

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 



FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Informe de gestión 2023

Fiduciaria SURA S.A. | Febrero 2023

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

 **01**

Índice

Índice

Principales Cambios Normativos	8
Convergencia a Normas Internacionales de información financiera	9
Inflación	12
Tasa de Interés	14
Tasa de Cambio	16
Resultados del Sector Fiduciario en el año 2023	19
Resumen Resultados Financieros Acumulados a diciembre 2023	22
Activos Administrados	23
Balance General	23
Acontecimientos importantes después del ejercicio	23
Evolución previsible de la sociedad	24
Nuestro Objetivo	26
Enfoque Estratégico	26
Pilares Estratégicos	27
Misión	29
Administración de Riesgos	31
Riesgo de Crédito	31
Riesgo de Liquidez	32
Riesgo de mercado	32
Riesgo Operacional	33
Plan de Continuidad del Negocio	35
Riesgo Tecnológico	35
Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.	36
Políticas y división de funciones	39
Junta Directiva y Alta Gerencia	40
Reportes a la Junta Directiva y Alta Gerencia	40
Metodología para Medición de Riesgos	36
Estructura Organizacional	43
Recursos Humanos	44
Verificación de Operaciones	44
Auditoría	45
Sistema de Control Interno	45
Cumplimiento de Normas de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor	46
Procesos Judiciales	46
Artículo 87 Ley 1676 de 2013	46
Operaciones Celebradas con los Socios y con los Administradores	47
Sistema De Atención Al Consumidor Financiero	47

Estructura área Clientes	48
Cumplimiento Marco Legal SAC	48
Desarrollo de Actividades SAC	50
Informes Evaluación SAC	54
Gestión de la seguridad y calidad de la información	54

Señores Accionistas

Fiduciaria SURA S.A.
Santiago de Cali
Colombia

En observancia el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1º de la Ley 603 de 2000, la Circular Básica Jurídica, el Gerente General emite el presente informe con destino a la Junta Directiva para ser presentado a la Asamblea General de Accionistas de Fiduciaria SURA S.A.

De conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, de la manera más atenta nos permitimos someter a su consideración el informe de gestión correspondiente al año 2023, en los aspectos relacionados a continuación:

Noticia relevante para los accionistas y el mercado en general.

En el transcurso de los últimos 3 años la Compañía fortalece la oferta de valor para sus clientes en Latinoamérica y el mundo, la cual está dirigida a inversionistas institucionales tales como compañías aseguradoras, fondos de pensiones, family offices, y distribuidores retail, entre otros. Durante el 2023, un hito relevante es la consolidación de Sura Investments a nivel regional, fusionando los negocios de Inversiones Sura y de Sura Investment Management, convirtiéndonos así en la plataforma de inversiones (exceptuando Brasil) más relevante de América Latina, cerrando el año con más de 20B USD en activos bajo administración.

Fiduciaria SURA S.A. continua con su proceso de evolución y modernización para ofrecer todo el portafolio de sus productos a sus clientes en Colombia, los cuales les permitirán invertir en activos tradicionales y alternativos, tales como títulos de renta fija y renta variable, infraestructura, real estate y deuda privada. Como una consecuencia de los desarrollos realizados, que nos permitieron mejorar toda la infraestructura operativa y organizacional, Fitch Ratings resolvió subir la perspectiva de estable a positiva y mantener la calificación de Fuerte(col), resaltando el fortalecimiento de los procesos de inversión y administración de riesgos.

De igual manera, durante el año 2023 Fiduciaria SURA S.A. tuvo una visita de supervisión InSitu por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en la cual se revisaron temas asociados a Gobierno Corporativo, Actividad Significativa de Asset Management y Función de Cumplimiento. En la actualidad la entidad se encuentra implementando actividades con el fin de adoptar las recomendaciones dadas por la Superintendencia.

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



02

Principales cambios normativos

Principales Cambios Normativos

Las principales normas o proyectos de norma expedidos durante el año 2023, que afecten o tengan el potencial de afectar el sector fiduciario, fueron las siguientes:

Norma	Autoridad	Estado	Descripción
C.E. 002 de 2023	SFC	Norma	Imparte instrucciones para el cálculo de la relación de solvencia
C.E. 008 de 2023	SFC	Norma	Imparte instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las Entidades Vigiladas
Proyecto de decreto	URF	Proyecto	Pretende actualizar la regulación de los FICs
Boletín Normativo no. 32 2023	AMV	Norma	Modifica el reglamento de autorregulación voluntaria en divisas, precisando ciertos aspectos en materia disciplinaria y haciendo más homogéneos los reglamentos de autorregulación en valores y en divisas.
Boletín Normativo no. 33 2023	AMV	Norma	Modifica el reglamento de autorregulación voluntaria en valores en cuanto a aspectos sobre la certificación y en materia disciplinaria.
Carta Circular 126 2023	AMV	Norma	Modifica la Circular Única de Certificación, incluyendo un nuevo esquema de renovación de certificaciones a través del mecanismo de educación continua.
Carta Circular 129 2023	AMV	Norma	Implementa el esquema de homologación en el proceso de certificación a través de certificaciones internacionales.

Además, desde el 1 de junio entró en vigor la Circular Externa 018 de 2021 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual regula la implementación del Sistema Integral de Administración del Riesgo. Dicha circular fue implementada en su totalidad.

Convergencia a Normas Internacionales de información financiera

De conformidad con lo previsto en la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 2784 de diciembre de 2012 y el Decreto 3024 de 2013; la Compañía pertenece al Grupo 1 de preparadores de la información financiera y, por consiguiente, presentó el Estado de Situación Financiera de Apertura al 1 de enero de 2014, el 1 de agosto de 2014. La emisión de los primeros estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera fue al 31 de diciembre de 2015.



INVESTMENTS

FIDUCIARIA

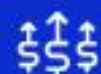
sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

03

Perspectivas Macroeconómicas



Perspectivas Macroeconómicas¹

Sura Investments y Bancolombia pronostican que en el 2024 la economía colombiana crecerá alrededor de un 1%.



El banco mundial prevé que las economías de la región tendrán una recuperación gradual, con un crecimiento proyectado del 2.3 % en 2024 y del 2.5 % en 2025. Si bien los efectos persistentes de la restricción monetaria previa continuarán influyendo en el crecimiento a corto plazo, se espera que su impacto se modere. A medida que la inflación disminuya, se espera que los bancos centrales bajen las tasas de interés, lo que reducirá los obstáculos al aumento de la inversión.

En Europa, el entorno macroeconómico sigue siendo desafiante, con perspectivas de crecimiento inferior al 1% y un Banco Central que ha indicado que tomará más tiempo para iniciar recortes de tasas frente a su par de EE. UU. debido a la persistente inflación. Esto se debe en gran medida a la exposición de la región a la guerra en Ucrania, a lo que debemos además de esto agregar el consiguiente shock negativo a los términos de intercambio.

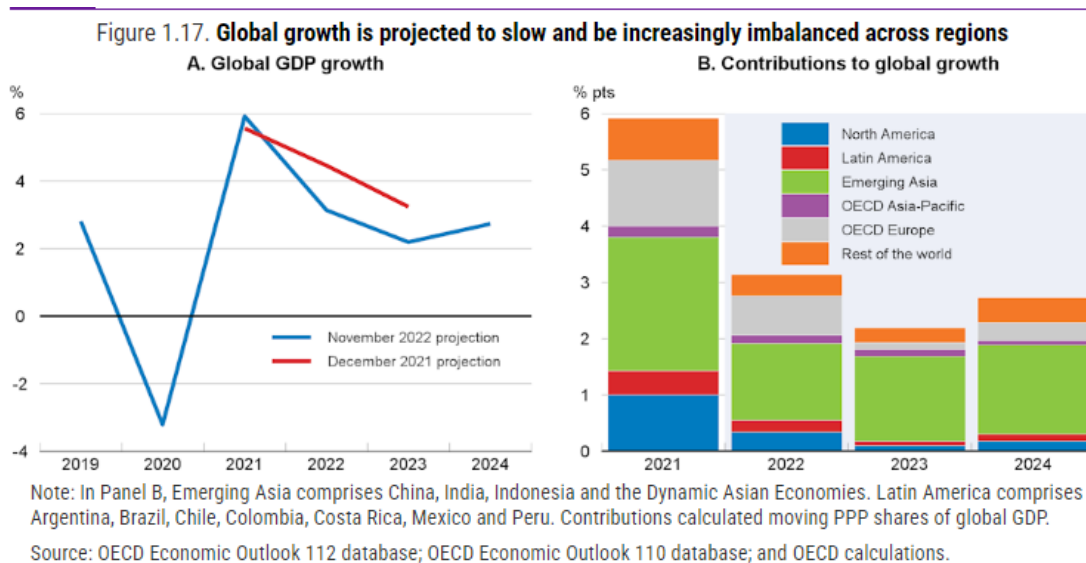
En el caso de Estados Unidos, se espera que el crecimiento del 2024 se sitúe por debajo del 2,1% esperado para 2023 y termine cerca del 1,5%. Aunque vemos una disminución en el crecimiento, este ha sido revisado al alza dada la resiliencia del crecimiento del consumo, reflejo a su vez de la persistente estrechez del mercado laboral. Adicionalmente el giro de la FED permitió una fuerte corrección en tasas y desempeños accionarios sólidos a nivel global, pero vale la pena mencionar el grave sell-off ocurrido en marzo, con la cristalización de riesgos en el sistema financiero por cuenta de un grupo de bancos regionales emproblemados, así como el retroceso de mediados de año por datos de actividad que señalaban sobrecalentamiento. Con todo, la FED cambió el tono y la recesión se postergó, pero no descartamos que en 2024 este riesgo se mantenga latente

Para las naciones unidas, las perspectivas para América Latina y el Caribe siguen siendo difíciles, con una previsión de desaceleración del crecimiento del PIB del 2.2 % en 2023 al 1.6 % en 2024. El crecimiento superó las expectativas en 2023 gracias a la resiliencia del consumo y la inversión, las fuertes entradas de capital y la solidez de la demanda externa. Si bien la inflación ha venido retrocediendo, se mantiene en niveles elevados y persisten los retos estructurales y de política macroeconómica. En 2024, el endurecimiento de las condiciones financieras socavarán la demanda interna, y el menor crecimiento de China y de los Estados Unidos limitará las exportaciones.

¹ Fuente: Sura Investments, Banco Mundial, FMI, UN, Corficolombiana, OCDE

Para Corficolombiana, se espera que en Colombia la actividad productiva mantenga una dinámica débil en los próximos trimestres, con crecimientos anuales inferiores a 2% hasta la última parte de 2024. Aunque para el 2024 las condiciones financieras serían un poco menos apretadas que en 2023, el consumo estaría limitado por el deterioro del mercado laboral y la inversión seguiría por debajo de su nivel pre-pandemia, en un entorno de incertidumbre regulatoria y alto costo de uso del capital. Ellos estiman una tasa de desempleo promedio 11.0% en 2024, en un contexto de mayor tasa de participación laboral y una desaceleración (no contracción) en la creación de empleos.

