

# NUESTROS PASOS A LA SOSTENIBILIDAD

SURA MÉXICO  
COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013





# NUESTRA COMPAÑÍA

## SURA MÉXICO

En SURA México administramos activos con un valor de 25,800 millones de dólares, que corresponden al patrimonio de más de 6 millones de personas. La gestión de nuestros negocios de Afore, Pensiones, Seguros, Inversiones para clientes institucionales e Inversiones para personas físicas, 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, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión.
- SURA Art Corporation S.A de C.V.
- Asesores SURA S.A de C.V.
- Inverconsa S.A. de C.V.
- Sura Asset Management México, S.A. de C.V.
- Promotora Sura AM, S.A. de C.V.
- Seguros Sura, S.A. de C.V.

**ACOMPAÑAMOS A NUESTROS CLIENTES DURANTE SU CICLO DE VIDA  
CON ASESORÍA Y SOLUCIONES FINANCIERAS QUE LES AYUDAN A  
LOGRAR SUS METAS DE AHORRO, INVERSIÓN Y RETIRO.**





## ESTRUCTURA SURA MÉXICO



La información contenida en este gráfico pretende dar un panorama general de los negocios que conforman SURA México más no de las estructuras y vehículos legales de cada uno.



## NUESTROS SERVICIOS

### AFORE

Somos una de las administradoras de fondos de ahorro para el retiro más grandes de México. Al cierre de 2013 nuestros activos administrados ascendían a 22,276 millones de dólares, monto mayor en 12.4% respecto a 2012. Contamos con más de 6 millones de afiliados.

Contamos con:

- Presencia a nivel nacional, con más de 60 módulos de servicio, además de nuestra Unidad Especializada de Atención al Público.
- Un equipo de profesionales comprometidos, incluyendo empleados y agentes promotores certificados por la CONSAR.

### PENSIONES

En el primer trimestre de 2013 reaberturamos la comercialización de nuestro negocio de Pensiones, además de continuar con la gestión de la cartera de nuestros clientes. Con esta reapertura, Pensiones SURA ya forma parte de la oferta que presenta el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) y el ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) a sus afiliados que han obtenido el derecho a una pensión.

Con esta operación, damos un paso más y fortalecemos nuestra oferta comercial a nuestros clientes. Al cierre de diciembre de 2013, los activos administrados en este negocio sumaron 424.3 millones de dólares y una cartera de 8,240 clientes.

### INVERSIONES PARA CLIENTES INSTITUCIONALES

En 2013, nuestros esfuerzos estuvieron enfocados en entregar una amplia oferta de productos para cubrir las necesidades de nuestros 213 clientes corporativos.

A nuestros clientes ofrecemos herramientas avanzadas para el manejo, administración y control óptimo de inversiones en planes privados de pensiones, fondos y cajas de ahorro.

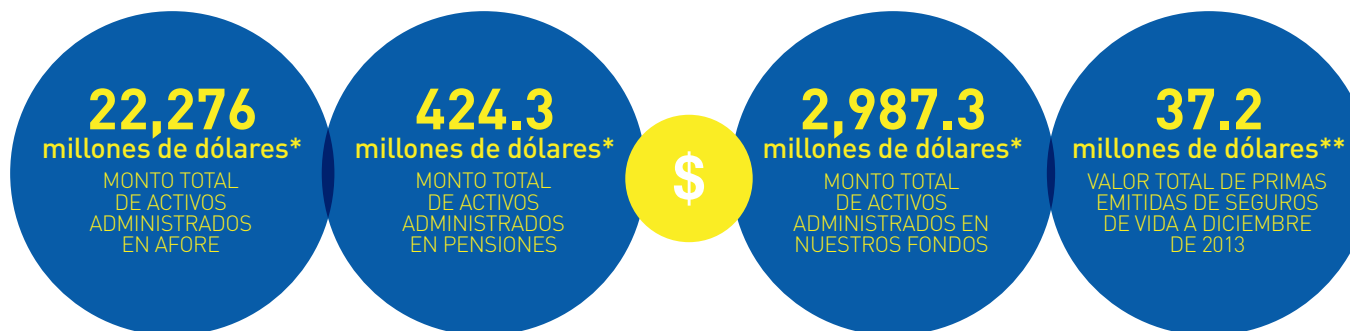
### INVERSIONES PARA PERSONAS FISICAS.

