasta 2015 este indicador se había calculado considerando la división simple entre egresos y dotación (egresos a diciembre / dotación a diciembre).

ROTACIÓN TOTAL

Tasas de Rotación	N° de Colaboradores 2016
Total Dotación Promedio	2.642
Total Egresos	836
Total Ingresos	1.109
Tasa de Rotación (%)	31,6
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	41,9

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Ejecutivo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	3	2	1	6	12
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Gerencial 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	17	43	3	8	71
Total Egresos	0	0	3	6	0	1	10
Total Ingresos	0	0	2	4	0	0	6
Tasa de Rotación (%)	0	0	17,65	13,95	0	12,50	14,08
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	11,76	9,30	0	0	8,45

Rotación y nuevas contrataciones: líderes 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	10	14	145	120	19	29	338
Total Egresos	1	2	19	30	4	1	57
Total Ingresos	0	1	12	21	1	4	39
Tasa de Rotación (%)	9,60	14,37	13,10	25,00	20,60	3,41	16,86
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	7,19	8,28	17,50	5,15	13,64	11,54

Rotación y nuevas contrataciones: personal administrativo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	47	77	122	133	19	31	429
Total Egresos	9	16	27	27	2	1	82
Total Ingresos	19	30	16	22	0	1	88
Tasa de Rotación (%)	19,08	20,78	22,13	20,30	10,81	3,23	19,13
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	40,28	38,96	13,11	16,54	0	3,23	20,53

Rotación y nuevas contrataciones: personal ventas 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	120	70	775	362	303	161	1.791
Total Egresos	47	42	268	205	77	48	687
Total Ingresos	90	72	378	282	91	63	976
Tasa de Rotación (%)	39,03	59,93	34,60	56,64	25,42	29,84	38,37
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	74,74	102,73	48,81	77,92	30,04	39,17	54,50

ROTACIÓN TEMPRANA

Tasas de Rotación	N° de Colaboradores 2016
Total Dotación Promedio	751
Total Egresos	539
Total Ingresos	0
Tasa de Rotación (%)	71,8
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Ejecutivo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	0	0	0	0	0
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Gerencial 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	1	4	0	1	6
Total Egresos	0	0	1	2	0	0	3
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	0	0	50,00	0	0	50,00
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: líderes 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	1	3	11	14	1	3	33
Total Egresos	0	2	3	8	0	0	13
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	66,67	27,27	57,14	0	0	39,39
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: personal administrativo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	17	29	19	18	1	1	85
Total Egresos	3	7	4	7	0	0	21
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	17,65	24,14	21,05	38,89	0	0	24,71
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: personal ventas 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	58	40	254	178	63	39	632
Total Egresos	39	34	190	165	41	33	502
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	67,24	85,00	74,80	92,70	65,08	84,62	79,43
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

ROTACIÓN TARDÍA

Tasas de Rotación	N° de Colaboradores 2016
Total Dotación promedio	1.891
Total Egresos	297
Total Ingresos	0
Tasa de Rotación (%)	15,7
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Ejecutivo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	3	2	1	6	12
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: Comité Gerencial 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	0	0	17	39	3	8	67
Total Egresos	0	0	2	4	0	1	7
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	0	0	11,76	10,26	0	12,50	10,45
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: líderes 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	10	11	134	107	19	27	308
Total Egresos	1	0	16	22	4	1	44
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	10,00	0	11,94	20,56	21,05	3,70	14,29
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: personal administrativo 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	30	48	104	114	19	30	345
Total Egresos	6	9	23	20	2	1	61
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	20,00	18,75	22,12	17,54	10,53	3,33	17,68
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Rotación y nuevas contrataciones: personal ventas 2016

Edad	< 30		30 - 50		> 50		
Género	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Total
Total Dotación	63	30	520	184	240	122	1.159
Total Egresos	8	8	78	40	36	15	185
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación (%)	12,70	26,67	15,00	21,74	15,00	12,30	15,96
Tasa de Nuevas Contrataciones (%)	0	0	0	0	0	0	0

Observaciones:

