



SURA MÉXICO

EN CAMINO A **LA SOSTENIBILIDAD**

COMUNICACION DE PROGRESO 2012

EN SURA MÉXICO, ENTENDEMOS QUE EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN SÓLO ES SOSTENIBLE EN EL TIEMPO A TRAVÉS DE UNA GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENTE CON TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

EN 2012 NOS ADHERIMOS AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS. CON ELLO REFORZAMOS NUESTRO COMPROMISO DE APOYAR LA PROTECCIÓN DE LOS **DERECHOS HUMANOS**; GARANTIZAR EL BIENESTAR EN LA **VIDA LABORAL** DE NUESTROS COLABORADORES; PROMOVER EL CUIDADO DEL **MEDIO AMBIENTE** Y TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, PARA ASEGURAR LA **ÉTICA Y TRANSPARENCIA** DE NUESTROS COLABORADORES Y DE AQUELLOS TERCEROS CON LOS QUE TENEMOS RELACIONES COMERCIALES.

NUESTRA COMPAÑÍA



SURA MÉXICO

EN **SURA MÉXICO** ADMINISTRAMOS ACTIVOS CON UN VALOR CERCANO A 23 MIL MILLONES DE DÓLARES QUE CORRESPONDEN AL PATRIMONIO DE MÁS DE 6 MILLONES DE PERSONAS. LA GESTIÓN DE NUESTROS NEGOCIOS DE AFORE, PENSIONES, INVERSIONES PARA PERSONAS FÍSICAS E INVERSIONES PARA CLIENTES INSTITUCIONALES, NOS UBICAN COMO UN ACTOR RELEVANTE EN EL SECTOR FINANCIERO MEXICANO.

SURA México está compuesto por las siguientes entidades:

- Afore SURA S.A de C.V.
- Pensiones SURA S.A de C.V.
- SURA Investment Management México, Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión S.A de C.V.
- SURA Art Corporation S.A de C.V.
- Asesores SURA S.A de C.V.
- Inverconsa S.A. de C.V.

13.61%
DE PARTICIPACIÓN
DE MERCADO

+6
MILLONES DE AFILIADOS

CERCA
DE **8 MIL**
CLIENTES
PENSIONADOS

NUESTROS SERVICIOS

AFORE

Somos una de las administradoras de fondos de ahorro para el retiro más grandes de México. Administramos más de 20 mil millones de dólares en activos con una participación de mercado de 13.61% y más de 6 millones de afiliados.

Contamos con:

- Presencia a nivel nacional, con 60 módulos de servicio, además de nuestra Unidad Especializada de Atención al Público y nuestro Centro de Atención Telefónica 01 800 4 800 800.
- Una red de más de 2,400 asesores.

PENSIONES

En esta división de negocios damos servicio a personas que cuentan con una pensión autorizada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en los ramos de riesgo de trabajo e invalidez y vida. Contamos con la experiencia y los conocimientos necesarios para poder brindar un servicio de calidad a nuestros cerca de 8,000 clientes, cubriendo sus requerimientos de una manera transparente y oportuna.

WEALTH MANAGEMENT: INVERSIONES PARA PERSONAS FÍSICAS

En esta división de negocios contamos con un innovador concepto en servicio, productos y asesoría integral personalizada, diseñado para ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos financieros.

A través de Wealth Management ayudamos a nuestros clientes a identificar sus objetivos financieros, priorizarlos y armar un plan de inversión para conseguirlos mediante fondos de inversión y productos con beneficio fiscal.

INVESTMENT MANAGEMENT: INVERSIONES PARA CLIENTES INSTITUCIONALES

Atendemos a clientes corporativos ofreciendo herramientas avanzadas para el manejo, administración y control óptimo de inversiones en planes privados de pensiones, fondos y cajas de ahorro. Además, administramos recursos de aseguradoras, tesorerías y de aquellas compañías que requieran un manejo profesional de sus inversiones.

NUESTRA MISIÓN

CONVERTIRNOS EN UNA
**EMPRESA LÍDER EN EL
MERCADO MEXICANO**
EN SOLUCIONES PARA
**EL RETIRO, INVERSIÓN
Y PROTECCIÓN.**

PRINCIPIOS SURA

Un aspecto fundamental para cuidar nuestro negocio, es que siempre actuemos bajo los principios corporativos SURA. Para nuestra organización, los principios se traducen en axiomas que no son negociables, en aquellas normas internas y creencias básicas sobre la forma como cada integrante de la Compañía, debe orientar sus actuaciones y que se evidencian a través de comportamientos en la gestión del día a día.

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

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

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

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

UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En **SURA México**, buscamos cimentar nuestra gestión de negocios en sólidos principios éticos y en un sistema de valores institucionales que se ven expresados en nuestro trabajo diario y en la manera como establecemos las relaciones con nuestros grupos de interés.

Estamos convencidos de que un buen Gobierno Corporativo busca contribuir a través de buenas prácticas la competitividad de las empresas en el ámbito sectorial y macroeconómico. En nuestro caso, el desarrollo de un esquema de Gobierno Corporativo nos permite tener mejor funcionamiento organizacional, asignar responsabilidades a los órganos de dirección, mejor uso de los recursos y mayor transparencia administrativa y contable. Estas acciones refuerzan nuestros pasos hacia la sostenibilidad.

En **SURA México** nuestro negocio se encuentra organizado bajo el siguiente esquema:

- Consejos de Administración
- Comités Regulatorios
- Comités Internos
- Grupos de Trabajo.

Los comités cuentan con sus propios estatutos, los cuales describen entre otras cosas, su objeto, miembros, información tratada en el comité, periodos de sesiones, líneas de comunicación y procedimientos de votación, entre otros.

Cada estatuto ha sido aprobado en sesiones de comité y existen las minutas correspondientes a la formalización y modificación de cada comité. Es importante destacar que el Consejo de Administración de Afore SURA cuenta con 4 consejeros independientes.

Con la adopción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, **SURA México** contribuye al desarrollo institucional del sistema financiero, en donde la credibilidad es fundamental. El trabajo es diario porque sabemos que el buen Gobierno Corporativo es un viaje, no un destino final.

PRESENCIA EN 6 PAÍSES



- MÉXICO
- EL SALVADOR
- COLOMBIA
- PERÚ
- URUGUAY
- CHILE

PRESENCIA REGIONAL

SURA México es parte de SURA Asset Management (SUAM), filial de Grupo de Inversiones Suramericana que adquirió los activos de ING en la región, convirtiéndose así en la empresa #1 en Retiro en Latinoamérica. Ahora SUAM administra más de 100 billones de dólares de 15.5 millones de clientes en Latinoamérica. Esto nos convierte en una empresa sólida, dinámica y con una presencia relevante en el continente.

SURA ASSET MANAGEMENT EMPRESA No 1 EN RETIRO EN AMÉRICA LATINA

15.5 MILLONES
DE CLIENTES

107.8 BILLONES DÓLARES
EN ACTIVOS BAJO MANEJO

9,262 EMPLEADOS

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



EN SURA MÉXICO, ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE UNA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE ES EL CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD, ENTENDIDA COMO EL PATRÓN DE CRECIMIENTO QUE CONCILIA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL.

Durante 2012 en **SURA México** continuamos trabajando para convertirnos en una empresa líder en el mercado en soluciones para el retiro, protección e inversión. Seguimos fortaleciendo nuestros negocios de Afore, Pensiones, Wealth Management e Investment Management y trabajamos en el crecimiento de la empresa a través de nuevas alternativas.

Entre los logros destacados está el crecimiento de doble dígito que registraron los activos bajo administración frente a 2011; la mayor generación de sinergias entre las distintas unidades de negocio; la ejecución del cambio de marca y de lanzamiento de la marca SURA en el país y varios proyectos tecnológicos de alta relevancia. Además, FundPro Performance reconoció a SURA México como la operadora de Fondos #1 en deuda de mediano y largo plazo durante el 2011 y nuestros fondos de inversión fueron premiados en 7 categorías por su excelente desempeño.

Por otro lado, en julio de 2012, nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), y de esta forma, nuestra empresa asumió el compromiso de apoyar los 10 principios referentes a derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Consideramos importante alinear nuestra gestión bajo estos principios y extenderlos a todos nuestros grupos de interés.

En **SURA México**, estamos convencidos de que una administración responsable es el camino hacia la sostenibilidad, entendida como el patrón de crecimiento que concilia el desarrollo económico, social y ambiental. Una gestión sostenible favorece el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades, el

desarrollo social, el respeto al medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales. Transparencia, respeto, responsabilidad y equidad son los principios que nos orientan en cada uno de nuestros ámbitos de actuación.

En 2012 recibimos por séptimo año consecutivo el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

En cuanto a nuestras acciones de desarrollo social, reconstruimos una escuela primaria en el estado de Veracruz bajo nuestro Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). También integramos parte de la colección de arte de Grupo SURA al Museo Virtual (www.suramexico/museovirtual) de SURA México.

Nuestras proyecciones asumen una evolución favorable partiendo de que México como país goza de una estabilidad macroeconómica importante. En el negocio de Afore (ahorro mandatorio para el retiro) nuestras proyecciones consideran crecimientos moderados, típicos de un negocio maduro en una industria cuyas comisiones van a la baja todos los años. En los negocios ligados al ahorro voluntario, como son las aportaciones voluntarias de la Afore y los fondos de inversión para individuos, estimamos tasas de crecimiento agresivas, dado que ambos están en una etapa inicial de desarrollo.

Finalmente, reitero mi agradecimiento a nuestros colaboradores, clientes y accionistas por la confianza depositada en SURA México. Estamos orgullosos por los logros alcanzados en 2012. En 2013 reforzaremos nuestros pasos para avanzar hacia una gestión sostenible de los negocios, tomando siempre en cuenta a nuestros grupos de interés.



Xavier de Uriarte
Director General

SURA HACIA LA SOSTENIBILIDAD

En SURA México, entendemos que el éxito de la organización sólo es sostenible en el tiempo a través de una gestión ética y transparente con todos nuestros grupos de interés. A través de nuestro modelo de Responsabilidad Corporativa adoptamos iniciativas que garanticen el desarrollo responsable de nuestros negocios en el largo plazo desde tres áreas de actuación.

1. Gestión de los negocios
2. Participación en proyectos de desarrollo social
3. Participación en dinámicas públicas



Trabajamos bajo 6 aspectos clave donde constantemente se busca identificar e implementar las mejores prácticas:

1. Compromiso ético
2. Desarrollo de los negocios
3. Relación con grupos de interés
4. Medio Ambiente
5. Iniciativas de desarrollo social
6. Proyección institucional

La Responsabilidad Corporativa es un componente relevante de gestión empresarial que compromete todo nuestro actuar, incluyéndola como parte de nuestra estrategia de negocio.

La sostenibilidad, sustentada en nuestros cuatro principios corporativos –la responsabilidad, el respeto, la equidad y la transparencia- será un factor crucial, como base y objetivo de todas y cada una de nuestras acciones.

