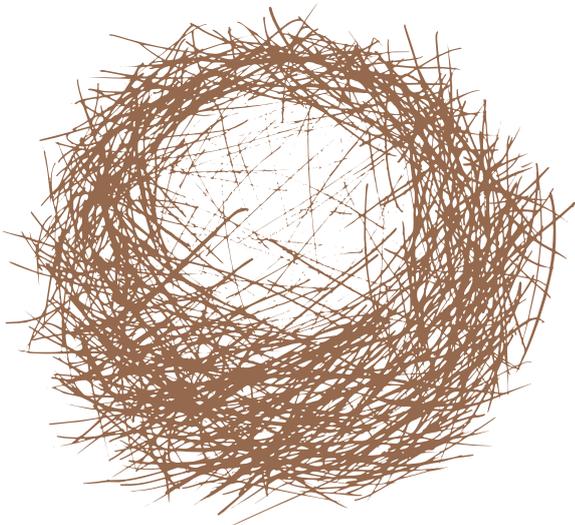


SURA Asset Management México
INFORME ANUAL **2017**



2017 INFORME ANUAL



Los grafismos empleados en esta edición del Informe Anual de SURA Asset Management México son inspirados en la obra El Nido, del artista colombiano Ricardo Cárdenas. Esta obra simboliza el interés de ser una compañía en constante evolución. Se complementa con una selección de 7 aves representativas de México.

CONTENIDO

SOBRE ESTE INFORME	07
MENSAJE DEL CEO	08
ENTORNO SOCIOECONÓMICO	12
CAPÍTULO 01 Información corporativa	14
CAPÍTULO 02 Gobierno corporativo	38
CAPÍTULO 03 Oferta integral de productos y servicios	56
CAPÍTULO 04 Compromiso con el desarrollo sostenible	72
CAPÍTULO 05 Gestión del talento humano	92
CAPÍTULO 06 Gestión del riesgo y auditoría	118
CAPÍTULO 07 Premios y reconocimientos	128
ANEXOS	132

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 2017. 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 principales cifras de nuestras Líneas de Negocio, 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 cada una de nuestras Líneas de Negocio (Afore, Fondos de Inversión, Seguros de Vida y Pensiones) 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 y la exposición de contenidos de nuestro Informe Anual 2017 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:

- » Sobre este Informe
- » Mensaje del CEO
- » Entorno Socioeconómico
- » Información corporativa
- » Gobierno Corporativo
- » Oferta integral de productos y servicios
- » Compromiso con el desarrollo sostenible
- » Gestión del Talento Humano
- » Gestión del Riesgo y Auditoría
- » Premios y Reconocimientos

DECLARATORIA

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 2017 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).

MENSAJE DEL CEO

CRITERIOS 1, 19 Y 20



Con gusto enorme comparto con ustedes nuestro Informe Anual correspondiente al ejercicio 2017, **un año que sin duda estuvo inmerso en un entorno particularmente complejo y desafiante.**

No obstante este escenario, nuestra Compañía avanzó consistentemente alcanzando crecimientos de doble dígito en los negocios de Afore, Fondos de Inversión y Seguros de Vida.

Entre los desafíos más relevantes que ocurrieron en 2017 destacan los siguientes: el doloroso sismo ocurrido en septiembre el cual nos mostró el rostro de solidaridad de nuestros colaboradores y la fortaleza de

México, la volatilidad en los mercados asociada a las elecciones de Estados Unidos, la renegociación del TLCAN y la inflación elevada por efecto de la debilidad cambiaria. A pesar de este entorno crecimos a doble dígito en todos los negocios.

A continuación, enumeraremos los aspectos más relevantes del desempeño y la gestión de SURA Asset Management México.

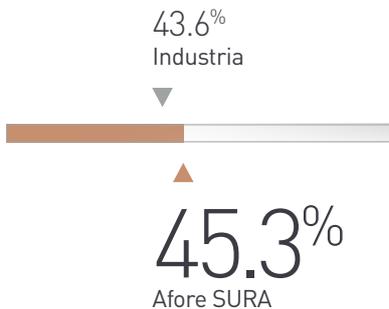
ACTIVOS ADMINISTRADOS

552,427
millones de pesos

↑ 15.1%

(respecto al monto en 2016)

CRECIMIENTO EN APORTACIONES VOLUNTARIAS EN AFORE 2017



Al cierre de diciembre de 2017 el valor de los activos administrados totalizó en 552,427 millones de pesos lo que significó un aumento de 15.09% respecto al monto reportado en 2016. Los ingresos operacionales crecieron 7,7% respecto a 2016. Nuestra Compañía contribuyó en 2017 a los resultados de SURA Asset Management (SURA AM) con una participación en la Utilidad Operativa de 23% al cierre de diciembre.

Las líneas de negocio de SURA Asset Management México avanzaron de manera consistente en sus metas, registrando un crecimiento dinámico. Sobre el desempeño de Afore SURA, el monto de los activos administrados aumentó 12.9% respecto a lo gestionado el año previo. En cuanto al ahorro voluntario, nuestra Afore cerró el año con un incremento de 45.3% en activos de aportaciones voluntarias mientras que el sector lo hizo en 43.6%.

Con el objetivo de diversificar su portafolio internacional, en 2017 Afore SURA concretó dos mandatos de Inversión, el primero lo fundó con Morgan Stanley Investment Management por un monto inicial de 150 millones de dólares; el segundo lo otorgó a Pioneer Institutional Asset Management por un monto de 200 millones de dólares. Ambos mandatos se enfocaron en renta variable global.

Por su parte SURA Investment Management México (SIM) recibió el reconocimiento World Finance Awards 2017 como Mejor Administrador de Inversiones de Renta Fija por su competitividad, innovación y servicio.

En cuanto al desempeño de Seguros de Vida, esta línea de negocio registró un incremento de 25.2% en el valor total de sus primas emitidas, muy por arriba del crecimiento de 3% que observó la industria. Cabe destacar que Fitch Ratings ratificó la calificación a Seguros de Vida así como al negocio de Pensiones en 'AAA (mex)' con perspectiva estable.

En noviembre de 2017 se formalizó la intención de traspasar la línea Seguros de Vida a nuestra compañía hermana, Seguros SURA México, la cual, una vez que el regulador otorgue su aprobación, aumentará su cartera de gestión a más de 200 mil clientes con una producción anual de 200 millones de dólares en primas. Con esta operación, nuestros clientes se beneficiarán al contar con más y mejores soluciones para sus necesidades de protección con el apoyo de una de las compañías de seguros más grande de Latinoamérica.

Los resultados de nuestros negocios refrendan nuestro compromiso de mantener y desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés y la generación de valor para nuestros 7.3 millones de clientes. En SURA AM México somos conscientes de que construir confianza es una tarea que debemos renovar a diario con los principios corporativos, que son la base de nuestra actuación y decisiones: la transparencia, el respeto, la responsabilidad y la equidad.

En 2017 trabajamos en diferentes frentes con el propósito de profundizar el relacionamiento y mejorar así el nivel de satisfacción de nuestros clientes. A continuación enumeramos los logros más sobresalientes:

- » APP Afore Móvil para fomentar el ahorro voluntario. Adicionalmente se implementaron mejoras en los procesos operativos y de servicio al cliente bajo el paraguas de nuestra estrategia de Transformación Digital.
- » Desarrollamos un modelo de asesoría digital adaptada a las necesidades de cada segmento que nos permite acompañar de mejor manera a nuestros clientes.
- » Mejoras a nuestra página web y APP para brindar a nuestros clientes una experiencia más sencilla y amigable.
- » Seguimos impulsando el ahorro voluntario, lo cual se refleja en el crecimiento de domiciliaciones mismas que sumaron más de 40 mil en aportaciones voluntarias en el negocio de Afore. Asimismo, habilitamos el call center para que la persona pueda hacer aportaciones voluntarias con sólo una llamada telefónica. También nuestros clientes ya pueden domiciliar o realizar aportaciones únicas desde el celular o internet.
- » Por segundo año consecutivo Afore SURA fue la mejor evaluada por la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro (Consar) al ubicarla en el lugar #1 en el Comparativo Anual en Servicios (CAS). Esta clasificación está conformada por un listado de calidad, eficiencia, atención, cobertura y servicios que brindan las Afores a sus más de 54 millones de clientes.

Como resultado de una estrategia de negocio consistente y coherente en el tiempo se ha observado un **crecimiento y familiaridad con la marca SURA, al pasar de 33.9% en 2013 a 57.4% en 2017.**

La constante evolución del mercado, tecnología, así como la aparición de nuevas generaciones con nuevos hábitos de consumo, hace inminente adoptar y apostar por nuevas formas de trabajo y creación de nuestra oferta de valor. Bajo esta premisa, en 2017 lanzamos el "Programa de Aceleración SURA" una plataforma de Innovación de SURA AM México que busca a una nueva generación de emprendedores interesados en resolver los desafíos actuales de la industria del ahorro a través del uso de nuevas tecnologías

A nivel interno, más de 200 colaboradores de las áreas de soporte se sumaron al programa Flex Office trabajando desde cualquier lugar, mejorando así su calidad de vida, rendimiento y compromiso con la Organización. Sin duda, la implementación de esta iniciativa implicó, además del rediseño de los espacios y facilidades tecnológicas un gran cambio en la forma de trabajar.

CRITERIO 16

Por otro lado, continuamos con la divulgación de Hablemos de Pensiones, una iniciativa enfocada en abordar una realidad que no podemos ignorar: la gente en México y en Latinoamérica sabe poco acerca del sistema de pensiones y no es consciente sobre la importancia de ahorrar para el futuro. En el marco de esta iniciativa se impartieron 49 pláticas a nivel nacional impactando a cerca de 3 mil personas.

CRITERIO 15 Y 18

Avanzamos en la consolidación de un modelo de negocio sostenible que privilegia no sólo los resultados financieros sino también integra aspectos sociales y ambientales. Por doceavo año consecutivo obtuvimos el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) y renovamos nuestro

compromiso frente al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esto nos permite mantener una dinámica de mejoramiento continuo e incorporar las mejores prácticas de negocios, con el propósito 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.

CRITERIO 15

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.

CRITERIO 16

En este sentido, en 2017 nuestras líneas de trabajo en materia de inversión social se enfocaron en la educación financiera, educación ambiental, voluntariado corporativo y la difusión de la cultura y el arte.

En el tercer trimestre de 2017 se constituyó la Fundación SURA, una organización sin fines de lucro y cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los mexicanos y sus poblaciones vulnerables a través de aportaciones a proyectos de desarrollo social enfocados en educación y desarrollo cultural.

Finalmente, somos conscientes de que una de las mayores ventajas competitivas que tenemos, es contar con equipos de trabajo competentes que sustentan sus acciones en nuestros principios corporativos. Por ello, es una excelente oportunidad para agradecer y reconocer a cada uno de nuestros 3,092 colaboradores de SURA AM México que contribuyeron a los logros alcanzados durante la gestión de 2017. **Gracias a su conocimiento, experiencia y esfuerzo podremos enfrentar los desafíos en 2018.**

DESAFÍOS 2018

- » Mantenemos nuestra aspiración de crecer a doble dígito en todas nuestras líneas de negocio, enfocándonos en asesorar mejor a nuestros clientes aprovechando la tecnología.
- » Seguiremos profundizando en el uso de la tecnología para mejorar la gestión comercial y avanzar en la calidad de servicio que le entregamos a nuestros clientes.
- » Fortaleceremos nuestra oferta de inversiones con el fin de incrementar nuestra posición como un jugador relevante en el negocio de Fondos de Inversión.
- » Buscaremos consolidarnos como la Afore con los mejores rendimientos y servicio a nuestros clientes.
- » Al interior de la Compañía seguiremos avanzando en el desarrollo de una cultura orientada desde el cliente, más flexible e innovadora.



PABLO SPRENGER R.
CEO DE SURA ASSET
MANAGEMENT MÉXICO

ENTORNO SOCIOECONÓMICO

El 2017 fue un año de grandes retos: el entorno macroeconómico estuvo marcado en su mayor parte por la incertidumbre y la volatilidad generada por la indefinición de temas relevantes como la renegociación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN); no obstante nuestro escenario base para 2018 sigue siendo una renegociación exitosa del TLCAN. Otro factor que generó volatilidad en 2017 fue la trayectoria de la inflación que cerró el año en 6.77%, el doble de la inflación de 2016 y la más alta de los últimos 17 años.

En términos de política interna, claramente la elección presidencial en nuestro país será el acontecimiento más relevante en 2018. Sin duda, será importante evaluar la propuesta de los candidatos para determinar el rumbo que tendrá México en los siguientes seis años. Es posible que una contienda electoral cerrada presionará el tipo de cambio y con ello las tasas de interés. Sin embargo hay que estar atentos a los proyectos de Nación que presentarán los candidatos.

Es importante mencionar que las elecciones de 2018 serán las más grandes en la historia del país ya que se elegirán: Presidente de la República, 128 senadores, 500 diputados federales, 8 gobernadores, 972 diputados locales, 1471 ayuntamientos, 1 Jefe de Gobierno de la Ciudad de México y 16 alcaldías de la Ciudad de México.

Nuestra visión en torno de este proceso electoral se centra menos en quién será el nuevo presidente y más en la configuración del Congreso de la Unión, que parece estará

muy dividido. En consecuencia, será un verdadero reto que la agenda de reformas faltantes, particularmente las relacionadas con el fortalecimiento del Estado de Derecho, se propongan y aprueben durante el próximo sexenio.

En cuanto a los mercados accionarios, se espera que el crecimiento sincronizado de las principales economías del mundo seguirá dando un soporte a las expectativas de crecimiento de las empresas listadas, y por consiguiente sentar las bases para que se sigan esperando rendimientos positivos en las bolsas. Para el caso del mercado accionario mexicano, la evolución de las negociaciones del TLCAN y de las campañas electorales podría detonar volatilidad particularmente en la primera mitad del año.

La poca certeza que existe respecto a ambos temas podría provocar que el tipo de cambio presente vaivenes importantes que el Banco de México podría acomodar con mayores subastas de coberturas cambiarias e incrementos de tasas.

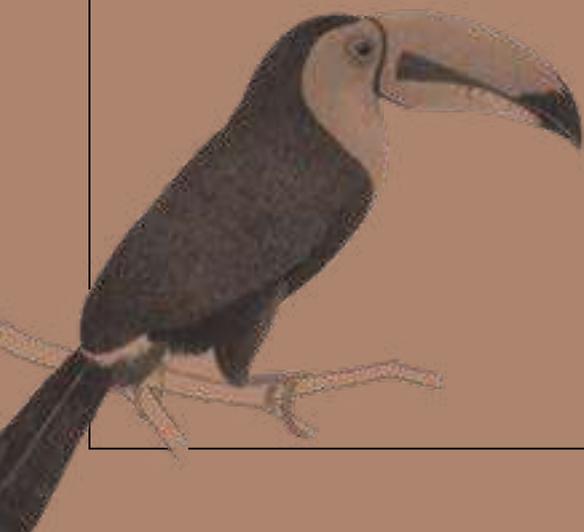
La elección presidencial en nuestro país será el acontecimiento más relevante en 2018.

MEMORIA EN PICO DE HUESO

Su nombre proviene del sur de las tierras de América. Tucana es la lengua que lo bautiza: Tucán. Él esconde un secreto, ahí está su origen y esa belleza que hipnotiza, pájaro con pico de hueso; pico que es a la vez coraza y fortaleza a la esponja de adentro, que equilibra su propia temperatura, el calor y la levedad con que alza el vuelo. Pájaro de cuerpo colorido, en su cuerpo están las señales de una memoria que se revela en cada aleteo, refugio del aroma de la selva húmeda. Su canto es extraña música que resuena; y como los recuerdos que quedan, el tucán permanece en su lugar de origen, no traza rutas de migración; para conquistar su nido se lanza en procura de árboles ahuecados, como si sintiera que un hogar no hay que construirlo, sino encontrarlo.

TUCÁN

Nombre científico:	Ramphastos tucanus
Clase:	Aves
Familia:	Ramphastidae
Región:	Sur de México



01

**INFORMACIÓN
CORPORATIVA**

NUESTRA COMPAÑÍA

SURA Asset Management México es un actor relevante en el sistema financiero mexicano. Con 7.3 millones de clientes, nuestra Compañía concentra las siguientes líneas de negocio: Afore, Inversiones, Seguros de Vida y Pensiones.

Al cierre de diciembre de 2017 el valor de los activos administrados totalizó en 552,427 millones de pesos lo que significó un aumento de 15.1% respecto al monto reportado en 2016. Los ingresos operacionales sumaron un monto de 5,582 millones de pesos, monto superior en 7.7% frente al obtenido en 2016.

En 2017 el monto de impuestos pagados por SURA AM México sumó un monto de 1,596 millones 874 mil pesos

En 2017 la participación de México en la utilidad operativa de SURA Asset Management fue de 23%

SURA ASSET MANAGEMENT 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.
- » Seguros de Vida Sura México, 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.

NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

↑ 45.3%

crecimiento Ahorro Voluntario
Afore SURA

AFORE SURA

En 2017, la Afore mostró un crecimiento dinámico con una cartera de 7.2 millones de clientes. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron un total de 460,964 millones de pesos, monto mayor en 12.9% respecto al gestionado el año previo.

En cuanto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró el año con un incremento de 45.3% en activos de aportaciones voluntarias y complementarias mientras que el sector lo hizo en 43.6%.

Con el objetivo de diversificar su portafolio internacional, en 2017 Afore SURA concretó dos mandatos de Inversión, el primero lo fundeó con Morgan Stanley Investment Management por un monto inicial de 150 millones de dólares; el segundo lo otorgó a Pioneer Institutional Asset Management por un monto de 200 millones de dólares. Ambos mandatos se enfocaron en renta variable global.

PERSONAS FÍSICAS ACTIVOS

7,572

millones de pesos

↑ 27.3%

INVERSIONES

PARA PERSONAS FÍSICAS

Esta división de negocios ofrece una amplia gama de productos y una asesoría integral y personalizada que ayuda a los clientes a cumplir sus objetivos financieros. El monto de los activos administrados se ubicó al cierre de diciembre de 2017 en 7,572 millones de pesos lo que significó un aumento de 27.3 % respecto a 2016. Esta unidad de negocio finalizó el año con una cartera de poco más de 16 mil clientes 25% más que en 2016.

CLIENTES INSTITUCIONALES ACTIVOS

73,318

millones de pesos

↑ 26.4%

PARA CLIENTES INSTITUCIONALES

Esta división que atiende al mercado institucional, ofrece a los clientes corporativos portafolios a la medida, planes de pensiones, fondos de ahorro y cajas de ahorro. Asimismo, cuenta con las mejores herramientas y los servicios más especializados para ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades de las empresas.

Al 31 de diciembre de 2017, esta línea de negocio administraba activos por un valor de 73,318 millones de pesos, lo que significó un crecimiento de 26.4% en comparación a lo reportado en 2016. Un total de 273 clientes corporativos fueron atendidos por nuestros expertos en mercado institucional.

Cabe destacar que SURA Asset Management México tiene equipos de inversiones altamente calificados para ofrecer los mejores productos de inversión a la medida de las necesidades y perfil de cada uno de sus clientes.

SEGUROS DE VIDA

En 2017 el valor total de primas emitidas al cierre de diciembre sumó un monto de 1,521 millones de pesos, lo que representó un incremento de 25.2% respecto a 2016, crecimiento superior al 3% que observó la industria.

Cabe destacar que Fitch Ratings ratificó la calificación a Seguros de Vida SURA México en 'AAA (mex)' con perspectiva estable. La calificación de Seguros de Vida SURA se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management (SURA AM) holding que forma parte de Grupo de Inversiones Suramericana.

En noviembre de 2017 se formalizó la intención de traspasar el negocio de Seguros de Vida a nuestra compañía hermana, Suramericana. En esta línea, los negocios de Seguros de Vida que hoy están en SURA Asset Management México, pasarán a ser administrados y gestionados por Seguros SURA México. Nuestros clientes se beneficiarán al contar con más y mejores soluciones para sus necesidades de protección con un equipo dedicado y con el apoyo de una de las compañías de seguros más grandes de Latinoamérica.

PENSIONES

Durante 2017 las primas emitidas por el negocio de Pensiones sumaron un monto de 1,881 millones de pesos, lo que significó un aumento de 14.4% respecto al ejercicio de 2016. Esta cifra se compara favorablemente con el 10.1% reportado por la industria.

En 2017 la agencia calificadora Fitch Ratings afirmó la calificación de 'AAA (mex)' en escala nacional a Pensiones SURA con perspectiva estable. Esta calificación se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management (SURA AM).

SEGUROS DE VIDA

1,521

millones de pesos valor de primas emitidas

↑ 25.2%

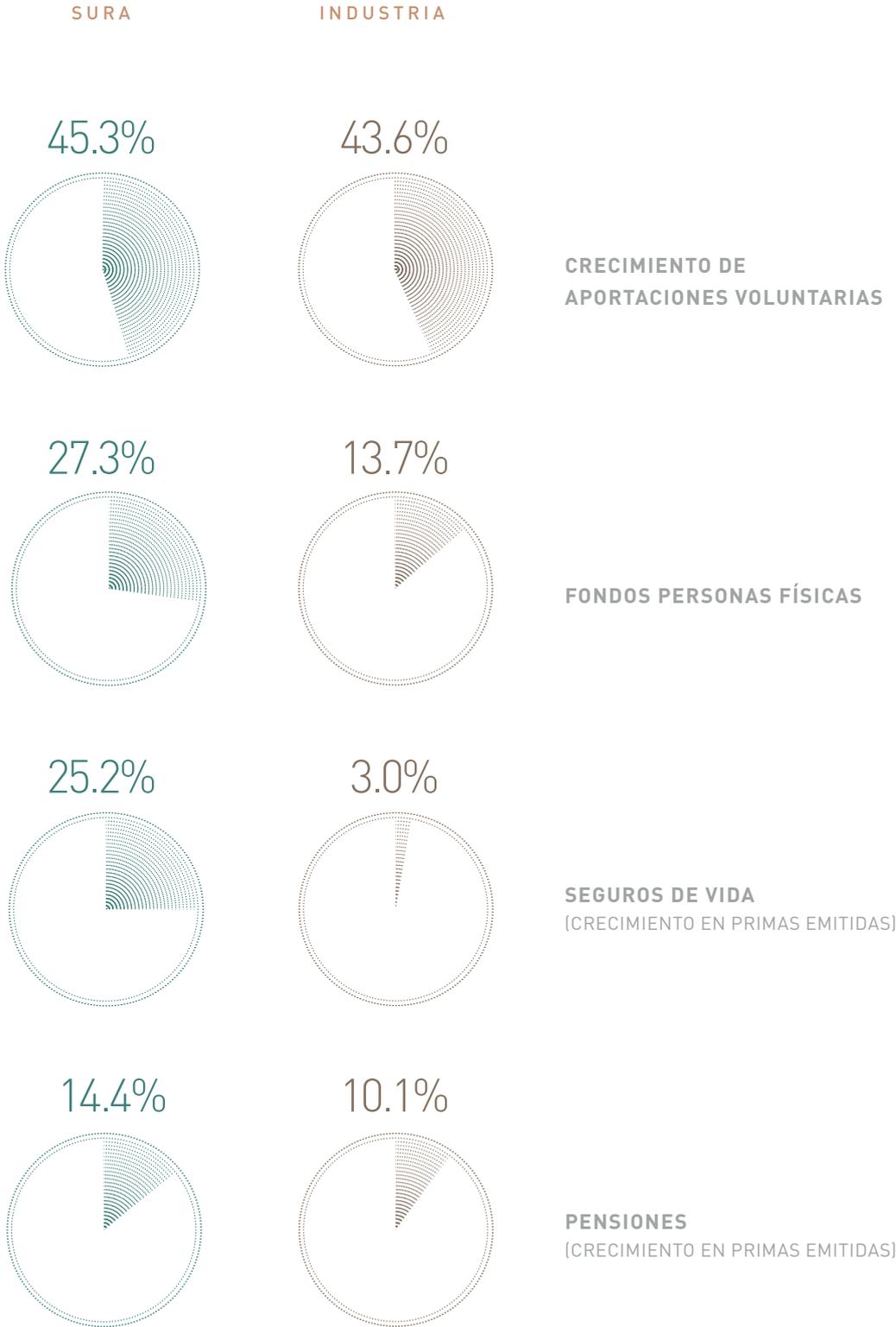
PENSIONES

1,881

millones de pesos en primas emitidas

↑ 14.4%

DESEMPEÑO DE SURA VS INDUSTRIA

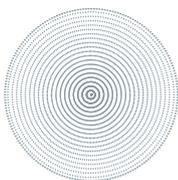


MISIÓN

Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.

