







SURA Asset Management México  
**INFORME ANUAL 2018**



Región de paisajes opuestos: dunas desérticas, manglares, montañas, playas. Un gran espectáculo natural. La Reserva de la Biosfera del Vizcaíno, es una de las áreas naturales más grandes e impactantes del mundo entero. Ubicada en el estado de Baja California Sur, entre el Mar de Cortés y el Océano Pacífico.

Desde hace más de 25 años fue declarada como Bien del Patrimonio Mundial Natural, por parte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO). Posee un área de casi dos millones 500 mil hectáreas de extensión total con un alto valor biológico, paisajístico y ecológico.

El Santuario de Ballenas de El Vizcaíno, es el más importante para proteger la población de ballena Gris. En estas áreas las ballenas llevan a cabo la crianza y su apareamiento.

SURA Asset Management México se inspira en la extraordinaria belleza de la Reserva de la Biosfera del Vizcaíno, para realizar el Informe Anual 2018, con el fin de elevar el conocimiento y la conciencia sobre su cuidado.

Retoma en su línea visual elementos gráficos que perviven en la reserva, como una manera de aproximación a este patrimonio.





Fotografías de los diversos ecosistemas de La Reserva de la Biosfera del Vizcaíno. Imágenes inspiradas en la obra del artista colombiano Jeison Sierra.

## **CONTENIDO**

**Nuestro propósito.**

**Sobre el Informe**

**Nuestra estrategia**

**Mensaje del CEO**

**Perfil de la Compañía**

**Capítulo 1: GOBIERNO CORPORATIVO**

**Capítulo 2: OFERTA INTEGRAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Capítulo 3: COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

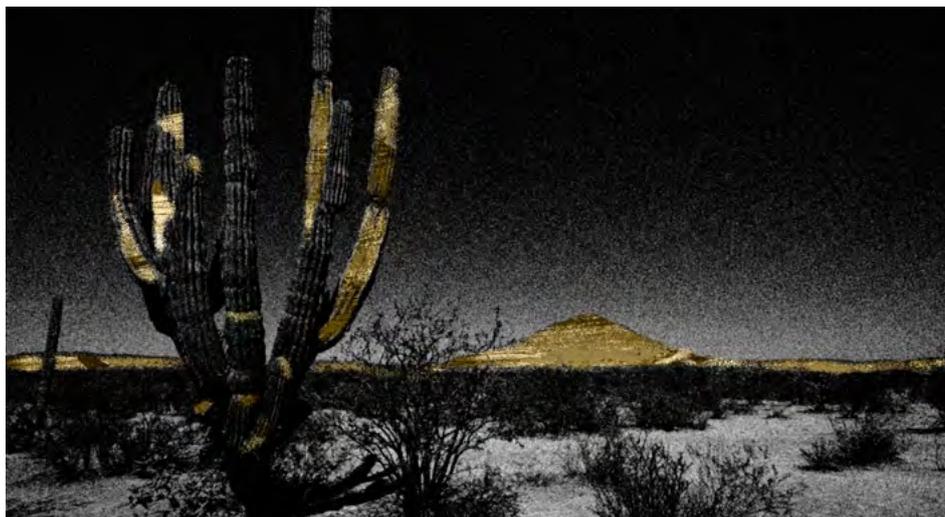
**Capítulo 4: GESTIÓN DEL ENTORNO**

**Capítulo 5: TALENTO HUMANO Y CULTURA**

**Capítulo 6: REPUTACIÓN Y CONFIANZA**

**ANEXOS**

## NUESTRO PROPÓSITO



En SURA AM México, acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas mediante una asesoría integral y productos de ahorro e inversiones a lo largo del ciclo de vida; asegurando la generación de valor y el crecimiento sostenible.

Este propósito se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos como guía de todas nuestras decisiones.

### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

#### 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.

#### TRANSPARENCIA

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

#### RESPECTO

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

#### 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.

Asimismo, en nuestro negocio de la Afore tenemos un gran propósito con nuestros afiliados: **impactar positivamente en la construcción de mejores pensiones, que generen bienestar y brinden condiciones para una vejez digna.** Para esto debemos prepararnos y entender los cambios del entorno como la tecnología, que se renueva exponencialmente, así como los demográficos, económicos y regulatorios que son cada vez más profundos.

## UN PROPÓSITO SUPERIOR QUE NOS GUÍA

Nuestra razón de ser como empresa filial de SURA Asset Management México:



En SURA Asset Management aportamos a este propósito **acompañando a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas**. El acompañamiento, lo entendemos como nuestra capacidad de estar presentes, de manera sistemática, en los diferentes momentos de vida de las personas y organizaciones -que queremos que nos identifiquen como sus aliados-, generándoles valor con nuestra asesoría diferenciadora, soluciones y servicios.

El **acompañamiento** debe contribuir a generar certidumbre e identificar oportunidades, tanto en los seres humanos como en las instituciones, lo que se materializa en bienestar, desarrollo y mayor competitividad.

Los **Sueños y metas** se refieren a las aspiraciones genuinas que tenemos los seres humanos, en la medida en que buscamos el desarrollo personal, el mejoramiento de nuestra calidad de vida y el crecimiento de nuestras capacidades.

## | SOBRE ESTE INFORME |



En cumplimiento al compromiso con el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y con nuestros Grupos de Interés, presentamos nuestro informe Comunicación sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) correspondiente a la gestión de 2018. SURA Asset Management México reitera su compromiso con la ejecución de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, plasmados en los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial al que nos adherimos en 2012.

La información incluida en este Informe abarca el periodo 01 de enero al 31 de diciembre y detalla información sobre el desempeño de nuestra Organización, incluye las cifras relevantes, los logros alcanzados, los proyectos de mayor relevancia, la gestión de riesgos, las acciones en Gobierno Corporativo y el cumplimiento del marco normativo.

Es importante destacar que la gestión de nuestra Organización está alineada al Pacto Mundial de la ONU. El contenido y diseño de este Informe, se elaboró con base en los parámetros establecidos en los 21 criterios que aplican para una Comunicación sobre el Progreso (CoP) nivel avanzado.

De esta forma, compartimos con nuestros Grupos de Interés la forma en cómo SURA Asset Management México ha avanzado en las siguientes áreas:

- Estrategia, Gobernanza y Compromiso
- Objetivos de la Organización de las Naciones Unidas
- Implementación de los Principios del Pacto Mundial
- Implementación en la Cadena de Valor
- Transparencia y Verificación.

El diseño de nuestro Informe Anual 2018 se alineó a la directriz establecida por nuestra matriz SURA Asset Management (SURA AM) para cada una de sus filiales. El reporte CoP está conformado por los siguientes capítulos:

- Nuestro propósito
- Sobre este Informe
- Nuestra estrategia
- Mensaje del CEO
- Perfil de la Compañía
- Gobierno Corporativo
- Oferta integral de productos y servicios
- Compromiso con el desarrollo sostenible
- Gestión del entorno
- Talento humano y cultura
- Reputación y confianza
- Anexos

SURA Asset Management México reitera su compromiso con la consolidación de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, en cumplimiento con los principios promovidos por el Pacto Mundial de la ONU.

## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

### DERECHOS HUMANOS

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

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

### ESTÁNDARES LABORALES

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

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil

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

### MEDIO AMBIENTE

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

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medio ambiental

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

### ANTICORRUPCIÓN

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

Con base en el compromiso asumido en nuestro CoP anterior, el Informe Anual 2018 ha sido revisado por conTREEbute, firma especializada en temas de Sostenibilidad. conTREEbute ha realizado la observación externa del Informe, siguiendo los 21 criterios de las Comunicaciones de Progreso (CoP) nivel avanzado. Esta revisión se basó en la metodología desarrollada por esta consultoría para valorar la gestión en Sostenibilidad de la Organización y hace énfasis en los asuntos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. (Ver carta en Anexos).

## | NUESTRA ESTRATEGIA |



En SURA Asset Management México entendemos que nuestro éxito ha sido posible gracias a una actuación coherente a lo largo de los años y a la capacidad que hemos tenido de responder a las exigencias de un entorno que cambia permanentemente. Por ello, hemos definido la sostenibilidad como la capacidad de repensarnos, anticiparnos, basados en nuestros principios corporativos a los diferentes cambios que trae consigo el entorno.

Para nuestra compañía la sostenibilidad se encuentra asociada con la construcción permanente de confianza, con las personas, las empresas, logrando relaciones de largo plazo que nos permitan crecer juntos.

Durante 2018, SURA Asset Management realizó un ejercicio para generar un entendimiento común acerca de la sostenibilidad, alineados con nuestro propósito y estrategia corporativa. De esta forma se definieron cuatro ejes de actuación de nuestro nuevo modelo de Sostenibilidad.

**EJES DE ACTUACIÓN:****1. \$ Cuidamos los recursos:**

 Analizando nuestras decisiones de inversión con el fin del lograr el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.

**2. \$ Creamos capacidades para el desarrollo:**

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

**3. \$ Fortalecimiento institucional:**

 Trabajando 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.

**4. \$ Acompañamos tus decisiones**

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



El compromiso con la sostenibilidad es transversal a nuestra compañía, por lo que se definió un gobierno con actores y roles claros que permitan la gestión interna y que sean habilitadores de la búsqueda de nuestro propósito.

## MENSAJE DEL CEO



### CRITERIOS

1, 16, 18, 19 y 20

Con enorme gusto comparto con ustedes el Informe Anual de nuestra Compañía correspondiente al ejercicio de entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Durante este periodo avanzamos en la consolidación de un modelo de negocio sostenible que privilegia no sólo los resultados financieros sino también integra aspectos sociales y ambientales. Como filial de SURA Asset Management, buscamos crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad.

En este sentido, renovamos nuestro compromiso frente al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), lo cual nos ha permitido mantener una dinámica de mejora continua e incorporar las mejores prácticas de negocios, con el objetivo de ser sostenibles. Por ello, la gestión de

nuestra Compañía está alineada a los 4 ejes de los 10 principios del Pacto Mundial que giran en torno a la protección de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

A continuación, enumeramos los aspectos más relevantes del desempeño y la gestión de las diferentes áreas y líneas de negocio de nuestra Organización:

En 2018 Afore SURA mostró un crecimiento dinámico con una cartera de 7.7 millones de clientes. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron un total de 490,284 millones de pesos, monto mayor en 5% respecto al gestionado el año previo. Respecto al ahorro voluntario nuestra Administradora cerró el año con un incremento de 34% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 17%.

El regulador (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Consar) clasificó a Afore SURA como “la más blindada” según su Índice de Diversificación de Riesgo Relativo (IDRR), ya que fue la Administradora que tuvo el mejor desempeño en cuanto a diversificación de las inversiones para maximizar el ahorro de los trabajadores. Asimismo, SURA fue la única Administradora reconocida por su proceso sólido de inversión con la *Clasificación Analista Morningstar Plata*, la calificación más alta entregada a las Afores.

#### CRITERIOS

##### 9 y 18

Por otro lado, se actualizó la Política de Inversión Responsable elevando los estándares para el análisis ASG (o ESG Environmental, Social and Governance) dentro de las inversiones de portafolio con el fin de mejorar los retornos de los portafolios en el largo plazo.

En 2018 mantuvimos la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV). Desde esta plataforma alentamos la firma de la “Declaración de inversionistas a favor del financiamiento de bonos verdes en México” por parte de 57 inversionistas institucionales.

Desde nuestro negocio de la Afore tenemos un gran propósito con nuestros afiliados: impactar positivamente en la construcción de mejores pensiones, que generen bienestar y brinden condiciones para una vejez digna.

#### ODS 3

En línea con este objetivo, en 2018 llevamos a cabo diversas acciones entre las que destaca la divulgación de **Hablemos de Pensiones**, una iniciativa enfocada en fomentar entre los mexicanos el conocimiento del actual sistema de pensiones y sensibilizarlos sobre la importancia de ahorrar para lograr un retiro laboral en las mejores condiciones. Impartimos en diferentes foros 35 charlas *Hablemos de Pensiones* en donde, entre otros puntos, hicimos énfasis sobre el rol de que cada trabajador es el principal responsable en la previsión de su retiro. También impartimos un taller de formación a 32 colaboradores líderes de nuestro aliado Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). A través de esta iniciativa impactamos a más de 2,000 personas.

En otro punto, nuestros esfuerzos en cultura de innovación y colaboración con *startups* nos hicieron merecedores del 2º lugar del Design Management Institute (DMI). Asimismo compartimos metodologías de innovación con las filiales de SURA en Perú y Chile.

#### AFORE SURA

##### CLIENTES

# 7.7

MILLONES

##### ACTIVOS ADMINISTRADOS

# +490 MIL

MILLONES DE PESOS

▲ 5%

##### AHORRO VOLUNTARIO

# ▲ 34%

---

**CRITERIO****6**

En SURA AM México buscamos movilizar nuestra cultura de trabajo hacia la autogestión (colaboración remota y segura) y en 2018 avanzamos en este objetivo al lograr que 284 colaboradores de todos los niveles de la Compañía migraran al esquema de trabajo Flex Office.

Asimismo, para garantizar la sostenibilidad del negocio, seguimos trabajando en fortalecer una cultura enfocada en las personas con el propósito de asegurar que nuestros **3,186** colaboradores se desarrollen integralmente a nivel personal y profesional.

En otro punto, como motores de desarrollo, las organizaciones tenemos la posibilidad de liderar la transformación social a través de apoyar iniciativas que trasciendan los negocios. Y es en este contexto en el que opera la Fundación SURA en México, la cual ejecuta proyectos a través de tres líneas de desarrollo: calidad de la educación, promoción cultural y voluntariado corporativo. En 2018 la Fundación SURA sumó esfuerzos con otras organizaciones locales para invertir en proyectos que generen capacidades y mejoren las condiciones de vida de las personas.

Es importante mencionar que las acciones que llevamos a cabo en los diferentes frentes de nuestra Compañía contribuyen a que sea mayor el impacto de SURA AM México en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Como empresa de servicios financieros, contribuimos, particularmente, al cumplimiento del Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). No obstante, la estrategia como una Empresa Socialmente Responsable y los proyectos que tenemos dirigidos a impulsar la sostenibilidad, permiten contribuir en los otros 16 objetivos, aunque con mayor incidencia en aquellos relacionados a bienestar, educación de calidad, e industria e innovación, tales como los ODS 3, 4 y 8.

**Esperamos que este ejercicio de informar sobre las principales acciones de 2018 y retos para 2019 aporte elementos útiles a la comprensión de nuestra estrategia y a la manera en que contribuimos al bienestar de nuestros grupos de interés.**

**Enrique Solórzano.**  
CEO. SURA Asset Management  
México



## RETOS 2019

- El 2019 será un año crucial en materia de reforma al actual sistema de pensiones; ante ello, Afore SURA continuará trabajando de la mano con el gremio (Amafore) y el regulador (CONSAR) con el propósito de contribuir al fortalecimiento del ahorro de los trabajadores y al desarrollo económico del país.
- Avanzar en la asesoría y venta digital. Buscaremos acercarnos más a nuestros clientes a través de soluciones digitales, por lo que en 2019 relanzaremos nuestra App Afore Móvil SURA y ampliaremos nuestra oferta de servicios digitales.
- Fortaleceremos nuestra oferta de inversiones con el fin de incrementar nuestra posición como un jugador relevante en el negocio de Fondos de Inversión.
- Lanzaremos una App especial para fomentar entre los niños el hábito del ahorro, la generación de patrimonio y la administración responsable de sus recursos.
- Ampliaremos el alcance de nuestras iniciativas de Educación Financiera con el fin de que más personas de nuestros grupos de interés puedan acceder.
- Al interior de la Compañía seguiremos avanzando en el desarrollo de una cultura orientada al cliente, más flexible e innovadora.
- Desarrollaremos una nueva oferta orientada a segmentos altos del negocio de Inversiones.

## | PERFIL DE LA COMPAÑÍA |



SURA Asset Management México, experta en retiro, ahorro voluntario e inversión cuenta con 7.8 millones de clientes y es un actor relevante en el sistema financiero mexicano. El valor de los activos administrados por nuestra compañía totalizó al cierre de diciembre de 2018 en 576,219 millones de pesos.

### **SURA AM MÉXICO ESTÁ COMPUESTO POR LAS SIGUIENTES ENTIDADES:**

- Sura Asset Management México, S.A. de C.V.
- Afore SURA S.A de C.V.
- Pensiones SURA S.A de C.V.
- SURA Investment Management México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión.
- SURA Art Corporation S.A de C.V.
- Asesores SURA S.A de C.V.
- Promotora Sura AM, S.A. de C.V.
- Caja de Ahorro Sura para Empleados, A.C.
- WM Asesores en Inversiones, S.A. de C.V.
- NBM Innova, S.A. de C.V.

A continuación exponemos los principales resultados de nuestras líneas de negocio:

### **AFORE SURA**

En 2018 nuestra Afore mostró un crecimiento dinámico con una cartera de 7.7 millones de clientes. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron un total de 490,284 millones de pesos, monto mayor en 5% respecto al gestionado el año previo. Por otro lado, la participación de Afore SURA en la utilidad operativa de SURA Asset Management (nuestra holding) fue de 17.2%.

Respecto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró el año con un incremento de 34% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 17%. Cabe destacar que las domiciliaciones de ahorro voluntario aumentaron en 2018 un 55% vs 2017.

Nos es grato comunicar que Afore SURA, fue la única Administradora reconocida por nuestro proceso sólido de inversión con la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta entregada a las Afores.

Sobre los retos que enfrentará la industria en 2019, es importante mencionar que el regulador (Consar) modificará el Régimen de Inversión para transitar de un esquema de multifondos (Siefos) a un esquema de Fondos Generacionales. De esta forma las SIEFORES (Sociedades de Inversión de Fondos para el Retiro) se transformarán en Fondos Generacionales (Target Date Funds en el idioma en inglés) por lo que los recursos de

cada trabajador será asignado a un fondo asociado a su fecha de nacimiento y son mantenidos en éste durante toda la vida laboral del trabajador. Asimismo, cada uno de los Fondos tendrá un régimen de inversión que evolucionará hacia uno más conservador conforme el trabajador se acerque a la edad de retiro.

Ante estas modificaciones, en Afore SURA reiteramos nuestro compromiso para cumplir con estos cambios en la fecha establecida por el regulador (13 diciembre 2019) y con nuestro propósito de contribuir al fortalecimiento del ahorro de los trabajadores a través de mejores herramientas y más alternativas de inversión.

**55%**  
CRECIMIENTO DE  
DOMICILIACIONES  
AHORRO  
VOLUNTARIO

### RETOS 2019

- Seguir avanzando en la transformación digital del negocio para poder competir e incrementar nuestra participación de mercado.
- Consolidarnos como la Afore preferida del mercado por su cercanía y empatía con sus clientes, ayudándoles en la construcción de sus pensiones.



## FONDOS RETAIL

A través de esta unidad de negocio ofrecemos una amplia gama de productos y una asesoría integral y personalizada que ayuda a los clientes a cumplir sus objetivos financieros. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron 8,823 millones de pesos lo que representó un incremento de 16.5% respecto al año previo.

Por otro lado, las domiciliaciones en fondos retail han venido mostrando un crecimiento consistente, en 2017 aumentaron 34.4 % y en 2018 aumentaron 38%.

Nuestro gran desafío en 2019 es seguir consolidando nuestra marca en la industria de las inversiones, reforzando nuestra imagen de expertos y así aumentar nuestros niveles de consideración y recomendación.

**38%**  
**CRECIMIENTO DE**  
**DOMICILIACIONES**  
**EN FONDOS**  
**RETAIL**

## PRINCIPALES CAMBIOS EN NUESTRA COMPAÑÍA

En el primer semestre, el negocio de Investment Management de México se traspasó a la nueva unidad regional de Investment Management cuyo objetivo es convertirse en el Asset Manager latinoamericano más relevante, enfocándose en los segmentos de gestión de capital y activos institucionales. Es una plataforma regional con capacidades de distribución local y global, dirigida a grandes inversionistas tales como aseguradoras, fondos de pensiones y fondos de inversión, entre otros.