En julio de 2012 nos adherimos al Pacto Mundial, reforzando así nuestro compromiso de alinear nuestra gestión bajo los 10 principios englobados en cuatro ejes de acción:

- Derechos Humanos
- Estándares laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

SURA México es una Empresa Socialmente Responsable. En 2012 recibimos, por séptimo año consecutivo, la certificación ESR que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

SOBRE ESTE INFORME

Nos complace compartir con ustedes el primer reporte Comunicación sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) en el cual explicamos acerca de los avances realizados en la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial en SURA México correspondiente al ejercicio de 2012.



De esta forma damos cumplimiento de manera voluntaria al compromiso de informar y transparentar nuestro desempeño en materia económica, social y de medio ambiente.

En este Informe, mostramos las actividades que llevamos a cabo en 2012 bajo los cuatro ejes del Pacto Mundial: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Estas acciones nos distinguen como una Empresa Socialmente Responsable.

Cabe destacar que la estructura de la información incluida en este primer reporte CoP se definió tomando como referencia la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative GRI (institución independiente cuya misión es difundir la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad utilizada ampliamente en el mundo).

La inclusión de indicadores GRI en el presente reporte CoP de SURA México, da cuenta del avance de nuestra gestión en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial, así como nuestros compromisos en diferentes áreas con el fin de avanzar en el camino hacia la sostenibilidad.

DERECHOS HUMANOS

APOYAMOS Y RESPETAMOS LA PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES
RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE DENTRO DE
NUESTRO ÁMBITO DE INFLUENCIA



NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA ENMARCA LOS PRINCIPIOS CORPORATIVOS DE SURA LOS CUALES SE FUNDAMENTAN EN EL APOYO Y RESPETO A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

PRINCIPIOS

PRINCIPIO 01

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En SURA México, mantenemos un trato justo y equilibrado con nuestros empleados, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general. Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros grupos de interés, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones.

PRINCIPIO 02

Las Empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

En SURA México apoyamos y respetamos los Derechos Humanos proclamados internacionalmente, garantizando la protección de los mismos, en todas las relaciones con nuestros grupos de interés.

Nuestros compromisos 2013

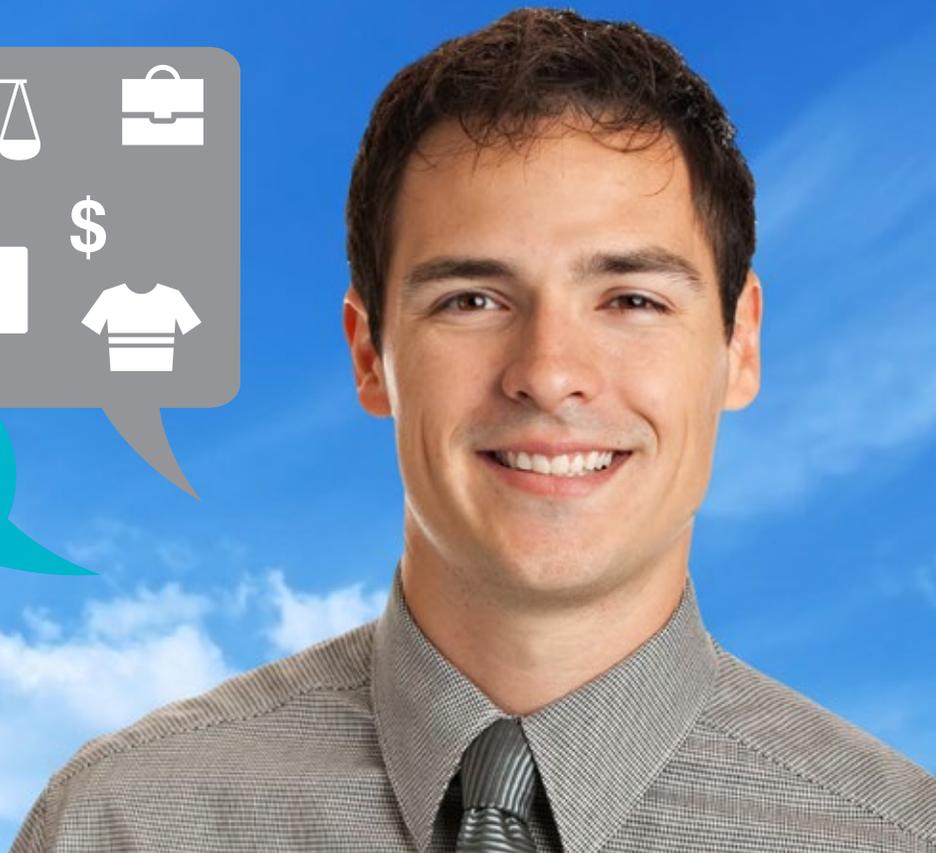
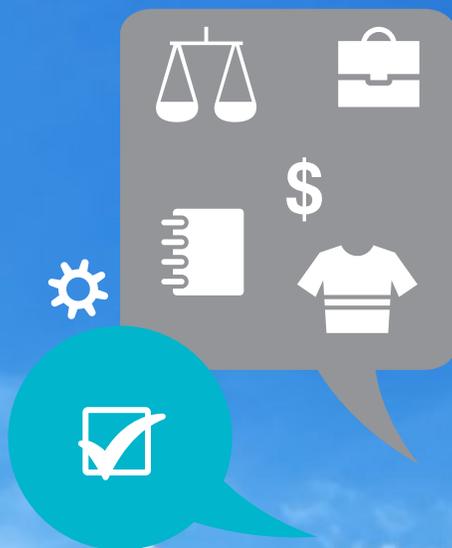
- Avanzaremos en nuestra gestión ética y responsable para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos de nuestros colaboradores y los grupos de interés con los que mantenemos contacto.
- Creemos que no es posible garantizar los Derechos Humanos sin asegurar el derecho a la educación. Por ello, encaminaremos nuestros esfuerzos y recursos, para promover la educación en condiciones dignas para niños y jóvenes que los ayuden a romper la barrera de la pobreza, la marginación y la vulnerabilidad.
- Seguiremos trabajando para construir relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, aliados imprescindibles de nuestra cadena de valor.

- POR LA SALUD
 - NUESTRO LUGAR DE TRABAJO
 - DESARROLLO DE TALENTO
- > COMUNIDAD
> CLIENTES
> PROVEEDORES

DERECHOS HUMANOS

COLABORADORES

EN SURA MÉXICO GARANTIZAMOS LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE NUESTROS COLABORADORES CON QUIENES MANTENEMOS UN TRATO JUSTO Y EQUILIBRADO



POR LA SALUD

A continuación presentamos los diferentes programas que llevamos a cabo para cuidar la salud de nuestros colaboradores.

PROGRAMA NUTRICIONAL

Incluyó la toma de muestras para detectar alteraciones en glucosa, colesterol y triglicéridos; la elaboración de un diagnóstico mediante la toma de peso, talla, cintura y porcentaje de grasa corporal; la creación de dietas personalizadas según el tipo de paciente; el seguimiento quincenal por medio de consultas nutricionales con costo preferencial; charlas sobre una correcta alimentación; la difusión de notas relacionadas a la nutrición a través de nuestro boletín interno *Al Aire*.

Resultado

Un total de 85 colaboradores participaron en las charlas. Se dieron 258 consultas nutricionales. Poco más de 3,000 colaboradores recibieron 10 notas sobre nutrición.

258



CONSULTAS
NUTRICIONALES

39

BENEFICIADOS
POR EL PROGRAMA
SALUD DENTAL

PROGRAMA DE SALUD DENTAL

Se llevó a cabo una jornada de revisión dental sin costo en las instalaciones de las oficinas corporativas. Esta consulta incluyó la elaboración de un diagnóstico y referencia en caso de presentar alguna patología dental. Se canalizaron a los empleados a consultorios dentales con costos preferenciales y se difundieron notas relacionadas a la salud dental a través de nuestro boletín interno *Al Aire*.

Resultado

Un total de 39 colaboradores se beneficiaron con este programa. Poco más de 3,000 empleados recibieron 10 notas en su correo electrónico de SURA México.

22

CLASES
YOGA



34

CLASES
BAILE



PROGRAMA ANTI-ESTRÉS

Se llevaron a cabo las siguientes actividades en instalaciones de las oficinas corporativas: clases de yoga y baile con costo preferencial. Una charla sobre el manejo del estrés y la difusión de notas relacionadas al estrés a través de nuestro boletín interno *Al Aire*.

Resultado

Entre septiembre y diciembre se ofrecieron 10 sesiones de yoga a las que asistieron 22 colaboradores. En los últimos dos meses de 2012, un total de 34 colaboradores tomaron ocho clases de baile. Poco más de 3,000 colaboradores recibieron 10 notas en su correo electrónico.

82 COLABORADORES
CONSULTA
DENSITOMETRÍA



PROGRAMA DE SALUD ÓSEA

Se llevó a cabo una consulta especializada de densitometría ósea en las instalaciones de la empresa sin costo para el colaborador. El servicio médico de SURA ofreció a los colaboradores dietas especiales para fortalecimiento de los huesos o medicamentos, según el caso de cada paciente. Se difundieron notas relacionadas al tema de osteoporosis a través de nuestro boletín interno *Al Aire*.

Resultado

A la consulta de densitometría realizada en noviembre, asistieron 82 colaboradores. Poco más de 3,000 colaboradores recibieron 10 notas en su correo electrónico.

53 COLABORADORES
CON REVISIÓN
OFTALMOLÓGICA



PROGRAMA DE SALUD VISUAL

Incluyó una revisión oftalmológica en las instalaciones de la empresa sin costo; la elaboración de un diagnóstico y referencia en caso de presentar alguna patología visual; costos preferenciales en ópticas; charla sobre la salud visual y difusión de notas relacionadas a la salud visual a través de nuestro boletín interno *Al Aire*.

Resultado

En diciembre se llevó a cabo una jornada de revisión oftalmológica la cual contó con la asistencia de 53 colaboradores. Poco más de 3,000 colaboradores recibieron 8 notas en su correo electrónico.



NUESTRO LUGAR DE TRABAJO

100%

PERSONAL DE BACK OFFICE
TUVO ACCESO A NUESTRO
PROGRAMA DE EQUILIBRIO
Y CALIDAD DE VIDA

DE LOS EMPLEADOS ENCUESTADOS

79%



PORCENTAJE DE
SATISFACCIÓN
LABORAL

“SABER SER, SABER HACER”

Es nuestra filosofía mediante la cual desarrollamos nuestro Programa de Equilibrio y Calidad de Vida, una iniciativa que busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros empleados y la de sus familias.

Resultado

En 2012 pusimos en marcha diversas acciones para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y la personal. El 100% del personal de Back Office tuvo acceso a estos programas, mismos que no requirieron inversión alguna por parte de nuestra empresa.

UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

En 2012, fomentamos un buen clima laboral al interior de nuestra empresa y para constatar el grado de satisfacción de nuestros colaboradores, llevamos a cabo una medición por medio de la Encuesta de Clima validada y aplicada por la empresa Great Place to Work (GPTW).

