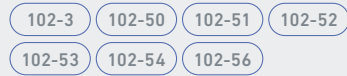


Reporte de  
Sostenibilidad

**2019**

Nos ocupamos de alcanzar los resultados, y la forma en cómo lo hacemos hace la diferencia.

## SOBRE EL REPORTE



El quinto Reporte de Sostenibilidad de SURA Asset Management Chile revela el desempeño, gestión y logros en los ámbitos sociales, ambientales y de gobierno corporativo de nuestra compañía, así como también, incluye la de sus filiales:

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

Este reporte se elabora de manera anual, abarcando el periodo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, con la opción Esencial de los Estándares GRI y ha sido verificado por Deloitte.

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

### Elaboración

Dirección de Comunicaciones Corporativas  
y Sostenibilidad:  
SostenibilidadSURA@sura.cl  
Tel (+56)2 29151614

Diseño  
Negro  
www.negro.cl

Fotografía  
Archivo fotográfico  
SURA Asset Management Chile  
PhotoAdvisor.cl  
GettyImages



Reporte de  
Sostenibilidad

**2019**

# Contenidos

Mensaje Presidente Ejecutivo	4
Matriz de materialidad	6

## 1

<b>NUESTRA COMPAÑÍA</b>	<b>9</b>
Quiénes somos	10
Nuestra compañía en cifras	16
Directorio	24
Gestión de Ética y Compliance	26
Nuestro actuar	30
Estrategia de negocio sostenible	36

## 2

<b>ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES</b>	<b>40</b>
Cercanía con nuestros clientes	42
Educación a clientes	45
Cuidado y Formación de colaboradores	46
Innovación y Digitalización	48

## 3

<b>CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO</b>	<b>52</b>
Educación para el ahorro	54
Difusión de contenido	60
Contribución al Desarrollo Social	64

## 4

<b>CUIDAMOS NUESTROS RECURSOS</b>	<b>70</b>
Desempeño económico	72
Inversión sostenible	74
Protección de datos y Ciberseguridad	82
Gestión ambiental	84

## 5

<b>APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>86</b>
Liderazgo en la industria	88
Aportando a la discusión previsional	91

## A

<b>ANEXOS</b>	<b>93</b>
Carta de Verificación	94
Tabla de contenidos GRI	97
Tabla KPI's	101

102-14

# Mensaje Presidente Ejecutivo SURA Asset Management Chile



Estimadas y estimados,

En SURA Asset Management hemos apostado por ser un actor relevante en la industria en que hacemos nuestro trabajo, pero esa relevancia no sólo se refleja en los resultados económicos, sino, además, en movernos por un propósito. Buscamos acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas, generar un mayor bienestar y contribuir también con el desarrollo sostenible.

Para ello es importante la forma en que alcanzamos nuestros resultados, con mirada de largo plazo en cada una de las acciones que emprendemos, y que ellas, además, generen valor a todos nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, organizaciones de la sociedad civil, la Academia, el Estado y las comunidades, entre otros.

Creemos que la sostenibilidad se basa en hacer las cosas bien con ellos, generar las capacidades que les permitan desarrollarse, acompañarlos en sus decisiones, aportar con nuestro trabajo y conocimiento a las dinámicas públicas que mejoren su condición de vida, y cuidando, por supuesto, los recursos con que desarrollamos cada actividad.

El 2019 fue un año muy importante para nuestro país y donde la mirada de sostenibilidad cobra relevancia máxima. Se puso en agenda la necesidad de generar cambios urgentes en muchos aspectos sociales, y uno de ellos fueron las pensiones. Si bien fue el año en que la reforma previsional tuvo avances trascendentes, acercando cada vez más la posibilidad de mejorar las pensiones de los chilenos y chilenas, el estallido social de octubre instaló a las pensiones una de las demandas sociales centrales del futuro del país. Sin ir más lejos, fue calificado como el tema más relevante por la ciudadanía, lo que le inyectó un mayor sentido de urgencia y profundidad en que se discutiera cómo mejorar las pensiones en el Congreso.

Esto implicó, por ejemplo, una mejora de las actuales pensiones solidarias, mediante un histórico acuerdo entre el Senado y el Gobierno en torno a la ley de presupuesto.

Esperamos que en un corto plazo se pueda avanzar en las transformaciones necesarias para mejorar el sistema de pensiones, donde aumentar el ahorro de los chilenos a través de un incremento de la cotización es fundamental.

El sistema previsional chileno es sostenible porque se autofinancia y tiene una sólida regulación que permite proyectarlo en el tiempo. Existe evidencia al respecto: Chile se ubicó en el lugar número 10 en el Global Pension Index 2019 elaborado por la consultora Mercer, el mayor estudio de sistemas

de pensiones del mundo. Y en ese ítem, nuestro país está por sobre países como Alemania, Francia y Estados Unidos.

Sin duda, aún queda mucho por hacer, especialmente en materia de beneficios, y estamos determinados a ser parte de la solución. Como hemos manifestado antes, nuestra visión de la sostenibilidad es “hacer las cosas bien”, y para esto es fundamental la construcción permanente de confianza entre las personas, las instituciones y, por supuesto, las empresas, logrando así relaciones de largo plazo que nos permitan crecer juntos y llegar a hacer las transformaciones que generen valor a los chilenos y chilenas.

## Acompañando a nuestros clientes a cumplir sus metas y sueños

En 2019 tuvimos muy buenos resultados y fue un año especialmente gratificante, puesto que logramos resultados por sobre lo esperado respecto de la satisfacción de nuestros clientes en todos los segmentos, lo que repercutió en un positivo crecimiento de clientes y con ello del negocio. Nuestro propósito es acompañar a nuestros clientes a cumplir sus metas y sus sueños, y comprobar que están satisfechos es, sin duda, nuestro mejor indicador.

Durante el 2019 consolidamos nuestro plan de cercanía con nuestros grupos de interés, manteniendo una comunicación frecuente con los clientes, entregándoles contenido oportuno y de interés. Asimismo, continuamos fortaleciendo iniciativas de contacto con la ciudadanía, relacionándonos proactivamente con medios de comunicación y líderes de opinión, compartiendo nuestra visión de futuro.

## Alianzas para lograr los objetivos

Una de las principales temáticas que nos moviliza como organización es visibilizar el desafío del envejecimiento de la población, que a nivel mundial trae consigo dificultades importantes para los sistemas de pensiones. Este es un tema global que exige ser abordado desde distintos focos: desde cómo nos preparamos y ahorramos más para ese período de la vida cada vez más largo, a cómo generamos cambios a nivel cultural, visibilizando el gran aporte que las personas mayores hacen a la sociedad, y generando nuevas oportunidades para seguir trabajando y desarrollando su vida.

En el marco de la alianza que tenemos con el Centro de Innovación de la Universidad Católica, tuvimos por séptimo año consecutivo el concurso de emprendedores JUMP y específicamente del Desafío SURA, que busca reconocer innovaciones que mejoren la calidad de vida de personas mayores. De esta manera, estamos convencidos de que hacemos un aporte para dar lugar a nuevas soluciones y, a la vez, visibilizar esta problemática mundial.

En SURA estamos completamente alineados al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 17 de Naciones Unidas, Alianzas para lograr los objetivos, y por ello hemos entablado una serie de alianzas con organizaciones que nos permiten contribuir a distintos grupos de la sociedad. A nuestra participación en JUMP fortalecimos también nuestro trabajo de más de cinco años con la Universidad del Trabajador (Infocap), realizando ocho cursos de capacitación. Por segundo año consecutivo, también

emprendimos el programa AL TEATRO junto a Fundación Teatro a Mil, con quienes llevamos al teatro a más de 1.500 personas mayores y sus familias.

En el ámbito del mercado laboral, junto con Mujeres Empresarias, realizamos también por segundo año la Cumbre Mujeres, que reúne a cerca de 400 ejecutivas y emprendedoras para visibilizar brechas de género, y además creamos la “Beca Mi Pyme”, instancia de formación para 50 Pymes del país promovidas por mujeres. En tanto, en el marco de alianza que creamos hace más de cinco años junto con la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPE) realizamos diversos encuentros de capacitación y desarrollo para la prensa.

## Innovación y flexibilidad como palancas organizacionales

A nivel interno, el 2019 también fue un año muy relevante: consolidamos la incorporación de mayor innovación y flexibilidad a nuestra organización, lo que ha sido clave para enfrentar desafíos como el teletrabajo a través de nuestro programa Flex Office y fortalecer nuestros canales digitales de atención a clientes. Ambos elementos fueron claves para continuar con nuestra operación durante el estallido social que se inició el 18 de octubre, que también puso a prueba nuestra capacidad de trabajo en situaciones excepcionales.

A partir de ese momento pusimos en práctica masivamente aquellas transformaciones que veníamos desarrollando en una modalidad más piloto, entre ellas el teletrabajo y el trabajo flexible, contando con más del 70% de nuestros colaboradores administrativos trabajando en esta modalidad.

La seguridad de nuestros colaboradores y la cercanía con nuestros clientes fueron clave para asegurar la continuidad de nuestros servicios y acompañarlos en sus decisiones.

## 2020: un año de importantes desafíos

Sin duda el 2020 será un año de importantes desafíos. Los desafíos de la pandemia por Covid-19 instalan a los objetivos de desarrollo sostenible en el centro de la agenda del ahora y del futuro y trabajaremos con mucho compromiso por ellos para que Chile salga fortalecido. La pandemia ha puesto a prueba a las organizaciones y su mirada de sostenibilidad, ha puesto a prueba nuestra capacidad de adaptarnos y a nuevas formas de relacionarnos. También ha acelerado muchos aprendizajes que probablemente veíamos con distancia y que hoy serán un gran valor a nuestra mirada de futuro. Nuestra visión sostenible será más fortalecida producto de los desafíos que tendremos que enfrentar en este nuevo contexto histórico e inédito, pero estoy seguro de que reforzarán nuestra mirada de largo plazo y pondrán más en el centro aquellos temas que mueven nuestro propósito, como la transformación demográfica, el envejecimiento, la brecha intergeneracional, los desafíos del mercado laboral y la revolución social y tecnológica, y los ejes que se deben transformar de la mano de las alianzas público-privadas.

**Francisco Murillo**  
Presidente Ejecutivo SURA Asset Management Chile

102-21 102-46 102-47 102-49

# Matriz de materialidad

Con el propósito de determinar nuestros principales impactos, este año llevamos a cabo un nuevo análisis de materialidad. La primera etapa consistió en la identificación de los temas, la cual se desarrolló en base a información interna y externa, además de encuestas a proveedores y colaboradores, junto con entrevistas a los principales líderes de SURA Asset Management Chile y AFP Capital, las cuales permitieron visualizar los hitos de gestión 2019 más relevantes.

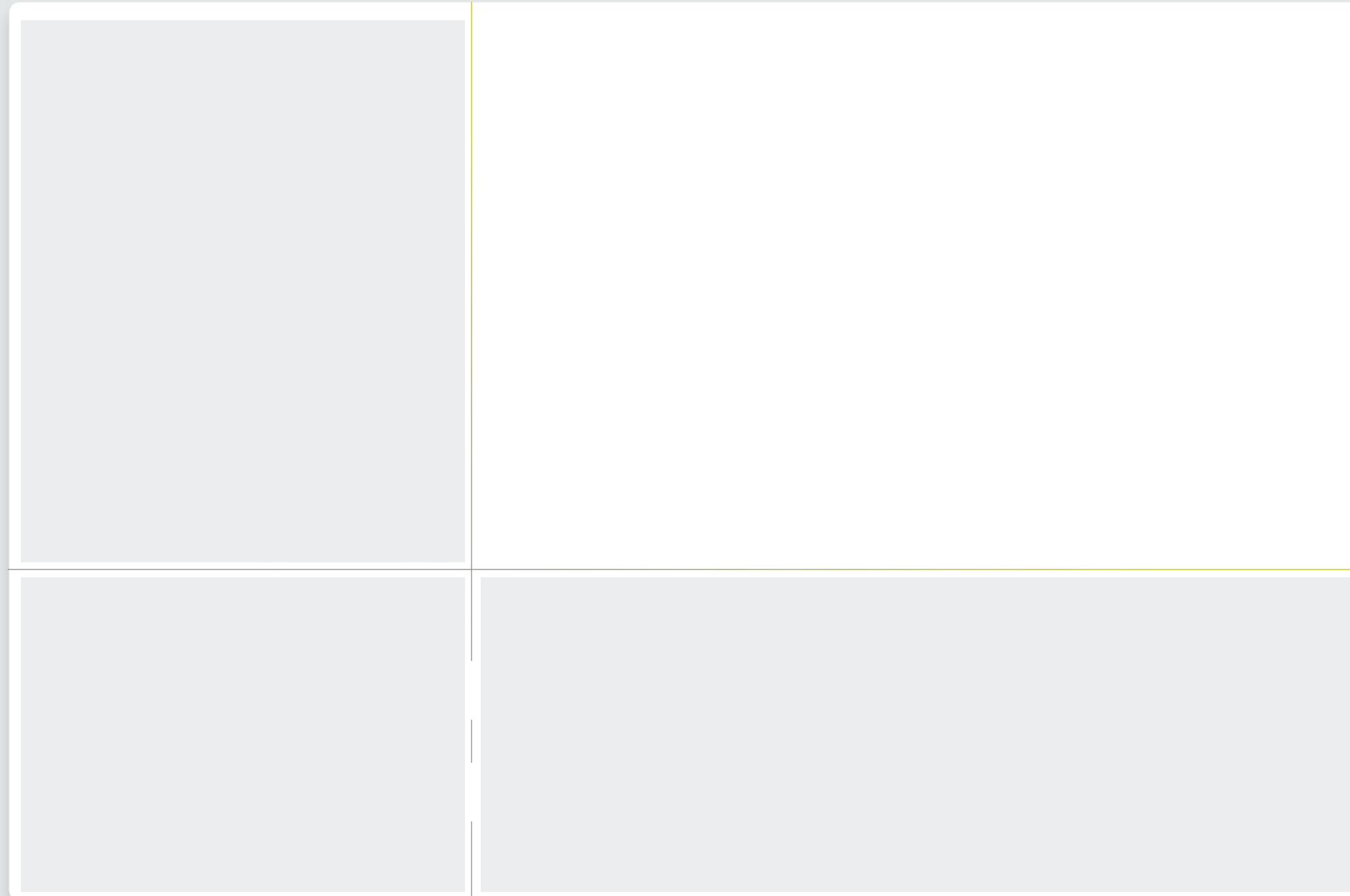
Finalmente, la priorización y validación de los temas materiales identificados se realizó en sesión del comité de sostenibilidad.

Gracias a este análisis comprendimos que nuestra estrategia de sostenibilidad está cada vez más arraigada en el propósito de nuestra compañía. Asimismo, como resultado de este proceso logramos definir los contenidos que serán desarrollados en el presente reporte, cumpliendo con los principios de la metodología de los Estándares GRI.



Bajo impacto en el negocio

Alta importancia para los grupos de interés



Baja importancia para los grupos de interés

Cuidamos los recursos

Creamos capacidades para el desarrollo

Aportamos al fortalecimiento institucional

Acompañamos tus decisiones

Alto impacto en el negocio

EXCLUSIVA  
DE ATENCIÓN  
A CLIENTES



# sura



NUESTRA  
COMPAÑÍA

sura

102-4 102-5

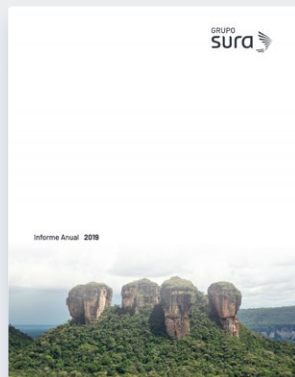
# Quiénes somos

## Nuestro accionista Grupo SURA

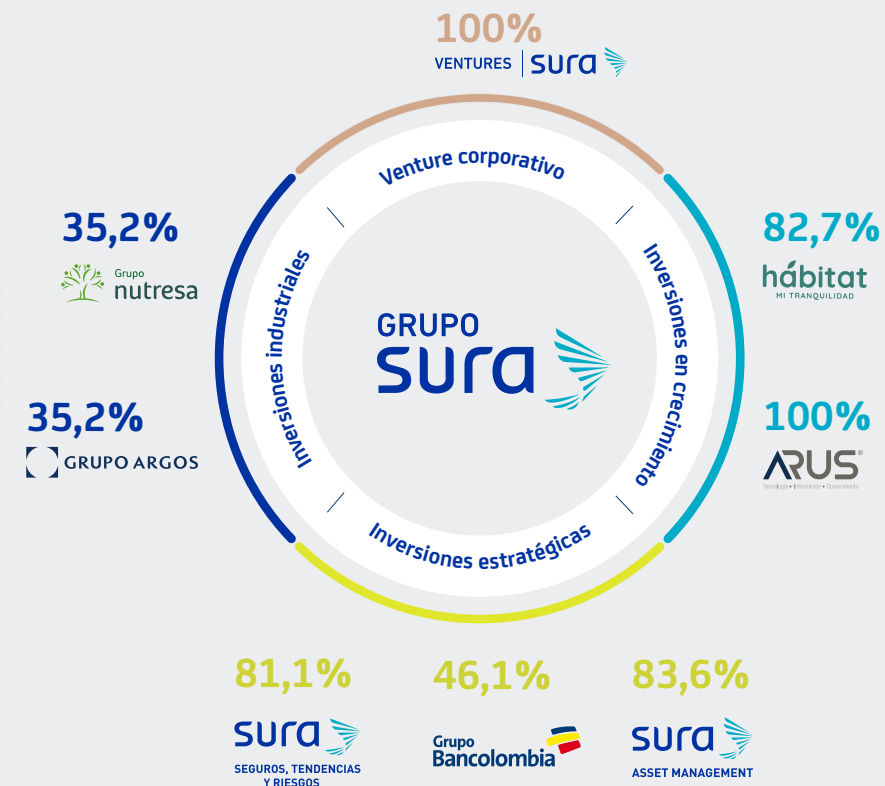
Holding latinoamericano de origen colombiano, cuyo foco estratégico es el sector de servicios financieros diversos. Cotiza en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y está inscrita en el programa ADR – Nivelx I<sup>1</sup> en Estados Unidos. Es la única entidad del sector de Servicios Financieros Diversos y Mercado de Capitales en Latinoamérica que forma parte del Índice Mundial de Sostenibilidad Dow Jones, y ha sido ratificada por noveno año consecutivo. Para formar parte de esta clasificación es necesario superar un análisis llevado a cabo por RobecoSAM<sup>2</sup>, el que considera las variables sociales, ambientales y de gobierno corporativo.



<https://www.gruposura.com/responsabilidad-corporativa/nuestro-compromiso/indice-dow-jones/>



<https://www.gruposura.com/wp-content/uploads/2020/03/sura-grupo-informe-anual-2019-1.pdf>



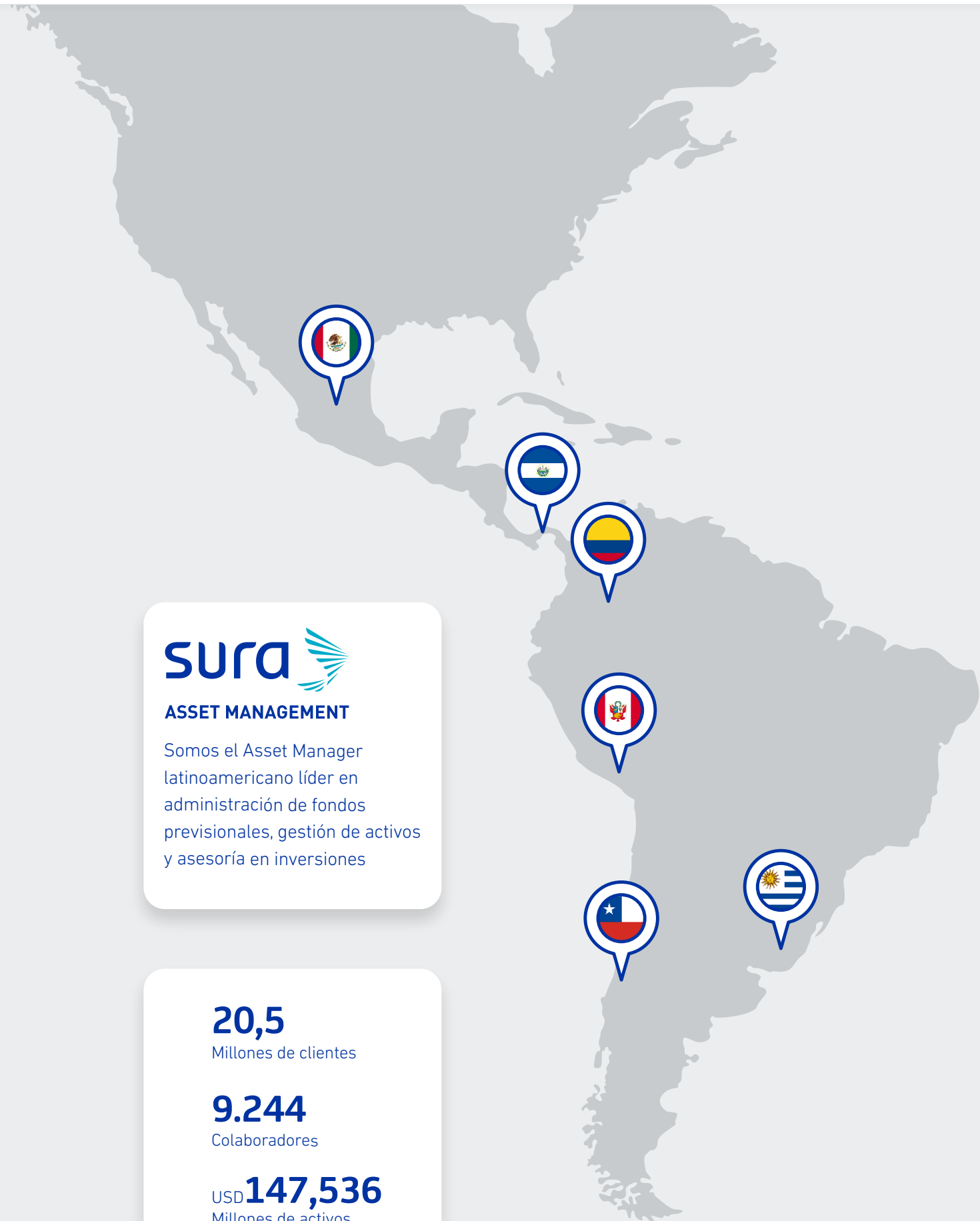
**SURA**  
ASSET MANAGEMENT

Somos el Asset Manager latinoamericano líder en administración de fondos previsionales, gestión de activos y asesoría en inversiones

**20,5**  
Millones de clientes

**9.244**  
Colaboradores

USD **147,536**  
Millones de activos administrados (AUM)



1 Título que respalda el depósito en un banco estadounidense de acciones de compañías cuyas sociedades fueron constituidas fuera de aquel país, de manera de poder transar las acciones de la compañía como si fueran cualquiera otra de ese mercado.  
2 Empresa especialista en inversiones, enfocada exclusivamente en la inversión sostenible.

# Nuestra compañía

102-1

## SURA Asset Management Chile

**B**uscamos facilitar los procesos de ahorro e inversión mediante una estrategia comercial disruptiva basada en la asesoría. El ejercer un rol de guía, y conocer las necesidades de cada uno de nuestros clientes, nos permite mantener la cualidad distintiva de otorgar una asesoría insesgada y más propia a cada uno de ellos.

Como compañía reconocemos la importancia de pensar en la gestión sostenible como parte integral de la toma de decisiones de negocio, es por ello que se ha incorporado en cada uno de nuestros focos de gestión una mirada a largo plazo que potencie nuestro propósito.

102-2

102-9

102-45

### LÍNEAS DE NEGOCIO

#### Administradora de Fondos de Pensiones Capital

Cuenta de capitalización individual (Ahorro previsional obligatorio)

Aporte Previsional Voluntario (APV)

Cuenta de Ahorro Voluntario (Cuenta 2)

#### Administradora General de Fondos

Fondos Mutuos de renta fija nacional y renta fija internacional.

Fondos Mutuos de renta variable nacional y renta variable internacional.

Fondos Mutuos balanceados.