En octubre fue aprobado exitosamente por los órganos reguladores la operación del traspaso del negocio de Seguros de Vida a nuestra compañía hermana Seguros SURA. Esta operación permitirá a ambas filiales de Grupo SURA enfocarse en su área de especialidad y potencializar su oferta de valor.

Como resultado de un análisis estratégico de Grupo SURA, se tomó la decisión de cerrar la comercialización del negocio de Rentas Vitalicias y enfocarnos en fortalecer y potenciar el crecimiento de nuestros negocios de Afore, Ahorro e Inversión. Cabe precisar que aunque ya no venderemos rentas vitalicias, continuaremos dando servicio y atención a nuestra cartera existente.

En mayo se formalizó la salida del CEO de SURA AM México Pablo Sprenger, quien asumió el cargo de CEO de la nueva Unidad de Investment Management. Se nombró a Enrique Solórzano como el nuevo Director General de nuestra Compañía. Previo a su nombramiento, Solórzano se venía desempeñando como Director General de Afore SURA.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO



## | SURA ASSET MANAGEMENT |

SURA AM es una compañía latinoamericana, experta en pensiones, administración de activos, ahorro e inversión, con operaciones en Chile, Colombia, México, Perú, El Salvador y Uruguay. Es filial de Grupo SURA, además de contar con tres co-inversionistas de primer nivel que poseen una participación minoritaria.

no bancarios más relevante en América Latina, lo que está muy asociado al negocio de pensiones, donde ocupa el lugar número uno con una participación de mercado de 22.8%. Al cierre de diciembre de 2018 contabilizó un total de USD 129 billones en activos administrados, pertenecientes a 19.7 millones de clientes en seis países de la Región.

Medida en activos, la Compañía es el administrador de activos



## PROVEEDORES

### CRITERIOS 2, 3 y 21

En 2018 continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestros proveedores ya que además de ser pieza vital en nuestra gestión de negocios, también son un eslabón determinante para el crecimiento de nuestro país por la relevancia que tienen en la creación de empleo formal.

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

**1453**  
PROVEEDORES  
CON LOS QUE  
OPERAMOS

**2,766**  
MILLONES DE  
PESOS, MONTO  
PAGADO A  
PROVEEDORES

Es importante mencionar que el área de Compras hace un primer filtro de selección que incluye entrevistas, revisión del producto y servicio, posteriormente el equipo de Legal y Compliance validan el servicio que prestan, la legalidad, reputación y buen comportamiento de la compañía ante instancias como la Procuraduría General de la República, Procuraduría Federal del Consumidor, entre otras instituciones.

En 2018 SURA AM México realizó transacciones con **1453** proveedores, de los cuales 1,369 son nacionales y 84 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2018 ascendió a **2,766.8** millones de pesos.

Es importante mencionar que a través de la Línea Ética, los proveedores de SURA Asset Management pueden reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de la Organización. La Línea Ética permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima o identificable, dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga.

## IMPUESTOS

En 2018 el monto de impuestos pagados por SURA AM México sumó un total de 1,216 millones 541 mil pesos.

Los tipos de conductas no éticas que pueden ser reportadas por los proveedores son:

- Violaciones a los Principios de SURA Asset Management.
- Incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables.
- Supuestas irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables.
- Fraudes de cualquier tipo.
- Temas de discriminación o acoso de cualquier índole.
- Supuestas irregularidades en el trato o desarrollo de negocios con proveedores o socios de negocio.
- En general, cualquier incumplimiento a lo dispuesto en el Manual del Proveedor de SURA Asset Management o de su Código de Conducta y Ética.





## **GOBIERNO CORPORATIVO**

El Gobierno Corporativo es un activo fundamental para SURAM México y hace parte esencial de su estrategia y desarrollo de negocios. Mediante el fortalecimiento de su gobierno corporativo, nuestra Compañía busca consolidar una cultura basada en sus principios corporativos, que le permitan implementar una estrategia sostenible y de largo plazo, con foco en sus clientes y considerando los grupos de interés, con un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental.

A continuación expondremos los principales avances de la gestión de Gobierno Corporativo en diferentes líneas de acción

## CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

En 2018 los Consejos de Administración de las líneas de negocio de SURA AM México se conformaron de la siguiente manera:

### AFORE

El Consejo de Administración de Afore SURA, se integra por siete Consejeros Propietarios, de los cuales tres son Consejeros Ejecutivos y cuatro Consejeros Independientes. Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros. Para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia, el Consejo de Administración de la Sociedad (Afore) cuenta con comités tanto regulatorios como no regulatorios.

#### Comités regulatorios

- **Comité de Inversiones.** Se enfoca en determinar la política y estrategia de inversión dentro de los límites propuestos por el Comité de Riesgos Financieros que hayan sido aprobados por el Órgano de Gobierno. Dicha política deberá abarcar a los activos objeto de inversión; determina la composición de los activos de la Sociedad de Inversión de que se trate; también opina sobre la designación que efectúe la Administradora del responsable del área de Inversiones.
- **Comité de Riesgos Financieros.** Administra los riesgos a que se encuentre expuesta la Sociedad, así como vigilar que la realización de sus operaciones se ajuste a los límites, políticas y procedimientos para la administración de riesgos aprobados por su Consejo de Administración.

### CRITERIO

#### 20

- **Comité de Comunicación y Control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en la materia.

#### Comités no regulatorios

- **Comité de Auditoría.** Apoya al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.
- **Comité de Riesgo Operativo.** Administra los riesgos operativos a los que se encuentra expuesta la Sociedad; también vigila que la realización de las operaciones se ajusten a los límites, políticas y procedimientos aprobados para la administración de los riesgos operativos.
- **Comité de Crédito.** Autoriza la inversión en instrumentos de deuda corporativa; también es el responsable del seguimiento y la toma de decisiones relacionadas a estos instrumentos.

## SURA INVESTMENT MANAGEMENT MÉXICO

El Consejo de Administración de SURA Investment Management México (SIM) se integra por cinco Consejeros Propietarios, dentro de los cuales tres son Relacionados y dos Independientes. Cada miembro Propietario cuenta con su respectivo suplente, de conformidad con lo dispuesto por la normatividad aplicable a esta Sociedad (SIM). Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros.

Para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia el Consejo de Administración de SIM cuenta con Comités, tanto regulatorios como no regulatorios.

### Comités regulatorios

#### CRITERIO 20

- **Comité de Comunicación y Control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en la materia.
- **Comité Responsable del Análisis de los Productos Financieros.** Elabora la política para la diversificación de las carteras de inversión de sus clientes en función de los perfiles de inversión determinados, señalando la forma en cómo se deberán establecer los límites máximos a considerar al momento de la recomendación de inversión, por lo menos respecto de un mismo valor, instrumento financiero derivado, emisor o contraparte. Adicionalmente, tiene la tarea de establecer las condiciones bajo las cuales las carteras de inversión de los clientes no cumplirían los referidos límites.

### Comités no regulatorios

#### CRITERIO 20

- **Comité de Inversiones.** Establece las directrices generales de inversión de los fondos y portafolios administrados por la Sociedad (SIM); supervisa la labor del responsable de Inversiones; evalúa las labores del responsable de la Administración Integral de Riesgos y, en general, vela por el correcto desempeño en la gestión de activos.
- **Comité de Auditoría.** Se encarga de vigilar y evaluar la efectividad del sistema de control interno con el que cuenta SIM para su gestión.
- **Comité de Crédito.** Aprueba la metodología de análisis de crédito, las calificaciones iniciales y los cambios en las calificaciones de crédito y liquidez.
- **Comité de Riesgos.** Define e informa los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos, así como las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentran expuestos los activos gestionados por la Sociedad.

## PENSIONES

El Consejo de Administración de Pensiones SURA está integrado por cinco Consejeros Propietarios, dentro de los cuales tres son Ejecutivos y dos Independientes. Cada miembro Propietario cuenta con su respectivo suplente, de conformidad con lo dispuesto por la normatividad aplicable a esta Sociedad. Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros.

El Consejo de Administración de Pensiones, para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia, cuenta con Comités, tanto regulatorios como no regulatorios.

## Comités regulatorios

### CRITERIO 20

- **Comité de Inversiones.** Se enfoca en determinar la política y estrategia de inversión y la composición de los activos de la Sociedad, así como designar a los operadores que ejecuten la política de inversión.
- **Comité de Auditoría.** Apoya al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad y sus administradores.
- **Comité de Comunicación y Control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en la materia.

## Comités no regulatorios

- **Comité de Riesgos.** Administra los riesgos a los que se encuentra expuesta la Sociedad (Pensiones), y vigila que la realización de sus operaciones se ajuste a los límites, políticas y procedimientos para la administración de riesgos aprobados por su Consejo de Administración

## CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Los Consejeros Independientes integrantes de los Consejos de Administración de Afore, Investment Management y Pensiones deben cumplir los siguientes requisitos para su contratación:

- I. Capacidad y calidad técnica.
- II. Experiencia en materia financiera, legal o administrativa y, en su caso, el prestigio profesional.
- III. Honorabilidad.
- IV. Historial crediticio satisfactorio o elegibilidad crediticia.
- V. Cuando así proceda, que se encuentren libres de algún supuesto de restricción para desempeñar la función que se les habrá de encomendar.
- VI. Que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable a cada Sociedad.

La permanencia de un Consejero Independiente es definida por la Asamblea de Accionistas, la cual decide su ratificación o remoción. En cuanto a su remuneración, los Consejeros Independientes de Afore, SIM y Pensiones reciben por su participación en las sesiones del Consejo de Administración que se celebren durante el ejercicio social de que se trate, la cantidad que determine la Asamblea General de Accionistas que los haya designado o ratificado. Dicha cantidad se define con base en los emolumentos (remuneración adicional que corresponde a un cargo o empleo) otorgados a miembros de Consejos de

Administración de entidades comparables con las Sociedades (Afore, Pensiones, Investment Management México) en cuanto a tamaño, sector, número de sesiones al año, ámbito regulatorio y tipo de organización.

Cabe mencionar que el nivel mínimo requerido dentro de un Consejo de Administración es que el 25% de sus miembros deberán ser Consejeros Independientes. En SURA AM México hemos fortalecido su participación y en los últimos años hemos aumentado el número de Consejeros Independientes dentro de los Consejos de Administración.

En los últimos años hemos aumentado el número de Consejeros Independientes dentro de los Consejos de Administración.



DEL 100% DE LOS MIEMBROS EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN  
LOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES REPRESENTAN:



◆ Afore llevó a cabo **5 sesiones** con un 100% de asistencia de los miembros del Consejo

◆ SIM realizó **4 sesiones** con un 100% de asistencia de los miembros del Consejo

◆ Pensiones efectuó **4 sesiones** con un 90% de asistencia de los miembros del Consejo

#### Principales hitos de gestión de Gobierno Corporativo

- Actualizamos los expedientes de los miembros del Consejo de Administración
- Elaboramos los reglamentos de la Asamblea General de Accionistas y del Consejo de Administración de Afore y SIM.
- Modificamos el nombre del Comité de Ética por el de Comité y Cumplimiento
- El 30 de mayo de 2018, las sociedades Afore y SIM se adhirieron al Código Global de Conducta del Mercado Cambiario Mexicano.
- Instauramos el Comité de Mitigación de Riesgo Reputacional (Comir) para todas las sociedades.
- Una vez obtenidas las autorizaciones de las autoridades regulatorias, el 22 de octubre de 2018, se formalizó la compraventa de las acciones de Seguros de Vida SURA México a favor de Suramericana.
- Formalizamos la creación del Comité de Crédito de la Operadora.
- Formalizamos las creaciones de las sociedades: NBM Innova S.A de C.V y WM Asesores en Inversiones S.A de C.V.
- Formalizamos la creación de la Asociación denominada Caja de Ahorro SURA para Empleados A.C. que será el vehículo que incentivará el ahorro entre los empleados de SURA AM México.

## POLITICA ANTICORRUPCIÓN

### CRITERIO

12

En SURA Asset Management México contamos con la Dirección de Compliance cuya función es, entre otras, supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y Ética de la Organización.

### CRITERIO

13

**Principales avances de la gestión de la Dirección de Compliance:**

- En temas de Protección de Datos Personales, dimos cumplimiento a la Regulación vigente, y se mantuvieron actualizados los Avisos de Privacidad.
- En PLD actualizamos las Matrices de Riesgos y controles para cada línea de negocio.
- En materia de Prevención de Fraude y Anticorrupción, elaboramos la Matriz de Riesgos y Controles, así como el mapa de calor asociado a los procesos de Pago y Cobranza de las distintas líneas de negocio.
- Redefinimos el esquema de *Due Diligence* e investigación para la contratación de contrapartes y prospectos de inversión, mitigando los riesgos de fraude e impacto reputacional.
- Elaboramos la Matriz de Riesgos y Controles, para el seguimiento de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, actualizamos los Reglamentos de Asambleas y Consejos de Administración.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

### CRITERIO

13

Dentro de las funciones de la Dirección de Compliance destacan los procesos que derivan en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta y Ética tales como:

- A través de comunicados se realizan constantes recordatorios al personal sobre las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética así como del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Reforzamiento de las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética.
- Algunas políticas del Código traen ciertos procedimientos que ayudan a validar el cumplimiento de las políticas contenidas en el Código.

### CRITERIO

14

- Existencia de la Línea Ética y un área de Investigaciones que da seguimiento a las denuncias que llegan a través de este canal.

### CRITERIO

13

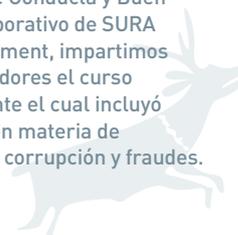
- Curso en línea obligatorio del Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Conducta y Ética, incluyendo la Política Prevención de Fraude para todos los colaboradores. El 100% de los colaboradores están convocados a realizarlo. Al cierre de diciembre de 2017 el **95%** de los mismos había realizado el curso.

### CRITERIO

12

- El Código de Conducta y Ética, la Política Prevención de Fraude, la Política de Prevención de Corrupción, Regalos y Entretenimiento, conforman algunos de los controles y equilibrios internos, mediante los cuales la Compañía garantiza su compromiso de lucha contra la corrupción.

Con el propósito de continuar reforzando el conocimiento de los Códigos de Conducta y Buen Gobierno Corporativo de SURA Asset Management, impartimos a los colaboradores el curso correspondiente el cual incluyó capacitación en materia de prevención de corrupción y fraudes.



### CRITERIO

13

En 2018 el 100% de los colaboradores **(3,186)** fueron convocados a realizar el curso mandatorio en línea "Prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita". Al cierre de diciembre el **98%** de los empleados había cumplido. Los colaboradores también fueron convocados para cumplir con el curso de carácter obligatorio online "Protección de la Información y Datos Personales". Se reportó un **96%** de cumplimiento al finalizar 2018.

## COMITÉ DE ÉTICA

### CRITERIO 19

El Comité de Ética cumplió con el mandato de velar por la aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y el fortalecimiento de los estándares de conducta.

Este comité está conformado por: el Director General de SURA AM, la Directora Ejecutiva de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Talento Humano y el Director de Compliance (quien funge como Secretario sin derecho a voto), como invitado el Director Ejecutivo de Auditoría, todos ellos directivos de SURA AM México. En este espacio se analizaron aquellos temas de carácter ético relacionados con la corrupción, entre otros.

**214**  
REPORTES A  
TRAVÉS DE LA  
LÍNEA ÉTICA

## LÍNEA DE ÉTICA

### CRITERIO 13

La Línea Ética de SURA Asset Management (SURA AM) y que aplica a México como filial, es una herramienta que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima, o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga. A través de nuestra página web cualquier persona puede acceder a la Línea Ética y enviar su queja al correo: [lineaetica@suramexico.com](mailto:lineaetica@suramexico.com)

De forma enunciativa más no limitativa, los tipos de conductas no éticas que pueden ser reportadas de conformidad con la política, son entre otras:

- Violaciones a los Códigos de Conducta y Ética y el de Buen Gobierno Corporativo así como incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables.
- Irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables, incluyendo supuestas irregularidades de naturaleza general, operativa y financiera dentro de SURA AM.
- Fraudes de cualquier tipo.
- Temas de discriminación o acoso de cualquier índole.
- Supuestas irregularidades en el trato o desarrollo de negocios con proveedores o socios de negocio.
- Quejas de nuestros clientes por conceptos distintos al servicio.

Con el propósito de extender el conocimiento y comprensión del

Código de Conducta y Ética así como de la Línea Ética; a lo largo de 2018 se enviaron diferentes notas informativas y recordatorios a través de los canales internos de comunicación de la Compañía.

En 2018 a través de la Línea Ética se recibieron **214** casos, 1 más que los reportados en 2017.

Del total de reportes, **103** se tipificaron como comprobados, **108** no comprobados y **3** en proceso. Dentro de los casos reportados se encuentran temas sobre prácticas de venta, servicio al cliente, traspaso indebido, clima laboral, cobro de servicios gratuitos, protección de datos, acoso laboral, delitos informáticos, fraude potencial y compra/venta de bases de datos, entre otros.

### CRITERIOS 4,7, 8 y 13

Durante 2018 a través de la Línea Ética, se recibieron 17 reclamaciones relacionadas con el clima laboral de los cuales 3 se comprobaron y 14 fueron no comprobados. En todos los casos se realiza una investigación y con base en las evidencias se determina qué procede, en algunos casos se hacen encuestas de clima laboral, en otros casos proceden amonestaciones o bien se procede a la separación del colaborador.

En asuntos de acoso sexual forzosamente se debe denunciar el incidente ante un Ministerio Público, ya que el área de Investigaciones de la Compañía no puede determinar si hubo acoso o no, esto lo determina una instancia judicial.

## CERO TOLERANCIA A TEMAS DE CORRUPCIÓN

### CRITERIO

#### 12

SURA Asset Management México como filial de SURA AM tiene la política de “cero tolerancia” a temas de soborno y corrupción, independientemente de la posición del originador o receptor del soborno. Esta “cero tolerancia” está respaldada por la alta Dirección de SURA AM México.

En nuestra página web\* el público en general puede consultar el Código de Conducta y Ética el cual incluye información sobre ‘cero tolerancia a temas de soborno’.

Nuestra Compañía cuenta con una directriz que prohíbe solicitar o recibir reconocimientos económicos o materiales por parte de cualquier tercero que pretenda buscar algún tipo de favorecimiento de nuestros colaboradores o viceversa. Esta disposición se encuentra formalmente declarada en el Código de Conducta y Ética de SURA Asset Management (SURA AM), en el capítulo de Prevención de Corrupción y Política de regalos y entretenimiento, que sienta las bases para prevenir este tipo de actos y conflictos de interés.

En esta Política se estipula que los colaboradores de SURA AM no pueden recibir regalos superiores a un monto determinado, independientemente de que sea entre particulares, clientes, proveedores o funcionarios de Gobierno. Adicionalmente, esta Política consigna las prohibiciones en materia de entretenimiento. Respecto a los actos de corrupción, en dicha Política se prohíbe terminantemente el dar u ofrecer sobornos para la obtención de favores, autorizaciones, permisos, etc. por parte de los colaboradores a funcionarios de los países en donde opera.

El Código de Conducta y Ética\* así como el Código de Buen Gobierno Corporativo\*\* se encuentran en el sitio web de SURA México.

Durante 2018 en México no se presentaron casos de corrupción ni se recibieron quejas por comportamientos indebidos ante la Línea Ética ni en el Comité de Ética de nuestra Compañía.



## PREVENCIÓN DE FRAUDE

El fraude y otros delitos asociados a éste son una amenaza que siempre se encontrará presente, por lo que deben ser una preocupación para todos los colaboradores y cabezas de la Compañía. Por lo tanto, sólo a través del constante esfuerzo e interés que SURA Asset Management México, como filial de SURA AM ha desarrollado sobre este tema, es posible la protección de la Organización contra los activos de fraude.