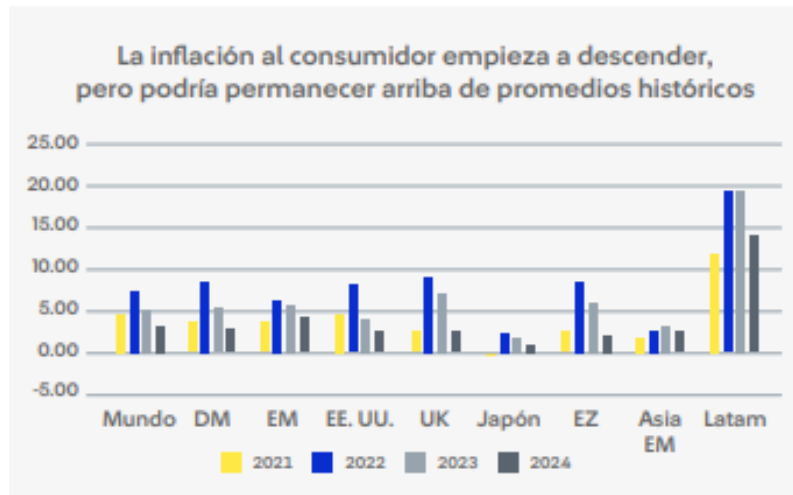
La inversión se contrajo secuencialmente en los últimos tres trimestres, reflejando incertidumbre regulatoria en sectores estratégicos e intensivos en capital (minas y canteras, construcción y energía) y un alto costo de uso del capital. Como resultado, la formación bruta de capital aun no recupera su nivel pre-pandemia. Estos factores continuarán afectando el desempeño de la formación bruta de capital en 2024.



Inflación

La economía global está enfrentando un periodo de crecimiento débil con inflación persistente, con riesgos latentes por diferentes frentes, y aunque si vimos una reducción de la inflación durante el 2023, se mantuvo por encima de la media del periodo 2010-2019.

La inflación global experimentó una caída a escala mundial, pasando del 8,1 % en 2022, el valor más alto en casi tres décadas, a una estimación del 5,7 % en 2023. Se prevé un nuevo descenso hasta el 3.9 % en 2024 debido a una mayor moderación de los precios internacionales de los productos básicos y al debilitamiento de la demanda en un contexto de endurecimiento monetario. Las economías desarrolladas han experimentado una pronunciada desaceleración de la inflación, aunque las tasas de inflación subyacente siguen siendo relativamente elevadas, influidas por el aumento de los precios del sector servicios y la rigidez de los mercados de trabajo. La inflación en la mayoría de los países en desarrollo alcanzó su máximo en 2023 y se prevé que siga moderándose en 2024.



En Colombia, tras alcanzar su pico en marzo del 2023, la inflación viene desacelerándose de forma gradual. El 2023 cerró en 9.8% y para 2024 se espera que cierre en 5.6%. A diferencia de 2023, todos los grupos del IPC aportarán a la desinflación en 2024, especialmente servicios –indexación a niveles menos altos– y regulados, pues vemos un espacio limitado de aumentos adicionales en combustibles.

Contribución a la disminución de la inflación durante el 2024.



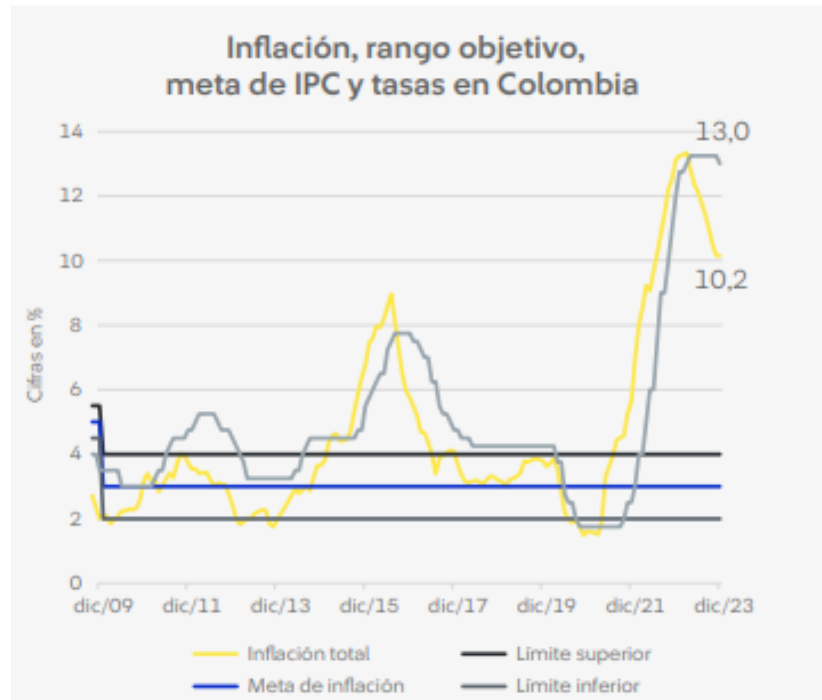
Fuente: DANE. Cálculos y proyecciones: Corficolombiana

Frente a la región, Colombia registra una inflación más alta que sus pares, incluso en el componente núcleo. Esto se debe a diferentes factores entre los que se encuentra el ajuste en los precios de los combustibles lo que le implica una carga adicional que algunos de otros países absorbieron durante anteriormente, sumado a la mayor resiliencia del consumo.

Este comportamiento llevó al BanRep a aumentar sus tasas en 125pb durante la primera mitad del año, alcanzando máximos de 20 años. Sólo hasta la reunión de diciembre del 2023 inició un ciclo de recortes, reduciendo las tasas en 25pb para ubicarlas en un 13%.

En 2024 anticipamos que la inflación permanecerá elevada, especialmente en la primera parte del año, debido a que el componente de servicios y regulados se indexará a una inflación aún elevada. Otros factores que contribuirán a esta tendencia son el aumento del

salario mínimo del 12% y el impacto del fenómeno de El Niño en las tarifas de servicios públicos y los precios de alimentos



En el mediano plazo creemos que la inflación alcanzará el límite superior del rango de tolerancia del Emisor (2%-4%) hacia mediados de 2026. Lo cual significa que el camino a recorrer por la economía colombiana para alcanzar la meta de inflación del 3% será desafiante y prolongado.

Tasa de Interés

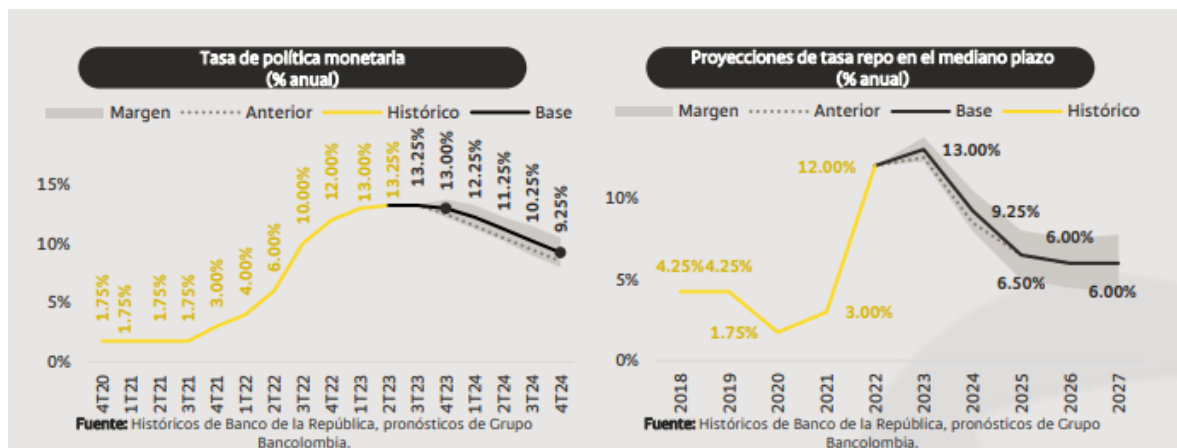
El comportamiento de la renta fija a nivel mundial estuvo marcado por la alta volatilidad de las tasas de Tesoros de EE. UU. La tasa a 10 años alcanzó el 5% en octubre, la más alta en 15 años, para luego corregir más de 120pb hacia fin de año, cuando las expectativas de política monetaria para 2024 se tornaron marcadamente más relajadas. A nivel local el riesgo país mejoró, con el CDS de Colombia disminuyendo 117pb que equivale a un 43% durante el año, impulsado por un menor riesgo político debido a eventos como la pérdida de coalición del Gobierno en el Congreso, funcionamiento de las instituciones, desplome de aprobación de gestión del Gobierno y resultados desfavorables para el partido de Gobierno en elecciones regionales.

El ciclo actual de estabilidad en la tasa repo se logró luego de alcanzar el pico de inflación de este ciclo. Tras llegar al máximo de inflación anual en marzo del 2023 (13.34%), la tasa repo se incrementó hasta alcanzar 13.25% en abril pasado. Desde allí la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) ha mantenido la tasa de política en este nivel por 6 meses consecutivos. Sin embargo, las recientes decisiones han contado con dos visiones distintas sobre la postura actual de política. Un grupo mayoritario que considera que el camino por recorrer para alcanzar la meta de inflación (3%), en el horizonte de política (18 – 24 meses), tiene enormes desafíos por delante y por ende mantener el nivel actual en la tasa repo es lo adecuado. En contraste, el grupo minoritario aboga por iniciar el ciclo de recortes para

balancear los riesgos de un excesivo deterioro de la actividad, en medio de una elevada incertidumbre sobre el contexto externo.

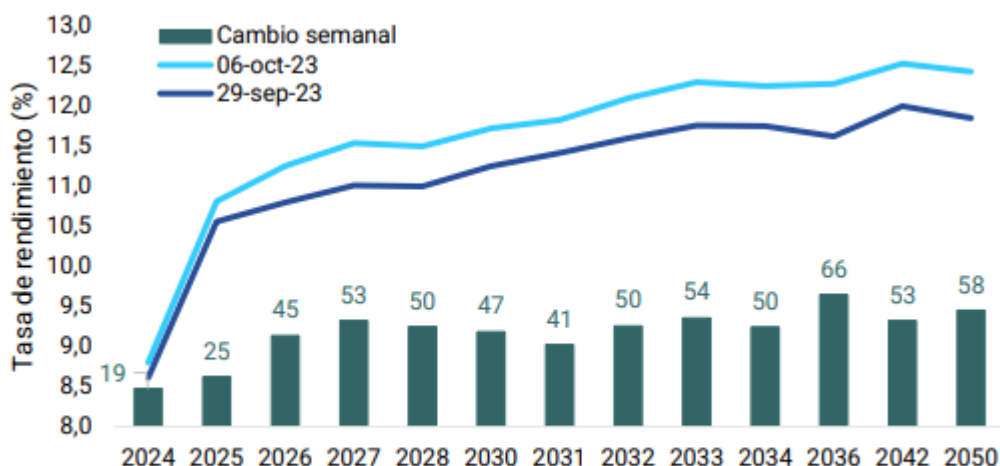
Es incuestionable considerar que la política monetaria se enfrenta al dilema de continuar el ciclo de recortes, en medio de enormes desafíos desde el frente inflacionario, económico y financiero. Sin embargo, es importante resaltar que el ritmo de recortes será más gradual debido al alto nivel de precios actual, el desanclaje de las expectativas de inflación para 2024 de los analistas (5.4%) y las implícitas en el mercado de deuda (6.4% breakeven Inflation a 18 meses), que se encuentran muy por encima de la meta del 3% fijada por el Emisor.

De hecho, es probable que la tasa repo contará con 375pb de recortes durante el 2024 y que el nivel terminal del próximo año será de 9.25%. De esta forma, el ciclo de recortes gradual de la política monetaria se extenderá hasta llegar al 6% a principios de 2026. Esto supone que la postura contractiva continuará durante 2024 y 2025, y a partir de ese momento se dará espacio para que la postura de política se encause hacia la neutralidad.