Fondos de inversión rescatables de renta fija nacional y renta variable internacional.

Fondos de inversión no rescatables de renta fija internacional, de desarrollo inmobiliario y de renta inmobiliaria.

#### Corredores de Bolsa SURA

Fondos Mutuos

Fondos de inversión

Acciones

Inversiones extranjeras

Administración activa de inversiones

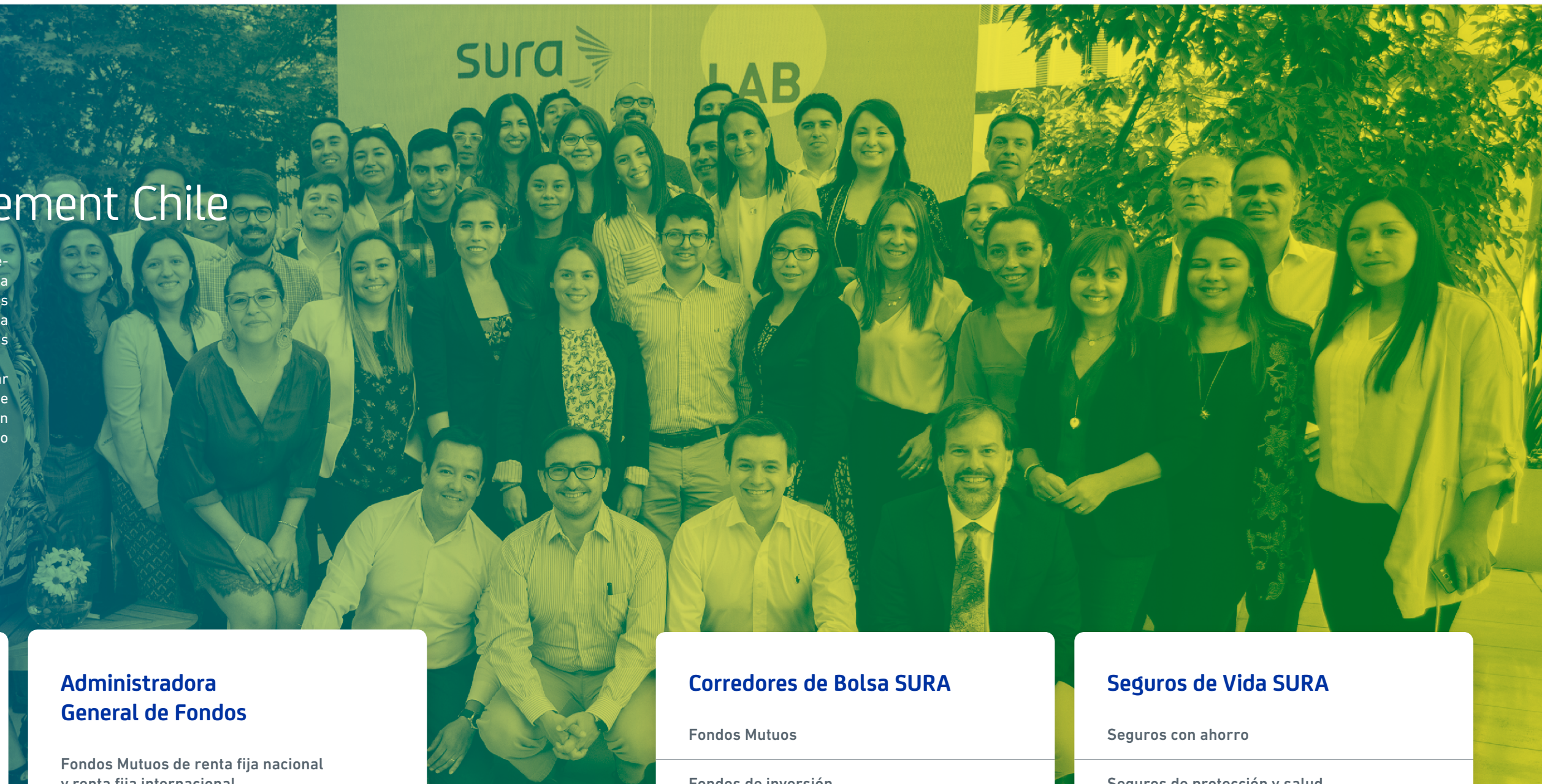
Exchange Traded Funds (ETF)

#### Seguros de Vida SURA

Seguros con ahorro

Seguros de protección y salud

Seguros con Aporte Previsional Voluntario APV





102-6

# Presencia en Chile

En línea con nuestro propósito, tanto SURA como AFP Capital cuentan con oficinas de atención a lo largo de todo el país. Debido a la situación social desencadenada el 18 de octubre, y para resguardar la seguridad de nuestros colaboradores y nuestros clientes, suspendimos el funcionamiento de algunas de nuestras sucursales, pero automatizamos gran parte de nuestros procesos, con el fin de entregar un servicio continuo a nuestros clientes a través de plataformas digitales.

Todas nuestras sucursales AFP Capital cuentan con un servicio inclusivo para aquellas personas que se encuentran en situación de discapacidad auditiva y/o visual.

Hubo un aumento del 88% en las visitas al sitio público de AFP Capital entre octubre y diciembre de 2019.

## Nuestra presencia en el territorio nacional



102-7 102-8 102-9

# Nuestra compañía en cifras



# 2.066.580 Clientes

Activos en MM\$

## 33.219.817

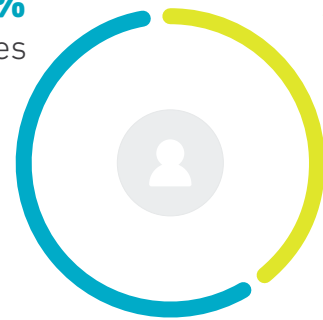
Considera todos los activos administrados



## 2.142

Colaboradores

61% mujeres 39% hombres



## 1.104

Proveedores (95,5% locales)

### SURA en redes sociales

75.107 Seguidores



89.897 Interacciones

17.100 Seguidores



305.030 Interacciones

1.125 Seguidores



708 Interacciones

30.933 Seguidores



1.867 Interacciones

2.110 Seguidores



863.595 Interacciones



## 1.618.301

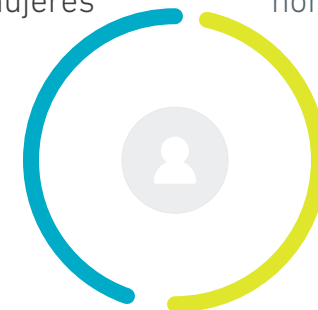
Afiliados

Vínculo entre un trabajador y AFP Capital, donde este puede estar o no cotizando.

## 490.068

Pensionados

231.334 mujeres 258.734 hombres



\* Cifras incluyen afiliado vivo y fallecido pensionado D.L 3.500

Participación de mercado Aporte obligatorio



## 940.825

Cotizantes

Afiliados que actualmente registran su aporte previsional obligatorio con AFP Capital

102-12 102-13

## Adhesiones

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.



Como SURA Asset Management Chile nos suscribimos en el 2012 al Pacto Global de las Naciones Unidas, y como AFP Capital, nos integramos en el año 2018, fortaleciendo de esta manera nuestro compromiso con la sostenibilidad. Complementando estas adhesiones, en 2019 la Red Pacto Global nos apoyó en la Alianza por la Previsión Sustentable.



El año 2013 nos asociamos a ACCIÓN Empresas, 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 programas enfocados en el mejoramiento del gobierno corporativo, cumplimiento, transparencia y ética.



En el año 2019, AFP Capital impulsó en colaboración con la Red Pacto Global Chile y PROhumana, y con el patrocinio de la Subsecretaría de Previsión Social, la Alianza por la Previsión Sustentable, programa que fomenta que las empresas tomen un rol activo en la construcción de las pensiones de sus colaboradores.



Fortaleciendo la colaboración que tenemos con el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini hace siete años, a través de JUMP Chile, este 2019 se firmó un convenio con el propósito de generar capacidades para resolver problemáticas empresariales y sociales de manera innovadora.



En nuestra alianza con la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF) promovemos la formación de periodistas en temas económicos, de inversiones y previsionales desde hace seis años. Bajo este contexto, en 2019 realizamos una charla destinada a practicantes de periodismo y dos seminarios que abordaron el escenario económico, tanto global como local.



En AFP Capital llevamos tres años considerando criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en nuestros procesos de inversión. Para reafirmar este compromiso, a finales de 2019 nos hicimos signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI), asumiendo que estos criterios son esenciales para el desarrollo sostenible de los negocios y las economías.

## Reconocimientos



En reconocimiento a nuestra buena gestión en los Fondos Mutuos, este año nuevamente fuimos premiados en los Premios Salmón, esta vez en cinco categorías. Obteniendo el primer lugar en Fondo deuda menor a 90 días Nacional y Fondo deuda mayor a 365 días Nacional, en UF duración menor a tres años.



Para sumar a los cinco premios obtenidos ya durante el año, en los Premios Salmón APV 2019 fuimos galardonados en seis categorías distintas debido a la gestión de nuestros Fondos Mutuos Series APV. Consiguiendo el primer lugar en Fondo Accionario Desarrollado, Fondo Balanceado Moderado y Fondo Deuda Mayor a 365 Días Nacional en UF Duración Mayor a cinco años.



### Great Place to Work

En la última medición realizada por Great Place to Work, SURA Asset Management Chile fue reconocida como una de las mejores organizaciones con más de 1.000 colaboradores para trabajar en el país. Entre sus atributos, destacaron su buen clima laboral y buenas prácticas con sus trabajadores, además de tomar en cuenta factores ligados a la producción y los recursos humanos.



mercotaLENTO

### Ranking Merco Talento

Avanzando casi 60 puestos con respecto al año anterior, SURA Asset Management Chile se posiciona en el lugar 23 del ranking global de Merco Talento Chile y número 5 dentro de la categoría de Bancos e Instituciones Financieras.



### Employers for Youth (EFY)

El estudio Employers for Youth, realizado por Grupo Adecco y FirstJob, identificó a las mejores empresas de Chile para jóvenes profesionales, donde SURA Asset Management Chile obtuvo el 1° lugar entre las empresas de servicios financieros, y el 22° en el ranking general.



### Mejores empresas para practicantes

Realizado por FirstJob en solitario, este estudio contó con la medición de más de 2.000 jóvenes practicantes que realizaron su práctica entre enero y agosto del 2019. Arrojanando en su análisis a SURA Asset Management Chile entre las 20 mejores empresas para practicantes en Chile, ocupando el puesto número 17.

# Gobierno Corporativo

El compromiso con los grupos de interés debe verse reflejado en nuestro actuar, buscando consolidar y fomentar un espacio de transparencia empresarial, donde cada uno de los colaboradores participe de una cultura arraigada en nuestros principios. La base de un negocio sostenible es contar con un Gobierno Corporativo robusto, que genere un ambiente favorable para las relaciones e inversiones a largo plazo, fortaleciendo así el valor de la compañía.

102-16

## NUESTROS PRINCIPIOS

### Equidad



Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

### Respeto



Reconoce el valor de todas las personas y tiene presente los diversos puntos de vista, necesidades y opiniones. Implica reconocer al otro y aceptarlo tal y como es.

### Transparencia



Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con los empleados, asesores, corredores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

### Responsabilidad



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

# SURA

102-1 102-18 102-19 102-20 102-25 102-29 102-30 102-31 102-32

# Estructura de Gobierno

## SURA ASSET MANAGEMENT CHILE S.A.



## FILIALES



102-22 102-23 102-25

# Directorio

SURA ASSET MANAGEMENT CHILE S.A.

Directores independientes



**Pedro Orueta Arregui**

Presidente

Nombramiento 27/04/2007



**Juan Carlos Möller Muzzo**

Director

Nombramiento 21/11/2018



**Alfie Ulloa Urrutia**

Director

Nombramiento 21/11/2018

# Directorio

AFP CAPITAL S.A.

Directores independientes



**Juan Carlos Chomalí Acuña**

Presidente

Nombramiento 29/04/2019



**Claudio Skármeta Magri**

Director

Nombramiento 29/04/2019



**Álvaro Restrepo Salazar**

Director

Nombramiento 29/04/2019



**Guillermo Arthur Errázuriz**

Vicepresidente

Nombramiento 29/04/2019



**Germán Concha Zavala**

Director

Nombramiento 29/04/2019



**Catalina Mertz Kaiser**

Directora Suplente

Nombramiento 29/04/2019



**María Magdalena Aninat Sahli**

Directora Suplente

Nombramiento 29/04/2019

## DIRECTORIOS OTRAS LÍNEAS DE NEGOCIOS

### Administradora General de Fondos S.A.

Nombre	Nombramiento
Juan Carlos Möller Muzzo (Director)	29-04-19
Pedro Orueta Arregui (Director)	29-04-19
Alfie Ulloa Urrutia (Director)	29-04-19
Juan Montero Avero (Director)	29-04-19
Esteban López Vargas (Director)	29-04-19

\* Francisco Murillo y Juan Camilo Osorio dejaron su cargo de director el 29/04/2019

### Seguros de Vida SURA S.A.

Nombre	Nombramiento
Juan Carlos Möller Muzzo (Director)	21-11-18
Pedro Orueta Arregui (Director)	29-04-17
Francisco Murillo Quiroga (Director)	29-04-17
Alfie Ulloa Urrutia (Director)	21-11-18
José Luis Cordano Copello (Director)	29-04-19

### Corredores de Bolsa SURA S.A.

Nombre	Nombramiento
María Ana Matthias Campos (Directora)	28-04-2017
Sebastián Rey Lizzano (Director)	28-04-2017
Lara Pereira (Directora)	16-01-2019

\* María Adelaida Tamayo dejó su cargo como directora el 29/04/2019

102-16 102-17 103-1 103-2 103-3 418-1

# Gestión de Ética y Compliance

Como compañía tenemos la misión de asegurar y promover un comportamiento que se encuentre alineado con nuestros principios corporativos, abogando siempre a respetar la norma, velando por prevenir y minimizar los riesgos relacionados con la conducta, tanto de proveedores como de colaboradores de SURA Asset Management Chile y sus filiales. Es por esto que durante el año 2019 se realizaron inducciones mensuales sobre el Código de Ética a todos los nuevos colaboradores; asimismo, los colaboradores que ya se encontraban en la compañía tuvieron que rendir y aprobar el curso de Conducta y Ética, con el propósito de transmitir y acentuar su relevancia dentro de la cultura de nuestra compañía.

El Código de Ética y Conducta de SURA Asset Management Chile está conformado por los más altos estándares internacionales en esta materia, así como también por políticas que fueron aprobadas por nuestro Directorio. Este documento pretende ser un reflejo de nuestros valores y principios, transformando la ética en una guía para nuestro actuar.



## LÍNEA ÉTICA

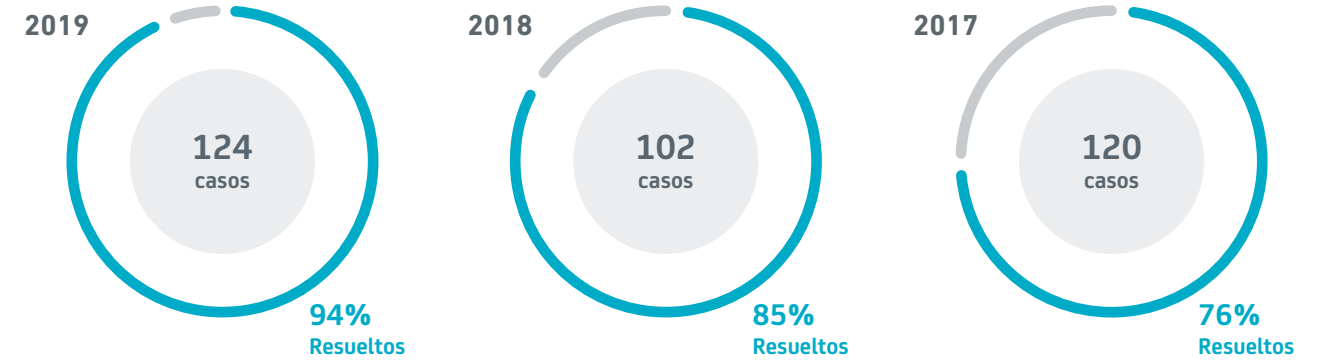
El compromiso que tenemos con todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos, nos llevó a repensar una manera segura de levantar aquellas malas prácticas y/o irregularidades, así como también todas aquellas actividades sospechosas, no éticas, ilegales o que atenten o vulneren los acuerdos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta.

Es por esto que desde el 2014 contamos con un canal de denuncias anónimo abierto para todas aquellas personas que tienen relación con nuestra empresa, ya sea colaboradores, clientes, proveedores o algún otro agente relevante.

Para resguardar adecuadamente la seguridad y anonimato de las denuncias, estas pueden ser reportadas al área de Cumplimiento a través de los siguientes medios:

- A la dirección de correo: [lineaetica@sura.cl](mailto:lineaetica@sura.cl)
- Personalmente en el Departamento de Cumplimiento, Apoquindo 4820 Piso 5, Las Condes - Santiago de Chile.

Posterior a la denuncia, esta es analizada por nuestro Comité de Ética, manteniendo siempre la confidencialidad de los datos aportados y de la identidad del denunciante, con la excepción de aquellos que entreguen consentimiento de lo contrario.



De los 124 casos presentados durante el 2019, 116 fueron cerrados al finalizar el año, quedando pendientes de conclusión solo ocho denuncias. Cabe destacar que de los 15 casos que aún estaban bajo análisis al finalizar el período anterior, todos fueron debidamente tramitados y cerrados en el transcurso del 2019.

## ESTRUCTURA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



102-11 102-15 102-30 103-1 103-2 103-3

# Gestión de Riesgos

Un adecuado sistema de control interno permite establecer, mantener y robustecer el Gobierno Corporativo, generando un marco de actuación y responsabilidad para todos los miembros de la compañía y un impacto positivo en nuestros clientes.

Es clave contar con una estructura organizacional que entregue valor a través de procesos controlados en cada unidad de negocio, supervisión de políticas y procedimientos que aseguren un manejo adecuado de la gestión de riesgos de la compañía. Es por esto que en SURA Asset Management Chile cada colaborador cumple un rol fundamental como parte de nuestro sistema de control interno, el que tiene tres líneas de defensa:

1

## Áreas de Negocio

Siendo los responsables de la autorregulación, autocontrol y autogestión del cumplimiento de cada una de sus políticas internas, procedimientos y gestión de sus procesos. Las áreas que componen la primera línea de defensa son: Servicios, Operaciones, Inversiones y Áreas Comerciales principalmente.

2

## Especialistas de la gestión de riesgos

Son los que conocen en profundidad las políticas, procedimientos y mejores prácticas para administrar de manera eficaz y eficiente los diferentes tipos de riesgos de nuestra organización. Su rol principal es apoyar y asesorar al negocio, asistir en las interpretaciones de las políticas y normas de gestión de riesgos y monitorear su cumplimiento, así como también realizar seguimiento de estas. Las áreas que componen la segunda línea de defensa son: Riesgos Corporativos, Cumplimiento y Fiscalía.

3

## Unidad de Auditoría Corporativa

Esta unidad está encargada de evaluar el funcionamiento integral del modelo. Es un órgano independiente, responsable de proporcionar una evaluación objetiva del diseño y efectividad del Sistema de Control Interno.

Contar con un adecuado sistema de control interno nos permite mantener y robustecer nuestro Gobierno Corporativo, generando un marco de conducta y responsabilidad para cada uno de los miembros de nuestra compañía. Las líneas de defensa mencionadas se enmarcan en una estructura que entrega valor, permitiendo que el Gobierno Corporativo actúe dentro de un escenario con claras responsabilidades y una sólida dirección, que optimiza su funcionamiento manejando adecuadamente sus conflictos de interés, al mismo tiempo que resguarda los recursos de SURA Asset Management Chile y sus filiales.

## RIESGOS ESTRATÉGICOS

### Críticos



**Sostenibilidad del sistema de pensiones**  
Capacidad del sistema de adaptarse para cumplir con las expectativas y necesidades cambiantes de la población; lo que podría resultar en cambios radicales al sistema o inclusive su inviabilidad.



**Cambios regulatorios y tributarios**  
Riesgo geopolítico y dependencia a las políticas regulatorias y tributarias de los gobiernos.

### Altos



**Capacidad para llevar la oferta de valor adecuada para los clientes**  
Cumplir con la promesa de marca a través del diagnóstico e interpretación de las necesidades de los clientes; traduciéndolas en soluciones que le generen valor (diseño, desarrollo y ejecución efectivos).



**Cyberseguridad**  
Ciber Riesgo, refiere a la probabilidad de pérdidas financieras, interrupción o daño a la reputación de la organización y las personas como resultado de la falla, mal uso o malversación de los servicios, activos de información y tecnológicos en el contexto del ciberespacio.



**Modelos de negocios disruptivos**  
Modelos de negocio disruptivos por parte de la industria, sea por competidores existentes o por competidores que actualmente se dedican a otros rubros, ejemplo.



**Generación de confianza en los diferentes grupos de interés**  
Impacto en la confianza como consecuencia de eventos que afecten la reputación de SURA Asset Management.



**Transformación de los negocios**  
Ser capaces de transformar el modelo de negocio (productos y soluciones, procesos, tecnologías y canales) de manera ágil y oportuna para responder ante los cambios del entorno.



**Capacidad de contar con el talento humano con las competencias necesarias**  
Atraer y fidelizar al talento humano idóneo y alineado con la propuesta de valor de SURA Asset Management.

### Medios



**Efectividad del Rol Corporativo**  
Cumplir con el Rol Corporativo frente al entendimiento, articulación y transmisión de la estrategia y la cultura de SURA Asset Management a nivel regional.



**Acceso a fuentes de financiamiento**  
Acceso a fuentes de capital para poder financiar nuevos negocios, adquisiciones y el crecimiento del negocio vigente.



**Desempeño de la economía**  
Riesgo geopolítico y dependencia a las políticas regulatorias y tributarias de los gobiernos.



**Madurez y desarrollo de los mercados financieros**  
Capacidad de los mercados e instrumentos financieros de desarrollarse y madurar para dar cumplimiento a la estrategia de SURA Asset Management.