A continuación enumeramos los principales objetivos de la Política de Prevención del Fraude:

- Incrementar la detección de fraudes y reducir las pérdidas relacionadas con éstos.
- Integrar la política de prevención de fraude en los negocios de SURA AM México.
- Crear conciencia sobre el riesgo de fraude y sus consecuencias.
- Establecimiento de un programa de cultura de la disuasión de fraudes.
- Detección de fraudes en etapas tempranas.
- Implementación de acciones correctivas.
- Desarrollo continuo de los controles que ayuden en la prevención, detección e investigación del fraude y así minimizar la exposición de SURA AM México.
- Fortalecer e integrar las políticas corporativas, normas y procedimientos, con la finalidad de incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades de lucha contra el fraude.

\* [https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/pdf/codigos-conducta/Codigo\\_Conducta\\_Etica\\_SUAM\\_y\\_Entidades\\_Afiliadas.pdf](https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/pdf/codigos-conducta/Codigo_Conducta_Etica_SUAM_y_Entidades_Afiliadas.pdf)

\*\* [https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/pdf/codigos-conducta/Codigo\\_Buen\\_Gobierno\\_Grupo\\_Empresarial\\_SURA\\_26.04.2018.pdf](https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/pdf/codigos-conducta/Codigo_Buen_Gobierno_Grupo_Empresarial_SURA_26.04.2018.pdf)

## DECLARACIÓN DE COMPROMISO

### CRITERIO

#### 12

Estos son los principios clave que SURA AM México debe seguir para la creación de un entorno proactivo contra el fraude:

1. Como parte de la estructura de SURA AM, debe existir un programa local de gestión del riesgo de fraude, incluyendo una política escrita para transmitir las expectativas y lineamientos de los Directivos y mandos medios respecto a este tema.
2. La evaluación anual de los riesgos de exposición al fraude y la evaluación de dichos riesgos, permite identificar los esquemas potenciales de fraude y las medidas de prevención aplicables.
3. El establecimiento de técnicas de prevención de fraude en puntos clave de riesgo, que mitiguen o eviten los posibles impactos.
4. El establecimiento de técnicas de detección, para descubrir los fraudes en etapas tempranas, cuando las medidas preventivas han sido vulneradas o no se previno la reducción del riesgo.
5. El establecimiento de un proceso de recepción de información oportuna sobre un posible fraude, una investigación coordinada y la aplicación de medidas correctivas y legales, que garanticen que el potencial fraude es controlado de manera adecuada y oportuna.

### PRINCIPALES RETOS PARA 2019

- Obtener la Recertificación de Protección de Datos Personales, acorde con la Ley Federal de Protección de Datos.
- Implementar un nuevo Sistema automatizado en materia de PLD para todas las líneas de negocio.
- Implementar la vigilancia preventiva y correctiva de manera automatizada, mediante la identificación y monitoreo del proceso de riesgo, así como el establecimiento de métricas y controles, para procesos tales como: i) Comisiones ii) Proveedores

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CLIENTES

Como filial de SURA AM contamos con el Marco de Gestión Tecnológico y de Riesgos que incluye las políticas, procesos y herramientas para la protección de los datos de los clientes y de la Compañía de acuerdo al grado de criticidad de dichos riesgos. En 2018 realizamos las actualizaciones correspondientes al Marco de Gestión. Esto en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento así como a los lineamientos y normatividad emitida por el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Como parte del mantenimiento de la certificación en materia de Protección de Datos Personales, entre el 17 y 23 de enero de 2018 llevamos a cabo una auditoría de vigilancia. En este sentido NYCE (Normalización y Certificación, S.C.) emitió el siguiente resultado:

*“ El Esquema de Autorregulación Vinculante se encuentra en un estado de cumplimiento óptimo con el marco legal aplicable en materia de Datos Personales, con medidas físicas, técnicas y administrativas que apoyan a la Protección de los Datos Personales tratados por las diferentes áreas, se cuenta con un área especializada al interior de la organización que apoya la implementación y mejora continua del sistema de gestión, así como la participación de todo el personal de la organización para el cumplimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Datos Personales”.*



## AVANCES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DURANTE 2018

- En 2018 no recibimos ningún incidente relacionado con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes de SURA AM México.
- Llevamos a cabo una capacitación de concientización de los colaboradores sobre Protección de Datos Personales. Adicionalmente, reforzamos la sensibilización del tema a través de la campaña de Ciberseguridad.
- Llevamos a cabo la revisión de convenios de confidencialidad y contratos en materia de Protección de Datos.
- Realizamos foros de trabajo con la finalidad de cuidar en todo momento el manejo la protección de los datos personales.



## PRINCIPALES OBJETIVOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA 2019

- Obtener la recertificación que otorga NYCE de “Esquema de Autorregulación Vinculante”.
- Fortalecer la cultura de protección de datos mediante comunicados dentro de nuestra Compañía.
- Robustecer la capacitación en la materia que se imparte dentro de la Organización.





## ENFOQUE EN EL CLIENTE

### CRITERIO

#### 2 y 21

En SURA AM México nuestro foco es el cliente y por esta razón buscamos acompañar y satisfacer sus necesidades en los diferentes momentos de su vida. El foco en el cliente impulsa todas nuestras actuaciones y decisiones para cumplir nuestra promesa de valor, que se traduce en ayudar a nuestros casi 8 millones de clientes a alcanzar sus sueños y metas.

Bajo nuestra estrategia centrada en el cliente, hemos trabajado en fortalecer nuestro servicios a través de ofrecer una experiencia positiva en cualquier canal de contacto y brindar soluciones de una manera sencilla y fluida.

## LOGROS

Durante 2018 avanzamos en nuestra estrategia de transformación digital y en la ejecución de proyectos dirigidos a mejorar la experiencia del cliente. A continuación describimos los más sobresalientes:

- Mejoramos la experiencia digital de nuestros clientes a través de nuestros portales web y de la App Afore Móvil la cual facilitó el autoservicio y la autogestión; al cierre de diciembre esta App ya contaba con 100 mil usuarios activos.
- Como parte de nuestras aplicaciones de asesoría, desarrollamos un módulo de asesoría posventa para que para que cualquier asesor de SURA pueda dar seguimiento desde su tableta a cualquier cliente durante la etapa posterior a la contratación de producto.
- Desarrollamos la App de Inversiones la cual le permite al cliente hacer: consulta de saldo, vista única de productos, recuperación de usuario y contraseña, activación de cuenta.
- Continuamos trabajando en un programa de calidad y actualización de datos, reconociendo que los datos son un activo fundamental para conocer y servir mejor a nuestros clientes.
- Incrementamos a 88 las zonas de atención exprés en distintos puntos del país. Cada uno de los *kioskos* de autoservicio está equipado con biométricos, pantalla touch con aplicación para firma manuscrita, cámaras que permiten grabar las interacciones con los clientes. Aquí el cliente puede realizar, entre otros trámites: expediente electrónico, estudio previsional, actualización de datos y domiciliación de ahorro voluntario.
- Avanzamos en el uso de tecnologías exponenciales con la operación de *chatbots* o robots para atender a los clientes en determinadas operaciones de información. La automatización de procesos de alto volumen nos permitió atender a un mayor número de clientes de manera más rápida.

## LOGROS EN NÚMEROS

AFORE SURA

la **#1**  
en servicio

EN 2018, POR TERCER AÑO  
CONSECUTIVO NUESTRA  
ADMINISTRADORA FUE  
LA MEJOR EVALUADA POR  
CONSAR.

**5%**

AUMENTÓ EL NÚMERO TOTAL DE  
CLIENTES DE NUESTRA AFORE  
IMPULSADO POR LA ASIGNACIÓN  
DE CUENTAS DETERMINADO POR EL  
REGULADOR (CONSAR) DE ACUERDO  
A LOS NIVELES DE SERVICIO Y  
RENTABILIDAD DE AFORE VS SUS  
COMPETIDORES.

**+34%**

CRECIMIENTO DE LOS ACTIVOS  
ADMINISTRADOS DE AHORRO  
VOLUNTARIO (AV) DE AFORE

**+16%**

AUMENTO ACTIVOS ADMINISTRADOS  
DE FONDOS DE INVERSIÓN.

NUESTRO PROPÓSITO:

**Desde los  
negocios  
de Retiro,  
Ahorro e  
Inversión  
acompañamos  
a nuestros  
clientes a  
alcanzar sus  
sueños y  
metas.**

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

A lo largo de 2018 aplicamos una serie de encuestas con el fin de monitorear la calidad de asesoría y servicio provisto por nuestros distintos canales de contacto. A través del indicador **NPS** (*Net Promoter Score*, NPS por sus siglas en inglés) medimos la satisfacción de los clientes cuando transaccionan y con la encuesta **La Voz del Cliente** se mide la satisfacción general. En ambos casos se calcula la satisfacción neta clasificando a los clientes en tres categorías:

1. **Detractores:** aquellos que califican entre 0 y 6 en una escala de 1 al 10.
2. **Pasivos:** aquellos que califican entre 7 y 8 en una escala del 1 al 10.
3. **Promotores:** aquellos que califican entre 9 y 10 en una escala del 1 al 10.

Luego de tabular los resultados de la encuesta, el índice de satisfacción neta se obtiene de la cantidad de Promotores menos la cantidad de Detractores.

A través de la aplicación de estas encuestas buscamos escuchar la voz de nuestros clientes para identificar áreas de mejora y construir planes de acción para seguir transformando clientes Detractores y Pasivos en Promotores que nos recomienden y permanezcan más tiempo con nosotros. La aplicación de estas encuestas nos permiten acercarnos más a nuestros clientes, escuchar sus necesidades e identificar áreas de oportunidad. Esta información nos ayuda a definir planes de acción para transformar aquellos clientes ubicados como detractores y pasivos en promotores, logrando que nos recomienden e incrementar la retención.

### RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA ENCUESTA NPS

#### PROMEDIO GENERAL DE SATISFACCIÓN

2018

56%

2017

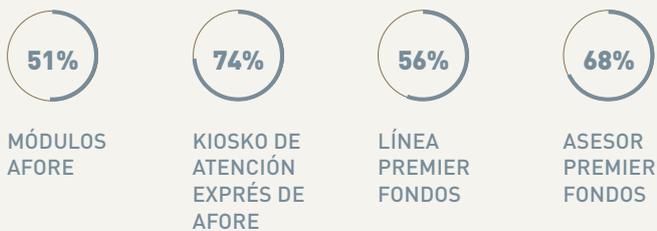
50%



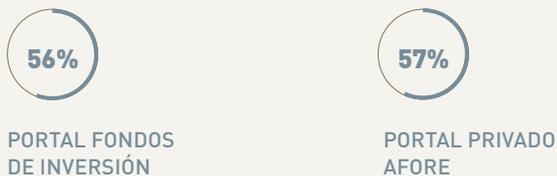
## ENCUESTA NPS ADQUISICIONES



## ENCUESTA NPS SERVICIO



## ENCUESTA NPS ADQUISICIONES



## RETOS

- Avanzar en la asesoría y venta digital. Buscaremos acercarnos más a nuestros clientes a través de soluciones digitales, por lo que en 2019 relanzaremos nuestra App Afore Móvil SURA.
- Canalizar a los *kioskos* de autoservicio de atención exprés el 50% de los trámites que hoy se hacen en oficina, mejorando así los tiempos y experiencia de servicio.
- Ampliar los canales para el registro de trabajadores a la Afore a través de nuevas redes comerciales.
- Fortalecer nuestra oferta de inversiones para segmentos altos.

## ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES

El acompañamiento lo entendemos como nuestra capacidad de estar presentes, de manera sistemática, en los diferentes momentos de vida de las personas y organizaciones (nuestros grupos de interés) -que queremos que nos identifiquen como sus aliados-, generándoles valor con nuestra asesoría diferenciadora, soluciones y servicios

Por eso, en SURA AM México nuestro reto es ser capaces de entregar, más que productos, soluciones financieras que generen en el presente experiencias positivas como tranquilidad y confianza, al tiempo que nuestros clientes avanzan hacia el futuro para lograr sus objetivos financieros.

Bajo nuestra estrategia centrada en el cliente, en 2018 trabajamos en fortalecer nuestra oferta de valor basada en la asesoría integral y personalizada de productos de ahorro e inversión:

**1. Asesoría previsional:** Continuamos fortaleciendo la asesoría previsional para ayudar a nuestros casi 8 millones de clientes a contar con un retiro digno. Desde la primera cita, un asesor de SURA, a través de su dispositivo (tableta) elabora un estudio previsional al cliente con el fin de que éste visualice su brecha pensional, incentivando así la domiciliación de ahorro para su retiro.

**2. Asesoría por objetivos:** Acompañamos a nuestros clientes en la consecución de sus sueños ayudándoles a cumplir sus metas financieras.

**3. Asesoría patrimonial:** Asesoramos a nuestros clientes de alto patrimonio con una estrategia de inversión que les permita crecer su patrimonio.

## | HITOS MÁS RELEVANTES 2018 |

En octubre se completó la operación de traspaso del negocio de Seguros de Vida a nuestra compañía hermana Seguros SURA México. Este proceso responde a la estrategia de Grupo SURA y nos permitirá a ambas filiales enfocarnos en nuestra área de especialidad y potencializar nuestra oferta de valor.

Otro hito relevante derivado de un análisis estratégico de Grupo SURA, fue la decisión de cerrar la comercialización del negocio de Rentas Vitalicias y enfocarnos en fortalecer y potenciar el crecimiento de nuestros negocios de Afore, Ahorro e Inversión. Cabe precisar que aunque ya no venderemos rentas vitalicias, continuaremos dando servicio y atención a nuestra cartera existente.

## HABLEMOS DE PENSIONES

### ODS 3

En 2018 continuamos con la divulgación de la iniciativa Hablemos de Pensiones, una iniciativa enfocada en fomentar entre los mexicanos el conocimiento del actual sistema de pensiones y sensibilizarlos sobre la importancia de ahorrar para lograr un retiro laboral en las mejores condiciones.

Impartimos en diferentes foros 35 charlas *Hablemos de Pensiones* en donde, entre otros puntos, hicimos énfasis sobre el rol de que cada trabajador es el principal responsable en la previsión de su retiro. También impartimos un taller de formación a 32 colaboradores líderes de nuestro aliado Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). A través de esta iniciativa impactamos a más de 2,000 personas.

Para nuestra compañía es muy importante promover entre nuestros clientes y el público en general el ahorro voluntario y reforzar su importancia como la mejor alternativa de inversión para los mexicanos, ya que les permitirá construir un retiro con una pensión adecuada y suficiente. Asimismo, continuamos fomentando con nuestros grupos de interés la comprensión del actual sistema de pensiones basado en el sistema de capitalización individual. En SURA AM México tenemos el compromiso de impactar positivamente en la construcción de mejores pensiones, que generen bienestar y brinden condiciones para una vejez digna.

### RETOS

- Brindar una adecuada asesoría a nuestros clientes que están próximos a retirarse. Para ello en 2019 desarrollaremos una iniciativa de asesoría para clientes que se encuentran cercanos a la fase de desacumulación.
- Seguir con la divulgación de la iniciativa *Hablemos de Pensiones* con nuestros diferentes grupos de interés.
- Continuar trabajando en modelos predictivos para anticiparnos a los requerimientos de nuestros clientes.





## CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### ODS 4 y 8

De acuerdo con la OCDE, la educación financiera es el proceso por el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o asesoría, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras para tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico. La educación financiera puede empoderar a las personas, al permitirles administrar de mejor manera sus recursos y las finanzas de sus familias.

En SURA AM México estamos comprometidos en fomentar la cultura del ahorro y la previsión a través de desarrollo de habilidades y conocimiento sobre los diferentes productos financieros para que las personas tomen decisiones correctas sobre sus recursos. Es por ello que, mediante diferentes iniciativas promovemos el hábito del ahorro en niños, jóvenes y adultos con el propósito de que desarrollen competencias y habilidades que les permitan empoderarse, administrar de manera eficiente sus recursos económicos que los lleve a generar patrimonio para cumplir sus metas financieras.

## INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y PREVISIONAL

### “CONSTRUYENDO MI FUTURO” SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA SNEF

Activación en sede central de SNEF para sensibilizar a niños, jóvenes y adultos sobre el retiro, así como estrategias de ahorro e inversión para generar patrimonio y cumplir metas financieras.

**3,219**  
personas formadas

Perfil. Estudiantes de Primaria, Secundaria, bachillerato, universidades, docentes, familias y público en general.

### CHARLAS HABLEMOS DE PENSIONES

Divulgar conocimiento sobre el panorama de pensiones en México y la importancia de ahorrar para preparar su retiro laboral.

**2,000**  
personas formadas

Perfil. Universitarios, empresarios, docentes, profesionales, empleados de compañías, sindicatos y madres solteras.

### TALLER DE FORMACIÓN HABLEMOS DE PENSIONES

Capacitar sobre el sistema de pensiones en México, modalidades de pensión, cálculo de pensiones. Hacer conciencia sobre el ahorro para el retiro.

**32**  
personas formadas

Perfil. Colaboradores y directores de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Condusef.

### EF EN TU INSTITUCIÓN

Divulgar contenidos de finanzas personales y ahorro a empleados de SURA a través de nuestra intranet.

**3,186**  
personas formadas

Perfil. Colaboradores de SURA.

### CURSO DE ACTUALIZACIÓN EN SERVICIOS Y TRÁMITES DEL SAR, EDUCACIÓN PREVISIONAL, MODALIDADES DE PENSIÓN Y AVS

Ofrece al colaborador información que le ayude a comprender y aplicar los conocimientos, para entregar una asesoría clara y veraz a los clientes.

**1,137**  
personas formadas

Perfil. Colaboradores de áreas comerciales.

2018 |

### CONCURSO DE DIBUJO "TRAZOS FINANCIEROS"

Fomenta el hábito del ahorro entre los hijos de los empleados de SURA.

**182**  
personas formadas

Perfil. Niños de entre 6 y 12 años, hijos de empleados.



### WEBINARS AFORE

Promover los beneficios y servicios asociados de la cuenta individual de clientes de la Afore.

**3,202**  
personas formadas

Perfil. Clientes de Afore SURA.

### WEBINAR INVERSIONES

Ilustra a clientes sobre situaciones de mercado y recomendaciones del área de inversiones.

**1,087**  
personas formadas

Perfil. Clientes de inversiones.

### FINANZAS PERSONALES EN REDES SOCIALES

Divulga contenidos sobre productos de ahorro e inversión.

**377,627**  
personas formadas

Perfil. Hombres y mujeres con cuentas o perfiles sociales en redes.

### CÁPSULAS "LO QUE DEBES CONOCER SOBRE TU AFORE"

Divulgar conocimiento sobre diferentes servicios y derechos que tiene un trabajador cotizante al IMSS o al ISSSTE, así como beneficios de ser cliente SURA.

**7,840**  
personas formadas

Perfil. Público en general que ingresó al canal de youtube "giancoabundiz".

### FERIA DE LAS AFORES

Atención y asesoría previsional a clientes y público en general sobre su retiro de pensión y su cuenta individual. Evento que promueve la cultura previsional en materia de ahorro para el retiro y el ejercicio de derechos de los trabajadores.

**768**  
personas formadas

Perfil. Clientes de Afore y público en general.

### PORTAL WEB. SECCIÓN EDUCACIÓN FINANCIERA

**448**  
visitas únicas

### BOLETÍN TRIMESTRAL INFORMATIVO Y PREVISIONAL DE AFORE

Brinda información a clientes de la cuenta individual así como de diversas noticias relevantes del mercado.

**280,000**  
personas formadas

Perfil. Clientes Afore.

### EF Y AHORRO A MENORES

Material impreso con historietas sobre educación previsional y EF para los clientes que cuentan con Afore para menores. Se envía cada cuatro meses un anexo al estado de cuenta.

**1,130**  
personas formadas

Perfil. Clientes Afore.



## RETOS

- ▶ Lanzaremos una App especial para fomentar entre los niños el hábito del ahorro, la generación de patrimonio y la administración responsable de sus recursos. Esta aplicación va dirigida a los hijos de nuestros clientes del negocio ahorro e inversión.
- ▶ Ampliar el alcance de nuestras iniciativas de Educación Financiera con el fin de que nuestros grupos de interés puedan acceder.
- ▶ Generar alianzas para incrementar la cobertura de acciones de Educación Financiera.