La primera semana de octubre de 2023 la curva de rendimientos de los TES en tasa fija continuó empinándose, ante el menor apetito de riesgo que existe en los mercados de deuda global y las dudas que hemos mencionado existen sobre las futuras decisiones que tomaría la Junta Directiva del Banco de la República frente a la política monetaria del país.

En promedio, la curva de los TES (Gráfico inferior) se desplazó hacia arriba en 47pb donde los TES menos afectados fueron los títulos que vence en 2024 y 2025. Si se excluyeran el aumento promedio pasaría a los 52pb, donde el TES de 2036 fue el más afectado al desvalorizarse 66pb.



Fuente: Refinitiv Eikon.

Sin embargo, la renta fija local destacó con valorizaciones generalizadas durante el 2023, tasas cayendo entre 275pb y 340pb, y empinamiento de la curva. Las tasas de TES indexados también presentaron grandes valorizaciones, con las tasas corriгиendo más de 200pb. Los fondos de capital extranjero realizaron la mayor cantidad de ventas netas de TES de su historia con \$10,4 billones. El liderazgo comprador fue asumido por las AFP, que realizaron compras netas por \$29,9 billones, arrebatando a los fondos extranjeros el título de mayores tenedores de TES. Debido a la trayectoria esperada de política monetaria e inflación a nivel global y local, esperamos que la renta fija local se siga valorizando, con un empinamiento de la curva derivado de mayores caídas en la parte corta por los recortes de tasas del BanRep y una parte larga con menor caída debido a preocupaciones fiscales y potenciales recortes de perspectiva de calificación soberana. El proceso de reducción de tasas será más gradual frente a los pares de la región, debido al ritmo más lento de convergencia de la inflación, lo que creemos generará volatilidad en las tasas de la renta fija y un proceso de valorización probablemente más concentrado en la segunda mitad del año, una vez los recortes ganen tracción.

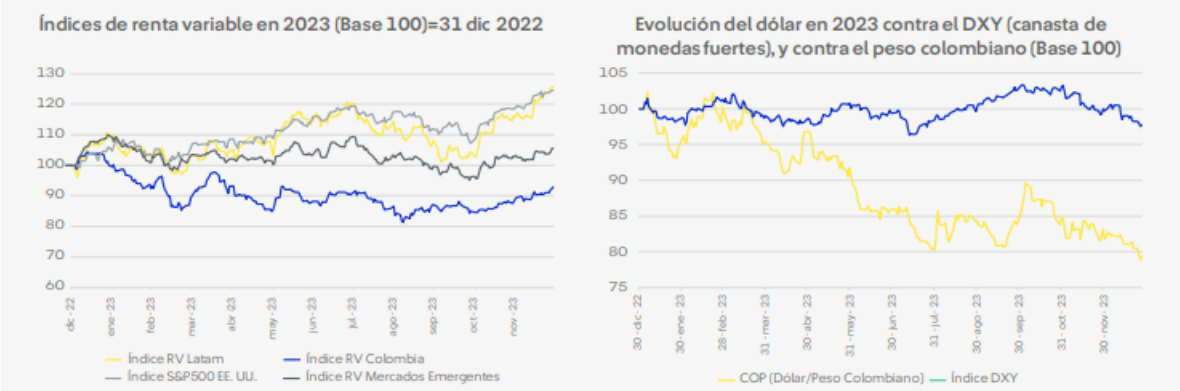
Tasa de Cambio

En 2023, el peso colombiano experimentó la mayor revaluación a nivel mundial, con un aumento superior al 26%. Este repunte siguió a las considerables pérdidas sufridas en 2022 tras las elecciones presidenciales. La recuperación llevó a la moneda de vuelta a niveles anteriores a la elección del actual Gobierno, gracias a una significativa reducción en la prima de riesgo político. Este ajuste permitió que el peso se alineara con el rendimiento de otras monedas latinoamericanas

Adicionalmente, se registró una corrección masiva en el déficit de cuenta corriente, disminuyendo del 6.2% del PIB en 2022 a un estimado del 3% en 2023, impulsada por la reducción de importaciones debido a una menor demanda interna. Así, el sólido desempeño de las cuentas externas, combinado con la disminución del riesgo político, contribuyó al destacado rendimiento del peso en 2023.

En 2024, vemos mayores desafíos para el peso colombiano. Se espera que Colombia tenga uno de los crecimientos del PIB más bajos en la región, con un riesgo fiscal latente y a pesar de la corrección de 2023, aún mantiene uno de los déficits comerciales más elevados de Latinoamérica. Además, la reducción del riesgo político ya se ha materializado y, de ahora

en adelante, creemos que el comportamiento de la moneda estará influenciado en gran medida por factores externos, especialmente las decisiones de política monetaria de Estados Unidos. Si la Reserva Federal reduce sus tasas a un ritmo menor que el Banco de la República, escenario plausible ante componentes inflacionarios que requieren tiempo para corregirse, el diferencial de tasas se estrechará y surgirá un riesgo al alza para el peso colombiano, que es nuestra proyección principal. Por estos motivos, anticipamos una tendencia de devaluación en 2024, alcanzando niveles de \$4,200 - \$4,400, considerando el balance entre riesgos externos y vulnerabilidades macroeconómicas locales.



INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S.A.

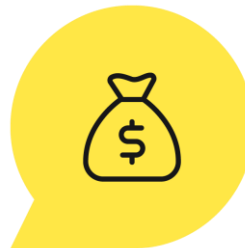
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

 04

Resultados Sector
Fiduciario 2023

Resultados del Sector Fiduciario en el año 2023

Con corte a diciembre de 2023, los activos administrados por las sociedades Fiduciarias ascienden a **\$906 billones**



El informe con las principales cifras del sector fiduciario publicado por Asofiduciarias, reveló que, con corte a diciembre de 2023 los activos administrados por las sociedades Fiduciarias ascienden a los \$906 billones, lo que representa un aumento del 12.92% frente al mismo mes de 2022.

De estos números vale la pena resaltar los negocios directamente asociados a las actividades que desarrolla Fiduciaria SURA S.A. Según cifras de Asofiduciarias, el negocio de FIC creció un 27%, y el de fiducias de inversión el 5.5%.

Al cierre del 2023, los ingresos por comisiones del sector fiduciario se ubican por encima de los 3 Billones de pesos, representados principalmente, casi en un 50%, por los ingresos por comisiones por administración de recursos en fondos de inversión colectiva, y con un crecimiento año a año del 33.6%.

Durante la última década, el sector fiduciario se ha esforzado en seguir creciendo y una de las principales herramientas para lograrlo ha sido invertir en innovación y transformación digital. Germán Arce Zapata, presidente de Asofiduciarias, asegura que esta decisión se traduce en una mejora de los productos y servicios.

De acuerdo con las principales cifras del Sector Fiduciario reveladas por Asofiduciarias, al cierre de 2023 las Sociedades Fiduciarias generaron más de \$30 billones en rendimientos a sus 2,5 millones de clientes en las diferentes líneas de negocio.

Del total de clientes del Sector Fiduciario, 2,2 millones son inversionistas de Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y Fondos de Capital Privado (FCP), a quienes se abonaron rendimientos por \$10,8 billones, lo que representa un incremento del 196% frente a los rendimientos abonados al cierre de 2022. Se destaca que cerca de 2 millones de inversionistas en los FIC son personas naturales.

De acuerdo con Asofiduciarias, con corte a diciembre de 2023, los activos administrados por las sociedades fiduciarias marcaron un récord histórico al alcanzar los \$906 billones, lo que representa un aumento del 12.92% frente al cierre de 2022. Estos activos

corresponden al 64.42% de los activos de terceros administrados en el sistema financiero y equivalen al 58% del Producto Interno Bruto.

Del total de activos administrados, \$197,96 billones corresponden a las líneas asociadas a la administración de portafolios: Fiducia de Inversión, Seguridad Social, Fondos Voluntarios de Pensiones (FVP), Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y Fondos de Capital Privado (FCP). Por su parte, la custodia de valores locales y de extranjeros presentó un crecimiento del 38.59% cerrando el año con activos en salvaguarda por \$223,71 billones. Así mismo, los negocios de Fiducia de Administración, Fiducia en Garantía y Fiducia Inmobiliaria acumulan activos por \$484 billones, con un crecimiento anual del 9.8%. Finalmente, el sector fiduciario también marcó un récord histórico en el número de negocios con 26.867 contratos que articulan múltiples iniciativas en distintos sectores económicos. Frente a este aspecto, se destaca que durante más de 30 años el Sector Fiduciario ha jugado un rol importante en el desarrollo de los sectores de la infraestructura, la construcción y los proyectos inmobiliarios, la seguridad social y la profundización del mercado de capitales.

El presidente de Asofiduciarias, Germán Arce, destacó que “los hitos marcados por el Sector Fiduciario en 2023, muestran una consolidación de la confianza que las personas naturales y las empresas depositan en las sociedades fiduciarias para el cumplimiento de sus objetivos y proyectos. En 2024, este sector mantiene su compromiso de articular negocios para el desarrollo sostenible del país y de seguir promoviendo el ahorro e inversión”.



INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



05

Resultados Financieros
Acumulados · Diciembre 2023

Resumen Resultados Financieros Acumulados a diciembre 2023

Fiduciaria Sura S.A. cerró 2023 con un resultado operacional negativo de **\$1,421 MM** derivado principalmente por el incremento de gasto de personal. Este resultado representa una variación negativa con respecto al año 2022 de **268.81%**

Los ingresos operacionales de la Fiduciaria ascendieron a **\$18,923.6 MM**, que representan un incremento comparado con el año 2022 de **28.5%**

Fiduciaria termina 2023, con una pérdida neta de **\$602.4 MM** y comparada con el año 2022 presenta variación negativa de **(176.56%)**, derivado principalmente del mayor gasto por concepto de personal y mayor valor de impuestos como el impuesto de industria y comercio y el gasto asumido por IVA.

El entorno económico, político y social en el año 2023, fue uno bastante atípico. Los ruidos políticos parecen haberse disipado levemente como una consecuencia de la falta de ejecución de las propuestas legislativas y la baja popularidad de la administración actual. Esto llevo a que la prima de riesgo país mejorar en lo corrido del año, a pesar del mal desempeño económico. Sin embargo, el inicio de la política monetaria expansiva por parte del banco de la república como una consecuencia de una inflación cediendo, ayudo a que los mercados de renta fija tuvieran un buen desempeño en el año lo cual llevó a que se presentara una dinámica positiva para las rentabilidades de los títulos a tasa fija, afectando de manera positiva la rentabilidad de los FIC en dicho período. Adicionalmente, se generaron reducciones en las tasas de captación de los bancos, ocasionando un aumento de los AUM (Activos Bajo Administración) en el sector.

Activos Administrados

Los activos administrados al cierre del año 2023 ascienden a \$9,623,220 MM, que representa una variación comparada con 2022 de 48.86%.

FICs tradicionales	FICs alternativos	Fideicomisos de administración	Fiducia de Inversión
\$40,443.30 MM que comparado con el año 2022, presenta un crecimiento del 98.23%, asociado principalmente a la gestión comercial.	\$654,717.27 MM que comparado con el año 2022, presenta un crecimiento del 20.94%, principalmente a la gestión de comercial.	\$917.39MM, que comparado con el año 2022, presenta un decrecimiento de 98.77%, asociado principalmente a la cancelación de encargos fiduciarios y patrimonios autónomos administrados.	\$8,927,142.38 MM que comparado con el año 2022, presenta un incremento del 53.17%, explicado por el incremento de nuevos negocios y el desarrollo del encargo Asulado.

Balance General

El patrimonio de la sociedad se situó en \$ 19,710.8 MM el cual incluye la pérdida presentada en el año por valor de \$602.4. Durante el año 2023, no se presentaron incrementos de capital.