# Nuestro actuar

102-11 102-42

## CON QUIÉNES NOS RELACIONAMOS

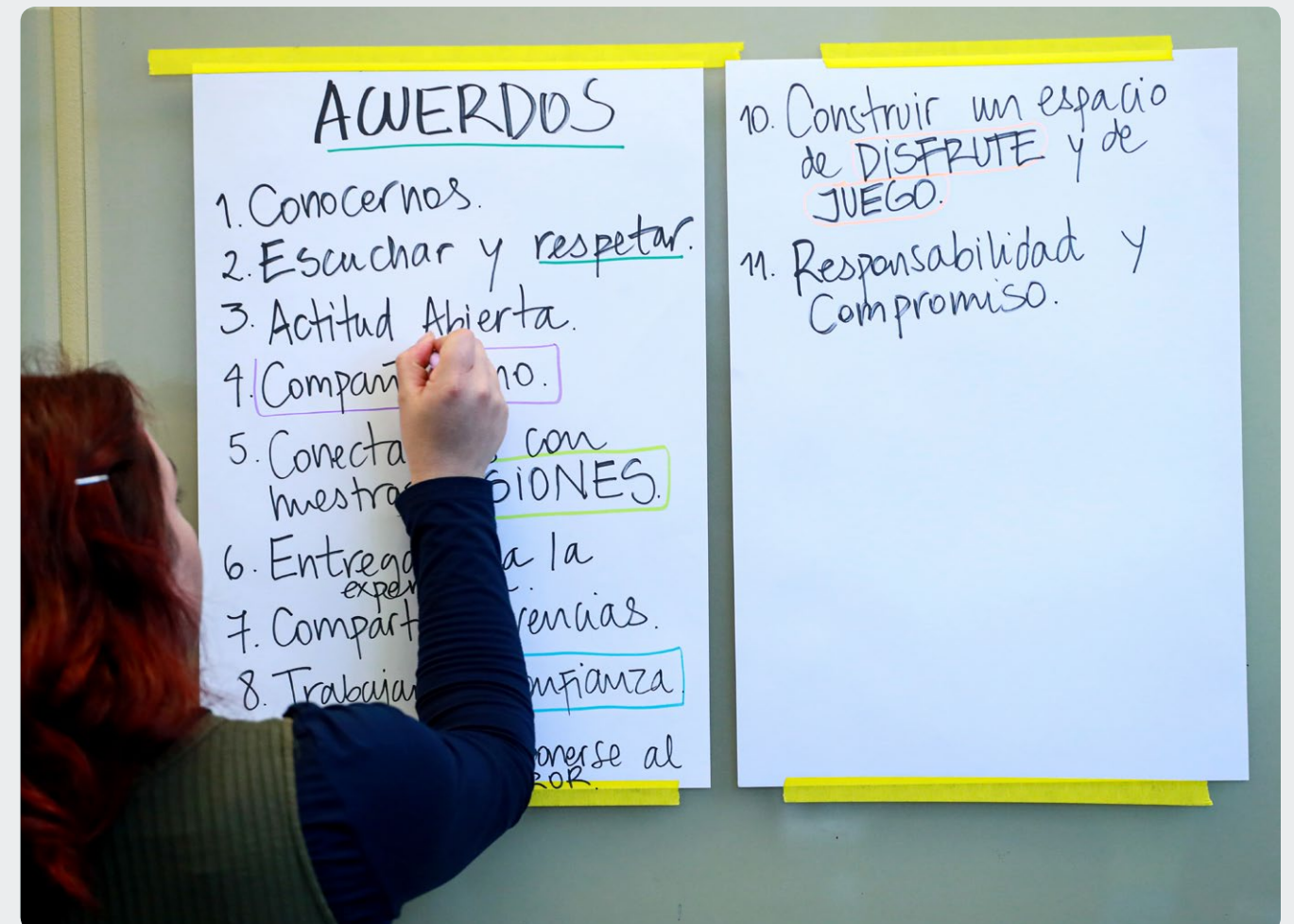
A través de los años hemos sido testigos de un aumento progresivo y exponencial de la interconectividad, flujo y demanda de información y diversidad de opiniones respecto de temáticas de trascendencia social. Es por esto que tenemos el deber de identificar, reconocer y fortalecer las relaciones con aquellos actores que impactan, de manera indirecta o directa, nuestro propósito corporativo.

Cuando hablamos de acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas, estamos conscientes de que proponemos entablar una relación sostenible, no solo con ellos, sino que con todos nuestros grupos de interés que nos acompañan en este propósito.

Cada persona, agente, organización pública y/o privada o del tercer sector, que tenga relación con nuestra organización

o sus filiales, debe ser considerada como público de interés. No basta con forjar relaciones que se vayan construyendo y fortaleciendo en el día a día, también debemos preocuparnos de conocer sus necesidades y expectativas; de esta manera nos preparamos para responder a los retos del presente, al mismo tiempo que proyectamos futuros desafíos sociales, ambientales y económicos.

Abordar los temas prioritarios de cada uno de nuestros grupos de interés, desde la perspectiva del negocio, nos permite minimizar las brechas existentes, fomentando los espacios de diálogo e interacción, así como también fortalecer nuestras alianzas y vínculos enmarcados en nuestro plan de relacionamiento.



### Nuestra gestión bajo un nuevo contexto social

Los acontecimientos del 18 de octubre nos presentaron grandes desafíos, donde tuvimos que abordar diferentes problemáticas y escenarios. Durante este período nos enfocamos especialmente en promover la seguridad de nuestros Colaboradores y Clientes, y mantener la comunicación y cercanía con todos nuestros grupos de interés. Nos adaptamos a este nuevo contexto social, que pasó a tomar un papel central al momento de gestionar los temas relevantes con cada uno de nuestros públicos de interés, y especialmente en la puesta en marcha de cada una de las acciones que reflejaban nuestro compromiso.

102-40 102-43 102-44

# Relacionamiento y Compromisos



## Clientes

### Temas relevantes

- Claridad de la información sobre productos y servicios.
- Calidad de la atención.
- Cumplimiento de compromisos a través de una asesoría personalizada, simple y transparente.

### Nuestro Compromiso

- 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 y fortalecer los canales para escucharlos, informarlos y asesorarlos.

A causa del contexto social, potenciamos el uso de nuestras plataformas digitales y canales de comunicación, para mantener a nuestros clientes debida y oportunamente informados de las medidas implementadas y de los trámites disponibles, sin la necesidad de asistir a nuestras sucursales.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:  
PERMANENTE



## Accionistas e inversionistas

### Temas relevantes

- 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.

### Nuestro Compromiso

- 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.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:  
PERMANENTE



## Colaboradores

### Temas relevantes

- Programas de desarrollo y formación.
- Oportunidades de crecimiento.
- Relacionamiento de equipos.
- Clima laboral.
- Remuneraciones e incentivos.
- Beneficios y Calidad de Vida.
- Transformación cultural (digital).

### Nuestro Compromiso

- Vivir nuestros principios y trabajar con un propósito claro.
- Impulsar una transformación cultural con un sello SURA.
- Compromiso con el desarrollo personal y profesional de las personas.
- Desarrollar y potenciar liderazgos acordes a la era que estamos viviendo.
- Tener una compañía con un buen clima laboral y con foco en una buena calidad de vida.

Una de las primeras medidas tomadas en el marco de la contingencia, desencadenada por el estallido social, fue generar la flexibilidad necesaria de nuestra fuerza de trabajo para adaptarnos a las dinámicas diarias a las que nos vimos enfrentados. Así, aceleramos la modalidad FlexOffice que ya veníamos implementando desde hace casi dos años. Además, se dispuso transporte para nuestros colaboradores con el fin de asegurar el trayecto hacia sus hogares. Por último, otro eje fue la generación de conversatorios moderados por los líderes de la organización, tanto en Santiago como en regiones, para recoger las principales preocupaciones de los trabajadores.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:  
PERMANENTE



## Directores

### Temas relevantes

- Crecimiento y rentabilidad local.
- Gestión responsable del negocio.
- Relación con los grupos de interés y Sostenibilidad.

### Nuestro Compromiso

- Alcanzar los resultados del negocio, definidos.
- Garantizar total transparencia de nuestra gestión y una comunicación permanente sobre nuestro desempeño.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN:  
MENSUAL

102-40 102-43 102-44

# Relacionamiento y Compromisos



## Estado y Reguladores

### Temas relevantes

- 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.

### Nuestro Compromiso

- Compromiso con el fortalecimiento del sistema previsional en Chile, a través de una postura constructiva y visión de largo plazo.
- Aportar al conocimiento y comprensión del sistema, a través de iniciativas de educación previsional y cumplimiento cabal respecto de la normativa vigente.
- Dar respuesta veraz y oportuna a las consultas asociadas a fiscalización de cumplimiento normativo.

**Durante este periodo aumentó el flujo de información al Regulador, de manera proactiva y oportuna, referente a las decisiones que podrían impactar el funcionamiento normal de nuestras sucursales.**

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



## Comunidad

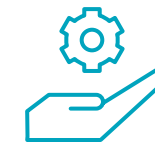
### Temas relevantes

- Participar en iniciativas de desarrollo social que generen bienestar y mejores condiciones de vida en torno a educación, emprendimiento e innovación y envejecimiento.

### Nuestro Compromiso

- Gestión de la estrategia de desarrollo social.
- Promoción de buenas prácticas a través de alianzas con los principales actores del sistema, tales como empleadores, think tanks y fundaciones en general.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE Y ESPORÁDICO



## Proveedores

### Temas relevantes

- Relación sustentable.
- Cumplimiento de los compromisos.

### Nuestro Compromiso

- Relaciones basadas en la confianza, respeto y transparencia, cumpliendo mutuamente con los códigos éticos, y asegurando la calidad de los servicios.
- Cumplimiento de un sistema de pagos eficiente y efectivo.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



## Líderes de Opinión

### Temas relevantes

- Rol de nuestra empresa en el sector financiero y el país.
- Contribuciones al ámbito del sistema financiero de pensiones y social.

### Nuestro Compromiso

- Ser transparentes y estar dispuestos siempre al diálogo, contribuyendo al enriquecimiento de las perspectivas sobre la industria en que operamos.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



## Medios de Comunicación

### Temas relevantes

- Difusión de los temas del negocio.
- Educación financiera y previsional, que impulse las condiciones para un mayor conocimiento de las personas sobre el sistema de pensiones, ahorro e inversiones.
- Transparencia e información oportuna.

### Nuestro Compromiso

- Mantener una comunicación permanente y fluida, contribuyendo con nuestro conocimiento, generando instancias, propuestas e iniciativas de educación financiera y previsional.
- Ser una empresa abierta al diálogo, entregando información fidedigna y veraz.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: PERMANENTE



## Academia y Gremios

### Temas relevantes

- Participación y aporte entre los grupos que generan conocimiento y estudios aplicados sobre temas asociados a nuestra industria.
- Aporte al mejoramiento del sistema financiero.

### Nuestro Compromiso

- Construir un vínculo con las instituciones que generan conocimiento e innovación respecto de la gestión del negocio, aportando nuestra experiencia, prácticas y capacidad instalada para la construcción de nuevas iniciativas, que tiendan a mejorar el sistema financiero y de previsión.

 FRECUENCIA DE PARTICIPACIÓN: MENSUAL Y ESPORÁDICO

102-29

# Estrategia de negocio sostenible

Hacer de SURA Asset Management Chile una organización sostenible es trabajo de todos, es por esto que, basados en nuestros principios corporativos, planteamos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con todos aquellos que hoy y mañana tendrán una relación con nosotros. Así, logramos crear, mantener y fortalecer vínculos que perduren en el largo plazo, que nos permitan crecer juntos y, de esta manera, agregar valor a nuestro quehacer.

Nuestra aspiración es lograr integrar, de manera transversal y orgánica, una estrategia sostenible dentro del modelo de negocio de SURA Asset Management Chile. Cumpliendo con este objetivo, podremos materializar nuestro relato y transformarnos en un actor relevante para el desarrollo de acciones y toma de decisiones, tanto internas como externas.

Finalmente, entendemos que para comprometernos con la gestión responsable del negocio y la participación y construcción de dinámicas públicas debemos entregar y disponer herramientas de apoyo que nos permitan brindar mayores oportunidades de desarrollo para los sectores más vulnerables.

## Propósito

Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas

## Con lineamientos estratégicos establecidos



## A través de una gestión sostenible

Construcción permanente de confianza con las personas y las empresas, logrando relaciones de largo plazo que nos permiten crecer juntos.



### Cuidamos nuestros recursos

Analizamos nuestras decisiones de inversión garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.



### Aportamos al fortalecimiento institucional

Trabajamos de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así lograr la construcción de un mejor sistema de ahorro.



### Creamos capacidades para el desarrollo

Promovemos la toma de decisiones correctas que impacten en el bienestar de las personas desde hoy, para que tengan una vejez tranquila.



### Acompañamos tus decisiones

Fomentamos el conocimiento de las personas y abrimos caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.

## Focos de sostenibilidad

El propósito de la compañía está planteado para todos los Grupos de Interés, no sólo los accionistas e inversionistas, por lo que como compañía debemos estar atentos a las necesidades y demandas de la sociedad en su conjunto, especialmente en las dimensiones que impactan el negocio. Esto implica facilitar la gestión de tendencias, riesgos y oportunidades, adoptando prácticas responsables y participando en las dinámicas públicas. Lo anterior es necesario para un crecimiento sostenible, maximizando la creación de valor.

Como una manera de facilitar la gestión del desarrollo sostenible, en 2018 se definieron estos cuatro focos de actuación sostenible.

# Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra gestión



## Priorización de los ODS

## Cómo los incorporamos



**1.a** Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles a los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a terminar con la pobreza en todas sus dimensiones.

- Programa de educación "Hablemos de pensiones"
- Propuestas para políticas públicas
- Programas inclusión laboral para pensionados
- Sucursal inclusiva



**8.3** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

- Inversión sostenible
- Inversión social en proyectos JUMP e INFOCAP
- Gestión de inversiones
- Alianza por la Previsión Sustentable
- Asesoría integral en ahorro, protección e inversión

**8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor de las alianzas.



**16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

- Alianza Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF)
- Análisis de gobiernos corporativos en el marco de la Política de Inversión Responsable
- Reporte de Sostenibilidad

**16.7** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



**17.16** Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

- Líder de mesa de trabajo en Pacto Global
- Aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo
- Adhesión Red Pacto Global
- Adhesión ACCIÓN Empresas
- Adhesión PROhumana
- Miembros del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini
- Alianza por la Previsión Sustentable

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

# Acompañamos tus decisiones

Promoviendo la toma de  
decisiones correctas que  
impacten el bienestar desde  
hoy y para una vejez tranquila

AHORA TAMBIÉN  
TE AYUDAMOS A  
AHORRAR TIEMPO.

DESDE HOY, ESTÉS DONDE ESTES, HAZ TODOS  
TUS TRÁMITES EN

WWW.AFPCAPITAL.CL



TAMBIÉN AQUÍ, TODO  
LO QUE NECESITAS SABER  
SOBRE PENSIONES.

DESDE HOY, TODOS TUS TRÁMITES SON ONLINE.

WWW.AFPCAPITAL.CL



Nuestros colaboradores trabajan  
diariamente para estar cerca de  
los clientes y pensionados, y poder  
así entregarles información y  
recomendaciones oportunas que les  
permitan alcanzar sus sueños y metas.

103-1 103-2 103-3

# Cercanía con nuestros clientes

Con la finalidad de estar cada vez más conectados con las necesidades, inquietudes y aspiraciones de nuestros clientes, hemos actualizado y fortalecido la manera de comunicarnos con ellos.

Ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas es el motor que moviliza nuestras acciones y planes estratégicos enfocados en marcar una diferencia de asesoría y acompañamiento. La estructuración e implementación de un plan de cercanía nos permite entregar recomendaciones de inversión personalizadas, oportunas, integrales y de calidad. Esta promesa implica conocer a las personas en mayor profundidad y construir una relación más afín a cada una de las realidades, que sea coherente en el tiempo, a través de todo el ciclo de vida del cliente.

Es en tiempos difíciles y de incertidumbre cuando vemos más desafiado nuestro trabajo y vínculo con todos nuestros grupos de interés, sin embargo, cuando de relación con clientes se trata, debemos fortalecer aún más nuestros canales de comunicación y replantearnos la manera de acercarnos a ellos, de tal modo de proyectar y generar confianza a través de nuestra oferta de valor, satisfacción de clientes y en los resultados comerciales de la compañía.

## NUESTRO SERVICIO

Más allá de la preocupación de brindar una buena atención y servicio a nuestros diferentes segmentos de clientes, una buena asesoría jamás podrá catalogarse de esa manera sin la retroalimentación de quienes usan el servicio y tienen vinculación directa con nuestros equipos de trabajo. Es por esto que nuestro plan cercanía con clientes incluye una evaluación de desempeño y de calidad del servicio entregado, la que se mide constantemente a lo largo del año. Esta medición debe reflejar nuestros esfuerzos por reforzar nuestros puntos de contacto y comunicación, sobre todo luego de sucesos críticos como fueron los últimos meses del año 2019.

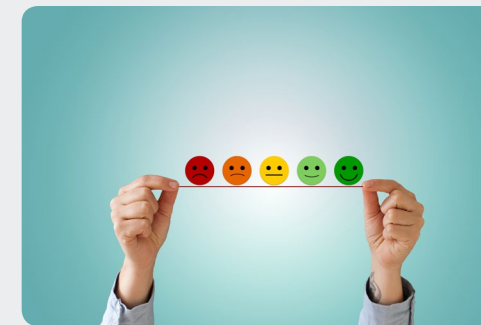
Reconociendo que hoy más que nunca necesitan un guía y asesor que se comprometa con entregar un servicio personalizado, pusimos principal atención en cómo se estaba brindando el servicio y comunicando la información en cada uno de nuestros canales, ya que debíamos considerar que el factor emocional, tanto de nuestros colaboradores como de nuestros clientes afectaría considerablemente la perspectiva del servicio entregado.



## VOZ DEL CLIENTE

La voz del cliente, en inglés "Voice Of Client (VOC)", es una herramienta de retroalimentación de servicio que nos proporciona información valiosa en cuanto al desempeño y la experiencia del cliente. Esta información es clave para minimizar las brechas existentes entre lo que demanda el cliente y la atención que está recibiendo por parte de nuestros equipos.

Sin duda, el último trimestre de 2019 fue un desafío para los equipos de servicios, ya que las demandas y reclamos se intensificaron notoriamente, dado el contexto de descontento social. Para dar respuesta a esta situación se implementó un trabajo de contención emocional con los ejecutivos para así apoyarlos más de cerca en esta tarea.



## Cientes consultados

2017

22.360

2018

23.490

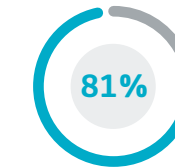
2019

25.456

Corresponde a total de clientes encuestados SURA.

## Satisfacción de clientes

### SURA Asset Management



2017



2018

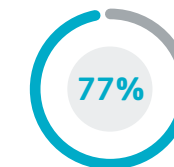


2019

### Ahorro Voluntario



2017



2018



2019

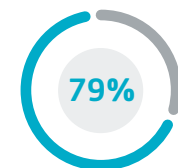
### Ahorro Obligatorio



2017



2018



2019

El cumplimiento de nuestro propósito supone enormes desafíos, entre los cuales destacamos como líneas de trabajo:

- Más y mejor información y asesoría respecto de la volatilidad de los mercados e impacto en las inversiones.
- Mayor profundidad en el conocimiento de nuestros clientes.
- Soluciones y asesorías más diferenciadas según las necesidades de los distintos clientes.
- Aumentar la oferta de valor para nuestros pensionados.

## COMPROMISO CON NUESTROS PENSIONADOS

Parte de nuestra actualización con foco a clientes surgió como respuesta al percatarnos de que existía un segmento prioritario que no estábamos abarcando debidamente. Como organización debemos hacernos cargo de las brechas de información y servicios que no están siendo cubiertas, ya que parte de nuestro objetivo es contribuir a que todos nuestros clientes tomen decisiones correctas, ajustadas a sus necesidades y a su ciclo de vida, ya sea que estén iniciando su vida laboral, próximos a pensionarse o, más importante aún, ya estando pensionados.

Para hablar de tomar decisiones correctas, debemos preguntarnos como organización qué hacemos nosotros para que nuestros clientes tomen estas decisiones. En este

sentido, cómo reflejamos nuestra misión en el desarrollo de planes estratégicos que buscan entregar información oportuna y de calidad, educar en temas previsionales y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, es decir, mejorar las pensiones. Respondiendo a esta inquietud, uno de nuestros principales focos de trabajo durante el 2019 fue reforzar el vínculo con nuestros pensionados, a través de un plan diferenciador cuyo objetivo principal era conocer en mayor profundidad a este segmento.

### Estudio etnográfico

Junto a la consultora Provokers, el primer semestre de 2019 desarrollamos un estudio etnográfico para conocer los distintos perfiles de pensionados según sus estilos de vida y preferencia.



### Algunas conclusiones del estudio etnográfico



de los pensionados asumen que la responsabilidad de la baja pensión es individual.



piensa que la AFP es la otra principal responsable.



lo relaciona con el empleador. Para la mayoría, el vínculo con la AFP comienza cuando toman la decisión de jubilarse.

103-1 103-2 103-3

## Educación a clientes

El 2019 finalizó con grandes resultados a nivel de industria y compañía, sin embargo, nos permitió visualizar oportunidades de mejora y, por otro lado, aterrizar las acciones que veníamos implementando de cara a clientes y colaboradores.

Parte de nuestra gestión 2019 se enfocó fuertemente en facilitar la entrega de información a través de diferentes medios digitales, con el objetivo de educar tanto a clientes como a grupos de interés externos a nuestra compañía, con la finalidad de cumplir con nuestro rol educativo y responder las dudas que rodeaban al sistema de pensiones y su funcionamiento, así como también proporcionando análisis y promoviendo reflexiones dada la situación de volatilidad e incertidumbre económica.

### RECOGIENDO LAS INQUIETUDES DE NUESTROS CLIENTES

Con el fin de mantener debidamente informados a nuestros afiliados, cumpliendo con el propósito de ser asesores y tomando un rol activo para contribuir a la educación previsional de las personas, durante el 2019 AFP Capital realizó dos streamings interactivos. Cómo se calculan las pensiones y la importancia de la rentabilidad fueron los temas tratados en esta dinámica, acercándonos a través de nuestras redes sociales a todos nuestros clientes.

Estas transmisiones interactivas permitieron que más de 32 mil personas se conectarán a través del Facebook de AFP Capital, con el fin de informarse y resolver sus dudas, realizando preguntas directamente a gerentes, subgerentes y ejecutivos de AFP Capital.

Todas estas instancias fueron transmitidas además a través de lengua de señas, gracias a la colaboración de la Fundación Sordos Chilenos.

#### 7° streaming

Cerca de **5.370** Inscritos

Superamos las **15.000** Reproducciones

Cerca de **410** Interacciones en el chat

#### 8° streaming

Cerca de **5.800** Inscritos

Superamos las **18.200** Reproducciones

Cerca de **190** Interacciones en el chat





103-1 103-2 103-3

## Cuidado y formación de colaboradores

Hablar de la gestión del Talento Humano es entender el rol protagónico que cada uno de nuestros talentos cumple al momento de hacer vivo nuestro propósito de acompañar a nuestros clientes en el cumplimiento de sus sueños y metas. Como compañía comprendemos la importancia de contar con equipos de trabajo altamente capacitados, comprometidos y con ambición de superación y desarrollo, profesional y personal. Es por eso que durante 2019 se trabajó activamente en promover una cultura organizacional basada en el propósito de la compañía, el que, a su vez, se sustenta en la estrategia de Desarrollo y Formación de nuestros colaboradores, entendiendo que entregar una asesoría de calidad es clave y que nuestros equipos no sólo deben manejar la información técnica en profundidad, sino que deben compartir y hacer viva nuestra misión.



Cursos formación áreas comerciales y administrativas.

## FORMACIÓN

El área de formación es clave para hacer posible la entrega de nuestra oferta de valor a través de una asesoría experta y cercana. Es por eso que existe un programa de formación continua para los equipos comerciales que, además de cubrir las brechas y necesidades individuales, va incorporando nuevos elementos en cuanto a productos, aspectos regulatorios y de tendencias, con el fin de mantener a los colaboradores actualizados en su nivel de conocimientos. En el caso de los líderes comerciales, se dictó a lo largo del año un Programa de Liderazgo Comercial que se enfocó en el reforzamiento de conceptos clave e indispensables para su correcta gestión y manejo de equipos.

Uno de los focos durante 2019 fue apoyar la estrategia de Transformación Digital a través de capacitaciones cuyo objetivo fue habilitar a los colaboradores en el uso de las tecnologías Office 365 (Teams, Yammer, Planner, Sharepoint y OneDrive).



De esta manera, se universalizó este conocimiento para un segmento de colaboradores que está migrando hacia una modalidad de trabajo Flex Office. Esta iniciativa fue muy importante para hacer frente a los desafíos que planteó el estallido social a partir de octubre de 2019, ya que el uso de la tecnología fue un elemento clave para permitir la continuidad operativa.

Tras el estallido social, desde el área de Formación, se realizaron acciones inmediatas, como charlas previsionales voluntarias para todos los colaboradores, con el fin de aclarar algunos conceptos acerca del sistema de pensiones. Adicionalmente, y con foco en el área de Servicio AFP, se impartieron talleres de contención y manejo de objeciones. De cara a los planes 2020, se recogieron nuevos inputs y requerimientos, surgidos a raíz de las demandas sociales, para preparar al colaborador para dar respuestas adecuadas a los requerimientos de los clientes.



Entrega de kits a colaboradores.