## COMPROMISO CON EL ARTE Y LA CULTURA



Dentro de las líneas de inversión relacionadas a proyección institucional, la cultura es un eje vital en la estrategia de nuestra compañía ya que estamos convencidos que a través de la difusión del arte y la cultura es otra manera concreta de contribuir al bienestar y a la calidad de vida en nuestro país.

En 2018 llevamos a cabo diversas actividades culturales (exposiciones, talleres, visitas guiadas y conferencias) con el propósito de impulsar la cultura y las tradiciones de México.

### LOGROS 2018

#### TRILOGÍA. COLOMBIA, MÉXICO Y URUGUAY

Del 22 de febrero al 10 de junio se exhibió esta muestra en el Museo Nacional de Artes Visuales de Montevideo, (Uruguay).

**40,000**  
visitantes

#### PAISAJE. PATRIMONIO E IDENTIDAD

Del 24 de mayo al 19 de agosto el Museo de Arte e Historia de Guanajuato (León, Gto), exhibió esta muestra.

**13,203**  
visitantes

#### LA ABSTRACCIÓN EN MÉXICO

Entre el 21 de septiembre de 2018 y 21 de abril de 2019, esta exposición estuvo abierta al público en general en el Museo de Arte de Querétaro (Qro).

**41,324**  
visitantes

#### PAISAJE. PATRIMONIO E IDENTIDAD.

Del 30 de noviembre de 2018 al 24 de marzo de 2019 permaneció exhibida la muestra en el Centro Cultural Tijuana (BC Sur).

**2,141**  
visitantes

#### OTRAS ACTIVIDADES

- Realizamos 6 conferencias de arte de nuestras cuatro exposiciones para clientes, colaboradores de SURA y personal de los museos donde exhibimos la obra de arte.
- Efectuamos 9 visitas guiadas a periodistas, colaboradores y personal de los museos donde se exhibió la obra.

## RETOS

- En el marco de un nuevo gobierno en México, buscaremos generar alianzas con los principales museos del país con el propósito de compartir nuestra obra de arte.
- Seguiremos con la difusión del patrimonio de arte de nuestra compañía con fines de estudio, educación y recreo.



## FUNDACIÓN SURA

Como motores de desarrollo, las organizaciones tienen la posibilidad de liderar la transformación social, tal como lo reconocen los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que nos invitan a asumir un rol más activo en el logro de los grandes propósitos que tenemos como sociedad. En esta mirada de la sostenibilidad, no sólo es importante desarrollar buenas prácticas en la gestión de los negocios, también es clave entender el entorno en el que actuamos para aportar al desarrollo social.

Es allí donde surge otra dimensión de la gestión empresarial: el apoyo o impulso a iniciativas de desarrollo social, que trascienden los negocios y que con frecuencia se canalizan mediante las fundaciones empresariales. En ese contexto, es el que opera la Fundación SURA en México, con el propósito de sumar esfuerzos con otras organizaciones locales para invertir en proyectos que generen capacidades y mejoren las condiciones de vida de las personas.

La Fundación SURA en México (creada en 2017) lidera proyectos a través de tres líneas de desarrollo:

- Calidad de la educación
- Promoción cultural
- Voluntariado corporativo



## CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Nuestros proyectos en esta línea son:

### 1. Habilidades para la vida

► **Aflateen.** Formamos a docentes en habilidades sociales y financieras y en herramientas que les permitan enseñar y promover entre sus alumnos temas de emprendimiento, el entendimiento personal y auto exploración, los derechos y responsabilidades, el ahorro, el gasto y el presupuesto. Esta capacitación fue realizada por la organización OBSERVA A.C. en cinco escuelas de los estados de Veracruz y el Estado de México. 599 alumnos y docentes beneficiados. Inversión: 220 mil pesos

► **Proyecto Cuantrix.** Formamos a docentes en habilidades y conocimientos de programación para que transmitan este conocimiento a jóvenes de educación nivel medio superior. Esta iniciativa se realizó en 66 escuelas ubicadas en los estados de Campeche, Sonora y el Estado de México. Trabajamos en alianza con Fundación Televisa y gobiernos de los estados mencionados. Se benefició a más de 3 mil personas. Inversión: 1 millón de pesos.

► **Formación en ahorro y protección.** En alianza con el Museo Interactivo de Economía MIDE, acercamos a jóvenes en situación de vulnerabilidad al museo y, a través de espacios de reflexión y talleres los

sensibilizamos sobre la importancia del ahorro y la protección. Un total de 2,715 alumnos beneficiados. Inversión: 514 mil pesos.

La inversión canalizada a estas tres iniciativas ascendió a poco más de 1.7 millones de pesos en beneficio de más de 6 mil personas.

### 2. Mejoramiento de infraestructura y ambientes escolares

A través de esta línea de trabajo buscamos mejorar y crear ambientes escolares agradables y adecuados, que faciliten el aprendizaje de niños y niñas. En alianza con Happy Hearts Fund y Fondo Unido-United Way mejoramos la infraestructura de tres escuelas en beneficio de más de 840 personas. Inversión: cerca de 1.5 millones de pesos.

Escuelas beneficiadas:

- Primaria General Lázaro Cárdenas, ubicada en Ocuilan, Estado de México: construcción de sanitarios. Más de 550 alumnos y docentes beneficiados.
- Primaria Vicente Guerrero, ubicada en Jojutla, Morelos: reconstrucción de un aula didáctica. Más de 190 alumnos y docentes beneficiados.
- Preescolar Nezahualcóyotl, ubicado en San Mateo del Mar, Oaxaca: reconstrucción de dos aulas didácticas y comedor: más de 100 alumnos y docentes beneficiados.

# 2,715

**ALUMNOS  
BENEFICIADOS  
CON PROYECTOS  
QUE BRINDAN  
HABILIDADES  
PARA LA VIDA  
INNOVACIÓN**

# 3

**ESCUELAS  
MEJORADAS  
BENEFICIANDO A  
840 PERSONAS**

## PROMOCIÓN CULTURAL

En esta línea de trabajo realizamos la siguiente iniciativa:

➤ **El museo va a la comunidad.**

En colaboración con el Museo de Querétaro acercamos a las comunidades de la Sierra Gorda el contenido que fomenta este museo con el propósito de incentivar entre la población de esa región la cultura y el arte, como un derecho y un componente clave para el bienestar social. A través de esta iniciativa se beneficiaron a 344 personas. Inversión: 60 mil pesos.



---

# 344

**PERSONAS  
BENEFICIADAS  
CON LA  
PROMOCIÓN  
CULTURAL**

---

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Nuestras iniciativas en esta línea de trabajo son:

- **Día del Voluntario.** Espacio en el que voluntarios y alumnos de nivel primaria de Christel House México interactúan a través de divertidas actividades para aprender sobre diversos temas, tales como: educación financiera, medio ambiente, arte y cultura, entre otros. Fundación SURA realiza una aportación anual a Christel House México A.C. para apoyar la educación de calidad en nuestro país.
- **Patrocina una historia con World Vision.** Voluntarios SURA realizaron una jornada de convivencia con niños y niñas de una comunidad indígena mazahua apoyada por World Vision. Se realizaron actividades recreativas y se entregaron juguetes donados por los colaboradores. Adicionalmente Fundación SURA realiza una aportación anual a World Vision para apoyar la educación, nutrición y salud de 10 niños de una comunidad indígena del Estado de México y a otros 10

niños de la comunidad Cañón del Saínz en Baja California Sur.

- **SURA School.** Es un programa virtual donde los voluntarios intercambian correos con alumnos de tercero de secundaria de Christel House México. A través de esta dinámica los alumnos mejoran sus habilidades de lectura y escritura del idioma inglés al mismo tiempo de que comparten opiniones y experiencias con sus mentores. Al finalizar el ciclo escolar; alumnos y mentores se reúnen de forma presencial en una divertida convivencia.

Los recursos canalizados a estas tres iniciativas sumaron más de 400 mil pesos en beneficio de 708 niños y niñas.

- **Sumando Voluntades en Latinoamérica.** A través de esta iniciativa se transforman espacios educativos en ambientes adecuados y agradables que, incentivan la concentración y el aprendizaje de niños y niñas.



RETO 2019

- Durante 2019 enfocaremos nuestros esfuerzos en consolidar los actuales programas y generar nuevas alianzas que nos permitan ampliar el alcance de nuestras líneas de acción.

# 708

**NIÑOS Y NIÑAS  
BENEFICIADOS  
CON LAS  
INICIATIVAS DE  
VOLUNTARIADO**

## CUIDAMOS LOS RECURSOS

### INVERSIÓN RESPONSABLE

Para SURA Asset Management México, el compromiso con el desarrollo sostenible es un elemento transversal a la estrategia de negocios. En este caso, a través de los procesos relacionados con la gestión de inversiones, buscamos contribuir a la sostenibilidad del planeta y gestionar los riesgos asociados al cambio climático.

Entendemos que la inversión responsable es, además, una estrategia de competitividad, una manera de generar valor y apalancar el crecimiento y la solidez, tanto de las empresas como de los portafolios propios o administrados a través de la aplicación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), en los procesos de evaluación de las potenciales inversiones, de manera que puedan preverse y gestionarse los riesgos y las oportunidades que influyen en la sostenibilidad de los negocios.

Al aplicar este tipo de prácticas, asumimos una mirada de largo plazo, que es la que verdaderamente construye confianza y solidez empresarial.

En SURA AM México tenemos el compromiso de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas de manera responsable, por ello existe a nivel regional la Política

de Inversión Responsable la cual establece claramente que los fondos administrados por SURA Asset Management (SURA AM) o cualquiera de sus filiales podrán invertir en todos los sectores excepto en aquellos relacionados con:

- Pornografía.
- Siembra, producción, manufactura y comercialización del tabaco.
- Negocios de apuestas, producción o comercialización de armamento.
- Deuda soberana emitida por países incluidos en las listas restrictivas de la OFAC o de países con sanciones de la ONU.

En 2018 se actualizó la Política de Inversión Responsable elevando los estándares para el análisis ASG (o ESG Environmental, Social and Governance) dentro de las inversiones de portafolio con el fin de mejorar los retornos de los portafolios en el largo plazo. Asimismo, es importante mencionar que el Manual de Inversiones de Afore SURA establece las restricciones de inversión, entre las que destacan las siguientes:

- Las SIEFORES (Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro) no participarán, ni se comprometerán en ninguna actividad que facilite el manejo de recursos de procedencia ilícita, el financiamiento de actividades criminales y/o terroristas o bien, cualquier otra conducta ilegal o ilícita.

- Las SIEFORES no invertirán en proyectos que no cumplan con las leyes ambientales, se dediquen a juegos y apuestas, involucren de cualquier forma a personas políticamente expuestas o bien, que no otorguen certeza regulatoria o jurídica.

Cabe precisar que cuando se realizan inversiones, previamente se establece un prospecto mediante el cual se asegura que se cumplan con los requisitos exigidos por la ley correspondiente. En ninguna inversión Afore SURA llevará a cabo la administración o la operación del activo o compañía objeto de inversión.

#### CRITERIOS

##### 1 y 2

En 2018 nuestra compañía realizó inversiones con criterios ASG en:

- Bono gubernamental verde. Gobierno de la CDMX.
- Bono sustentable corporativo. Empresas de Soluciones de Agua.

## COALICIÓN DE DESCARBONIZACIÓN DE PORTAFOLIOS, PDC

### CRITERIOS 9 y 18

Desde diciembre de 2017 SURA Asset Management se adhirió a la Coalición de Descarbonización de Portafolios (PDC por sus siglas en inglés). Este programa de la ONU incentiva a las compañías a aplicar estrategias de inversión bajas en carbono.

En este sentido, en 2018 la estrategia del área de inversiones de Afore SURA se enfocó en identificar herramientas, proveedores y organizaciones que contribuyan en el esfuerzo de conocer, medir y mitigar los riesgos del portafolio de inversiones de la Afore ante el cambio climático. A partir de ello, se ha trabajado en la elaboración de una ruta crítica para integrar el análisis de criterios ASG en los procesos de inversión con el fin de posicionar el portafolio hacia una economía global baja en carbono, maximizando los retornos para nuestros clientes y contribuyendo de manera positiva al desarrollo sostenible.



## RETOS

Las principales implicaciones en el corto plazo para Afore SURA, derivadas del compromiso asumido por SURA AM, son las siguientes:

- Crear un área dentro del equipo de Inversiones dedicada al análisis ASG.
- Capacitar al equipo de inversiones sobre incorporación del análisis ASG dentro de sus procesos de inversión.
- Medir las emisiones de carbono de los portafolios de inversión por parte de un experto independiente.
- Analizar los riesgos a los que está expuesto el portafolio relacionado con el cambio climático.
- Diseñar una estrategia compatible con el régimen de inversión regulatorio vigente para ejecutar la estrategia de descarbonización.
- Promover la creación de vehículos y emisiones verdes en México, y la adopción de criterios ASG por parte de las emisoras dentro de los portafolios de las Siefores.

## CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES

### CRITERIO

9, 17, 18 y 19

En 2018 por tercer año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV), organismo que promueve el dialogo entre los diversos actores del mercado. Entre los temas que impulsa el Consejo se encuentran: el financiamiento de proyectos verdes en México y cómo incidir en prácticas de mercado, regulaciones y/o mandatos de inversión, de tal forma que influyan en la creación de incentivos para potenciar el desarrollo del mercado de finanzas verdes.

### EN 2018 AFORE SURA CONTRIBUYÓ A LOS SIGUIENTES LOGROS DEL CCFV:

- Firma de la “Declaración de inversionistas a favor del financiamiento de bonos verdes en México” por parte de 57 inversionistas institucionales con activos administrados con un valor de USD\$220 billones.

---

- Publicación de los “Principios de Bonos Verdes MX” con la finalidad de generar estándares comunes que guíen el proceso de estructuración para los emisores de Bonos Verdes en el mercado mexicano, y a la vez proporcionen certeza a los inversionistas sobre el beneficio ambiental esperado de las inversiones fondeadas con los recursos de la emisión.

---

- Acuerdo de colaboración en materia de financiamiento verde con el objetivo de fortalecer la cooperación y el intercambio de conocimiento entre el CCFV y la Iniciativa de Financiamiento de Verde de la Ciudad de Londres.

---

- Firma de la “Declaración de la divulgación de información Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo” por parte de 51 inversionistas institucionales que en conjunto administran USD\$248 billones en activos.

---

- Organización de la “Cumbre Finanzas Sustentables MX 2018” evento que contó con la presencia de expertos internacionales en finanzas climáticas. Además asistieron los principales emisores de bonos verdes mexicanos, inversionistas y autoridades financieras.



## MEDIO AMBIENTE. ECOEficiencias

### CRITERIO 9, 10 y 11

En SURA AM México reconocemos que el éxito del negocio en el largo plazo sólo es posible en la medida en que mantengamos un equilibrio entre el ámbito social, económico y ambiental. Nuestra gestión se sustenta en prácticas responsables tanto para nuestros diversos grupos de interés como con nuestro medio ambiente.

### ODS 13

En línea con el compromiso que tenemos con el cuidado de nuestros recursos, hemos definido la medición de nuestra huella de carbono a través de una herramienta que nos permite medir nuestros avances e identificar áreas de oportunidad en materia de ecoeficiencias. Ante el compromiso de medir y reducir nuestro impacto ambiental, contamos con actividades de educación ambiental, cuyo objetivo es promover el consumo responsable y el cuidado de los recursos naturales entre nuestros colaboradores y sus familias.

Respecto a nuestro compromiso con las inversiones responsables, a finales de 2017 nuestra holding SURA Asset Management se adhirió a la Coalición de Descarbonización de Portafolios de las Naciones Unidas, para invertir los recursos de los portafolios administrados en compañías con una menor huella de carbono.

En SURA AM México, la estrategia de inversión responsable tiene como base conocer, medir y mitigar los riesgos del portafolio de inversiones de la Afore ante el cambio climático, realizando las gestiones necesarias para posicionar el portafolio hacia una economía global baja en carbono, maximizando los retornos para nuestros clientes y contribuyendo de manera positiva al desarrollo sostenible.

#### HUELLA DE CARBONO 2018

Emisiones totales México GEI

**2,466,518 kgCo<sub>2</sub>e**

Emisiones por persona México

**553 kgCo<sub>2</sub>e**

#### GENERACIÓN DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO GEI

Emisiones directas Alcance 1

**386,480 kgCo<sub>2</sub>e**

Emisiones directas Alcance 2

**1,526,104 kgCo<sub>2</sub>e**

Emisiones directas Alcance 3

**553,934 kgCo<sub>2</sub>e**



## ACCIONES RELEVANTES PARA REDUCIR LOS INSUMOS DE RECURSOS NATURALES

A lo largo de 2018 trabajamos en las mesas de *ecoeficiencias* para definir los lineamientos que ayuden a registrar los consumos en una herramienta automatizada con el fin de poder contar con datos comparativos de consumo en relación con el año anterior.

Otro logro relevante que alcanzamos en 2018 fue cambiar de proveedores tradicionales de insumos de papelería a proveedores sustentables. Dentro de los artículos que sustituimos destaca el cambio a papel reciclado para el uso de multifuncionales en todas las áreas de soporte. Otros artículos que se cambiaron por otros más amigables con el medio ambiente fueron: folders, carpetas y se eliminaron del catálogo los lápices.

Bajo nuestra estrategia de transformación digital en 2018 avanzamos en nuestro programa "Paperless" cuyo fin es reducir el consumo de papel e incentivar a nuestros clientes de Afore para que reciban su estado de cuenta en línea en lugar de papel. Se sustituyeron más de dos millones de estados de cuenta impresos por envíos en línea.

## ECOEFICIENCIAS. ACCIONES RELEVANTES EN 2018

### PROVEEDORES VERDES

Solicitamos a los proveedores nuevos artículos de papelería que cumplieran con prácticas más amigables con el medio ambiente. Los artículos que ya cuentan con certificación ambiental son: folders, carpetas, rotafolios y hojas para impresiones de los multifuncionales.

### PLATAFORMA DE ECOEFICIENCIAS

Con el fin de homologar los criterios de trabajo a nivel regional para monitorear y gestionar los indicadores de ecoeficiencias, con el apoyo de la firma de consultoría Contreebute, se diseñó una herramienta digital para la medición, gestión y monitoreo de la huella de carbono

### REFORESTACIÓN

#### CRITERIO 18

Nos sumamos a Grupo México para reforestar un bosque ubicado en Huixquilucan, Estado de México.

**108**  
voluntarios  
participantes

### TALLER DE HUERTOS

#### CRITERIO 18

Con el objetivo de aprender a cosechar sus propias especias y verduras, realizamos un taller de huertos urbanos para colaboradores con especialistas en el tema. Los empleados de SURA aprendieron a sembrar eneldo, zanahoria, cilantro, epazote, albahaca, orégano, manzanilla, entre otras plantas.

**21**  
colaboradores  
beneficiados

### MEDICIÓN DE FUENTES REFRIGERANTES

A partir del 2018, se solicitó al proveedor de aire acondicionado reporte la cantidad de gas recargado. Anteriormente, sólo se pagaba por el servicio sin conocer la cantidad de gas refrigerante utilizada.

**Se midió el 100%  
de las oficinas de la  
compañía.**



### INVERSIONES EN ACCIONES DE ECOEficiencia 2018

Acción	Monto invertido (pesos)
Instalación luminarias Led	\$1'122,260.57
Instalación sanitarios ecológicos	\$350,939.42
Instalación de aire acondicionado	\$976,749.01
Arrendamiento filtro de agua	\$337,950.
Taller de Huertos	\$29,900
<b>Total</b>	<b>\$2'817,799</b>

### CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y AGUA

	2017	2018	Diferencia + -
<b>Consumo de energía</b>	3,499.069 kWh	3,332,104 kWh	-5%
<b>Consumo de agua</b>	2,006.16 m <sup>3</sup>	2,217 m <sup>3</sup>	+11%

### RESIDUOS RECICLADOS

Residuos	Cantidad (kg)	Variación % vs 2017
<b>Papel</b>	2,546 kg	-85.4 %
<b>PET</b>	818 kg	-28.9 %
<b>Latas de aluminio</b>	94.85 kg	-57.3 %
<b>Cartón</b>	20.35kg	-3.3 %
<b>Revistas</b>	4.5 kg	-25.0 %
<b>Electrónicos</b>	6,854 kg	+138.9 %

### RETOS 2019

- Trabajaremos en la definición de una meta de reducción de energía así como elaborar un plan de trabajo para alcanzar este objetivo.
- Continuaremos con el monitoreo de todos nuestros consumos con el fin de reducirlos.
- Lanzaremos una campaña para sensibilizar a todos nuestros colaboradores sobre el impacto al medio ambiente que causan nuestros consumos diarios.
- Realizaremos actividades de educación ambiental para promover el cuidado de los recursos naturales entre los colaboradores y sus familias.
- Bajo la estrategia de transformación digital, seguiremos promoviendo la reducción de nuestro consumo de papel al contar con más servicios digitales y fomentar entre los clientes de Afore SURA el cambio a estados de cuenta en línea.