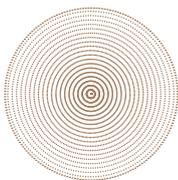
Mediante asesoría integral y productos de ahorro, protección e inversiones a lo largo del ciclo de vida; asegurando la generación de valor y el crecimiento sostenible. Este propósito se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos como guía de todas nuestras decisiones.

VALORES



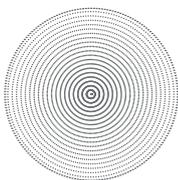
EQUIDAD.

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.



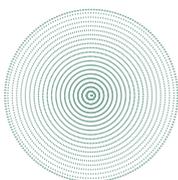
TRANSPARENCIA.

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.



RESPETO.

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



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.

PRINCIPALES CAMBIOS EN LA COMPAÑÍA.

El 2017 fue un año marcado por la transformación digital, la cual nos permitirá ampliar nuestra cobertura de productos y servicios.

SURA AM México logró materializar varios proyectos enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes tales como brindar asesoría digital que permite a los asesores dar una asesoría personalizada, así como brindar un estudio previsual y una estrategia de inversión.

CRITERIO 9

A nivel interno, más de 200 colaboradores de las áreas de soporte se sumaron al programa Flex Office trabajando desde cualquier lugar, mejorando así su calidad de vida, rendimiento y compromiso con la Organización.

Por otro lado, la directora de Auditoría fue ratificada en su cargo luego de que se venía desempeñando en este rol a través de una asignación internacional desde 2015. Con esta ratificación la directora de Auditoría consolidó su experiencia y pasó a formar parte del equipo regional como Directora de Desarrollo y Gestión de Auditoría.

CRITERIO 16

En el cuarto trimestre de 2017 se formalizó el nacimiento de la Fundación SURA en México, una organización sin fines de lucro cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los mexicanos y sus poblaciones vulnerables a través de aportaciones a proyectos de desarrollo social enfocados en educación y desarrollo cultural.

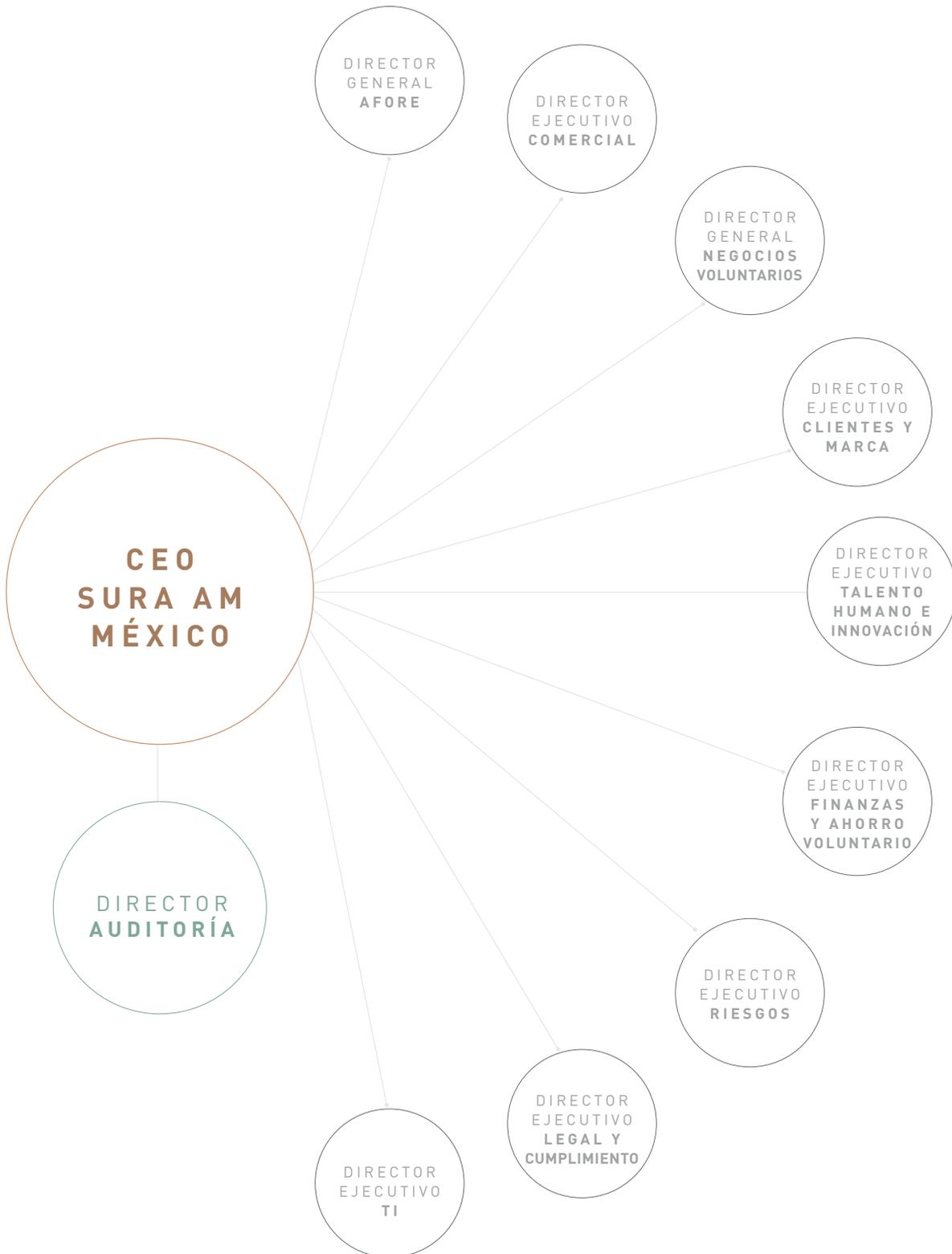
Fundación SURA opera bajo las siguientes líneas de inversión:

- » Educación
- » Desarrollo Cultural

Asimismo, coordina las actividades de voluntariado como un medio para apoyar a comunidades marginadas a través del compromiso con la sociedad de sus colaboradores.

En cuanto a la estrategia de gestión ambiental, nuestra Compañía reforzará en 2018 sus acciones con el cuidado del medio ambiente, identificando las principales áreas para reducir nuestros consumos de recursos naturales. Asimismo, SURA Asset Management México buscará aplicar estrategias para reducir la huella de carbono relacionada a sus inversiones de los activos que tiene bajo administración.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO



SURA ASSET MANAGEMENT

SURA Asset Management es una compañía de América Latina con operaciones en las áreas de Pensiones, Ahorro e Inversión en México, Perú, Chile, Colombia, Uruguay y El Salvador. Es filial de Grupo SURA, además de contar con otros accionistas que poseen una participación minoritaria: Grupo Bolívar, Bancolombia y el Grupo Wiese.

Con más de USD 134 billones de dólares al cierre de diciembre de 2017 en activos administrados, SURA Asset Management se posiciona como un aliado que acompaña a sus cerca de 18.8 millones de clientes a lo largo de su vida, en la consecución de sus grandes proyectos y sueños.

+ 9,800
colaboradores

18.8
millones de clientes

USD 134.9
billones activos
administrados

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

El 2017 fue un año con un entorno particularmente complejo y desafiante: el doloroso sismo ocurrido en septiembre que nos mostró el rostro de solidaridad de nuestros colaboradores y la fortaleza de México, la volatilidad en los mercados asociada a las elecciones de Estados Unidos, la renegociación del TLCAN y la inflación elevada por efecto de la debilidad cambiaria así como un ambiente preelectoral de cara a la elección presidencial en 2018.

Frente a este entorno desafiante, en SURA Asset Management México seguimos avanzando en la consolidación de nuestra estrategia buscando oportunidades para innovar, reforzando el compromiso con nuestros grupos de interés para mantener relaciones de largo plazo que sean sostenibles en el tiempo.

HABLEMOS DE PENSIONES

A dos décadas, el sistema mexicano de ahorro para el retiro sigue creciendo y en pleno proceso de transformación.

En México se cumplieron 20 años del nacimiento de las Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro). A dos décadas, el sistema mexicano de ahorro para el retiro sigue creciendo y en pleno proceso de transformación, con cambios enfocados en promover el ahorro voluntario y reforzar su importancia como la mejor alternativa de inversión para los mexicanos que les permita construir un retiro digno. El 01 de julio de 2018 se llevará a cabo en México el proceso electoral federal, destacando la elección del Presidente de la República; y para el próximo gobierno los cambios a la Ley en el Sistema de Pensiones será un tema de discusión.

Bajo este contexto de incertidumbre SURA AM México ha buscado fortalecer los lazos con sus grupos de interés y apoyar la formación y comprensión de esta industria como factores vitales para asegurar la confianza y legitimidad del sistema de capitalización individual.

En este sentido en 2017 continuamos con la divulgación de la iniciativa "Hablemos de Pensiones", la cual es una propuesta enfocada en abordar una realidad que no podemos ignorar: la gente en México y en Latinoamérica sabe poco acerca del

sistema de pensiones y no valora lo suficiente la importancia de ahorrar para el futuro.

Hablemos de Pensiones es un programa de educación con foco en personas y entidades con un grado de conocimiento del tema, donde se destacan los desafíos del sistema de pensiones cuyo propósito es:

1. Sensibilizar al cotizante de los sistemas de seguridad social en México (IMSS, ISSSTE) así como a los trabajadores independientes acerca de los principales elementos que deben considerar en la planeación de su retiro.
2. Conocer los modelos de pensión así como los principales elementos a considerar para maximizar su pensión.
3. Hacer consciencia sobre el rol de cada trabajador como principal responsable en la previsión de su retiro.

En 2017 se llevaron a cabo 49 pláticas a nivel nacional impactando a 2,809 personas. Destacan las 33 charlas impartidas en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera convocada por el organismo guber-

namental CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros). Estas charlas se impartieron en 10 ciudades alcanzando a 2,194 personas. Los grupos de interés impactados fueron: empleados de empresas privadas; funcionarios y colaboradores de instituciones públicas, estudiantes universitarios, y asociaciones de empresarios.

Asimismo, 45 colaboradores de SURA AM México de las áreas comercial y de soporte recibieron una capacitación especial para convertirse en voceros de Hablemos de Pensiones, con la finalidad de impartir charlas a diferentes segmentos de la población y así ampliar el alcance de esta iniciativa.

En 2018 seguiremos impulsando esta iniciativa en diferentes foros entre los que destacan: la Semana Nacional de Educación Financiera, Universidades, empresas públicas y privadas. En alianza con CONDUSEF se impartirá durante el segundo semestre una capacitación especial a 30 colaboradores de ese organismo gubernamental con el fin de que impartan a su vez *Hablemos de Pensiones* a sus grupos de interés.

SURA SUMMIT 2017

Bajo la iniciativa regional SURA Summit, en noviembre de 2017 Peter Diamandis, fundador y CEO de la Fundación XPrize y de Singularity University impartió en México una conferencia magistral titulada "Una mirada al futuro: prepárate para vivir mejor de lo que piensas".

El compromiso de SURA AM es que a través de estas conferencias magistrales de SURA Summit, los clientes de nuestra Compañía cuenten con las herramientas para tomar decisiones que les permitan prepararse para el futuro, enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se les presenten.

HAY FESTIVAL

CRITERIO 18

En agosto de 2017 la ciudad de Querétaro fue la sede del Hay Festival evento internacional que promueve el diálogo, el intercambio cultural, el arte, la música, la educación y la participación ciudadana. En SURA refrendamos nuestro compromiso de impulsar los espacios que enriquezcan y aporten al desarrollo social y cultural de nuestros clientes y el público mexicano

SURA es aliado para América Latina de este evento cultural y de educación celebrado cada año en Cartagena, Medellín (Colombia), Querétaro (México) y Arequipa (Perú). Este encuentro abre espacios para el debate y análisis de temáticas relevantes para la cultura y el desarrollo sostenible, aspectos prioritarios en que SURA quiere aportar a la región.

SURA GOLF TOUR MEXICO

En marzo se llevó a cabo la segunda edición del torneo SURA Golf Tour México el cual contó con la participación de 120 jugadores, quienes compitieron por representar a México en la final regional realizada en mayo en un exclusivo club de la Riviera Maya en donde se midieron con los representantes de Chile, Uruguay, Perú y Colombia. A través de este evento SURA AM México reafirma su compromiso de apoyar el deporte y brindar a nuestros clientes una oferta de valor agregado a través de experiencias de alto nivel.

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN

Como parte de la estrategia regional de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, en 2017 Deloitte entregó los resultados de la encuesta de materialidad y reputación que aplicó entre noviembre de 2016 y febrero de 2017. Este ejercicio se aplicó a nueve grupos de interés en seis países donde SURA AM tiene presencia (Chile, Colombia, El Salvador, Uruguay, Perú y México; se enfocó en los segmentos de ahorro voluntario y pensión obligatoria.

CRITERIO 21

OBJETIVOS DE LA ENCUESTA DE MATERIALIDAD Y REPUTACIÓN:

1. Medir la percepción que los grupos de interés tienen sobre la reputación de la Organización.
2. Obtener información cuantitativa y cualitativa que nos permita establecer planes de mejora para el fortalecimiento de la reputación.
3. Consolidar un modelo de medición de uno de los activos intangibles más importantes de la Organización.

GRUPOS DE INTERÉS CONSULTADOS	
GRUPOS DE INTERÉS MASIVOS	Clientes. Empleados. Proveedores
GRUPOS DE INTERÉS NO MASIVOS	Academia. Estado. Líderes de Opinión. Medios de Comunicación. Gremios, asociaciones, organismos multilaterales. Miembros del Comité Ejecutivo

Las preguntas aplicadas se relacionaron con las siguientes dimensiones:

CALIDAD DE PRODUCTO Y SERVICIO	LIDERAZGO	DESEMPEÑO DE NEGOCIO Y DIMENSIÓN GLOBAL	RESPONSABILIDAD Y ÉTICA	

Resultados encuesta de reputación México

GRUPOS DE INTERÉS MASIVOS					
Empleados	85.8%	88.2%	84.0%	88.6%	Promedio 83.7%
Proveedores	86.0%	86.8%	86.6%	87.4%	
Clientes	78.0%	77.8%	75.2%	79.6%	

REPUTACIÓN GENERAL POR PAÍS (GRUPOS DE INTERÉS MASIVOS)					
	COLOMBIA	89.2%		URUGUAY	80.4%
	MÉXICO	83.7%		EL SALVADOR	79.4%
	PERÚ	81.7%		CHILE	77.6%

A partir de este ejercicio, se fortalecerán las estrategias y acciones de relacionamiento frente a los diversos grupos de interés, partiendo de la coherencia en la actuación y prácticas empresariales, como base de la gestión reputacional.

OBJETIVOS Y MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

CRITERIO 21

La forma como nos relacionamos con nuestros grupos de interés, es un factor determinante para el crecimiento de la Organización. Construimos relaciones de largo plazo basados en la confianza que nos permite consolidar una reputación a través del diálogo continuo y transparente.

Hemos promovido iniciativas de diálogo con ellos a fin de tomar decisiones empresariales con base en sus puntos de vista o expectativas.

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

CRITERIO 21



Así como nuestra holding, en SURA AM México trabajamos en:

- » Construir un mapa de relacionamiento.
- » Desarrollar una estrategia comunicacional de vinculación sistematizada y transversal.
- » Contribuir a la educación y contextualización de nuestra industria.
- » Anticipar y establecer posibilidades de compromiso y de diálogo continuo a través de alianzas de mutuo beneficio.
- » Construir y consolidar una reputación positiva con cada grupo de interés relevante.

CONSTRUIR RELACIONES QUE PERDUREN EN EL TIEMPO

OBJETIVOS QUE BUSCAMOS CON NUESTROS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS:

ACCIONISTAS: Fortalecer la confianza en la Compañía, basados en la transparencia y en la entrega de información clara, completa y oportuna.

CLIENTES: Convertirnos en un verdadero guía para ofrecer soluciones integrales de ahorro, inversión y protección, y acompañamiento en cada etapa de su ciclo de vida.

COLABORADORES: Fortalecer la cultura organizacional y el trabajo alrededor de propósitos comunes

PROVEEDORES: Fortalecer la condición de aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos; contribuir a su desarrollo y fortalecimiento empresarial.

COMUNIDAD: Contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos con el propósito de impulsar el desarrollo y crecimiento del país.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía. Contribuir a la generación de una opinión pública que favorezca el desarrollo sostenible de los negocios y del entorno.

REGULADORES: Fortalecer el sistema de Gobierno Corporativo y de control de la Compañía, cumpliendo con el marco normativo. Aportar conocimiento para la construcción de políticas públicas que fortalezcan a la industria.

GREMIOS: Fortalecer la relación con los diferentes organismos del sector financiero, con el fin de conformar un espacio de análisis de los temas relevantes para el negocio y contribuir en el desarrollo de la industria a través de políticas públicas en beneficio de los mexicanos.

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

SURA ASSET MANAGEMENT Y FILIALES

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de SURA Asset Management (SURA AM) y filiales con sus grupos de interés, cimentada en sus principios corporativos (Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad), los que guían

los contenidos y mensajes que pueden generarse en los diferentes escenarios de la Organización. Esto con el propósito de favorecer una gestión adecuada de los negocios, contribuir al desarrollo sostenible y consolidar la reputación de la Compañía.

PRINCIPALES METAS PARA FORTALECER RELACIONES CON LOS DIFERENTES PÚBLICOS.

- » Fortalecer la cadena de valor de la Compañía.
- » Aportar a la construcción de opiniones y decisiones que favorezcan el buen desarrollo de los negocios.
- » Lograr aprendizajes conjuntos.
- » Ejercer un liderazgo positivo y productivo.
- » Desarrollar buenas prácticas que permitan mejorar condiciones sociales, económicas o ambientales en el entorno en el que se mueve la empresa.
- » Establecer posibles sinergias entre la Compañía y un Grupo de Interés específico o entre los públicos directamente.
- » Configurar mejores esquemas de negociación.
- » Motivar la investigación, el desarrollo y la innovación, como pilares del mejoramiento continuo.
- » Consolidar relaciones de largo plazo.
- » Convertirse en fuente sólida de conocimiento para el sector en el que se desenvuelve la Compañía y para la sociedad.
- » Participar activamente en la construcción de políticas públicas, que favorezcan el bien común en los diferentes países en los que tiene presencia la Compañía.
- » Consolidar la reputación corporativa.
- » Aportar al desarrollo sostenible de la Compañía y ser reconocida como tal por sus diversos Grupos de Interés.

PRINCIPALES METAS PARA FORTALECER RELACIONES CON LOS DIFERENTES PÚBLICOS.

- » Informes trimestrales, publicados en los diarios de circulación nacional
- » Página web (www.suramexico.com). Aquí se difunde información relevante de la empresa
- » Micrositio Responsabilidad Corporativa SURA México www.suramexico.com/respcorp
- » Informe Anual publicado en la página web (www.suramexico.com)
- » Red social interna para colaboradores "Yammer"
- » Módulos de atención al cliente (Unidad Especializada de Atención al Público UEAP)
- » Kioskos. Nuevo canal de atención al público para gestión de trámites Afore
- » Call Center
- » Servicio "SURA te llama"
- » APP Afore Movil SURA
- » Chat
- » SMS
- » Redes sociales (facebook, twitter, youtube, LinkedIn)
- » Correos electrónicos
- » Encuestas
- » Comunicados de prensa, ruedas de prensa, seminarios a periodistas
- » Visitas frecuentes a las comunidades así como llamadas continuas con los líderes comunitarios
- » Reuniones del Comité Ejecutivo y los consejeros independientes
- » Talleres presenciales para nuestros colaboradores
- » Intranet corporativa
- » Reunión mensual con líderes de la Compañía
- » Videos difundidos a través de Comunicación Interna y pantallas de tv.
- » Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

PARTICIPACIÓN EN GREMIOS

CRITERIOS 16, 17 Y 18

SURA AM México es miembro activo de los siguientes gremios: Amafore, AMIB y AMIS. 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 siempre ha buscado mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

En 2017 SURA AM México destinó más de ocho millones de pesos al pago de cuotas por pertenecer a los gremios financieros Amafore, AMIB y AMIS.

APORTACIONES EFECTUADAS POR NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO EN 2017

GREMIO	MONTO (\$ PESOS)
AMAFORE (Afore)	6,999,510.00
AMIB (Inversiones)	281,280.35
AMIS (Seguros de Vida)	568,035.00
AMIS (Pensiones)	695,007.00
TOTAL	8,543,832.35

ASOCIACIÓN MEXICANA DE AFORES (AMAFORE)

Afore SURA es miembro de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore). Este organismo representa los intereses de las Afores ante las autoridades e instituciones públicas y privadas en beneficio de los trabajadores afiliados a estas administradoras de fondos para el retiro.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES BURSÁTILES (AMIB)

La AMIB tiene la misión de fortalecer la intermediación bursátil y el desarrollo del mercado de valores. Entre los objetivos de la AMIB se encuentra el de representar y defender los intereses de los participantes del sector bursátil, ante todo tipo de instancias públicas y privadas.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)

La AMIS busca promover el desarrollo de la industria aseguradora y representar sus intereses ante autoridades del sector público, privado y social.

ALIADOS EN PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

En 2017 reforzamos nuestra alianza con instituciones del tercer sector que contribuyen al mejoramiento de la educación de niños y jóvenes y al desarrollo social y económico de comunidades marginadas. En este sentido destaca nuestro trabajo con Christel House de México y World Vision México en el tema de voluntariado.

ALIADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

En el sector público en 2017 reforzamos nuestra alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) para la impartición de charlas de educación financiera y la participación de SURA AM México en la Semana Nacional de Educación Financiera. Condusef también nos proveyó de contenidos de educación financiera, los cuales compartimos a nuestros colaboradores a través de nuestra intranet corporativa Mundo SURA.