El activo de la Fiduciaria al cierre del año 2023 asciende a \$ 24,912.5 MM que comparado con \$22,746.3 MM del año 2022, presenta un incremento del 9.5%. Los principales rubros están representados por el disponible de \$8,781.8 MM, el rubro de inversiones (portafolio propio de la Fiduciaria) por valor de \$7,615.1 MM, las cuentas por cobrar por valor de \$4,824 MM incluidas las cuentas por cobrar correspondiente al mes de diciembre por valor de \$2,320.3 MM, valores que son cancelados en el mes de enero de 2024.

Los pasivos al cierre del año 2023 ascienden a \$5,202 MM los cuales están representados principalmente por las cuentas por pagar, correspondientes al giro normal del negocio, que son pagadas en el mes de enero de 2024 y cuyo valor asciende a \$2,846 MM.

Acontecimientos importantes después del ejercicio

Después del cierre del ejercicio del 2023, la compañía ha estado enfocada en 2 temas estratégicos que tienen como objetivo seguir apalancando el crecimiento del negocio en el corto, mediano y largo plazo.

1. Se materializó la redefinición de prioridades estratégicas de la empresa priorizando los segmentos y productos que tenemos como foco de negocio, esto nos implica una reorganización de estructura y procesos que nos permitan cumplir con los elementos de oferta de valor que queremos entregar a nuestros clientes.
2. Una de las consecuencias del refinamiento estratégico es la continuación del foco en el perfeccionamiento operativo para la gestión de fiducias estructuradas con portafolios que delegan aseguradoras. Este segmento, representa para la compañía una oportunidad de fortalecer su presencia en el negocio de Asset Management, apalancándose en sus ventajas competitivas y conocimiento profundo de la industria, por lo cual continuamos con el objetivo de perfeccionar este modelo operativo. Adicionalmente, hemos declarado al segmento de wealth partners como un segmento prioritario para la compañía. Durante el 2024 esperamos cerrar la estructuración del proyecto e iniciar la implementación del cierre de brechas que tengamos dentro de la oferta de valor.

Más allá de los temas internos que nos corresponde gestionar, seguimos inmersos en un ambiente de turbulencia y retos enmarcados dentro de un ambiente político incierto que gira alrededor de las reformas que se están planteando desde el gobierno, específicamente la reforma laboral, salud y pensional. Como organización nos corresponde estar alerta a los posibles impactos que estas podrían tener para la industria y el mercado, con foco permanente en la búsqueda de oportunidades que podamos materializar.

Evolución previsible de la sociedad

La fiduciaria ha realizado una planeación de lo que sería su evolución durante el 2024, basada en la organización de iniciativas previstas según las directrices planteadas, clasificándolas por segmento, priorizando las que generan mayor valor al cliente y a la organización y acompañando el análisis con una planeación financiera que nos dice que para 2024 llegaremos a más de USD 3 billones en activos bajo administración con un protagonismo importante de la línea de fiducias estructuradas de Aseguradoras seguido de Fondos de Inversión Colectiva y de las Fiducias de Inversión. Todo este crecimiento, viene acompañado de una inversión importante, tanto en estructura como en desarrollos tecnológicos y operativos, lo cual nos debería llevar a que en el 2024 terminemos con una pérdida operativa, pero que hacia adelante ya nos debería permitir crecer de manera rentable y constante en el tiempo.

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

 **06**

Nuestra Compañía

Nuestro Objetivo



Buscamos ofrecer a nuestros clientes en Colombia un completo portafolio de productos que les permita invertir en activos tradicionales y alternativos, como títulos de renta fija y variable, infraestructura, real estate y deuda privada. A través nuestro, SURA Investments busca fortalecer y consolidar su presencia como un asset manager latinoamericano especializado en la gestión de activos e inversiones institucionales.

Enfoque Estratégico



El Plan Estratégico de la sociedad busca mejoras sostenibles en los resultados de la Compañía, los cuales a su vez dependen entre otros aspectos de factores como la evolución de los negocios, los ingresos por comisiones y por el rendimiento del portafolio propio; los gastos de operación de los mismos, la eficiencia en el tamaño de la Compañía en función de este crecimiento esperado, el monto de los activos administrados, etc.

Lo anterior, busca alinearse con la estrategia marcada por SURA Investments donde esperamos:

- ▶ Desarrollo y crecimiento rentable de los negocios con foco en el cliente.
- ▶ Productividad Operativa.
- ▶ Equipo empoderado, con una Cultura orientada a los clientes y a los resultados sostenibles.
- ▶ Posicionamiento LATAM.
- ▶ Plataforma líder en soluciones de inversión.

SURA AM tomó la decisión estratégica de unir sus negocios de Wealth Management (Inversiones SURA) e Investment Management a nivel regional, las cuales suman 129,000 clientes y 20,3 Billones USD en activos bajo administración (dato a diciembre de 2023).

Esta fusión tiene entre otras las siguientes definiciones estratégicas:

- ▶ Se han priorizado tres segmentos:
 - Wealth Management (personas)
 - Corporate Solutions (empresas)
 - Investment Management (instituciones)
- ▶ El despliegue de la oferta de valor para cada segmento depende de las necesidades y capacidades puntuales de cada país en función de su plan de negocios estratégico.
- ▶ Para Colombia se espera desarrollar alianzas con terceros para cerrar brechas en oferta de valor.
- ▶ Se espera escalar el negocio institucional.
- ▶ En cuanto a Wealth Partners, esperamos que Colombia se apalanque de aprendizajes de productos regionales, donde tienen estructuras desarrolladas para posicionar la marca a nivel local, creando soluciones y productos que sean indispensables entre los clientes finales y los Wealth Partners.
- ▶ Profundización en el mundo de aseguradoras, ofreciéndoles una tercerización operativa importante.



Pilares Estratégicos

Los Pilares son la base de nuestra Estrategia para el desarrollo de palancas, que nos permitan crear ventajas competitivas sostenibles y mitigar riesgos de amenazas actuales y futuras, en la ruta organizacional hacia nuestra ambición.

Con un enfoque donde el centro de toda la estrategia es el **foco en el cliente**, se definen los siguientes Pilares Estratégicos:

I. **Excelencia en inversiones**

- ✓ Conexión e implementación de procesos de inversión y controles en estándares de la región
- ✓ Implementación de capacidades para administrar los riesgos de más tipos de activos y complejidad de operaciones
- ✓ Variedad de alternativas de inversión generando oferta de valor ampliada

II. **Productos y Soluciones**

- ✓ Crecimiento de Oferta de producto especializada por segmento/tipo de cliente (Multiactivo / Multimonedada / Multiplazos)
- ✓ Optimización del portafolio actual de productos y soluciones
- ✓ Desarrollo de nuevos productos y soluciones de inversión

III. **Excelencia Operacional**

- ✓ Transformación de Procesos para Modelo Operativo dinámico y eficiente
- ✓ Actualización tecnológica como pilar fundamental del Modelo Operativo objetivo
- ✓ Revisión de Estructura para Modelo Operativo objetivo

IV. **Relacionamiento**

- ✓ Posicionamiento marca
- ✓ Despliegue de oferta de valor por segmento
- ✓ Fidelización de clientes
- ✓ Expansión en Latinoamérica

V. **Talento Humano y Cultura**

- ✓ Contar con el mejor talento, desarrollarlo y fidelizarlo
- ✓ Contar con líderes que materialicen la declaración de liderazgo
- ✓ Contar con una cultura organizacional que apalanque el desarrollo de la estrategia

Nuestro Proceso de Direccionamiento Estratégico (PDE) tiene como propósito la creación, el refinamiento y el desarrollo de la Estrategia de SURA Investments, alineando los componentes organizacionales: cultura, personas, procesos y tecnología.

Buscando sinergia entre las áreas, su mejoramiento continuo y el desarrollo de capacidades para ser un negocio rentable.

Este proceso tiene cuatro etapas, permitiéndonos un marco de acción dinámico que se ajuste a la realidad de nuestra organización y a las oportunidades del entorno y la industria.

¿Cuáles son las etapas?

- ✓ **Planificación (Calibración):** Definimos los focos estratégicos por negocio a partir de necesidades y oportunidades de la industria y un análisis interno de la compañía, para el refinamiento continuo de la Estrategia organizacional.
- ✓ **Refinamiento (Definir):** Definimos las iniciativas que son la hoja de ruta para alcanzar los objetivos estratégicos y el desarrollo de nuestras Ofertas de Valor. Se realiza la priorización de iniciativas y se construye el Portafolio y el BAU Estratégico.
- ✓ **Materialización (Desarrollar):** Ejecutamos la Ideación, Estructuración, implementación y Puesta en Marcha del Portafolio y BAU Estratégico alineados con los clientes (internos y externos) en cada una de las etapas, para retroalimentación continua en la entrega de valor.

- ✓ **Resultados (Entregar):** Medimos periódicamente los resultados vs el Plan de Negocios e impactos en la organización

Misión

En concordancia con los lineamientos estratégicos de la organización de la cual hace parte la Fiduciaria, se busca crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, organizaciones y la sociedad, acompañando a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.

En la organización y cada una de las unidades que la conforman, se tiene como premisa trabajar con pasión para entregar las mejores soluciones de inversión para nuestros clientes, impulsando el desarrollo sostenible de Latinoamérica.

Esto se logra con la perfecta alineación de los diferentes componentes organizacionales, Cultura, Personas, Procesos y Tecnología; todo esto teniendo como centro de todo, ser una entidad parte de una **organización con foco en el cliente.**



INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



07

Administración
de Riesgos

Administración de Riesgos



De conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable y Financiera (CE. 100 de 1995) Fiduciaria SURA ha venido desarrollando un proceso integral de gestión y control de los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operativo, tanto para los fondos de inversión colectiva que administra, así como para el portafolio propio.

Riesgo de Crédito

Para la gestión de esta tipología de riesgo, Fiduciaria Sura cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Crédito que comprende un conjunto de elementos tales como instancias de gobierno, políticas, principios, criterios, parámetros, y procedimientos que se observan y analizan permanentemente cuando se evalúa, asume, califica, controla y cubre el riesgo incorporado en los activos con riesgo crediticio.

Para el análisis del Riesgo de Crédito Fiduciaria Sura cuenta con un modelo interno que evalúa la solvencia financiera, lo que incluye condiciones financieras, las garantías o fuentes de pago cuando aplica, así como las condiciones macroeconómicas a las que pueda estar expuesto, lo que permite establecer si es sujeto de inversión o de establecer alguna relación comercial. Adicionalmente se mantiene un monitoreo continuo para observar la evolución de las condiciones financieras a las que se hace referencia.

A continuación, se detallan las inversiones que al 31 de diciembre de 2023 hicieron parte del portafolio, las cuales estuvieron integradas por inversiones en los Fondos de Inversión Colectiva (FIC) que gestiona Fiduciaria Sura misma y que se encuentran debidamente registrados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Entre dichas inversiones, el FIC SURA Ultracash Colombia tiene calificación crediticia AA Af (Col) según la agencia calificadora Fitch Ratings, con la salvedad de que las demás inversiones en los demás FIC por la naturaleza de los activos que los componen no cuentan con una calificación crediticia por parte de alguna agencia de calificación de crédito.

Fondo	Calificación
FIC Multiestrategia Crédito Colombia	No aplica
FIC Sura Libranzas	No aplica
FIC Cerrado Sura Crédito Privado	No aplica
FIC SURA Ultracash Colombia	AA Af (Col)

Al corte del mes de diciembre de 2023, Fiduciaria SURA se tienen cuentas por cobrar en mora, por tal razón no se presenta deterioro sobre dicho rubro.