*Fórmulas de cálculo:

$$\text{ROTACIÓN TOTAL}_{\text{Dic2016}} = \frac{\text{SUMA Egresos mensuales}_{\text{ENE a DIC}}}{\text{PROMEDIO Dotación mensual}_{\text{ENE a DIC}}}$$

$$\text{ROTACIÓN TEMPRANA}_{\text{Dic2016}} = \frac{\text{SUMA Egresos mensuales} \leq 12 \text{ meses antigüedad}_{\text{ENE a DIC}}}{\text{PROMEDIO Dotación mensual} \leq 12 \text{ meses antigüedad}_{\text{ENE a DIC}}}$$

$$\text{ROTACIÓN TARDÍA}_{\text{Dic2016}} = \frac{\text{SUMA Egresos mensuales} > 12 \text{ meses antigüedad}_{\text{ENE a DIC}}}{\text{PROMEDIO Dotación mensual} > 12 \text{ meses antigüedad}_{\text{ENE a DIC}}}$$

* Los tramos de pertenencia etaria para cada empleado fueron determinados en función de su edad al 31 de diciembre de 2016.

* Por efectos de decimales, se pueden tener diferencias en las sumas de las dotaciones, pues los totales anuales son promedios de cantidades mensuales.

* No existe ni aplica un concepto tal como "ingreso temprano" o "ingreso tardío", por tanto, las hojas con nombres temprana y tardía, el campo de ingresos aparece vacío

[401-2]

Beneficios otorgados a los empleados a tiempo completo que no se brindan a los empleados temporales o a media jornada

Prestaciones sociales a empleados con jornada completa

Listado de prestaciones	2016			Tipo Trabajador	
	Contrato plazo fijo	Contrato indefinido	Rol privado (Especificaciones especiales)	Propios	Contratistas
Seguro Complementario de Salud		√	√	√	
Seguro Dental		√	√	√	
Seguro Catastrófico o Gasto de Salud Mayor		√	√	√	
Seguro de Vida		√	√	√	
Seguro de Vida Voluntario		√	√		
Examen Preventivo de Salud			√	√	
Ahorro Previsional Voluntario		√	√	√	
Pago Licencia tres primeros días		√	√	√	
Préstamo para Emergencia		√		√	
Crédito Fácil			√		
Préstamos Médicos		√		√	
Asignación de Colación	√	√	√	√	
Anticipaciones de Sueldo		√	√	√	

Listado de prestaciones	2016			Tipo Trabajador	
	Contrato plazo fijo	Contrato indefinido	Rol privado (Especificaciones especiales)	Propios	Contratistas
Asignación de movilización			√	√	
Casino en el lugar de trabajo	√	√	√	√	√
Uniforme	√	√		√	
Indemnización por años de servicio sin tope			√	√	
Estacionamientos		√	√	√	
Asignación de escolaridad		√	√	√	
Becas de estudio para colaboradores		√	√	√	
Cursos optativos de capacitación para los colaboradores		√		√	
Permiso especial para estudio		√		√	
Apoyo legal y/o psicológico		√		√	
Asignación por fallecimiento de familiar del colaborador		√	√	√	
Bono nacimiento		√	√	√	
Salacuna	√	√	√	√	
Jornada reducida día previo a feriado	√	√	√	√	√
Jornada reducida día viernes	√	√	√	√	√
Permiso por fallecimiento de familiar directo	√	√	√	√	
Permiso exámenes médicos preventivos	√	√	√		
Caja de Navidad	√	√	√	√	√
Permiso por enfermedad de hijo	√	√	√	√	
Permiso por matrimonio	√	√	√	√	
Reincorporación paulatina posnatal	√	√	√	√	
Permiso parental (nacimiento hijo)	√	√			
Permiso de alimentación para madres de hijos menores de dos años de edad	√	√			
Permiso administrativo		√	√	√	
Permiso sin goce de sueldo		√	√	√	
Permiso cambio de domicilio		√	√	√	
Tarde libre por cumpleaños	√	√	√	√	√
Aguinaldo de Fiestas Patrias		√		√	
Aguinaldo de Navidad		√		√	
Fiesta anual de la empresa	√	√	√	√	√
Regalo de Navidad para hijos de colaboradores	√	√	√	√	
Vacaciones adicionales			√	√	
Premio por antigüedad		√	√	√	
Asignación por nacimiento		√	√	√	
Préstamo marzo y agosto		√		√	
Bono de desempeño		√	√	√	
Bono excelencia por hijo		√	√	√	
Subsidio incapacidad laboral		√	√	√	
Regalo recién nacido		√	√	√	
Días libres 24 y 31 de diciembre	√	√	√	√	√