SURA AM México trabajó activamente con las autoridades de las Secretarías de Educación de los estados de México y de Veracruz así como la ONG Observa,

con el objetivo de impartir al personal docente un taller de capacitación para la implementación del Programa Aflateen (Educación Social, Financiera y cultura de la Paz). En el segundo semestre 26 maestros de cuatro escuelas ubicadas en las entidades antes mencionadas y reconstruidas por SURA y Happy Hearts Fund, recibieron una capacitación especial para implementar en el ciclo escolar 2017-2018 el programa Aflateen, beneficiando así a más de 300 alumnos. Con estas acciones que fomentan los Derechos Humanos, particularmente la educación y la cultura de la paz dimos cumplimiento a los Principios del Pacto Mundial.

OTROS ALIADOS

SECTOR FINANCIERO

- » Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles (AMIB)
- » Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- » Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- » Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
- » Asociación Mexicana de Afores (Amafore)
- » Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros (Condusef)

ORGANISMOS Y ASOCIACIONES

- » Pacto Mundial
- » Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- » Aflatoun
- » World Vision México
- » Christel House México
- » Happy Hearts Fund
- » OBSERVA A.C
- » Fundación Grupo México
- » Fondo Unido
- » Hombre Naturaleza

SECTOR CULTURAL

- » Museo Palacio de Bellas Artes, Ciudad de México
- » Museo Palacio de Bellas Artes
- » Museo de la Ciudad de México
- » Museo Pedro coronel
- » Museo Franz Mayer
- » Museo de Arte de Querétaro
- » Museo Fortabat, Buenos Aires Argentina
- » Instituto Nacional de Antropología e Historia
- » Secretaría de Cultura
- » Instituto Nacional de Bellas Artes
- » Instituto queretano de la Cultura y las Artes

SECTOR EDUCATIVO

- » Secretaría de Educación de Veracruz
- » Instituto de Espacios Educativos del Estado de Veracruz (IEEEV.
- » Secretaría de Educación del Estado de México

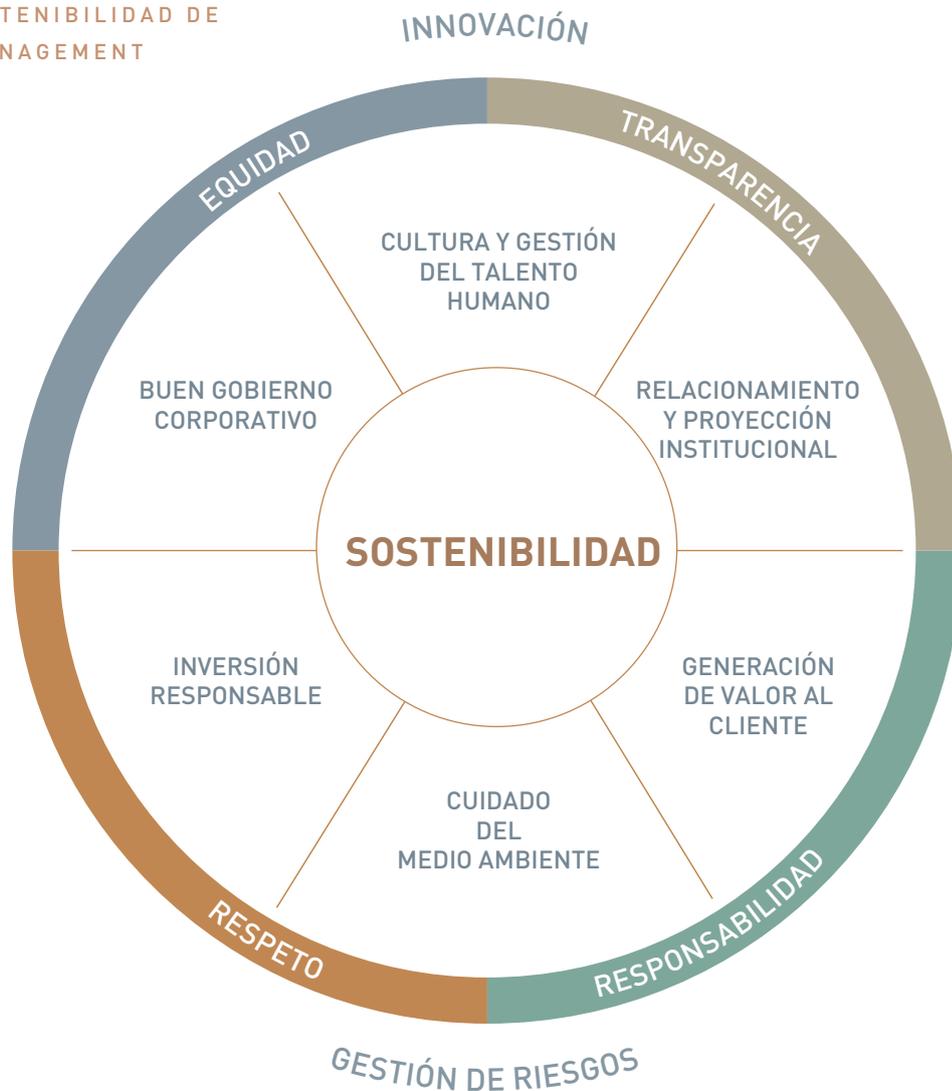
NUESTRO COMPROMISO CON UNA GESTIÓN SOSTENIBLE

CRITERIOS 1 Y 2

MODELO SOSTENIBLE EN EL LARGO PLAZO

La estrategia de Sostenibilidad de SURA Asset Management México deriva de la implementada por SURA Asset Management (SURA AM), la cual se enmarca en una adecuada gestión de riesgos, en la innovación y en generar valor a nuestros distintos grupos de interés. Nuestro modelo se fundamenta en seis focos estratégicos que están avalados y monitoreados por el Comité Ejecutivo de SURA AM México así como por las instancias superiores regionales de SURA AM y Grupo SURA

MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE SURA ASSET MANAGEMENT



SURA AM México cuenta con una Gerencia de Sostenibilidad, cuya función es monitorear, dar seguimiento y reportar los avances de los seis focos y compromisos que rige el desempeño de nuestra Organización en el ámbito económico, social y medio ambiente.

CRITERIOS 1, 2 Y 15

A continuación se describen nuestros seis focos de acción dentro de nuestro modelo de Sostenibilidad:

- **Buen Gobierno Corporativo.** Es nuestro marco de actuación. Define y regula las responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial.
- **Cultura y Gestión del Talento Humano.** Tenemos un compromiso con el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Estamos enfocados en la gestión del conocimiento y fortalecimiento de la cultura organizacional.
- **Relacionamiento y Proyección Institucional.** La relación con nuestros grupos de interés se fundamenta en una participación activa en las dinámicas públicas, el desarrollo de programas de educación previsual y de ahorro, así como iniciativas que contribuyan a generar valor para la comunidad y la organización.
- **Generación de Valor al Cliente.** Nos basamos en una comunicación continua con nuestros clientes para ofrecerles productos de ahorro, inversión y protección de acuerdo a sus necesidades en sus distintas etapas de vida.
- **Cuidado del Medio Ambiente.** Hacemos uso responsable de los recursos naturales dentro de nuestra operación. Promovemos la educación ambiental dentro de nuestros colaboradores y cadena de valor.
- **Inversión Responsable.** Actuamos responsablemente en la protección y gestión de los recursos de nuestros clientes e inversionistas para ayudarlos a alcanzar sus objetivos financieros.

LA EXÓTICA

Ave de vuelo alto y de atractivo plumaje de tonos escarlata. La Guacamaya, habita en las selvas altas, junto a grandes ríos tropicales y en selvas medianas en zonas montañosas poco elevadas. Después de alcanzar la madurez, las guacamayas buscan una pareja para el resto de su vida y una vez hecha la conquista, ella y él frotan sus picos, limpian su plumaje y se ofrecen alimento, hasta realizar la cópula. Son sociables, por lo que no es extraño verlas en compañía de otras guacamayas, alegrando las ramas de los árboles más altos con sus multicolores y haciendo notar su presencia con su algarabía ensordecedora.

GUACAMAYA

Nombre científico:	Ara macao
Clase:	Aves
Familia:	Psittacidae
Región:	Sureste de México



02

**GOBIERNO
CORPORATIVO**

GOBIERNO CORPORATIVO

En 2017 SURA Asset Management México continuó fortaleciendo su sistema de Ética y Gobierno Corporativo en el que los principios de Transparencia, Equidad, Responsabilidad y Respeto son la base de una actuación empresarial sostenible que se distingue por un estricto respeto de la ley y de los derechos de nuestros grupos de interés. Para nuestra Compañía el Gobierno Corporativo es una prioridad y un pilar fundamental que sienta las bases para las decisiones y actuaciones dentro del desempeño de nuestras líneas de negocio.

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

En 2017 los Consejos de Administración de las líneas de negocios 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 18

- » **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 18

- » **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:

- » **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.

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 18

- » **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.

SEGUROS DE VIDA

El Consejo de Administración de Seguros de Vida SURA México, se integra por cinco Consejeros Propietarios, 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.

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

Comités regulatorios:

CRITERIO 18

- » **Comité de Inversiones.** Garantiza que los activos e inversiones de la Sociedad se mantengan, de manera permanente, de acuerdo a lo establecido por la política de inversión aprobada por el consejo de administración, por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y por la Circular Única de Seguros y Fianzas. Asimismo, es el responsable de seleccionar los activos e inversiones que serán adquiridos por la Sociedad [Seguros de Vida].
- » **Comité de Auditoría.** Vigila el apego de la Sociedad a la normatividad interna definida por el Consejo de Administración, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- » **Comité de Reaseguro.** Auxilia al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de reaseguro y otros mecanismos de transferencias de riesgos y responsabilidades.
- » **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 (Seguros de Vida), 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.

CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Los Consejeros Independientes integrantes de los Consejos de Administración de Afore, Investment Management, Pensiones y Seguros de Vida 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.

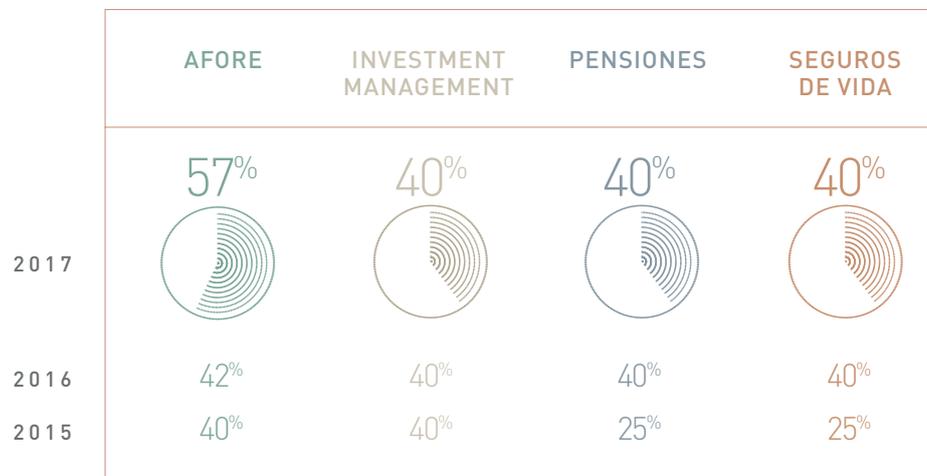
La permanencia de un Consejero Independiente es definida por la Asamblea de Accionistas, la cual decide su ratificación o remoción.

En cuanto a su remuneración, los Consejeros Independientes de Afore, SIM, Pensiones y Seguros de Vida, 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, Seguros de Vida, 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 ya que los últimos tres años hemos aumentado el número de Consejeros Independientes dentro de los Consejos de Administración. Destaca el incremento de Consejeros Independientes en la Afore, al pasar de 40% en 2015 a 57% en 2017.

Destaca el incremento de Consejeros Independientes en la Afore, al pasar de 40% en 2015 a 57% en 2017.

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



Eventos relevantes de Gobierno Corporativo

- » Se fortaleció el Gobierno Corporativo de nuestra Compañía, a través del correcto funcionamiento y organización de las secretarías de los Consejos de Administración de los negocios de SURA Asset Management México.
- » Se fortaleció el funcionamiento del Comité de Auditoría por Compañía.
- » Se continuó con la autoevaluación del Consejo de Administración de Afore SURA respecto de la gestión de 2017.
- » Se continuó con la homologación del Sistema de Gobierno Corporativo de SURA AM México con el sistema de SURA Asset Management (SUAM) Colombia, mediante la adopción de los nuevos Códigos de Conducta y Buen Gobierno de Grupo SURA y SURA AM por Compañía.
- » Se contribuyó con la entrega en tiempo y forma de la información solicitada en diversos requerimientos por las autoridades correspondientes de cada Compañía.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

CRITERIO 12

SURA Asset Management México cuenta con la Dirección de Compliance cuya función es, entre otras, supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y Ética de la Organización. Dentro de las funciones de esta área 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 **97%** de los mismos había realizado el curso.

CRITERIO 14

- » 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, se impartió a los colaboradores el curso correspondiente el cual incluyó capacitación en materia de prevención de corrupción y fraudes.

En 2017 el 100% de los colaboradores **(3,092)** fueron convocados a realizar el curso obligatorio en línea "Prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita". Al cierre de diciembre el **98.5%** 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 **99.5 %** de cumplimiento al finalizar 2017.

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.

LÍNEA ÉTICA

CRITERIOS 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 www.suramexico.com cualquier persona puede acceder a la línea de Ética y enviar su queja al correo: 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.

Asimismo, con el propósito de extender el conocimiento y comprensión del Código de Conducta y Ética así como de la Línea Ética; a lo largo del año se enviaron diferentes notas informativas y recordatorios a través de los canales internos de comunicación de la Compañía.

En 2017 a través de la Línea Ética se recibieron **213** reportes, cifra ligeramente mayor a los 192 recibidos en 2016. Del total de reportes, 112 se tipificaron como comprobados, 94 no comprobados y 7 en proceso. Dentro de los casos reportados se encuentran temas sobre prácticas de venta, servicio al cliente, cobro de servicios gratuitos, faltas a las reglas de los canales de distribución y conflicto de intereses. El aumento en número de reportes se debió a un cambio en la arquitectura de los canales de venta.

CRITERIOS 4, 7, 8 Y 13

Durante 2017 a través de la Línea Ética, se reportaron cuatro reclamaciones relacionadas con el clima laboral frente a las cinco registradas en 2016. 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.

213

reportes a través de la Línea Ética

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 (www.suramexico.com/suramexico/gobierno.html) 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.

Es importante mencionar que el Código de Conducta y Ética así como el Código de Buen Gobierno Corporativo se encuentran en el sitio web de SURA México:

<https://www.suramexico.com/suramexico/pdf/Codigo%20de%20Conducta%20y%20Etica.pdf>

<https://www.suramexico.com/suramexico/pdf/Codigo%20de%20Buen%20Gobierno.pdf>

También se encuentran en la web interna (intranet) para que los colaboradores las consulten.

A lo largo de 2017 se llevó a cabo una reorganización del área de Compliance con el objetivo de darle mayor visibilidad dentro de la Organización. Entre las acciones realizadas con este fin destacan la automatización de procesos, elaboración del nuevo curso de interiorización del Código de Conducta y Ética, y seguimiento a los temas levantados en la Línea Ética.

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.

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

CRITERIO 13

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.

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

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 el Manual de Gestión de Riesgo Reputacional, el cual 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: Legal y Cumplimiento, Clientes y Marca, y Riesgos, así como el Director Ejecutivo del área implicada o impactada. El Comir es la instancia responsable de recibir, controlar y mitigar cualquier riesgo en esta materia.

A continuación enumeramos algunos de los tipos de riesgos de reputación analizados por el COMIR

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Información de impacto en los negocios	Crisis en mercados financieros locales e internacionales, coinversionistas con problemas financieros, restricciones que impacten inversiones en el país, malos manejos de reservas técnicas, pagos erróneos masivos, pensiones o inversiones por fallas internas o problemas de mercado.
Informaciones internas de SURA AM	Inviabilidad de alguno de los negocios.
Impacto inesperado en alguna línea de negocio	Crisis por estrategia de operaciones con productos derivados, auditores externos con temas de riesgo reputacional o éticos, desaparición de un negocio, nacionalización de alguno de los negocios, cambios en los métodos de participación societaria, nueva ley con normas contables para el control de las empresas.
Medidas de otros Gobiernos	Decisiones que afecten a alguna Línea de Negocio, proyecto de ley que afecte la viabilidad del negocio.
Rumor interno desestabilizador	Rumor sobre estabilidad financiera de la empresa
Rumores que afectan la reputación de la Organización	Rumor que origine movilizaciones en redes sociales, rumor sobre manejos ocultos de dinero en paraísos fiscales, rumor sobre la salida del CEO o altos directivos, rumor de engaño o maltrato a clientes, rumores sobre manipulación de estados financieros, rumores sobre comportamientos anti-éticos de los altos directivos, asociación inadecuada de la marca y actividades de la empresa.
Señalamientos por asociaciones con empresas o personas ilícitas	Accionistas, coinversionistas, clientes o proveedores involucrados en temas de lavado de activos.
Demandas	Demandas nacionales o internacionales por violaciones a las normas laborales, litigios, demandas por responsabilidad civil, demandas a directivos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Sanciones u observaciones de entes reguladores	Violación a la regulación por errores técnicos o humanos, sanciones por prácticas monopólicas, sanciones de carácter fiscal, sanciones por publicidad o comunicaciones al cliente sin aprobación del regulador.
Afectación por noticia sensacionalista	Vinculación de la organización con algún partido político en época electoral, apoyo a políticos con dudosa reputación, generación de pánico colectivo por noticia especulativa.
Denuncia por mala atención	Alerta de un medio por reclamo de un cliente mal atendido.
Proceso legal con un medio	Demanda a un medio por manipulación de la información. Inadecuada atención a un líder de opinión o periodista que genere un escándalo.
Seguridad personal	Atentar contra la seguridad del CEO o altos directivos, secuestro de algún cliente o empleado dentro de las instalaciones de la empresa.
Intimidaciones a empleados de SURA AM México	Homicidio de un cliente o empleado en las instalaciones de la organización. Grupo de empleados afectados por un accidente o incidente en las instalaciones de la empresa. Atentado contra las instalaciones de la empresa.
Afectación de la operación	Paro o afectación grave en la operación de una de las Unidades de Negocio por atentados, huelgas, etc.
Fraudes externos	Uso de la marca para fines ilícitos, cliente con documentación falsa que solicita un pago, proveedores que cometan fraudes en prestación de servicios de la compañía
Fraudes internos	Clonación de página web, hackeo, filtración de delincuentes a la nómina, venta de productos no autorizados o apócrifos, robo sistemático de un empleado a la entidad, fraude de un directivo o empleado, apropiación indebida de activos, robo de bases de datos de clientes, malas prácticas de venta.
Accidentes graves	Muerte o secuestro de directivos de la empresa por accidente aéreo o de cualquier otro tipo.
Movilización masiva en redes sociales	Difamación de la marca en redes sociales, quejas divulgadas a través de medios masivos virtuales.
Problemas en la calidad del servicio	Quejas por mala atención en el call center, incumplimiento de promesas a los clientes, quejas por traspasos indebidos, reclamos por engaño de parte de la fuerza de ventas.
Accidentes con empleados	Empleados incapacitados o accidentados dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
Denuncias de empleados	Denuncias de acoso sexual o laboral, denuncias a través de la Línea Ética.
Clima laboral	Estrés laboral, desmotivación por rumores de ajustes de nómina o financieros.
Falla en los sistemas	Caída de los sistemas que afecten la operación, activación del BCP o DRP. Pérdidas por incumplimiento con reguladores por suspensión parcial o total de los servicios tecnológicos, pérdidas por la afectación del servicio a clientes, falla total o parcial de la infraestructura tecnológica o sistemas de información, revelación de información confidencial por fallas en los sistemas
Cambio en procesos	Cambios de plataforma, cambio en los sistemas de información sin posibilidad de regresarlos al estado en que se encontraban, cambio en la infraestructura tecnológica o de seguridad.
Piratería	Acciones de hackers que roben información confidencial de la empresa o de clientes.
Parálisis de actividades	Parálisis parcial de actividades
Declaración de Huelga	Anuncio de huelga, huelga y suspensión de actividades, sindicatos externos volanteando en las instalaciones de la Organización.

PROTOCOLOS PARA IDENTIFICAR, EVALUAR Y MITIGAR LOS RIESGOS REPUTACIONALES

El Manual de Gestión de Riesgo Reputacional da los lineamientos que deben seguirse para identificar, evaluar y mitigar riesgos reputacionales. El Comité de Riesgo Reputacional (Comir) es el responsable de recibir, controlar y mitigar. Sin embargo es responsabilidad de todos los colaboradores reportar cualquier riesgo que ponga en peligro la reputación de la empresa.

Existen tres grandes grupos de riesgos:

1. **Comportamientos no éticos.**

Por ejemplo prácticas corruptas, fraude, discriminación y condiciones de trabajo.

2. **Incumplimiento normativo.** Por

ejemplo evasión de impuestos, alteración de resultados financieros, incumplimiento de normativas particulares.

3. **Eventos inesperados.** Por

ejemplo desastres naturales, accidentes, despidos masivos, fallas de sistemas.

Los riesgos se clasifican de acuerdo a su impacto en cuatro grupos:

- » Bajo Impacto
- » Impacto Medio
- » Impacto Alto
- » Crisis

La primera línea de defensa tiene procesos y controles para evitar incurrir en cualquiera de este tipo de riesgos. La segunda línea de defensa ayuda al cumplimiento, seguimiento, monitoreo y control para garantizar que estos riesgos se mitiguen. Si un colaborador identifica algún riesgo reputacional debe contactar al Director Ejecutivo de Clientes y Marca. Junto con el responsable del área afectada se define si el riesgo es de bajo, medio, alto o crisis de acuerdo a su impacto. En caso de que el riesgo sea de alto impacto o crisis, entonces deberá ser gestionado por el Comité de Riesgo Reputacional (Comir).

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 2017 haya habido resolución al respecto.

Nuestro plan de trabajo para 2018 contempla fortalecer la comunicación y la divulgación del protocolo de actuación ante un riesgo reputacional así como reforzar el papel del Comité de Riesgo Reputacional (Comir); además se actualizará el Manual del Comir.

PROVEEDORES

CRITERIOS 2, 3 Y 21

NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS EN LA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

En 2017 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. Dentro de nuestro modelo de Sostenibilidad en el eje de Proyección y Relacionamiento Institucional manifestamos nuestro compromiso de trabajar en el desarrollo de buenas prácticas con los proveedores ya que son nuestros aliados estratégicos.

Para ello, 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.

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.

En 2017 se actualizó la Política General de Adquisiciones cuyo objetivo es brindar el marco normativo donde se desprenden las estrategias de compras y contratación de Bienes y Servicios requeridos para la operación de SURA AM México, buscando eficiencia y uso racional de los recursos.

En 2017 SURA AM México realizó transacciones a través del sistema SRM-SAP (SAP Supplier Relationship Management) con **1286** proveedores, de los cuales 1161 son nacionales y 125 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2017 ascendió a **2,211.9** millones de pesos.

Durante el año pasado un total de 463 proveedores de bienes y servicios fueron dados de alta en el sistema SAP. Cada uno de ellos está obligado a firmar la "Carta Declaración de Transparencia de Proveedores", la cual consigna que todos los proveedores de SURA Asset Management están invitados a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de la Organización a través de la Línea Ética. Esta herramienta 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.

Los tipos de conductas no éticas a 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.