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

Ayudamos a nuestros 5,259 clientes a identificar sus metas financieras, priorizarlas y armar un plan de inversión para conseguirlas mediante una amplia oferta de fondos de inversión.

### SEGUROS DE VIDA

A través de nuestro negocio de Seguros de Vida, ayudamos a nuestros clientes a proteger sus objetivos financieros y a sus seres queridos. Cerramos diciembre de 2013 con un total de 35,561 pólizas, cuyo valor en primas emitidas ascendió a 37.2 millones de dólares. Es importante destacar que a partir de diciembre de 2013 comenzamos con la oferta de seguros de vida en SURA México, luego de la adquisición de Primero Seguros Vida S.A. de C.V. De esta forma, nuestra Compañía consolida su oferta de ahorro e inversión complementándola ahora con alternativas de protección.



\*Tipo de Cambio: 13.09115.

\*\*Tipo de Cambio: 12.76472



## NUESTROS PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Una cultura basada en principios y valores éticos contribuye, entre otros aspectos, a incrementar y fomentar la generación de valor con nuestros grupos de interés. En SURA México nuestros Principios orientan el compromiso con una gestión sostenible.

**Equidad:** Entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

**Respeto:** Reconocimiento y aceptación del otro tal y como es. Inclusión de los puntos de vista, necesidades y opiniones de colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general.

**Transparencia:** Entendida como la claridad y rectitud con que la Compañía actúa y maneja sus relaciones con colaboradores, asesores, accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general. Es ser consecuentes entre el decir y el hacer.

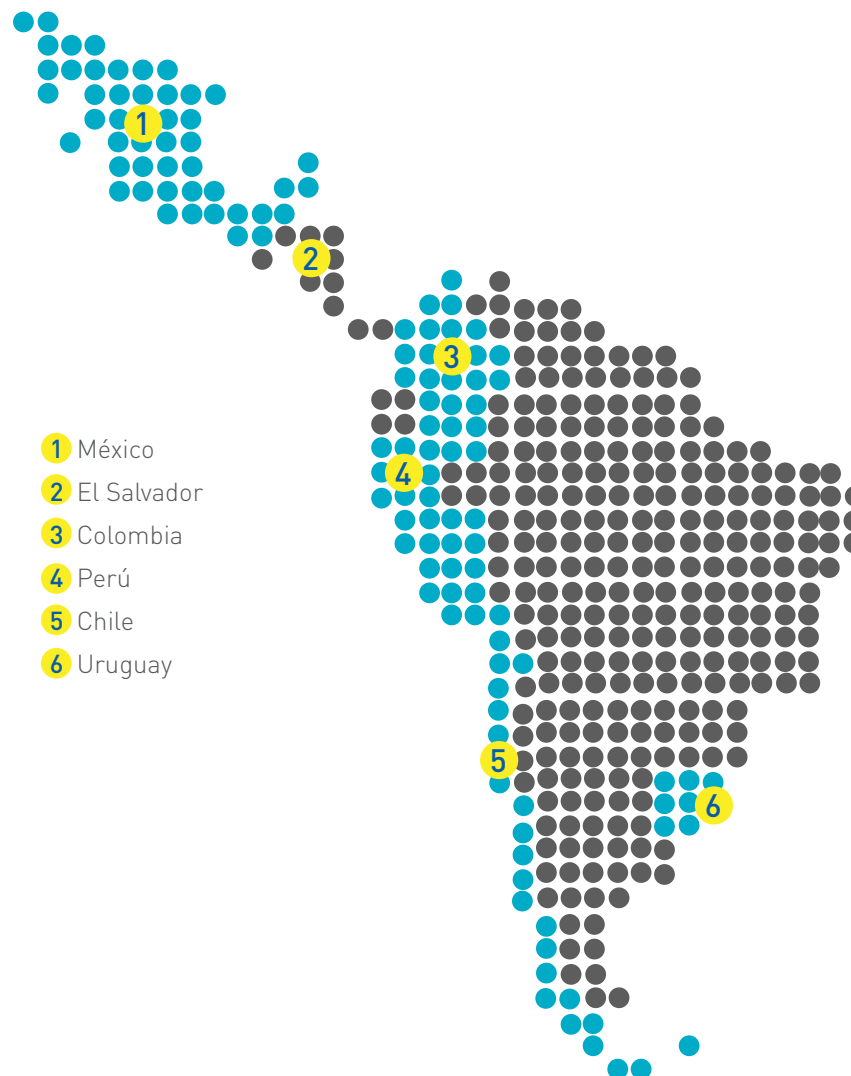
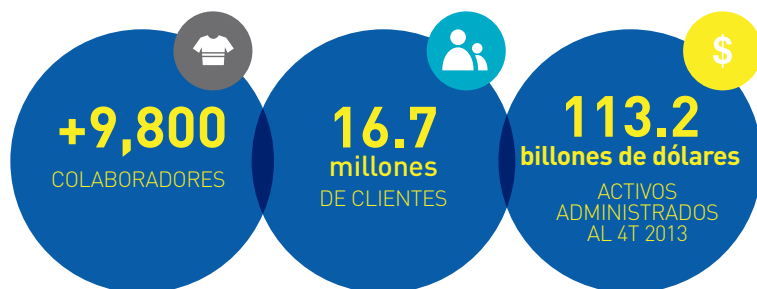
**Responsabilidad:** Es actuar de acuerdo con las leyes y normas, velando por los bienes tanto de la Compañía como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general. También se evidencia en el cumplimiento de nuestros compromisos, haciéndonos cargo de nuestras acciones y sus consecuencias.