(401-3)

Licencia parental

Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad	2014	2015	2016
Hombres	21	17	25
Mujeres	73	72	57
Total	94	89	82

Empleados que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	2014	2015	2016
Mujeres	73	72	57
%	100,0	100,0	100,0
Total	73	72	57
Empleados que disfrutaron baja por maternidad o paternidad (%)	77,7	80,9	69,5

Empleados que se reincorporaron tras la baja por maternidad o paternidad	2014	2015	2016
Hombres	0	0	0
Mujeres	67	69	55
Total	67	69	55
Tasa de reincorporación tras licencia por maternidad (%)	91,8	95,8	95,5

* Este año se agrega registro de padres con derecho a baja por paternidad, calculado por permiso "Nacimiento Hijo".

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

[403-2]

Tipos de lesiones y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de muertes relacionadas con el trabajo

Tasa de ausentismo		2015	2016
Horas trabajadas	Hombres	2.090.213	2.384.281
	Mujeres	3.207.250	3.613.445
	Total	5.297.462	5.997.726
Horas de ausentismo	Hombres	104.125	113.198
	Mujeres	288.543	389.055
	Total	392.667	502.253
Tasa de ausentismo (%)	Hombres	4,98	4,75
	Mujeres	9,00	10,77
	Total	7,41	8,37

*Horas trabajadas = Días laborales de año 2016 (253 días), menos días de vacaciones (15 días), multiplicado por horas diarias de trabajo. Las horas diarias de trabajo corresponden a 8,6, resultado de las 43 horas de trabajo semanales divididas en cinco días

*Horas ausentismo: se incluyen licencias médicas y permisos, exceptuando licencias médicas correspondientes a prenatal, posnatal y parental (no se incluyen vacaciones).

[403-4]

Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Nombre del Convenio Colectivo	Acuerdos en Salud y Seguridad
Contrato Colectivo Sindicato Ex Santa María	Seguro de Salud y Seguro Catastrófico de Salud Colectivos, cobertura variable aprox. 60% gasto poscobertura normal institución de salud (tope UF 400 por asegurado); Seguro de Vida (UF 500)
Contrato Colectivo Sindicato Nacional	Seguro de Salud y Seguro Catastrófico de Salud Colectivos, cobertura variable aprox. 60% gasto poscobertura normal institución de salud (tope UF 400 por asegurado); Seguro de Vida (UF 500)
Contrato Colectivo Sindicato Metropolitano	Seguro de Salud y Seguro Catastrófico de Salud Colectivos, cobertura variable aprox. 60% gasto poscobertura normal institución de salud (tope UF 400 por asegurado); Seguro de Vida (UF 500)

*Todos los colaboradores de SURA, estén o no en el sindicato, tienen derecho a lo siguiente:

Seguro Complementario de Salud y Seguro Catastrófico de Salud Colectivos, cobertura variable, cubre aproximadamente 60% gasto poscobertura normal institución de salud (tope UF 400 por asegurado para Salud y UF 10.000 Catastrófico); Seguro de Vida (UF 500).

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

(404-1)

Promedio de horas de capacitación anual por empleado

Dotación propia

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	8	4	12	8	4	12
Gerente / subgerente	44	13	57	44	14	58
Líderes	149	157	306	155	164	319
Administrativos	228	165	393	235	161	396
Fuerza de venta	547	1.180	1.727	685	1.365	2.050
Total	976	1.519	2.495	1.127	1.708	2.835

Horas de formación

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	458	111	569	71	15	86
Gerente / subgerente	333	61	394	353	124	477
Líderes	4.154	6.625	10.779	3.708	3.638	7.346
Administrativos	5.775	3.532	9.307	5.191	3.551	8.742
Fuerza de venta	32.092	62.088	94.180	35.373	49.637	85.009
Total	42.812	72.417	115.229	44.696	56.965	101.661