1,286

proveedores con los que operamos

+2,000

millones de pesos, monto pagado a proveedores

VELOCISTA DE LOS DESIERTOS

Su nombre común, proviene de su hábito de correr en frente de vehículos en movimiento, y luego refugiarse en los matorrales que bordean los caminos. El correcaminos, posee unos reflejos como de rayo que le permiten esquivar a sus renuentes y furibundas presas, es rápido, violento y contundente al atacar. Es un ave de costumbres terrestres, tiene una gran cola que le sirve de timón cuando emprende la carrera y hace giros rápidos alcanzando velocidades de 32 km/h. Su plumaje es de color castaño claro o grisáceo con negro, lo que le provee un camuflaje adecuado para su ambiente. Habita en desiertos y campos abiertos con arbustos dispersos, es muy frecuente en el desierto de Sonora.

CORRECAMINOS

Nombre científico:	<u>Geococcyx californianus</u>
Clase:	<u>Aves</u>
Familia:	<u>Cuculidae</u>
Región:	<u>Norte de México</u>



03

**OFERTA INTEGRAL
DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS**

UN PROPÓSITO QUE PERMANECE: NUESTRO FOCO EN EL CLIENTE

CRITERIO 2 Y 21

En SURA Asset Management México, hacemos parte de la historia de quienes nos han confiado su patrimonio y por eso cada sueño debe ser un compromiso. Por ello en 2017 continuamos con nuestro proceso de direccionamiento estratégico centrado en el cliente. Bajo esta premisa, trabajamos en fortalecer nuestra oferta de valor basada en la asesoría integral de productos de Ahorro, Inversión y Protección, asegurando con ello la generación de valor y crecimiento sostenible.

Nuestra estrategia centrada en el cliente registró en 2017 importantes resultados, entre los que destaca un incremento en la participación de mercado vs nuestros competidores en todas las líneas de negocio y sobresale también el crecimiento en ahorro voluntario en el negocio mandatorio con un aumento de 45.3% en activos administrados. Asimismo, en los últimos cinco años el conocimiento y familiaridad con la marca SURA ha venido registrando un crecimiento consistente al pasar de 33.9% en 2013 a 57.4% en 2017.

A todos los colaboradores de SURA AM México nos une un propósito: acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas financieras

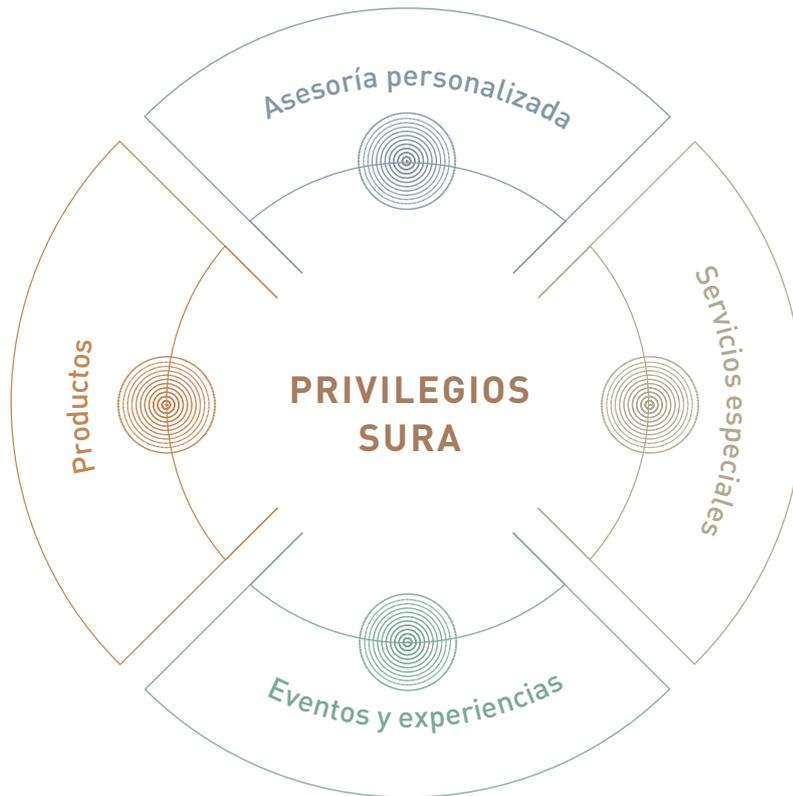
EL CLIENTE EN EL CENTRO DE
NUESTRA ESTRATEGIA



SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO
ABARCA LAS SIGUIENTES LÍNEAS
DE NEGOCIO:

- 1 Afore
- 2 Fondos de Inversión para personas físicas y clientes institucionales
- 3 Pensiones
- 4 Seguros de Vida

ESTOS SON LOS CUATRO PILARES
QUE CONFORMAN PRIVILEGIOS SURA:



Oferta integral de productos:

Ayudamos a nuestros 7.3 millones de clientes en la consecución de sus objetivos con una amplia gama de productos en Fondos de Inversión, Afore y aportaciones voluntarias, Pensiones y Seguros de Vida.

Servicios especiales:

En línea con nuestra oferta integral de productos hemos desarrollado una serie de servicios encaminados a mostrarle a nuestro cliente una vista integral de su portafolio de productos así como una gama de herramientas que permitan darle seguimiento a sus metas financieras.

Experiencias:

Reconocemos, recompensamos y compartimos con nuestros clientes la dedicación que ponen en alcanzar sus objetivos financieros. Por eso les ofrecemos eventos y experiencias exclusivas para que puedan disfrutar con aquellos que les inspiran a seguir soñando.

Asesoría personalizada:

A medida que nuestros clientes avanzan en la construcción de su patrimonio, les ofrecemos un esquema de acompañamiento personalizado único en el mercado en el que nuestros asesores les brindan planes de ahorro, retiro, inversión y protección acorde a la etapa de vida en que se encuentran.

LOGROS

Durante 2017 logramos materializar varios proyectos enfocados a mejorar la experiencia de nuestros clientes, entre los cuales sobresalen los siguientes:

- » Asesoría digital, que permite a los asesores dar una asesoría personalizada, así como brindar un estudio previsional para los clientes de la Afore. También contempla un diagnóstico patrimonial y una recomendación de inversión para nuestros clientes de fondos.
- » Una nueva experiencia más sencilla y amigable para nuestros clientes a través de nuestra página web y la nueva App Afore Móvil para fomentar el ahorro voluntario.
- » Crecimiento en domiciliaciones donde alcanzamos más de 40 mil en aportaciones voluntarias en el negocio de Afore y más de 1,700 en fondos de inversión, sumando alrededor de 250 mil clientes con ahorro voluntario.
- » Fortalecimiento de Alianzas estratégicas. Se reforzó la colaboración con reconocidos Asset Managers como FranklinTempleton, permitiendo así ofrecer a nuestros clientes a través de la 'arquitectura abierta' una amplia gama de productos de inversión.

En 2017 nuestros focos principales fueron:

- » Ahorro voluntario
- » Transformación digital
- » Innovación

Para ello trabajamos en la transformación de nuestras distintas líneas de negocio con el fin de ofrecer soluciones que impacten las necesidades de nuestros clientes en los diferentes segmentos: para rentas masivas, soluciones de ahorro; y para rentas altas, soluciones de inversión que permitan a nuestros clientes alcanzar sus metas y objetivos.

DESAFÍOS 2018

- » Aspiramos a crecer a doble dígito en todas nuestras líneas de negocio.
- » Fortalecer nuestra oferta de valor y nuestra marca para los clientes de inversiones ubicados en el segmento de rentas altas.
- » Desplegar el servicio de asesoría previsional a través de nuestros diversos puntos de contacto con nuestros clientes.
- » Continuar invirtiendo en tecnología para poder atender de manera simple y más eficiente a nuestra base de clientes.

TRANSFORMACION DIGITAL

Ante un mundo que está cambiando a una velocidad acelerada, nuestra estrategia debe estar en constante evolución.

Por ello tenemos el reto de leer y comprender las dinámicas del entorno y buscar adelantarnos a las nuevas tendencias que puedan impactar nuestros negocios. Bajo este contexto, en 2017 continuamos con nuestra iniciativa de transformación digital que involucró a todas las líneas de negocio. A lo largo del año avanzamos en la digitalización y homologación de metodologías y herramientas centradas en el usuario que ayudaron a la optimización y automatización de los procesos de asesoría y contratación de productos.

Una parte vital en este proceso de transformación digital ha sido escuchar a nuestros clientes de los diferentes segmentos. A través de los puntos de contacto interactuamos con nuestros clientes para conocer sus necesidades e incorporarlas dentro de las soluciones con el fin de mejorar su experiencia con nuestros productos y servicios.

Y derivado de esta interacción con nuestros clientes desarrollamos el **Plan de los 100 días** con el fin de atender las necesidades más urgentes, buscando mejorar la experiencia digital del cliente a través de las siguientes mejoras:

- » Rediseño del portal privado de inversiones: nuestros clientes viven una mejor experiencia de navegación adaptable a cualquier dispositivo.
- » Chat de servicio al cliente: acompañando al cliente en todo momento y brindando soluciones que resuelvan necesidades.
- » Token digital: da confianza y seguridad al cliente al realizar operaciones desde su portal privado.
- » Resumen integral de saldos: simplificamos la forma en que el cliente consulta el detalle de todos sus productos en un solo documento.

Es importante mencionar que en 2017 la estrategia de Transformación Digital optimizó el uso de la tecnología para homologar la asesoría y proveer servicios a los clientes de distintos segmentos:

1

SURA SERVICIOS

Ahora los asesores quienes ya cuentan con una tableta y mediante una App especial pueden ayudar al cliente a realizar trámites de Afore como: expediente biométrico, modificación de beneficiarios, vistos buenos para estado de cuenta electrónico y domiciliar ahorro voluntario. De esta forma el cliente ya no tiene que ir a un módulo de atención para hacer estos trámites.

2

ASESORÍA PREVISIONAL

ODS 3

A partir de este año, la asesoría integral que dan nuestros asesores, apoyados en sus tabletas se robustecerá aún más. Esto porque podrán dar a los clientes, desde la primera cita, un estudio previsional que les permitirá visualizar su brecha pensional, incentivando así la domiciliación de ahorro para su retiro.

3

ASESORÍA PARA CLIENTES DE ALTO PATRIMONIO

Se lanzó la asesoría para clientes de alto patrimonio a través de la implementación, en las tabletas de los asesores, de un protocolo de asesoría y venta para prospectos y clientes potenciales.

DESAFÍOS 2018

- » Seguir mejorando la experiencia digital de nuestros clientes, a través de la habilitación de un portal y una App que facilite el autoservicio y la autogestión a fin de que nuestros clientes alcancen sus metas.
- » Profundizar en el conocimiento del cliente a través de herramientas como Analítica con el objetivo de ofrecerles más y mejores productos de acuerdo a sus necesidades de ahorro, inversión y protección.
- » Avanzar en el uso de las tecnologías exponenciales con la puesta en marcha de chatbots o robots para atender a los clientes en determinadas operaciones de información. La automatización de procesos de alto volumen permitirá atender mayores volúmenes de clientes de manera mas rápida.
- » En Asesoría Digital se utilizará la tecnología para facilitar el seguimiento de los ahorros e inversiones de los clientes.

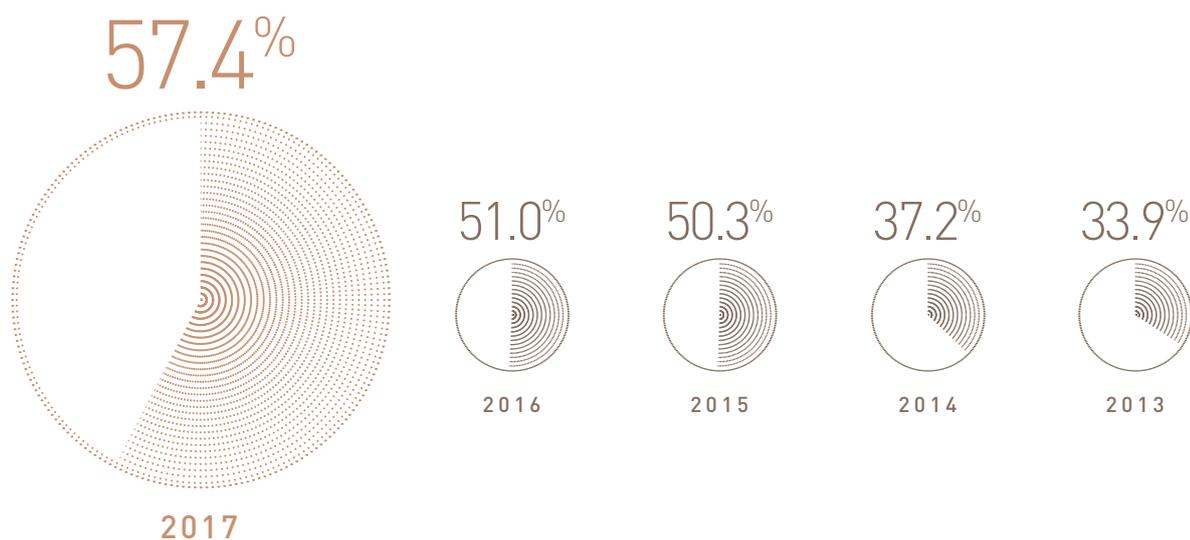
POSICIONAMIENTO DE MARCA

En 2017 trabajamos en la consolidación del conocimiento de la marca y del posicionamiento de nuestros productos de ahorro e inversión. Destacan nuestras campañas tácticas que buscaron resolver las necesidades de los clientes, entre la que destaca la campaña publicitaria Afore Móvil la cual invitó a las personas que estaban fuera del sistema previsional, a afiliarse a SURA de una forma fácil y sencilla.

En el mundo de las Inversiones, se lanzó una campaña publicitaria transversal: "Tienes un perfil para vivir y otro para invertir", dirigida a los segmentos de mayores ingresos en Chile, México y Perú. Esta campaña contó con la difusión en medios de nicho como televisión por cable, revistas, prensa especializada y medios digitales.

De esta forma el conocimiento de la marca SURA siguió creciendo como resultado de una estrategia de marca consistente y coherente en el tiempo.

CONOCIMIENTO TOTAL MARCA SURA



“La marca es el reflejo de nuestra identidad, nos conecta desde la esencia para reconocernos en lo que hacemos y comunicamos”

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

1

CRITERIO 18

SURA SUMMIT 2017

En noviembre Peter Diamandis, destacado emprendedor estadounidense, apasionado por el espacio, la tecnología e innovación protagonizó la tercera edición del SURA SUMMIT con su conferencia "Una mirada al futuro: prepárate para vivir mejor de lo que piensas". En su magistral conferencia el fundador y CEO de la Fundación XPrize y de Singularity University explicó su teoría de la abundancia que señala que habitamos un planeta con infinidad de recursos en el que todo es posible.

A través de esta conferencia, SURA Asset Management buscó acercar a sus clientes información y asesoría financiera oportuna y con perspectiva de futuro como parte de su asesoría en ahorro e inversión.

2

CRITERIO 18

SURA GOLF TOUR MÉXICO

En marzo se llevó a cabo la segunda edición del torneo SURA Golf Tour México el cual contó con la participación de 120 jugadores, quienes compitieron por representar a México en la final regional realizada en mayo en un exclusivo club de la Riviera Maya en donde se midieron con los representantes de Chile, Uruguay, Perú y Colombia. A través de este evento SURA AM México reafirma su compromiso de apoyar el deporte y brindar a nuestros clientes una oferta de valor agregado a través de experiencias de alto nivel.

3

CRITERIO 18

HAY FESTIVAL

En SURA AM nos sentimos muy orgullosos de apoyar al Hay Festival, sin duda una iniciativa de gran relevancia que celebra la cultura, el arte, la música, la literatura y la participación ciudadana. Al estar presentes en la edición 2017, refrendamos nuestro compromiso de impulsar eventos que enriquezcan y aporten al desarrollo social y cultural de nuestros clientes y el público mexicano.

Este festival se llevó a cabo en la ciudad de Querétaro, sede cultural que reunió a escritores, activistas, periodistas, científicos, líderes de diferentes disciplinas, historiadores y músicos de todo el mundo.

DESAFÍOS 2018

- » Posicionar la marca SURA como un jugador relevante en la industria de las Inversiones
- » Seguir realizando estudios de conducta del consumidor que nos permitan descubrir nuevos insights para desarrollar nuevos productos y servicios que nos ayuden a tangibilizar nuestra promesa de marca en el relacionamiento con el cliente.
- » Tenemos el desafío permanente de alinear y comprometer a la Compañía con la promesa de marca y su foco en el cliente.

SATISFACCION DEL CLIENTE

Con el propósito de construir y reforzar la mirada al cliente de una manera empática y con sentido, como parte de nuestra estrategia centrada en el cliente, se han generado protocolos y herramientas para acompañarlos, logrando monitorear la calidad de asesoría y servicio provisto por nuestros distintos canales de contacto.

En 2017 aplicamos una serie de encuestas para medir la percepción, el grado de satisfacción de los clientes así como para detectar las oportunidades de mejora.

Las encuestas miden la satisfacción de los clientes cuando transaccionan, como el caso de la encuesta Net Promoter Score (NPS), y la satisfacción general a través de la encuesta "La Voz del Cliente".

En ambos casos, se calcula la satisfacción neta clasificando a los clientes en 3 categorías.

1. Detractores: aquellos que califican entre 0 y 6 en una escala del 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 nos permite identificar áreas de mejora y construir planes de acción para seguir transformando clientes Detractores y Pasivos en Promotores.

RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA ENCUESTA NPS:

38%

NPS satisfacción clientes Afore que llamaron al call center

45%

NPS satisfacción clientes que acudieron a un módulo de servicio de Afore SURA

58%

NPS satisfacción clientes que fueron contactados por asesores del segmento Prime.

55%

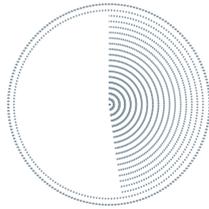
NPS satisfacción asesor alto patrimonio

47%

NPS asesor alto valor

LA VOZ DEL CLIENTE

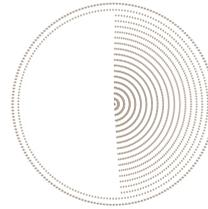
AFORE



48% satisfacción neta

57% calificaron entre 9 y 10
9% calificaron entre 1 y 6

FONDOS DE INVERSIÓN



49% satisfacción neta

57% calificaron entre 9 y 10
8% calificaron entre 1 y 6

EFICIENCIA, CALIDAD Y SERVICIO

En 2017 y por segundo año consecutivo Afore SURA fue la mejor evaluada por la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro (Consar) al ubicarla en el lugar #1 en el Comparativo Anual en Servicios (CAS).

Esta clasificación está conformada por un listado de calidad, eficiencia, atención, cobertura y servicios que brindan las Afores a sus más de 54 millones de clientes.

La Consar asignó a Afore SURA 254,367 cuentas por un monto de 2,828 millones de pesos. El organismo regulador envió estas cuentas a nuestra Administradora por sus buenos niveles de rendimientos y porque promueve el ahorro para el retiro. Acciones como las antes mencionadas respaldan su liderazgo en eficiencia y servicio.

CANALES DE INTERACCIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO

A continuación enumeramos los canales que complementan nuestra oferta de valor:

- » 63 módulos de servicios distribuidos en todo el país
- » 23 unidades móviles
- » 13 kioscos ubicados en las principales ciudades del país para atención de trámites
- » APP SURA consulta de saldos
- » Servicio "SURA te llama" para brindar atención inmediata a las dudas de los clientes a través del portal web
- » Centro de atención telefónica en el 01 4433 108192
- » Página web. www.suramexico.com con chat en línea

SERVICIO EN NÚMEROS

506,546

clientes atendidos en módulos

1,206,565

trámites realizados en módulos de atención

78,303

clientes registrados con cita

↑ 34% más que en 2016

ALGUNOS DE LOS TRÁMITES REALIZADOS EN MÓDULOS

22.8%

Reposición de documentos

12.8%

Actualización de datos certificables

9.2%

Liberación de pago parcial

7.9%

Retiro por desempleo IMSS

4.5%

Actualización de datos no certificables

WEB Y REDES SOCIALES

7.9 millones

en web

376,185

fans de SURA
en Facebook

55,790

seguidores de SURA
en twitter

17,101

seguidores
en LinkedIn

ACCIONES PARA IMPULSAR EL AHORRO VOLUNTARIO

ODS 3

Algunos de los principales problemas que afectan a las pensiones que reciben los trabajadores son: la escasa aportación obligatoria (6.5%), la baja densidad de cotización (es el tiempo que el trabajador, durante su vida laboral, cotiza en el sistema de pensiones), así como el escaso ahorro voluntario. Por ello, en 2017 en SURA Asset Management México continuamos con nuestro compromiso de sensibilizar a la gente de que su pensión no depende sólo del ahorro obligatorio, sino que es vital que cada persona tome consciencia sobre su responsabilidad de hacer ahorro voluntario para contar con los recursos suficientes a fin de que pueda vivir un retiro pleno y en las mejores condiciones.

Para avanzar en este gran propósito llevamos a cabo de manera permanente esfuerzos para promover el ahorro voluntario. Por ejemplo, se

habilitó un proceso en los Módulos de Servicio para el momento en el que los asesores gestionen la disposición de recursos totales de un cliente pensionado, se le informe sobre nuevas alternativas de ahorro y opciones de inversión con el fin de que pueda transferir o asignar un porcentaje sobre el dinero recibido a Aportaciones Voluntarias. De esta forma el cliente podrá tener un complemento económico a su pensión o bien puede considerarlo como ahorro para el cumplimiento de objetivos financieros.

Adicionalmente continuamos trabajando para facilitar las aportaciones voluntarias a través de distintos canales tales como: redes comerciales, transferencia bancaria, cajeros automáticos y ventanillas bancarias.

DESAFÍOS 2018

Continuaremos promoviendo el ahorro voluntario para que más personas puedan mejorar su calidad de vida y gozar de un retiro exitoso. Mantenemos nuestra meta de incrementar nuestros activos y clientes en ahorro voluntario en dos dígitos

GOBIERNO DE DATOS *(DATA GOVERNANCE)*

Para SURA AM México la adecuada gestión de datos de nuestros 7.3 millones de clientes es un tema relevante ya que representan un activo de gran valor.

En 2017 destinamos una inversión importante en tecnología para mejorar la calidad de datos y gestionarlos adecuadamente. A través de esta acción, buscamos tener

una mejor contactación de nuestros clientes, comprender y atender sus necesidades a fin de proveerles de mejores productos, soluciones y servicios.

DESAFÍOS 2018

- » Continuar fortaleciendo las capacidades en conocimiento de cliente, modelos predictivos y campañas dirigidas.
- » Seguir avanzando en la conformación de una base única de clientes (BUC) que nos permita identificar a nuestros clientes de forma integral a fin de atender puntualmente sus necesidades.

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

CRITERIO 13

En nuestro Código de Conducta y Ética se establece claramente el compromiso para proteger los datos de nuestros clientes. Contamos con medios tecnológicos y procedimientos para limitar el uso y la divulgación de los datos personales.

Cabe destacar, que en México existen diversas leyes que están enfocadas a evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos en función del consumo y por lo tanto SURA Asset Management México como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Como filial de SURA AM contamos con un 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 los mismos.