Riesgo de Liquidez

Para este riesgo la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez tendiente a mitigar la contingencia de no poder cumplir de manera plena y oportuna con las obligaciones de pago en las fechas correspondientes, debido a la insuficiencia de recursos líquidos o a la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.

Para la medición del Riesgo de Liquidez, se utiliza un modelo interno desarrollado para la Sociedad, el cual se encuentra descrito en el Manual de riesgo de liquidez, y que está fundamentado en el modelo no objetado por la Superfinanciera de Colombia el día 04 de octubre de 2022. Este modelo contempla el cálculo de los Activos líquidos ajustados por liquidez de mercado (ALM), que corresponden a la suma del disponible, y las inversiones que posea la Fiduciaria con su respectivo Haircut de acuerdo con la liquidez y facilidad para deshacer la posición. Adicionalmente, se considera el Requerimiento de liquidez semanal por vencimientos contractuales (FNVC), teniendo en cuenta que la relación FNVC/ALM siempre debe ser menor a 1, es decir, que la Fiduciaria siempre debe garantizar que cuenta con los recursos para el pago de sus obligaciones de corto plazo.

Adicionalmente cuenta con indicadores de alerta temprana y un plan de fondeo de contingencia, que, como respuesta a choques severos, deberían permitir que Fiduciaria SURA pueda atender todos sus requerimientos de liquidez a tiempo y a un costo razonable.

Al 31 de diciembre de 2023, el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) de la sociedad estuvo calificado en un nivel de riesgo insignificante, como se detalla a continuación:

FNVC	ALM	IRL
(2,16)	16.364,04	0,0001

Riesgo de mercado

Para este riesgo la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado tendiente a mitigar la pérdida asociada a la disminución del valor de las inversiones tomadas en la posición propia de la Sociedad, por efecto de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

Para la medición del Riesgo de Mercado, se utiliza el modelo estándar de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual se transmite mensualmente en los tiempos estipulados con la norma. Este modelo contempla 5 factores de riesgo los cuales son:

- ✓ Tasa de Interés
- ✓ Tasa de Cambio
- ✓ Precio de Acciones
- ✓ Carteras Colectivas o FICs
- ✓ CDS

Al corte de diciembre de 2023, el riesgo de mercado de la Fiduciaria proviene únicamente de las inversiones que mantiene en Carteras Colectivas o FICs.

La gestión del portafolio propio administrado por Fiduciaria SURA S.A. sigue las directrices de la Junta Directiva y la normatividad vigente aplicable, teniendo en cuenta que la estrategia está enfocada en la administración de recursos de terceros, por lo cual el riesgo de mercado derivado de la posición propia es bajo.

A continuación, se presenta las posiciones de Fiduciaria SURA y su valor en riesgo en millones de pesos:

	<u>31-dic-23</u>	<u>31-dic-22</u>
Fondos de Inversión Colectiva	7.615	6.890
Posición en Divisas	0	0
POSICIÓN	<u>7.615</u>	<u>6.890</u>
VALOR EN RIESGO TOTAL	<u>11,27</u>	<u>2,77</u>

El Valor en Riesgo a la fecha de corte equivale a \$11.27 lo cual representa el 0.148% del valor del portafolio de inversiones.

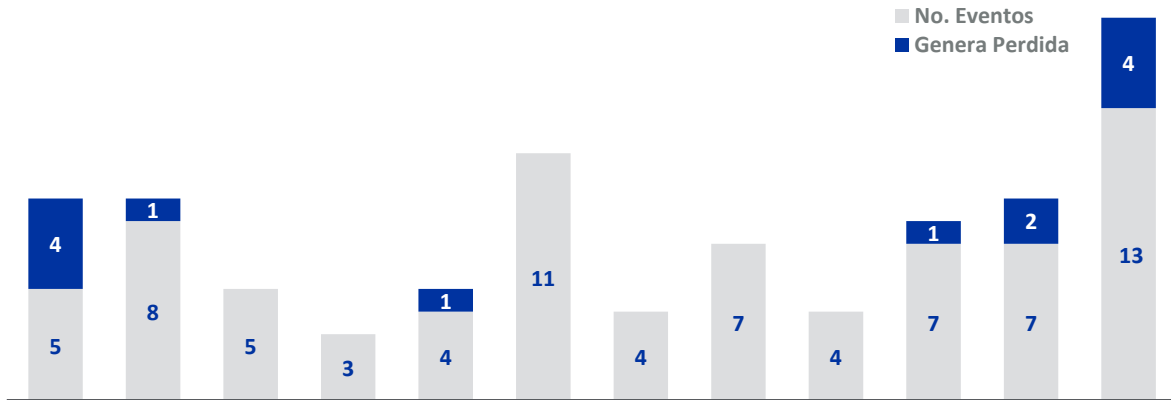
Riesgo Operacional

Para este riesgo la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos Operativos que busca mitigar las pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

El Comité de Riesgo se ha venido realizando durante el año 2023, examinando entre otros temas, la gestión adelantada en relación con la identificación de riesgos operativos y el adecuado registro de los eventos de riesgo, revisando en todo momento el cumplimiento de las políticas de riesgo, los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y las normas aplicables vigentes.

A continuación, se detalla el total de eventos de riesgo operativo registrados y gestionados:

Histórico de Eventos 2023



Durante el segundo semestre del año 2023, la entidad se enfocó en migrar los riesgos que inicialmente fueron identificados, actualizados, creados, con sus respectivos controles del aplicativo GCI al aplicativo Attento, ingresando esta información a dicho aplicativo, el cual, generará el perfil de riesgo de la entidad que será presentado en comité de riesgos y Junta Directiva durante el año 2024.

El aplicativo de riesgos Attento tiene como objeto involucrar a todos los funcionarios en la administración de los riesgos, a través de la asignación de responsables de riesgos, controles y planes de acción o tratamientos para los diferentes riesgos, lo que permite continuar desarrollando el Sistema de Administración de Riesgo Operativo evaluando los controles implementados y el monitoreo a realizar.

Durante el transcurso del año 2023 se realizó capacitación a través de la herramienta Talentum a los funcionarios, cuyo propósito principal fue sensibilizar sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente relacionada con Riesgo Operativo. Así mismo a través de la misma plataforma se capacita al personal que se vincula a la entidad.

Los nuevos negocios desarrollados durante el año 2023 tuvieron el acompañamiento del área de riesgo, prestando el apoyo requerido para la debida identificación de los riesgos operativos y su respectivo plan de mitigación.

Con respecto al registro de eventos de riesgos operativo, los mismos cumplen con criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida y cuentan con planes de acción a los que se les realiza un monitoreo mensual realizado por el equipo de Riesgo Operativo.

Plan de Continuidad del Negocio

Durante el año 2023, se realizaron pruebas al BCP y DRP dando cumplimiento al cronograma que fue aprobado y presentado a los miembros de la Junta Directiva, identificándose oportunidades de mejora, correspondientes a los componentes de los procesos y el DRP, los cuales cuentan con su respectivo plan de acción que se ejecutara durante el año 2024.

De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que las pruebas realizadas permiten garantizarle a la entidad que el plan de continuidad de negocio opera y puede prestar el soporte requerido para el cumplimiento operativo y comercial. Como resultado de estas actividades se dejaron documentos soporte que permiten la gestión del plan de continuidad y políticas aprobadas por el comité de riesgos y Junta Directiva.

Adicionalmente, durante el mes de diciembre del año 2023 se realizó capacitación a todos los funcionarios, cuyo propósito principal fue reforzar los conocimientos en Continuidad de Negocio y sensibilizar sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente relacionada con plan de continuidad de negocio. También se desplegó una campaña de sensibilización a todos los colaboradores a través de correos electrónicos enviados por el área de Comunicaciones donde se reforzó los conocimientos en Continuidad de Negocio.

Riesgo Tecnológico

Durante el año 2023 se continuó con el cumplimiento de la Circular 007 y la Circular 051 de la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con los requerimientos solicitados, para lo cual se afinó el esquema de seguridad de la información de la compañía, se realizó un Ethical Hacking Interno, un Ethical Hacking Externo, un Ethical Hacking de aplicación, 4 campañas de ingeniería social, 1 ejercicio de red teams, 1 ejercicio de simulación de adversario y 4 análisis de escaneos de vulnerabilidades para identificar los riesgos tecnológicos con el fin de evidenciar y corroborar la seguridad perimetral de la compañía, a través del área de Riesgo Tecnológico.

Los resultados de estos Ethical Hacking y análisis de vulnerabilidades fueron compartidos al área de tecnología con el objetivo de darle prioridad a la gestión y cierre de los hallazgos.

Se realizó cambio del proveedor SOC (Security Operation Center) y el proveedor de pruebas de seguridad, adquiriendo un mejor servicio lo que no solo fortalece la seguridad de la compañía, sino que también permite garantizar el cumplimiento de la normatividad relacionada en Colombia y exigida por la Superintendencia Financiera.

Durante el año se entrenó a todos los empleados de la compañía para conocer posibles ataques, buen uso de la información y manejo de contraseñas seguras.

Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

De conformidad con los lineamientos previstos en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero artículo 102 al 107 referentes al Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), en concordancia con lo previsto en la Parte I del Título IV, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Sociedad Fiduciaria ha adoptado políticas, procedimientos y herramientas tendientes a prevenir su utilización directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la financiación de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. Para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos LAFT durante el año 2023, se realizaron las siguientes actividades:

- ▶ Establecer procedimientos de debida diligencia para la identificación de clientes, empleados y proveedores. Estos procedimientos incluyen la verificación de la autenticidad proporcionada y la evaluación continua de la relación comercial y/o contractual.
- ▶ Efectuar monitoreos continuos de transacciones para detectar patrones o actividades inusuales, y se establecen mecanismos para reportar cualquier actividad sospechosa a las autoridades competentes de conformidad con la normatividad vigente.
- ▶ Ejecutar de programas de capacitación y concientización para el personal con el objetivo de mantener conocimiento y comprensión de todos los funcionarios a cerca de los riesgos LAFT a los que se expone la entidad en el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Someter sus procesos SARLAFT a auditorías internas y evaluaciones independientes para garantizar la efectividad de los controles implementados y la conformidad de las políticas internas con las normas externas aplicables en la materia.
- ▶ Fortalecer los procedimientos de identificación y tratamientos de los beneficiarios finales; así como el monitoreo transaccional, de acuerdo con los lineamientos proporcionados por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta iniciativa se enfocó en mejorar la efectividad y la precisión en la identificación de los beneficiarios finales para cada uno de los clientes vinculados, garantizando un mayor nivel de transparencia y cumplimiento normativo. Además, se implementaron mejoras en los sistemas de monitoreo transaccional para detectar y abordar patrones inusuales

Metodología para Medición de Riesgos

Para identificar los diferentes tipos de riesgo, la Fiduciaria cuenta con una metodología por tipo de riesgo (crédito, liquidez, mercado, operativo y lavado de activos y financiación del terrorismo) y con sistemas de medición que le permiten determinar su exposición a los riesgos inherentes al negocio, las cuales están documentadas en cada uno de los respectivos manuales de los Sistemas de Administración de Riesgos (SARes).

Como resultado de medición de riesgo de mercado, al cierre de diciembre 2022 se presentaron los siguientes resultados, resaltando que dichos valores se encuentran dentro de los rangos tolerables.