La metodología utilizada fue la aplicación de una encuesta de 58 reactivos con 5 opciones de respuesta para cada uno de ellos en una escala que va “desde Casi siempre es falso a Casi siempre es verdadero”. Adicional a estos reactivos, se evaluó el nivel de compromiso de nuestros colaboradores, agrupando los siguientes 4 reactivos:

1. En general estoy satisfecho con SURA México como lugar para trabajar.
2. Le recomendaría a un buen amigo o familiar que solicitara trabajo en SURA México.
3. Me siento orgulloso de trabajar en SURA México.
4. Deseo trabajar aquí por un largo tiempo.

Esta encuesta se realizó vía correo electrónico y fue administrada por un servidor externo para asegurar la confidencialidad de las respuestas. Con el objetivo de contar con una alta participación por parte de nuestros colaboradores se realizó una campaña de comunicación interna para informar sobre las fechas de aplicación, los pasos para responder, y la confidencialidad de ésta.

Resultado

La aplicación de esta encuesta arrojó resultados positivos: de un total de 3,111 empleados que recibieron el cuestionario el 93% participó. El porcentaje de satisfacción laboral fue del 79%, esto quiere decir que SURA México estuvo 5% arriba del promedio registrado por el mercado general y el mercado financiero.

268

PERSONAS PARTICIPARON EN ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN PARA SIMULACROS, ASISTENCIA EN CASO DE SINIESTROS Y CAPACITACIONES DEL TEMA

VIGILAMOS LA SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES

En SURA México contamos con el Comité Interno de Protección Civil, integrado por un grupo de voluntarios que representan a las principales áreas de la compañía. Este comité tiene capacidad de decisión sobre las acciones a seguir en el caso de presentarse una situación de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

Cuenta con información de los recursos disponibles (humanos, materiales, de seguridad y médico), para hacer frente a posibles contingencias. También es la instancia de primer contacto con los cuerpos de emergencia. Además, es la máxima autoridad en la materia al momento de presentarse una situación de emergencia.

Funciones del Comité Interno de Protección Civil:

- Consignar las tareas que deberá realizar la población del inmueble antes, durante y después de un siniestro.
- De acuerdo a la señalización, establecerá las estrategias para que en una situación imprevista o un simulacro los empleados desalojen el inmueble bajo las normas establecidas.
- Difundirá entre la comunidad las normas de conducta a observar durante una emergencia.
- Programará, supervisará y evaluará los ejercicios de simulacro.

Resultado

En 2012 un total de 268 personas participaron en las siguientes actividades:

- Campañas de sensibilización al personal para la realización de simulacros.
- Reuniones extraordinarias para evaluar la situación y tomar las decisiones pertinentes para el restablecimiento de las actividades normales.
- Asistencia a los colaboradores en caso de siniestros.
- Capacitación anual teórico práctica.



70%

DE LOS COLABORADORES INSCRITOS ASISTIERON A LAS CHARLAS HORIZONTES, ABSTRACCIÓN Y ARTE KITSCH

INFORMANTE OPORTUNO

Nuestra empresa cuenta con una línea ética denominada “informante oportuno”; es un mecanismo para resolver quejas, reclamos y violaciones a las normas y lineamientos de la compañía de carácter interno, tal y como se hace constar en nuestro Código de Conducta.

Resultado

El área de investigaciones perteneciente a la Dirección de Cumplimiento fue la responsable de dar seguimiento y solución a las quejas, reclamos y conflictos de los colaboradores. En 2012 recibió cuatro incidentes relacionados a posibles vulneraciones a la dignidad humana, los cuales fueron canalizados a las autoridades correspondientes para su investigación y resolución.

DIFUSIÓN DE ARTE Y CULTURA

Al contar con una vasta y rica colección de arte (más de 700 obras entre pinturas y esculturas de renombrados artistas mexicanos y colombianos) nuestra empresa tiene el interés de preservar y promover la cultura. De esta manera organizamos charlas y conferencias para contribuir el desarrollo cultural de nuestros colaboradores y así enriquecer su educación en esta materia.

Resultado

En 2012 llevamos a cabo tres charlas: Horizontes; Abstracción y Arte Kitsch. Asistió más del 70% de los colaboradores inscritos. Los asistentes respondieron una encuesta de satisfacción. Todos consideraron que estas actividades refuerzan su sentido de pertenencia hacia la compañía.

CAMPAÑA RESPETO

Al interior de nuestra compañía implementamos la campaña “RESPETO” cuyo objetivo fue invitar a nuestros colaboradores a fomentar una cultura de respeto entre sus compañeros y hacia nuestros grupos de interés. Ejemplo: “Soy Respeto: porque tengo presente los puntos de vista, necesidades y opiniones de los empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general”.

Resultado

A lo largo del año las áreas de Talento Humano y Comunicación Interna difundieron mensajes a través de diversas vías (correo electrónico, pósters, pantallas y charlas).



DESARROLLO DE TALENTO

CAPACITACIÓN CONTINUA

En 2012 llevamos a cabo diversos programas de capacitación continua para nuestros colaboradores.

a) Capacitación para la Fuerza de Ventas:

Incluyó: a) cursos para obtener certificaciones establecidas por Consar (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro), CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores) y AMIB (Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles); b) asistencia a seminarios para mejorar sus habilidades en la gestión comercial y un mejor contacto con los clientes o prospectos de clientes; c) asistencia a seminarios de liderazgo; d) cursos de actualización periódica sobre la normatividad de las Afores.

b) Capacitación para personal de Back Office

Incluyó a) diplomados sobre habilidades gerenciales; b) cursos internos para mejorar competencias; c) talleres con prácticas vivenciales para solucionar problemas específicos; y d) asistencia a conferencias con ponentes de prestigio internacional.

Resultado

	total de entrenamientos	inversión en dólares TC promedio 2012
Entrenamiento Front Office	9484	\$915.97
Entrenamiento Back Office	302	\$307.49
Total	9876	\$1,223.47

TC=13.15

Personas capacitadas*	Horas totales de capacitación	Horas promedio de capacitación por persona
9876	265102	27.08

* Una persona puede haber tomado dos o más cursos de entrenamiento

\$1.2

MILLONES
DE DÓLARES*
DE INVERSIÓN
EN CAPACITACIÓN

*TIPO DE CAMBIO = 13.15587

265,102



HORAS DE
CAPACITACIÓN

100%

EMPLEADOS BACK OFFICE
CONTARON CON EVALUACIÓN
DE DESEMPEÑO**PROGRAMA CICLO DE DESEMPEÑO**

"Para llegar al lugar que deseas primero hay que definir el rumbo. ¿Qué tan lejos deseas llegar?" Bajo esta reflexión ejecutamos este programa conformado por 4 etapas:

1. Definición de Objetivos: establecer las metas en las que se trabajará en el año.
2. Retroalimentación continua: revisiones periódicas entre el jefe inmediato y el colaborador para constatar el avance de los objetivos y las competencias.
3. Evaluación de medio año: realizar una retroalimentación formal para revisar avances en objetivos y desarrollo de competencias.
4. Evaluación final de desempeño: se lleva a cabo la medición de todos los resultados alcanzados durante el año por los equipos de trabajo.

Resultado

El 100 por ciento de los empleados de Back Office de SURA México fueron evaluados a través del mecanismo Ciclo de Desempeño.

+3,000

EMPLEADOS
RECIBIERON 82 NOTAS
DE "CONSEJOS PARA
TU BOLSILLO" Y
"VIDA Y AHORRO"**PROGRAMA PARA FOMENTAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA**

A través de nuestro programa de Educación Financiera, sensibilizamos a nuestros colaboradores para usar de manera eficiente sus recursos económicos y hacer del ahorro un hábito para tener finanzas personales sanas. En alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) cada semana difundimos a través del boletín interno Al Aire, dos paquetes de información: Consejos para tu Bolsillo y Vida y Ahorro. Ambos boletines ofrecieron a los colaboradores tips de ahorro, retiro, inversión, el uso responsable de la tarjeta de crédito y los servicios financieros, entre otros temas.

Resultado

Poco más de 3,000 empleados suscritos al boletín interno Al Aire, recibieron 82 notas de "Consejos para tu Bolsillo" y "Vida y Ahorro".



DERECHOS HUMANOS

> COLABORADORES

> **COMUNIDAD**

- IMPULSO A LA EDUCACIÓN
 - EDUCACIÓN FINANCIERA
 - VOLUNTARIADO
 - DIFUSIÓN DE ARTE Y CULTURA
- > CLIENTES
-
- > PROVEEDORES

DERECHOS HUMANOS

COMUNIDAD

MEJORAR LA EDUCACIÓN DE LOS NIÑOS DE ESCASOS RECURSOS, IMPULSAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIFUNDIR EL ARTE Y LA CULTURA, SON LOS PRINCIPALES EJES DE ACCIÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA DE DESARROLLO SOCIAL



DERECHOS HUMANOS

- > COLABORADORES
- > COMUNIDAD
 - IMPULSO A LA EDUCACIÓN
 - EDUCACIÓN FINANCIERA
 - VOLUNTARIADO
 - DIFUSIÓN DE ARTE Y CULTURA
- > CLIENTES
- > PROVEEDORES

INVERSIÓN TOTAL EN PROGRAMAS DE DESARROLLO SOCIAL:

\$755,836
DÓLARES (USD)*

*TIPO DE CAMBIO = 13.15587

+500



NIÑOS BENEFICIADOS CON EL PROGRAMA DE ESCUELAS AUTO SUSTENTABLES (PEAS)

IMPULSO A LA EDUCACIÓN

MEJORAR LA EDUCACIÓN DE NIÑOS DE ESCASOS RECURSOS.

A través de nuestro Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS) que operamos desde 2010, SURA México contribuye a mejorar la educación de niños de escasos recursos. El PEAS (apoyado por nuestro aliado Happy Hearts Fund) es un programa que reconstruye /reubica escuelas dañadas por desastres naturales o mejora la infraestructura de las mismas. Además promueve la participación activa y fomenta el desarrollo de la comunidad escolar.

Resultado

En 2012 inauguramos la tercera escuela en Veracruz (Primaria 16 de Septiembre), la cual se suma a otras dos primarias que reconstruimos en Tabasco en 2010 y 2011. Con estos tres centros escolares ya sumamos a más de 500 niños que son beneficiados con el PEAS.

Este programa ha propiciado un aumento en la matrícula escolar. Un año después de su inauguración observamos que más niños quieren estudiar en una escuela segura y con mejor infraestructura.

Más niños beneficiados

Escuela	Antes	Después
Arcadio Zentella	210	266
Margarita Maza de Juárez	52	59
16 de Septiembre	202	224

EN 2013, BAJO EL PROGRAMA DE ESCUELAS AUTO SUSTENTABLES (PEAS), RECONSTRUIREMOS NUESTRA CUARTA ESCUELA, EN EL MUNICIPIO DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO.



EDUCACIÓN FINANCIERA

TALLER DE FINANZAS PARA NIÑOS

En 2012 implementamos el taller “Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas”, un curso elaborado por SURA México y las ONGs Imifap y Aflatoun. La finalidad es que a través de este curso niños y niñas de 1º a 6º grado de Primaria desarrollen habilidades para la vida dirigidas específicamente a la aplicación de conocimientos sobre economía y finanzas básicas.