Principales acciones realizadas en 2017: NYCE (Normalización y Certificación, S.C.) practicó una Auditoría de Vigilancia en materia de Protección de Datos que comprendió el periodo del mes de enero a diciembre de 2017, lo anterior, derivado de la Certificación de Protección de Datos que en su momento fue otorgada a SURA AM México.

El auditor 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”*

Es importante destacar que en 2017 no se recibieron incidentes relacionados con el respeto a la privacidad de datos y tampoco se registró algún reporte de incidentes por la fuga de datos personales de nuestros clientes.

A continuación enumeramos las principales acciones que el área de Legal y Compliance llevará a cabo en 2018 en materia de protección de datos.

- » Ejecutar los proyectos de la Compañía donde se requiere la atención, consulta y seguimiento del área de Protección de Datos.
- » Realizar campañas informativas al interior de SURA AM México, para concientizar a los colaboradores sobre el tema de protección de datos personales.
- » Trabajar en conjunto con el área de Legal, a fin de dar soporte en materia de confidencialidad de la información y protección de datos frente a proveedores y terceros, esto con la finalidad de generar los convenios de confidencialidad correspondientes.
- » Implementar mesas de trabajo y consulta con diversas áreas de la Compañía que estén involucradas en la recepción y envío de datos personales con el fin de detectar y en su caso, modificar los protocolos de seguridad de la información.

HACIA LA LIBERTAD

Su nombre proviene del náhuatl quetzalli: hermosa pluma. El quetzal, de majestuoso y largo plumaje, sagrado para los aztecas y venerado por los mayas. Representó a los dioses Quetzalcóatl y Kukulcán, la serpiente emplumada, se dice que durante su vuelo, sus largas plumas ondean de manera similar al movimiento de una víbora. Las plumas tornasol de su larga cola seduce a hembras de su especie, durante el período reproductivo, el macho quetzal asciende a lo alto del bosque en un despliegue de vuelo y ruido. El quetzal habita en lugares húmedos, principalmente en bosques montañosos altos, que van desde Chiapas, México, hasta Panamá.

QUETZAL

Nombre científico:	Pharomachrus mocinno
Clase:	Aves
Familia:	Trogonidae
Región:	Sur de México



04

**COMPROMISO CON
EL DESARROLLO
SOSTENIBLE**

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

CRITERIOS 15, 16 Y 21

En SURA AM México tenemos el firme propósito de contribuir a la creación de bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad; de ahí que entendemos y atendemos las necesidades de nuestros grupos de interés. Estas acciones siempre deben comprender los aspectos ambientales, sociales y económicas en la toma de decisiones, procurando mejorar las condiciones de educación y socioeconómicas de las comunidades en situación de vulnerabilidad.

INVERSIÓN SOCIAL EN SURA AM MÉXICO

En 2017 nuestras líneas de trabajo en materia de inversión social se enfocaron en la educación financiera, educación ambiental, voluntariado corporativo y la difusión de la cultura y el arte.

EDUCACIÓN FINANCIERA

ODS 4 Y 8

En los últimos años la educación financiera ha cobrado relevancia en las agendas de política de gobiernos en economías desarrolladas y emergentes, así como en las de organizaciones multilaterales y del sector privado. En SURA AM México la educación financiera es un componente clave para el bienestar de la población mexicana, por ello es uno de nuestros focos prioritarios dentro de nuestra estrategia de inversión social.

A través de nuestro programa de educación financiera buscamos hacer consciencia sobre el ahorro y la previsión para el futuro en los niños, jóvenes, universitarios, padres de familia, maestros, microempresarios y otros grupos de interés con los que mantenemos contacto.

Estamos convencidos en la importancia de promover el hábito del ahorro desde edades tempranas; por ello buscamos que niños, jóvenes y adultos desarrollen competencias y habilidades que les permitan empoderarse, administrar de manera eficiente sus recursos económicos, contar con un plan claro de vida así como generar patrimonio para cumplir sus metas financieras.

Un total de 6,179 personas fueron impactadas con las siguientes iniciativas:



2,809
personas beneficiadas

HABLEMOS DE PENSIONES

En 2017 ampliamos el alcance de la iniciativa Hablemos de Pensiones al llevarla a grupos de interés impactando a 2,809 personas. Este programa de educación financiera tiene el propósito de:

1. Sensibilizar al cotizante de los sistemas de seguridad social en México (IMSS, ISSSTE) así como a los trabajadores independientes acerca de los principales elementos que deben tomar en cuenta en la planeación de su retiro.
2. Conocer los modelos de pensión así como los principales elementos a tomar en cuenta para maximizar su pensión.

3. Hacer consciencia sobre el rol de cada trabajador como principal responsable en la previsión de su retiro.

A través de esta iniciativa SURA AM México busca impulsar la sostenibilidad del modelo de pensión vigente y contribuir al aumento del bienestar de generaciones presentes y futuras para que tengan un retiro laboral digno.

Bajo el paraguas Hablemos de Pensiones se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- » Se impartieron 33 charlas en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) en foros de 10 ciudades de la República Mexicana impactando a 2,194 personas. El público asistente a estas pláticas fueron: estudiantes de diferentes universidades, funcionarios y empleados de gobierno, asociaciones de empresarios, empleados de empresas públicas y privadas, entre otros.
- » 16 charlas se impartieron a empleados de las siguientes instituciones: CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros), Secretaría de Educación Pública (SEP), Colegio Nacional de Actuarios y colaboradores de SURA.
- » Taller formación de voceros. Un total de 45 colaboradores (área de soporte y comercial) recibieron una capacitación especial para convertirse en voceros de Hablemos de Pensiones con el objetivo de llevar las charlas a diferentes grupos de interés.

1,367

personas participaron en el juego “ahorradores y deudores”

1,650

jóvenes universitarios asistieron a la conferencia “Saber ahorrar, saber gastar”

SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA (SNEF)

CRITERIOS 17 Y 18

En 2017 participamos activamente en la SNEF, la mayor iniciativa de Educación Financiera de México convocada por el organismo gubernamental Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Además de las 33 charlas de Hablemos de Pensiones, SURA AM México participó con las siguientes actividades:

- » **Juego interactivo “ahorradores y deudores”.** En la sede central de la SNEF de la Ciudad de México, instalamos un stand con el juego interactivo “ahorradores y deudores” a través de la cual aprendieron sobre el ahorro, retiro, patrimonio, inversiones y gasto responsable. Un total de 1,367 personas participaron en esta actividad.
- » **Charlas de finanzas personales.** El experto Gianco Abundiz, fundador y presidente de la Asociación Nacional de Educadores Financieros, impartió dos conferencias magistrales “Saber ahorrar, saber gastar” en dos universidades del Estado de México y de Monterrey impactando a 1,650 jóvenes universitarios.

EDUCACIÓN FINANCIERA EN TU EMPRESA.

Nuestro aliado CONDUSEF nos brindó contenidos de finanzas personales los cuales compartimos semanalmente con nuestros colaboradores a través de la web interna Mundo SURA.



CAPACITACIÓN PROGRAMA AFLATEEN.

ODS 4

En el segundo semestre, 26 maestros de cuatro escuelas reconstruidas por SURA y Happy Hearts Fund recibieron un taller de capacitación para la implementación del Programa Aflateen (Educación Social, Financiera y la Cultura de la Paz); el cual beneficiará a más de 300 jóvenes en el ciclo escolar 2017-2018.

27 niños recibieron el taller de cuentacuentos de educación financiera

TALLER DE CUENTA CUENTOS.

CRITERIO 15

En el marco del programa de verano que se impartió a hijos de colaboradores de SURA AM México, impartimos un taller de cuentacuentos de educación financiera a 27 niños de entre 7 y 12 años. En este taller los niños tomaron consciencia sobre la importancia del ahorro y de cómo pueden sus papás lograr un buen retiro a través del ahorro.

Como resultado de las actividades antes descritas junto a toda la estrategia de información y asesoría que se ofrece a nuestros 7.2 millones de clientes de Afore a través de los diferentes canales, el organismo regulador Consar (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro) otorgó el reconocimiento de 100% de cumplimiento a Afore SURA en el Censo de Educación Financiera de Consar.



VOLUNTARIADO

CRITERIO 16

Para SURA Asset Management México, el voluntariado es una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y sus familias. Además, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a nuestra Compañía a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial.

En nuestra Organización el voluntariado integra jornadas de voluntariado por un día o iniciativas de voluntariado continuo que ofrece alternativas de acuerdo con los intereses y fortalezas de los colaboradores.

SURA AM México apoya proyectos de desarrollo integral que permiten estimular las capacidades y talentos de las personas, y promueven el fortalecimiento comunitario, la auto-gestión y la sostenibilidad.

A continuación presentamos las iniciativas que llevamos a cabo en 2017.



SURA AM México apoya proyectos de desarrollo integral que permiten estimular las capacidades y talentos de las personas.



SURA SCHOOL

Uno de nuestros principales compromisos es con la educación, por lo que de la mano con Christel House México, trabajamos un programa de voluntariado virtual con 34 alumnos de 3ro de secundaria. Este programa consiste en el intercambio de correos electrónicos en inglés como reforzamiento de la escritura, ortografía y lectura del idioma, viendo reflejado los resultados al finalizar el curso en la evaluación "College Board". En este programa contamos con 34 voluntarios a nivel regional, 20 México, 5 de Colombia y 9 de Perú.

DÍA DEL VOLUNTARIO

En el marco del día del voluntario SURA, festejamos este día con 22 voluntarios y 110 alumnos de 5to y 6to de primaria de Christel House México. En esta jornada de convivencia realizamos un rally por la paz, organizado por la Asociación Civil Observa A.C.

A través de serpientes y escaleras, teatro guiñol, dibujos y murales, brazaletes, carrera de relevos, cine club, cuenta cuentos, twister, dados gigantes y aros, los voluntarios y niños comprendieron la importancia de la honestidad, el trabajo en equipo, la paz para una buena convivencia, la equidad y el respeto, así como del ahorro para el cumplimiento de sus metas. Además de tener una convivencia entre voluntarios y alumnos en una divertida kermés.



SUMANDO VOLUNTADES

En 2017 nos unimos con más de 10 países de Latinoamérica donde Grupo SURA tiene presencia para sumar voluntades con un mismo objetivo: "contribuir a la calidad educativa a través del mejoramiento de ambientes escolares".

Junto con Argentina, Brasil, Colombia, Chile, El Salvador, Panamá, Perú, República Dominicana Uruguay y México llevamos a cabo "Sumando Voluntades" una jornada en la que logramos sumar más de 3,600 voluntarios y beneficiar a más de 85,700 personas en estos países latinoamericanos.

DESARROLLO COMUNITARIO

Desde 2014, trabajamos con World Vision México para apoyar a los niños de la zona Mazahua del Estado de México a través del programa "Patrocina una historia". Bajo esta iniciativa SURA Asset Management México patrocina a 20 niños y promueve dentro de sus colaboradores este esquema de apadrinamiento. Como parte del desarrollo integral de las comunidades de los niños y niñas que forman parte del programa, de 2014 al 2016 realizamos diversas actividades en beneficio de la comunidad que arrojaron los siguientes resultados:

CRITERIO 10

- » Instalación de 16 estufas ecológicas, 16 huertos de traspatio, 1 cisterna, 4 baños secos, 4 porterías.
- » Rehabilitación del centro de salud a través de la pintura del exterior del inmueble e instalación de un techo para la realización de reuniones comunitarias.

Durante 2017 continuamos con el programa de apadrinamiento de 20 niños, pero dada la contingencia de los sismos de septiembre no se realizaron actividades en la comunidad enfocando los esfuerzos en la atención a los damnificados.

Sumando Voluntades en México:

- » 4 sedes: Ciudad de México, Tijuana, Monterrey y Guadalajara
- » 445 voluntarios
- » 1 casa hogar
- » 4 escuelas
- » 13 huertos de traspatio

20 niños apadrinados



3,033
personas beneficiadas

ATENCIÓN A EMERGENCIAS

CRITERIO 18

El cuarto trimestre de 2017 fue muy difícil para todos los mexicanos debido a los sismos que se registraron durante el mes de septiembre afectando gran parte del centro y sur de nuestro país. Como parte de nuestra responsabilidad social, SURA Asset Management México movilizó a sus voluntarios para realizar actividades en comunidades en las que la ayuda no había llegado.

Nuestra primera actividad se efectuó en octubre; asistimos a la comunidad de Jococingo, Estado de México, municipio que fue afectado por el sismo del 19 de Septiembre.

Junto con Fondo Unido-United Way México y la asistencia de 30 voluntarios se armaron 1,011 kits de víveres que incluían: arroz, sardinas, espinacas, cebollas y gelatinas. Estos kits se entregaron en las comunidades de Jococingo, Ocuilán, Tenango y San Simonito, en el Estado de México, beneficiando así a 3,033 personas.

COMPROMISO SOCIAL EN NÚMEROS

RUBRO	2016	2017
Niños patrocinados World Vision	114	87
Inversión social	8.7 millones de pesos*	1 millón 121 mil pesos
Voluntarios principales	254	679
Horas Voluntarios	918.5	5,051
Beneficiarios	766	4,433

* Este monto de 8.7 mdp incluye la aportación a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro A.C.

NUESTROS ALIADOS EN VOLUNTARIADO

CHRISTEL HOUSE: Asociación Civil internacional cuya misión es: "transformar la vida de los niños enseñándoles a romper el círculo de la pobreza". Apoyamos a esta institución a través de actividades de voluntariado corporativo.

HAPPY HEARTS: Institución internacional enfocada en la infraestructura educativa. Junto con esta fundación reconstruimos escuelas afectadas por desastres naturales en México.

WORLD VISION: Institución internacional enfocada en el desarrollo integral del infante. Participamos en el programa "Patrocina una Historia" en el cual, a través de un esquema de apadrinamiento apoyamos la educación, salud, nutrición y desarrollo de las comunidades de los niños que forman parte de este programa. Adicionalmente realizamos una actividad de voluntariado con estos niños y sus familias.

FONDO UNIDO: Contamos con una alianza regional desde la Fundación SURA para realizar actividades de voluntariado y atención a emergencias específicamente en materia de reconstrucción de espacios educativos afectados por algún desastre natural. Adicionalmente, por el lado del negocio de SURA Asset Management, trabajamos con esta institución para atender una comunidad afectada por el sismo del 19 de septiembre del 2017, entregando despensas a los damnificados a través de nuestros voluntarios.

HOMBRE NATURALEZA A.C.: Asociación sin fines de lucro con el objetivo de preservar la naturaleza. Colaboramos en conjunto en materia de educación ambiental.

FUNDACIÓN GRUPO MÉXICO: Fundación aliada en temas de responsabilidad social, formamos parte de su red de instituciones socialmente responsables. Cada año participamos en su actividad de reforestación sumando a nuestros voluntarios.

FUNDACIÓN SURA EN MÉXICO

En el tercer trimestre de 2017 se constituyó la Fundación SURA. Somos una organización sin fines de lucro cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los mexicanos y sus poblaciones vulnerables a través de aportaciones a proyectos de desarrollo social enfocados en educación y desarrollo cultural. En 2018 vamos a solicitar ante las autoridades correspondientes ser donataria autorizada.

Nuestras líneas de acción son:

EDUCACIÓN: Creemos en igualdad de oportunidades para todos los niños y jóvenes mexicanos por medio de la educación. Trabajamos en crear espacios seguros y dignos que promuevan el aprendizaje así como en el empoderamiento de las personas desde edades tempranas a través de la educación financiera.



DESARROLLO CULTURAL: Promover y apoyar artistas, instituciones y actividades culturales que favorezcan el conocimiento y apreciación por el arte y la cultura.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO: El voluntariado corporativo empodera a las personas, les permite desarrollar habilidades de liderazgo, mejorar su calidad de vida y brinda la oportunidad de contribuir al bienestar de la sociedad.



Colecta interna, en donde por cada peso recibido Fundación SURA aportó 2 pesos

En 2017, iniciamos con la operación de Fundación SURA en México, apoyando a los damnificados de los sismos ocurridos en septiembre en los estados de Chiapas, Oaxaca, Ciudad de México, Estado de México y Morelos. Dentro de las acciones realizadas destaca la colecta interna, en donde por cada peso recibido Fundación SURA aportó 2 pesos logrando los siguientes resultados:

- » 474 donadores de SURA AM México y Seguros SURA México
- » 235,431 pesos recaudados
- » 706,293 pesos aportación total

CRITERIO 18

Junto con nuestro aliado Fondo Unido- United Way México, el monto recaudado será utilizado para la reconstrucción del kínder "Nezahualcoyotl", ubicado en San Mateo del Mar, Oaxaca.

Adicionalmente, realizaremos la construcción de módulos sanitarios para la comunidad escolar de la primaria "General Lázaro Cárdenas" ubicada en Ocuilan, Estado de México, con una aportación adicional de 200,000 pesos.

ARTE Y CULTURA

En SURA AM México buscamos el desarrollo integral de los individuos y las comunidades. De ahí que estemos comprometidos de manera natural con las artes y la cultura, en el marco de nuestra gestión empresarial.

A través de nuestras actividades de arte, cultura y exposiciones itinerantes buscamos mejorar las condiciones de vida, construir nuevas formas de relación con el entorno, el patrimonio y la identidad así como promover experiencias didácticas que fomenten la interacción.

A continuación enumeramos las actividades relevantes realizadas en 2017.

EXPOSICIÓN ROSTROS Y TRADICIONES DE MÉXICO



37,679
personas visitaron la
exposición



Entre septiembre de 2016 y abril de 2017 esta muestra itinerante se exhibió en el Museo de Arte de Querétaro. Un total de 37,679 personas visitaron la exposición la cual ofrece al público un acercamiento hacia la historia y conocimiento de la conformación de nuestra identidad nacional, a través de la selección de obras de arte mexicano de reconocidos artistas de los siglos XIX y XX.

Bajo esta exposición se llevaron a cabo cinco visitas guiadas a colaboradores de SURA, clientes y público en general con el propósito de ampliar el conocimiento de las personas que visitaron la muestra. Un total de 300 personas fueron beneficiadas con esas visitas guiadas.



17,312

personas visitaron la
exposición

Otras actividades:

- » 53 colaboradores de SURA asistieron a la conferencia “La labor de un curador”
- » 1500 personas (colaboradores y clientes) recibieron el libro Verde mexicano: jardines privados del México contemporáneo. Las ganancias por la venta de este libro se compartieron con la Fundación Construyendo que desarrolla programas de edificación de viviendas para familias de escasos recursos.
- » 25 colaboradores de SURA ubicados en la oficina de Tijuana, Baja California recibieron la charla “La colección de Grupo SURA”. Con esta plática se cumplió el objetivo de difundir la cultura al interior de nuestra Organización.

Se realizó una alianza con el Museo Franz Mayer de la Ciudad de México para montar la exposición *Paisaje, Patrimonio e Identidad* uniendo las obras de dicho museo con las de SURA. Esta exhibición propone un acercamiento a la naturaleza a través del paisaje, expresión artística que contempla un determinado territorio al que se le otorga un valor estético. La exposición fue visitada por un total de 17,312 personas.

En el marco de esta exposición se llevó a cabo el concurso de fotografía *Paisajes de México bajo el lente* con el objetivo de crear consciencia de como el ser humano ha transformado la naturaleza. 200 personas mayores de 18 años participaron con un total de 240 fotografías.

Paisaje, Patrimonio e Identidad también se llevó al Museo de Arte de Querétaro con motivo de su 29 aniversario. La inauguración se realizó el 27 de septiembre; de esa fecha al cierre de diciembre, 36,784 personas habían disfrutado la exhibición. La muestra permanecerá abierta al público hasta el 29 de abril de 2018.

DESAFÍOS 2018

- » Continuar otorgando a la sociedad una mejor calidad en la educación a través de las exposiciones, conferencias, talleres y visitas guiadas a colaboradores, clientes y público en general.
- » Realizar conjuntamente con los museos donde se exhiben las exposiciones, talleres para niños que desarrollen habilidades y brinden herramientas que mejoren su educación.

MEDIO AMBIENTE

CRITERIOS 9, 10 Y 11

En SURA Asset Management la responsabilidad corporativa es entendida como una forma de hacer empresa, que refuerza el compromiso con el desarrollo sostenible y con el respeto por el entorno; es por esto que, desde su declaración de sostenibilidad, SURA AM ha asumido que la responsabilidad con el medio ambiente es inherente a la gestión de sus negocios. En este sentido, procura siempre actuar de manera preventiva en los diferentes ámbitos de operación.

ODS 13

Por ello, para la Compañía, la gestión eficiente de los recursos naturales, la disminución de los impactos negativos sobre el ambiente y la medición y mitigación de las emisiones asociadas al cambio climático son focos de trabajo primordiales.

Bajo esta premisa durante 2017 en SURA AM México continuamos trabajando en fomentar el uso racional de los recursos naturales en la operación del negocio y en nuestra cadena de valor. Desde las áreas de inmuebles e infraestructura se fomentan las iniciativas de ecoeficiencia, mientras que el área de Sostenibilidad promueve la educación ambiental entre todos sus colaboradores e impulsa prácticas que favorezcan el medio ambiente, cumpliendo siempre con la regulación de nuestro país.

En 2017 entró en vigor la Política de Medio Ambiente, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales para la gestión y monitoreo de las prácticas ambientales y desechos que se producen en la operación de SURA AM México, para controlar, supervisar y reducir el impacto ambiental que genera la Compañía.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

En nuestra Compañía, reconocemos la importancia de educar para preservar nuestro medio ambiente, por lo que durante 2017 continuamos con nuestros esfuerzos en materia de educación ambiental.

En este sentido destacan las siguientes actividades:



35
personas capacitadas en educación ambiental a través de charlas

113
voluntarios participaron en actividades de reforestación.

REFORESTACIÓN EN EL PARQUE ESTATAL SIERRA DE TEPOTZOTLÁN: Junto con 33 alumnos de 3ro de secundaria de Christel House México, 29 voluntarios y la asociación Hombre Naturaleza A.C sembramos alrededor de 1,000 árboles en El Parque Estatal Sierra de Tepotzotlán. Sumando un total de 558 horas de voluntariado. Esta actividad se complementó con una charla impartida por esta misma institución en la cual se abordó el tema de la importancia de la reforestación y de la conservación.

CRITERIO 18

REFORESTACIÓN EN HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO: Nos sumamos a la actividad de reforestación que convocó Grupo México en el municipio de Huixquilucan, Estado de México. Esta actividad logró reunir a 1,500 voluntarios quienes reforestaron 8 hectáreas con 16,000 árboles. SUR Asset Management México participó con 51 voluntarios, acumulando 306 horas de voluntariado.

CULTURA DEL AGUA: El cuidado de nuestros recursos naturales es un componente clave en la educación ambiental, por tal motivo con el apoyo de Fundación Helvex ofrecimos una plática sobre cultura del agua con el fin de sensibilizar e informar a nuestros colaboradores sobre la situación y riesgo de no tener un adecuado manejo de este recurso natural que es vital para nuestra sobrevivencia.

EDUCACIÓN AMBIENTAL EN NÚMEROS

ACCIÓN	2016	2017
Horas de formación ambiental para colaboradores	21 horas	837*
No de personas que recibieron información ambiental	89 personas	148*

* La reforestación se considera como actividad de educación ambiental

HUELLA DE CARBONO. DESAFÍOS 2018

SURA Asset Management inició con el proyecto regional para calcular su propia huella de carbono en cada una de sus filiales. En el caso de México iniciamos con este proceso en donde en este primer objetivo obtuvimos un resultado de emisiones totales de GEI de 2,674,098 kg de CO₂ eq y un resultado de emisiones GEI por persona de 672 kg de CO₂ eq.