## APORTAR AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

En SURA AM México trabajamos de la mano de organizaciones, instituciones y gobierno, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así aportar en la construcción de un mejor sistema de ahorro y por ende, de una mejor sociedad. La institucionalidad es fundamental para asegurar un entorno propicio para los negocios.

## PARTICIPACIÓN EN GREMIOS

### CRITERIOS

#### 16, 17 y 18

Nuestra participación en las dinámicas públicas se lleva a cabo a través del gremio con el propósito de fortalecer el sistema de ahorro para el retiro y el de inversiones.

SURA AM México es miembro activo de los siguientes gremios: Asociación Mexicana de Afores (Amafore) y la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB). Estas asociaciones representan los intereses de sus agremiados ante autoridades del sector público y social, en beneficio de los trabajadores, clientes y promueven el desarrollo del

mercado en el que se desempeñan. Asimismo, nuestra Compañía busca mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

En 2018 SURA AM México destinó más de 15 millones de pesos al pago de cuotas y aportaciones como miembro de los gremios financieros AMAFORE y AMIB.

### APORTACIONES EFECTUADAS POR NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO EN 2017

Gremio	Monto (\$ pesos)
<b>AMAFORE (cuota anual asociado)</b>	6,354,718.00
<b>AMAFORE (Fideicomiso de Promoción)</b>	8,460,419.00
<b>AMIB</b>	222,333.93
<b>AMIB (Carrera Escucha a Fondo)*</b>	119,300.00
<b>Total</b>	15,156,770.93

\*los recursos de esta carrera se destinaron a apoyar a niños sordos, con problemas de lenguaje y aprendizaje.

## EVENTOS RELEVANTES DEL SECTOR)

En 2018 se generaron varios cambios regulatorios para el sector, destacándose la ampliación del régimen de inversión para las Siefores administradas por las Afores, las cuales tendrán la posibilidad de invertir en fondos mutuos internacionales y acciones con títulos opcionales. Asimismo, se flexibilizó el régimen de los Certificados Bursátiles Fiduciarios de Proyectos de inversión (Cerpis), los cuales permiten a las Afores participar en Cerpis que inviertan en el exterior, bajo ciertas condiciones.

En materia financiera, se reguló también la sobre revelación de información en eventos de conflicto de interés y acerca de la elección del trabajador sobre la inversión de su ahorro voluntario en la Siefore de su preferencia. En regulación de publicidad, se redefinieron los criterios de entrega de promociones y premios; también se reforzó la publicidad y promoción con el objetivo de incentivar el ahorro voluntario.

En eventos relevantes del gremio, el Director General de Afore SURA participó activamente en la tercera edición de la Convención Nacional de Afores realizada el 8 y 9 de octubre. En esta edición, el debate, la reflexión y análisis se enfocó en el tema: "Hacia el fortalecimiento del sistema de pensiones: construyendo una agenda nacional de Reformas".

## Cambios a la regulación del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR)

En México, las aportaciones para los trabajadores afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) se han mantenido sin cambios desde que inició el sistema de pensiones hace más de 20 años, la tasa de contribución actual es de 6.5% y es menor a la necesaria para poder garantizar pensiones acordes a las recomendaciones de la OIT y la OCDE.

En 2018 se llevaron a cabo elecciones presidenciales en donde se eligió a Andrés Manuel López Obrador del partido de izquierda MORENA, como nuevo Presidente de México. El nuevo gobierno anticipó que en enero de 2019 enviaría a la Cámara de Diputados una iniciativa para la reforma del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). Sin embargo se prevé que la gran reforma al sistema se realice en la segunda mitad del sexenio del gobierno de López Obrador.



### RETO 2019

- El 2019 será un año crucial en materia de reforma al actual sistema de pensiones; ante ello, Afore SURA continuará trabajando de la mano con el gremio (Amafore) y el regulador (CONSAR) con el propósito de contribuir al fortalecimiento del ahorro de los trabajadores y al desarrollo económico del país.

## ACADEMIA, FOROS Y MUSEOS

Con el fin de aportar habilidades de liderazgo entre los jóvenes universitarios, el 20 de marzo de 2018, Pablo Sprenger, en ese momento CEO de SURA AM México, visitó la Universidad Anáhuac en donde mantuvo un encuentro con 25 alumnos destacados. Esta reunión se llevó a cabo en el marco del Programa de Liderazgo en Excelencia de esa casa de estudios y cuyo objetivo es relacionar a jóvenes con los líderes más importantes del país.

En su calidad de co-presidente del Consejo Consultivo de Finanzas Climáticas, nuestro CEO Enrique Solórzano, participó en el foro "Finanzas Sustentables 2018". En este evento habló sobre el compromiso de los inversionistas para promover más inversiones sustentables.

En el ámbito de la promoción de la Cultura y el Arte, durante 2018 se montaron tres exposiciones itinerantes de nuestra colección de arte en los siguientes museos: Museo de Arte e Historia de Guanajuato; Museo de Arte de Querétaro; Centro Cultural de Tijuana.

Estas exposiciones reafirmaron el compromiso de SURA AM México de impulsar la educación, la cultura y las tradiciones de México

## OBJETIVOS Y MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

### CRITERIO

#### 21

Para nuestra Compañía el relacionamiento con nuestros distintos grupos de interés constituye un factor muy relevante para el crecimiento sostenible del negocio; por ello, contamos con una estrategia de acercamiento que nos permite conocer las expectativas y percepciones de nuestros distintos grupos de interés acerca de nuestra oferta de valor así como anticiparnos a sus necesidades.

En SURA AM México mantenemos relación con los siguientes grupos de interés:

## GRUPOS DE INTERÉS

### ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Grupo SURA
- SURA AM
- Calificadoras de riesgo

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Prensa especializada
- Otros medios relevantes

### COMUNIDAD

- Sociedad civil
- Instituciones que impulsan el desarrollo (ONG, Fundaciones, aliados)

### PROVEEDORES

- Estratégicos
- No estratégicos

### CLIENTES

- Diferentes segmentos de clientes

### ACADEMIA Y GREMIOS

- Instituciones de Educación Superior
- Asociaciones gremiales (Amafore, AMIB)
- Organismos del sector público (Condusef)

### PÚBLICO INTERNO

- Empleados de SURA AM México



## ALIADOS

### Organismos y asociaciones

- Pacto Mundial
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

### Aliados Fundación SURA

- Christel House
- Fundación Televisa
- Fondo Unido
- World Vision México
- OBSERVA A.C

### Sector financiero

- Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles (AMIB)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
- Asociación Mexicana de Afores (Amafore)
- Consejo Consultivo de Finanzas Climáticas (CCFC)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

### Sector Cultural

- Museo de Arte Querétaro
- Museo de Arte e Historia de Guanajuato
- Centro Cultural Tijuana
- Museo Palacio de Bellas Artes
- Instituto Nacional de Bellas Artes
- Instituto queretano de la Cultura y las Artes

## INNOVACIÓN

En 2018 reforzamos el compromiso de dar continuidad a las iniciativas de Innovación.

El propósito de nuestra estrategia de Innovación es **inspirar, facilitar y articular** la exploración de nuevas soluciones “centradas en el cliente”.

Estas acciones permiten a SURAM México lograr la **transformación de los negocios** y la **sostenibilidad** de una posición competitiva en el mercado a través de la innovación.

### RESULTADOS 2018

#### Premio Design Value Award.

Nuestros esfuerzos en cultura de innovación y colaboración con Startups nos hicieron merecedores del 2º lugar del Design Management Institute (DMI). En octubre de 2018 el equipo de Innovación de SURAM México fue reconocido por la iniciativa de posicionar a la compañía como la corporación más innovadora en el sector de gestión de activos en México; además de crear una cultura de innovación en la empresa con impacto en los diferentes niveles de la organización. El DMI premia las iniciativas que utilizan el diseño (estratégico, industrial, gráfico, etc) como herramienta para generar valor económico, social, medio ambiental e impacto positivo en la cultura organizacional.

### CULTURA EXPERIMENTAL

Durante 2018 continuamos impulsando la participación de nuestros colaboradores en iniciativas como el Reto Anual de Innovación. Pasamos de tener un taller de innovación aplicada a una metodología de innovación con más de ocho herramientas disponibles para los empleados. Como parte de nuestro Programa de Inspiración, realizamos diferentes foros donde la exposición de nuevo conocimiento sigue siendo muy valorado por los colaboradores.

#### Reto Anual de Innovación.

Es nuestro programa de innovación que invita y acompaña a colaboradores para que desarrollen soluciones nuevas, frescas y de gran valor agregado a nuestros clientes. En 2018 contamos con la participación de 25 colaboradores. Resultó ganador un equipo que desarrolló una aplicación que busca generar ahorros en los usuarios a través de un juego en línea

#### Certificación en la Metodología de Innovación SURA.

La certificación en esta metodología lanzada en 2017, es el programa que prepara a colaboradores para ser replicadores / asesores en la Metodología de Innovación. Este año logramos certificar a 50 colaboradores. Asimismo, se llevaron a cabo talleres de primer acercamiento a la innovación con la participación de 60 colaboradores.

#### Coffee Brain. Mentas que inspiran.

Consiste en un foro donde se sostienen pláticas con expertos de ecosistema de innovación y emprendimiento para lograr que nuestros colaboradores tengan un mayor acercamiento a metodologías, tendencias y nuevas tecnologías. En 2018 se llevaron a cabo seis sesiones en donde los speakers abordaron, entre otros temas: inteligencia financiera, Cyber seguridad, inteligencia artificial, “fracaso luego aprendo” y el “efecto wow de las ventas”. Más de 500 colaboradores fueron impactados.

#### Festival de Inspiración.

Esta iniciativa busca acercar el contenido de los más importantes festivales de innovación en el mundo a los colaboradores que participan activamente en las iniciativas de innovación. Un total de 100 colaboradores participaron en este festival.

---

**25**

**COLABORADORES**  
PARTICIPARON  
EN EL RETO  
ANUAL DE  
INNOVACIÓN

**50**

**COLABORADORES**  
CERTIFICADOS  
EN LA METODO-  
LOGÍA DE  
INNOVACIÓN

**500**

**COLABORADORES**  
IMPACTADOS  
CON EL FORO  
COFFEE BRAIN

**4**

**STARTUPS**  
PILOTEARON  
SU PROPUESTA  
DE VALOR CON  
USUARIOS DE  
SURA

**100**

**COLABORADORES**  
PARTICIPARON  
EN EL FESTIVAL  
DE INSPIRACIÓN

---

## INNOVACIÓN ABIERTA

### CRITERIO 18

La innovación abierta comprende nuestras colaboraciones con el ecosistema de Innovación y emprendimiento que permite acelerar la innovación, identificar oportunidades de nuevos negocios y dar exposición a SURA a nuevos foros.

#### Programa de Aceleración.

El objetivo de esta iniciativa es trabajar de la mano con emprendedores interesados en resolver los desafíos actuales de nuestro negocio y de la industria del ahorro a través del uso de nuevas tecnologías, probando

sus propuestas de valor con nuestros usuarios. En 2018 se llevó la segunda edición en donde se recibieron 70 propuestas provenientes de Argentina, Brasil, Colombia, México y Perú enfocadas en las siguientes soluciones: Wealth Tech, Sales Tech, Disrupción del Ahorro y Gestión de Identidad Digital.

Después de cuatro fases: Scouting, Selección, Aceleración y Demo Day, llegaron a la recta final las *startups*: Kubo Financiero, Kunder, Akiba y Guschat las cuales trabajarán en conjunto con SURA para ejecutar proyectos que fomenten el desarrollo de la industria del ahorro a través del uso de nuevas tecnologías.



— RETO 2019

- ▶ Mantenimiento de la cultura de innovación. Ejecutar aquellas iniciativas con mayor impacto en los negocios y que apalancen al logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

## | GESTIÓN DE RIESGOS |

### SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

#### CRITERIOS

4 y 17

SURA AM México, como subsidiaria de SURA Asset Management está comprometida con establecer y mantener un Sistema de Control Interno (SCI), basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a la operación de los negocios. En este sentido, todos los colaboradores somos responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles, reportar incidentes y deficiencias identificadas, así como velar por el mejoramiento continuo de los procesos.

El Sistema de Control Interno de la compañía, en todo momento busca proveer seguridad razonable sobre la ejecución de las operaciones, la generación de información y el cumplimiento normativo mediante la gestión oportuna de los riesgos y la verificación de los controles que los mitigan.

En SURA AM México contamos con lineamientos claros acerca de la prevención sobre lavado de activos y financiamiento al terrorismo, para proteger a la Compañía de cualquier actividad ilícita. En este sentido, tenemos una política de prevención de activos que incluye medidas y responsabilidades organizadas alrededor de tres líneas de defensa.

#### Líneas de defensa:

##### 1. Negocio

(Administración, Dueños de los procesos, Coordinadores clave de Área Operadores)

##### *Autocontrol.*

- Identificar
- Gestionar
- Ante la materialización del riesgo asumir la responsabilidad

##### 2. Riesgos y Cumplimiento

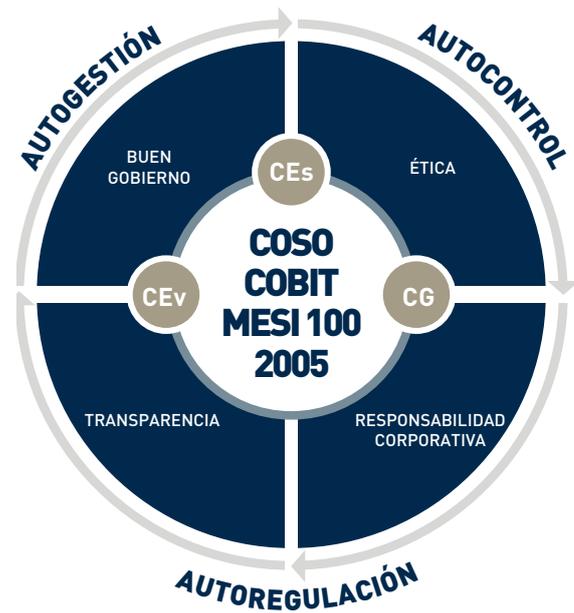
##### *Prevención y Asesoramiento*

- Asesorar y brindar herramientas para la gestión de riesgos.
- Monitorear las actividades para la mitigación de riesgos.
- Reportar el cumplimiento de actividades y nivel de exposición a riesgos.
- Interpretar políticas corporativas para la administración de riesgos.

##### 3. Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)

##### *Evaluación de la efectividad del SCI*

- Proporcionar una evaluación independiente sobre el SCI, emitir observaciones y recomendaciones.



CEs= Control Estratégico  
CG= Control de Gestión  
CEv= Control de Evaluación

**LEY SARBANES-OXLEY (SOX)**

Con base en los lineamientos corporativos, durante 2018 SURA Asset Management México continuó trabajando en mejorar el nivel de madurez de sus procesos y controles asociados, a efectos de cumplir con los estándares y requerimientos de calidad establecidos por la Ley Sarbanes Oxley (conocida como SOX), realizando acciones tales como:

- Actualización y mejora de procesos.
- Ejecución de sesiones de trabajo para fortalecer el ambiente de control interno.
- Realizando talleres de autoevaluación de riesgos y controles asociados a principales procesos operativos, financieros, de inversiones y de tecnologías de la información.
- Clasificación y evaluación de proveedores críticos para la operación.
- Ejecución de las pruebas de la gerencia, por parte de un equipo independiente conformado por la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC), a efectos de evaluar el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles a nivel actividad, entidad y controles generales de tecnología (TI).



RETO 2019

- Durante 2019 concentraremos nuestros esfuerzos para elevar el nivel de madurez de los procesos que forman parte del alcance SOX, así como para mejorar la calidad de la documentación y asegurar que exista alineación con respecto a las definiciones de riesgo y control del Corporativo. Asimismo, se trabajará en alinear la matriz de controles a nivel entidad, con base en las definiciones del marco de control COSO 2013.

## PROGRAMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

En los últimos años nuestra Compañía ha llevado una serie de acciones encaminadas a fortalecer las capacidades de nuestra Compañía y sentar las bases de un gobierno robusto de seguridad de la información y ciberseguridad con el fin de elevar el nivel de protección y capacidad de resiliencia de SURA AM México.

Con base en la evaluación detallada de *ciberseguridad* realizada en 2017, se definió una ruta crítica, que contempla las iniciativas necesarias para alcanzar el nivel deseado de *ciberresiliencia* en SURA AM México, y que considera su implementación durante el periodo 2018-2022.

A continuación se describen algunos de los resultados y logros obtenidos durante 2018:

- ▶ Se cuenta con un Modelo de Seguridad de la Información y *Ciberseguridad* que permite a la Compañía afrontar los nuevos retos de seguridad de la información y *ciberseguridad* a los cuales nos enfrentamos como parte de nuestro negocio y nuestra transformación digital.
    - ▶ Fortalecimos al Centro de Operación de Seguridad (SOC) el cual realiza el monitoreo de seguridad de los activos tecnológicos de la Organización para identificar oportunamente alguna amenaza cibernética
    - ▶ Robustecimos el proceso de respuesta ante incidentes de *ciberseguridad*, el cual permite que SURA AM México actué oportunamente ante la presencia de un evento o amenaza. Esta acción garantiza la protección de la información de nuestros clientes y colaboradores así como la continuidad del negocio.
    - ▶ Implementamos un programa para concientizar a los colaboradores de SURA AM México acerca de la importancia de conocer, detectar y protegerse de *ciberamenazas*.
  - ▶ Pusimos en marcha un proceso para la Clasificación y Protección de la Información, que busca identificar y establecer controles para la protección de la información basados en la criticidad de la información con respecto a su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Con la implementación de las acciones antes mencionadas, SURA AM México busca:
- ▶ Mantener la confianza de nuestros clientes de que su información se encuentra protegida.
  - ▶ Administrar de forma asertiva riesgos de seguridad de la información y *ciberseguridad*.
  - ▶ Promover sentido de responsabilidad y compromiso de todos nuestros colaboradores en la protección de nuestra información.
  - ▶ Cumplir leyes, regulaciones, obligaciones contractuales y estándares internacionales.
  - ▶ Robustecer nuestras prácticas de seguridad de la información y *ciberseguridad*.

## RETO 2019

- ▶ Durante el 2019, continuaremos con la maduración de las acciones realizadas así como con la implementación de nuevos controles para robustecer el ambiente de control e incrementar la resiliencia tecnológica. Estas acciones nos permitirán estar preparados para afrontar los nuevos retos de seguridad de la información y *ciberseguridad* inherentes a nuestro negocio y la transformación digital que hemos llevado a cabo.

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Para nuestra Compañía la seguridad de nuestros clientes y colaboradores es muy importante. Por ello contamos con planes definidos para hacer frente a situaciones que pudieran derivar en una contingencia (sismos, incendios, bloqueos, manifestaciones, pandemias, fallas eléctricas, fallas en la infraestructura/ comunicaciones/aplicativos, virus informáticos, etc).