Resultado

Un total de 2,437 alumnos, de 11 escuelas públicas de educación primaria, ubicadas en comunidades marginadas de Tabasco comenzaron a tomar el taller “Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas”. Un total de 100 maestros y Asesores Técnicos Pedagógicos (ATPs) fueron capacitados para impartir este curso a los niños.

CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Una de las prioridades de SURA México en 2012 fue impulsar la educación financiera entre diferentes sectores de la población mexicana. Para el logro de este objetivo contamos con el apoyo de Condusef (Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros). En cada charla impartida, nuestros expertos dieron a los asistentes útiles herramientas sobre cómo administrar de manera eficiente sus recursos, cómo prepararse para el retiro, cómo elaborar un presupuesto, la diferencia entre ahorro e inversión y crédito, entre otros.

Resultado

Un total de 3 mil personas (estudiantes, maestros, padres de familia, trabajadores) asistieron a las pláticas de educación financiera que impartieron nuestros expertos en universidades y empresas privadas. También las dieron escuelas primarias, secundarias, preparatorias, ubicadas en colonias marginadas del Estado de México y Tabasco.

SECCIÓN VIDA Y AHORRO

Es un micro sitio alojado en la página web: www.suramexico.com, donde el público en general, puede encontrar información útil de finanzas personales de una manera sencilla y clara. Esta página consta de 4 secciones: Ahorro, La voz de los expertos (videos), Inversiones y Retiro.

Resultado

Nuestra página web de finanzas personales registró un total de 3,338 visitas al cierre de diciembre de 2012.

2,437

NIÑOS PARTICIPARON EN EL TALLER “YO QUIERO, YO PUEDO APRENDER SOBRE ECONOMÍA Y FINANZAS”

3,000

PERSONAS ASISTIERON A LAS PLÁTICAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

3,338

VISITAS EN NUESTRA PÁGINA WEB DE FINANZAS PERSONALES



VOLUNTARIADO

NUESTRO PROGRAMA

En SURA México fomentamos la participación de los colaboradores para mejorar las condiciones de las comunidades con las que mantenemos contacto a través del voluntariado corporativo.

Resultado

En 2012 un total de 893 empleados de SURA aportaron 2,554.5 horas de trabajo voluntario en nuestros diferentes programas: jornadas de reforestación, SURA School, educación financiera, Programa de Escuelas Auto Sustentables, charlas de medio ambiente, campañas de donación y Día del Voluntario. El trabajo voluntario impactó positivamente a las comunidades con las que tenemos contacto. También generó grandes beneficios al interior de nuestra organización como: tener colaboradores más comprometidos, mejorar las habilidades de liderazgo entre nuestros empleados y fortalecer lazos con nuestra sociedad.

SURA SCHOOL

En 2008 arrancó este programa mediante el cual colaboradores de nuestra empresa fungen como tutores de alumnos de Secundaria Christel House, una escuela que proporciona educación integral a niños de escasos recursos que viven en una zona marginada de la Ciudad de México. A través del intercambio de correos electrónicos los empleados de SURA ayudan a los alumnos a mejorar su inglés en materia de redacción, gramática, comprensión y ortografía.

Resultado

Un total de 40 colaboradores de SURA basados en México y Latinoamérica, participaron como tutores en este programa apoyando a igual número de niños.

2,554.5



HORAS DE
TRABAJO
VOLUNTARIO

40

COLABORADORES
SURA PARTICIPARON
COMO TUTORES



+\$15,000

DÓLARES (USD)*

DONATIVO TOTAL A CHRISTEL HOUSE

*TIPO DE CAMBIO = 13.15587

+150

EMPLEADOS DONARON ROPA Y ALIMENTOS

DÍA DEL VOLUNTARIO

Por quinto año consecutivo los colaboradores de SURA México y los alumnos de Christel House celebraron el Día del Voluntario. En esta ocasión se montaron cuatro obras de teatro con mensajes ligados a la educación financiera y la cultura del ahorro.

Cabe destacar que año con año nuestra compañía entrega un donativo a esta escuela que provee de educación primaria y secundaria a más de 500 niños provenientes de zonas marginadas de la delegación Álvaro Obregón en la Ciudad de México.

Resultado

En 2012 la donación hecha a Christel House fue por 11,401 dólares. Adicionalmente, en la celebración del Día del Voluntario SURA México realizó una aportación especial por 3,876 dólares. En total se aportó poco más de 15,000 dólares.

CAMPAÑA DE DONACIÓN

En 2012 los colaboradores de SURA México se unieron para apoyar a nuestros hermanos de la Sierra Tarahumara (región montañosa ubicada al occidente del estado de Chihuahua), la cual atravesó por la peor sequía en los últimos años provocando una situación de hambruna. La solidaridad se hizo presente, más de 150 empleados basados en el DF y en el interior del país, donaron ropa y alimentos. Estos fueron algunos de los productos donados: más de 100 kg de frijol, más de 150 kg de arroz, 250 latas de atún y sardina y 50 kg de azúcar.

Por otro lado, con el fin de apoyar a las familias que viven en condiciones de extrema pobreza en la región de la Montaña Alta de Guerrero, las áreas de Responsabilidad Corporativa y Talento Humano convocaron a una colecta de cobijas para dar un poco de abrigo a estas personas en la época de invierno.

El compromiso y la generosidad de los colaboradores una vez más se hicieron presentes. Entre el 3 y 14 de diciembre los colaboradores donaron un total de 278 cobijas nuevas, mismas que se hicieron llegar a las familias necesitadas que viven en esta región marginada del estado de Guerrero. Aquí habitan en precarias condiciones alrededor de 500 mil indígenas Me Phaa, Nahuas y Mixtecos.



+700

OBRAS DE ARTE
EN LA COLECCIÓN
DE GRUPO SURA

+19,000

VISITAS A LAS
EXPOSICIONES
ABSTRACCIÓN
Y ROSTROS Y
TRADICIONES DE
MÉXICO

ARTE Y CULTURA

DIFUSIÓN DE ARTE Y CULTURA

En 2012, a través de diversas acciones compartimos la vasta colección de arte de Grupo SURA que incluye más de 700 obras, entre escultura, pintura y grabados de reconocidos artistas de talla internacional.

Estas son las actividades que llevamos a cabo:

- I Visitas guiadas. Exposición Abstracción, exhibida en el Museo de El Carmen, ubicado al sur de la Ciudad de México.
- II Exposiciones itinerantes. Entre abril y junio se exhibió al público en general la exposición Abstracción en el Museo de El Carmen, ubicado al sur de la Ciudad de México. En septiembre se inauguró la muestra Rostros y tradiciones de México, en el Museo de Arte e Historia de Guanajuato.
- III Museo Virtual. Este espacio tiene como propósito llevar el arte a todos los rincones del mundo y reforzar la difusión de la cultura como un valor universal.

Resultado

- I Realizamos cuatro visitas guiadas para personas de la tercera edad y jóvenes estudiantes que viven en zonas marginadas. Un total de 190 personas apreciaron la exposición Abstracción.
- II La exposición Abstracción registró un total de 5,866 visitas. Al cierre de diciembre, la muestra Rostros y tradiciones de México había reportado un total de 13,235 visitas. Esta exposición permanecerá abierta al público hasta el 03 de marzo de 2013.
- III De enero a diciembre se registraron un total de 3,208 visitas al Museo Virtual (www.suramexico.com/museovirtual/)

Por otro lado, se realizó una aportación por \$7,601 dólares* al Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA), para patrocinar el Programa Nacional de Verano que se llevó a cabo en diferentes museos del país y cuyo tema principal fue la conmemoración del 172 aniversario del natalicio de José María Velasco, el famoso y reconocido paisajista mexicano.

*Tipo de Cambio=13.15587



DERECHOS HUMANOS

CLIENTES

EN SURA MÉXICO MANTENEMOS UN CLARO 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



CLIENTES

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS DE NUESTROS CLIENTES:

En nuestro Código de Conducta se establece claramente nuestro compromiso para proteger los datos de nuestros clientes. 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 México como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Resultado

- En cada documento de publicidad nuestra empresa informó a sus clientes que “SURA es responsable del uso que se le dé a sus datos personales y de su protección”. Adicionalmente le informó que cuenta con medios tecnológicos y procedimientos para limitar el uso y divulgación de sus datos personales.
- El área de riesgos emitió mensualmente un reporte de seguimiento y gestión de riesgos a los activos de Tecnología de Información, llamado Forecast to Yellow. Entre los activos informáticos que se monitorearon, están incluidos los siguientes canales: bases de datos internas, internet, sitio web, redes sociales y aquella información que reside en medios electrónicos.
- En 2012 no se identificó ningún evento y/o incidente relevante en materia de manejo de información.

DERECHOS HUMANOS

PROVEEDORES

EN SURA MÉXICO, PROMOVEMOS QUE NUESTROS PROVEEDORES ADOPTEN ESTÁNDARES LABORALES QUE DIGNIFIQUEN EL SER HUMANO, Y ASÍ CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL



648

PROVEEDORES
MEXICANOS

RELACIÓN CON PROVEEDORES

UN TRATO JUSTO Y EQUILIBRADO

Mantenemos con nuestros proveedores un trato justo y equilibrado dentro de los límites de la ley.

Resultado

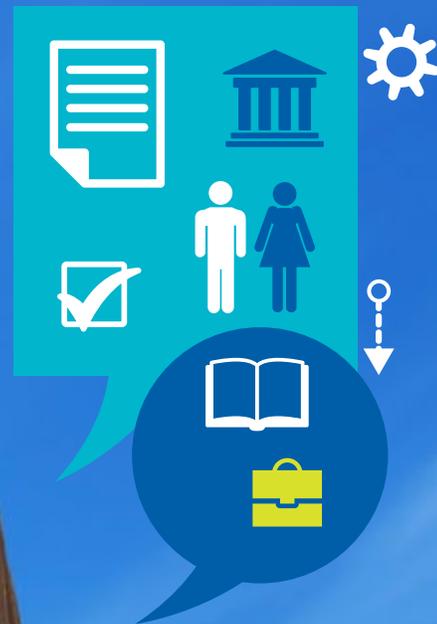
- a) En 2012, en SURA México realizamos transacciones a través del sistema Ariba Spend Management con 656 proveedores, de los cuales 648 son proveedores mexicanos y 8 extranjeros.
- b) Fortalecimiento de proveedores a través de esquemas de control que permitieron documentar de una mejor manera los registros de proveedores.
- c) Se diseñó un modelo de certificación de proveedores, el cual contempla diferentes grados o niveles de certificación de proveedores dependiendo de su giro y productos o servicios brindados. Se prevé que la firma DUNS & Bradstreet realice el análisis de la documentación de los proveedores críticos con el fin de que califiquen para obtener un número DUNS con validez internacional como proveedor confiable.