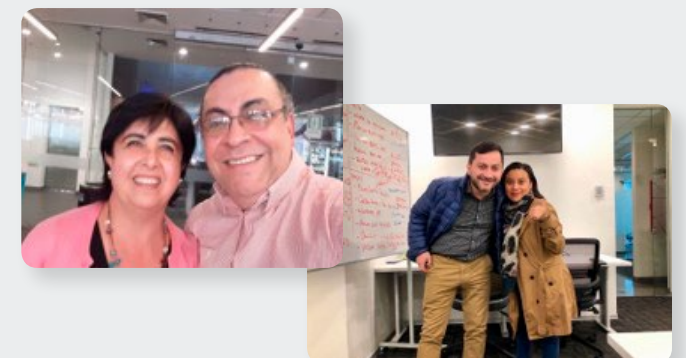
## Suradanos:

### VIVIENDO EL PROPÓSITO

Durante 2019 la compañía se propuso movilizar y conectar a todos los colaboradores de SURA Asset Management Chile con el propósito organizacional a través de un programa de experiencias y comunicaciones que invitaran al colaborador a sensibilizarse y conectar su quehacer con aquello que nos mueve como compañía, "Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas."

Se inició este programa en agosto con la entrega de 2.600 kits, cuyo contenido incluía una carta de bienvenida de nuestro Presidente Ejecutivo, Francisco Murillo, junto a un pequeño reconocimiento para nuestros colaboradores.

Además, durante el mes de octubre se llevó a cabo un conversatorio, instancia de reflexión en torno a nuestro propósito y la manera en que cada uno lo vive desde su rol en la organización. Al finalizar este espacio, se incorporó un rito de plasmar las "huellas digitales" de cada participante en un panel, en señal de compromiso con su rol, para mejorar vidas.



Colaboradores en Jornadas de charlas.

103-1 103-2 103-3

# Innovación y Digitalización

Al estar insertos en entornos sumamente cambiantes, donde es fundamental mantenerse en la vanguardia, debemos contribuir a generar ambientes de trabajo donde la creatividad e innovación sean parte elemental de la estrategia de negocio, ya que este enfoque se verá reflejado directamente en el servicio entregado a nuestros clientes.

La cultura de innovación nos ha permitido enfrentar los desafíos desde una arista distinta, aprovechando metodologías ágiles y diferentes técnicas provenientes del mundo de la innovación.

Con el fin de fortalecer la cultura de innovación en la compañía y generar alianzas mutuamente beneficiosas en este ámbito, en marzo de 2019 firmamos un convenio con el Centro de Innovación UC Anacleto Angelini. Esta alianza nos ha permitido involucrarnos más con disciplinas, como lo son la investigación y desarrollo aplicado, además de conectarnos con grupos de interés tan relevantes como el círculo académico y universitario.

Como primer hito destacado durante el 2019 en temáticas de innovación, se llevó a cabo el desafío “Más allá de la pensión”, iniciativa cuyo objetivo principal era visibilizar la importancia del segmento pensionados y futuros pensionados dentro de la compañía. Para el desarrollo de este proyecto, se invitó a todos los colaboradores de SURA y AFP Capital del país a presentar sus ideas.

De este programa quedaron como finalistas tres proyectos, los que fueron apoyados por diferentes áreas de la compañía y siguen estando en proceso de trabajo y desarrollo.

- Primer lugar: “Pensionalizados”, enfocado en la generación de vínculos entre empresas y pensionados.
- Segundo lugar: “Pensionados Inspiradores”, con foco en la narración de historias de vida destacables de pensionados.
- Tercer lugar: “App SURA Seniors”, aplicación móvil diseñada acorde a los requerimientos de los pensionados y que ofrece una interfaz amigable para sus usuarios.

Además de estos tres proyectos, se incorporó una cuarta participación, con el propósito de considerar un proyecto con la metodología quick wins que tiene como objetivo mostrar resultados en el corto plazo, sin tener un largo tiempo de incubación. “El busquilla” es una plataforma que ayudará a los pensionados a encontrar los beneficios monetarios y no monetarios de los que disponen en su comuna a través de la aplicación WhatsApp.



Participantes y evaluadores de programa “Más allá de la pensión”.

Una segunda acción destacada fue el lanzamiento del programa “Embajadores de Innovación 2019” donde se formó a 25 colaboradores para extender las capacidades de innovación. Con este programa buscamos instalar capacidades en nuestros colaboradores, potenciando una cultura de innovación que permita cumplir con nuestro propósito de ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.



Embajadores de Innovación 2019.

“Participar de “Más allá de la pensión”, primer desafío de innovación de SURA, significó tener la oportunidad de desarrollar una idea que busca mejorar la calidad de vida de nuestros pensionados, lo cual me permitió generar una mayor empatía y aprender herramientas de innovación que puedo aplicar en diferentes ámbitos laborales”.

Javier Viveros, Analista de Sostenibilidad, SURA Asset Management Chile.



“En SURA buscamos instalar capacidades en nuestros colaboradores para enfrentar los desafíos actuales de nuestro negocio de una forma distinta, creando una cultura y ecosistema de innovación que nos permitan acercar a nuestros clientes al cumplimiento de sus metas y sueños”.

Roberto Thompson, VP Talento Humano e Innovación de SURA Asset Management Chile.



## NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

Como compañía hemos integrado gradualmente diferentes modalidades de trabajo que vienen a cambiar y potenciar el entorno laboral y no laboral de nuestros colaboradores. Desde el 2018 hemos tomado un rol protagónico al momento de adaptar los espacios de trabajo dentro de nuestras instalaciones e incorporar herramientas digitales que permiten trabajar a distancia, con el propósito de apoyar a nuestros colaboradores a conciliar de mejor manera su vida laboral y familiar.

En la primera generación de este proyecto, 60 colaboradores administrativos participaron y adoptaron esta modalidad de trabajo. Posteriormente, como parte de la segunda generación, 150 colaboradores de diferentes áreas pudieron disfrutar de este beneficio. Sin embargo, a finales de 2019 Chile estuvo inmerso en un escenario lleno de incertidumbre, demandas sociales e inestabilidad laboral, lo cual provocó que tuviésemos que acelerar proyectos de flexibilidad laboral para adaptarnos a esta contingencia, lo que hizo que aproximadamente el 50% de la dotación total de nuestra compañía trabajara desde sus hogares.

Resultados encuesta de medición del programa de FlexOffice:

**96%** siente que sus colaboradores remotos logran un mejor equilibrio en su vida laboral/personal.

**95%** considera que el avance de su equipo en los compromisos mensuales es satisfactorio.

**93%** nota que la comunicación con su equipo remoto es satisfactoria.

**89%** opina que las personas participantes del programa de FlexOffice están más comprometidas con la compañía.

**75%** de los líderes de la compañía piensa que su equipo ha mejorado el desempeño desde que se implementó este programa de trabajo remoto.



**111**

Total ideas presentadas



**10**

Clasificación etapa final



**8**

Talleres de acompañamiento



**3**

Jornadas de mentorías

102-41

## INTEGRACIÓN: UN NUEVO RETO CULTURAL Y ORGANIZACIONAL

El propósito de incluir a personas que tengan diferentes capacidades, conocimientos y condiciones nos permite no solo cumplir con la legislación y ser parte de las tendencias, sino que también nos da la posibilidad de comprender de primera mano cómo se ha ido adaptando el mercado laboral a las nuevas demandas sociales y generacionales.

Luego de la entrada en vigencia de la ley de inclusión laboral, trabajamos arduamente tanto para cumplir con la cuota estipulada y para mejorar y adaptar los espacios de nuestras instalaciones. Estas acciones estuvieron supervisadas constantemente por nuestro equipo de prevención de riesgos, el cual, a su vez, recibió el acompañamiento de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Asimismo, el proceso de integrar a personas en situación de discapacidad auditiva, visual o motora se llevó a cabo con la colaboración de un asistente social y doctora especialista de la Clínica Alemana.



## INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Como organización, debemos hacernos cargo de las necesidades y las brechas existentes en torno a nuestro rubro, colaboradores y clientes. Un fenómeno global, del cual no quedamos ajenos, es el incremento progresivo de la población adulta mayor, así como también la integración de personas en situación de discapacidad al mercado laboral. Esta realidad ha provocado que nos repensemos y analicemos las oportunidades que podemos brindar a estos dos segmentos para mejorar su calidad de vida. Así como hemos implementado varios programas sociales que se enfoquen con este objetivo, también nos hemos hecho cargo de implementar acciones concretas para proporcionar vacantes laborales dentro de nuestra compañía, cuyas funciones se ajusten a sus competencias y capacidades.

Siguiendo este propósito, hemos desarrollado proyectos enfocados en temáticas de inclusión y diversidad, a través de los cuales permeamos dentro de nuestra organización la necesidad de implementar cambios que vendrán a robustecer nuestra cultura al momento de enfrentarnos a nuevos desafíos.

Al hablar de inclusión y diversidad hacemos énfasis en la necesidad de integrar y empoderar a personas cuyo valor y conocimiento pueden aportar sustancialmente con la oferta que entregamos como compañía, ya que sus experiencias de vida tienen un enfoque totalmente diferente. Asimismo, al ampliar el mercado laboral, estamos aportando activamente con el propósito de mejorar las pensiones, disminuir las lagunas previsionales y dando la oportunidad de postergar la jubilación.

## EMPLEABILIDAD SENIOR

Desde el año 2016 contamos con el Programa de Inclusión Laboral de Pensionados, a través del cual personas de la tercera edad o con jubilación anticipada que están fuera de la fuerza laboral pueden reintegrarse como ejecutivos de servicio o de contact center de AFP Capital. Esta iniciativa les permite trabajar en jornadas parciales (20 horas semanales) y en sucursales ubicadas cerca de sus domicilios, contribuyendo a su calidad de vida. De esta manera, potencian sus competencias y habilidades de relacionamiento, al mismo tiempo que se genera un clima más inclusivo.



Evaluación de desempeño promedio durante el 2019 fue de un 102%



Fase 1 (2017 – 2018) =  
**10 personas**



Fase 2 (2019 -2020) =  
**6 personas**



Durante el 2019 se realizó una búsqueda para poder cubrir las cuatro vacantes que quedaron libres de este programa

## ACUERDOS COLECTIVOS

Parte del compromiso que tenemos con todos nuestros colaboradores es comunicarnos debidamente, con el fin de entender sus necesidades, atender sus requerimientos y lograr calzar sus expectativas laborales y personales con las opciones que les podemos ofrecer como compañía. Estas conversaciones se desarrollan bajo el marco de negociaciones colectivas, con aquellos colaboradores que se encuentran sindicalizados en SURA Asset Management Chile.

Los sindicatos, y sus contratos colectivos son el resultado de las negociaciones que constituyen un procedimiento a través del cual los trabajadores sindicalizados se relacionan con nuestra compañía con el objeto de llegar acuerdos en materias de interés común de las partes, tales como remuneraciones, beneficios y, en general, a mejores condiciones de trabajo, esto por un tiempo determinado, siempre bajo las indicaciones que establece la legislación chilena.

**771**  
Empleados sindicalizados


**4**  
Sindicatos



**27%**  
Empleados cubiertos por un Convenio Colectivo

# Creamos capacidades para el desarrollo

Fomentando el conocimiento y abriendo caminos para el ahorro a través de la generación de capacidades y confianza.



Entregamos los conocimientos y herramientas necesarias a nuestros grupos de interés, para generar autonomía en la construcción de un futuro bienestar personal.

## Educación para el ahorro

El envejecimiento poblacional es una tendencia creciente, que trae consigo grandes desafíos a la sociedad. Uno de ellos es el financiamiento de los años de vida inactiva laboralmente, por lo que los sistemas de pensiones en todo el mundo han debido replantearse y buscar estrategias para dar solución a este cambio demográfico. En SURA Asset Management Chile creemos que la Educación Financiera y Previsional es una herramienta clave que puede generar grandes cambios al momento de jubilar, ya que tener un mayor conocimiento sobre el sistema y su funcionamiento puede contribuir en forma importante a mejorar las pensiones. En ese contexto, hemos desarrollado un Programa de Educación que tiene por objeto la minimización de brechas de conocimiento existentes, abarcando distintos enfoques según segmentos que se han definido a partir de las distintas realidades previsionales de cada uno.



Segunda versión Cumbre Mujeres.



Taller en el marco del programa de formación de la Alianza por la Previsión Sustentable.

Hablar de “Educar para el ahorro” es hablar de un programa enfocado en dos segmentos prioritarios: mujeres y empleadores, tratando problemas y/o desafíos específicos para cada uno de ellos.

### ¿POR QUÉ ESTOS GRUPOS?



#### Mujeres

Cuando pensamos en los desafíos que tenemos que superar para mejorar las pensiones de nuestros clientes, tenemos un rol más que relevante con este segmento en particular. Las mujeres viven más años, jubilan antes y, por temas como la informalidad laboral y/o lagunas previsionales, no ahorran lo suficiente para su pensión. Para mejorar esta situación se han implementado varias mejoras y opciones de trabajo en materia laboral; sin embargo, es nuestro compromiso entregar conocimientos y herramientas que permitan entender el sistema previsional e implementar programas o instancias que promuevan el ahorro.

#### Empleadores

Como AFP capital reconocemos el papel protagónico que cumplen las organizaciones al momento de promover iniciativas e incentivar a sus colaboradores. Es por esta razón que consideramos a los empleadores como un segmento prioritario dentro de nuestro plan de Educación Previsional. Ellos no solo cumplen con su compromiso de pago de cotizaciones, sino que también pueden apoyar entregando programas que eduquen sobre el sistema de pensiones y fomenten el ahorro.

# Mujeres

Este 2019 renovamos la alianza estratégica de colaboración con Mujeres Empresarias. Por segundo año consecutivo nos enfocamos en cumplir el objetivo de promover, concientizar y empoderar a las mujeres en torno a los desafíos del mercado laboral, la importancia del ahorro y el conocimiento previsional.

## BECA MI PYME

En colaboración con Mujeres Empresarias se realizó el lanzamiento de Beca Mi Pyme. Este programa va dirigido a 56 emprendedoras de todo el país, en el que, de manera gratuita, las mujeres pertenecientes al beneficio obtuvieron acceso a herramientas técnicas de liderazgo, entrega de conocimiento en aspectos legales y tributarios, educación financiera y previsional, para potenciar sus empresas.

El curso constó de ocho módulos, basado en un método de enseñanza interactivo y dinámico, donde se abarcaron diferentes temas, siendo uno de los más relevantes el de seguridad social. Estos favorecieron el intercambio de experiencias y conocimientos en el aula, de la mano de profesores expertos en estos ámbitos.

<https://www.youtube.com/watch?v=00qFINTZ58U>



Ceremonia de graduación Beca Mi Pyme.

“ Al principio no me preocupaba de la parte previsional, uno se preocupa de pagar los sueldos de la gente, como buen emprendedor. Pero con el tiempo, efectivamente, te das cuenta de que debes tener un ahorro previsional para el futuro”.

Maite Bascuñán,  
asistente Beca Mi Pyme.



## ALIANZA MUJERES EMPRESARIAS

Como segundo hito relevante de esta alianza, en agosto de 2019 realizamos la segunda versión de Cumbre Mujeres, instancia que promovió, concientizó y empoderó a más de 400 mujeres asistentes en torno a los desafíos del mercado laboral femenino, la importancia del ahorro y el conocimiento previsional.

En el seminario “Cómo vivo, trabajo y planifico mi futuro: Historias diversas para un desafío común” compartieron sus experiencias la empresaria Laura Rossetti, dueña de la tradicional dulcería Laura R; Katharina Jenny, gerenta general Ferrocarril de Antofagasta, y Daniela Lorca, empresaria y dueña del Commerce BabyTuto. Esta instancia también contó con la participación de Nicolás Monckeberg ex Ministro del Trabajo y Previsión Social y Carolina Cuevas, Subsecretaria de la Mujer y la Equidad de Género, y más de 300 ejecutivas, empresarias y emprendedoras.



Panel de discusión en el marco de la segunda versión de Cumbre Mujeres.

“ Estamos felices de trabajar por segundo año consecutivo con SURA y AFP Capital por la educación de las mujeres en temas de ahorro y pensiones. Creemos que este tipo de iniciativas contribuyen a la incorporación de más mujeres en el mercado laboral, en el mundo empresarial y en cargos de alta dirección de nuestras empresas”.

Francisca Valdés, directora del Programa de Formación Chile Empresarias.



De izquierda a derecha: Daniela Lorca, Katharina Jenny, Laura Rossetti y María Marta De Aguirre.



Ejecutivos de SURA Asset Management Chile y AFP Capital junto a expositoras Cumbre Mujeres 2019 y autoridades invitadas, Nicolás Monckeberg ex Ministro del Trabajo y Previsión Social y Carolina Cuevas, Subsecretaria de la Mujer y la Equidad de Género.

# Empleadores

## ALIANZA POR LA PREVISIÓN SUSTENTABLE

Con la convicción de que el empleador puede contribuir de forma determinante en la construcción de la pensión de sus trabajadores, y dado el interés de las empresas en participar más activamente, en 2019 creamos la “Alianza por la Previsión Sustentable”, la que contó con el apoyo de PROhumana, Red Pacto Global Chile y el patrocinio de la Subsecretaría de Previsión Social. El objetivo de esta iniciativa es integrar la gestión previsional a la estrategia de personas de las compañías para fomentar el bienestar de sus colaboradores.

La alianza viene a enriquecer la propuesta del Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable, que desde 2016 destaca las buenas prácticas empresariales en torno al ahorro y construcción de la pensión de los trabajadores. A través de cuatro talleres formativos exclusivos para las áreas de recursos humanos en temas previsionales y de seguridad social, colaboradores de 33 empresas finalizaron la capacitación definiendo un plan de gestión previsional a la medida de sus organizaciones, teniendo en cuenta las características de sus colaboradores. Adicional a eso se elaboró una guía para el empleador con el fin de que este pueda gestionar los temas previsionales de una mejor manera dentro de su organización.

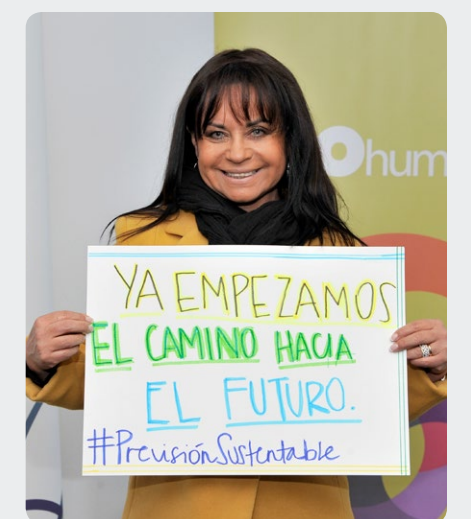
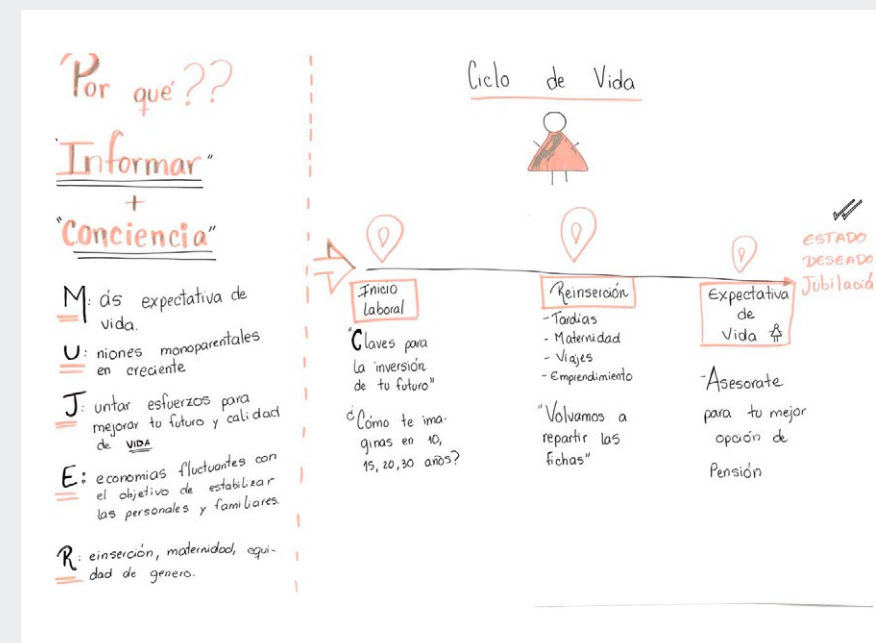
Como cierre a este proyecto, el 18 de octubre se realizó la cuarta versión del Reconocimiento a la Gestión Previsional Sustentable, que destacó el compromiso y las buenas prácticas de las empresas.

Los grupos más sensibilizados con el ahorro para la pensión son los mayores de 46 años y los altos ejecutivos.



**4.000** colaboradores encuestados

### Indicadores de Impacto



Primer taller de formación de la Alianza por la Previsión Sustentable.

# Difusión de contenido

## MIRADA SURA

Este boletín de carácter público tiene como objetivo informar sobre tendencias relacionadas al mercado laboral, pensiones, ahorro y cualquier otra temática que impacte en el mundo del trabajo y las inversiones, con la mirada de nuestros grupos de interés.

Durante 2019 se profundizó en caracterizar a distintos segmentos particulares del contexto laboral y económico: trabajadores independientes, adultos mayores, mujeres y minorías con foco en inclusión. Además, se publicó una edición específica para temas de Ahorro, y otra para Reforma al Sistema de Pensiones.



## PROGRAMA EDUCACIÓN PREVISIONAL “HABLEMOS DE PENSIONES”

Al ser parte de una industria cuyo entorno se encuentra en constante cambio y cuya población está envejeciendo, debemos reforzar nuestro compromiso con nuestros afiliados y cotizantes. Es por esto que durante el 2019 continuamos desarrollando nuestro programa de educación “Hablemos de Pensiones”, el que tiene especial foco en mujeres y empleadores.

Este programa tiene como propósito hacer partícipes a las personas en la construcción de su pensión, haciéndolas conscientes de que cada uno debe tomar un papel protagónico para gestionar su futuro, ya sea ahorrando para la vejez o simplemente tomando conocimiento de la importancia de la educación financiera y previsional para comprender el funcionamiento del sistema, cómo se construye la pensión y las conductas claves que debe seguir cada cotizante.

**La pensión ideal no existe. Cada uno debe determinar su propio monto, de acuerdo a sus ingresos y estilo de vida.**

**La pensión corresponde al promedio de todo lo ahorrado a lo largo de la vida laboral. Como los sueldos aumentan, no será igual al último monto recibido.**

### Claves para construir la pensión

- 1** Determina tu pensión deseada, haz un plan para alcanzarla y síguelo con disciplina.
- 2** Ahorra toda la vida laboral, aun si eres independiente.
- 3** Ahorra siempre por el 100% de tu sueldo.
- 4** Haz ahorros voluntarios desde el comienzo
- 5** No da lo mismo estar en cualquier fondo.
- 6** Si es posible, posterga tu edad de retiro para aumentar el monto de tu pensión.



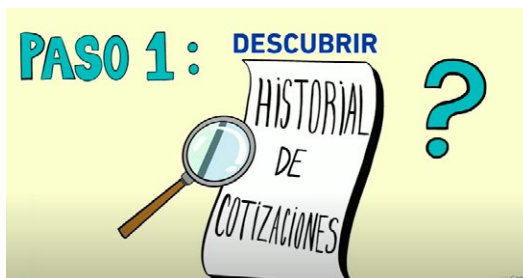
## CAPITAL TV

A través de los videos dinámicos y educativos, en Capital TV enseñamos en simple todo lo que nuestros cotizantes y afiliados necesitan saber sobre su AFP. Dentro del contenido que se puede encontrar en nuestro canal de YouTube AFP Capital se destaca información referente a:

### Trámite de pensión



### Con cuánto dinero jubilar



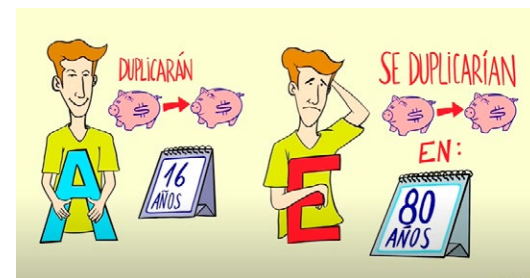
### Recálculo de pensión



### Modalidades de pensión



### Rentabilidad



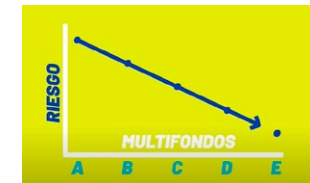
## TE LO CONTAMOS EN UN MINUTO

Bajo el concepto "AFP Capital te responde en simple", los videos encapsulados en esta categoría desarrollan temas y/o dudas en torno al sistema de pensiones, destacando entre ellos:



### ¿Por qué los fondos pueden presentar rentabilidad negativa?

Los resultados de los fondos de pensiones pueden verse influidos negativa o positivamente por distintas razones: estabilidad económica de los países en donde se invierten tus ahorros, movimientos de los mercados nacionales e internacionales o los resultados financieros de las empresas. Cada multifondo tiene una estrategia de inversión diferente, que puede adaptarse mejor a tus necesidades. Lo importante es mirar el comportamiento de los fondos en el largo plazo, ya que las rentabilidades negativas son generalmente momentáneas y se compensan en el tiempo.