La organización cuenta con políticas y procedimientos; así como, con personal especializado en temas de continuidad del negocio, seguridad física y protección. A continuación se mencionan los principales objetivos plasmados en estos documentos:

- ▶ Asegurar la integridad física de las personas.
- ▶ Asegurar la continuidad de operaciones y sobrevivencia de la compañía.
- ▶ Garantizar la recuperación dentro de los márgenes de tiempo tolerable.
- ▶ Reducir los efectos negativos ocasionados por el caos.
- ▶ Facilitar la toma de decisiones durante una contingencia.
- ▶ Cumplir con los requerimientos legales y regulatorios.

Estos objetivos buscan principalmente mitigar los impactos negativos, así como la recuperación de la operación crítica de la compañía en el menor tiempo posible.

Aunado a lo anterior, el Plan de Continuidad de Negocio de SURA AM México, está diseñado para contar con la capacidad de enfrentar una crisis o situación de emergencia de forma organizada; así como, para restablecer los servicios operativos críticos, de manera eficiente y en el menor tiempo posible, desde cualquier lugar donde se tenga acceso a un equipo de cómputo e internet, basándose en una estrategia de recuperación sustentada por un ambiente de escritorios virtuales, en donde se encuentran configurados todos los servicios, herramientas y aplicaciones requeridas para ejecutar las actividades críticas.



Como parte de las actividades de gestión, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, durante 2018 revisamos y actualizamos la documentación asociada su estrategia, análisis impacto negocio y planes de contingencia. También cumplimos con el programa anual de pruebas, obteniendo resultados satisfactorios.

Adicionalmente, implementamos los siguientes cambios y mejoras significativas:

- Se realizó la migración de los escritorios virtuales a un ambiente de alta disponibilidad, donde el personal crítico puede recuperar la operación de forma segura, desde cualquier equipo de cómputo con conexión a internet.
- En el proceso de venta del negocio de Seguros de Vida, se realizó la entrega formal del programa de continuidad de negocio a Suramericana y se definió en conjunto, la estrategia continuidad para el periodo de transición.



## RETO 2019

- Robusteceremos las pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan) y capacidades de resiliencia, para validar el funcionamiento de respaldos y réplicas de información, de los principales sistemas y bases de datos.
- Cambiaremos el centro alternativo de operación en emergencia. Durante el segundo semestre habilitaremos la nueva oficina corporativa cuyo objetivo será recuperar la operación crítica, en caso de presentarse alguna emergencia en las oficinas principales de SURA AM México.
- Con el fin de probar la funcionalidad del nuevo centro alternativo de operaciones en emergencias, planeamos realizar un simulacro en el que participará toda la operación crítica de SURA AM México. El ejercicio pretende emular un evento real (hipótesis de sismo), desde la evacuación, activación del árbol de llamadas, traslado y concluyendo con la ejecución de los procesos críticos.

## COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL (COMIR)

La confianza es pieza fundamental del negocio financiero, por lo tanto preservar la reputación de SURA AM México es un asunto prioritario para su continuidad y crecimiento sostenible. Para cumplir con este objetivo la Organización cuenta con una Política y Manual de Gestión de Riesgo Reputacional, que da los lineamientos para mitigar los efectos de un riesgo reputacional en caso de que se llegara a materializar.

Asimismo, existe el Comité de Riesgo Reputacional (Comir) que lo integran los Directores Ejecutivos de las siguientes áreas: Clientes y Marca, Riesgos, Legal y Cumplimiento, así como los Directores Generales de Afore SURA y Ahorro Voluntario e Inversiones. Dentro de las funciones del Comir se encuentran las siguientes:

- Planear, estructurar y administrar el Sistema de Gestión de Riesgo y Crisis Reputacional a nivel local, así como asegurar el cumplimiento de los lineamientos corporativos.
- Atender eventos con impacto reputacional y situaciones de crisis.

- Actualizar el mapa de riesgos y reportes de eventos reputacionales.
- Analizar los casos e identificar las lecciones aprendidas.
- Divulgar temas asociados a la gestión de la Reputación Corporativa.

Dentro de los principales avances que registramos en 2018 relacionados al sistema de gestión de Riesgo Reputacional destacan los siguientes:

- Formalización del Comité de Riesgo Reputacional presidido por el área de Comunicación Corporativa y en el que participan las dos líneas de negocio, las áreas de Riesgos y Legal y Compliance.
- Actualización regional de la Política y Manual de Gestión de Riesgo Reputacional.
- Definición y capacitación de voceros

### RETO 2019

- Divulgación de la Política de Gestión de Riesgo Reputacional.
- Actualización del mapa de riesgos.
- Campaña de sensibilización sobre la importancia del riesgo reputacional dirigida a todos los colaboradores de SURA AM México .
- Definición del plan de capacitación de los voceros.

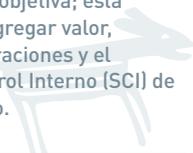


## AUDITORÍA INTERNA

### CRITERIO

19 y 20

La actividad de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) es independiente y objetiva; está diseñada para agregar valor, mejorar las operaciones y el Sistema de Control Interno (SCI) de SURA AM México.



El área de Auditoría Interna reporta de manera funcional al Comité de Auditoría, mismo que se encuentra conformado por miembros independientes a la organización y consejeros patrimoniales que representan a los accionistas, lo cual fortalece la independencia y objetividad de la función.

Durante 2018, Auditoría Interna realizó evaluaciones a los procesos más relevantes de la organización enfocándose en aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo, la gestión de riesgos y los controles implementados por la Administración.

Con el fin de alinear el plan estratégico de Auditoría Interna y coadyuvar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización, se considera como un insumo fundamental la planeación estratégica de SURA Asset Management la cual es la base para la planeación basada en riesgos; también se consideran otros aspectos fundamentales como la cadena de valor o mapa de procesos, el marco de gestión de riesgos, expectativas de los clientes y del Comité de Auditoría, los lineamientos regionales, los requisitos regulatorios, el contexto interno y competitivo, los estados financieros, el presupuesto y la opinión del Sistema de Control Interno.

El alcance de las auditorías en la gestión de 2018 cubrió la evaluación del diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos asociados a los procesos de negocio más relevantes para el cumplimiento de los objetivos

estratégicos. En cada trabajo de auditoría se revisaron aspectos relacionados con gobierno, ética, fraude, lavado de activos, conflicto de interés, manejo de información privilegiada y confidencial, controles, estándares y mejores prácticas internacionales.

El Plan de Auditoría Interna de 2018 estuvo conformado por 35 trabajos de aseguramiento y 8 trabajos de consultoría; de las cuales, 26 se enfocaron a la revisión de los procesos vinculados a la estrategia del negocio y 17 para validar el cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los diferentes reguladores. La UAC finalizó su plan de auditoría de manera satisfactoria.

Asimismo, en 2018 el área de Auditoría Interna evaluó el Sistema de Control Interno (SCI) mediante un análisis y evaluación de diferentes insumos de información, entre los que destacan el resultado de los trabajos de auditoría interna, externa, reguladores, y Segunda Línea de Defensa; identificándose debilidades de control que exponen a las unidades auditadas a un nivel de riesgo limitado. Durante el año se emitieron un total de 126 recomendaciones y fueron cerrados 96 planes de remediación del total de planes abiertos.

## PLAN DE TRABAJO 2019

A continuación enumeramos algunos de los temas en los que enfocará su trabajo la Unidad de Auditoría Corporativa.

- Transformación digital .
- Seguridad de la información y seguridad informática.
- Gobierno corporativo.
- Prevención de lavado de dinero.
- Gestión de la formación (capacitación).
- Gestión de riesgos de inversión.
- Asesoría y post asesoría a clientes.
- Procesos clave de Afore (registro, recertificación, trasposos y aportaciones voluntarias).
- Adquisiciones y gestión de contratos.
- Módulo de servicio a clientes.
- Gestión y desarrollo de productos.
- Oferta de valor.
- Prevención de fraude y corrupción.
- Informes de gestión y financieros.



## METAS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO

El área de Auditoría Interna es parte fundamental en el Control Interno de la Organización y su principal objetivo es generar opiniones de valor para la mejora de seguridad y confianza de nuestro negocio.

Para apoyar este objetivo, continuaremos desarrollando a nuestro equipo y fortaleciendo sus conocimientos especializados con el fin de mantener una alta competencia en los servicios de auditoría interna que satisfagan las necesidades de sus clientes internos. La Unidad de Auditoría Corporativa, utiliza una metodología que incluye diversos insumos para la elaboración de su plan estratégico, buscando así agregar valor a la Organización.







## CRITERIOS

6, 7 y 8

El Talento Humano es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia, ya que desarrolla las capacidades organizacionales, que son la fuente de la transformación para la competitividad y sostenibilidad de los negocios de nuestra Compañía.

De esta manera, en nuestra cultura se evidencian los principios corporativos (Respeto, Responsabilidad, Transparencia y Equidad) y se reconocen a personas y equipos de trabajo competentes, dinámicos, comprometidos y destacados por sus cualidades humanas.

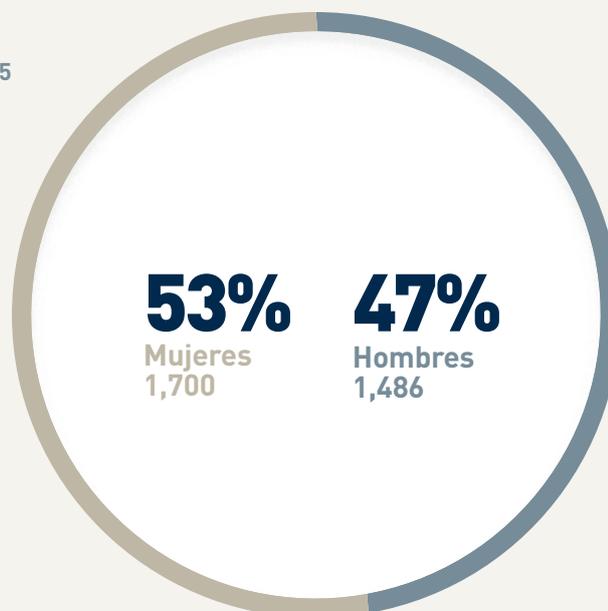
Para garantizar la sostenibilidad del negocio, la Compañía continuó trabajando en fortalecer una cultura enfocada en las personas con el propósito de asegurar que nuestros **3,186** colaboradores se desarrollen integralmente a nivel personal y profesional.

## COLABORADORES

# 3,186



ODS 5



EN 2018

CASI **45%**

**DE NUESTROS COLABORADORES**  
SE UBICARON EN UN RANGO DE  
EDAD ENTRE 36 Y 50 AÑOS

**2,345**

**EMPLEADOS TIENEN UNA**  
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA  
ENTRE 1 Y 5 AÑOS.

## RANGO DE EDAD DE NUESTROS COLABORADORES



149  
MENORES A  
25 AÑOS



1,157  
ENTRE  
26 Y 35 AÑOS



1,431  
ENTRE  
36 Y 50 AÑOS



449  
MAYORES DE  
51 AÑOS

## AUSENCIAS LABORALES 2018

Antigüedad	Hombre	Mujer
Entre 1 y 5 años	1,155	1,190
Entre 6 y 10 años	194	308
Entre 11 y 20 años	127	178
Más de 20 años	10	24
<b>Total</b>	<b>1486</b>	<b>1,700</b>

## RELACIÓN POR CARGO Y GÉNERO

Cargo por género	Hombre	Mujer
<b>CEO</b>	1	
<b>Dir. Ejecutivo</b>	6	3
<b>Director</b>	25	3
<b>Subdirector</b>	42	22
<b>Gerente</b>	154	138
<b>Especialista /Analista / Ejec / otros</b>	1245	1547

## CULTURA TRANSFORMADORA

En SURA AM México somos conscientes de que, para alcanzar nuestro propósito de acompañar a los clientes a alcanzar sus sueños y metas, debemos contar con el Talento Humano adecuado, pues es la base principal para generar confianza y establecer relaciones de largo plazo y por tanto ser sostenibles en el tiempo.

Nuestros principios corporativos Respeto, Responsabilidad, Transparencia y Equidad dan sustento a nuestros planes de acción desde la selección hasta el desarrollo de los colaboradores. Nuestros esfuerzos se enfocan en:

- ▶ Identificar, desarrollar y retener talento.
- ▶ Formar equipos de alto desempeño
- ▶ Ser una marca empleadora preferida
- ▶ Ser un gran lugar para trabajar, donde nuestros colaboradores hagan de los principios corporativos su brújula para tomar decisiones y actuar.



## FLEX OFFICE

### CRITERIO

6

En 2018 logramos consolidar el programa Flex Office, una iniciativa que busca brindar la oportunidad de trabajar desde casa o cualquier lugar distinto a la oficina. Los colaboradores que participan pueden elegir laborar a distancia hasta tres días a la semana, con acceso a los aplicativos y a la información requerida para sus actividades de una manera remota y segura.

Con Flex Office buscamos movilizar nuestra cultura hacia la autogestión (colaboración remota y segura)

Al cierre de diciembre de 2018 un total de 284 colaboradores de todos los niveles de la compañía habían migrado al esquema de trabajo Flex Office. Asimismo, se logró ejecutar una comunicación unificada, conectando las extensiones telefónicas de los *flexonautas* a su Skype permitiéndoles estar conectados y disponibles todo el tiempo.

LA DISTRIBUCIÓN DE ESTOS 284 COLABORADORES FUE LA SIGUIENTE:



Con el fin de conocer la opinión de los colaboradores sobre los beneficios de trabajar bajo esta modalidad, se aplicaron encuestas bimestrales. A continuación compartimos algunos de los hallazgos más importantes:

#### COLABORADORES

- **85%** colaboradores consideran que su **calidad de vida** ha aumentado.
- **60%** considera que su **productividad** con Flex Office es sobre lo esperado
- **56%** piensa que su **relacionamiento, confianza** con sus pares y su líder se ha mantenido.

#### LÍDERES

- **86%** de los líderes consideran que su **calidad de vida** ha aumentado
- **63%** considera que su **productividad** con Flex Office es sobre lo esperado.
- Los líderes consideran que la **confianza** hacia sus colaboradores ha aumentado en **67%**

## | RETO 2019 |

- Continuar fortaleciendo la ejecución de Flex Office así como fomentar la adhesión a éste con el fin de mejorar la calidad de vida y potenciar la productividad de los colaboradores.



## | PLATAFORMA TALENTUM |

## ODS 8

En 2018 continuamos con la implementación del programa regional Talentum, una plataforma que alinea nuestros procesos claves de Talento Humano a nivel regional, optimizando nuestros recursos para acelerar la creación de propuestas únicas y diferenciadoras que nos permitan conocer, acompañar y gestionar a nuestros colaboradores en su ciclo de vida en la compañía

La implementación de Talentum nos ha permitido contar con información estandarizada, con mejores niveles de calidad, respondiendo a parámetros establecidos de forma transversal para todas las Compañías de SURA AM. Esto ha permitido a los colaboradores de todos los niveles conectar su quehacer con los propósitos globales de la Organización, dotando de mayor sentido el aporte que realizan a la materialización de la estrategia.

Entre los aspectos destacados que registramos en este proceso de implementación y uso de la plataforma en el área de atracción de talento sobresale la unificación de los procesos de contratación de candidatos, obteniendo resultados favorables desde el primer contacto. Asimismo, esta plataforma nos permitió tener una mayor visibilidad de las posiciones vacantes y cubiertas.

## DESARROLLO DEL TALENTO

### CRITERIOS

6, 7 y 8

Para nuestra compañía el Talento Humano es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia, dado que desarrolla las capacidades organizacionales, que son la fuente de la transformación para la competitividad y sostenibilidad de la Organización. Por ello nuestros esfuerzos se enfocan en:

- Desarrollar una cultura orientada desde el cliente, más flexible e innovadora.
- Identificar, desarrollar y retener el talento
- Ser una marca empleadora preferida
- Ser un gran lugar para trabajar

Esta estrategia tiene como marco nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación la cual incluye lineamientos para la contratación de personas en todos los puestos. Por ejemplo, en el caso de las posiciones de Directores Ejecutivos, el proceso de selección es gestionado por el área de Talento Humano a nivel regional y por el CEO del país. El proceso de entrevistas se lleva a cabo por *headhunters* y posteriormente la decisión final de la contratación recae en la región. En 2018 nuestra Compañía continuó impulsando el desarrollo de talentos para brindarles el apoyo necesario que los fortalezca en su crecimiento profesional y personal dentro de la Organización.

El programa de Talentos enfocado para todos los colaboradores del área de soporte (back office) que inician su carrera tiene los siguientes objetivos:

- Desarrollar integralmente a colaboradores identificados como Talentos con potencial de crecimiento, para ocupar posiciones estratégicas de liderazgo en un corto, mediano y/o largo plazo dentro de la Organización.
- Asegurar la adecuada sucesión organizacional para contribuir a la continuidad del negocio.
- Retener y fidelizar el talento desde el inicio de su carrera profesional.

## DESARROLLO DEL TALENTO 2018

Entendemos el crecimiento y el desarrollo como un proceso personal en el que acompañamos a los colaboradores para explorar nuevas posibilidades, generar potencialidades, cerrar sus brechas de competencias y prepararlos para el siguiente nivel en su carrera laboral.

# 133

**COLABORADORES**  
PROMOVIDOS POR NIVEL



# 1,016

**POSICIONES CUBIERTAS**  
POR PERSONAL INTERNO

# 83

**CARGOS CREADOS**  
POR REESTRUCTURACIÓN

# 36

**SESIONES DE INDUCCIÓN**  
(GERENTES COMERCIALES,  
SUBDIRECTORES, DIRECTOR Y  
PERSONAL DE SERVICIO)



## | ATRACCIÓN DE TALENTO. RETOS 2019 |

- Continuar el proceso de alineación del proyecto *Employer Branding* con el resto de los países de SURA AM con el fin de homologar y realizar estudios que permitan obtener resultados transversales.
- Seguir con la implementación del proceso *On boarding\** en todas las oficinas a nivel nacional. El fin es garantizar la entrega de herramientas necesarias para el desempeño de las funciones de los empleados que ingresan a la Compañía.



\* *On boarding* es un programa de acompañamiento personal, cuyo fin es que cada colaborador se integre rápidamente en un ambiente cordial y de pertenencia lo que fomenta el arraigo a la empresa.

## MOVILIDAD DE TALENTO

### ODS 4

La nueva dinámica de las empresas globales exige a los líderes estar preparados para gestionar equipos globales; y esto lo entendemos muy bien en nuestra compañía, por ello alentamos la transferencia de talento entre las filiales de SURA Asset Management. En la Organización la movilidad puede ser a través de 'asignaciones internacionales' que pueden ser de corto o largo plazo, en las que se genera una red en donde se toma y proporciona información de candidatos contra perfiles para realizar la selección y se genera otra red de apoyo para facilitar alojamiento, medio de transporte y apoyo a la comprensión de la cultura social y laboral de cada país.

# 27

**COLABORADORES DE NACIONALIDAD EXTRANJERA**

# 2

**COLABORADORES MEXICANOS ENVIADOS AL EXTRANJERO COMO PARTE DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO**

# 2

**COLABORADORES EXTRANJEROS RECIBIDOS EN PASANTÍA**

A través de este programa se promueve un desarrollo profesional y cultural que enriquece a las personas que participan y vincula a colaboradores de diferentes países, abriendo posibilidades de desarrollo a nivel internacional y facilitando el intercambio de mejores prácticas.

## FORTALECIMIENTO DEL LIDERAZGO

En SURA AM México estamos conscientes que los líderes ejercen un rol preponderante en la consolidación de la cultura organizacional. Por ello, esperamos que nuestros líderes, todos aquellos con colaboradores a cargo, tengan el conocimiento de sí mismos que les permita: generar cambios, ser coherentes, fortalecer la claridad de propósito, ser ágiles y adaptarse con éxito a los cambios, sustentar sus relaciones en la confianza para crear redes de colaboración y comprometerse con el desarrollo de sus equipos.

Bajo esta premisa, en 2018 continuamos trabajando en formar a personas para que tengan los conocimientos, habilidades y herramientas para el logro de la estrategia que nos hemos planteado como Organización.

A través de la Escuela de Negocios y empresas de consultoría especializadas, llevamos a cabo en 2018 diferentes programas de liderazgo dirigido tanto a los colaboradores de las áreas de servicio (*back office*) como a los del área comercial y fuerza de ventas.