Acciones para 2013:

- Implementar de manera gradual el nuevo modelo de gestión de proveedores el cual contempla cuatro componentes: a) categorización, b) gestión participativa con el fin de que compartan nuestros Principios y Código de Conducta y así asegurar transparencia en nuestra relación; c) establecimiento de mecanismos de evaluación; y d) desarrollo y fortalecimiento de proveedores.
- Incluir en la nueva Política de Proveedores que éstos deberán otorgar a sus empleados seguridad social y no contratar a menores de edad. Éste será un requisito para calificar como proveedor de SURA México.

VIDA LABORAL

EN SURA MÉXICO PROMOVEMOS EL DERECHO AL EMPLEO DIGNO Y BIEN REMUNERADO. FOMENTAMOS LA EQUIDAD, ENTENDIDA COMO EL TRATO JUSTO Y EQUILIBRADO EN LA RELACIÓN LABORAL CON TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



**EN SURA MÉXICO,
ASEGURAMOS LAS
CONDICIONES NECESARIAS
PARA QUE NUESTRAS
COLABORADORAS
Y COLABORADORES
DESEMPEÑEN SU TRABAJO
EN CONDICIONES DE
IGUALDAD, LIBERTAD,
SEGURIDAD Y DIGNIDAD
HUMANA**

PRINCIPIOS

PRINCIPIO 03

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

El Código de Conducta de SURA Asset Management y el contrato de trabajo firmado por cada uno de nuestros colaboradores, sustenta nuestra forma de actuar y el pleno cumplimiento legal de las normas con nuestros empleados, clientes, proveedores y con la comunidad en general.

PRINCIPIO 04

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Rechazamos toda forma de trabajo forzoso u obligatorio. Nos desempeñamos bajo la legislación laboral vigente, de acuerdo a los principios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos en el trabajo.

Nuestro compromiso 2013

- **Se pondrá en marcha el programa “Horarios Flexibles” con el objetivo de incrementar la calidad de vida del colaborador haciendo uso efectivo de su tiempo.**

PRINCIPIO 05

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

En SURA México prohibimos el trabajo infantil. Dentro de nuestras acciones de desarrollo social ejecutamos iniciativas para mejorar la educación de los niños en situación de vulnerabilidad y así contribuir a la erradicación del trabajo infantil.

Nuestro compromiso 2013

- **Todos los alumnos de la Primaria 16 de Septiembre, (Coscomatepec, Veracruz) podrán tomar el taller “Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas”.**

PRINCIPIO 06

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Fomentamos entre nuestros colaboradores la equidad, entendida como el trato justo y equilibrado. Promovemos la igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Nuestro compromiso 2013

- **Poner en marcha el apoyo “licencias por paternidad”. Con esta acción se reforzará el Programa de Calidad de Vida para hombres y mujeres.**

100%

DE NUESTROS EMPLEADOS
TANTO EVENTUALES COMO
DEFINITIVOS, ESTÁN
AMPARADOS BAJO UN
CONTRATO DE TRABAJO

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

EN MÉXICO SE TIENE CELEBRADO CONTRATOS COLECTIVOS CON 2 SINDICATOS

- a) Sindicato Nacional de trabajadores de Instituciones Financieras, Bancarias organizaciones y actividades auxiliares de crédito, empleados de oficinas, similares
- b) Sindicato de empleados, agentes vendedores, propagandistas, repartidores y cobradores de oficinas particulares, industria, comercio y similares de la República Mexicana

Ambos sindicatos tienen firmados contratos colectivos con las distintas empresas del grupo en México mismos que contienen las obligaciones y derechos del personal sindicalizado, empresa y sindicato. Los contratos colectivos abarcan posiciones sujetas a ser sindicalizadas.

Resultado

El 100% de los empleados tanto eventuales como definitivos, están amparados bajo un contrato de trabajo.

CONDICIONES LABORALES

100%

DE LOS EMPLEADOS
CONTRATADOS RECIBIÓ
UN EJEMPLAR DE REGLAMENTO
INTERIOR DE TRABAJO

48HRS

DE JORNADA SEMANAL LABORAL
MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY

DERECHO A

15DÍAS

DE VACACIONES POR AÑO

RECHAZO AL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

El área de reclutamiento y selección pone al alcance del colaborador, desde su ingreso, el Manual ABC del Back Office mismo que puede consultar en Intranet. Este Manual establece los derechos y obligaciones que adquiere el empleado al formar parte de SURA. El Manual incluye el Reglamento interior de trabajo.

Resultado

El 100% de los empleados contratados recibió un ejemplar de Reglamento interior de trabajo, además de que lo puede consultar en la Intranet.

ASEGURAMOS EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

En SURA México aseguramos el bienestar de nuestros colaboradores. Cuidamos su salud en caso de enfermedad y maternidad.

Resultado

La jornada semanal laboral máxima es de 48 horas permitida por la ley. Derecho a 15 días de vacaciones por año. En 2012 las ausencias laborales debido a enfermedad, accidentes y licencia por maternidad se mantuvieron estables respecto a 2011.

Incidente	Mujeres		Hombres		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Accidente de Trabajo	63	62	18	18	81	80
Accidente Trayecto	26	17	5	4	31	21
Enfermedad General	215	224	93	89	308	313
Maternidad	64	59			64	59
Casos no concluidos		7		3	0	10
Total de casos	368	369	116	114	484	483

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

La Política de Reclutamiento de SURA México contempla la contratación de personas con mayoría de edad. Para constatar esto se les pide el Acta de Nacimiento y la Credencial de Elector.

Resultado

Nuestra empresa no cuenta con trabajadores menores de edad. La educación es uno de los principales ejes de acción de nuestra estrategia de desarrollo social. Por ello, desde 2010 operamos el Programa de Escuelas Auto Sustentables, apoyando así la educación de futuras generaciones y la erradicación del trabajo infantil.

[VER MÁS \(Programa de Escuelas Auto Sustentables\)](#)

EMPRESA INCLUYENTE

EQUIDAD DE GÉNERO

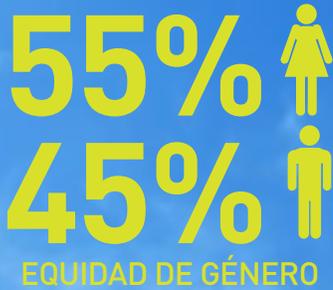
Nuestro Código de Conducta enmarca los principios corporativos que sustentan nuestra gestión como empresa y establece el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos.

Nuestra política de reclutamiento establece la evaluación objetiva de las personas. Evalúa las capacidades y competencias de los empleados, respetando sus creencias, sus preferencias sexuales y de religión.

Resultado

Empoderamiento de la mujer. En el Comité Ejecutivo de SURA México hay dos mujeres directivas; en los niveles de subdirección y gerencia el 36% y el 47% son mujeres, respectivamente.

Equidad de Género por Nivel			Equidad Salarial por Nivel		
Niveles	Mujeres	Hombres	Niveles	Mujeres	Hombres
Dir. Ejec.	20%	80%	Dir. Ejec.	101%	100%
Director	13%	88%	Director	107%	99%
Subdirector	36%	64%	Subdirector	97%	101%
Gerente	47%	53%	Gerente	100%	100%
Confianza	56%	44%	Confianza	98%	102%
Total	55%	45%	Total	101%	100%



CULTURA DE NO DISCRIMINACIÓN

Contratación de personas con capacidades diferentes.

En SURA México practicamos una cultura de no discriminación, por ello tenemos la política de contratación de colaboradores que tienen alguna discapacidad física.

Resultado

A diciembre de 2012 teníamos contratadas a cuatro personas con alguna discapacidad física. Es importante mencionar que las instalaciones de nuestras oficinas corporativas son aptas para personas con discapacidad. También hay una brigada especial de evacuación que auxilia a estos colaboradores en caso de una situación de emergencia.



100%

DEL PERSONAL DE BACK OFFICE
FUE EVALUADO BAJO EL
PROGRAMA DE EVALUACIÓN
DE DESEMPEÑO

PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evalúa las habilidades y competencias de cada trabajador, así como el logro de objetivos establecidos de manera anual. Este proceso de evaluación está conformado por 4 etapas:

1. Definición de Objetivos
2. Retroalimentación continúa
3. Evaluación de medio año
4. Evaluación de Desempeño

Resultado

En 2012 el 100% del personal de Back Office fue evaluado bajo el Programa de Evaluación de Desempeño.

MEDIO AMBIENTE

- > SENSIBILIZACIÓN A EMPLEADOS
- > CONSUMO RESPONSABLE
- > SEPARACIÓN DE RESIDUOS
- > JORNADAS DE REFORESTACIÓN

MEDIO AMBIENTE

LLEVAMOS A CABO UN USO ADECUADO DE LOS RECURSOS Y FOMENTAMOS ENTRE NUESTROS COLABORADORES UNA CULTURA DE RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE



MEDIO AMBIENTE

- > SENSIBILIZACIÓN A EMPLEADOS
- > CONSUMO RESPONSABLE
- > SEPARACIÓN DE RESIDUOS
- > JORNADAS DE REFORESTACIÓN

INVERSIÓN TOTAL
EN GESTIÓN AMBIENTAL:

\$136,991

DÓLARES (USD)*

*TIPO DE CAMBIO = 13.15587

PRINCIPIOS

PRINCIPIO 07

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

En nuestra gestión como empresa llevamos a cabo un uso adecuado de los recursos y fomentamos entre nuestros colaboradores una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente.

PRINCIPIO 08

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Efectuamos un manejo responsable y ético de los productos y procesos con respecto a la salud, la seguridad y los aspectos ambientales.

PRINCIPIO 09

Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Estamos comprometidos en ejercer una gestión ética y responsable de nuestros recursos, avanzando en el uso de tecnologías que protejan el medio ambiente.

Nuestro compromiso 2013

- En SURA México, definiremos la política y el sistema de gestión ambiental, el cual incluirá la metodología para elaborar indicadores de medición de consumo de agua, energía y otros recursos.

SENSIBILIZACIÓN A NUESTROS EMPLEADOS

CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN

Con el fin de crear conciencia entre los empleados sobre cómo cuidar el medio ambiente desde su espacio de trabajo, se organizaron pláticas en las oficinas ubicadas en el DF y Monterrey.

Resultado

Un total de 65 colaboradores asistieron a estas charlas, en donde aprendieron acerca del reciclaje, la separación de basura y el uso responsable de los recursos para ahorrar energía.

BOLETÍN INTERNO DE SENSIBILIZACIÓN

A través del boletín interno Al Aire, se difundieron de manera quincenal notas informativas sobre varios temas para hacer conciencia entre los empleados acerca de la importancia de reciclar y cuidar nuestro medio ambiente.

Resultado

Poco más de 3,000 colaboradores en todo el país recibieron quincenalmente en su correo electrónico de SURA las notas sobre medio ambiente.



65

COLABORADORES
ASISTIERON A LAS
CHARLAS DE
RECICLAJE

+3,000



COLABORADORES
RECIBIERON
QUINCENALMENTE
EN SU CORREO
ELECTRÓNICO
NOTAS SOBRE MEDIO
AMBIENTE

AHORRO DE ENERGÍA

CAMPAÑAS DE AHORRO DE ENERGÍA

En 2012 el área de Inmuebles de SURA diseñó e implementó diversas acciones para favorecer el ahorro de energía y mejorar la calidad del funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado de las oficinas corporativas.