Nuestra Compañía reforzará su compromiso con el cuidado del medio ambiente identificando las principales áreas de oportunidad para reducir nuestros consumos de recursos naturales, estableciendo metas de reducción y definiendo un plan de acción para alcanzarlas.

Por otro lado, se desarrolló e implementó el programa Gestión de eco-eficiencia SURA AM, por medio del cual se lograron homologar criterios de medición y se logró desarrollar una herramienta para el monitoreo y gestión de los siguientes indicadores ambientales en las 6 oficinas regionales. Los indicadores son: consumo de agua, consumo de energía, generación de residuos, generación de emisiones de gases efecto invernadero -GEI-, consumo de materiales y gestión ambiental. Por medio de esta herramienta se realizó la medición de la línea base del desempeño ambiental de la compañía y de cada uno de los seis países donde tiene presencia, entre ellos México.

Adicional a los indicadores de energía y agua se cuenta con los siguientes datos de GEI:

Emisiones directas 642.411 kg de CO₂ eq. Alcance 1

Emisiones indirectas 1.602.574 kg de CO₂ eq. Alcance 2

Otras emisiones indirectas 429.113 kg de CO₂ eq. Alcance 3

15,320^{kg}
15.3 toneladas de papel
ahorrado

+ 4.9
millones solicitudes
atendidas vía digital

+ 2.2
millones pesos
ahorrados

MENOS PAPEL

En 2017 continuamos ofreciendo a nuestros clientes la opción de consultar el status de sus trámites en línea sin necesidad de trasladarse a los módulos de atención, reduciendo así el CO₂ generado por los trayectos y aportando a la movilidad de las ciudades.

Es así como avanzamos de forma importante en nuestra estrategia de transformación digital lo cual ha tenido un impacto importante en nuestro consumo de recursos naturales. Durante 2017 implementamos varios procesos digitales que permitieron atender casi cinco millones de solicitudes de forma digital lo que representó un ahorro de más de 15 toneladas en papel.

VIAJES AÉREOS

Los viajes aéreos registraron un aumento de 8% al cerrar diciembre con 447,150 kg de CO₂ eq. emitidos, equivalentes a un monto de 9.5 millones de pesos. En 2018 seguiremos promoviendo el uso de equipos de video y audio conferencias.

INVERSIONES EN ACCIONES DE ECOEFICIENCIA 2017

ACCIÓN	MONTO INVERTIDO (\$ PESOS)
Instalación luminarias Led	235,766.00
Instalación sanitarios ecológicos	389,446.00
Arrendamiento filtro de agua	365,693.00
TOTAL	990,906.00

	2016	2017
Consumo de energía	1.7 millones de kWh	3,499.069 kW-h
Consumo de agua	4,513.1 m ³	2,006.16 m³

Es importante aclarar que los datos no son comparables dado que en el 2016 la cobertura de los consumos de energía sólo abarcó las oficinas corporativas. A partir del 2017 se levantó la línea base con una cobertura del 100% para el caso de energía. Sin embargo para el caso del consumo del agua la cobertura alcanzada sólo fue del 19.9%. En los próximos años se trabajará en ampliarla.

RESIDUOS GENERADOS

En SURA AM México, nos preocupamos por la disposición final de los residuos que generamos diariamente en las oficinas. Estos residuos se envían a plantas recicladoras y transformadoras para su destrucción.

A continuación enumeramos los residuos generados por las oficinas principales de nuestra Compañía en 2017:

CON RESPECTO A:

RESIDUOS	CANTIDAD (kg)	VARIACIÓN % VS 2016
Papel	17,407.5	-11.1
PET	1,150	-38.2
Latas de aluminio	221.9	+26.7
Cartón	2,105	-46.3
Revistas	6	No comparable
Electrónicos	2,869 *	

* En 2016 se reportaron 12.5 kg. El incremento en los residuos electrónicos corresponden principalmente a equipos de cómputo. La razón por la cual aumentó exponencialmente es porque en 2017 estos equipos alcanzaron el fin de su vida útil.

INVERSION RESPONSABLE

Durante 2017 la estrategia de nuestra Compañía en línea con nuestra holding SURA Asset Management, se enfocó en el crecimiento sostenible como centro estratégico para generar valor responsable a nuestros clientes. Por ello se orientó a la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas en materia ambiental, económica y social.

En SURA AM México tenemos el compromiso de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas de manera responsable, por ello existe una Política regional de inversiones que 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, apuestas o elaboración de armas, municiones usadas en guerras o conflictos militares.

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 mencionar que cuando se realizan este tipo de 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

La línea de negocio de Inversiones de SURA AM México incorpora consideraciones ambientales, sociales y de buen gobierno en el proceso de toma de decisiones de inversión. Para ello utiliza criterios ASG (o ESG Environmental, Social and Governance) para evaluar a las empresas donde invierte. Nuestra Compañía cuenta con las siguientes inversiones sostenibles:

1. *DOIX. Desarrolladora y operadora de Infraestructura en Oaxaca:* el destino de los recursos se canalizarán a parques eólicos en Oaxaca.

2. *DHIC. Desarrollos Hidráulicos Cancún:* el destino recursos se enfocarán a la extracción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable y tratamiento de aguas residuales en Cancún.

Asimismo, el área de inversiones de la Afore cuenta con inversiones en bonos verdes certificados con los siguientes emisores:

- Gobierno de la Ciudad de México
- Nacional Financiera (Banca de Desarrollo)
- Rotoplas
- Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

CONSEJO CONSULTIVO PARA LAS FINANZAS CLIMÁTICAS

CRITERIOS 9, 17, 18 Y 19

En 2017 por segundo año consecutivo, el Director General de Afore SURA, mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Climáticas (CCFC), que entre sus objetivos busca propiciar el dialogo entre los diversos actores del mercado sobre cómo impulsar el financiamiento de proyectos verdes en México, incidiendo 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.

Afore SURA, en su función como copresidente del Consejo Consultivo para la Finanzas Climáticas ha sido partícipe de los siguientes logros alcanzados en 2017:

- » Emitir los Principios de los Bonos Verdes MX, los cuales se basan en "Green Bond Principles" y "Climate

Bonds Initiative", esto para dar certeza a los inversionistas que los recursos captados bajo la denominación de "Bonos Verdes" sean invertidos en proyectos calificados como sustentables de acuerdo a estándares internacionales.

- » Promover la adhesión de representantes de alto nivel del sector financiero mexicano al CCFC, tales como Afores, Aseguradoras, Asociaciones, Banca Comercial, Banca de Desarrollo y Multilateral, Emisoras, Fondos de Inversión y otras instituciones. Impulsar la adhesión a este organismo tiene el propósito de generar conciencia sobre la importancia de contar con información acerca de las emisiones de las inversiones realizadas para posteriormente reducir la huella de carbono en los portafolios.

- » Impulsar capacitaciones en materia ambiental para los participantes del sector financiero.

Nuestra participación en este Consejo ha contribuido en la organización de diferentes representantes del sector financiero para la creación de grupos de trabajo que generen lineamientos para la clasificación de inversiones verdes. También contribuye para la generación de propuestas de regulaciones que promuevan una mayor revelación de los riesgos y mitigantes ambientales por parte de las empresas en las que invertimos. Esperamos que nuestros esfuerzos resulten en un mayor acervo de información de calidad para el análisis y la gestión de los riesgos ambientales de nuestras inversiones.

ADHESIÓN A LA COALICIÓN DE DESCARBONIZACIÓN DE PORTAFOLIOS PDC

CRITERIOS 9 Y 18

En diciembre de 2017 nuestra holding SURA Asset Management, anunció su adhesión a la Coalición de Descarbonización de Portafolios, PDC - por sus siglas en inglés-. Este programa de Naciones Unidas incentiva a compañías inversionistas a aplicar estrategias de inversión bajas en carbono. Con este compromiso SURA Asset Management buscará aplicar estrategias para reducir la huella de carbono relacionada a sus inversiones de más de 130 billones de activos que tiene bajo administración. En el caso de México, la Dirección de Inversiones de Afore SURA ha trabajado en conjunto con SURA AM para designar a un proveedor que lleve a cabo la medición de la huella de carbono y posteriormente optimizar nuestros portafolios para maximizar el rendimiento de los mismos con una base de inversiones más sustentables.

DISEÑADO PARA LOS CIELOS

Corren para levantar el vuelo y despegar de una laguna somera. Los flamencos, siempre fieles a sus bandadas salvajes, se mueven al unísono con sus patas largas, tobillos nudosos, cuello largo y un pico desmesurado. La suma de estas características físicas permite al flamenco del Caribe vivir y prosperar en salinas, humedales costeros, lagunas mareales y manglares. Los flamencos son monógamos, ambos miembros de la pareja construyen el nido e incuban un huevo, los polluelos nacen grisáceos, permanecen en guarderías donde perfeccionan su vuelo, con el tiempo, les crecen nuevas plumas, se les curva el pico y adquieren el tono típico. Listos para abandonar el nido y enfrentarse a una vida de color rosa.

FLAMENCO DEL CARIBE

Nombre científico:	Phoenicopterus ruber
Clase:	Aves
Familia:	Phoenicopteridae
Región:	Península de Yucatán



05

**GESTIÓN
DEL TALENTO
HUMANO**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

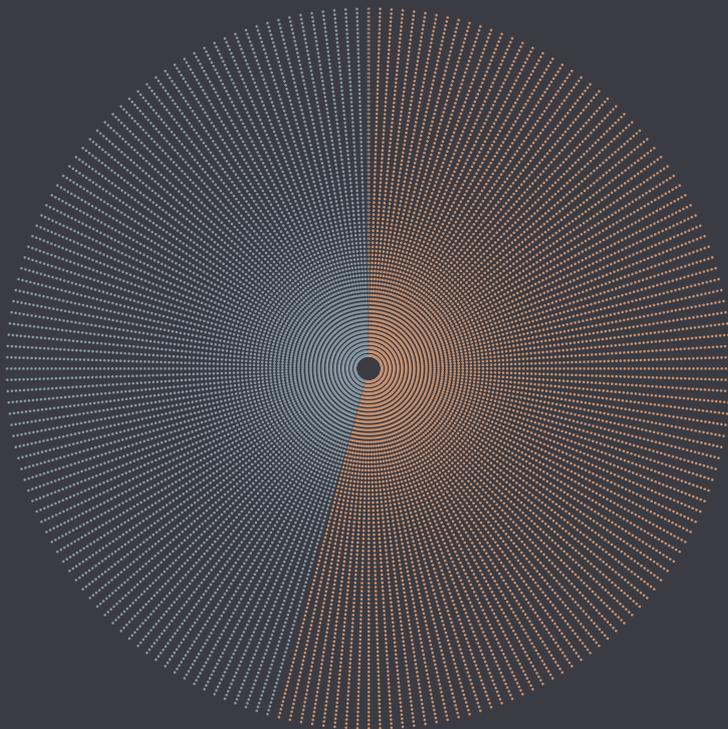
CRITERIOS 6, 7 Y 8

El talento humano es un elemento diferenciador en el que se desarrollan las capacidades organizacionales, que son el principio y la fuente de transformación para la competitividad y sostenibilidad de nuestra Compañía.

Dentro de la Compañía se realizan las cosas día a día de acuerdo con un conjunto de características que garantizan la coherencia con la filosofía, principios, estilo de gestión y liderazgo de la Organización.

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 3,092 colaboradores se desarrollen integralmente a nivel personal y profesional.

3,092
colaboradores

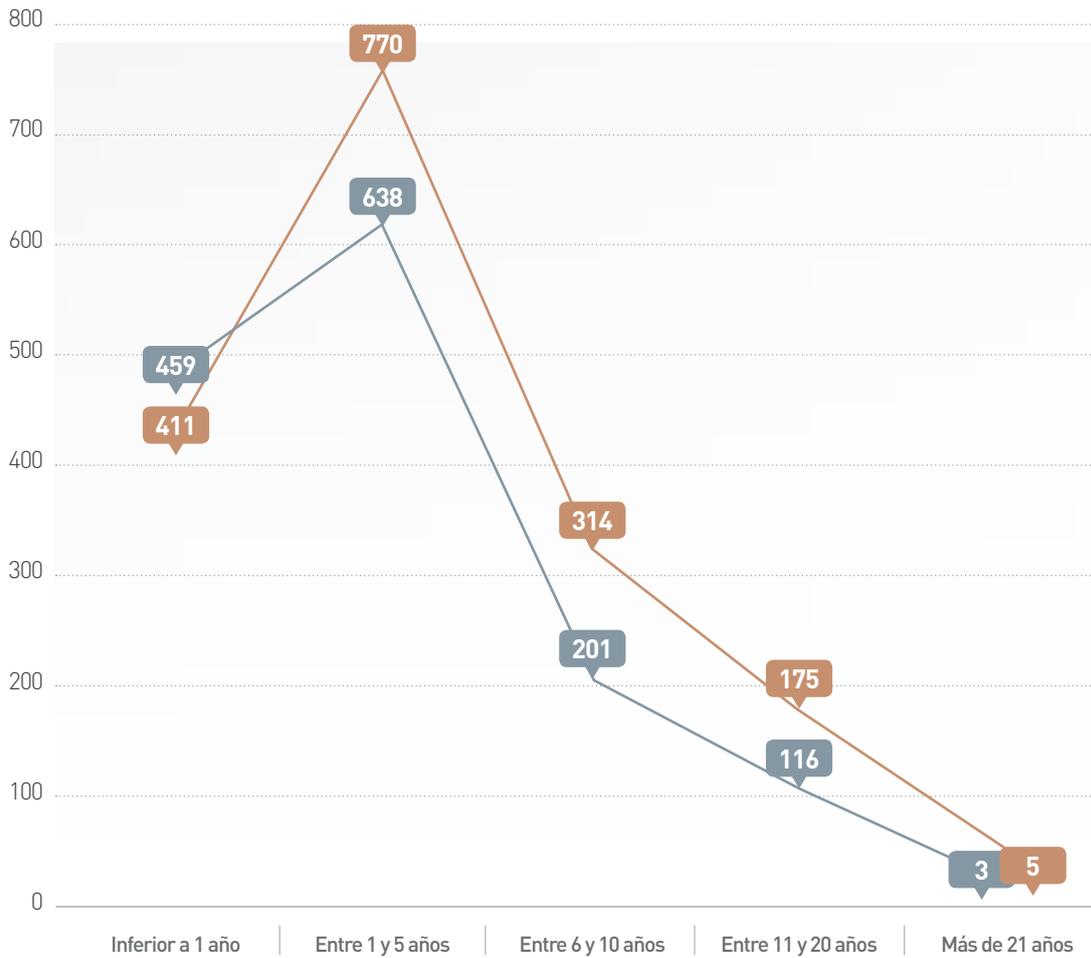


46%
1,417 HOMBRES



ODS 5
54%
1,675 MUJERES

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD DE COLABORADORES



TOTAL



— HOMBRES — MUJERES

RELACIÓN POR CARGO Y POR GÉNERO

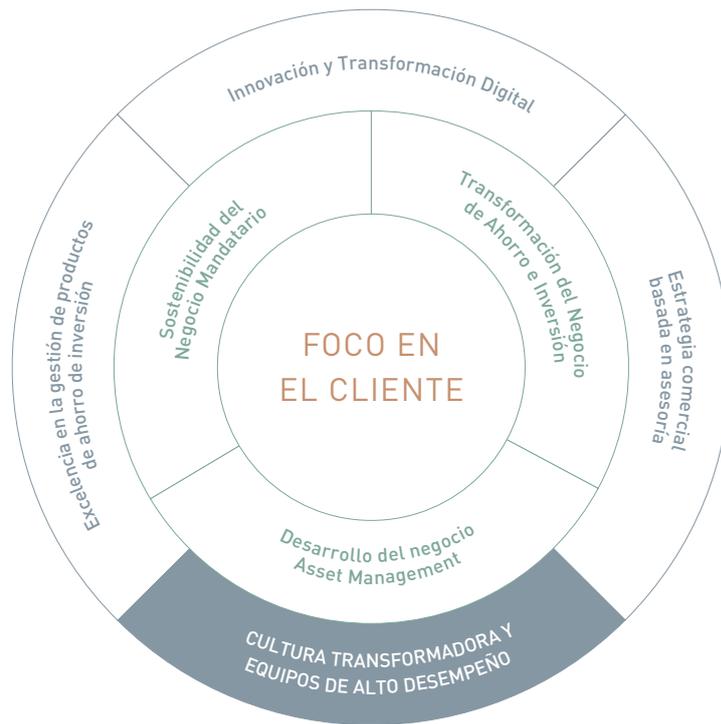
En 2017 el promedio de edad de nuestros colaboradores se ubicó en 38.2 años. Por su parte el 45.5% (1,408) de los empleados estuvo en el rango de antigüedad de entre 1 y 5 años.

CARGO POR GÉNERO	HOMBRES	MUJERES
CEO	1	0
Dir. Ejecutivo	7	3
Director	20	3
Subdirector	47	24
Gerente	135	137
Esp./ Anal./ Ejec/ otros	1207	1508

CULTURA TRANSFORMADORA

Somos conscientes de que una de las mayores ventajas competitivas que tenemos, es contar con equipos de trabajo competentes y que sustenten sus acciones en nuestros principios corporativos. Por esta razón nuestros esfuerzos se enfocan en:

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



FLEX OFFICE

CRITERIO 6

Después de llevar a cabo en 2016 un piloto de 25 personas, en 2017 arrancó formalmente 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 2017, un total de 200 colabores de todo los niveles de la Compañía migraron 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.

LOS FLEXONAUTAS:



Beneficios inherentes a Flex Office:

- » Personas. El colaborador tendrá una mayor calidad de vida con impacto en su familia. Para medir este beneficio se aplicará una encuesta bimestral.
- » Corporativo. Atracción y retención de personas; eficiencia en el uso de espacios, impacto positivo en desempeño.

DESAFÍOS 2018

- » Sumar al programa otras 250 personas
- » Continuar adaptando la cultura de trabajo a distancia así como las herramientas tecnológicas para hacerla mucho más accesible.

PLATAFORMA TALENTUM

ODS 8

En 2017 un hito relevante en la gestión de nuestro talento fue el lanzamiento del proyecto a nivel regional de 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 permitirá contar con información estandarizada, con mejores estándares de calidad, respondiendo a parámetros establecidos de forma transversal para todas las Compañías de SURA AM. Esto permitirá 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.

Beneficios de Talentum

- » Plataforma única, integrada, ágil y simple con acceso móvil (más conectados)
- » Mayor productividad
- » Gestión del Talento
- » Reportes e indicadores

INNOVACIÓN

La constante evolución del mercado, tecnología, así como la aparición de nuevas generaciones con nuevos hábitos de consumo, hace inminente adoptar y apostar por nuevas formas de trabajo y creación de nuestra oferta de valor. Tenemos gran oportunidad de aprovechar y colaborar con un ecosistema de emprendimiento que está ofreciendo alternativas interesantes que sin duda apalancan la aceleración de la innovación en nuestra Compañía.

Tenemos un gran desafío en hacer conscientes a los colaboradores de estas tendencias, así como empoderarlos con herramientas y procesos que les permitan explorar y crear soluciones con valor significativo para nuestros clientes y para la resolución de sus desafíos ordinarios.

SURA AM México se ha embarcado en la implementación de una estrategia de Innovación. Durante 2017 el área de innovación enfrentó un proceso de consolidación de cara a los colaboradores, posicionando el área a través de una estrategia de innovación corporativa. Igualmente, fue un periodo de inserción como un actor importante en el ecosistema de emprendimiento e innovación.

La estrategia de innovación corporativa forma parte de los pilares estratégicos de la compañía, a través del desarrollo de diferentes iniciativas y actividades bajo una misma visión sobre la innovación en SURA AM México. La estrategia de Innovación define el marco contextual sobre el cual se diseñan iniciativas, actividades y dinámicas que promueven la innovación en nuestra Compañía.

En 2017 la estrategia de Innovación se desarrolló en dos frentes:

CULTURA DE INNOVACIÓN O EXPERIMENTAL. Considera iniciativas que desarrollen un nuevo mindset a los colaboradores y permitan identificar a embajadores de la innovación, workshops de innovación aplicada para resolver sus desafíos internos.

INNOVACIÓN ABIERTA. Colaboración con el ecosistema de innovación y emprendimiento que permite acelerar la innovación, identificar oportunidades de nuevos negocios y dar exposición de SURA en nuevos foros.

Logros 2017:

- » Creación y lanzamiento de nuestra metodología de innovación propia con más de 50 colaboradores involucrados en el proceso.
- » 5 pilotos de innovaciones incrementales resolviendo desafíos internos de SURA.
- » 6 pilotos con startups dentro del programa de aceleración (Innovación Abierta).
- » Comité de Innovación consolidado.
- » 3 soluciones aprobadas para tangibilizar oferta de valor.
- » 20% de colaboradores back office a nivel nacional involucrados en iniciativas de innovación.
- » Posicionamiento de SURA en foros del ecosistema de innovación y emprendimiento

Nuestro objetivo en Innovación:

Inspirar y habilitar a nuestra comunidad para explorar de manera proactiva y colaborativa soluciones que acerquen a nuestros clientes a cumplir sus sueños.

CULTURA EXPERIMENTAL

El frente de trabajo en Cultura Experimental ha generado diversas iniciativas orientadas a acercar a nuestros colaboradores al mundo de innovación y desarrollar en ellos una nueva mentalidad para la solución de problemas. El objetivo es crear un ambiente de colaboración y desarrollar capacidades creativas en las personas, que nos permitan generar y probar nuevas soluciones para lograr acercar a nuestros clientes al cumplimiento de sus sueños.

Actualmente, el 20% de nuestros colaboradores de back office están involucrados en alguna iniciativa de innovación. Las iniciativas que comprendieron este frente de trabajo fueron:

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. Se llevaron a cabo seis sesiones impactando a más de 300 colaboradores.

INNOVACIÓN APLICADA. Comprendió una serie de talleres donde se habilitó una Metodología de Innovación y colaboración entre áreas para resolver desafíos internos de la Compañía. Con el desarrollo de estos talleres se buscó generar consciencia en nuestros colaboradores sobre cómo trabajar en equipos multidisciplinarios y experimentar un proceso de innovación para generar soluciones efectivas. En esta serie participaron 40 colaboradores; más de seis ideas fueron prototipadas y se efectuaron cinco pilotos de innovaciones incrementales.

METODOLOGÍA DE INNOVACIÓN SURA. Se creó una metodología propia de SURA AM México que considera inspiración de herramientas de diferentes metodologías de Innovación y creando un compilado de herramientas más útiles y customizadas en base a nuestra cultura organizacional.

La Metodología consiste en un proceso de 3 etapas: Idea, Construye y Valida; a través de estas etapas cualquier colaborador puede vivir un proceso de innovación que le permitirá crear una solución de valor para la Compañía. Cada una de las etapas tiene 4 pasos y un punto de evaluación donde se brindan herramientas y recomendaciones claves que ayudarán al colaborador a tangibilizar su solución.

Además, la metodología fue diseñada para que el equipo de Innovación apoye a los colaboradores a cumplir estos pasos mediante talleres, puntos de evaluación y retroalimentación.