### ¿Cómo se construye tu pensión?

Tu pensión se construye a lo largo del tiempo con el ahorro obligatorio del 10% de tu sueldo imponible mensual. Para rentabilizar tus ahorros puedes elegir entre cinco multifondos diferentes (A, B, C, D y E), su diferencia está en el nivel de riesgo y rentabilidad esperada, que va de mayor a menor. Es decir, tus aportes y la rentabilidad que ganan al invertirse en multifondos formarán el total de ahorro para tu pensión. Recuerda que siempre puedes aumentar tus ahorros aprovechando los beneficios que otorga el Estado por tus ahorros voluntarios y así mejorar tu futura pensión.



### ¿Qué comisión cobra la AFP?

Las comisiones son cobros que realiza la AFP por administrar tus ahorros y son regulados por la Superintendencia de Pensiones. Ésta solo se te cobra cuando estás cotizando y se aplican como un porcentaje sobre tu renta imponible mensual. Cuando no estás trabajando, la AFP seguirá invirtiendo tus ahorros para hacerlos crecer, sin cobrarte comisión.



### ¿Se calculan las pensiones hasta los 110 años?

En realidad, no es así. Porque se calculan considerando que las mujeres viven en promedio hasta los 86 años y los hombres hasta los 81. Esto se basa en la llamada tabla de mortalidad, un instrumento publicado por la Superintendencia de Pensiones en base a información estadística de la población de Chile que se utiliza para saber hasta qué edad viven los chilenos. Aunque la tabla considera como edad límite los 110 años, reconoce una probabilidad muy baja de que alguien alcance esa edad.



<https://www.youtube.com/watch?v=iwyrPqLPnfo&list=PLUI-r9nneZQlkOnVyWNgayROI6HBajkB5Q>



<https://www.youtube.com/watch?v=055xi6KpVl&list=PLUI-r9nneZQlkOR449o0X7BPswFRt8L20N>

# Contribución al Desarrollo Social

En SURA Asset Management reconocemos nuestro potencial de incidir en el desarrollo sostenible de los países donde tenemos presencia al desempeñar un rol activo en el logro de los grandes desafíos que tienen sus sociedades. Asimismo, a nivel local asumimos este desafío y compromiso ético convencidos de que la coherencia es un camino inequívoco para generar valor y confianza con los distintos grupos de interés.

## Modelo de Gestión



Como compañía participamos en iniciativas de desarrollo social, de manera estructurada y sistemática, que generan bienestar y mejores condiciones de vida en torno a emprendimiento e innovación, educación y envejecimiento.

Tenemos la convicción que, a través del emprendimiento e innovación y la educación, nuestro país puede crecer de manera sostenible y mejorar así la calidad de vida de sus habitantes. Por otro lado, el envejecimiento demográfico es una megatendencia que está cambiando la manera de cómo funciona nuestra sociedad. En ese contexto, creemos que nuestra contribución en mejorar la calidad de vida de las personas mayores y fomentar espacios laborales inclusivos para este segmento es clave para crear un país más próspero.

**Como compañía contamos con un estricto control a través de un procedimiento de donación que se revisa año a año, con el fin de contar con un marco de acción que se basa en los principios corporativos y en el Código de Ética y Conducta de la Compañía.**

## Líneas de inversión

LÍNEA DE INVERSIÓN	PROYECTO	DONACIÓN (MILLONES \$)	PERSONAS BENEFICIADAS
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN	JUMP	\$204,25	5.400
	Centro Innovación UC Anacleto Angelini	\$17,65	
EDUCACIÓN	INFOCAP	\$104*	203
	Fundación Nacional Orquestas Juveniles	\$25	
ENVEJECIMIENTO	FITAM	\$100	4.024
	Fundación Las Rosas	\$1,76	

\* 80 millones del monto total son a través de excedentes de capacitación SENCE

## FONDOS SOLIDARIOS

Concurso interno que tiene por objetivo financiar proyectos sociales en regiones, los cuales son apoyados por los colaboradores de SURA Asset Management Chile con el fin de ayudar a la comunidad en donde se encuentran insertos.



**\$4**  
Millones

## OTRAS DONACIONES

Aparte de realizar nuestra inversión social en las tres líneas dichas con anterioridad, durante el 2019 se hicieron otros aportes en beneficio de la comunidad, apuntando a mejorar las brechas existentes en los grupos más vulnerables.

**\$6**  
Millones

## JUMP

JUMP Chile es una iniciativa del Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, que desde el año 2012 cuenta con nuestro apoyo como SURA Asset Management Chile. Tiene por objetivo impulsar a los estudiantes de educación superior de Chile y América Latina a transformar sus ideas en modelos de negocios, con el fin de formar una nueva generación de emprendedores y agentes de cambio con impacto global.

### Impacto de JUMP (2012-2019)



## DESAFÍO SURA

Conscientes de los cambios demográficos que estamos viviendo en Chile y cómo ellos pueden representar una oportunidad para los emprendedores, en 2017 creamos el Desafío SURA. Esta categoría premia las tres mejores ideas que generen soluciones en salud, infraestructura, entretenimiento, movilidad e inclusión para un segmento creciente y poco atendido hasta el momento: las personas mayores.

Para el año 2019, con el objetivo de mejorar la metodología de selección, consideramos seis pilares temáticos para resolver los desafíos del envejecimiento: inclusión laboral, participación ciudadana e integración social, salud, inclusión digital y nuevas tecnologías, calidad de vida, movilidad y ciudades amigables. Este año postularon al Desafío SURA 410 proyectos de países como Chile, México, Perú, Argentina, Colombia y Uruguay, representando un 51% del total de proyectos admisibles al programa JUMP.

Evolución proyectos postulados a Desafío SURA:

2017  
**291**

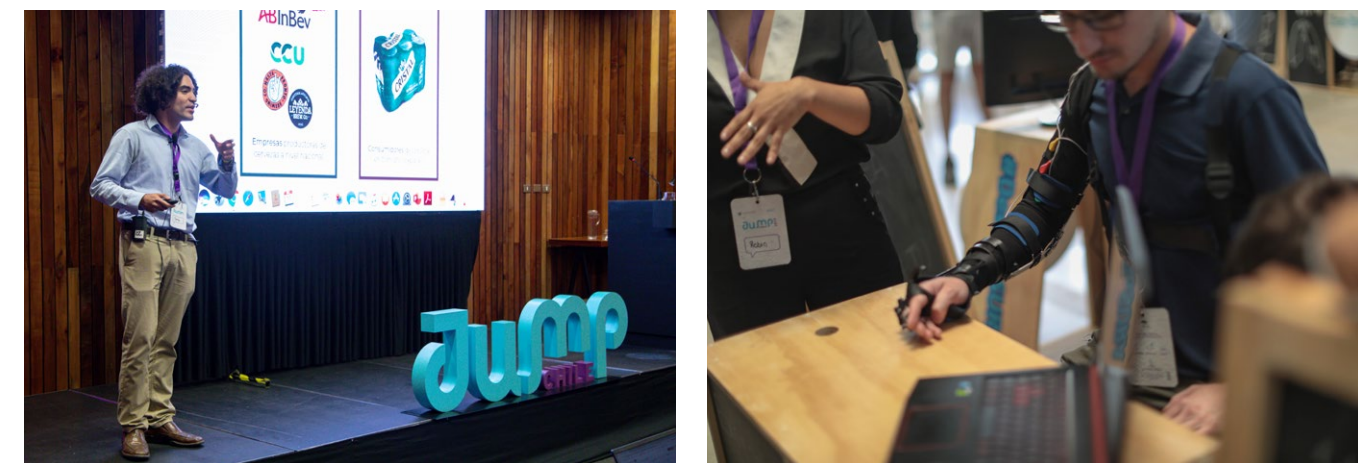
2018  
**402**

2019  
**410**

Más de 30 universitarios que postularon a la categoría Desafío SURA fueron invitados para profundizar su conocimiento respecto a este segmento a un Taller de Needfinding, con el foco puesto en descubrir insights que los ayudarían a desarrollar sus proyectos. Esta instancia fue impartida por Ana Lydia Mondeja, Subgerenta de Inteligencia de Negocios, donde presentó los resultados del Estudio de Pensionados elaborado por AFP Capital.



Taller de Needfinding dictado por Ana Lydia Mondeja, Subgerenta de Inteligencia de Negocios, SURA Asset Management Chile.



Equipos exponiendo en pitch final de JUMP 2019.

## Ganadores Desafío SURA



### Cludrop

Consiste en un químico que, al entrar en contacto con el líquido seminal, reacciona de manera instantánea cambiando de color con la presencia de PSA, midiéndose a través de una escala de tonos azules.



### MUN

Es un sistema electrónico a base de sensores de movimiento que detectan situaciones de riesgo en adultos mayores con Alzheimer. El objetivo es asistir al cuidador durante el día y la noche para mejorar la calidad de vida de ambos.



### Iron-Grandpa

Es una estructura con articulación hidráulica y de resorte en rodillas y caderas. Con materiales de aleaciones livianas y fibra vegetal.

## UNIVERSIDAD DEL TRABAJADOR - INFOCAP

Desde el año 2015 contamos con una alianza con el Instituto de Formación y Capacitación Popular, INFOCAP, cuyo propósito es formar y brindar capacitación técnica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad social y laboral, para acceder a nuevas fuentes de trabajo.

**\$80.000.000**  
en capacitación

**8**

CURSOS



Los estudiantes de INFOCAP pertenecen al 20% de las personas más vulnerables de nuestro país, bordeando los 35 años, teniendo, además, tan solo 11 años de escolaridad promedio. Por otro lado, cerca del 60% de los alumnos no cotiza en el sistema previsional, por esta razón, para nosotros como compañía es sumamente relevante formar parte de esta alianza, ya que, a través de esta, podemos educar sobre el sistema, al mismo tiempo que entregamos competencias laborales que vienen a incrementar la posibilidad de conseguir un trabajo formal.

Para el año 2019, una de las acciones más relevantes en torno a esta alianza fue la entrega de excedentes de capacitación SENCE equivalentes a \$80.000.000, con los que se ejecutaron ocho cursos: cuatro en la sede de Santiago y cuatro en Concepción. Cabe destacar que los ocho cursos estaban destinados a aquellas personas que ya se encontraban trabajando en algún oficio, por lo que se requería cierto conocimiento respecto a la especialidad impartida, debido a que el propósito de estos era mejorar la inserción laboral y, por consecuencia, los ingresos de los trabajadores.

**Navidad con Sentido para los más de 100 niñas y niños de la Guardería Nachito de INFOCAP. Desde hace un año se contribuye con un aporte, que históricamente era destinado a regalos corporativos para los clientes.**

## ALIANZA CON FUNDACIÓN TEATRO A MIL

Renovamos por segundo año consecutivo la alianza con Fundación Teatro a Mil (FITAM), para facilitar el acceso a las artes escénicas a personas mayores, a través del programa AL TEATRO, que busca un envejecimiento activo en el adulto mayor.

Este año 2019, su nueva versión contó con 20 espectáculos provenientes de países como Francia, España, China, India y Haití. A su vez, en agosto y de la mano del proyecto "Al Teatro", se les entregó más de 1.500 entradas dobles a las personas mayores para asistir a funciones de destacados y aplaudidos montajes de la escena teatral chilena. Posterior a cada una de las obras se generaron espacios de conversación abordando diferentes temáticas sociales relacionadas a estas, desarrollando instancias de interacción entre diferentes generaciones.

Como nueva iniciativa, complementaria a las otras acciones de este programa, se lanzó un taller gratuito para personas mayores. "Dialogando el Futuro", es el nombre de esta iniciativa que busca estimular la creatividad actoral de las y los participantes mayores, trabajando en conjunto con otras generaciones. Además, esta experiencia fue basada en una metodología de conversación, de esta manera, cada grupo obtuvo una perspectiva diferente de la otra generación.



### Obras ofrecidas

- Tragicomedia del Ande
- Plata Quemada
- La última sesión de Freud
- Dragón
- Pedro y el Lobo
- Diverso y Divino

**7**

funciones

**1.500**

espectadores

**6**

obras

**7**

conversatorios

# Cuidamos nuestros recursos

Analizando nuestras decisiones de inversión y gestionando los recursos propios, garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.



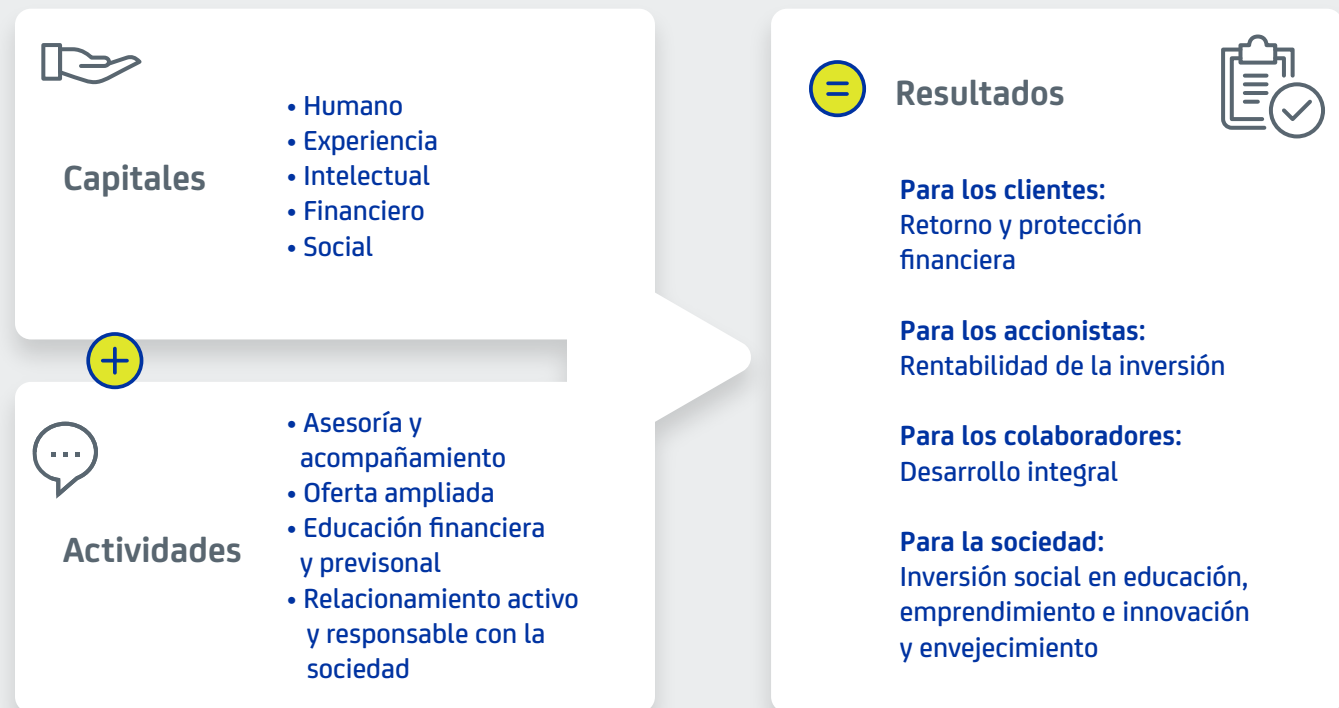
En nuestro día a día medimos la huella que dejamos, incorporamos criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en las inversiones de nuestros clientes, e integramos la ciberseguridad en los procesos.

201-1 103-1 103-2 103-3

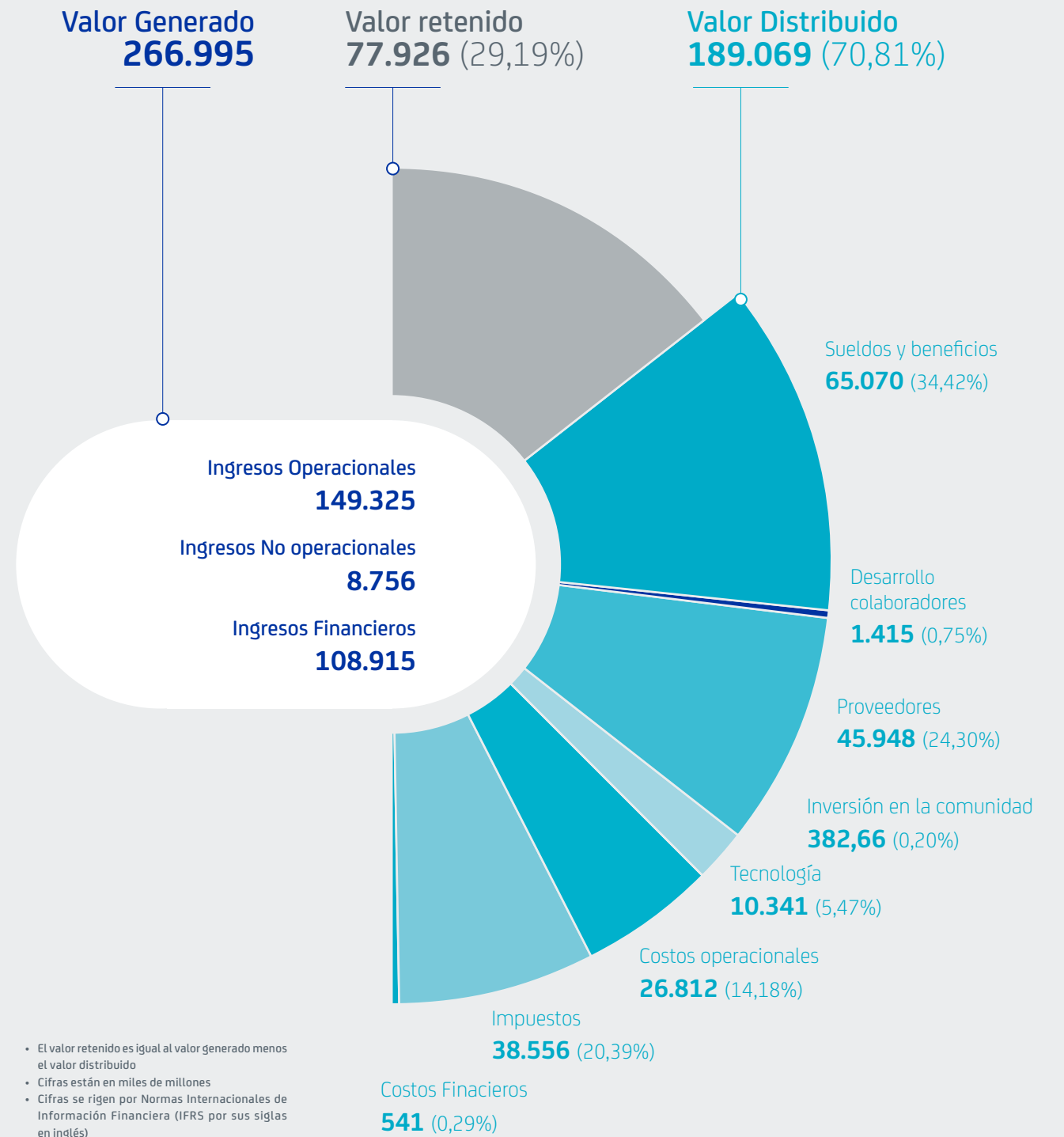
# Desempeño económico

Una compañía sostenible debe velar por un crecimiento integral, generando valor a la mayor cantidad de grupos de interés posible. SURA Asset Management Chile pretende ser una empresa valiosa no solo para sus accionistas, sino también para los colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad en general. En este sentido, el valor económico generado por la empresa se refleja en el siguiente esquema integrado por los ingresos, que son distribuidos a nuestros colaboradores en forma de remuneraciones y desarrollo laboral; al Estado, a través de impuestos y aranceles; a la comunidad, por medio de nuestro modelo de desarrollo social, que enmarca todas nuestras alianzas y donaciones; la inversión en tecnología, que nos permite cumplir con atender a nuestros clientes a través de una experiencia diferenciadora, al mismo tiempo que gracias a estas herramientas digitales, logramos rentabilizar mejor sus fondos; a las instituciones financieras que reciben el pago de intereses, comisiones y otros gastos financieros; a nuestros accionistas, mediante el pago de dividendos, y, finalmente, una porción queda como parte de nuestra compañía para continuar invirtiendo y creciendo.

## CÓMO CREAMOS VALOR



## CÓMO DISTRIBUIMOS VALOR



103-1 103-2 103-3

# Inversión sostenible

En SURA Asset Management Chile entendemos la gestión de la sostenibilidad como un elemento diferenciador en el valor y proyección de una empresa en el largo plazo. Es por eso que, desde 2013, en AFP Capital se han integrado factores no financieros en la evaluación de inversiones, partiendo por criterios asociados a los del Gobierno Corporativo de las empresas en que invertimos, hasta la integración de criterios Ambientales y Sociales en 2017.

La incorporación de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en el proceso de análisis de inversión, responde a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, bajo una mirada de largo plazo, especialmente enfocado en nuestro rol de administrar correctamente los fondos de nuestros afiliados y clientes.

Creemos firmemente que una estrategia de Inversión Sostenible promueve la mejora continua en el mundo empresarial, ya que este proceso considera no sólo las prácticas financieras, sino que también reconoce los riesgos y oportunidades en las dimensiones Sociales y Ambientales. De esa manera, estamos respondiendo a una sociedad cada vez más informada y exigente, en donde las empresas están llamadas a elevar sus estándares de actuación.

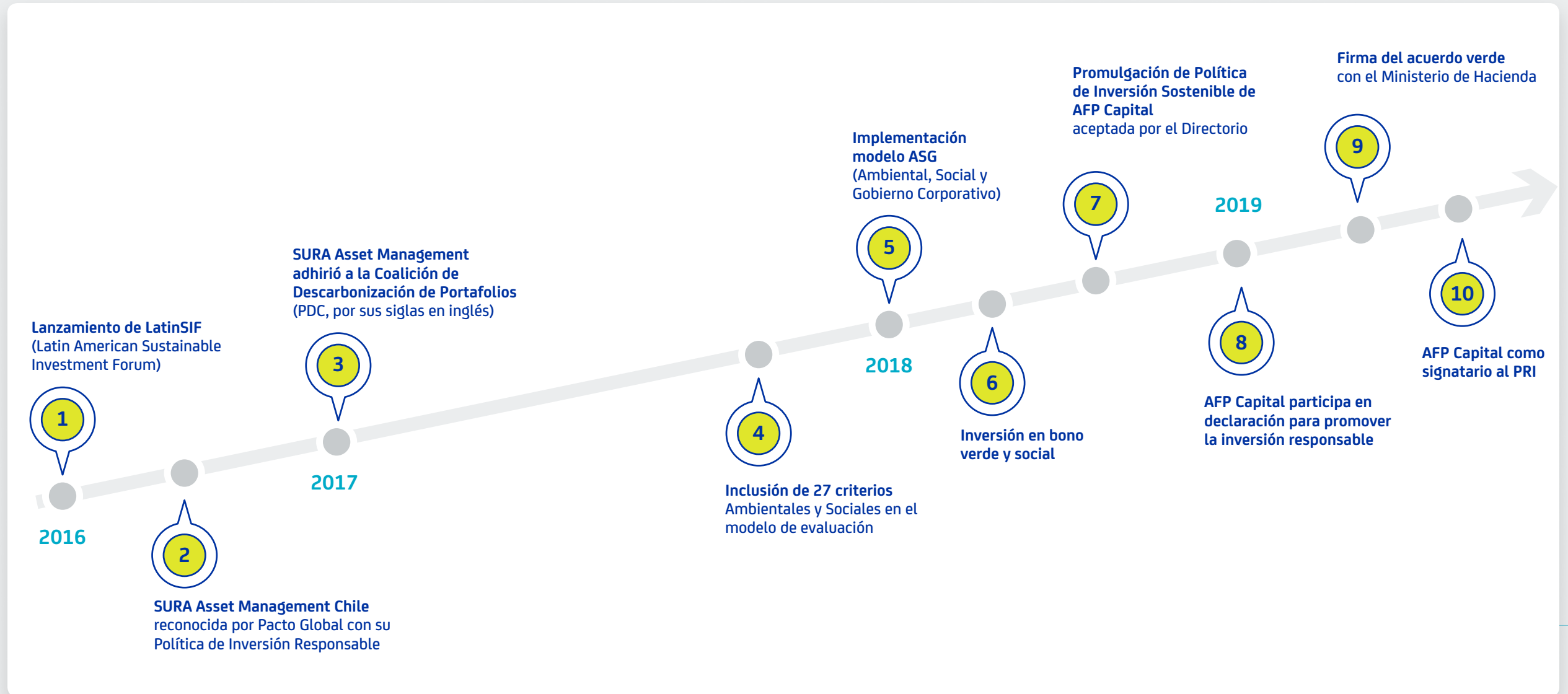
Como inversionistas institucionales, tomamos un rol activo para impulsar y mejorar todas aquellas normas relacionadas a estas temáticas. Para ello, el trabajo y la cooperación con las empresas en donde invertimos es clave.