Resultado

- a) Siguiendo la trayectoria solar, diariamente se abren y se cierran las persianas del inmueble de acuerdo a la posición del sol. Al subir y bajar las persianas, la temperatura interna del inmueble se mantiene estable, impidiendo así que los equipos de aire acondicionado trabajen de forma excesiva.
- b) Las unidades de control de aire automatizado se programaron para que en época invernal únicamente trabajaran tres de los 6 equipos.
- c) En aquellas áreas donde no había colaboradores trabajando se mantuvieron las luces apagadas.
- d) Aquel equipo de cómputo que permaneciera sin usarse durante un lapso de 10 minutos, automáticamente se apagaba la luminosidad de la pantalla.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En SURA México, el 100% de nuestras instalaciones (oficinas corporativas, oficinas de ventas, oficinas de Servicio al Cliente) que suman alrededor de 100 a nivel nacional, son arrendadas en su totalidad. En algunos casos, el consumo de energía eléctrica está contemplado dentro del costo de mantenimiento de la oficina arrendada así como el consumo de energía de las áreas comunes de cada inmueble, por lo tanto es muy difícil conocer el consumo indirecto de estos casos.

Resultado

En nuestra compañía sólo tenemos registro de aquel consumo que pagamos directamente a la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Esta es la relación:

MES	kWh
Enero	215,945
Febrero	191,916
Marzo	218,655
Abril	205,793
Mayo	270,128
Junio	233,082
Julio	230,043
Agosto	267,118
Septiembre	267,003
Octubre	238,318
Total general	2,338,001

2,338,001



kWh

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA

EFICIENCIAS EN EL CONSUMO DE AGUA

En las nuevas oficinas se instalaron muebles sanitarios ecológicos, que tienen un tanque de 6 litros, cantidad mínima requerida que ayuda a bajar el consumo de agua.

Resultado

Las oficinas que empezaron a ahorrar agua se ubican en las ciudades de: Apodaca, Guadalajara, Torreón, Tijuana, Puebla, Coatzacoalcos, Mazatlán y Reynosa.

ACCIONES DE ECOEFICIENCIA

Cambios de Multifuncionales: esta iniciativa inició en 2011 con el objetivo de sustituir impresoras, fotocopadoras, faxes y scanner obsoletos, por el servicio con un solo proveedor. Este esquema ha permitido mejorar el servicio tanto de mantenimiento como de soporte técnico contando además, con equipos de última generación capaces de dar solución integral a las necesidades de operación de la empresa.

Con el fin de reducir el impacto negativo en el ambiente, se cambiaron aquellas luminarias que registraban un consumo muy elevado de energía eléctrica.

Se instalaron equipos de aire acondicionado en las oficinas ubicadas en las ciudades de Mazatlán, Apodaca y Puebla.

Resultado

Se cambiaron 95 multifuncionales en todo el país con características ecológicas (bajo consumo eléctrico, reducción en el consumo de papel). El volumen de impresión por cartucho pasó de 15,000 a 20,000 páginas. Con esto se redujo el desperdicio de cartuchos de impresión en un 33%.

Se cambiaron 100 luminarias en las oficinas de Monterrey, eliminando así, los focos incandescentes, por luminarias fluorescentes que generan menos calor. El ahorro mensual en este inmueble fue de 352,000 kWh. También se sustituyeron 50 luminarias MR-16 de 50 watts por 30 focos ahorradores de 13 watts. Esta acción se tradujo en un ahorro de 337,600 kWh al mes.

En las oficinas de Guadalajara, se cambiaron 60 luminarias incandescentes por luminarias fluorescentes lo que generó un ahorro mensual de energía de 211,200 kWh.

Los nuevos equipos de aire acondicionado, a diferencia de otros sistemas, utilizan gas refrigerante R-410A en lugar del Gas R-22, lo que asegura un mejor aprovechamiento de la energía eléctrica al enfriar y calentar el aire de manera óptima, estas características los hacen amigables con el medio ambiente.

33%

DE REDUCCIÓN EN EL DESPERDICIO DE CARTUCHOS DE IMPRESIÓN

+900,000 kWh



DE AHORRO MENSUAL DE ENERGÍA EN LAS OFICINAS DE MONTERREY Y GUADALAJARA

10,451



KILOGRAMOS DE PAPEL RECOLECTADO

238

CARTUCHOS DE TÓNER CAMBIADOS POR MES

SEPARACIÓN DE RESIDUOS

CAMPAÑA DE SEPARACIÓN DE RESIDUOS

En las oficinas corporativas de SURA México se mantuvo una campaña activa de separación de residuos. Asimismo, se consolidó la acción de separación de basura tanto inorgánica como orgánica. Para estas acciones se colocaron contenedores especiales en las oficinas ubicadas en las Ciudad de México.

Resultado

Relación del volumen recolectado:

- Papel 10,451.40 kg
- PET 571.30 kg
- Cartón 1,787.80 kg
- Aluminio 59.15 kg

RESIDUOS PELIGROSOS Y ESPECIALES

Al ser una empresa de servicios financieros, SURA México no tiene contacto con este tipo de residuos, salvo el uso de tóner (cartuchos de tinta para multifuncionales). Para ello, se acordó con el proveedor que fuera él quien recogiera los cartuchos y los reemplazara, con el compromiso de darles el tratamiento adecuado sin afectar el medio ambiente.

Asimismo, llevamos a cabo una intensa campaña de recolección de pilas gastadas. Para ello colocamos contenedores especiales en las oficinas ubicadas en la Ciudad de México. Las pilas recolectadas las entregamos a la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal. Este organismo, bajo su Programa de Manejo Responsable de Pilas, las recicla o las destruye de manera adecuada sin perjudicar el medio ambiente.

Resultados

- . En 2012, se cambiaron mensualmente un promedio de 238 cartuchos de tóner.
- . Se recolectaron 128 kg de pilas.



JORNADAS DE REFORESTACIÓN

Las ciudades de Monterrey y Tijuana, donde se ubican dos de las oficinas más grandes de SURA México, fueron las elegidas para llevar a cabo dos jornadas de reforestación.

Resultado

Bajo el lema “*por un México más verde*”, un total de 480 personas entre colaboradores y clientes, participaron en la reforestación de dos de las avenidas más importantes de la ciudades de Tijuana y Monterrey.

Un total de 178 árboles fueron plantados en estas jornadas.

480



COLABORADORES
Y CLIENTES
PARTICIPARON EN LAS
REFORESTACIONES



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

EN SURA MÉXICO TENEMOS UNA POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA A LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.



PRINCIPIOS

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La gestión de negocios de SURA México está sustentada en nuestro Código de Conducta, el cual establece claramente una política de “cero tolerancia” a temas de soborno y corrupción, independientemente de la posición del originador o receptor del soborno.

Con base en los principios de SURA, esperamos el nivel más alto de conducta ética de parte de todos nuestros colaboradores y de aquellos terceros con los que tenemos relaciones comerciales.

Nuestros compromisos 2013

En SURA México, planeamos implementar un manual de gestión de riesgos y crisis de reputación, el cual establecerá los criterios generales para manejar el prestigio de las compañías filiales de SURA Asset Management ante situaciones críticas que involucren a nuestra marca, a nuestro corporativo o a nuestros colaboradores.

Implementaremos el Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual incluirá el marco de actuación, las responsabilidades de los órganos de dirección así como los lineamientos para asegurar un mejor uso de los recursos y una mayor transparencia administrativa, entre otros puntos.

100%

DE LOS EMPLEADOS SURA PARTICIPARON EN EL CURSO "PREVENCIÓN AL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO"

SALVAGUARDAR NUESTRA INTEGRIDAD

SURA México cuenta con el área de Cumplimiento perteneciente a la Dirección Ejecutiva de Legal y Cumplimiento. Esta área se encarga de implementar los estándares mínimos para salvaguardar la buena imagen e integridad de SURA como de los clientes. Es responsable de operar la política anti-fraude, cuyo objetivo principal es transmitir las expectativas y directrices en la gestión del riesgo de fraude. En el logro de este objetivo también participan las áreas de Riesgos y Comunicación.

Resultado

El 100% de los empleados de SURA (tanto eventuales como de planta) realizaron el curso mandatorio "Prevención al Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo"

100%



DE LOS EMPLEADOS
SURA PARTICIPARON EN
EL CURSO "CÓDIGO DE
CONDUCTA"

66%



DE LOS CLIENTES
ENCUESTADOS DIJO
ESTAR SATISFECHO
CON EL SERVICIO DE
AFORE SURA

GESTIÓN ÉTICA

- a) Nuestro Código de Conducta especifica los lineamientos, políticas y mecanismos de control a los que deberán sujetarse los consejeros, directivos y empleados de SURA México para asegurar una gestión con los más altos estándares de conducta comercial y ética.
- b) Establece claramente la política de SURA en el tema de corrupción, soborno, prevención de fraudes y Lavado de Dinero. Promueve entre los colaboradores un comportamiento ético donde no se toleran las prácticas de corrupción en ninguna de sus formas.
- c) Nuestra empresa cuenta con una Política de Regalos e Invitaciones, la cual define claramente el tipo de regalos y entretenimiento que están permitidos dentro de SURA México.
- d) Atención a clientes: SURA México tiene una política de transparencia en el ofrecimiento de productos SURA, así como de protección de información privilegiada y confidencial.
- e) SURA México da total cumplimiento a los lineamientos establecidos por el ente regulador (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro) en materia de medición de servicio.
- f) Pago de impuestos. Los registros correspondientes a impuestos en las entidades mexicanas propiedad de Grupo SURA, se encuentran en su mayoría comprendidos dentro del rubro Impuestos Federales, así como los Impuestos Locales.

Resultado

(a,b y c) El 100% de los empleados de SURA (tanto eventuales como de planta) tomaron el curso presencial de Código de Conducta, el cual incluyó el tema de corrupción, soborno, Política de Regalos e Invitaciones. Dicho curso les sirvió para reforzar los lineamientos de conducta de negocios, que todos los colaboradores de SURA deben aplicar en su trabajo diario.

d) Atención a clientes.