► Fondos Deuda Privada

Fondos	AUM (Millones)	VAR (Millones)	VAR %
Multiestrategia crédito	132,298	0.59	0.000%
Sura Libranzas	129,421	5.42	0.004%
Sura Crédito Privado	202,514	12.50	0.006%
Sura Libranzas II	10,287	3.5	0.034%
Sura Estrategia Libranzas Colombia	60,346	0.22	0.000%

► Fondos Tradicionales

Fondos	AUM (Millones)	VAR (MM)	VAR %
Sura Liquidez	4,883	4.2	0.09%
Sura Renta Fija Colombia	16,872	17.9	0.11%
Sura Ultracash	5,288	-	0.00%

Adicionalmente, como resultado de medición de riesgo de liquidez, la siguiente fue la medición de dicho riesgo bajo el IRL para los Fondos Abiertos sin pacto de permanencia de la Fiduciaria, resaltando que dichos valores se encuentran dentro de los rangos tolerables.

Portafolio	IRL
FIC SURA LIQUIDEZ	441.66%
FIC SURA ULTRACASH	189.94%

Metodología estándar del anexo III del capítulo VI CBCF

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

 08

Situación
Administrativa

Situación Administrativa

Gobierno Corporativo



Desde la adquisición por parte de SURA Asset Management S.A., Activos Estratégicos SURA AM Colombia S.A.S., SURA Investment Management Colombia S.A.S., Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S. y Fundación Suramericana del cien (100%) de las acciones de la Fiduciaria, se han hecho modificaciones importantes en los órganos de gestión y control, buscando adoptar mejores prácticas de industria y mercado.

Por lo tanto, la Compañía se encuentra en un proceso de integración y adopción a las políticas, códigos y reglamentos aplicables a las compañías que pertenecen al Conglomerado Financiero SURA - BANCOLOMBIA.

De igual forma, la Junta Directiva de Fiduciaria SURA S.A. ha recalcado y conoce que la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, buscan la protección del cliente, los accionistas y otros grupos de interés, a través de altos estándares de transparencia, administración de riesgos y un adecuado manejo de conflictos de intereses y de prevención del fraude.

Políticas y división de funciones

Dentro del marco de la gestión y administración de riesgos, se han establecido políticas aprobadas por la Junta Directiva respecto a la naturaleza de los riesgos. Fiduciaria SURA, S.A. ha adoptado dichas políticas y las áreas de control velan por su acatamiento en beneficio del cumplimiento de políticas y división de funciones.

Las políticas y metodologías aprobadas han sido adoptadas por el Comité de Inversiones y el Comité de Riesgos de la Compañía e integradas con todos los sistemas de gestión de riesgos aplicables a Fiduciaria SURA S.A., permitiendo con ello la gestión y el control en la mitigación de los riesgos inherentes a los cuales se ve enfrentada la Compañía.

Adicionalmente, la Auditoría Interna cuenta con un plan de trabajo con mayor cobertura y alcance, para velar por el cumplimiento de las políticas y reglamentaciones internas y externas relacionadas con el Gobierno Corporativo, el Control Interno, el Cumplimiento de Normatividad y el Código de Ética y Conducta, cuidando que la Fiduciaria mantenga y aplique los más altos estándares que le permitan preservar una reputación intachable en la ejecución de sus negocios y el trato con sus clientes y partes relacionadas.

Junta Directiva y Alta Gerencia

La Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Fiduciaria son conscientes de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos del negocio fiduciario, conocen plenamente cómo se compaginan con la estrategia general de la entidad y están informados sobre los procesos, estructura de los negocios y naturaleza de las actividades.

Es política de la Alta Dirección dar permanente apoyo y seguimiento a los negocios de la Fiduciaria, impartir las directrices en el otorgamiento de crédito, determinar las políticas y límites de actuación por tipo de mercado, producto o unidad de negocio; definir el perfil de riesgo de la entidad; adoptar las medidas necesarias para hacerle frente a los nuevos riesgos financieros; establecer la estructura organizacional requerida y evaluar las metodologías de administración del riesgo.

Adicionalmente, la Junta Directiva vela por el cumplimiento de las políticas de control interno, el Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), analiza los temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC), el Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM), el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) y el Sistema de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) a través del Comité de Inversiones y del Comité de Riesgo.

Reportes a la Junta Directiva y Alta Gerencia

La Junta Directiva y la Alta Gerencia de la Fiduciaria disponen de herramientas de información clara, precisa y oportuna, lo cual le permite ejercer un control permanente sobre los distintos riesgos inherentes al negocio fiduciario con las exposiciones por tipo de riesgo y por portafolio. Estos informes permiten efectuar un seguimiento periódico de los negocios y de los indicadores de rentabilidad y gestión.

La Junta Directiva se reúne de forma mensual, en la cual el Gerente General, realiza un reporte completo de la Compañía durante el último mes. Así mismo, se cuenta con el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos que se reúnen de forma trimestral y realizan un reporte de sus sesiones ante la Junta Directiva.



Infraestructura Tecnológica

En 2023, no tuvimos cambios significativos a nivel de infraestructura ya que nuestros equipos y arquitectura en 2021 pasaron por proceso de renovación y estructuración tecnológica por lo que en el 2023 trabajamos en sacar el máximo provecho de las capacidades ya consolidadas.

Uno de estos beneficios fue poder configurar la conectividad para que los usuarios de FIDUCIARIA que operan desde las oficinas de Medellín puedan usar los servicios y aplicaciones sin necesidad de activar VPN, el objetivo es que, con solo conectar a la red, la conexión sea más transparente eliminando pasos y optimizando tiempo. En esta misma línea mejoramos el proceso de alta disponibilidad para nuestros enlaces con SEBRA Y BVC y de esta forma poder estar mejor preparados ante eventos/cortes o cualquier falla que impidiera la correcta ejecución operativa, hoy ya tenemos mecanismos que permiten mantener el servicio ante una falla.

A nivel de las oficinas de Cali, finalizamos la implementación de la nueva sede, incluyendo la adecuación tecnológica de la misma, UPS, Redes LAN/WLAN/WAN, traslados de servicios y pruebas de conmutación de los mismos, teniendo como premisa mantener el nivel operativo y de conectividad con nuestros data center. No tuvimos eventos sobre los planes de trabajo o las implementaciones realizadas.

Consolidamos el proceso de respaldo de back up de los usuarios que se retiran de la Compañía; antes la información de los correos y del equipo se almacenaba en sitios de SharePoint, pero esto consumía gran capacidad de almacenamiento a un costo muy alto, por lo tanto, se creó un repositorio blob storage en AZURE optimizado para archivar, con el cual se aumenta la retención a 10 años a un costo muy bajo, sin tener que adquirir infraestructura de almacenamiento local.

Se ejecutó el despliegue de base de datos y aplicativo en el ambiente de DRP para el nuevo sistema ENCUESTA, que reemplazará funcionalmente a CGUNO. En próximos días estaremos ya avanzando con el paso a PRD.

Sobre la seguridad informática generamos algunos ajustes a las plataformas que teníamos contratadas para los servicios de Navegación segura (Proxy) y protección de antivirus/antimalware así como ajustes en la segmentación de redes internas. Lo anterior y buscando siempre la evolución y después de un proceso de análisis nos llevó a que, finalizando el año decidiéramos cambiar la actual plataforma de Navegación segura a NETSKOPE y la plataforma de antivirus/antimalware a CROWDSTRIKE (EPP+EDR) y de esta forma fortalecer aún más la postura de seguridad transversal de la organización.

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

sura 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Do

09

Estructura Organizacional

Estructura Organizacional

La Fiduciaria cuenta con una Estructura Organizacional en cabeza de la Gerencia General, y soportada por los Comité de Alta Gerencia y por los procesos core, middle y de soporte.

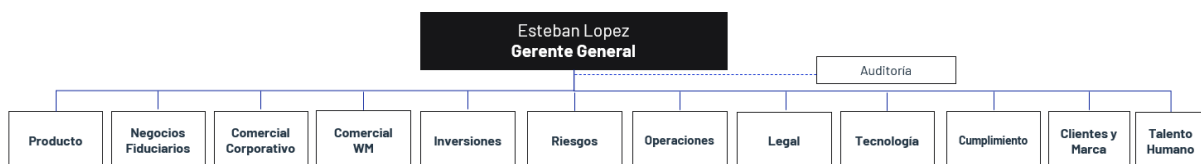
En las áreas core se encuentra el equipo de Inversiones que se encarga de liderar el proceso de inversión de los portafolios administrados por la fiduciaria, bien sea fondos de inversión colectiva o negocios fiduciarios de inversión; y los equipos Comercial Wealth Management y Comercial Corporativo que se encargan de la distribución o venta de las soluciones o productos de inversión a los clientes.

El equipo de Riesgos se encarga de liderar la gestión de riesgos de la Fiduciaria, teniendo en cuenta riesgos operativo, riesgos financieros, de crédito, de tecnología y ciberseguridad. Los equipos de Legal y Cumplimiento buscan garantizar que la Compañía actúe conforme a la ley en sus objetivos estratégicos, en sus relaciones con sus empleados y en sus relaciones con otras organizaciones, clientes y otros grupos de interés, y que tenga buenas conductas que promuevan la ética, el cumplimiento de las normas, reglamentos y procesos estándar que rigen la forma en que la organización debe llevar a cabo sus negocios. Por su parte, el equipo de Auditoría evalúa el sistema de control interno organizacional para brindar una opinión independiente y objetiva, que genere valor y contribuya al logro de los objetivos de la organización.

El equipo de Producto se encarga de liderar el proceso de estructuración de productos de la Fiduciaria y el equipo de Negocios Fiduciarios es responsable de liderar el proceso de administración de negocios fiduciarios. Los demás equipos prestan soporte y velan por el correcto funcionamiento de la Compañía según su especialidad. Entre ellos están los equipos de Operaciones, Tecnología y Talento Humano.

En 2023 se presentaron algunos cambios donde se reorganizó la estructura organizacional de la Fiduciaria. El equipo de Distribución se separó en los equipos Comercial Corporativo y Comercial Wealth Management para darle foco a los clientes que se atienden, y se separó del equipo de Operaciones el equipo de Clientes y Marca para fortalecer el foco en el cliente y llegar con una mejor propuesta de marca. Adicionalmente, se consolidó el equipo de Producto como líder de la estructuración de los productos de la Fiduciaria. Estos equipos ya existían en el año anterior en la Fiduciaria, solo que estaban agrupados en otros procesos y se decidió separarlos para darle especialidad y protagonismo a cada uno buscando una mejor oferta de valor para los clientes.

A nivel regional se consolidó la agrupación de compañías que conforman a SURA Investments, sin embargo, este evento no tuvo impacto en la continuidad operativa de la Fiduciaria y correcto funcionamiento del negocio.



Recursos Humanos

Fiduciaria SURA S.A., cuenta con el apoyo del equipo regional de Talento Humano de SURA Investments en los procesos de Planeación y Desarrollo del Talento:

- ▶ **Planeación del Talento Humano:** Responsable de diseñar una estructura óptima alineada a las necesidades del negocio, atraer el mejor talento, definir una estrategia de compensación equitativa y competitiva frente al mercado y garantizar la alineación de los objetivos de los colaboradores con los objetivos estratégicos para asegurar la continuidad del negocio.
- ▶ **Desarrollo del Talento:** Responsable de crear condiciones necesarias para el desarrollo integral de los colaboradores desde el ser y desde el hacer a través de acciones estratégicas como el plan de formación y desarrollo, el programa de liderazgo, clima organizacional, comunicaciones, gestión de cambio y cultura.

Lo anterior busca generar experiencias en cada etapa que vive el colaborador en la compañía con el propósito de atraer, desarrollar, motivar y fidelizar al talento humano apalancando la estrategia del negocio.