Por último, estamos comprometidos con la participación en las dinámicas públicas, a través del trabajo sistemático con el regulador. La normativa es un factor preponderante para mejorar la reportabilidad y transparencia en la información que entregan los emisores. En ese sentido, entendemos que como compañía debemos trabajar y cooperar con nuestro conocimiento para generar un entorno regulatorio que fomente la calidad de la información.

Es por esto que como AFP Capital jugamos un rol relevante al momento de elegir a los directores que nos representarán en las empresas en que tenemos participación, ya que fomentamos un proceso que busca resguardar la integridad de las acciones que realizan las empresas y defender al accionista minoritario, quienes, a fin de cuentas, son las personas que tienen los fondos en las AFP.



[https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Comunicados%20y%20declaraciones/20190628\\_Declaraci%C3%B3n%20Inversi%C3%B3n%20Responsable\\_.pdf](https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Comunicados%20y%20declaraciones/20190628_Declaraci%C3%B3n%20Inversi%C3%B3n%20Responsable_.pdf)



# Modelo Gestión y Análisis de Riesgos

Los criterios Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo (ASG) son incorporados en los procesos de análisis de inversión y riesgos, a través de un modelo de gestión que incluye un procedimiento en donde se evalúan diversos documentos y fuentes de información de las diferentes empresas en donde decidimos invertir. Los datos son sistematizados en una matriz que incluye los criterios definidos para así analizar el desempeño bajo estos tres conceptos. Tal análisis afecta directamente la calificación de dichas empresas en las que invertimos.

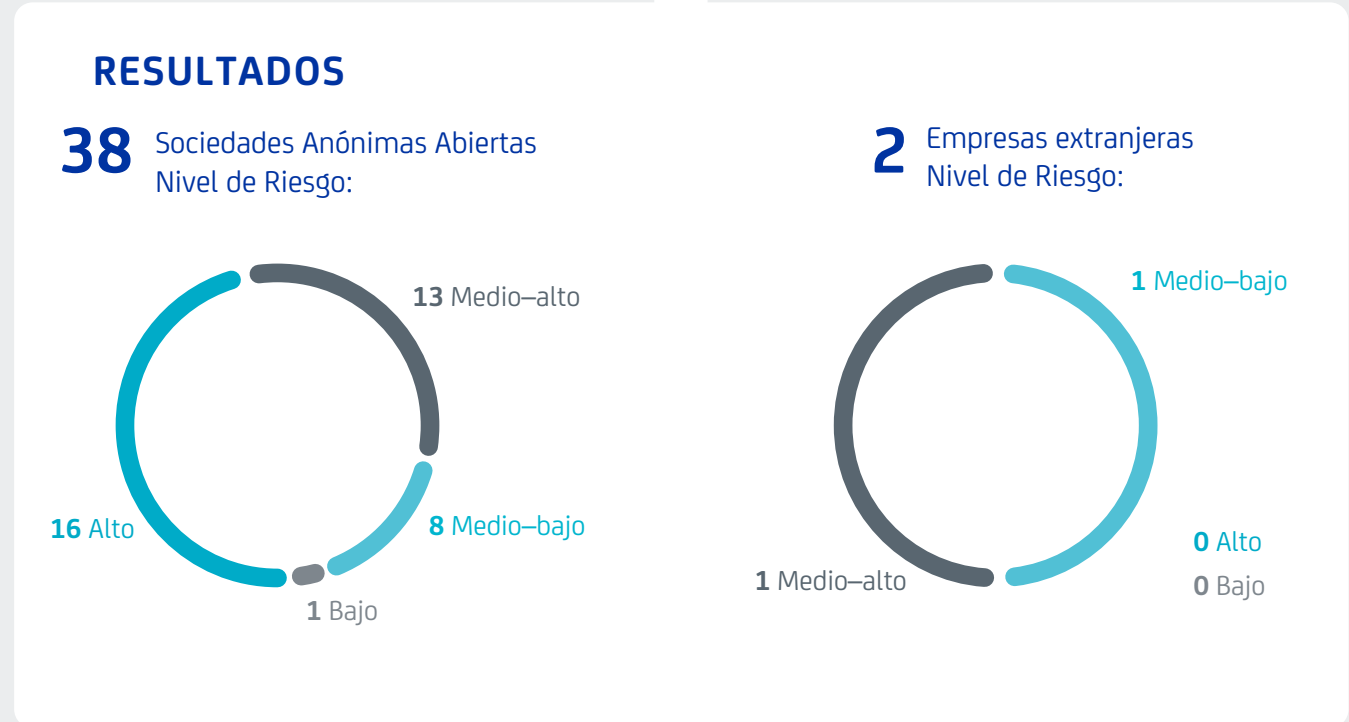
Del mismo modo, cuando no somos nosotros los encargados de invertir directamente, solicitamos que nuestros gestores cumplan los mismos estándares y requerimientos al momento de tomar una decisión de inversión.

**“ Con la incorporación del análisis de las variables Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo buscamos tener una mirada integral de las inversiones y así identificar aquellas que nos permitan obtener retornos sostenibles en el tiempo”.**

Daniela Huerta,  
Subgerenta de Riesgo Financiero,  
AFP Capital.



Estos procedimientos se enmarcan en la Política de Inversión Sostenible de AFP Capital, aprobada por el directorio de la compañía en 2019. El objetivo de este documento es establecer las directrices para la toma de decisiones en los procesos de inversión.





## INVERSIÓN EN BONO VERDE Y SOCIAL

Al igual que el año anterior, este 2019 AFP Capital continuó invirtiendo en bonos verdes y sociales emitidos por Aguas Andinas y Empresa Sanitaria de Valparaíso, Aconcagua y Litoral (ESVAL).



Bono Verde Compañía  
Manufacturera de Papeles y Cartones  
(CMPC)

**\$14.897.895.425**

Los fondos obtenidos estarán destinados a financiar y refinanciar exclusivamente a proyectos que cumplen con los requerimientos mencionados en los Principios de Bono Verde; es decir, proyectos elegibles nuevos y/o existentes, que produzcan beneficios medioambientales.



Bono Social Inversiones  
La Construcción

**\$12.677.510.821**

Los fondos obtenidos se utilizarán para financiar microempresas y Pymes, cuyo propósito esté directamente relacionado a solucionar o mitigar un determinado problema social.



Empresa Sanitaria de Valparaíso,  
Aconcagua y Litoral (ESVAL)

**\$31.119.762.494**

Bono vinculado a proyectos cuyo foco de trabajo apunta al abastecimiento de agua, saneamiento de aguas que permitan la capacidad de producción y autonomía de agua potable y mitigación de efectos del cambio climático, específicamente relacionado a la turbiedad y sequías.

## DECLARACIÓN DE FOMENTO A LA INVERSIÓN RESPONSABLE

Comprendiendo la importancia de incorporar criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en la gestión de las compañías, AFP Capital junto con representantes de Administradoras de Fondos Mutuos, Fondos de Inversión y AFP emitieron una declaración conjunta para promover la Inversión Responsable en el mercado de capitales chileno.

La declaración se realizó en el marco de la ceremonia "Ring the Bell for Responsible Investment", impulsada por la Bolsa de Santiago en conjunto con Principles for Responsible Investment (PRI), que contó con la presencia del ministro de Hacienda, Felipe Larraín; la subsecretaria de Previsión Social, María José Zaldívar; la CEO del PRI, Fiona Reynolds; el presidente de la Bolsa de Santiago, Juan Andrés Camus, y los signatarios del PRI.



Asistentes a la declaración de fomento a la Inversión Responsable.

## SEMINARIO APEC

Parte de nuestro compromiso es ser partícipes de todas aquellas instancias donde se comente y debata sobre tendencias de Inversión Sostenible. De esta manera, compartimos nuestro actuar, al mismo tiempo que nos posicionamos como una empresa que reconoce la importancia de estos criterios para la generación de valor y apoyo a nuestro entorno.



En octubre de 2019, Felipe Lira, Subgerente de Estrategia de AFP Capital, participó como expositor en el Seminario on Environmental, Social and Governance (ESG) Factors in Financial Markets de la APEC. En esta instancia formó parte de la sección "ESG en Chile: cómo las empresas están integrando actualmente los problemas de ESG en su sistema de gestión de riesgos para garantizar un rendimiento sostenible", donde comentó cómo integrar los criterios al sistema de evaluación de riesgos.

Felipe Lira, Subgerente de Estrategia de AFP Capital, exponiendo.

## ACUERDO VERDE

El cambio climático es considerado uno de los desafíos más importantes a la hora de tomar decisiones de inversión, ya que sus repercusiones van más allá de las medioambientales. Sus efectos son de carácter multidimensional, con el potencial de afectar las economías y, por ende, al sector financiero. Es por eso que, en el contexto de la Mesa Público Privada de Finanzas Verde, creada en julio de 2019, y liderada por el Ministro de Hacienda, el 18 de diciembre se firmó un Acuerdo Verde voluntario entre el gobierno, los reguladores y los actores privados del sector financiero. El objetivo es contribuir a la estabilidad financiera y al logro de los compromisos de Chile en materia climática.

“El cambio climático y la respuesta de la sociedad a éste presentan riesgos y oportunidades financieras(...). Por el lado de los riesgos, no estar preparados podría implicar disminuciones en la productividad, impactos negativos en la capacidad de pago de ciertos deudores, una reducción en el valor de los activos y un aumento de costos (...). Esto genera amplias posibilidades de inversión y la capacidad de impulsar la innovación, creando industrias competitivas y nuevos empleos”.

Ignacio Briones, Ministro de Hacienda  
Acuerdo Verde 2019

El acuerdo firmado define principalmente temas relacionados a la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático. De esta manera, estamos contribuyendo a la estabilidad financiera, al mismo tiempo que nos comprometemos a tomar medidas para mitigar los riesgos de los efectos del cambio climático en las carteras de los Fondos de Pensiones.

Sabemos que este es un paso más que damos como compañía para transformarnos en una empresa sostenible. Asimismo, para dar seguimiento a nuestras acciones, estamos conscientes de que debemos informar las evaluaciones que realizamos respecto a nuestras inversiones más significativas, dado que debemos considerar oportunidades de inversión que deriven, transitoriamente, a una economía de cero emisiones netas al año 2050.

AFP Capital, otras entidades financieras y el Ministerio de Hacienda firmaron el "Acuerdo Verde".



## SIGNATARIOS PRI

Estamos convencidos de que las organizaciones con más transparencia y mejores prácticas respecto de las variables ASG, en el largo plazo, generan mayores retornos de manera sostenida, lo que en nuestro caso apunta a conseguir mejores pensiones para los chilenos.

### ¿Qué significa esto?

El PRI (Principios de Inversión Responsable) es una iniciativa global creada por las Naciones Unidas en el año 2005, que promueve y apoya la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los procesos de análisis, evaluación y toma de decisiones de inversión.

### El compromiso de ser signatario

Significa que, como AFP Capital, promovemos e integramos estos tres criterios en nuestras decisiones de inversión, asumiendo y reafirmando su relevancia para el desarrollo sostenible de los negocios, las economías y las relaciones de largo plazo con nuestros clientes. Al ser signatarios, nos proponemos no solo preocuparnos de obtener rentabilidad hoy, sino que también, cómo nuestras acciones perdurarán en el tiempo, es decir, hacernos cargo y tomar un papel protagónico en los impactos medioambientales y sociales de nuestro entorno.

“Creemos que con estas acciones dejamos en claro que la sostenibilidad no es un trámite para nosotros, al revés, nosotros creemos en esto. Por lo mismo, hemos avanzado en hacer palpable este tema, haciéndolo parte de nuestras decisiones de inversión”.

Hugo Leyton, Gerente de Riesgo Corporativo,  
AFP Capital



103-1 103-2 103-3

# Protección de datos y Ciberseguridad

Cuando hablamos de invertir en nuevas tecnologías, no solo apuntamos a brindar mejores soluciones y servicios para nuestros clientes, debemos considerar también la protección de esta información y, por otra parte, la que manejan nuestros equipos de colaboradores. Esto cobra vital relevancia en tiempos como los de hoy en día, donde el acceso a datos personales y confidenciales está al alcance de quien cuente con un dispositivo móvil. Por otra parte, considerando que trabajamos día a día para que nuestros clientes alcancen sus sueños y metas, debemos resguardar debidamente sus fondos y el acceso a éstos, por lo tanto, fortalecer los controles para la realización de trámites presenciales y en línea son solo el puntapié inicial de esta consolidación.

Bajo este escenario, como compañía hemos robustecido la inversión en controles de seguridad e integridad de la información de nuestros clientes, de tal forma de asegurar su privacidad y confidencialidad. Al mismo tiempo, durante el 2019 iniciamos un proyecto de seguridad de la información y ciberseguridad, cubriendo tres frentes de acción relevantes: cultura interna, datos y tecnología.



## Mesa de cultura

El objetivo de esta mesa es concientizar, educar e integrar a nuestra cultura organizacional temáticas como seguridad y protección de la información y ciberseguridad. Dados estos lineamientos, participaban de esta mesa de trabajo líderes de diferentes áreas de nuestra compañía, de tal forma de incorporar de manera holística las preocupaciones y enfoques de gestión de cada una de ellas.

### ¿Qué hicimos durante el 2019 para lograr una mayor concientización por parte de nuestros colaboradores?

- 50 Comunicados
- 7 Ejercicios preventivos
- 4 Newsletter
- 12 Inducciones corporativas
- 3 Charlas con expertos



Actividades de la Mesa de cultura.

## Mesa de datos

Esta mesa trabajó durante el 2019 bajo el objetivo de mejorar el proceso de seguridad de la información mediante la implementación de controles de seguridad y ciberseguridad.

### ¿Cómo se traducen estos objetivos?

- Mayor control sobre el uso de dispositivos de extracción de datos, estaciones de trabajo y dispositivos móviles.
- Actualización y difusión de la política de seguridad de la información.
- Sensibilización, comunicación y capacitación en ciberseguridad y seguridad de la información.
- Fortalecimiento de la red, por medio de la segmentación y control de acceso a esta.
- Mayor control y monitoreo sobre las estaciones de trabajo, en cuanto a la instalación de software no autorizado.

## Mesa de tecnología

Los objetivos de esta mesa estaban direccionados a mejorar y/o implementar nuevas herramientas y procesos tecnológicos, que permitieran robustecer los controles de ciberseguridad.

### Mejoras en herramientas tecnológicas

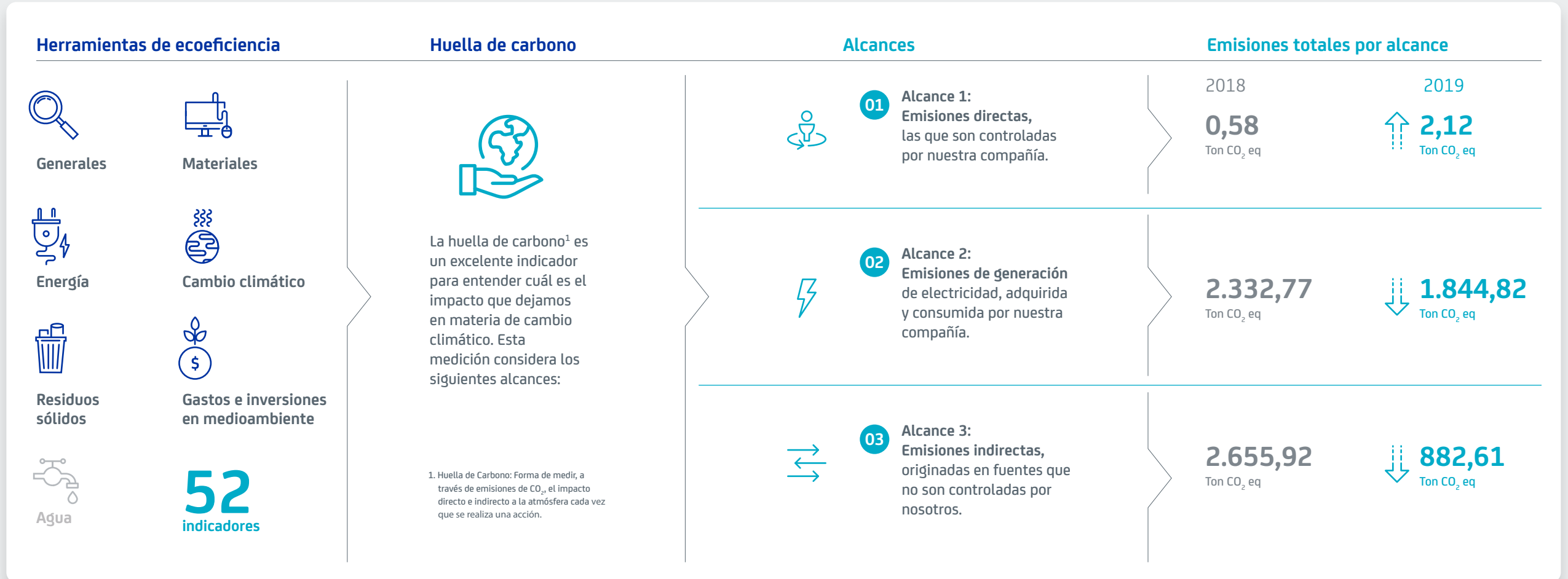
- Rediseño de perfiles para los usuarios IBM de apoyo IT.
- Implementación de un nuevo antivirus, que nos permite mayor control de aplicaciones de transferencia y almacenamiento de información, así como también la restricción de puertos USB.
- Potenciar herramienta colaborativa, como One Drive Empresarial.
- Renovación Proxy-Ironport, de esta manera robustecemos el control interno, ya que estas herramientas permiten bloqueo de spam/phishing/spofing (suplantación)
- Seguridad en operaciones, en el desarrollo de sistemas y en las comunicaciones.

305-1 305-2 305-3 305-5

# Gestión ambiental

Cuidamos nuestros recursos para promover el cuidado del medioambiente, focalizando nuestros esfuerzos en la ecoeficiencia. Cuando hablamos de desarrollo sostenible en la dimensión ambiental, no solo apuntamos a mejorar los mecanismos de inversión, sino que también en gestionar eficaz y responsablemente nuestras instalaciones y operaciones.

En línea con este compromiso, desde el año 2017 implementamos una herramienta de ecoeficiencia, la que viene integrada por un lineamiento corporativo desde nuestro holding regional. Esta herramienta tiene por objetivo medir, diagnosticar y monitorear 52 indicadores que se definieron como esenciales en base a estándares globales. Estos parámetros se pueden ver reflejados en las categorías especificadas en el siguiente cuadro.



Respecto al 2018, se disminuyó en un 40,5% las emisiones totales de CO<sub>2</sub> de nuestra compañía, principalmente gracias a la disminución de emisiones asociadas a gasto de energía eléctrica, viajes terrestres indirectos (casa-trabajo-casa), residuos de papel y orgánicos y consumo de papel.

# Aportamos al fortalecimiento institucional

Trabajando de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas.

A través de nuestros proyectos locales y en alianza con organizaciones, contribuimos a las dinámicas públicas incorporando nuestra mirada multilatina.

103-1 103-2 103-3

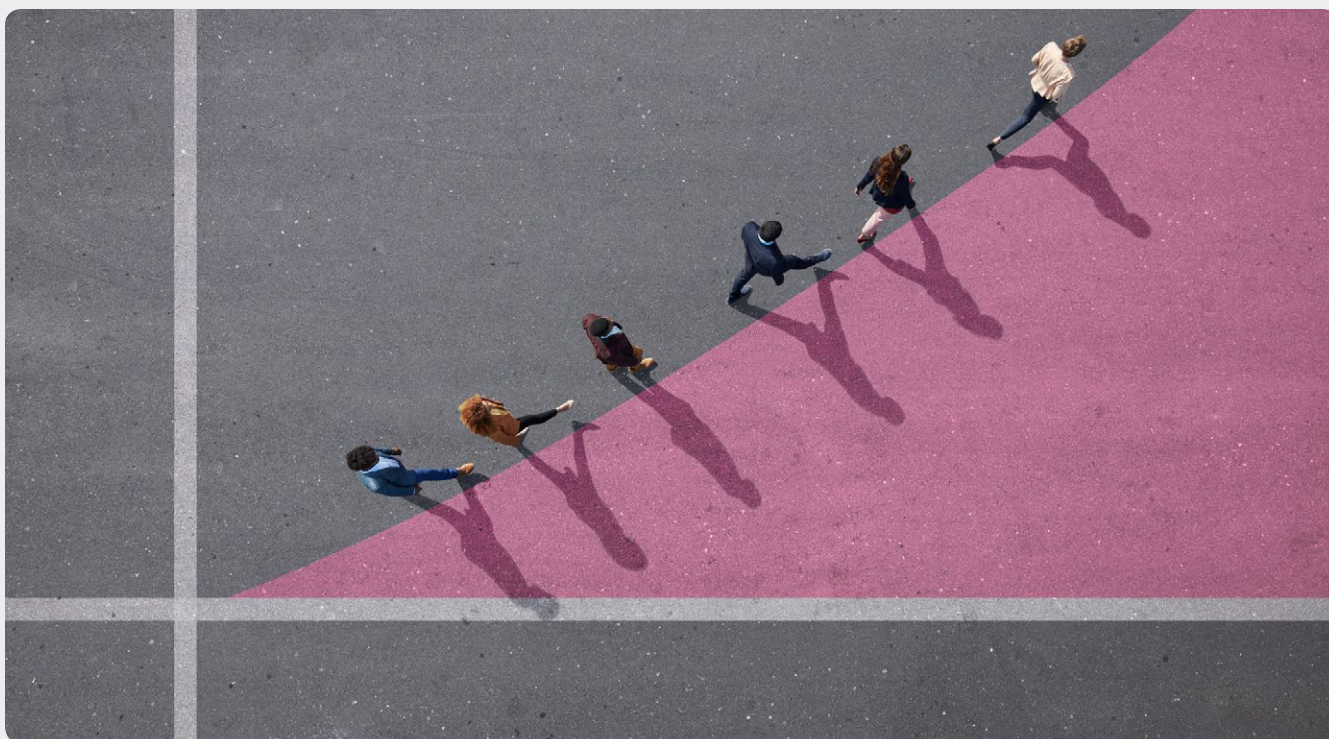
## Liderazgo en la industria

En SURA Asset Management Chile participamos activamente en el análisis y discusión de temas de alcance nacional, haciéndonos parte del proceso de desarrollo del país y aportando desde nuestro conocimiento, experiencia e interés a un enfoque sostenible en este camino. También aportamos a la discusión pública mediante alianzas con entidades con las que compartimos la preocupación sobre los sistemas de ahorro e inversión, con foco en el ahorro para la vejez.

Entendemos que en la sociedad actual las empresas tenemos el deber de empujar cambios que propicien un entorno con más oportunidades en un sentido amplio. Sólo a través de una institucionalidad madura las empresas podemos desenvolvemos de mejor manera, generando así más valor para nuestro grupo de interés.