## NUESTRA PRESENCIA EN LATINOAMÉRICA

SURA México es filial de SURA Asset Management (SURA AM), Compañía número uno en Retiro en Latinoamérica, especializada en Ahorro e Inversión, con presencia en Chile, Colombia, El Salvador, Perú, México y Uruguay. Con más de 9,800 colaboradores directos, la Compañía cuenta con 16.7 millones de clientes y una participación de mercado de 23.4% en el negocio de retiro en la región. Al cuarto trimestre de 2013, los activos administrados ascendían a 113.2 billones de dólares.



\* Cifras a diciembre de 2013.

\* Si bien se trata de entidades no controladas, la información correspondiente a AFP Protección y AFP Crecer se incluye para efectos informativos, por cuanto SURA Asset Management posee una participación accionaria relevante en ambas compañías.





# MENSAJE DEL CEO

Para SURA México, 2013 fue un año marcado por la expansión de los negocios que nos permitió avanzar en nuestro proceso de consolidación y de posicionar la marca SURA como un actor relevante en ahorro, inversión y protección. Esto es significativo porque México representa un fuerte potencial de crecimiento como filial de SURA Asset Management (SURA AM).

En 2013, nuestra Compañía registró resultados financieros positivos, respaldados con una sólida estrategia de desarrollo y perspectiva de largo plazo, que privilegia la gestión ética y el compromiso con nuestros más de 6 millones de clientes que nos han confiado su futuro y sus sueños.

Al cierre de diciembre de 2013 los activos administrados por SURA México ascendieron a más de 25,000 millones de dólares; mientras que los ingresos operacionales alcanzaron los 334.2 millones de dólares.

La Afore (negocio de ahorro obligatorio para el retiro) siguió siendo un pilar en nuestra Compañía. En 2013 los activos administrados por este negocio registraron un crecimiento de 12.4% respecto al año anterior, al rebasar los 22 mil millones de dólares.

En cuanto al negocio de fondos para personas físicas y para clientes institucionales, nuestros esfuerzos estuvieron enfocados en entregar una amplia oferta de productos para cubrir las necesidades de nuestros clientes durante todo su ciclo de vida. Esto nos permitió cerrar 2013 con más de 2,900 millones de dólares en activos administrados, es decir 6.7% arriba respecto a 2012.

## Estrategia de crecimiento

En el primer semestre del año llevamos a cabo la reapertura del negocio de Pensiones de Seguridad Social (Rentas vitalicias). Fue un paso lógico en la estrategia de crecimiento de SURA México, porque es una actividad altamente complementaria a nuestro negocio de la Afore. Pensiones finalizó 2013 con 424.2 millones de dólares en activos administrados, 6.2% más que el monto registrado el año previo.





Conscientes de que nuestros clientes tienen necesidades distintas y necesitan soluciones complementarias, y siguiendo el camino de la expansión, en el cuarto trimestre concluimos exitosamente la compra de Primero Seguros Vida S.A. Con esta adquisición, SURA México consolida su oferta de ahorro e inversión, complementándola ahora con alternativas de protección al patrimonio.