Promedio de horas de formación

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	57,3	27,8	47,4	8,9	3,8	7,2
Gerente / subgerente	7,6	4,7	6,9	8,0	8,9	8,2
Líderes	27,9	42,2	35,2	23,9	22,2	23,0
Administrativos	25,3	21,4	23,7	22,1	22,1	22,1
Fuerza de venta	58,7	52,6	54,5	51,6	36,4	41,5
Total	43,9	47,7	46,2	39,7	33,4	35,9

Promedio de inversión en formación (valores en pesos chilenos)

	2015			2016		
Categorías de cargo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	999.627	305.394	691.079	233.065	233.065	233.065
Gerente / subgerente	276.238	242.001	267.551	218.189	250.993	225.296
Líderes	266.520	266.316	266.416	208.816	220.941	214.878
Administrativos	293.811	322.510	305.189	221.742	228.802	224.559
Fuerza de venta	224.021	240.634	235.111	186.507	204.983	198.415
Total	249.176	250.201	249.796	197.344	208.854	204.121

Cobertura de empleados formados (N°)

	Cobertura de empleados formados 2015 (personas)			Cobertura de empleados formados 2016 (personas)		
Categorías de cargo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	5	4	9	8	4	12
Gerente / subgerente	50	17	67	47	13	60
Líderes	174	181	355	173	173	346
Administrativos	239	157	396	247	164	411
Fuerza de venta	747	1.500	2.247	856	1.552	2.408
Total	1.215	1.859	3.074	1.331	1.906	3.237

Cobertura de empleados formados (%)

	Cobertura de empleados formados 2015			Cobertura de empleados formados 2016		
Categorías de cargo	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	63%	100%	81%	100%	100%	100%
Gerente / subgerente	114%	131%	122%	107%	93%	103%
Líderes	117%	115%	116%	112%	105%	108%
Administrativos	105%	95%	100%	105%	102%	104%
Fuerza de venta	137%	127%	132%	125%	114%	117%
Total	107%	114%	110%	118%	112%	114%

NOTA: La diferencia de % sobre 100, en algunos casos por cobertura de empleados formados, se explica por la rotación del año. Esto hace que la cantidad de colaboradores capacitados sea mayor a la dotación final del año. / La inversión por capacitación se muestra en moneda local (CLP), al igual que el año anterior.

PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS HABILIDADES DE LOS EMPLEADOS Y LOS PROGRAMAS DE APOYO DE TRANSICIÓN

STAFF

Programas de magíster

Nº de participantes: 11

Descripción: Los programas son escogidos por los colaboradores y se entregan a través de un proceso formal de Beneficio de Estudios, mediante una beca de un 50% del arancel del programa seleccionado por el colaborador.

Programas cursados:

PADE - Senior Management Program

Sunrise MBA ICCI

MBA Para Ingenieros Comerciales

Magíster en Dirección Financiera

Magíster en Finanzas

Máster en Marketing y Dirección Comercial

Magíster en Dirección Comercial y Marketing

Magíster Administración y Gestión en Salud

Magíster Ingeniería Informática

Máster en Dirección Financiera

Programas de diplomado

Nº de participantes: 18

Diplomados cursados:

Gestión de Tecnologías de la Información / Políticas de Innovación

Diplomado en Planificación Tributaria

Diplomado en Tributación

Diplomado Inversiones y Mercados Financieros

Diplomado en Dirección Financiera

Diplomado en Gestión de Operaciones y Logística

Diplomando en Finanzas

Diplomado en Gestión de Operaciones y Logística

Diplomado en Tributación

Diplomado en Planificación y Gestión Tributaria

Diplomado Dirección de Proyectos

Diplomado Inteligencia de Negocios

Diplomado en Innovación

Diplomado Compliance y Buenas Prácticas Corporativas

Diplomado en Control de Gestión Estratégica

Otro tipo de programas

Becas de un 50% de apoyo en el arancel para carrera profesional: 37

Becas de un 50% de apoyo en el arancel para carrera técnica: 7

OPERADORES Y MANTENEDORES

Programas de formación

Descripción: programas de capacitación en temáticas definidas, con base en pruebas diagnósticas que incluyen a toda la fuerza de venta de la compañía. Las temáticas se relacionan con normativa, productos y temas tributarios, entre otros. A su vez, los líderes comerciales tienen un programa especializado para reforzar sus habilidades de manejo de equipo, procurando aumentar la efectividad comercial de los ejecutivos.