Si bien ya mencionamos la Alianza por la Previsión Sustentable en el apartado anterior, cabe destacarla como parte de nuestras acciones para reforzar las dinámicas con entidades gubernamentales. Esta instancia colaborativa contó con el patrocinio de la Subsecretaría de Previsional Social y reúne a empresas y diferentes organizaciones de la sociedad civil y del Estado para fomentar y promover prácticas que conlleven a una mejor pensión.

Por otra parte, en la segunda versión de Cumbre Mujeres, en alianza con Mujeres Empresarias, se contó con la participación del Ministro del Trabajo y Previsión Social y la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género.



## AIPEF

Como parte de nuestras alianzas dirigidas a fortalecer este foco, contamos con la colaboración de la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas (AIPEF), con el propósito de promover el conocimiento del mundo financiero mediante seminarios sobre distintas temáticas de inversión y pensiones.

Buscando ampliar el alcance de nuestro impacto y estar cada vez más cerca de nuestros clientes y grupos de interés, innovamos en la presentación de nuestros seminarios, transmitiéndolos por streaming. De esta manera, nos hacemos cargo de descentralizar la información, al mismo tiempo que visibilizamos nuestras acciones y aportamos a la discusión y reflexión.

### Guerra Comercial China – EE.UU: Incertidumbre económica continuará en 2020



Seminario donde participaron importantes oradores que analizaron los efectos de la guerra comercial entre China y Estados Unidos. Formaron parte de este análisis Felipe Lopeandía, director general de Asuntos Económicos Bilaterales de la Cancillería; Alejandro Fernández, economista, analista y gerente de Estudios de la Consultora Gemines, y Cristóbal Doberti, gerente Regional de Estrategia de Ahorro e Inversión de SURA Asset Management.

Los participantes evaluaron los escenarios futuros, considerando los impactos mundiales y locales, reflexionando sobre las perspectivas para la economía global, las inversiones y el comercio internacional.

### ¿Cómo se viene el 2020?



Materializando la gestión realizada los últimos meses del 2019 se dio inicio al año 2020 con un seminario vía streaming desde nuestras dependencias. A este encuentro asistieron Lucía Dammert, analista política, académica de la Universidad de Chile y consultora del Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Raphael Bergoeing, economista y presidente de la Comisión Nacional de Productividad (CNP), y Daniel Soto, jefe de Estrategia de Inversiones de SURA Asset Management Chile.

Luego de un fin de año marcado por la incertidumbre económica mundial y local, producto de conflictos sociales y guerras comerciales, era relevante analizar el panorama que se avecinaba. Daniel Soto examinó la situación del mercado nacional, por su parte, Lucía Dammert centró su discurso en torno a la situación política y económica del mundo, proyectando restricciones para los países emergentes y turbulencias económicas y políticas. Finalmente, Raphael Bergoeing se refirió a las mejores formas de enfrentar la economía tras el estallido social del 18 de octubre.

# Envejecimiento de la población en Chile: Propuesta de una hoja de ruta al 2023

Durante 2019, SURA Asset Management participó en una mesa de trabajo intersectorial, liderada por la Universidad Católica e impulsada por el Centro de Innovación UC y el Centro UC de Estudios de Vejez y Envejecimiento. El objetivo de la iniciativa fue definir, junto a otros actores relevantes provenientes del mundo público, privado, la academia y la sociedad civil, una Hoja de Ruta que sirva como modelo de una Estrategia Nacional para la integración de las personas mayores en las dimensiones de trabajo y cultura.

Chile envejece de forma acelerada y se espera que para el 2030 lidere este indicador a nivel regional. En ese contexto, y fruto de las reflexiones de esta Mesa de Trabajo, se lanzó la publicación “Envejecimiento de la población en Chile. Propuesta de una hoja de ruta al 2023: Trabajo y Cambio Cultural”. En el documento se establecen múltiples desafíos, priorizando nueve dimensiones para finalmente construir y levantar iniciativas en ámbitos de Trabajo y Cambio Cultural para generar cambios hacia 2023.

## Trabajo colaborativo para una normativa acorde a las necesidades de los clientes

A través de nuestras áreas de operaciones y clientes, colaboramos activamente con el regulador para perfeccionar la normativa y así entregar un mejor servicio. En AFP Capital lideramos el Comité de pensiones de la Asociación gremial y hemos colaborado en la elaboración de diversas normas, como por ejemplo la ley corta de pensiones, que permitió elevar en un 50% el Pilar Solidario.



Lanzamiento "Envejecimiento de la población en Chile". Propuesta de una hoja de ruta al 2023.

**“ Esta Hoja de Ruta es muestra de un esfuerzo multisectorial y multidisciplinario que refleja el compromiso social de nuestra universidad y también evidencia que el trabajo colaborativo es la clave para lograr un cambio cultural desde el cual se impacten las diferentes dimensiones de esta realidad, priorizando las decisiones y acciones según el efecto que estas tendrán en la vida de las personas”.**

Ignacio Sánchez,  
Rector de la Universidad Católica.

Descarga la Hoja de Ruta Aquí: <https://centrodeinnovacion.uc.cl/assets/uploads/2020/04/mesa-de-envejecimiento.pdf>

# Aportando a la discusión previsional

Los últimos meses del año 2019 estuvieron enmarcados en un escenario donde el estallido social tomó protagonismo, siendo las bajas pensiones uno de los temas principales, dejando así a las AFP en el centro de toda discusión. Es en ese sentido que AFP Capital ha participado activamente en la discusión desde 2013 a través de la Comisión Bravo. Como compañía, tenemos claro que el sistema previsional requiere de cambios y mejoras, pero estas deben siempre tener como objetivo Mejorar las Pensiones.

## AFP Capital: Somos parte del problema y queremos ser parte de la solución

Dada la industria de la cual somos parte, el proceso de toma de decisiones es tan importante como la información que proporcionamos a nuestros clientes y, más aún, es totalmente necesario tomar un rol protagónico al momento de querer incidir en la discusión de políticas públicas, ya que nuestro actuar representará una tremenda contribución para la población, sobre todo para aquellos que necesitan mejorar su pensión.

Dado el contexto social a finales de 2019, en donde la economía y especialmente los mercados bursátiles se vieron fuertemente afectados, AFP Capital, con el propósito de resguardar los ahorros de los próximos a pensionarse, propuso la creación de un nuevo fondo. El “Fondo F” estaría conformado de tal manera que se minimizaran aun más las posibilidades de generar pérdidas producto de eventos impredecibles.

<https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Publicaciones%20de%20Inter%20C3%A9s/Fondo%20F%20-%2016%20de%20Marzo.JPGG>

[https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Publicaciones%20de%20Inter%20C3%A9s/2019-12-21\\_Diario\\_La\\_Tercera.pdf](https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Publicaciones%20de%20Inter%20C3%A9s/2019-12-21_Diario_La_Tercera.pdf)

<https://www.afpcapital.cl/Documents/Sala%20de%20prensa/Publicaciones%20de%20Inter%20C3%A9s/Entrevista-Juan-Carlos-Chomali-Presidente-de-AFP-Capital.pdf>





ANEXOS



## Carta de Verificación



Deloitte Advisory SpA  
Rosario Norte 407  
Las Condes, Santiago  
Chile  
Fono: (56) 227 297 000  
Fax: (56) 223 749 177  
deloittechile@deloitte.com  
www.deloitte.cl

### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019 SURA Asset Management Chile.

Señor  
Francisco Murillo Quiroga  
Gerente General  
SURA Servicios Profesionales S.A.

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Reporte de Sostenibilidad 2019 de SURA Asset Management Chile:

#### Alcance

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Reporte de Sostenibilidad 2019, con lo establecido en los Estándares GRI en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos por dicho estándar, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Internacional Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000), emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a diversas unidades y gerencias de SURA que se han visto involucradas en el proceso de realización de este reporte, así como en la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión que se describen a continuación.

- ✓ Reuniones con responsables de la entrega de información y elaboración del Reporte.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2019 a los recomendados por el Estándar GRI en su opción de conformidad Esencial, y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Reporte se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación mediante pruebas de revisión de la información cuantitativa y cualitativa, correspondiente a los indicadores del Estándar GRI incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2019, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de SURA.

#### Conclusiones

- ✓ El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores declarados a partir del proceso de materialidad realizado por la empresa. Una vez identificados, priorizados y validados, los indicadores fueron incluidos en el reporte. Los indicadores reportados y verificados, se señalan en la siguiente tabla:

#### Indicadores Generales

102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-7	102-8	102-9	102-10
102-11	102-12	102-13	102-14	102-15	102-16	102-17	102-18	102-19	102-20
102-21	102-22	102-23	102-25	102-29	102-30	102-31	102-32	102-40	102-41
102-42	102-43	102-44	102-45	102-46	102-47	102-48	102-49	102-50	102-51
102-52	102-53	102-54	102-55	102-56					

Enfoques de Gestión para todos los temas materiales identificados

103-1	103-2	103-3
-------	-------	-------

#### Indicadores Económicos

201-1	201-3	202-1	205-2	205-3
-------	-------	-------	-------	-------

#### Indicadores Ambientales

302-1	302-4	305-1	305-2	305-3	305-5
-------	-------	-------	-------	-------	-------

#### Indicadores Sociales

401-1	401-3	403-2	404-1	404-2	404-3	405-1	405-2	418-1
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

- ✓ Respecto de los indicadores verificados, podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2019 de SURA ASSET MANAGEMENT CHILE no ha sido elaborado de acuerdo al Estándar GRI en los aspectos señalados en el alcance.

#### Responsabilidades de la Dirección de SURA Asset Management Chile y de Deloitte

- La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2019, así como el contenido del mismo es responsabilidad de SURA Asset Management Chile, el que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente, basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de SURA Asset Management Chile, de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 13/07/2020
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2019 de SURA Asset Management Chile.



Fernando Gaziano  
Socio  
Julio 13, 2020

## Glosario Tabla de contenidos GRI

FOCOS
Cuidamos los recursos
Acompañamos tus decisiones
Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad
Creamos capacidades para el desarrollo

### DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
Principio 2: Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
Normas laborales
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
Principio 5: La abolición del trabajo infantil.
Principio 6: La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
Medioambiente
Principio 7: Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente.
Anticorrupción
Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	<b>1</b>
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	<b>2</b>
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	<b>3</b>
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	<b>4</b>
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.	<b>5</b>
Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	<b>6</b>
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	<b>7</b>
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	<b>8</b>
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	<b>9</b>
Reducir la desigualdad en y entre los países.	<b>10</b>
Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	<b>11</b>
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	<b>12</b>
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	<b>13</b>
Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	<b>14</b>
Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de diversidad biológica.	<b>15</b>
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	<b>16</b>
Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.	<b>17</b>

# Tabla de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Contenidos generales</b>							
	102-1	Nombre de la organización		12 -22			
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		12			
	102-3	Ubicación de la sede		2			
	102-4	Ubicación de las operaciones		10			
	102-5	Propiedad y forma jurídica		10			
	102-6	Mercados servidos		14			
	102-7	Tamaño de la organización		16			
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		16 - Anexos		6	8
	102-9	Cadena de suministro		12-16			
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		-	No hubo cambios significativos		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Cuidamos los recursos	28-30		10	
	102-12	Iniciativas externas		18			
	102-13	Afiliación a asociaciones		18			
<b>Estrategia</b>							
GRI 102 Contenidos generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4			
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		28			
<b>Ética e integridad</b>							
GRI 102 Contenidos generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		20-26		1,2,3	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		26		1,2,3	16
<b>Gobierno corporativo</b>							
	102-18	Estructura de gobierno		22			
	102-19	Delegación de autoridad		22			
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		22			
GRI 102 Contenidos generales	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		6			16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno		24			5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		24			16
	102-25	Conflictos de interés		22-24			16

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
GRI 102 Contenidos generales	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		22-36			16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		22-28			
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		22			
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		22			
<b>Participación de los grupos de interés</b>							
GRI 102 Contenidos generales	102-40	Lista de grupos de interés		32-34			
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva		50 - Anexos		3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés		30			
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		32-34			
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		32-34			
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>							
GRI 102 Contenidos generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		12			
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		6			
	102-47	Lista de los temas materiales		6			
	102-48	Reexpresión de la información		-	No hubo cambios significativos		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes		6			
	102-50	Período objeto del informe		2			
	102-51	Fecha del último informe		2			
	102-52	Ciclo de elaboración de informes		2			
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		2			
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		2			
	102-55	Índice de contenidos GRI		Anexos			
102-56	Verificación externa		2				
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA: TEMAS MATERIALES</b>							
<b>Desempeño económico</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	72			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	72			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	72			
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cuidamos los recursos	72-Anexos			5,8,9
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cuidamos los recursos	Anexos			

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Presencia en el mercado</b>							
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Anexos		6	1,5,8
<b>Anticorrupción</b>							
GRI 205: Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		Anexos		10	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Anexos		10	
<b>Inversión Sostenible</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	74-Anexos			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	74			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	74			
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL: TEMAS MATERIALES</b>							
<b>Energía</b>							
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cuidamos los recursos	Anexos		7,8,9	7,8,12,13
	302-4	Reducción del consumo energético	Cuidamos los recursos	Anexos			
<b>Emisiones</b>							
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cuidamos los recursos	84		7,8,9	7,8,12,13
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cuidamos los recursos	84		7,8,9	3,12,13,14,15
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cuidamos los recursos	84		7,8,9	312,13,14,15
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Cuidamos los recursos	84-Anexos			
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: TEMAS MATERIALES</b>							
<b>Empleo</b>							
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Anexos		6	5,8
	401-3	Permiso parental		Anexos		6	5,8
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>							
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		Anexos		6	3,8
<b>Formación y enseñanza</b>							
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Acompañamos tus decisiones	Anexos		6	4,5,8
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Acompañamos tus decisiones	Anexos		6	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Acompañamos tus decisiones	Anexos		6	5,8

ESTÁNDAR GRI	INDICADOR	CONTENIDO	FOCOS	Página	Omisión	Principios de Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>							
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		Anexos		6	5,8
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Anexos		6	
<b>Protección de datos y ciberseguridad</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	82			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	82			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	82			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cuidamos los recursos	26			16
<b>Gestión de ética y compliance</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cuidamos los recursos	26			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuidamos los recursos	26			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cuidamos los recursos	26			
<b>Cercanía con nuestros clientes</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tu decisiones	26			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tu decisiones	26			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tu decisiones	26			
<b>Educación a clientes</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	42			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	42			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	42			
<b>Innovación y Digitalización</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acompañamos tus decisiones	48			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acompañamos tus decisiones	48			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acompañamos tus decisiones	48			
<b>Liderazgo en la industria</b>							
GRI 103: Enfoque de gestión 2019	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aportando al fortalecimiento institucional	88			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aportando al fortalecimiento institucional	88			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Aportando al fortalecimiento institucional	88			

## Tabla KPI's

### TEMAS GENERALES

#### (102-8) Información sobre empleados y otros trabajadores

##### Indicador 1 - Dotación por tipo de contrato

Tipo de contrato	2017			2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	868	1.367	2.235	842	1.242	2.084	784	1.201	1.985
Plazo Fijo	90	126	216	111	136	247	51	106	157
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>1.493</b>	<b>2.451</b>	<b>953</b>	<b>1.378</b>	<b>2.331</b>	<b>835</b>	<b>1.307</b>	<b>2.142</b>

##### Indicador 2 - Dotación por tipo de jornada

Tipo de Jornada	2017			2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornada Completa	956	1.483	2.439	944	1.342	2.286	823	1.253	2.076
Jornada Parcial	2	10	12	9	36	45	12	54	66
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>1.493</b>	<b>2.451</b>	<b>953</b>	<b>1.378</b>	<b>2.331</b>	<b>835</b>	<b>1.307</b>	<b>2.142</b>

##### Indicador 3.1 - Dotación por tipo de cargo

Cargo según SURA	2017			2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Comité Ejecutivo	8	3	11	8	2	10	7	2	9
Gerentes y Subgerentes	43	15	58	55	15	70	43	15	58
Líderes	145	155	300	157	153	310	146	146	292
Administrativo	256	198	454	244	193	437	219	172	391
Fuerza de Venta	506	1.122	1.628	489	1.015	1.504	420	972	1.392
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>1.493</b>	<b>2.451</b>	<b>953</b>	<b>1.378</b>	<b>2.331</b>	<b>835</b>	<b>1.307</b>	<b>2.142</b>

##### Indicador 3.2 - Dotación por contratistas

Operación	Unidad de medida	2017	2018	2019
Personal Externo	Dotación cierre año	104	136	100
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

## Indicador 4 - Dotación por región

2019						
Cargos según SURA	Sexo	Zona Norte (I,II,III, IV y XV)	Zona Centro (V y VI)	Zona Sur (VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV)	Región Metropolitana	Isla de Pascua
Comité Ejecutivo	Masculino	-	-	-	7	-
	Femenino	-	-	-	1	-
Gerentes y Subgerentes	Masculino	-	-	1	42	-
	Femenino	-	-	1	15	-
Líderes	Masculino	10	6	13	117	-
	Femenino	8	8	19	111	-
Administrativos	Masculino	1	-	-	218	-
	Femenino	1	-	-	171	-
Fuerza de Venta	Masculino	55	44	140	181	-
	Femenino	145	120	234	472	1
Subtotales	Masculino	66	50	154	565	-
	Femenino	154	128	254	770	1
<b>Total</b>		<b>220</b>	<b>178</b>	<b>408</b>	<b>1.335</b>	<b>1</b>

## (102-41) Acuerdos de negociación colectiva

	2018					2019				
	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida S.A.	Corredores de Bolsa S.A.	Administradora General de Fondos S.A.	Total dotación	AFP Capital S.A.	Seguros de Vida S.A.	Corredores de Bolsa S.A.	Administradora General de Fondos S.A.	Total dotación
N° Total de Empleados	1435	589	114	70	2.208	1388	465	121	75	2.049
N° de Empleados Sindicalizados	711	88	0	-	799	671	100	0	-	771
N° de Empleados Cubiertos por un Convenio Colectivo	583	43	0	-	626	521	52	0	-	573
% de Sindicalización	50	15	0	0	36	48%	22%	0%	0%	38%
N° de Sindicatos	3	1	0	-	4	3	1	0	-	4
% de Empleados Cubiertos por un Convenio Colectivo	41	7	0	0	28	38	11	0	0	28

\*Observación: En Dotación 2019 se elimina de estudio a colaboradores LATAM e IM

## TEMAS MATERIALES

## Dimensión Económica

## \*Desempeño económico

## (201-1) Valor económico directo generado y distribuido

	2017	2018	2019
Ingresos Operacionales	125.192	192.262	149.325
Ingresos Financieros	92.228	9.656	108.915
Ingresos no Operacionales	6.010	7.846	8.756
<b>Valor Económico Generado</b>	<b>223.430</b>	<b>209.764</b>	<b>266.995</b>

	2017		2018		2019	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Costos operacionales	21.813	14,22	24.645	15,61	26.812	14,18
Sueldos de Trabajadores y Beneficios	45.764	29,83	57.663	36,52	65.070	34,42
Proveedores	55.900	36,44	44.975	28,48	45.948	24,30
Fisco-Impuestos (2)	20.448	13,33	19.664	12,45	38.559	20,39
Gastos Financieros	609	0,40	118	0,07	541	0,29
Inversión a la Comunidad	-	0,00	-	0,00	383	0,20
Desarrollo Colaboradores (Sueldo-beneficios)	1.232	0,80	1.536	0,97	1.415	0,75
Tecnología	7.640	4,98	9.303	5,89	10.341	5,47
Propietarios	-	-	-	0,00	-	0,00
Medioambiente (3)	-	-	-	0,00	-	0,00
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>153.405</b>	<b>100,00</b>	<b>157.904</b>	<b>100,00</b>	<b>189.069</b>	<b>100,00</b>
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>70.025</b>		<b>51.860</b>		<b>77.926</b>	

## (201-3) Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

Cotizaciones Sociales	Valores (CLP)			Participación Aporte Empresas vs. Empleados	
	Aporte Empresa	Aporte Empleados	Total	% Aporte Empresa	% Aporte Empleados
AFP	635.426.263	4.505.284.855	5.140.711.118	12%	88%
ISAPRE		3.514.626.022	3.514.626.022	0%	68%
Seguro de Cesantía	1.053.444.850	208.892.324	1.262.337.174	20%	4%
<b>Total</b>	<b>1.688.871.113</b>	<b>8.228.803.201</b>	<b>9.917.674.314</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>

	Respuestas Sí/No	Descripción del Plan de Jubilación
¿La empresa tiene planes de Jubilación?	NO	N/A
¿La empresa participa de planes de Jubilación Voluntarios, Regionales, Nacionales, etc?	NO	N/A

### \*Presencia en el mercado

(202-1) Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Salario Inicial Estándar Empresa				
Género	Valor (CLP)	Relación Salario Inicial Estándar Empresa vs. Mínimo País	Mediana	Relación
Masculino	2.295.006	19,26	1.685.133	14,14
Femenino	1.779.679	14,94	1.416.636	11,89
Salario mínimo País	119.146	-	-	-

Observaciones confección 2018: Salario Mínimo = (Sueldo Mínimo \* 4.75) / 12. Sueldo Mínimo = \$301.000

### \*Anticorrupción

(205-2) Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Número de personas que recibieron formación local en temas éticos, horas de formación, inversión, principales temas			
Grupos de interés	Total de personas	Personas Informados	
		Número	Porcentaje
Personas Sujetas a Conflictos de Intereses en el mercado de valores	111	111	100%
Nuevos Ingresos al Grupo SURA en Chile (Inducción corporativa)	543	228	42%
Grupos tomadores de riesgo	91	91	100%
Todos los colaboradores	1.964	1.964	100%
<b>Total</b>	<b>2.709</b>	<b>2.394</b>	<b>88%</b>

(205-3) Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas

Número total de casos comprobados de corrupción o soborno (acto en virtud del cual una persona jurídica, por medio de sus empleados, administradores, asociados, contratistas o sociedades subordinadas, da, ofrece o promete a un servidor público, de manera directa o indirecta: (i) sumas de dinero, (ii) objetos de valor pecuniario, (iii) cualquier beneficio o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción).	0
Número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0
Número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	0
Si durante el periodo de reporte no hubo casos confirmados de corrupciones suficiente con una afirmación en este sentido.	En Chile no se presentaron casos de corrupción durante el 2019, ni se recibieron o adelantaron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni el Comité de Ética de la Sociedad.

El principal hito en 2019 fue la implementación de políticas y controles para los nuevos delitos incluidos en la Ley 20.393.