La adecuada gestión de nuestros activos es una variable determinante para el desempeño de nuestro negocio ya que tenemos un firme compromiso de buscar siempre los mejores rendimientos para nuestros clientes que les permitan cumplir sus diversos sueños durante su ciclo de vida y contar con un retiro digno.

Me es muy grato informar que en el negocio de Afore, en 2013 continuamos en los primeros lugares de rendimientos históricos. Asimismo, en el negocio de Fondos recibimos el galardón como la "mejor Operadora de Fondos Multi-activos en México", otorgado por la firma de análisis de inversión Morningstar, por los sólidos rendimientos y correcta gestión del riesgo en nuestros portafolios.

En 2013 seguimos avanzando en el posicionamiento de la marca SURA la cual introdujimos al mercado mexicano en 2012. El conocimiento de ésta se incrementó en 11 puntos para ubicarse en 33.9%, según el Estudio Tracking Marca SURA, realizado por la empresa GfK. Este resultado refleja el éxito de nuestra campaña "Ahorrar es Crecer", la cual ha aportado al desarrollo del concepto principal de nuestra promesa de "acompañar a los clientes a lo largo de su vida para que logren sus grandes proyectos y sueños". En 2013, cada uno de los colaboradores nos convertimos en constructores de sueños y en guías de ahorro.

Desde 2012, las filiales de SURA Asset Management (SURA AM) nos propusimos elevar nuestros estándares de gestión de negocio y fortalecer nuestros sistemas de control interno. En este sentido, en 2013 destacan las iniciativas desarrolladas por la Compañía para acogerse a los estándares de cumplimiento de la ley Sarbanes-Oxley, y alinearnos con prácticas que apuntan a la sostenibilidad del negocio, y elevan nuestros estándares a la par de las mejores compañías del mundo.

Con el objetivo de fortalecer nuestro equipo y acelerar el desarrollo de nuestros productos, a finales de 2013 alineamos nuestra estructura organizacional para promover aún más el potencial de cada una de nuestras líneas de negocios.

También en 2013 definimos nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativo, el cual nos ha permitido impulsar fortalezas clave en nuestra gestión tales como el modelo comercial, la solidez financiera, la prudencia en riesgos, el buen gobierno corporativo, la confianza en nuestra marca, y por supuesto, nuestros colaboradores y clientes como palancas principales para desarrollarnos y crecer en un horizonte de largo plazo.

En SURA, tenemos un profundo compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental de México, prueba de ello es el trabajo que llevamos a cabo en diferentes frentes: Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), educación financiera, difusión de la cultura y el arte, fomento de una cultura ambiental y voluntariado corporativo. Estas acciones beneficiaron directamente a algunos de nuestros grupos de interés y cuyos resultados obtenidos en 2013, se podrán ver a lo largo de este Informe.





Como miembro del Pacto Mundial, nuestro compromiso en el año 2013 es dar cuenta, a través del reporte Comunicación de Progreso, de las principales acciones y progreso de nuestra gestión alineada a los 10 principios establecidos por este organismo de la ONU. Asimismo, ratificamos que seguiremos trabajando en los 10 principios para avanzar en su cumplimiento.

Gracias a nuestra labor constante en materia de Responsabilidad Corporativa, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) nos reconoció en 2013 con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), por octavo año consecutivo.

Otros logros relevantes incluyeron grandes proyectos de innovación en nuestros sistemas, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Destaca de manera particular, el proyecto "Portal de Traspaso Electrónico", por el cual fuimos reconocidos dentro del grupo de las 50 empresas más innovadoras de México, por la revista especializada Information Week México.

### Hacia adelante...

En la región de Latinoamérica, México es un jugador importante respaldado por las expectativas positivas de crecimiento económico en los siguientes años, aunado a las oportunidades que ofrecen los sectores de baja penetración, como el ahorro voluntario, los fondos de inversión, los seguros de vida y las pensiones.