### PROGRAMA DE LIDERAZGO PARA PERSONAL DE ÁREAS DE SERVICIO.

Este programa está basado en una metodología de aprendizaje 70/20/10. El 70% se da a través de la experiencia en el puesto de trabajo: experiencias laborales concretas, tareas y resolución de problema. El 20% a través de otro aprendizaje social, feedback y observación de compañeros de trabajo; eventos profesionales y el 10% formal por medio de programas de formación estructurada.

#### Las acciones del líder SURA se basa en un decálogo.

1. **Da ejemplo:** Da ejemplo de los principios SURA y actúa con solidez ética
2. **Desarrolla consciencia:** Tiene consciencia de sí mismo, humildad y se responsabiliza de su aprendizaje y desarrollo permanente.
3. **Genera confianza:** Genera confianza por la coherencia en su liderazgo desde el Saber Ser y el Saber Hacer.
4. **Desarrolla:** Inspira, empodera, retroalimenta y desarrolla competencias en su equipo para promover el aprendizaje permanente.
5. **Cumple cuidando el cómo:** Gestiona su día a día y a su equipo para cumplir los resultados, generar valor y sobrepasar las expectativas.

6. **Motiva nuevas formas de trabajo:** Fomenta y promueve nuevas formas de trabajo, buscando la sostenibilidad y la innovación.

7. **Trabaja en red:** Trabaja en red con otros equipos para lograr objetivos comunes, gestionando equipos diversos y multidisciplinarios.

8. **Lidera con Propósito:** Lidera con propósito, con foco en nuestros clientes y en el bienestar social.

9. **Tiene visión a largo plazo:** Construye y comparte una visión estratégica a largo plazo, siendo sensible al entorno.

10. **Promueve el cambio:** Promueve el cambio y el aprendizaje constante, movilizándolo a sus equipos según las necesidades del negocio

179 líderes de back office recibieron formación para desarrollar su liderazgo en diversos temas, entre los que se encuentran los siguientes:

- Gestión y desarrollo de personas
- Mejorar la gestión del clima de su equipo
- Fortalecimiento de liderazgo de equipo
- Fortalecimiento de liderazgo estratégico
- Desarrollo de nuevos aprendizajes y competencias que lleven al líder al cumplimiento de la estrategia del negocio.

## PROGRAMA DE LIDERAZGO PARA PERSONAL COMERCIAL

*Programa Acelerado de Desarrollo.*  
Tiene como objetivo desarrollar en los líderes comerciales competencias clave que les permitan fortalecer su liderazgo con la finalidad de impactar positivamente en los resultados del negocio. Un total de 143 personas recibieron esta formación.

*Programa de Coaching.*  
Dirigido al equipo comercial para que adquiriera las habilidades de líder coach para desarrollar a sus reportes directos. Un total de 6 personas formadas.

# 143

**PERSONAS**  
ASISTIERON  
AL PROGRAMA  
ACELERADO DE  
DESARROLLO

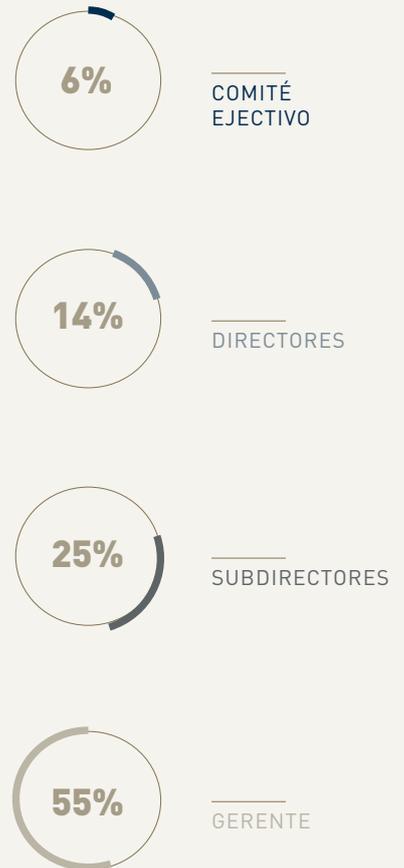
# 6

**PERSONAS**  
FORMADAS CON  
EL PROGRAMA  
DE COACHING

## EVALUACIÓN 360°

En 2018 se aplicó la evaluación 360° a 165 líderes que incluye desde personal del nivel gerencial hasta el Comité Ejecutivo. Asimismo se reforzó en cada uno de ellos el diagnóstico *Feedback 360°* cuyo objetivo es aprovechar las fortalezas de los líderes así como implementar planes para mejorar sus áreas de oportunidad.

Estos 165 líderes evaluados se dividieron de la siguiente manera:



## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La formación continua, en temas de negocio y en las áreas específicas de conocimiento, también hace parte de nuestra promesa de acompañar a los colaboradores en su desarrollo. Durante 2017 Talento Humano, a través de la Escuela de Negocios, continuó con la ejecución de un intenso programa de capacitación y desarrollo de colaboradores tanto del área de servicio como el área comercial.

El plan de capacitación de SURA Asset Management México se conforma por capacitación formal y no formal:

**Capacitación formal.** Consiste en aquellos entrenamientos y/o instrucción que otorga algún grado académico con reconocimiento por parte de las instituciones regulatorias en materia educativa; aquí se encuentran los diplomados, especialidades, maestrías y demás estudios de posgrado. Estos programas son impartidos por instituciones educativas.

**Capacitación no formal.** Son aquellos programas y entrenamientos que han sido aprobados por sus contenidos, para desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se requieren para el buen desempeño de las labores institucionales, pero que no otorgan ningún grado académico. Estos programas pueden ser impartidos tanto por nuestra Escuela de Negocios como por terceros.

## CAPACITACIONES REPRESENTATIVAS

Capacitación	Descripción
<b>Project</b>	Adquirir la capacidad de iniciar, planear y controlar con eficiencia y eficacia los proyectos que emprendan utilizando MS Project como herramienta de gestión.
<b>Comunicación asertiva</b>	Generar integración en el equipo a través de la comunicación asertiva. Crear un nuevo futuro para el equipo, uno que esté basado en valores
<b>Habilidades de negociación</b>	Obtener resultados sobresalientes mediante una profunda exploración sobre quién es la persona, quién es el cliente y qué es una negociación.
<b>Innovación</b>	Taller donde los participantes aprenden a ejecutar un proyecto mediante una metodología que incluye tres etapas: 1) Generación ideas. 2) Construcción de prototipo 3) Validación de piloto
<b>Gestión de equipos</b>	Taller de formación para el desarrollo de equipos a través de la confianza, la integración y la productividad.
<b>Asesoría previsual</b>	Taller enfocado en proveer a los asesores comerciales herramientas para dar a los clientes asesoría previsual sobre ahorro voluntario, RCV (Retiro, Cesantía y Vejez).
<b>Concientización en ciberseguridad</b>	Conocer cómo proteger la integridad, confidencialidad de la información de la compañía.
<b>Entrenamiento y certificación agentes promotores</b>	Taller de preparación al participante para obtener el registro de Agente Promotor a fin de comercializar y brindar asesoría correcta sobre productos de ahorro mandatorio y voluntario.

## CAPACITACIONES REPRESENTATIVAS SOBRE TEMÁTICAS DE ASESORÍA PREVISIONAL Y AHORRO EN DIFERENTES MODALIDADES

### ODS 8

Capacitación	Descripción
<b>Afore I</b>	Comprender las necesidades de asesoría integral de los trabajadores afiliados al IMSS e ISSSTE así como sus dudas frecuentes.
<b>Administración y finanzas personales</b>	Formación para lograr una sana planeación de la economía personal y familiar: Este tema es relevante para dotar a la persona de las habilidades financieras para incrementar su capacidad de ahorro
<b>Planeación previsional para el retiro</b>	Sensibilizar al ahorrador sobre la importancia de prepararse económicamente para su edad avanzada
<b>Ahorro Voluntario</b>	Características de las subcuentas de ahorro en la cuenta individual y ventajas del ahorro para la etapa de retiro.
<b>Esquemas y modalidades de pensión</b>	Asesoría personalizada y herramientas digitales sobre las modalidades de retiro existentes, con el fin de que se expongan las ventajas y desventajas de cada una de éstas
<b>Derechos pensionarios</b>	Identificar a qué régimen pertenece cada uno de los clientes, dar una explicación detallada sobre los diferentes tipos de pensiones y cuál es la finalidad y objetivo del ahorro voluntario
<b>Marco Normativo del Sistema de Ahorro para el Retiro</b>	Conocer la normatividad del SAR y tres de los organismos reguladores: CONDUSEF, INFONAVIT Y FOVISSSTE
<b>Conocimientos básicos del funcionamiento de las SIEFORE</b>	Reafirmar conocimientos que se tiene sobre las sociedades de inversión especializadas en fondos para el retiro (SIEFORE)
<b>SAR '18. Cuenta Individual</b>	Conocer cómo se conforma la cuenta individual y cuáles son sus características
<b>SAR '18. Unificación y separación de cuentas individuales</b>	Identificar quienes tienen derecho a solicitar una unificación y separación de cuentas

### INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

# +16

**MILLONES DE PESOS**  
INVERSIÓN EN  
CAPACITACIÓN

# +4

**MIL PESOS**  
CAPACITACIÓN  
COLABORADOR  
ÁREA COMERCIAL

# 42

**HORAS PROMEDIO**  
DE CAPACITACIÓN  
PARA COLABORADOR  
DE ÁREA DE SERVICIO

# 72

**HORAS PROMEDIO**  
DE CAPACITACIÓN  
PARA COLABORADOR  
ÁREA COMERCIAL



## GESTIÓN DE DESEMPEÑO

### CRITERIOS

6, 7 y 8

A través de la gestión del desempeño, SURAM México tiene como objetivo garantizar la claridad en el aporte de cada colaborador a la consecución de los resultados finales de la Compañía, logrando la alineación de sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la Organización.

En 2018 el 100% de los colaboradores del back o personal de áreas de servicio fueron evaluados por objetivos y competencias; mientras que los empleados de las áreas comerciales fueron evaluados por metas.

El proceso de evaluación de desempeño, consta de cuatro etapas.

- Definición de objetivos (establecimiento de metas en las que se trabaja durante todo el año).
- Retroalimentación continua (revisiones periódicas entre el jefe inmediato y el colaborador para constatar el avance de los objetivos y las competencias).
- Evaluación de medio año (sesión de retroalimentación formal para revisar avances en objetivos y desarrollo de competencias)
- Evaluación final (se lleva a cabo la medición de todos los resultados alcanzados durante el año por cada uno de los colaboradores de los equipos).

Asimismo, el área de Talento Humano también aplicó la llamada Evaluación 360° para líderes, que considera la opinión del jefe, así como de reportes directos, pares y clientes. Respecto a los miembros del Comité Ejecutivo, éstos son evaluados bajo el siguiente proceso:

- Establecimiento de objetivos (CEO- Directores Ejecutivos).
- Retroalimentación medio año
- Retroalimentación final de año
- Identificación de resultados (objetivos de desempeño, financieros y competencias)
- Evaluación 360° al Comité Ejecutivo

Mediante el seguimiento al desempeño, el área de Talento Humano promueve la generación de una retroalimentación permanente, la cual permite ajustar de forma oportuna y proactiva las metas del colaborador y del equipo de trabajo, potenciando al mismo tiempo las fortalezas identificadas en cada uno de los empleados.

## COMPENSACIONES

### CRITERIOS

6, 7 y 8

SURAM México cuenta con un sistema integral de compensación que incluye remuneración fija, variable y beneficios, con lo que trasciende lo meramente económico. Nuestra Compañía garantiza la correcta administración y aplicación de la compensación en todas sus unidades de negocio y sus colaboradores, con base en los lineamientos regionales Política Salarial y Compañías de SURAM Asset Management manteniendo la equidad interna y conservando la competitividad externa del mercado. Entre los lineamientos que aplica SURAM México para la administración y estructura salarial destacan los siguientes:

- La muestra para la construcción de los tabuladores salarial y comparativo considera una mezcla de empresas del sector financiero y mercado en general.
- La combinación en porcentaje entre el sector financiero y mercado está constituida por 70% mercado financiero y 30% mercado general.
- Todos los puestos de las compañías de SURAM México se comparan versus mercado para garantizar una compensación atractiva considerando posición de mercado y manteniendo la equidad interna.

- Los comparativos frente al mercado se realizan considerando todos los componentes de la compensación, no únicamente el salario base.

**CONSTRUCCIÓN  
DE TABULADORES  
SALARIALES  
(% DE CÓMO SE  
COMPONE):**

**70%**  
MERCADO FINANCIERO

**30%**  
MERCADO EN GENERAL

## NUESTROS COLABORADORES GOZARON DE LOS SIGUIENTES BENEFICIOS EXTRA

### PÓLIZA DE VIDA

**100%**  
colaboradores beneficiados

### PÓLIZA DENTAL

**100%**  
colaboradores beneficiados

### PRIMA DE VACACIONES

**100%**  
colaboradores beneficiados

### PÓLIZA DE SALUD Y COMPLEMENTO DE LA SALUD

**1099**  
colaboradores  
beneficiados

De acuerdo a los niveles que se manejan dentro de la empresa

### PLAN DE CONTRIBUCIÓN DEFINIDA

**1099**  
colaboradores  
beneficiados

De acuerdo a los niveles que se manejan dentro de la empresa

## RANGOS SALARIALES PARA LOS COLABORADORES

No de colaboradores ubicados en los siguientes rangos salariales \*

	1 y 2	2 y 4	4 y 7	7 y 12	12 y 17	17	TOTAL
<b>Hombres</b>	694	164	171	215	91	138	1455
<b>Mujeres</b>	890	172	287	212	70	82	1695
	1584	336	458	427	161	220	3186

\*Salario mínimo vigente en 2018 \$85.04 pesos diarios



## CULTURA, CLIMA Y BIENESTAR

### CRITERIOS

6, 7 y 8

En 2018 para SURA AM México fortalecer una cultura organizacional transversal y enriquecida con la diversidad continuó siendo uno de nuestros mayores retos, por lo cual buscamos mecanismos para gestionarla no sólo desde los procesos de Talento Humano sino también a través de la articulación de los planes de trabajo y proyectos direccionados desde otras áreas.

Para nuestra Compañía, el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores es fundamental, por ello en 2017 se trabajó en diversos programas para crear las condiciones necesarias que faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros **3,186** empleados. Por ello, nuestra Organización ha implementado beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país.

### En SURA AM México ofrecemos a nuestros colaboradores beneficios especiales y únicos.

- Programa de horarios flexibles: el colaborador puede elegir una de las cuatro opciones de horarios de entrada y salida. Tarde libre del viernes a partir de las 14:00 horas.
- Flex Office. Programa que permite a los colaboradores trabajar vía remota mejorando su calidad de vida.
- Permisos especiales por lactancia: SURA AM México dio a las colaboradoras un reposo de media hora adicional otorgado por Ley. La mamá

**3,276**

**DÍAS**  
DISFRUTADOS  
POR LICENCIA  
DE MATERNIDAD

**65**

**DÍAS**  
DISFRUTADOS  
POR LICENCIA  
DE PATERNIDAD

puede juntar los tres periodos de media hora de lactancia e ingresar o retirarse una hora y media antes de su horario laboral para estar con su hijo. La duración de este beneficio es de 6 meses.

- Sala de lactancia. Se habilitó una sala especial para las mamás en periodo de lactancia.
- En el Día de las Madres (10 de mayo) se otorga el día libre a las mamás y los demás colaboradores se retiran a las 14 horas con el fin de que puedan celebrar a su mamá.
- Licencias por paternidad: el colaborador tiene cinco días hábiles libres con goce de sueldo por nacimiento de su hijo o en caso de adopción.
- Permisos especiales: el colaborador tiene derecho a tres días hábiles de permiso con goce de sueldo, por situación de urgencia médica o fallecimiento de padres, hermanos, cónyuges o hijos.
- Permiso por matrimonio: aquellos colaboradores que contraigan matrimonio podrán disfrutar de cinco días hábiles con goce de sueldo.
- Vacaciones: todos los empleados tienen derecho a 15 días de vacaciones por año adicionales a los permisos especiales (antes referidos), superando el promedio de vacaciones en varias empresas en México que es de seis días por Ley. A partir de 10 años de antigüedad en la Compañía se otorgan 20 días de vacaciones.
- Servicio médico. Servicio de consulta de primer contacto para los colaboradores
- Los días 24 y 31 de diciembre no son días laborables en SURA AM México

- Fomento deportivo y cultural. Participación de colaboradores en Juegos Bancarios

### SALUD PREVENTIVA

#### ODS 3

En 2018 llevamos a cabo las siguientes acciones en materia de salud preventiva:

- Detección de problemas visuales
- Detección de varices
- Detección de problemas respiratorios
- Aplicación de vacunas contra influenza, VPH y tétanos
- Control nutricional
- Plática sobre enfermedades visuales
- Pláticas para mamás
- Pláticas sobre planificación familiar (control natalidad)
- Plática sobre enfermedades dentales

**890 PERSONAS BENEFICIADAS**  
con estas acciones de salud preventiva

Al contar con un esquema robusto de beneficios ponemos de manifiesto nuestro compromiso de que la seguridad y salud en el trabajo, continúan siendo prioritarios en nuestros planes de acción desde Talento Humano. De esta forma, logramos maximizar la compensación de los colaboradores y potenciar su bienestar, gracias a la implementación de convenios, descuentos, actividades recreativas, servicio médico y prevención de riesgos de salud, entre otros.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### CRITERIOS

#### 6, 7 y 8

Para SURA AM México el desarrollo integral de cada uno de los colaboradores es un compromiso permanente, por ello nuestra prioridad es desarrollar y mantener ambientes de trabajo adecuados, a través de la gestión del clima organizacional en cada una de las variables específicas, estableciendo planes de trabajo que permitan su fortalecimiento y mantenimiento.

En 2018 se llevó a cabo la segunda Encuesta GPTW (Great Place To Work) la cual obtuvo una tasa de participación de 86% con 1% como margen de error asociado.

Nuestra compañía fue evaluada como un **Gran lugar para Trabajar** desde la percepción de sus colaboradores con un 80% de satisfacción en Visión Área (área y líder directo) y un 81% en Visión Corporativa (referente a la organización como un todo y a quienes la dirigen).

En comparación con el 2016 registramos un avance de 3% en Visión Área, mientras que en Visión Corporativa hubo un avance de 4%. En esta segunda encuesta GPTW mantuvo los siguientes ejes de análisis: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. A continuación los resultados:

Dimensión	Corporativa*
<b>Credibilidad</b>	81
<b>Respeto</b>	78
<b>Imparcialidad</b>	78
<b>Orgullo</b>	86
<b>Camaradería (Compañerismo)</b>	82

\* Visión Corporativa (referente a la organización como un todo y a quienes la dirigen).

Por otro lado, el Clima Organizacional en SURA AM México se mide a través de la herramienta "Trust Index" del modelo GPTW; los resultados que arroja esta herramienta son insumos que nos sirven para diseñar estrategias con el fin de mejorar nuestro ambiente laboral. En este sentido, en 2018 trabajamos en un plan de acción el cual se dividió en dos ejes:

➤ Aumentar la satisfacción de las áreas con bajos resultados, esto lo realizamos a través de un acompañamiento con los líderes, en donde se implementaron acciones que ayuden a mejorar el ambiente dentro de las áreas.

➤ Activaciones de clima organizacional; consiste en celebrar las fechas importantes dentro de la compañía, tales como:

- Día de reyes
- Día del amor y la amistad
- Día de la mujer
- Día del niño
- Día de la madre
- Día de la asistente
- Verano SURA
- Fiestas patrias
- Día de muertos
- Fiesta de Fin de Año
- Felicitaciones de cumpleaños y aniversarios

Estas acciones específicas, además de fomentar el orgullo y el trabajo en equipo de los colaboradores dentro de la compañía mejoran el clima y la comunicación al interior de nuestra Organización.