## (103-3) Inversión Responsable: Inversión en criterios ASG por activo

Tipo Activo	% de las inversiones nuevas realizadas durante el año que consideraron criterios ASG en la toma de decisión	Monto CLP	Descripción (explicar qué criterios ASG se incorporan cuando se analizan las inversiones en este asset class)	% del total del Activo
Renta Fija	100%	5.285.245.830.364	Dentro del análisis de Riesgo Crédito realizado a cada una de las empresas que realizan una colocación, excluyendo bancos, dentro de las variables utilizadas como modificadores se encuentra la evaluación en base a variables ESG (Gobiernos Corporativos: Cumplimiento Norma de Carácter General 385, Estructura de Propiedad, Procesos, Relación con grupos de interés, Auditorías, Directorio, Transparencia y Divulgación; Ambiental: Cumplimiento Regulatorio, Recursos y Desechos, Impacto Climático, Relación con Directorio; Social: Colaboradores, Cliente, Comunidades)	17,13%
Renta Variable	99,65%	10.156.446.492.005	A cada una de las empresas en las cuales existe oportunidad de inversión en equity, el equipo de riesgo realiza un análisis de variables ESG entregando un nivel de riesgo al equipo de inversiones: Riesgo Alto, Riesgo Medio Alto; Riesgo Medio Bajo, Riesgo Bajo. Las variables consideradas son: Gobiernos Corporativos: Cumplimiento Norma de Carácter General 385, Estructura de Propiedad, Procesos, Relación con grupos de interés, Auditorías, Directorio, Transparencia y Divulgación; Ambiental: Cumplimiento Regulatorio, Recursos y Desechos, Impacto Climático, Relación con Directorio; Social: Colaboradores, Cliente, Comunidades.	32,93%
Alternativos	100%	5.329.921.525	*Dentro del análisis realizado a la Gestora del Fondo de Activos Alternativos se incorpora en el DDQ cuáles son las variables ESG utilizadas en el análisis de una oportunidad de inversión y cómo esto impacta en el proceso de inversiones.	0,02%
Fondos mutuos /EFTs	0,16%	84.158.819.139	*Dentro del análisis realizado a la Gestora de Fondos se incorpora en el DDQ cuáles son las variables ESG utilizadas en el análisis de una oportunidad de inversión y cómo esto impacta en el proceso de inversiones.	0,27%

## Dimensión Social

## \*Empleo

## (401-1) Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

## Datos Rotación Total SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2019
Total Dotación	2263
Total Egresos	608
Total Ingresos	531
Tasa de Rotación	26,87%
Tasa Nuevas Contrataciones	23,47%

## Rotación y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total Dotación	0	0	1	3	0	5	9
Total Egresos	0	0	0	0	0	1	1
Total Ingresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,7%	11,0%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## Rotación y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total Dotación	0	0	19	47	2	11	80
Total Egresos	0	0	2	4	1	4	11
Total Ingresos	0	0	1	4	0	0	5
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	10,4%	8,5%	42,9%	36,1%	13,8%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	5,2%	8,5%	0,0%	0,0%	6,3%

## Rotación y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total Dotación	5	7	126	126	30	24	318
Total Egresos	0	1	10	15	4	2	32
Total Ingresos	0	0	4	9	5	0	18
Tasa de Rotación	0,0%	13,8%	8,0%	11,9%	13,2%	8,4%	10,1%
Tasa de Nuevas Contrataciones	0,0%	0,0%	3,2%	7,1%	16,4%	0,0%	5,7%

## Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	48	70	118	144	27	34	441
Total Egresos	7	19	23	26	2	5	82
Total Ingresos	23	33	15	21	2	1	95
Tasa de Rotación	14,5%	27,3%	19,4%	18,1%	7,4%	14,6%	18,6%
Tasa de Nuevas Contrataciones	47,6%	47,5%	12,7%	14,6%	7,4%	2,9%	21,5%

## Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	63	29	632	252	286	153	1414
Total Egresos	35	20	202	124	59	42	482
Total Ingresos	37	23	182	79	55	37	413
Tasa de Rotación	55,9%	69,4%	32,0%	49,1%	20,7%	27,5%	34,1%
Tasa de Nuevas Contrataciones	59,0%	79,8%	28,8%	31,3%	19,3%	24,2%	29,2%

## Datos Rotación Temprana SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2019
Total Dotación	457
Total Egresos	273
Tasa de Rotación	59,7%

## Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	0	0	0	1	0	0	1
Total Egresos	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	0	0	1	6	0	1	8
Total Egresos	0	0	1	0	0	0	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	73,3%	0,0%	0,0%	0,0%	12,7%

## Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	0	1	7	11	4	3	26
Total Egresos	0	0	0	0	1	0	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,9%	0,0%	3,9%

## Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	20	28	16	21	1	1	87
Total Egresos	5	5	3	4	0	1	18
Tasa de Rotación	24,6%	17,6%	19,1%	19,3%	0,0%	71,4%	20,6%

## Rotación Temprana y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	25	16	146	72	44	36	339
Total Egresos	22	13	102	73	24	19	253
Tasa de Rotación	88,6%	82,5%	69,7%	101,5%	54,0%	53,5%	74,7%

## Datos Rotación Tardía SURA Asset Management Chile

Tasas de rotación	N° de Colaboradores 2019
Total Dotación	1805
Total Egresos	335
Tasa de Rotación	18,6%

## Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: COMITÉ EJECUTIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	0	0	1	2	0	5	9
Total Egresos	0	0	0	0	0	1	1
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,7%	11,8%

## Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: COMITÉ GERENCIAL 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	0	0	18	42	2	11	72
Total Egresos	0	0	1	4	1	4	10
Tasa de Rotación	0,0%	0,0%	5,6%	9,6%	42,9%	38,1%	13,8%

## Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: LÍDERES 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
<b>Género</b>							
Total Dotación	5	7	119	115	27	22	294
Total Egresos	0	1	10	15	3	2	31
Tasa de Rotación	0,0%	15,0%	8,4%	13,1%	11,2%	9,2%	10,6%



## Rotación y Nuevas Contrataciones: PERSONAL ADMINISTRATIVO 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total Dotación	28	41	103	123	27	34	355
Total Egresos	2	14	20	22	2	4	64
Tasa de Rotación	7,1%	34,0%	19,5%	17,9%	7,5%	11,9%	18,0%

## Rotación Tardía y Nuevas Contrataciones: PERSONAL VENTAS 2019

Edad	< 30		30 - 50		> 50		Total
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Total Dotación	38	13	486	181	241	117	1076
Total Egresos	13	7	100	51	35	23	229
Tasa de Rotación	34,4%	53,5%	20,6%	28,3%	14,5%	19,6%	21,3%

## Observaciones:

\* Para todos los cálculos se incluyó al personal LATAM e INVESTMENT MANAGEMENT, pues también son incluidos en el reporte de rotación de SURA, esto para mantener la consistencia de la información respecto a los indicadores corporativos locales y regionales de rotación SUAM.

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

## \* Fórmulas de cálculo:

$$\text{Rotación Total} = \frac{\text{Suma Egresos Mensuales Enero a Diciembre}}{\text{Promedio Rotación Mensual Enero a Diciembre}}$$

$$\text{Rotación Temprana} = \frac{\text{Suma Egresos Mensuales } \leq 12 \text{ meses antigüedad Enero a Diciembre}}{\text{Promedio Rotación Mensual } \leq 12 \text{ meses antigüedad Enero a Diciembre}}$$

\* Los tramos de pertenencia etaria para cada empleado fueron determinados en función de su edad al 31 de diciembre de 2019.

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

## (401-3) Permiso parental

Empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad	2017	2018	2019
Hombres	15	21	27
Mujeres	78	69	63
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>90</b>	<b>90</b>

Empleados que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	2017	2018	2019
Hombres	–	21	27
%	0	100	100
Mujeres	–	69	63
%	0	100	100
<b>Total</b>	<b>–</b>	<b>90</b>	<b>90</b>
%	–	100	100

Empleados que se reincorporaron tras la baja por maternidad o paternidad	2017	2018	2019
Hombres	–	21	22
Mujeres	–	65	61
<b>Total</b>	<b>–</b>	<b>86</b>	<b>83</b>

## \*Salud y seguridad en el trabajo

(403-2) Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.

Tasa de Ausentismo		2017	2018	2019
Horas trabajadas	Masculinos	2.090.219	1.909.621	1.687.535
	Femeninos	3.205.138	2.761.236	2.641.447
	<b>Total</b>	<b>5.295.357</b>	<b>4.670.858</b>	<b>4.328.982</b>
Horas de Ausentismo	Masculinos	140.120	131.012	128.174
	Femeninos	413.858	458.961	465.935
	<b>Total</b>	<b>553.978</b>	<b>589.973</b>	<b>594.110</b>
Tasa de Ausentismo (%)	Masculinos	6,70	6,86	7,60
	Femeninos	12,91	16,62	17,64
	<b>Total</b>	<b>10,46</b>	<b>12,63</b>	<b>13,72</b>

Observaciones:

HORAS TRABAJADAS = (Días Laborales – Días de Feriado Legal) × Horas Diarias × Número de Personas

No se consideran licencias maternales

## \*Formación y enseñanza

(404-1) Media de horas de formación al año por empleado

Dotación Propia									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	8	9	8	3	2	2	11	11	10
Subgerente / Gerente	43	59	52	15	21	16	58	80	68
Líderes	145	156	156	155	156	156	300	312	312
Administrativos	240	235	231	143	146	157	383	381	388
Fuerza de venta	522	487	434	1.177	1.052	1.006	1.699	1.539	1.440
<b>Total</b>	<b>958</b>	<b>946</b>	<b>881</b>	<b>1.493</b>	<b>1.377</b>	<b>1.337</b>	<b>2.451</b>	<b>2.323</b>	<b>2.218</b>

Horas de Formación									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	56	173	124	41	16	18	97	189	141
Subgerente / Gerente	456	1.107	745	197	324	179	653	1.431	923
Líderes	3.125	5.168	2.375	7.029	4.948	2.728	10.154	10.116	5.103
Administrativos	4.962	6.260	2.606	3.029	4.332	1.673	7.991	10.592	4.279
Fuerza de venta	32.329	22.204	10.207	65.538	37.137	19.531	97.867	59.341	29.737
<b>Total</b>	<b>40.927</b>	<b>34.911</b>	<b>16.057</b>	<b>75.834</b>	<b>46.756</b>	<b>24.128</b>	<b>116.762</b>	<b>81.667</b>	<b>40.184</b>

Promedio Horas Formación									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	7,0	19,2	15,4	13,7	8,0	8,8	8,8	17,1	14,1
Subgerente / Gerente	10,6	18,8	14,3	13,1	15,4	11,2	11,3	17,9	13,6
Líderes	21,6	33,1	15,2	45,3	31,7	17,5	33,8	32,4	16,4
Administrativos	20,7	26,6	11,3	21,2	29,7	10,7	20,9	27,8	11,0
Fuerza de venta	61,9	45,6	23,5	55,7	35,3	19,4	57,6	38,6	20,7
<b>Total</b>	<b>24,4</b>	<b>28,7</b>	<b>18,2</b>	<b>29,8</b>	<b>24,0</b>	<b>18,0</b>	<b>47,6</b>	<b>35,2</b>	<b>18,1</b>

Inversión en Formación (CLP)									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	1.749.446	2.502.621	2.175.167	656.042	556.138	543.792	2.405.489	3.058.759	2.718.959
Subgerente / Gerente	9.403.274	16.406.069	14.138.587	3.280.212	5.839.448	4.350.335	12.683.486	22.245.517	18.488.922
Líderes	31.708.715	43.378.758	42.415.762	33.895.523	43.378.758	42.415.762	65.604.238	86.757.516	84.831.523
Administrativos	52.483.390	65.346.206	62.807.955	31.271.353	40.598.068	42.687.658	83.754.744	105.944.274	105.495.612
Fuerza de venta	114.151.374	135.419.584	118.002.824	257.387.294	292.528.548	273.527.283	371.538.668	427.948.132	391.530.108
<b>Total</b>	<b>209.496.200</b>	<b>263.053.238</b>	<b>239.540.295</b>	<b>326.490.424</b>	<b>382.900.960</b>	<b>363.524.829</b>	<b>535.986.624</b>	<b>645.954.198</b>	<b>603.065.124</b>

Promedio de Inversión en Formación CLP									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	218.681	278.069	271.896	218.681	278.069	271.896	437.362	556.138	543.792
Subgerente / Gerente	218.681	278.069	271.896	218.681	278.069	271.896	437.362	556.138	543.792
Líderes	218.681	278.069	271.896	218.681	278.069	271.896	437.362	556.138	543.792
Administrativos	218.681	278.069	271.896	218.681	278.069	271.896	437.362	556.138	543.792
Fuerza de venta	218.681	278.069	271.896	218.681	278.069	271.896	437.362	556.138	543.792
<b>Total</b>	<b>218.681</b>	<b>278.069</b>	<b>271.896</b>	<b>218.681</b>	<b>278.069</b>	<b>271.896</b>	<b>437.362</b>	<b>556.138</b>	<b>543.792</b>

Cobertura de Empleados Formados									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	7	9	9	3	2	2	10	11	11
Subgerente / Gerente	47	59	49	20	24	16	67	83	65
Líderes	162	169	160	173	157	155	335	326	315
Administrativos	257	249	233	161	157	161	418	406	394
Fuerza de venta	763	634	521	1.468	1.241	1.043	2.231	1.875	1.564
<b>Total</b>	<b>1.236</b>	<b>1.120</b>	<b>972</b>	<b>1.825</b>	<b>1.581</b>	<b>1.377</b>	<b>3.061</b>	<b>2.701</b>	<b>2.349</b>

Cobertura de Empleados Formados (%)									
Categoría de empleados	Hombres			Mujeres			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	88%	100%	113%	100%	100%	100%	91%	100%	110%
Subgerente / Gerente	109%	100%	94%	133%	114%	100%	116%	104%	96%
Líderes	112%	108%	103%	112%	101%	99%	112%	104%	101%
Administrativos	107%	106%	101%	113%	108%	103%	109%	107%	102%
Fuerza de venta	146%	130%	120%	125%	118%	104%	131%	122%	109%
<b>Total</b>	<b>112%</b>	<b>109%</b>	<b>106%</b>	<b>116%</b>	<b>108%</b>	<b>101%</b>	<b>125%</b>	<b>116%</b>	<b>103%</b>

## (404-2) Programas para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de apoyo de transición

Cobertura de Empleados Formados (%)			
Tipo de programa	Nombre del programa	Cantidad de participantes	
Programas de Becas	<b>Magíster</b>		
	MAGÍSTER DIRECCIÓN FINANCIERA EXECUTIVE MBA MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE PERSONAS MAGÍSTER DIRECCIÓN DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN MASTER EN FINANZAS E INVERSIONES MAGÍSTER EN CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGO CORPORATIVO MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE PERSONAL Y ORGANIZACIONES MAGÍSTER EN GESTIÓN MENCION CONTROL MAGÍSTER EN INNOVACIÓN MASTER EN DERECHO DE EMPRESA ADVANCED MANAGEMENT PROGRAM MBA MAGÍSTER EN DISEÑO AVANZADO MASTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA MAGÍSTER EN ESTADÍSTICA	19	
	<b>Diplomados</b>		
	DIPLOMADO ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DIPLOMADO EN TRIBUTACIÓN DIPLOMADO EN INVERSIONES Y MERCADOS FINANCIEROS DIPLOMADO BIG DATA DIPLOMADO INNOVACIÓN EN LOS NEGOCIOS DIPLOMADO EN GESTIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DIPLOMADO GESTIÓN DE RIESGO ESTRATÉGICO DIPLOMADO LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DIPLOMADO EN CONTROL DE GESTIÓN DIPLOMADO NACIONAL ACTIVOS ALTERNATIVOS DIPLOMADO EN GESTIÓN DE NEGOCIOS DIPLOMADO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS DIPLOMADO EN FINANZAS DIPLOMADO INVERSIONES Y MERCADO DIPLOMADO EN BIG DATA PARA LA TOMA DE DECISIONES DIPLOMADO GESTIÓN AUDITORÍA INTERNA DIPLOMADO EN GESTIÓN DE PERSONAS DIPLOMADO EN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	24	
	<b>Otros estudios</b>		
	INGENIERÍA EN EJECUCIÓN EN ADMINISTRACIÓN INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN INGENIERÍA EN EJECUCIÓN DE EMPRESAS INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TÉCNICO SUPERIOR EN FINANZAS INGENIERÍA COMERCIAL INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCION FINANZAS INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCION EN CONTROL DE GESTIÓN INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL INGENIERÍA EN CONTROL DE GESTIÓN TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCION FINANZAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCION MARKETING AUDITORÍA INGENIERÍA EN EJECUCIÓN CONTROL GESTIÓN CONTADOR AUDITOR INGENIERÍA EN INFORMÁTICA PSICOLOGÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	31	
	Descripción Proceso que se apertura una vez al año – entre Noviembre y Diciembre – y que involucra a todas las unidades de negocio de SURA Chile. Aplica para todas las personas que tienen contrato de trabajo indefinido y que cumplan con todas las condiciones que se establezcan en la Política Corporativa Becas a Colaboradores. Cada postulación es revisada por un Comité Evaluador en un proceso formal. La beca consiste en el reembolso del 50% del arancel anual del programa seleccionado anteriormente por cada colaborador.		

Nombre del programa	Descripción
<b>Otros tipos de programas</b>	
Malla de Venta Consultiva para Asesores Alto Patrimonio	Busca reforzar metodologías y desarrollar mejores prácticas en ventas Consultiva y establecer protocolos de trabajo.
Curso Excel	Curso de Excel que busca mejorar habilidades técnicas en planillas de cálculo.
Curso de Power BI	Curso de Power BI que busca desarrollar reportes y paneles interactivos para el análisis de datos.
Xperiencia 365	Malla de formación que busca facilitar el conocimiento en productos MS Office 365 (MS OneDrive, MS Teams, MS SharePoint y Planner).
Malla Certificación Servicio	Malla que busca fortalecer una asesoría simple y diferenciadora en cada punto de contacto, que permita explicar fácilmente cómo funciona el sistema de pensiones, entregando a los afiliados información relevante sobre sus trámites.
Inglés	Programa regular de Inglés.
Inducción Comercial AFP	Tiene por objetivo entregar contenido técnico y de habilidades blandas preparando a nuestros nuevos ejecutivos y jefaturas comerciales de AFP para brindar una correcta asesoría de acuerdo a las necesidades de cada cliente. Esta actividad tiene una duración de 40 horas en total y se distribuye entre los dos primeros meses desde su fecha de Ingreso. Se entrega en dos formatos: Presencial para la Región Metropolitana y a distancia (autoestudio o e-learning) para regiones.
Malla Comercial AFP	Dirigido a las fuerza de ventas Comercial AFP, que tiene por objetivo entregar conocimientos técnicos y de habilidades para mejorar el desempeño comercial y la asesoría.
Preparación Examen Circular	Trimestralmente la Superintendencia de Pensiones certifica el aprendizaje de contenidos normativos del Decreto de Ley 3500, a través del “Examen de Ingreso de Personal de Venta y Promotores AFP, DL 3500” que es rendido en dependencias de la Pontificia Universidad Católica de Chile a lo largo del país. El objetivo de este examen es la entrega del código de ventas que cada ejecutivo y/o promotor de toda Administradora requiere para realizar traspasos obligatorios. Este código se obtiene con una calificación igual o mayor a 60% en el examen. El programa de capacitación pretende preparar adecuadamente a los postulantes y a los colaboradores que trabajan en AFP Capital y que no pueden realizar traspasos obligatorios por no contar con el código de la mencionada Superintendencia. La capacitación está dirigida a colaboradores y postulantes pertenecientes a las Áreas de AFP Comercial, Servicio, Equipos Corporativos, Gestión Cartera y otras áreas que necesiten código ante la SP.
Malla de Formación WM	Esta instancia de especialización continua es impartida a todos los colaboradores del área comercial, sin discriminar a qué canal pertenecen. Tras una prueba de Diagnóstico, en la que se evaluó el nivel de conocimiento en materias relevantes para la gestión comercial, se diseñaron e impartieron cursos de especialización en Producto, Tributación, Inversión y Previsión, divididos en cuatro niveles cada uno y con clases presenciales y por videoconferencia, para abarcar tanto a los colaboradores de Santiago como de regiones.
Inducción Corporativa AACC	Esta instancia formativa la realiza, por única vez, todo nuevo colaborador que se integra a la compañía en cualquiera de las Áreas Centrales. Tiene una duración de dos días hábiles. En este programa de Inducción se entrega información acerca de la compañía, su propósito, lineamientos estratégicos, oferta integral e información acerca del sistema previsional, entre otros temas transversales de interés.
Inducción Corporativa WM	Inducción corporativa con foco en el área comercial WM. Esta instancia formativa la realiza, por única vez, todo nuevo colaborador que se integra a la compañía. Tiene una duración de entre cinco y seis días hábiles, de acuerdo al canal comercial al que se incorpore. En este programa de Inducción se entrega información acerca de la compañía, su propósito, lineamientos estratégicos, temas transversales de interés, contenido sobre productos, tributación, plataformas comerciales y técnicas de ventas
Preparación para la Certificación CAMV	A partir del 1 de julio de 2018 entró en vigencia la Norma de Carácter General 412 que establece el Comité de Acreditación de Conocimientos en el Mercado de Valores (CAMV). Esta normativa rige para todo el mercado financiero y apunta a los colaboradores comerciales y de áreas back office, cuyo trabajo tenga impacto en las decisiones de inversión. Estos segmentos deben certificar el conocimiento de información relacionado con riesgo, producto, normativa, matemática y ética para poder ejercer su función. Para preparar a los colaboradores en este proceso, SURA ha ejecutado un plan de capacitación con contenido e-learning, PDF, videos y ensayos, y clases de reforzamiento presencial.
Habilidades relacionales para la venta consultiva	Busca reforzar metodologías y desarrollar mejores prácticas en ventas Consultiva y establecer protocolos de trabajo para brindar una mejor asesoría al cliente.

## (404-3) Proceso evaluación de desempeño

- Todos los colaboradores que tengan contrato indefinido.
- Para todos los colaboradores con ingreso anterior al 01 de octubre.
- A diciembre 2019 el 97% de los colaboradores tuvieron evaluación de desempeño, el % restante no la tuvo por fecha de ingreso a la compañía.

Observación	N	%
Evaluación 2019	2.078	97%
Sin evaluación	65	3%

## \*Desigualdad e igualdad de oportunidades

### (405-1) Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Dotación Propia												
Categoría de empleados	2018						2019					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Comité Ejecutivo	8	80	2	20	10	0,43	7	78	2	22	9	0,39
Gerentes y Subgerentes	55	79	15	21	70	3,00	43	74	15	26	58	2,49
Líderes	157	51	153	49	310	13,30	146	50	146	50	292	12,53
Administrativos	244	56	193	44	437	18,75	219	56	172	44	391	16,77
Fuerza de venta	489	33	1015	67	1504	64,52	420	30	972	70	1392	59,72

Dotación por rango de edad 2019									
Categoría de empleados	<30			30 - 50			>50		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	-	-	0	2	1	3	5		5
Gerentes y Subgerentes	-	-	0	33	14	47	10	2	12
Líderes	5	3	8	116	111	227	25	32	57
Administrativos	48	32	80	137	111	248	34	29	63
Fuerza de venta	21	51	72	238	613	851	161	308	469
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>86</b>	<b>160</b>	<b>526</b>	<b>850</b>	<b>1376</b>	<b>235</b>	<b>371</b>	<b>606</b>
<b>%</b>	<b>46,25</b>	<b>53,75</b>	<b>7,4697</b>	<b>38,22674</b>	<b>61,77326</b>	<b>64,239</b>	<b>38,778878</b>	<b>61,2211</b>	<b>28,2913</b>

Promedio de edad empleados									
Categoría de empleados	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Comité Ejecutivo	53	42	48	54	44	49	55	48	51
Gerentes y Subgerentes	45	43	44	44	43	43	45	44	45
Líderes	41	41	41	41	42	41	42	44	43
Administrativos	36	37	37	37	37	37	38	39	39
Fuerza de venta	43	43	43	44	43	44	46	45	46
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>45</b>

### (405-2) Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Promedio Salario Base Tipo Gasto OPEX									
Categoría de Empleados	Hombres			Mujeres			Relación Salario base entre Mujeres y Hombres		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	12.886.037	14.579.602	15.366.537	7.903.021	8.334.618	9.569.296	0,6	0,6	0,6
Ejecutivos	6.113.807	6.017.693	6.548.692	4.707.714	4.833.018	5.014.418	0,8	0,8	0,8
Supervisores/Profesionales	1.762.042	1.848.071	2.037.718	1.660.719	1.745.079	1.835.078	0,9	0,9	0,9
Operadores, Administrativos y Similares	817.777	863.895	852.543	1.043.198	1.051.312	1.314.700	1,3	1,2	1,5

Promedio Salario Base Tipo Gasto VENTAS									
Categoría de Empleados	Hombres			Mujeres			Relación Salario base entre Mujeres y Hombres		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Comité Ejecutivo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Ejecutivos	5.936.427	6.208.430	7.100.423	4.796.981	5.055.345	5.598.106	0,8	0,8	0,8
Supervisores/Profesionales	2.889.474	2.728.740	2.832.434	2.311.834	2.322.020	2.715.996	0,8	0,9	1,0
Operadores, Administrativos y Similares	1.704.018	1.768.309	2.057.526	1.546.735	1.531.929	1.745.440	0,9	0,9	0,8

302-1 302-4 305-4 305-5

## Dimensión Ambiental

### Resultado del cálculo de la huella de carbono

Total huella compañía	2017	2018	2019
Ton CO <sub>2</sub> eq	3.866,95	4.989	2.969,48
Consumo de la compañía	2018	2019	Reducción
Kilovatios hora (kWh)	5.876.019,98	5.251.259,92	624.760,0



[www.inversiones.sura.cl](http://www.inversiones.sura.cl)