Verificación de Operaciones

Los sistemas tecnológicos, procesos involucrados, herramientas de evaluación y mecanismos establecidos a lo largo de las diferentes negociaciones permiten constatar que las operaciones se efectúan en las condiciones pactadas. Estos sistemas hacen más ágil y transparente la gestión de riesgos y su control.

La Fiduciaria cuenta con diversos mecanismos de seguridad, tales como grabación de llamadas telefónicas; control electrónico de acceso físico a las dependencias; planes de contingencia y asistencia para fallas o interrupción en los sistemas; procesos con doble intervención; controles de acceso a los sistemas; validación dual en los procesos de cumplimiento, así mismo, los procedimientos establecidos para el cierre de operaciones permiten verificar la oportuna y correcta contabilización de las mismas. Para todos los procesos transversales del área se cuenta con validaciones específicas que garantizan la calidad de la información procesada durante el día y con la cual se generan reportes óptimos para las áreas que intervienen en procesos posteriores.

Se adelanta una labor de actualización de procesos con acompañamiento de Excelencia Operacional, para garantizar que los procesos se estén llevando de acuerdo con las políticas de calidad de la Compañía con el fin de mejorar continuamente el servicio al cliente.



Auditoría

Auditoría Interna evaluó de manera independiente los procesos de gestión de riesgos, control y Gobierno, dicho trabajo se basó en la obtención de evidencia a través de pruebas selectivas, observación de los procesos evaluados, pruebas de reconstrucción, inspección, indagación y aplicación de procedimientos analíticos, los cuales fueron documentados en los respectivos papeles de trabajo y los resultados obtenidos comunicados a la administración a través de los informes emitidos.

Las auditorías fueron realizadas de acuerdo con la regulación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, las políticas dictadas por la Junta Directiva de la Fiduciaria y las mejores prácticas conocidas sobre la actividad.

Sistema de Control Interno

Fiduciaria SURA S.A. cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) alineado con lo establecido en el Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que funge como un elemento fundamental para la administración de los diferentes productos de inversión que se gestionan para los Clientes Inversionistas.

Describiendo algunos elementos del mismo, es importante precisar que Fiduciaria SURA cuenta con:

- Estructura de gobierno acorde a las determinaciones normativas para las fiduciarias en Colombia, así como alineada con el gobierno corporativo de SURA Asset Management.
- Adecuada segregación de funciones para la ejecución y control entre las tres líneas de defensa que integran el Sistema de Control Interno.
- Directivos y Profesionales competentes, con experiencia en compañías de servicios financieros, que enmarcan su actuar dentro de los principios éticos y profesionales definidos por la Compañía.

- Sistemas de administración direccionados a gestionar adecuadamente los riesgos mediante la identificación, medición, control y monitoreo de las diferentes tipologías a las que se exponen los productos de inversión gestionados.
- Actividades y mecanismos de control implementados a lo largo de los diferentes procesos, definidos para el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales para los que se implementan.
- Canales de comunicación interna y externa a través de los cuales interactúan los diferentes grupos de interés, siempre con oportunidad y confiabilidad.

Este Sistema de control interno es revisado integralmente de manera constante por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal dentro del marco de acción y competencias de cada uno de dichos equipos e igualmente, es monitoreado a través del Comité de Auditoría y la Junta Directiva validando así su calidad; resaltando que los resultados de los trabajos realizados, fueron informados periódicamente al Comité de Auditoría y a la administración quienes acogieron las recomendaciones e implementaron planes de acción para asegurar la gestión de los riesgos identificados.

Cumplimiento de Normas de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

En observancia de las disposiciones legales vigentes y específicamente en lo dispuesto por la Ley 603 de 2000, Fiduciaria SURA S.A. cumple a cabalidad con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, entre las cuales se encuentran las que protegen a la industria del software.

En este sentido, en el transcurso del 2023 estuvieron en todo momento vigentes las licencias de uso de las herramientas de software usadas por el personal de la Compañía. Además, se tomaron las medidas necesarias para garantizar la protección de las piezas de software desarrolladas por terceros bajo encargo de la Compañía, en la ejecución de su objeto social.

Procesos Judiciales

A la fecha de corte del presente informe, Fiduciaria SURA S.A. está vinculada como acreedora en el proceso de reorganización de la compañía DELCO SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES S.A.S EN REORGANIZACIÓN, identificada con NIT 830.127.457.

Además del proceso anterior, la Fiduciaria SURA S.A. certifica que no hace parte, ni activa ni pasiva, de ningún otro proceso judicial o administrativo.

Artículo 87 Ley 1676 de 2013

La sociedad y sus administradores han respetado rigurosamente el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 relacionado con: “Toda retención de la factura o acto del comprador del bien o beneficiario del servicio que impida la libre circulación de la misma, constituye una práctica restrictiva de la competencia que será investigada y sancionada, de oficio a solicitud de la parte afectada, por la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la ley 590 de 2000”. Los administradores de la sociedad

dejan constancia que no entorpecieron la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Operaciones Celebradas con los Socios y con los Administradores

Se dio cumplimiento a la política de inversiones personales, evaluando y aprobando la participación de las personas con acceso a los productos de inversión de la Fiduciaria, obteniendo como resultado las siguientes contribuciones:

1. Asociado de Auditoría: Cuenta con una participación del 0.007% del fondo FIC SURA MULTISTRATEGIA CRÉDITO, equivalente a un monto de \$13,797,107.
2. Asociado Senior Negocios Fiduciarios: Cuenta con una participación del 0.007% del fondo FIC SURA MULTISTRATEGIA CRÉDITO, equivalente a un monto de \$13,876,527.

De igual manera a continuación relacionamos los contratos celebrados con las empresas pertenecientes al Grupo SURA:

Entidad Relacionada	Objeto del Contrato	Fecha de suscripción
Asulado Seguros de Vida S.A.	Contrato de Fiducia Mercantil de inversión	21/10/2022
Asulado Seguros de Vida S.A.	Contrato de Encargo Fiduciario de Inversión	5/12/2022
Protección S.A.	Contrato de uso de Red	31/03/2021

Sistema De Atención Al Consumidor Financiero

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, es el esquema que representa la orientación y estructura de la entidad para atender al consumidor financiero, alineado con los objetivos estratégicos organizacionales.

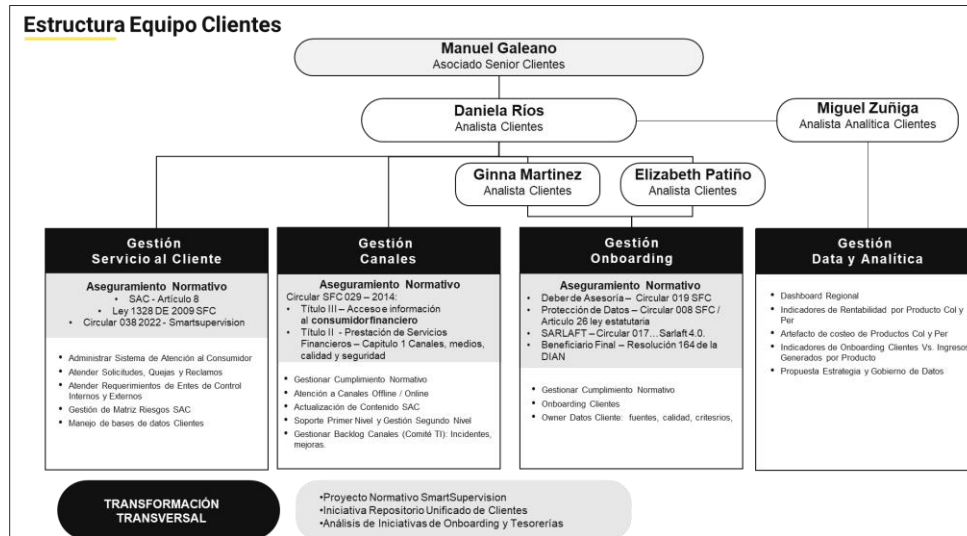
Así mismo, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero es un conjunto de actividades que se desarrollan al interior de la Fiduciaria, las cuales van encaminadas a brindar un ambiente de atención, protección y respeto, empleando la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y servicios a disposición del consumidor financiero.

En el SAC se desarrollan en cuatro pilares fundamentales:

- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Propiciar la educación financiera de los consumidores financieros.

Estructura área Clientes

A continuación, se relaciona la estructura del área encargada del Sistema de Atención al Consumidor Financiero en Fiduciaria SURA S.A.



Cumplimiento Marco Legal SAC

Durante el II semestre del 2023, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), de acuerdo con los requisitos establecidos en las diferentes normatividades y regido principalmente en el título III de la parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, cumplió a cabalidad las siguientes actividades:

Ley 1328 de 2009

- Implementar Políticas, procedimientos y controles
- Programa Educación Financiera
- Capacitar a los funcionarios para ofrecer productos y servicios
- Instruir a todos los funcionarios respecto al SAC y el Defensor del Consumidor Financiero
- Establecer Mecanismos de Observancia de Cumplimiento
- Establecer un Procedimiento PQRs – SmartSupervision
- Establecer métricas e Indicadores para el cumplimiento del SAC
- Encuesta de Satisfacción a los clientes
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero

Circular Normativa 013 de 2022

Con el objetivo de impartir instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero, para ello se realizaron las siguientes actividades:

- Se definió y comunicó ante la SFC el plan de implementación entre la Entidad y el DFC Laguado Giraldo para el cumplimiento oportuno de las instrucciones contenidas en la presente Circular, señalando responsables y cronograma de actividades.
- En total se ejecutaron 88 actividades con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Adición a eso desde el área de Clientes se encuentra clasificado y dividido en dos (2) frentes de trabajo enfocados cada uno, en el cumplimiento normativo orientado al SAC, y en el que se plantearon y desarrollaron las siguientes actividades:

Gestión de Servicio al Cliente

Normatividad:

Artículo 8 Ley 1328 DE 2009 SFC

Circular 038 2022 – Smart supervision

Circular SFC 029 – 2014

Título III – Acceso e información al consumidor financiero

Título II - Prestación de Servicios Financieros – Capítulo 1 Canales, medios, calidad y seguridad

- Administrar Sistema de Atención al Consumidor
- Atender Solicitudes, Quejas y Reclamos
- Atender Requerimientos de Entes de Control Internos y Externos
- Gestión de Matriz Riesgos SAC
- Gestionar Cumplimiento Normativo
- Atención a Canales Offline / Online
- Actualización de Contenido SAC
- Soporte Primer Nivel y Gestión con TI de Segundo Nivel
- Gestionar Back log Canales (Comité TI): Incidentes, mejoras.

Gestión Onboarding

Normatividad:

Deber de Asesoría – Circular 019 SFC

Protección de Datos – Circular 008 SFC / Artículo 26 ley estatutaria

SARLAFT – Circular 017... Sarlaft 4.0.