DESIGN THINKING. En colaboración con Talento Humano, se dio seguimiento a las ideas generadas en el programa de Talentos. Se desarrolló un programa donde se habilitó a 15 colaboradores en un proceso de Design Thinking para hacer tangibles sus ideas y llevarlos a experimentar desde el prototipado hasta probarlas con usuarios reales.

INNOVACIÓN ABIERTA

CRITERIO 18

El frente de trabajo en innovación abierta se ha dedicado a involucrar a SURA en eventos que fomenten colaboraciones con el ecosistema de innovación y emprendimiento para impulsar la innovación dentro de la empresa y poder aprender de la experiencia de otros actores. El objetivo es aprovechar la innovación externa; el poder de las tecnologías emergentes y de nuevos jugadores (*startups*) para acelerar la innovación y generar ventaja competitiva.

La Innovación abierta en SURA AM México ha generado diversas colaboraciones con el ecosistema de emprendimiento a través de las siguientes iniciativas:

FOROS ALTERNATIVOS. Durante 2017 parte de la estrategia de innovación abierta consistió en involucrar y marcar presencia de SURA en eventos y publicaciones sobre innovación y emprendimiento. El involucramiento de nuestro CEO fue clave para dar mayor presencia a SURA en el mundo de innovación.

PROGRAMA DE ACELERACIÓN. Es una plataforma que da oportunidad a emprendedores de colaborar con SURA en la solución conjunta de desafíos de nuestro negocio a través de la ejecución de pilotos que permitan evaluar su oferta de valor, tecnología y capacidad de integración. El programa permite a las *Startups* crecer y generar alianzas clave para consolidar su negocio.

- » Más de 80 startups postuladas.
- » 16 startups finalistas.
- » 6 pilotos.
- » 1 startup ganadora y alianzas con otras participantes.
- » Colaboración e integración con nuevos actores en la industria.
- » Nuevos negocios.
- » Exposición de la marca SURA

DESAFÍOS 2018

- » Mantener, crecer y permear el impacto en los temas de cultura experimental con los colaboradores.
- » Implementar los proyectos de innovación resultantes de las iniciativas 2017.
- » Desarrollar un Frente Regional de Innovación que comparta una visión integral.

DESARROLLO DEL TALENTO

CRITERIOS 6, 7 Y 8

En SURA Asset Management México somos conscientes de que una de las mayores ventajas competitivas que tenemos, es contar con equipos de trabajo competentes y que sustenten sus acciones en nuestros principios corporativos. 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 2017 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.

FASE 1 DE EMPLOYER BRANDING

Por otro lado, se llevó a cabo la primera fase del proyecto *Employer Branding* que consistió en la aplicación de una encuesta a los colaboradores de nuestra Compañía sobre cómo perciben a SURA como marca empleadora. Entre las principales fortalezas que los empleados ven en la marca destacan las siguientes: es una empresa centrada en las personas, innovadora, con foco en resultados y servicio al cliente. Esta primera encuesta reveló que SURA AM

México cuenta con un terreno fértil para implementar una estrategia de marca empleadora hacia el exterior ya que de manera interna cuenta con fortalezas que resaltan los empleados y que contribuyen con su permanencia, calidad de vida y bienestar.

La encuesta se llevó a cabo bajo una metodología cualitativa (sense making) y se aplicó a 100 colaboradores de las distintas áreas de la empresa.

3.84%

Índice de rotación registrada en SURA AM México en 2017

DESARROLLO 2017

43

Colaboradores promovidos por nivel

71

Cargos creados por reestructuración

16 cursos

Sesiones de inducción para nuevos ingresos de áreas comerciales y servicio

90

Posiciones cubiertas por personal interno

ATRACCIÓN DE TALENTO: DESAFÍOS 2018

- » Ejecutar la fase dos del proyecto *Employer Branding* que incluirá la implementación de un plan amplio de difusión externa para la atracción de talento.
- » Implementar el proceso *On boarding** en todas las oficinas a nivel nacional. El objetivo es garantizar la entrega de las herramientas necesarias para el desempeño de las funciones de los empleados que ingresen a la Compañía. Esta iniciativa ha fomentado el arraigo y la disminución del índice de rotación.

* *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.

En 2017 se trabajó con las siguientes fuentes de reclutamiento:

- » Bumeran
- » OCC
- » LinkedIn
- » Tec de Monterrey
- » ITAM
- » Universidad Panamericana
- » Unitec
- » EBC
- » UNAM
- » Universidad Iberoamericana
- » Universidad La Salle

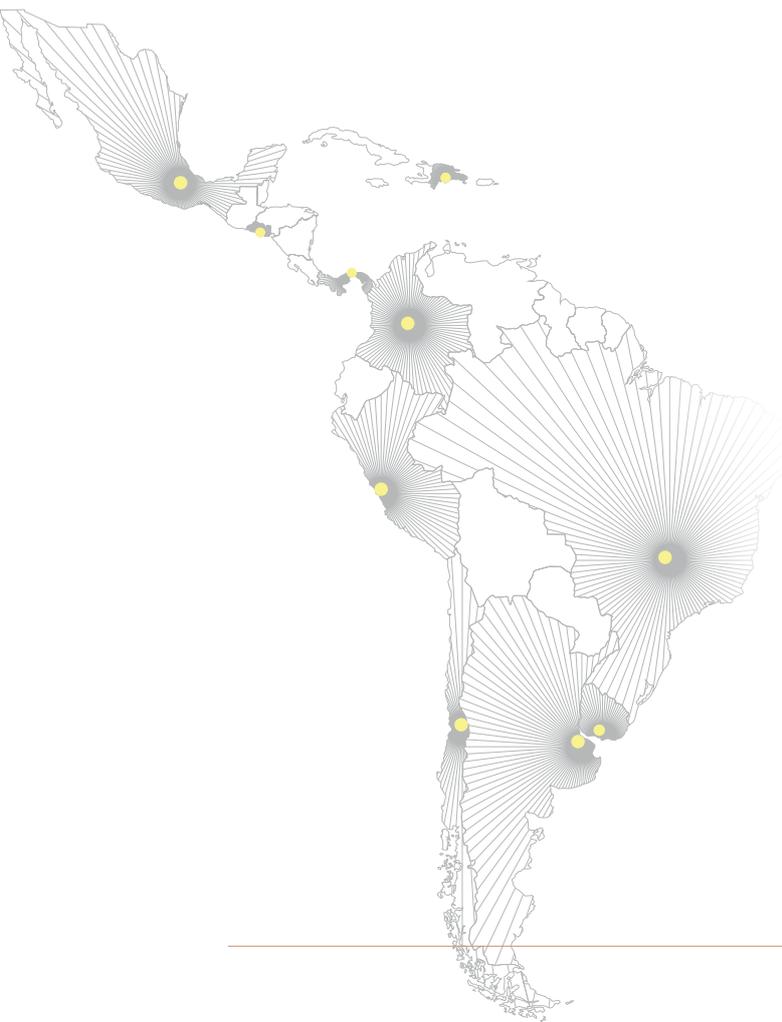
MOVILIDAD DE TALENTO

ODS 4

La nueva dinámica de las empresas globales exige a los líderes estar preparados para gestionar equipos globales. En nuestra Compañía entendemos la importancia de la transferencia de talento entre las filiales de SUR 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.

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.



26

colaboradores de nacionalidad extranjera: 10 hombres, 16 mujeres.

3

colaboradores mexicanos enviados al extranjero como parte de un programa de desarrollo

1

colaborador extranjero recibido en pasantía

IMPULSANDO EL LIDERAZGO

En SURA AM México sabemos que los líderes ejercen un rol preponderante en la consolidación de la cultura organizacional y en la construcción de equipos cada vez más competentes, empoderados e innovadores. Bajo esta premisa, en 2017 mantuvimos nuestro propósito de contar con las personas idóneas, que tengan los conocimientos, habilidades y herramientas para el

logro de la estrategia que nos hemos planteado como Compañía.

A través de la Escuela de Negocios y empresas de consultoría especializadas, SURA AM México llevó a cabo en 2017 diferentes programas de liderazgo dirigido tanto a los colaboradores de back office como a los del área comercial y fuerza de ventas.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE LIDERAZGO 2017

1

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LIDERAZGO

Fortalecer las herramientas básicas para la gestión de equipos.
57 participantes

2

ACCOUNTABILITY

Fortalecer la gestión y desarrollo de equipos.
55 participantes

3

LIDERAZGO DE ALTO NIVEL

Crear estrategias de gestión de equipos alineadas a estrategia de negocio.
25 participantes

4

PROGRAMA DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Fortalecer la competencia de Comunicación Efectiva del líder comercial, basado en el diagnóstico regional de la firma Korn Ferry, a través del método del caso, en colaboración con ICAMI (Centro de Formación y Perfeccionamiento Directivo).
Alcance: 163 gerentes, 17 subdirectores y 8 directores comerciales.
Duración: 32 hrs.

5

LÍDERES CON VISIÓN, BUENAS PRÁCTICAS

Elegir las mejores prácticas comerciales de los líderes que cumplen con el estándar de integralidad, presentarlas a la alta dirección comercial y difundirlas a nivel nacional.
Alcance: 8 gerentes (1 de cada región (6) + 2 de ahorro)

6

NIVELACIÓN EN PRODUCTOS DE AHORRO

Basado en un diagnóstico de conocimientos generales se capacitó a los líderes comerciales en fondos de inversión, AFORE y seguros.
Alcance: 100% gerentes comerciales.
Duración: 12 hrs.

Asimismo, continuamos ejecutando el Programa de Acompañamiento, a través del cual los equipos de back office acompañaron a un asesor comercial o un canal de atención con el fin de elevar la consciencia sobre la orientación desde el cliente que debemos tener en todos los procesos.

CONSEJO DE LÍDERES

En 2017 se efectuaron 2 sesiones semestrales de Consejos de Líderes las cuales reunieron a todos los líderes de la Organización. Los objetivos de dichas reuniones fueron:

- » Difundir la estructura y su funcionalidad con la estrategia
- » Alinear a todos los líderes de la compañía back office y comerciales en la estrategia de negocios.
- » Comunicar a los líderes de SURA, información estratégica y táctica relevante para su gestión.
- » Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas comerciales.
- » Ejecutar parte del Programa de Liderazgo.

APLICACIÓN DE EVALUACIÓN 360 (No. DE LÍDERES A LOS QUE SE LES APLICÓ)



EVALUACIÓN 360. En 2017 se aplicó la evaluación 360° al 100% de los líderes [376], 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.

100%

376 líderes
 TOTAL

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. Por ejemplo se otorgaron 3 becas para nivel gerente y 3 para nivel subdirector de áreas de servicio, cubriendo un máximo del 50% del valor total del programa, este monto cubre gastos como inscripción, colegiatura y otras cuotas escolares.

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.

19 millones

355 pesos inversión en capacitación.

4,610

pesos inversión por colaborador

49

horas de capacitación promedio por colaborador

CAPACITACIONES MÁS REPRESENTATIVAS EN 2017

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
BECAS MÉXICO	<p>Las Becas SURA AM México buscan apoyar a nuestros colaboradores en su desarrollo académico, intelectual y profesional mediante la ejecución de estudios superiores (maestrías) bajo la modalidad de programas presenciales o en línea y de tiempo parcial, ofrecidos por instituciones educativas ubicadas dentro del país, con el fin de adquirir nuevos conocimientos y habilidades que enriquezcan su ejercicio profesional y su aporte al desarrollo de los Negocios.</p> <p>Dentro del foco Cultura Única y Desarrollo del Talento Humano, se enmarca la iniciativa de Becas SURA México, misma que apuntala los focos de Retener y Desarrollar Talento.</p>
MATERIAS TÉCNICAS	Formación en cursos de herramientas técnicas para dar soporte a las necesidades de cada área de servicio. Entre los talleres impartidos destacan: Excel intermedio y avanzado, comunicación asertiva, administración del tiempo, presentaciones poderosas. Se llevaron a cabo 11 talleres beneficiando a 195 empleados.
FORMACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	El alcance de esta formación fue reforzar la importancia que para la Compañía representa un buen servicio al cliente interno y externo brindando información de las conductas esperadas para cumplir con nuestra promesa de marca. Se incluyeron capacitaciones <i>e-learning</i> a través de la plataforma virtual
ACTUALIZACIÓN ASESORES AHORRO	<p>Capacitación cuatrimestral presencial para reforzar y actualizar en temas producto, herramientas y metodología al asesor comercial. 24 horas al año dividido en 3 talleres:</p> <p>Actualización 1. Asesoría en Ahorro y Protección trabajadores ISSSTE.</p> <p>Actualización 2. Uso práctico del análisis financiero para asesoría en inversiones.</p> <p>Actualización 3. Asesoría en Protección (Escuela de Negocios).</p>
ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIONES AGENTES PROMOTORES	Consisten en entrenamientos virtuales de 40 horas e incluyen contenidos relacionados a Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), Siefores, Aportaciones Voluntarias, leyes de retiro, código de ética en prácticas de venta, seguros de vida con componentes de ahorro e inversión; leyes regulatorias, seguros con beneficios fiscales; fondos de inversión
ESTRATEGIAS DE NEGOCIO	Taller cuyo objetivo es brindar al colaborador un amplio conocimiento sobre los negocios de la Compañía
INDUCCIÓN	Los colaboradores de nuevo ingreso reciben un taller de inducción acerca de la operación de cada área de la Compañía.

2017

▲
94%

fue el resultado alcanzado en la evaluación de cultura de servicio*.

* La métrica de 2017 fue ajustada vs 2016 por ello el % es más bajo vs año anterior (120%)

GESTIÓN DEL 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 2017 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.

Es importante destacar que el proceso de evaluación de desempeño, consta de cuatro etapas.

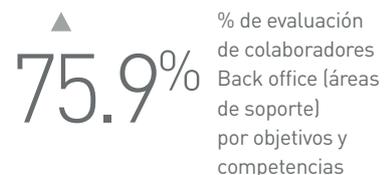
- » Definición de objetivos (establecimiento de metas en las que se trabaja durante todo el año).
- » Retroalimentación continua (revisiones periódicas entre el jefe inmediato y el colaborador para constatar el avance de los objetivos y las competencias).
- » Evaluación de medio año (sesión de retroalimentación formal para revisar avances en objetivos y desarrollo de competencias) y
- » 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.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO 2017



COMPENSACIONES

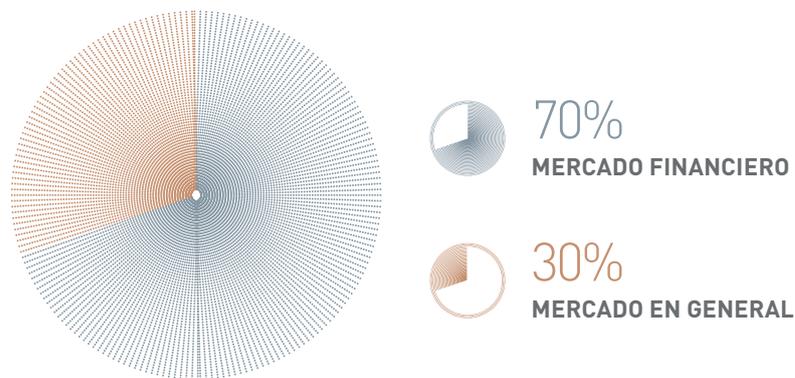
CRITERIOS 6, 7 Y 8

SURA AM 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 SURA Asset Management manteniendo la equidad interna y conservando la competitividad externa del mercado.

Entre los lineamientos que aplica SURA AM 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 SURA AM 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)



NUESTROS COLABORADORES GOZARON DE LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

BENEFICIO EXTRA LEGAL	# DE COLABORADORES BENEFICIADOS	DESCRIPCIÓN
Póliza de vida	2,934	36, 40 y 48 meses de sueldo suma asegurada
Póliza de salud y complemento de la salud	1,513	Gastos médicos mayores
Póliza dental	1,036	Básica dental
Plan de Contribución	1,122	Aportación contribución definida
Prima de vacaciones	2,316	Por aniversario
Prima de antigüedad	113	Por evento (salidas mayores a 15 años de antigüedad)
Ahorro	23	Caja de ahorro

RANGOS SALARIALES PARA 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
HOMBRES	693	197	138	194	74	121	1417
MUJERES	866	254	231	191	59	74	1675

* 2,650.80 pesos salario mínimo mensual vigente en México en 2017

1,065,494,079

Monto de pago de salarios y bonificaciones 2017

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.

CULTURA, CLIMA Y BIENESTAR

CRITERIOS 6, 7 Y 8

En 2017 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 3,092 empleados. Por ello, nuestra Organización ha implementado beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país.

En SURA AM México tenemos beneficios especiales y únicos. Esto es Calidad de Vida

- » 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.
- » Permisos especiales por lactancia: SURA AM México dio a las colaboradoras un reposo de media hora adicional otorgado por Ley. La mamá 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.
- » 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.
- » Los días 24 y 31 de diciembre no son días laborables en SURA AM México.

Como cada año, SURA AM México llevó a cabo en 2017 diversas actividades de integración, algunas entre compañeros y otras con sus hijos y familiares: Día del Niño, 15 de Septiembre (Día de la Independencia de México), Halloween en la oficina, Día de la Madre, Día del Padre, fiesta de Fin de Año, integraciones por equipos de trabajo, actividades deportivas, culturales y de educación financiera. El monto invertido en actividades de integración sumó poco más de 6 millones de pesos (6,090,829 pesos). Estas actividades beneficiaron al total de los colaboradores (3,092 personas).

ODS 3

También se realizaron seis charlas de salud preventiva con las siguientes temáticas: alimentación adecuada y saludable, vacunación, cuidado visual, cuidado dental y prevención femenina.

En 2017 se mantuvo vigente el Programa de Horarios Flexibles en el cual participaron 890 colaboradores. Asimismo la participación de nuestros colaboradores en los programas de calidad de vida aumentó 20%, al pasar de 2,310 en 2016 a 2,913 colaboradores en 2017.

Por otro lado, cabe destacar el activo relacionamiento entre colaboradores a través de la red social corporativa Yammer; esta plataforma fomentó la interacción entre empleados al tiempo que es un medio para compartir iniciativas, inquietudes y logros. Un total de 2,617 colaboradores (84.6%) interactúan en esta red. Asimismo, en nuestra intranet Mundo SURA los colaboradores encontrarán información relevante de la compañía y sus diferentes áreas, eventos, así como herramientas que apoyen su trabajo diario.

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.

A lo largo de 2017 Talento Humano llevó a cabo sesiones de acompañamiento con las diferentes áreas de la Compañía, con el fin de establecer acciones específicas para mejorar el clima y la comunicación al interior de los equipos de trabajo. Entre las acciones realizadas con este objetivo sobresalen las siguientes:

1. involucramiento de jefes con sus colaboradores en temas que impactan su trabajo
2. posibilidad de ausentarse en emergencias
3. conocimiento de beneficios únicos y especiales
4. percepciones de pago justo a contribuciones, entre otros.

Por otro lado en 2018 se llevará a cabo la segunda Encuesta GPTW (Great Place To Work) cuyo objetivo será mantener la participación en 78.80% registrada en 2016, con el fin de seguir con la consistencia y la consolidación del modelo GPTW. Este segundo ejercicio mantendrá los siguientes ejes de análisis: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería.

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:

1

Sindicato Nacional de Trabajadores de Instituciones Financieras, Bancarias organizaciones y actividades auxiliares de crédito, empleados de oficinas similares.

2

Sindicato de empleados, agentes vendedores, propagandistas, reparadores 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.

AUSENCIAS LABORALES 2017			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Días hábiles perdidos por accidente de trabajo	58	16	74
Días hábiles perdidos por incapacidades (enfermedad)	452	437	889

3,740

días hábiles disfrutados por maternidad

EMPRESA INCLUYENTE

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.

ODS 5

Al cierre de diciembre de 2017 se contaba con una persona contratada con alguna discapacidad física.

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

- » **37 oficinas de atención al público** tienen accesibilidad para personas con sillas de ruedas mediante rampas de acceso.
- » **18 oficinas comerciales** cuentan con rampas
- » **70% 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.

También se cuenta con brigadas especiales para atender y proteger a las personas con alguna discapacidad física en caso de algún siniestro. Los colaboradores que integran estas brigadas reciben capacitación especial para proteger y salvaguardar a personas con alguna discapacidad cuando se presenta algún siniestro.

PROTECCIÓN CIVIL

CRITERIOS 4 Y 5

Durante 2017 se llevaron a cabo 45 programas internos de Protección Civil en las instalaciones de nuestra Compañía.

Estos programas se realizaron con el objetivo de determinar las acciones de prevención, auxilio y recuperación destinadas a salvaguardar la integridad física de las personas que habitan, laboran o concurren en determinados inmuebles, así como para proteger las instalaciones ante posibles sucesos de fenómenos perturbadores.

De estos 45 programas internos de Protección Civil, 22 correspondieron a oficinas de atención al público, 15 a oficinas comerciales y siete a oficinas de seguros. Además, estos programas incluyen capacitación, integración del Comité Interno de Protección Civil y la realización de simulacros.

ACCIONES DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Durante 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1

Mantenimiento a 506 extintores a nivel nacional y de esta forma dar cumplimiento a la NOM-002-STPS-2010, con el plano de ubicación por cada una de las 103 oficinas.

2

Se creó la coordinación para la evaluación y cobertura de eventos organizados por SURA AM México, atendiendo un total de 10 eventos masivos organizados por SURA fuera de nuestras instalaciones. El protocolo de esta evaluación incluyó la evaluación de la documentación necesaria para su buen funcionamiento, las medidas de seguridad del lugar y sus procedimientos de actuación en caso de emergencia, con el fin de salvaguardar la integridad física de nuestros colaboradores.

3

Se realizó la gestión, elaboración y trámite ante las autoridades de 45 programas internos de Protección Civil, incluyendo la integración del Comité Interno de Protección Civil, capacitación para la formación de brigadas de protección civil, simulacros, análisis de riesgos y plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante 2017 se impartió capacitación a 332 personas basadas en 56 oficinas y 22 ciudades, permitiendo con esto la integración de los comités internos de protección civil y el ingreso de los programas internos de protección civil de nuestras oficinas.

CURSOS IMPARTIDOS

- » Comando de Incidentes
- » Primeros Auxilios
- » Prevención y Combate de incendios
- » Búsqueda y Rescate
- » Evacuación
- » Formación de Brigadas

Por otro lado, es importante destacar que 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.

SISMO: ROSTRO DE SOLIDARIDAD QUE UNIÓ A NUESTROS COLABORADORES

El 19 de septiembre la Ciudad de México sufrió uno de los sismos más intensos de su historia con una magnitud de 7.1 grados, a una distancia de 120 kilómetros de distancia de la Ciudad de México. Este fenómeno puso de manifiesto que la Compañía cuenta con protocolos robustos de seguridad y actuación ante fenómenos naturales para poner a salvo a los colaboradores.