## CONDICIONES LABORALES

### CRITERIOS

#### 3, 4 y 5

En SURA AM México respetamos la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas. Se tienen celebrados contratos colectivos con dos sindicatos:

- ▶ Sindicato Nacional de Trabajadores de Instituciones Financieras, Bancarias organizaciones y actividades auxiliares de crédito, empleados de oficinas similares.
- ▶ Sindicato de empleados, agentes vendedores, propagandistas, repartidores y cobradores de oficinas particulares, industria, comercio y similares de la República Mexicana.

Cabe mencionar que ningún colaborador de SURA AM México está asociado a estos dos sindicatos jurídicamente conformados.

### CRITERIOS

#### 3 y 4

En nuestra Compañía rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio así como infantil. Por ello nuestra Política de Reclutamiento y Selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad. Para constatar esto, se les pide acta de nacimiento y credencial de elector. A cada colaborador de nuevo ingreso se le entrega el Reglamento Interno de trabajo.

### CRITERIOS

#### 3, 4, 5 y 6

En nuestra Compañía respetamos las ideas y opiniones que aportan cada uno de nuestros colaboradores para la generación de valor e innovación de nuestros productos y servicios. Estamos convencidos que la diversidad contribuye significativamente a la generación de conocimiento. La Organización cuenta con un Código de Conducta y Ética que incluye nuestros principios corporativos que guían el actuar diario de todos los colaboradores. En nuestra Política de Reclutamiento, Selección y Contratación declaramos respetar y considerar a todos los candidatos que cumplan con el perfil requerido sin importar su raza, género, edad, religión, estado civil e institución de procedencia.

## AUSENCIAS LABORALES 2018

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Días de ausencia por accidentes	24	48	72
Días de incapacidad por enfermedad común	120	237	357

Nuestras oficinas de atención al público tienen instalaciones para personas con discapacidad

### ODS 5

**33** oficinas de atención al público tienen accesibilidad para personas con sillas de ruedas mediante rampas de acceso.

**21** oficinas comerciales cuentan con rampas

**19%** de los baños de nuestras oficinas cuentan con baños adaptados para personas con **discapacidad**.

**100%** de las oficinas tienen señalizaciones de ruta de evacuación, salida de emergencia, no fumar y extintores.

## PROTECCIÓN CIVIL

### CRITERIOS

#### 4 y 5

En SURA AM México estamos conscientes que las acciones de prevención se hacen cada vez más importantes para reducir los impactos destructivos ocasionados por la presencia de los fenómenos perturbadores.

Por ello durante 2018 nuestra compañía reforzó las medidas de seguridad en sus oficinas a través de la ejecución del Programa Interno de Protección Civil, el cual fue autorizado por las autoridades correspondientes. Este programa incluye acciones preventivas y de auxilio destinadas a salvaguardar la integridad física de sus colaboradores y visitantes, así como proteger las instalaciones, sus bienes e información vital, ante la probabilidad que ocurra un emergencia o desastre.

Asimismo, el área de seguridad y protección integral enfocó su trabajo en el desarrollo y presentación de los programas internos de protección civil con un alcance del 79 %, con lo cual se logra dar cumplimiento a los requerimientos en materia de seguridad que establecen las autoridades gubernamentales para el buen funcionamiento de las oficinas.

Como complemento a los programas internos de protección civil, se realizaron 19 dictámenes eléctricos y 18 dictámenes estructurales de nuestras oficinas, con esto se verifica que las oficinas de SURA se encuentran en edificios seguros, sin riesgo estructural y

con instalaciones eléctricas en buen estado y en cumplimiento a las normas.

En todas nuestras oficinas contamos con señalización de ruta de evacuación, salida de emergencia, riesgo eléctrico, extintores, detectores de humo, señales de no fumar y sistemas de alarmas, esto de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB/2002, Señales y avisos para protección civil y la NORMA Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008.

De esta forma, nuestras oficinas cuentan con los requisitos de seguridad necesarios para su buen funcionamiento y que nuestros colaboradores y clientes se encuentren seguros.

### PERSONAL DE SEGURIDAD

En 2018 el personal de seguridad dentro de SURA AM México es externo y pertenece a una compañía la cual es elegida mediante licitación y debe cumplir los siguientes requisitos:

- Certificación de la empresa ante la Secretaría de Seguridad Pública.
- Alcances y estructura de la empresa (cobertura, presentación y servicio).
- Costo del servicio.

La empresa de servicios de seguridad contratada por SURA AM México recibe un entrenamiento que incluye los siguientes aspectos: historia de nuestra Compañía, las políticas de seguridad enfocadas a resguardar los activos, supervisión de acceso de personal y los protocolos de actuación en caso de emergencia.

**87 oficinas** cuentan con un programa de interno de protección civil aprobado por las autoridades correspondientes.

**15 oficinas** de la zona metropolitana fueron elegidas para realizar simulacros en el participaron brigadistas.

**20 oficinas** participaron en el simulacro nacional de protección civil el 19 de septiembre.

### 50 cursos de capacitación

impartidos a colaboradores de 63 oficinas

En los cursos de capacitación 308 colaboradores fueron formados en los siguientes temas:

- Primeros auxilios
- Búsqueda y rescate
- Combate y control de incendios
- Evacuación de inmuebles
- Comunicación
- Brigada multifuncional

### RETOS 2019

- Avanzar en el plan de tener el 100% de las oficinas con un programa interno de protección civil
- Contar con un curso en línea sobre los procedimientos en caso de emergencia





## ESTUDIO DE REPUTACIÓN

### REPUTACIÓN Y MARCA

En SURA Asset Management entendemos la reputación como el resultado de cumplir la propuesta de valor, haciendo las cosas bien con base en principios éticos y desarrollando relaciones de largo plazo con los grupos de interés

En 2018 realizamos un estudio sobre la percepción de la reputación que tienen nuestros grupos de interés. El estudio fue elaborado por la consultora Invamer-Gallup, experta en este tipo de mediciones y se llevó a cabo de manera conjunta entre las compañías de Grupo SURA en 10 países de la región.

La medición de reputación se realizó con base en el modelo de Gestión de la Reputación integrado por las siguientes seis dimensiones:

- Liderazgo
- Solidez
- Marca Empleadora
- Gobierno Corporativo y Ética Empresarial
- Calidad de Producto y Servicio
- Desempeño Social y Ambiental

Para el levantamiento de información en México se utilizó metodología cuantitativa a través de una encuesta en línea que midió el nivel de favorabilidad, confianza y recomendación. Adicionalmente se utilizó metodología cualitativa para evaluar la percepción y cercanía de nuestros grupos de interés en cada una de las seis dimensiones.

Los grupos de interés que participaron bajo la metodología cualitativa fueron: clientes, empleados y proveedores. El levantamiento de información cuantitativo se realizó a través de entrevistas a profundidad donde participaron: gremios, regulador, academia, medios de comunicación y líderes de opinión.

El resultado general del indicador de reputación para Afore SURA/

Ahorro e Inversión fue de **81.8** el cual lo ubica con una ponderación de "Bueno" de acuerdo a la escala definida por Invamer-Gallup.

A partir de este estudio se identificaron aquellos atributos que debemos seguir fortaleciendo así como las áreas de oportunidad que requieren de un plan de mejora. Dentro de las principales conclusiones destacan las siguientes:

- Afore SURA es una marca reconocida y ha logrado un buen posicionamiento por su desempeño en rendimientos y servicio al cliente.
- La empresa también es reconocida por su compromiso social y ambiental donde los entrevistados destacan su participación en el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes así como los esfuerzos en educación financiera y promoción del ahorro voluntario.

# 81.8

ES EL RESULTADO  
DEL INDICADOR  
DE REPUTACIÓN  
PARA AFORE  
SURA/ AHORRO  
E INVERSIÓN

**DIMENSIONES DE LA REPUTACIÓN**

Desde la metodología cuantitativa, se evalúa midiendo el nivel de favorabilidad, confianza y recomendación que tienen los públicos objetivo de la empresa frente al desempeño de las 6 dimensiones. **Desde la metodología cualitativa, conociendo la percepción y cercanía con cada una de las dimensiones, de forma espontánea.**



## CUIDAMOS LA REPUTACIÓN

Para SURA AM México la reputación es el intangible más valioso de nuestra organización, ya que la confianza que depositan en nosotros nuestros más de 7 millones de clientes para administrar y hacer crecer su patrimonio es lo que nos mueve día a día y nos permite ser sostenible en el tiempo. Tenemos claro que la reputación la construimos todos y la debemos proteger día con día, a partir de una actuación coherente, resultado de hacer bien nuestro trabajo, con principios éticos y con la perspectiva de construir relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés.

Un hecho relevante que fortaleció la reputación de nuestra compañía, fue que el regulador Consar clasificó a Afore SURA como “la más blindada” según su Índice de Diversificación de Riesgo Relativo (IDRR), ya que fue la Administradora que tuvo el mejor desempeño en cuanto a diversificación de las inversiones para maximizar el ahorro de los trabajadores.

### RETOS 2019

- ▶ Realizaremos una campaña dirigida a todos nuestros colaboradores y cuyo objetivo principal será sensibilizarlos sobre la importancia del cuidado de la reputación así como dar a conocer los pasos a seguir en caso de identificar algún riesgo reputacional.
- ▶ Fortaleceremos nuestro relacionamiento con los medios de comunicación a través de las siguientes acciones:
  - a) A lo largo del año llevaremos a cabo sesiones de acercamiento con periodistas con el fin de generar espacios de conocimiento, sensibilizarlos y asesorarlos para que preparen su retiro laboral así como la importancia del ahorro voluntario.
  - b) Realizaremos seminarios especializados para periodistas con el objetivo de impartir formación sobre diversos temas relacionados a temas económicos y financieros
  - c) Invitaremos a periodistas a nuestros eventos corporativos.

## CASO COFECE

Al 31 de diciembre de 2018 Afore SURA no había recibido resolución al juicio de amparo que interpuso contra la sanción impuesta por la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) en 2017.

Cabe recordar que el 04 de mayo de 2017 el Pleno de la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) impuso a Profuturo GNP Afore, Afore SURA, Afore XXI Banorte y Principal Afore, multas que en conjunto suman alrededor de mil 100 millones de pesos, por la realización de prácticas monopólicas absolutas, tendientes a reducir los traspasos entre Afores. Esta conducta disminuyó la competencia que existía entre dichos agentes económicos.

Es importante destacar que la conducta sancionada por la Cofece y que ocurrió durante 2014, no afectó los ahorros de los clientes ni las comisiones que se les cobran. Su efecto real fue que durante algunos meses se redujo el número de traspasos desde y hacia Afore SURA. Esto sucedió cuando en el mercado se presentaba un número excesivo de traspasos que la misma regulación buscaba contener.

Afore SURA busca preservar en todo momento la confianza de sus clientes, por lo que ya aplicó las medidas necesarias para evitar que la situación se repita y brindó plena colaboración a la autoridad. Afore SURA interpuso un juicio de amparo contra la sanción impuesta sin que al 31 de diciembre de 2018 haya habido resolución al respecto.

## POSICIONAMIENTO DE MARCA

En 2018 continuamos trabajando en el reforzamiento del conocimiento de la marca y del posicionamiento de nuestros productos de ahorro e inversión. Nuestras acciones se enfocaron en hacer de SURA una marca relevante para nuestros clientes y prospectos por lo que consideramos los siguientes aspectos de medición:

1. **Conocimiento general por negocio**
2. **Familiaridad**
3. **Confianza**
4. **Consideración**

En cuanto a nuestras campañas, en 2018 dimos continuidad a la campaña de 2017 con el concepto de preparación para el futuro: “así como la naturaleza tiene una estrategia de prevención, las personas también deben tenerla”. El objetivo de esta campaña fue promover el ahorro voluntario entre nuestros clientes.

En el mundo de las inversiones, lanzamos la campaña publicitaria transversal: “De inversiones todos opinan, solo un experto te asesora”. Con esta campaña avanzamos en nuestro objetivo de posicionar a SURA como un experto en inversiones.

En 2018 se cambió la metodología de medición de conocimiento de marca; a partir de este año la medición se realiza por negocio. De esta forma, el conocimiento espontáneo de Afore SURA se ubicó en 27% mientras que Inversiones SURA (segmento alto) fue de 16%.

Entre las acciones que realizamos para fortalecer la marca SURA a nivel regional y local destacan las siguientes:

---

**CRITERIO****18  
SURA SUMMIT 2018**

Con el propósito de entregar experiencias diferenciadoras a nuestros clientes, llevamos a cabo la cuarta edición del SURA SUMMIT con la participación de Tal Ben Shahaar quien impartió la conferencia magistral “La Ciencia de tu Felicidad”. El experto en psicología positiva y uno de los profesores más exitosos de Harvard, habló sobre la construcción de la felicidad y el bienestar para disfrutar el presente y el futuro. Tal Ben Shahaar también visitó Colombia, Chile, El Salvador, Perú y Uruguay, como parte de la iniciativa regional de SURA Asset Management que se realiza anualmente en los distintos países donde está presente.

---

**CRITERIO****18  
BARÓMETRO DE LA FELICIDAD**

En el marco del SURA SUMMIT se presentó el estudio Barómetro de la felicidad ¿somos felices los latinoamericanos? Dicho estudio buscó conocer los niveles de la percepción de felicidad y bienestar de los latinoamericanos, así como los factores que influyen en la construcción de una vida feliz. Con la colaboración de Tal Ben-Shahaar, se analizaron más de 17,000 encuestas online en seis países de SURA AM. De acuerdo con el estudio, México es el segundo país en el ranking de felicidad con un 43%, sólo por debajo de El Salvador con 47%.

---

**CRITERIO****18  
HAY FESTIVAL**

Por tercera ocasión SURA fungió como patrocinador del Hay Festival realizado en la primera semana de septiembre en la ciudad de Querétaro. Este festival es un evento que celebra la cultura, la literatura, la ciencia, el diálogo e intercambio de ideas que enriquece la identidad cultural latinoamericana. En el marco de este evento SURA AM México y Seguros SURA México, llevamos a cabo un encuentro de Miguel Pita con periodistas. El reconocido doctor en Genética y Biología Celular expuso cómo la genética es sumamente relevante en el comportamiento y la toma de decisiones de los seres humanos.

**CRITERIO****18****FOREVER YOUNG**

En 2018 patrocinamos la comedia musical "Forever Young", ello como parte de nuestro compromiso de apoyar eventos lúdicos e inteligentes, que inviten a la reflexión sobre la plenitud y bienestar de la persona en cada etapa de su vida. Esta obra de teatro es una pieza que celebra la vida en cada momento en donde siete actores jóvenes se interpretan a sí mismos, a lo que serán dentro de 40 años cuando estén retirados.

**CRITERIO****18****SURA GOLF TOUR MÉXICO**

Como parte de las experiencias que se entregaron a los clientes del segmento de inversiones llevamos a cabo el SURA Golf Tour el cual contó con torneos clasificatorios en México, Chile, Perú, Uruguay y Colombia. A través de este evento reafirmamos nuestro compromiso de apoyar el deporte y brindar a nuestros clientes una oferta de valor agregado mediante experiencias de alto nivel.

**RETOS 2019**

- Continuar trabajando en posicionar la marca SURA como un jugador relevante en la industria de Inversiones
- Posicionar la marca SURA como una Afore más cercana.
- Tenemos el reto permanente de alinear y comprometer a la Compañía con la promesa de marca y su foco en el cliente.



## | PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS |

### **Morningstar – Afore**

Afore SURA obtuvo la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta otorgada en 2018. La Administradora fue reconocida por su sólido proceso de inversión.

---

### **World Finance Awards**

SURA Investment Management recibió el reconocimiento como Mejor Administradora de Inversiones “Fixed Income”. La firma World Finance otorgó el reconocimiento luego de evaluar el desempeño de las principales compañías de la industria de servicios financieros.

---

### **+Afore**

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) ubicó en primer lugar a Afore SURA en el indicador + MÁS AFORE el cual ordena a las Administradoras respecto a la eficiencia, cobertura, oferta y promoción de servicios.

---

### **Censo de Educación Financiera y Previsional**

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) Ubicó a Afore SURA en primer lugar por haber sido la Administradora que registró mayor oferta de actividades relacionadas a la educación financiera y previsional.



### Índice de Integridad corporativa

Afore SURA se ubicó en tercer lugar dentro del Índice Integridad Corporativa, el cual analiza y mide la adopción de políticas de integridad de las 500 empresas más grandes del país. Este indicador es elaborado por las organizaciones Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad (MCCI), Transparencia Mexicana y el Grupo Editorial Expansión.

### IT Master Mag-Netmedia

Teófilo Buzo Álvarez, Director Ejecutivo de TI de SURA Asset Management México recibió el reconocimiento como IT Master 2018. Este premio es un reconocimiento como líder que ha encabezado las iniciativas de transformación digital realizadas por la compañía en 2018.

### Los 100 mejores CIO de México

Teófilo Buzo Álvarez, Director Ejecutivo de TI de SURA AM México, fue galardonado como uno de los 100 mejores CIO. Dentro de la categoría de Transformación Digital, Buzo fue designado y reconocido por demostrar liderazgo, creatividad e innovación en su Organización.

### Pacto Mundial de la ONU

SURA Asset Management México recibió nivel avanzado en su Informe Anual 2017.

### Distintivo Empresa Socialmente Responsable ESR

Por décimo tercer año consecutivo, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) otorgó el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) a SURA AM México, por sus buenas prácticas en materia económica, social y ambiental. El Distintivo ESR se otorga a aquellas empresas que cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial. Reconocen el esfuerzo de la empresa por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio.







**Medellín, 26 de junio de 2019**

**Enrique Solórzano**  
**CEO**  
**SURA Asset Management México**

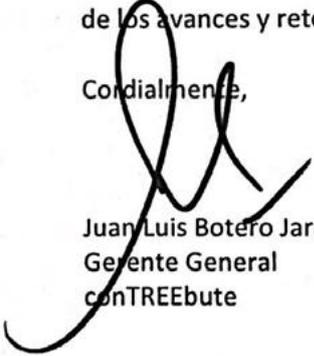
En conTREEbute S.A.S., ayudamos a nuestros clientes a crear valor a través de la sostenibilidad, entendiendo y gestionando los riesgos que amenazan su crecimiento y permanencia en el tiempo. Nuestro propósito es inspirar la transformación colectiva hacia un mejor futuro. Sabemos que, a través del fortalecimiento del proceso de reporte y la comunicación estratégica de la sostenibilidad, ayudamos a que las compañías construyan confianza con sus grupos de interés, identifiquen sus principales oportunidades y se reten para avanzar.

Este año, acompañamos a SURA Asset Management México en la verificación externa del informe anual, que a su vez es la comunicación de progreso del cumplimiento, en su nivel avanzado, del Pacto Mundial de Naciones Unidas. El informe es un mecanismo de divulgación transparente y equilibrada a los grupos de interés.

En este contexto, hemos llevado a cabo la revisión externa del Informe Anual de SURA Asset Management México 2018. Esta verificación se enmarcó en la revisión del cumplimiento de los 21 criterios requeridos por el Pacto Mundial para las Comunicaciones – CoP – en su nivel avanzado, siguiendo la metodología desarrollada por conTREEbute para analizar la información incluida en el documento y confirmar que la compañía reporta su gestión, avance y retos en materia de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Lucha contra la Corrupción.

Con base en esta revisión, le comunicamos que su informe reúne los 21 criterios y da cuenta de los avances y retos en los 10 principios de Pacto Mundial.

Cordialmente,



Juan Luis Botero Jaramillo  
Gerente General  
conTREEbute



## | CONTACTO |

### **SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO**

(Oficinas corporativas)  
Reforma 222 Piso 4, Col. Juárez  
C.P. 06600 México, D.F.  
Tel. (+52.55) 53.45 10.00  
[www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)

### **CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD**

#### **PATRICIA HOYOS BELMONT**

Gerente de Sostenibilidad  
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 11061  
[patricia.hoyos@suramexico.com](mailto:patricia.hoyos@suramexico.com)

#### **GISELA VÁZQUEZ ESPINOZA**

Coordinación de elaboración del Informe  
Comunicación de Progreso 2018  
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606  
[gisela.vazquez@suramexico.com](mailto:gisela.vazquez@suramexico.com)