- I En 2012 aplicamos la encuesta "La voz del cliente" a través de la cual se midió la satisfacción y lealtad de los clientes de Afore SURA. El 66% de los encuestados dijo estar satisfecho con el servicio de Afore SURA. Este resultado fue excelente, si se toma en cuenta que se efectuó en un año donde cambió la marca.
- II En 2012 llevamos a cabo por primera vez, una medición de satisfacción de clientes de Afore SURA a través de encuestas NPS (Net Promoter Score). Un total de 10,366 encuestas fueron respondidas. Aunque es común observar resultados negativos en el sector financiero al aplicar la metodología NPS, en Afore SURA registramos números positivos al obtener índices de satisfacción en los rubros de afiliación, traspaso, consulta del portal privado y centro de servicio al cliente, entre otros.
- III En 2012 el Buzón de Quejas registró un total de 2,325 quejas/sugerencias, este número representó apenas el 0.038% respecto a los más de 6 millones de clientes que tiene Afore SURA. Entre las quejas más frecuentes se encontraron: mal servicio de asesor y la mala calidad en la información proporcionada.
- IV Con el fin de mejorar nuestros servicios en Afore SURA, aplicamos encuestas a 1,314 ex clientes. De este ejercicio se determinó desarrollar el modelo de Asesor de Servicio Premier, entre otras acciones.

e) Nuestra compañía cumplió al 100 por ciento la normatividad establecida por el ente regulador, por lo tanto la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro no aplicó ninguna multa a Afore SURA.

f) En el ejercicio de 2012 las entidades comprendidas como subsidiarias de Grupo SURA en México, registraron en sus libros un saldo a favor de impuestos por la cantidad de \$1,431,777.22 dólares. Asimismo, las mismas entidades, bajo normas de información financiera Mexicanas, registraron en su balance un impuesto diferido pasivo neto por una cantidad de \$19,968,741.56 dólares y un impuesto diferido pasivo en Capital por la cantidad de \$26,969,480.54 dólares.

AUDITORÍA CORPORATIVA

UNIDAD DE AUDITORÍA CORPORATIVA U.A.C.

SURA México cuenta con el área de Auditoría interna cuya actividad es independiente y objetiva, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones y control interno de la organización. Durante el 2012, el alcance de las auditorías cubrió la evaluación del diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos inherentes calificados como altos y medios, así como el cumplimiento de las normas y procedimientos internos y de la normatividad emitida por los diferentes órganos reguladores. Adicionalmente, se realizaron evaluaciones a aspectos relacionados con la confidencialidad y reserva de la información, así como la administración de los conflictos de interés.

Resultado

- a) La Unidad de Auditoría Corporativa auditó los procesos de atención a clientes; el proceso de reclutamiento y capacitación de las Fuerzas de Ventas; evaluó el Sistema de Administración de Clientes; revisó la seguridad de las bases de datos de clientes de Afore. Revisó también el procedimiento de Prevención de Lavado de Dinero.
- b) El Plan de Auditoría de 2012 estuvo conformado por 12 auditorías, de las cuales 6 fueron con enfoque a procesos de negocio, 3 del área de Cumplimiento y 3 de TI. Al 31 de diciembre de 2012 se finalizó el plan anual de auditoría de manera satisfactoria, cubriéndose al 100%.

INFORMANTE OPORTUNO

La política de Informante Oportuno de SURA México proporciona una manera de reportar para todos los colaboradores, anónima y diferente a otras líneas de reporte. Los tipos de conductas no éticas a ser reportadas son, entre otras: incumplimiento a las leyes o regulaciones aplicables; supuestas irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables.

Resultado

En 2012 El mecanismo Informante Oportuno reportó que no registró ninguna denuncia relacionada a fraude, extorsión o soborno.

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Ver Mensaje del Director General (Pág. 8-9)
1.2	Descripción de los principales impactos riesgos y oportunidades.	Ver Mensaje del Director General –Proyecciones mercado (Pág.8-9) Ver Salvaguardar nuestra integridad-gestión de riesgo (Pág.47)
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización	Ver Nuestra compañía (Pág.3)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestra Compañía/ SURA México (Pág.3-4) Nuestros servicios (Pág. 4)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas.	Nuestra Compañía (Pág.3-4)
2.4	Dirección de la sede principal	La dirección de la sede principal del corporativo es: Reforma 222 Piso 6, Col. Juárez. C.P. 06600 México, D.F.
2.5	Número de países donde opera la organización y los nombres de los países ya sea con operaciones significativas o ya sea las que son relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe	Nuestros servicios (Pág. 4) Presencia regional (Pág. 7)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ver Presencia regional (Pág.7)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Ver Nuestra Compañía /SURA México (Pág.3) Nuestros servicios (Pág-4) Ver Presencia regional (Pág.7)
2.8	Escala de la organización informante	Ver Nuestro portafolio de servicios (Pág. 4) Ver Buen Gobierno Corporativo (Pág.6)
2.9	Cambios significativos durante el periodo del Informe sobre el tamaño, estructura y propiedad.	No reportado
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo del Informe.	Ver Mensaje del Director General (Pág. 8-9) Distintivo Empresa Socialmente Responsable. FundPro Performance reconoció a SURA México como la operadora de Fondos #1 en deuda de mediano y largo plazo.

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
3. PARÁMETROS DEL INFORME		
3.1	Periodo del Informe (por ejemplo, año fiscal / calendario) para la información suministrada.	Ver Sobre este Informe (Pág. 11)
3.2	Fecha del informe anterior (Si existe)	Ver Sobre este informe (Pág 11) Este es el primer informe de SURA México
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal)	El Informe es anual. Corresponde al ejercicio 2012
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o su contenido	Ver Contacto (Pág.63)
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Ver Sobre este Informe (Pág.11)
3.6	Cobertura del informe (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Ver Sobre este informe (Pág.11)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe.	No reportado
3.8	Bases para la presentación de informe sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No reportado
3.9	Técnicas de medición de los datos y bases para realizar los cálculos, incluyendo las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otras informaciones contenidas en el informe.	Información específica de cálculos en los respectivos indicadores del informe
3.10	Explicación del efecto que puede tener la re-expresión de información perteneciente a informes anteriores, y las razones de dicha re-expresión.	No aplica por ser el primer informe
3.11	Cambios significativos relativos a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe.	No aplica por ser el primer informe
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe.	Tabla de indicadores GRI (Pág. 51)
3.13	Verificación externa	No reportado
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN		
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Ver Un buen Gobierno Corporativo/ esquemas (Pág.6)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	No reportado
4.3	Para las organizaciones que tengan una estructura directiva unitaria, indicar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean miembros independientes y/o no ejecutivos.	La Junta Directiva de SURA México cuenta con 4 miembros independientes. -Ver Un buen Gobierno Corporativo (Pág. 6)
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Ver Un buen Gobierno corporativo (Pág.6) Informante Oportuno (Pág. 19) Ver Código de Conducta (Anexos)
4.5	Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (Incluyendo los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental).	No reportado

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
4.6	Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés.	Ver Código de Conducta (Anexos)
4.7	Procedimientos para determinar la composición, calificaciones y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	Ver Código de Conducta (Anexos)
4.8	Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta o principios relevantes al desempeño económico, ambiental y social que hayan sido desarrollados dentro de la compañía, y el estado de su implementación.	Ver Principios SURA (Pág.5) Buen Gobierno Corporativo (Pág.6) Ver Código de Conducta (Anexos) Inversión en desarrollo social (Pág.23)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Incluyendo los riesgos y oportunidades relevantes, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares, códigos de conducta y principios acordados a nivel internacional.	Ver Mensaje del Director General (Pág. 8-9) SURA México se encuentra adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde julio de 2012. Ver Un buen Gobierno Corporativo (Pág.6)
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	No reportado
4.11	Explicación sobre si y cómo el enfoque o principio de precaución es tratado por la organización.	No reportado
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, que la organización suscriba o apruebe.	No reportado
4.13	Membrecía/participación en asociaciones (tales como asociaciones sectoriales) y/o organizaciones de defensa nacionales/ internacionales en las que la organización: *Tiene posiciones en los órganos de gobierno. *Participa en proyectos o comités; *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o miembros; o *Considera la membrecía como estratégico.	SURA México es miembro de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore). La misión de la Amafore es representar a sus socios, a fin de lograr el desarrollo de la industria, coadyuvando a la consolidación de un sistema nacional de ahorro para el retiro sustentable.
4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización.	Ver SURA hacia la sostenibilidad (Pág. 10)
4.15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés.	La relación con nuestros grupos de interés está basada en la responsabilidad, el respeto, la equidad y la transparencia. Estos cuatro principios corporativos respaldan cada una de nuestras acciones. Con base en una gestión ética y transparente contribuimos activamente a mejorar el entorno social. Para avanzar en esta meta, contamos con el apoyo de nuestros grupos de interés: gobiernos estatales, organismos privados y públicos, autoridades educativas, comunidad, organizaciones de la sociedad civil, colaboradores, proveedores y, por supuesto, nuestros clientes.

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.	La relación con nuestros grupos de interés está basada en la responsabilidad, el respeto, la equidad y la transparencia. Estos cuatro principios corporativos respaldan cada una de nuestras acciones.
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización.	No reportado

ENFOQUE DE GESTIÓN

Económico	Desempeño económico	Ver Mensaje del Director General (Pág. 8-9)
	Presencia de mercado	Ver Nuestra compañía (Pág. 3-4)
	Impacto económico indirecto	Ver Mensaje del Director General (Pág.8-9) Inversión social (Pág. 23) Presencia regional (Pág.7)
Medio ambiente	Materiales	Llevamos a cabo un uso adecuado de los recursos y fomentamos entre nuestros colaboradores una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente
	Energía	Por ecoeficiencia, SURA México entiende el uso eficiente de los recursos. Este ha sido el comienzo de una gestión responsable y adecuada de los insumos que la compañía demanda para su operación.
	Agua	Ver Eficiencias en el consumo de agua. (Pág.42) Compromiso 2013: definiremos la política y el sistema de gestión ambiental, el cual incluirá la metodología para elaborar indicadores de medición de consumo de agua, energía y otros recursos.
	Biodiversidad	SURA México busca la conservación y protección de los ecosistemas donde se realizan las operaciones. Ver Jornadas de reforestación (Pág.44)
	Emisiones y desechos	No reportado
	Productos y servicios	No reportado
	Cumplimiento	Compromiso 2013: definiremos la política y el sistema de gestión ambiental, el cual incluirá la metodología para elaborar indicadores de medición de consumo de agua, energía y otros recursos.
	Transporte	No reportado
	Igualdad en la remuneración	No reportado

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
Derechos Humanos	Prácticas de inversión y adquisición	En julio de 2012 SURA México se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas
	No discriminación	Ver Código de Conducta (anexos) Ver Derechos Humanos (Pág.13)
	Libertad de asociación	Ver Código de Conducta (anexos) Ver libertad de asociación (Pág 34) Como miembro del Pacto Mundial, SURA México respeta la libertad de asociación de sus colaboradores.
	Trabajo infantil	Ver Código de Conducta (anexos) Como miembro del Pacto Mundial, SURA México apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.
	Prevención del trabajo forzoso	En SURA México rechazamos toda forma de trabajo forzoso u obligatorio. Nos desempeñamos bajo la legislación laboral vigente. Ver nuestro compromiso 2013 (Pág. 33)
	Prácticas de seguridad	No reportado
	Derechos de los Indígenas	No reportado
	Evaluación	Ver Índice de contenido Indicadores GRI En julio de 2012 SURA México se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
	Compensación	No reportado
	Sociedad	Comunidades locales
Corrupción		Ver Código de Conducta (Anexos: Pág.6 Principios; Pág 48, Prevención de corrupción; pág. 67 Informante Oportuno; pág. 77 Gestión del Riesgo Reputacional) Ver Ética y Transparencia (Pág. 45-50)
Política pública		Ver SURA hacia la sostenibilidad (Pág.10). Ver Un buen Gobierno Corporativo (Pág.6)
Comportamiento anticompetitivo		Ver Código de Conducta (Anexos: pág. 35 Competencia económica y reglas antimonopolio; pág.46, Transparencia en el ofrecimiento de productos).
Cumplimiento		Ver Un buen Gobierno Corporativo (Pág.6) Ver Código de Conducta (Anexos: pág. 76 Comité de Cumplimiento).
Responsabilidad de los productos	Salud y seguridad de los clientes	No reportado
	Etiquetamiento de productos	No reportado
	Comunicaciones y mercadeo	Ver Código de Conducta (Anexos: pág. 44 Mercadotecnia y publicidad; pág.40 Idoneidad de productos).
	Privacidad de los clientes	Ver Clientes (Pág. 29)