A continuación la descripción de las principales acciones realizadas para proteger la integridad física de los colaboradores:

- » Durante el sismo se activó el Comité Interno de Protección Civil de cada una de las oficinas de la Ciudad de México y se realizó el repliegue de los colaboradores de forma exitosa. Una vez que terminó el sismo se efectuó una evaluación visual rápida de las oficinas y se evacuaron todas las instalaciones.
- » Una vez realizada la evacuación y evaluar que todos nuestros colaboradores se encontraran bien, se llevó a cabo una revisión visual de los daños por posibles fisuras, fracturas u objetos caídos o apunto de caer, esto con el fin de informar a los administradores y arrendadores de las oficinas y realizar las reparaciones correspondientes.
- » Por otra parte, se solicitó a los propietarios contar con un dictamen de la estructura de los edificios por parte de un DRO, o un ingeniero especialista en estructuras debidamente certificado para emitir el estudio correspondiente. Con base en este dictamen se determinó cerrar uno de nuestros edificios.
- » Una vez realizada la evaluación de condiciones de las oficinas y el dictamen correspondiente sobre la seguridad de la estructura se reanudaron las actividades.
- » Se observó un nivel alto de organización entre los colaboradores en un ambiente de estrés y emergencia. Se valoró el nivel de preparación de nuestros brigadistas y la respuesta activa de todos los colaboradores ante el repliegue, la evacuación y acciones posteriores.
- » Se habilitó una estrategia de comunicación concreta y ágil que fue fundamental la fase de suspensión de labores internas con el fin de no afectar la operación hacia los clientes.
- » Con un sentido humano se efectuaron las conexiones pertinentes para asegurar la integridad física y emocional de la comunidad SURA, derivando en acciones de recolección de enseres y alimentos para los afectados dentro y fuera de la Compañía.
- » Colaboración entre las diferentes áreas para llevar a cabo la reubicación de los espacios de trabajo. Se habilitó el Comité de Crisis y la habilitación del Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas en inglés).

PICAFLOR MENSAJERA

Pequeña ave de incomparable belleza, pico largo y colores vibrantes, cuando te acercas un poco desaparece a gran velocidad y cuando se acerca a ti parece que susurra. Una leyenda maya cuenta que cuando los dioses crearon la tierra, faltaba el encargado de llevar los deseos y pensamientos de un lugar a otro, por lo que tallaron una piedra de jade en forma de flecha, soplaron sobre ella y esta salió volando, de este modo los dioses crearon al colibrí. El pajarito ha llevado de aquí para allá los pensamientos y deseos de los hombres. Sus alas reflejan todos los colores, es extremadamente ligero y frágil lo cual permite acercarse a las flores más delicadas sin mover ni un sólo pétalo. Habita al oeste de México.

LA ESMERALDA MEXICANA

Nombre científico:	<u>Chlorostilbon auriceps</u>
Clase:	<u>Aves</u>
Familia:	<u>Trochilidae</u>
Región:	<u>Sur de Sinaloa, Durango, Guerrero y Oaxaca</u>



06

**GESTIÓN
DEL RIESGO Y
AUDITORÍA**

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, 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 son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias identificadas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus 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 asociados y la verificación de los controles que los mitigan.

SURA AM México cuenta 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, cuenta con 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

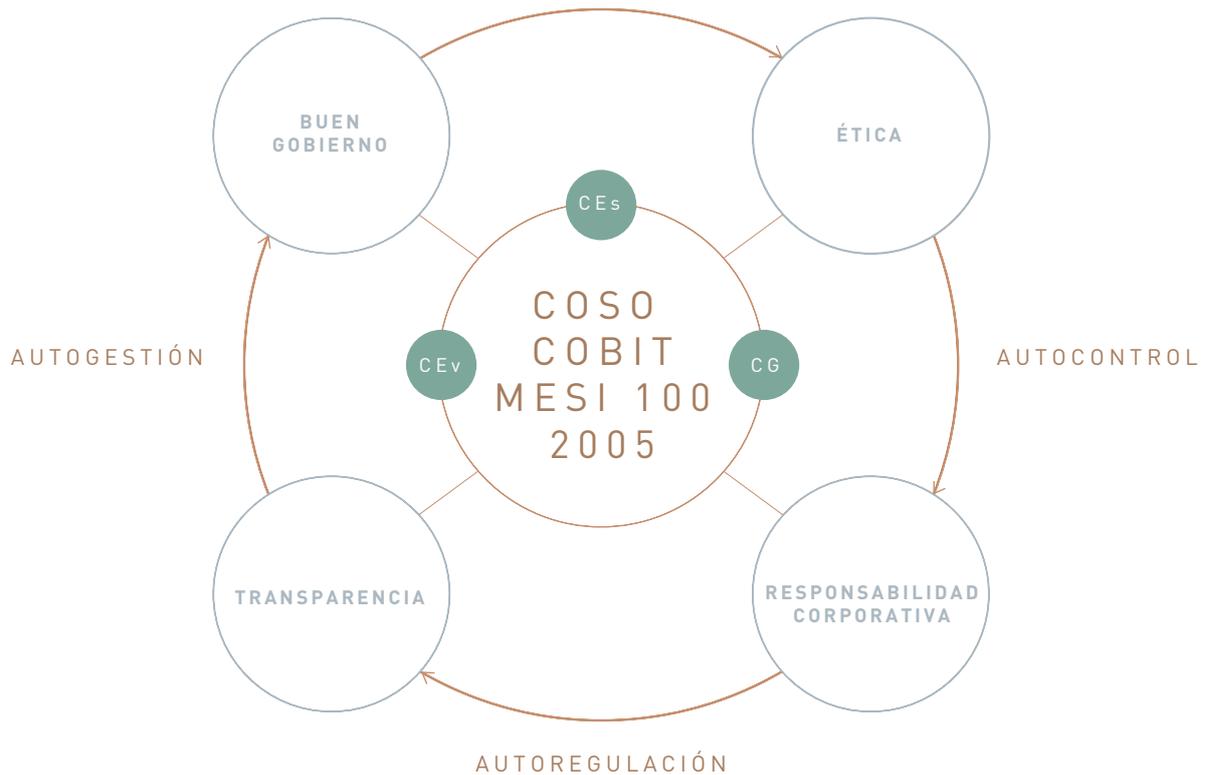
- Asesorar y brindar herramientas para la gestión de riesgos
- Monitorear las actividades para la mitigación de riesgos
- Reportar el cumplimiento de actividades y nivel de exposición a riesgos
- Interpretar políticas corporativas para la administración de riesgos

3

UNIDAD DE AUDITORÍA CORPORATIVA (UAC)

EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SCI

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



PROYECTO ASCI (ARQUITECTURA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO) »»

Como parte de las acciones para fortalecer el ambiente de control de SURA Asset Management y sus filiales, en 2017 se inició el proyecto ASCI. Este proyecto tiene como principal objetivo complementar la gestión estratégica del negocio, al articular el Sistema de Control Interno, mediante la definición de un modelo único, la implementación de una plataforma que soporte la gestión de Procesos, Riesgos, Cumplimiento, SOX, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio

y Auditoría. Como consecuencia, se obtendrán beneficios como:

- » Mayor certeza sobre el cumplimiento de los objetivos del negocio
- » Mejor monitoreo operativo y seguimiento de planes de remediación
- » Reducción de eventos adversos
- » Mayor prevención, capacidad de respuesta y eficiencia
- » Mejora la cultura organizacional

Durante 2017 se realizó la planeación, diseño y estructuración del proyecto, se construyó y articuló el modelo único del sistema de control interno, a efectos de sentar las bases, para la configuración de la plataforma que se estará implementando durante 2018 y principios de 2019.

LEY SARBANES-OXLEY (SOX)

Con base en los lineamientos corporativos, durante 2017 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:

- a Actualización y mejora de procesos.
- b Ejecución de sesiones de trabajo, para fortalecer el ambiente de control interno.
- c Realizando talleres de autoevaluación de riesgos y controles asociados a principales procesos operativos, financieros, de inversiones y de tecnologías de la información.
- d Clasificación y evaluación de proveedores críticos para la operación.
- e 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). Los resultados proporcionan una certeza razonable sobre el ambiente de control, en el que se desarrollan los negocios de SURA AM México.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Para SURA Asset Management México, 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.

Cabe señalar que el terremoto ocurrido el 19 de septiembre en la Ciudad de México, inhabilitó unas de las oficinas corporativas, donde se realizaban actividades críticas de los negocios de la Afore,

Pensiones y Seguros de Vida, por lo que fue necesario activar los Planes de Continuidad de Negocio. Esto nos permitió validar su efectividad, ya que se recuperaron satisfactoriamente, en tiempo y forma, todas las actividades críticas de los negocios, destacando la buena preparación, coordinación y amplia participación de los colaboradores de SURA AM México.

La experiencia que nos dejó este terremoto, nos obliga a continuar apegándonos a las mejores prácticas y estándares internacionales como la norma ISO 22301 con el fin de estar mejor preparados ante una emergencia de este tipo; además de continuar robusteciendo la estrategia y los Planes de Continuidad de Negocio.

OTRAS ACCIONES REALIZADAS

- » Se realizó una evaluación detallada para identificar el nivel de madurez actual y deseado, con respecto a las capacidades de seguridad de la información y ciberseguridad, como resultado se observó que actualmente se cuenta con una madurez equivalente al promedio de la industria,
- se estableció el nivel de madurez objetivo y se definió la ruta crítica, que contempla la implementación de 18 iniciativas para alcanzar el nivel deseado. Durante 2018 se implementarán 6 iniciativas clave, que sentarán las bases que impactarán positivamente en el nivel de madurez.
- » Se robustecieron los modelos de gestión de riesgo de crédito, mediante la implementación de la herramienta Capital IQ de S&P.

DESAFÍOS 2018

- » Renovación de la plataforma tecnológica que soporta el proceso completo de inversiones: como parte del proceso de alineamiento regional, se decidió implementar el sistema Aladdin de Blackrock en los países donde SURA Asset Management tiene presencia, al mismo tiempo en SURA AM México, se renovará el sistema contable y se mejorará el proceso de liquidación de operaciones, con base en las mejores prácticas internacionales.
- » Assessment de procesos: durante 2018 se realizará una evaluación de la arquitectura de procesos, con la intención de ordenarlos, clasificarlos e identificar cuáles son los que soportan la estrategia de la compañía. Asimismo, se analizará su diseño y se propondrán, de manera conjunta con las áreas operativas, ajustes que permitan incrementar su eficiencia.
- » **Ciberseguridad:** Continuando con las acciones para elevar el nivel de protección y capacidad de resiliencia de SURA AM México, durante 2018, se implementarán 6 iniciativas clave, a efectos de fortalecer las capacidades de la Compañía y sentar las bases de un gobierno robusto de seguridad de la información y **ciberseguridad**.
- » ASCI: Ejecución de las actividades de implementación del proyecto, para fortalecer la cultura de prevención y gestión de riesgos, en todos los niveles de la organización.

AUDITORÍA INTERNA

CRITERIOS 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. Auditoría Interna reporta de manera periódica a este órgano de gobierno, el plan anual y sus resultados, la gestión de hallazgos, el presupuesto asignado para el cumplimiento de sus actividades, el equipo de trabajo y su plan de desarrollo y capacitación, el resultado del programa de aseguramiento y mejora de la calidad, la confirmación de independencia, el desempeño y la retribución económica del Director de Auditoría, entre otros.

La metodología utilizada por Auditoría Interna se adhiere al Marco Internacional para la Práctica Profesional, pronunciado por el Instituto Internacional de Auditores Internos, quien regula la profesión y con la normatividad emitida por los diferen-

tes órganos reguladores. Adicionalmente, 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 equipo de auditoría interna cuenta con indicadores de gestión que miden aspectos tales como, la satisfacción del cliente, el cumplimiento del plan anual de auditoría, la emisión oportuna de informes, la implementación y el desarrollo de proyectos internos.

Se cuenta con un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC) que evalúa a través de revisiones internas y externas el cumplimiento de los atributos y la ejecución de las prácticas realizadas por Auditoría Interna, así como el conocimiento y aplicación del Código de Ética.

Durante 2017 el alcance de las auditorías 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 revisan aspectos relacionados con gobierno, ética, fraude, lavado de activos, conflicto de interés, manejo de información privilegiada y confidencial, estándares y mejores prácticas internacionales, controles generales de TI y seguridad de la información, entre otros.

El Plan de Auditoría Interna de 2017 estuvo conformado por 37 trabajos de aseguramiento y 3 trabajos de consultoría; de las cuales, 23 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 2017 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 134 recomendaciones y fueron cerrados 103 planes de remediación del total de planes abiertos.

PLAN DE TRABAJO 2018

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

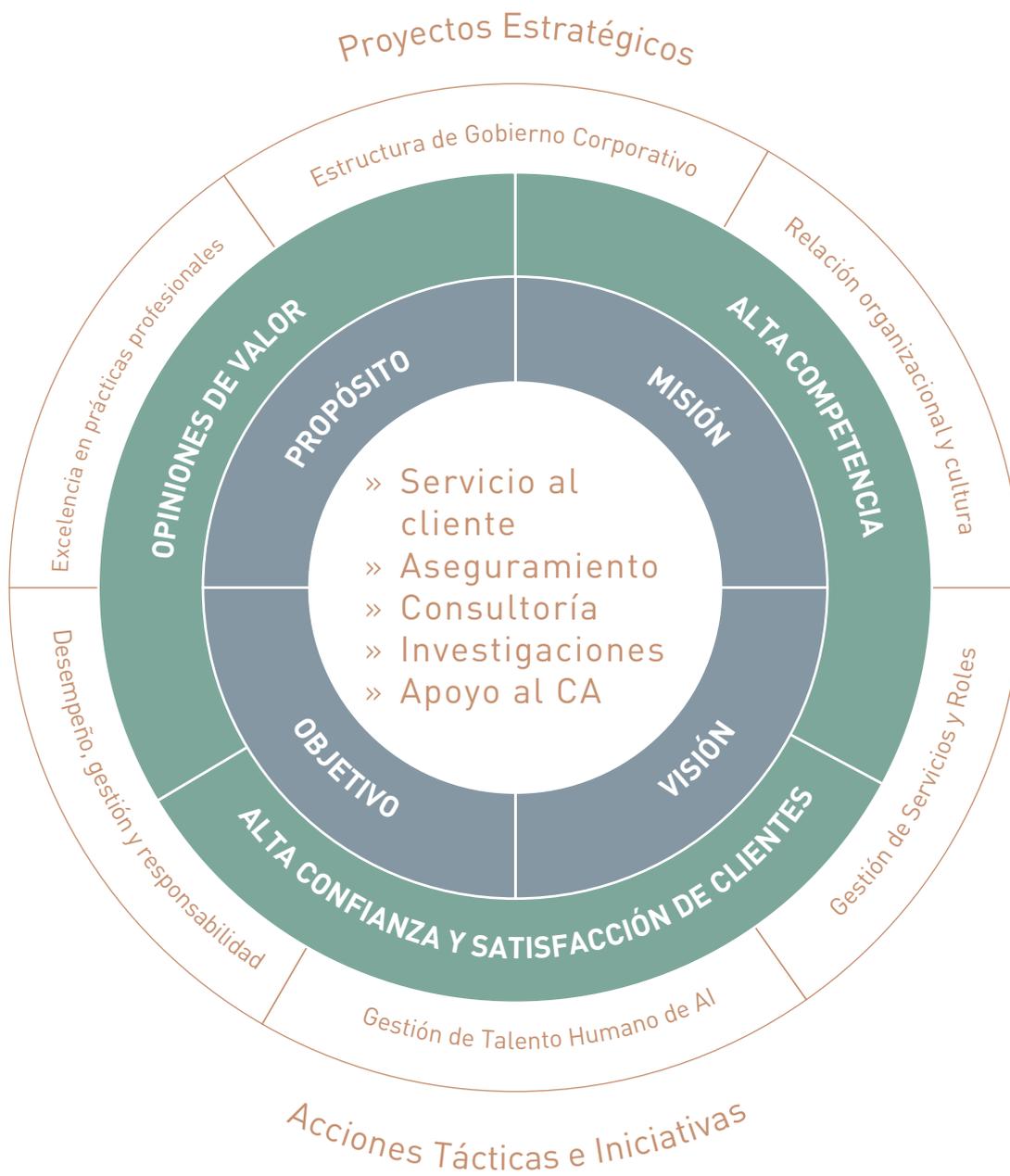
- » transformación digital.
- » tecnologías de la información.
- » planes de continuidad y recuperación del negocio.
- » gobierno corporativo.
- » prevención de lavado de dinero.
- » reclutamiento, selección, y contratación del personal.
- » compensaciones, nómina e impuestos.
- » gestión de riesgos de inversión y operativos.
- » asesoría a clientes.
- » procesos clave de Afore (retiros, registro, recertificación, traspasos).
- » préstamos a pensionados.
- » servicios generales e inmuebles.
- » mesa de control.
- » partes relacionadas.
- » cobranza.
- » ventas.
- » transición de venta de la compañía de Seguros de Vida.

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.



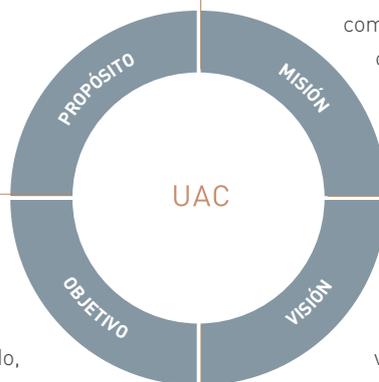
UAC: VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVO

Ser Unidad que trasciende en su función de auditoría y que nos permita a todos "dormir tranquilos"

Proporcionar opiniones y recomendaciones de valor, objetivas e independientes, mediante la evaluación de la efectividad del SCl con procesos, herramientas y equipos de trabajo altamente competentes, apoyando así la mejora continua de los Procesos de Gestión del riesgo, Gobierno y Control de la Organización.

Desarrollar actividades de aseguramiento y consultoría, independientes y objetivas, con un enfoque sistemático y disciplinado, generando opiniones y recomendaciones oportunas y que agreguen valor a los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, apoyando así la mejora continua de la efectividad del Sistema de Control Interno de SURA AM.

Ser un equipo de Auditoría Interna de clase mundial que entrega opiniones y recomendaciones de valor para apoyar a la Organización en el logro de sus objetivos.



AUDITORÍA INTERNA, UN SOCIO ESTRATÉGICO



Buscamos generar **opiniones de valor** para la mejora de la seguridad y confianza sobre el modelo de negocio.

Logrando alcanzar una **alta confianza y satisfacción de los clientes** de auditoría interna.

Mediante un equipo de auditores con **alta competencia**.

LOBOS DEL AIRE

Ave rapaz diurna, habita generalmente en zonas áridas y tropicales subhúmedas. El águila Harris, conocida como lobos del aire debido a su mentalidad de caza en manada, acostumbra vivir en grupos familiares conocidos como elencos. Se unen para cazar y así asegurar una presa más grande. De aspecto muy bello, tanto por su estampa como por su colorido, en general su coloración es gris oscura y sus plumas terciarias color caoba. Es altamente sociable, también forma grupos para su reproducción, anida en estructuras altas.

ÁGUILA HARRIS

Nombre científico:	Parabuteo unicinctus
Clase:	Aves
Familia:	Accipitridae
Región:	Sinaloa, Sonora, Baja California y al este de México



07

**PREMIOS Y
RECONOCIMIENTOS**

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

FITCH RATINGS PENSIONES

Fitch Ratings otorgó a Pensiones SURA la calificación AAA(mex) con perspectiva estable. Esta calificación se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management, holding que forma parte de Grupo de Inversiones Suramericana.

FITCH RATINGS SEGUROS DE VIDA

Fitch Ratings otorgó a Seguros de Vida SURA México la calificación AAA(mex) con perspectiva estable. Esta calificación se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management, holding que forma parte de Grupo de Inversiones Suramericana.

MORNINGSTAR- SIEFORES

Las Siefiores administradas por Afore SURA obtuvieron una Clasificación Bronce, la más alta otorgada este año a las Siefiores mexicanas en la escala de la Clasificación Analista Morningstar.

WORLD FINANCE AWARDS

SURA Investment Management México (SIM) recibió el reconocimiento *World Finance Awards 2017* como Mejor Administrador de Inversiones de Renta Fija por los Premios World Finance Investment Management Awards 2017. La prestigiosa revista financiera premió la labor de SIM por su competitividad, innovación y servicio.

PROTECCIÓN DE DATOS

SURA AM México recibió por primera vez, la certificación bajo el esquema de Protección de Datos Personales (PDP), que otorga el organismo de certificación Normalización y Certificación Electrónica (NYCE).

50 EMPRESAS MÁS INNOVADORAS

La revista Information Week otorgó a SURA Asset Management México el reconocimiento como una de las 50 empresas más innovadoras por su proyecto "Asesoría digital Fondos SURA.

LOS MEJORES CIOs DE MÉXICO

La revista *CIO México* incluyó a nuestro Director Ejecutivo de TI (Teo Buzo Álvarez) como uno de los mejores CIOs por los avances que registró la iniciativa Transformación Digital de SURA AM México. Este galardón tiene el objetivo de reconocer a los mejores CIOs quienes a través del emprendimiento de proyectos innovadores y creativos en las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones fueron merecedores de este reconocimiento.

+ MÁS 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

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) reconoció a Afore SURA por haber sido una de las cuatro Administradoras en incrementar considerablemente sus acciones de Educación Financiera.

PACTO MUNDIAL DE LA ONU

SURA Asset Management México recibió nivel Avanzado en su Informe Anual 2016.

INTEGRIDAD CORPORATIVA

Las organizaciones Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad (MCCI), Transparencia Mexicana y el Grupo Editorial Expansión reconocieron a Afore SURA, como una de las 15 empresas mejor evaluadas en la plataforma Integridad Corporativa la cual mide y analiza la adopción de políticas de integridad de las 500 empresas más grandes del país.

DISTINTIVO ESR

Por doceavo 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.

ANEXOS

Medellín, 22 de junio de 2018

Ing. Pablo Sprenger R
CEO
SURA Asset Management México

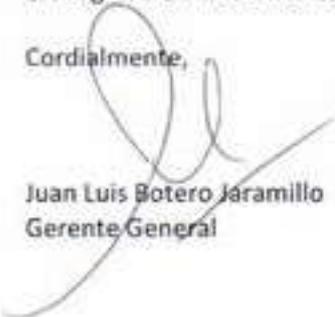
Estimado Ingeniero Sprenger:

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. Entre nuestros objetivos se encuentra el fortalecimiento del proceso de reporte y comunicación estratégica de la Sostenibilidad, mediante el acompañamiento a la elaboración o revisión externa de Comunicaciones sobre el Progreso e Informes de Gestión siguiendo diferentes lineamientos, entre estos, los principios del Pacto Mundial, como mecanismo de divulgación y comunicación transparente con sus grupos de interés.

En este contexto, y por cuarto año consecutivo, hemos llevado a cabo la revisión externa del Informe Anual 2017 de SURA Asset Management México, frente a los 21 criterios requeridos por el Pacto Mundial para las Comunicaciones sobre el Progreso – 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 y avances en materia de Derechos Humanos, medio ambiente, estándares laborales y anticorrupción para el período 2017.

Con base en esta revisión, le comunicamos que su informe reúne los 21 criterios y da cuenta de los avances en los 10 principios del Pacto Mundial, confirmando su Comunicación sobre el Progreso en nivel *Avanzado*.

Cordialmente,



Juan Luis Botero Jaramillo
Gerente General



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

CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

PATRICIA HOYOS BELMONT

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

GISELA VÁZQUEZ ESPINOZA

Coordinación de elaboración del Informe
Comunicación de Progreso 2017
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606
gisela.vazquez@suramexico.com