Programa de formación anual fuerza de venta AFP

Nº de participantes. 862

Temáticas:

1. Ahorro y Tributación I
2. Ahorro y Tributación II
3. Programa de Liderazgo Comercial

Programa de formación anual fuerza de venta Wealth Management

Nº de participantes. 589

Temáticas:

1. Operación Renta
2. Productos WM
3. Programa de Liderazgo Comercial

(404-3)

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional

Dotación propia sujeta a evaluación

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	8	4	12	8	4	12
Gerentes y subgerentes	44	13	57	44	14	58
Líderes	149	157	306	155	164	319
Administrativos	228	165	393	236	177	413
Fuerza de venta	547	1.180	1.727	684	1.349	2.033
Total	976	1.519	2.495	1.127	1.708	2.835

Dotación propia evaluada

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	8	4	12	8	4	12
Gerentes y subgerentes	44	13	57	44	14	58
Líderes	145	155	300	151	163	314
Administrativos	221	154	375	224	170	394
Fuerza de venta	454	1.036	1.490	575	1.193	1.768
Total	872	1.362	2.234	1.002	1.544	2.546

% Dotación propia evaluada

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Gerentes y subgerentes	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Líderes	97,3	98,7	98,0	97,4	99,4	98,4
Administrativos	96,9	93,3	95,4	94,9	96,0	95,4
Fuerza de venta	83,0	87,8	86,3	84,1	88,4	87,0
Total	89,3	89,7	89,5	88,9	90,4	89,8

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

(405-1)

Diversidad de órganos de gobierno y empleados

Dotación propia

Categorías de cargo	2015						2016					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Comité Ejecutivo	8	66,7	4	33,3	12	0,5	8	66,7	4	33,3	12	0,4
Gerentes y subgerentes	44	77,2	13	22,8	57	2,3	44	75,9	14	24,1	58	2,0
Líderes	149	48,7	157	51,3	306	12,3	155	48,6	164	51,4	319	11,3
Administrativos	228	58,0	165	42,0	393	15,8	236	57,1	177	42,9	413	14,6
Fuerza de venta	547	31,7	1.180	68,3	1.727	69,2	684	33,6	1.349	66,4	2.033	71,7
Total	976	39,1	1.519	60,9	2.495	100,0	1.127	39,8	1.708	60,2	2.835	100,0

Dotación por rangos de edad 2016

Categorías de cargo	< 30			30 - 50			> 50		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	0	0	0	2	3	5	6	1	7
Gerentes y subgerentes	0	0	0	36	12	48	8	2	10
Líderes	14	9	23	108	133	241	33	22	55
Administrativos	77	48	125	125	111	236	34	18	52
Fuerza de venta	91	156	247	391	835	1.226	202	358	560
Total	182	213	395	662	1.094	1.756	283	401	684
%	46,1	53,9	13,9	37,7	62,3	61,9	41,4	58,6	24,1

Promedio de edad empleados

Categorías de cargo	2015			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	53	44	49	54	45	50
Gerentes y subgerentes	43	43	43	44	43	44
Líderes	41	40	41	42	41	42
Administrativos	36	35	36	36	36	36
Fuerza de venta	43	43	43	43	43	43
Total	43	41	42	44	42	43

(405-2)

Relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en relación con los hombres**Relación salario base entre mujeres y hombres****Administrativo**

Categorías de cargo	2015	2016
Comité Ejecutivo	0,8	0,8
Ejecutivos	0,9	0,8
Supervisores / profesionales	1,0	1,0
Operadores, administrativos y similares	1,3	1,1

Comercial

Categorías de cargo	2015	2016
Comité Ejecutivo	N/A	N/A ⁴
Ejecutivos	0,8	0,8
Supervisores / profesionales	1,0	0,8
Operadores, administrativos y similares	1,0	0,9

*Se consideró toda la dotación local, al cierre de 2015 y 2016.

Se comparó promedio de sueldo (sueldo base + gratificación + sueldo variable)

Se excluye Agrupación CEO y VP, dado que no existen mujeres en esos cargos.

⁴ No aplica, el Comité Ejecutivo no tiene colaboradores en el área comercial.



www.sura.cl