Beneficiario Final – Resolución 164 de la DIAN

- Onboarding de clientes
- Ejecutar Mesa de Control
- Owner Datos Cliente: fuentes, calidad, criterios.
- Repositorio de datos Beneficiario Final

Desarrollo de Actividades SAC

Durante el año 2023, se desarrollaron actividades tendientes a ofrecer un Sistema de Atención al Consumidor Financiero que observe los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, destacándose las siguientes:

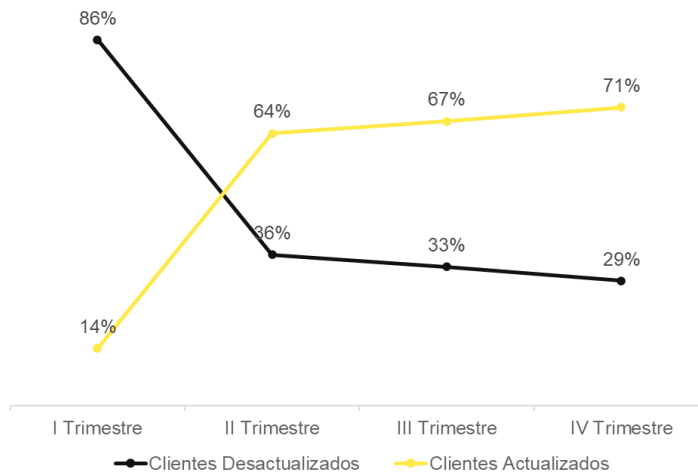
- ▶ Las relaciones con la Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo se desarrollaron dentro del marco de respeto, autonomía e independencia que exige la Ley 1328 de 2009.
- ▶ La información de contacto del Defensor del Consumidor se encuentra en nuestra página web en las siguientes secciones:
 - Pestaña “Relación con inversionistas”, Consumidor Financiero, apartado: “¿Quién es nuestro Defensor del Consumidor Financiero?”
 - Disclaimer en extractos mensuales enviados automáticamente a los clientes.
 - Respuestas enviadas a los clientes, una vez radican una solicitud, petición, queja o reclamo.
- ▶ Se realizó capacitación a todos los funcionarios del Sistema de Atención al Consumidor Financiero una vez al semestre, adicional a eso es recibida por los nuevos empleados en el proceso de inducción, contando con los respectivos mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos, con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- ▶ De manera diaria se realiza la actualización y cargue de la información en la pestaña Fiduciaria SURA S.A., sección “Comportamiento histórico de rentabilidades” en formato de tabla, adicional a esto, se realiza la actualización semanal del comportamiento de las rentabilidades del histórico de los fondos (180 días), en formato de gráfica para que puedan ser comparados entre sí; esto con el objetivo de entregar información veraz y actualizada a nuestros clientes y al público en general del comportamiento de los fondos.
- ▶ Desde el área de Marca en conjunto con el proveedor de la página web, realizan monitoreo del sitio, las caídas que ha tenido y cuándo se solucionan; lo que se evidencia en el reporte e informe que se recibe de forma mensual. Para este semestre la página tuvo un estado Down” 4 veces con un promedio de 37,75 minutos.
- ▶ Durante el segundo semestre de 2022, se realizó operativo para identificar los clientes desactualizados (sin beneficiario final y sin formulario), consolidando todos los clientes de los diferentes fondos y líneas de negocio, dando como resultado que el 60% de los clientes se encuentran desactualizados.

Una vez evidenciada la novedad, durante el 1Q del 2023, se estructuró y ejecutó la primera campaña de actualización integral de clientes, el cual dio como resultado la recepción de solicitudes para la actualización de datos.

Durante el segundo semestre del 2023 se ejecutaron las siguientes acciones en busca de aumentar el porcentaje de actualización de clientes, así:

- Mailing con campañas de actualización de clientes por correo electrónico (correo mensual)
- Seguimiento mensual con las áreas responsables relacionando el avance del proceso de actualización.

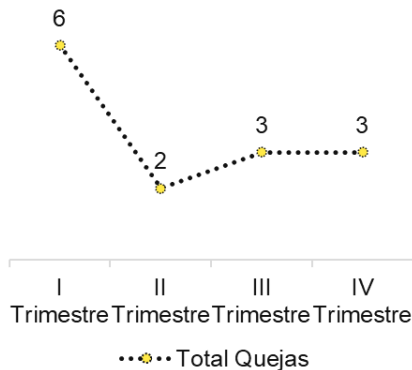
Estas actividades dieron como resultados el siguiente estado de actualización de los clientes de la Fiduciaria.



- En infraestructura tecnológica se cuenta con el aplicativo Salesforce para el registro de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros clientes.

Durante el año 2023, desde el área de Clientes, se recibieron 14 (catorce) quejas las cuales fueron gestionadas dando cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio definidos para la atención, lo cual representa el 100% de cumplimiento.

El motivo más recurrente de las quejas corresponde a “Otros Motivos” con un 50% del total general de las quejas; sin embargo, todas estas quejas fueron radicadas por “No clientes”, y todas estas fueron cerradas por falta de competencia.



En cuanto a las solicitudes generales de los clientes, durante el año 2023, se recibieron 2.846 solicitudes, divididas en diferentes tipologías; para todas ellas se dio cumplimiento a los ANS definidos para la atención, lo cual representa el 100% de cumplimiento, y la totalidad de las solicitudes, se recibieron y gestionaron por el canal de Correo Electrónico.

En el top 10 de solicitudes recibidas, la mayor cantidad corresponde a la Tipología de “Certificado exención 4x100”, en las que se recibieron 985 en total, las cuales representan el 34,93% del total general; seguido de “Certificado de Saldo”, “Extractos Mensuales” y “Certificados de Existencia”.



► **Smartsupervision:** De acuerdo con la circular externa 023 de 2021 en la que la Superintendencia Financiera de Colombia especifica las Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), considerando necesario fortalecer diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de las entidades vigiladas. Igualmente, busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, de tal forma que se genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.

Este producto permite a esta Entidad contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y esta Superintendencia.

De acuerdo con lo anterior, Fiduciaria SURA S.A. fue una de las entidades que realizó una integración gradual al desarrollo tecnológico Smartsupervision, atendiendo el volumen de quejas o reclamaciones y el alistamiento tecnológico derivado de la nueva estructura.

Fiduciaria SURA S.A., salió a producción con el desarrollo tecnológico, el 30 de junio de 2022, dando cumplimiento a los tiempos según la normatividad asociada y los documentos técnicos dispuestos por la Superintendencia Financiera de Colombia: Construcción Web Service Smartsupervision.

Para este desarrollo se contó con el apoyo y alianza de la entidad VASS, implementando la herramienta Salesforce para la radicación, gestión y desarrollo de todas las Quejas, Peticiones y/o Solicitudes generales de los clientes atendiendo los tres momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico atrás mencionado.

Durante el desarrollo tecnológico del proyecto la Superintendencia, realizó ajustes a los documentos técnicos a través de la Carta Circular 38 de 2022, agregando nuevas funcionalidades, modificando la obligatoriedad y algunos otros ajustes tecnológicos que debieron ser presupuestas, ejecutados e implementados para el cumplimiento a cabalidad del proyecto.

Posterior a la salida a producción de la solución tecnológica, la Superintendencia Financiera de Colombia expide una nueva Carta Circular 54 de 2022 el 16 de septiembre de 2022, mediante la cual “informa instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision”.

En el oficio, el supervisor informó sobre la actualización y ajuste al documento técnico que soporta dicho desarrollo tecnológico, de acuerdo con las nuevas funcionalidades que debían implementar las entidades vigiladas. Específicamente, adicionando el momento 4 relacionado con la captura de la información por medio del API REST de la información actualizada de los consumidores financieros a través de Smartsupervision, entre otros aspectos resaltados en dicho documento.

Fiduciaria SURA S.A. como entidad destinataria de esta Carta Circular debió implementar sus instrucciones, atendiendo los momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico atrás mencionado, a más tardar el 1 de noviembre de 2022.

Con el objetivo de modificar la fecha máxima de implementación de los ajustes antes mencionados, se expidió la Carta Circular 64 de 2022: Plazo para implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision, informando el plazo máximo para el ajuste 01 de diciembre, fecha que se cumplió a cabalidad por parte de Fiduciaria SURA S.A.

Desde dicho momento y hasta la fecha Fiduciaria SURA S.A. usa como herramienta principal el aplicativo SalesForce para el registro, trazabilidad y gestión de todas las PQRS recibidas hacia la entidad.

- **Para los Consumidores financieros en situación de discapacidad (CFSD):** Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Por lo anterior, se desarrollaron los siguientes puntos, con el fin de garantizar una mejor atención a los CFDS, teniendo en cuenta la discapacidad auditiva, visual y física:

- ✓ Contacto con el servicio de interpretación en línea-Centro de Relevancia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MinTIC, para garantizar el acceso a la información de la población con discapacidad auditiva.
- ✓ Se tiene dispuesto en la página web de Fiduciaria SURA S.A un fácil acceso a videos de educación financiera con mensajes (texto – subtítulos) para una fácil comprensión, elaborados por Asofiduciarias, con información general de los Fondos de Inversión ofrecidos por las entidades y aclaración de conceptos
- ✓ Revisión del edificio para saber si contamos con vías de acceso adecuadas como rampas en la entrada y salida, parqueaderos cómodos y ascensores apropiados para que una persona con discapacidad física pueda ingresar una silla de ruedas o muletas.

Informes Evaluación SAC

Con el objetivo de expresar una opinión objetiva e independiente respecto del diseño, la implementación y efectividad de los controles existentes alrededor del proceso de Atención al Consumidor Financiero y emitir recomendaciones en aquellas áreas de oportunidad identificadas, el Sistema de Atención al Consumidor durante el año 2023 fue sometido a procesos de evaluación por parte de los diferentes órganos de acuerdo con los requisitos establecidos en el título III de la parte I de la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, dando como resultado los siguientes conceptos:

Auditoría Interna:

Se recibe el informe del SAC por parte de auditoría interna de Fiduciaria SURA; con la siguiente opinión: *“Se considera que el Sistema de Control evaluado para el proceso es **SUFICIENTE**. Se identificaron debilidades principalmente en cuanto a las actividades de capacitación y los criterios de clasificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidas, así como aspectos positivos respecto a su atención y el programa de educación financiera”*

Revisoría Fiscal:

Se recibe el informe del SAC por parte del Revisor Fiscal Ernst & Young Audit S.A.S. del primer semestre del año, en el que se da un resumen ejecutivo, los procedimientos Desarrollados y los Resultados Obtenidos. Con concepto **FAVORABLE**.

Gestión de la seguridad y calidad de la información

Fiduciaria SURA S.A. ha dado cumplimiento a las obligaciones definidas en el Capítulo Décimo Segundo del Título I de la Circular Básica Jurídica sobre seguridad y calidad para la realización de operaciones ha definido la Circular Externa 022 de 2010.

Como parte de las actividades periódicas a realizar, durante el año 2023 se llevaron a cabo campañas de capacitación, concientización y sensibilización, análisis de riesgos, validación y actualización de políticas y procedimientos para garantizar que la información esté protegida de acuerdo con los criterios de disponibilidad, integridad, confidencialidad y auditabilidad.

Con el objetivo de asegurar el pleno cumplimiento de la normativa externa vigente en materia de Protección de Datos Personales, Fiduciaria SURA S.A. ha llevado a cabo una exhaustiva revisión y actualización de su Manual de Política y Procedimientos del Tratamiento de Datos Personales, tomando como base los estándares establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Así mismo, pone a disposición de sus clientes actuales y potenciales, empleados, proveedores, aliados y demás actores de interés, a quienes denominamos titulares de información, su Manual de Política y Procedimientos del Tratamiento de Datos Personales, para resaltar la importancia de la privacidad y seguridad de la información personal. Este documento establece los términos, condiciones y objetivos del manejo de datos personales por parte de Fiduciaria SURA S.A., incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento de la información, así como las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes. Además, se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos o sus representantes puedan ejercer los derechos contemplados en las leyes de protección de datos personales.

INVESTMENTS

FIDUCIARIA

SURA 

FIDUCIARIA SURA S. A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Informe de gestión 2023 **Fiduciaria SURA S.A.**

El anterior informe fue presentado a la Junta Directiva de Fiduciaria SURA S.A., cuyos miembros acogen el informe presentado por el Gerente General.