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a los empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, ingresos no distribuidos, y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Ver cifras destacadas. (Pág:3, 4,7, 31) Ver pago de impuestos (Pág.48)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debido al cambio climático.	No reportado
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas del plan de beneficios de la organización.	No reportado
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del Gobierno.	No reportado
EC5	Rango de proporciones del salario inicial estándar por género comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No reportado
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No reportado
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos contratados en la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No reportado
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público, mediante compromisos comerciales, en especie o pro bono.	No reportado
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No reportado
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
EN 1	Materiales utilizados por peso o volumen	No reportado
EN2	Porcentaje de materiales utilizados con materiales reciclados.	No reportado
EN3	Consumo directo de energía por fuente primaria de energía.	No reportado
EN4	Consumo indirecto de energía por fuentes Primarias.	Ver acciones de ecoeficiencia (Pág.42)
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia.	Ver acciones de ecoeficiencia (Pág.42)
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios energéticos eficientes o basados en energía renovable, y reducciones en los requerimientos de energía como resultado de estas iniciativas.	No reportado

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Ver Ahorro de energía (Pág.41) Estas son algunas de las principales iniciativas que realizamos para disminuir nuestro consumo de energía: - Se cambiaron 95 multifuncionales en todo el país con características ecológicas. - Se cambiaron 160 luminarias eliminando así, los focos incandescentes, por luminarias fluorescentes. - En aquellas áreas donde no había colaboradores trabajando se mantuvieron las luces apagadas. - Aquel equipo de cómputo que permaneciera sin usarse durante un lapso de 10 minutos, automáticamente se apagaba la luminosidad de la pantalla.
EN 8	Captación total de agua por fuentes	No reportado
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua.	No reportado
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reportado
EN11	Descripción y tamaño de terrenos o aguas de propiedad, alquiladas, gestionadas en, o adyacente a las áreas protegidas y áreas de alto valor en biodiversidad fuera de las áreas protegidas.	No reportado
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Ver jornadas de reforestación (Pág. 44)
EN14	Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad.	No reportado
EN15	Número de especies en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y especies incluidas en la lista de conservación nacional, cuyo hábitat está ubicado en áreas afectadas por las operaciones, por nivel de riesgo de extinción.	SURA México no tiene operaciones en aéreas o hábitats de especies en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza ni especies incluidas en la lista de conservación Nacional.
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso.	No reportado
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso.	No reportado
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	No reportado
EN19	Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.	No reportado
EN 20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire significativas, por tipo y peso.	No reportado
EN 21	Descarga total de agua, por calidad y destino.	No reportado
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación.	No reportado
EN23	Número y volumen totales de derrames Significativos.	No reportado
EN24	Peso de los desechos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según los términos de la Convención de Basilea, Anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de desechos transportados que hayan sido despachados internacionalmente.	No reportado

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la mitigación de dichos impactos.	No reportado
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría.	No reportado
EN28	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias debidas al incumplimiento de leyes y normas ambientales.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias por el incumplimiento de la normatividad ambiental
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las operaciones de la organización, y del transporte de personal.	No reportado
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Ver Inversión total en gestión ambiental (Pág. 39)

ESTÁNDARES LABORALES

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género.	Ver Vida laboral (Pág. 34, 36)
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	No reportado
LA3	Beneficios brindados a los empleados de No reportado tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes.	No reportado
LA15	Retorno al trabajo después de licencias de maternidad/paternidad.	No reportado
LA 4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo.	No reportado
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo.	Ver Anexos (Manual ABC Back Office 11.2 esquemas de salida) En este Manual se detallan los diferentes esquemas de salida para el personal de Back Office
LA6	Porcentaje de la dotación de personal total representada por comités formales de salud y seguridad formados conjuntamente por la gerencia y los trabajadores, que ayuden a supervisar y brinden asesoramiento sobre programas de seguridad e higiene en el trabajo.	No reportado
LA7	Índices de lesiones, enfermedades laborales, días perdidos y ausentismo, y número total de víctimas fatales relacionadas con el trabajo, por región y por género.	En 2012 se registraron 369 ausencias laborales de mujeres relacionadas a accidentes de trabajo, enfermedad general, accidente trayecto, maternidad, casos no concluidos. Por su parte se reportaron 114 ausencias laborales de hombres debido a los incidentes antes mencionados, excepto maternidad. En ambos casos las ausencias se mantuvieron estables, frente a 2011
LA8	Programas vigentes de educación, capacitación, orientación, prevención y control de riesgo para asistir al personal, sus familias, o a miembros de la comunidad respecto de enfermedades graves.	Realizamos diferentes programas para cuidar la salud de nuestros empleados: nutrición, salud dental, anti-estrés, salud ósea, salud visual. También vigilamos la seguridad de los empleados. 268 personas participaron en actividades de sensibilización para simulacros, asistencia en caso de siniestro y capacitación.
LA 9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos.	No reportado

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado, por género y por categoría de empleados.	Ver capacitación continua (Pág.20-21)
LA11	Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que fomenten la empleabilidad de los empleados y los ayudan cuando sus carreras llegan a su fin.	No reportado
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras por género	Ver Programa de evaluación de desempeño. (Pág.37)
LA13	Conformación de los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un grupo minoritario, y otros indicadores de diversidad.	No reportado
LA14	Tasa del salario básico y remuneración de mujeres a hombres por categoría de empleados, por ubicaciones significativas de operación.	Ver Equidad de género por nivel y Equidad salarial por nivel (Pág. 36)

DERECHOS HUMANOS

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión de importancia que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos.	No reportado
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas.	Ver Relación con proveedores (Pág. 31)
HR3	Horas totales de capacitación de empleados en políticas y procedimientos en relación con aspectos de derechos humanos que son pertinentes a las operaciones, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	No reportado
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas.	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de discriminación.
HR5	Operaciones en donde se identifique que el derecho a ejercer la libertad de asociación y a celebrar contratos colectivos de trabajo presenta un riesgo significativo, y acciones para respaldar estos derechos	Ver Vida laboral (Pág.33) Ver Libertad de Asociación (Pág. 34)
HR6	Operaciones y proveedores importantes identificados de tener un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil y las medidas tomadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Ver Impulso a la educación (Pág. 23 mejorar la educación de niños de escasos recursos) Ver Vida laboral (Pág.33. En SURA México prohibimos el trabajo infantil. Nuestro compromiso 2013). Ver erradicación del trabajo infantil (Pág.35)
HR7	Operaciones y proveedores en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio y medidas para contribuir a eliminar esta forma de trabajo.	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron riesgos de incidentes de trabajo forzoso. Para ayudar a eliminar el trabajo forzoso, la Compañía garantiza que todos sus empleados sean contratados dando cumplimiento a la normatividad laboral, y cumple con todos los requisitos de seguridad social y salud ocupacional. Adicional a esto se busca que los proveedores de la Compañía cumplan con normatividad laboral en su contratación.

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
HR8	Porcentaje de personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los Derechos Humanos pertinentes a las operaciones.	No reportado
HR9	Número total de incidentes de violaciones de los derechos de indígenas y acciones tomadas.	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de violación de los derechos de los indígenas.
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los Derechos Humanos y/o la evaluación de impacto.	No reportado
SOCIEDAD		
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No reportado
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción	Ver Ética y Transparencia (Pág.46) Ver Salvaguardar nuestra integridad (Pág. 47) Ver Gestión ética (Pág.48) Ver Auditoría corporativa (Pág. 49)
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	-100% de los empleados de SURA México participaron en el curso "Prevención al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo". -100% de los empleados de SURA México participaron en el curso "Código de Conducta".
S04	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	La política de Informante Oportuno de SURA México proporciona una manera de reportar para todos los colaboradores, anónima y diferente a otras líneas de reporte. Los tipos de conductas no éticas a ser reportadas son, entre otras: incumplimiento a las leyes o regulaciones aplicables; supuestas irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables. En 2012 Informante Oportuno reportó que no registró ninguna denuncia relacionada a fraude, extorsión o soborno.
S05	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying)	No reportado
S06	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.	No reportado
S07	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.	No reportado
S08	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	No reportado
S09	Operaciones con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	SURA México no tiene incidencia directa en comunidades.
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en aquellas actividades con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	SURA México no realiza actividades con impactos negativos con incidencia significativa sobre las comunidades locales.

IND.	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
PR1	Etapas del ciclo de vida en las cuales se evalúan, en términos de mejoras, los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad, y porcentaje de productos y categorías de servicios significativos sujetos a tales procedimientos.	No reportado
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado
PR3	Tipo de información sobre productos y servicios requerida por los procedimientos, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requisitos de información	No reportado
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	No reportado
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto.	<p>-En 2012 aplicamos la encuesta "La voz del cliente" a través de la cual se midió la satisfacción y lealtad de los clientes de Afore SURA. El 66% de los encuestados dijo estar satisfecho con el servicio de Afore SURA. Este resultado fue excelente, si se toma en cuenta que se efectuó en un año donde cambió la marca.</p> <p>-Llevamos a cabo por primera vez, una medición de satisfacción de clientes de Afore SURA a través de encuestas NPS (Net Promoter Score). Un total de 10,366 encuestas fueron respondidas. Aunque es común observar resultados negativos en el sector financiero al aplicar la metodología NPS, en Afore SURA registramos números positivos al obtener índices de satisfacción en los rubros de afiliación, traspaso, consulta del portal privado y centro de servicio al cliente, entre otros.</p>
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios.	Regimos nuestra gestión de marca con base en la normatividad establecida por las entidades que nos regulan (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y Comisión Nacional de Seguros y Fianzas). Asimismo, en SURA México sometemos nuestras comunicaciones publicitarias a la aprobación de nuestra área Legal. Además contamos con una guía de autorregulación en materia publicitaria.
PR7	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios, por tipo de resultados.	No reportado
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios.	No reportado

CONTACTO

SURA México

(Oficinas corporativas)
Reforma 222 Piso 6, Col. Juárez
C.P. 06600 México, D.F.
Tel. (+52.55) 53.45 10.00
www.suramexico.com

CONTACTO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Patricia Hoyos Belmont

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

Gisela Vázquez Espinoza

Coordinación elaboración de Reporte CoP (Comunicación de Progreso)
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606
gisela.vazquez@suramexico.com