Entre nuestros principales retos para el año 2014 destacan los siguientes:

- Fortalecer nuestra propuesta de valor a través de una asesoría experta y cercana a nuestros clientes.
- Contar con una oferta integral de productos basada en las necesidades de nuestros clientes de acuerdo a su ciclo de vida y potencial de ahorro.
- Ampliar la base de aportantes y promover en las políticas públicas, el incremento de la tasa de aportación de los empleadores de nuestros afiliados en el negocio de Afore.
- Aumentar el número de productos por cliente.
- Crecer el negocio de seguros de vida para completar nuestra oferta de valor.
- Seguir trabajando para consolidar nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativo.

Concluimos este informe de nuestra gestión correspondiente a 2013 con un reconocimiento al esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores que conforman SURA México. Estamos satisfechos con los resultados alcanzados, pero con la firme convicción de que en 2014 redoblabremos el paso para convertirnos en una empresa líder en los ámbitos de Ahorro, Inversión y Protección.

**Pablo Sprenger**  
CEO SURA México



# SURA Y LA SOSTENIBILIDAD

SURA México reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo donde se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible económico, social y ambiental. Bajo este compromiso, día a día orientamos nuestros esfuerzos para convertirnos en una empresa líder en los ámbitos de Ahorro, Inversión y Protección.

Asimismo, 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 Sostenibilidad adoptamos iniciativas que garanticen el desarrollo responsable de nuestros negocios en el largo plazo. Trabajamos bajo 6 focos, donde constantemente buscamos identificar e implementar las mejores prácticas:

- Cultura y gestión del Talento Humano
- Inversión Responsable
- Generación de valor al cliente
- Relacionamiento y proyección institucional
- Buen Gobierno Corporativo
- Cuidado del medio ambiente

Estos focos de gestión sostenible representan nuestra Misión, Visión y reflejan nuestros Principios Corporativos de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad.

Gracias a nuestra labor constante en materia de Responsabilidad Corporativa, en 2013 el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), nos otorgó por octavo año consecutivo, el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR).

SURA México es miembro del Pacto Mundial, y con ello reforzamos nuestro compromiso de alinear nuestra gestión bajo los 10 principios establecidos por este organismo de la ONU, comprendidos en cuatro ejes de acción:

- Derechos Humanos
- Estándares laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

En SURA, entendemos que la sostenibilidad es un camino y una evolución constante. Nuestra responsabilidad con México se refleja en la manera que gestionamos el negocio y el compromiso que tenemos al administrar el patrimonio de más de 6 millones de personas que han depositado su confianza en nuestra compañía.





# SOBRE ESTE INFORME

Nos complace compartir con ustedes el segundo 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 2013.

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 2013 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 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.





# SOBRE ESTE INFORME

Cabe precisar que la estructura de información de nuestro segundo reporte la definimos con base en nuestro modelo de sostenibilidad conformado por los siguientes 6 focos:

- Buen Gobierno Corporativo
- Cultura y gestión del Talento Humano
- Relacionamiento y proyección institucional
- Generación de valor al cliente
- Cuidado del medio ambiente
- Inversión Responsable

Estos seis focos de acción orientan la gestión del día a día de SURA México, como filial de SURA Asset Management (SURA AM).

Es importante destacar que en 2013 se llevó a cabo el proyecto AURA en cada una de las seis filiales de SURA Asset Management (SURA AM), y que consistió en reuniones y aplicación de entrevistas con diferentes grupos de interés del sector público y privado. El objetivo principal fue realizar un análisis de materialidad para ver el avance de SURA AM en los siguientes tópicos: Gobernanza, ética y transparencia; Clientes, Productos y servicios, Talento Humano, Comunidad, Proveedores, Medio ambiente, Comunicaciones, Inversión responsable. En SURA México, la consultora KPMG de Chile se reunió con los miembros del Comité Ejecutivo de nuestra Organización, y llevó a cabo 10 entrevistas con representantes de entidades regulatorias y gubernamentales, academia, ONG, proveedores, industria y del Pacto Mundial.



## 01

BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO

PARA NUESTRA COMPAÑÍA, COMO FILIAL DE SURA ASSET MANAGEMENT, EL GOBIERNO CORPORATIVO ES UN CONJUNTO DE RESPONSABILIDADES, PRINCIPIOS, POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y MEDIDAS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL ENCAMINADOS A CREAR, FOMENTAR, FORTALECER, CONSOLIDAR Y PRESERVAR UNA CULTURA BASADA EN LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL.



## 1. MARCO DE ACTUACIÓN

### PRINCIPIO 10

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

Para nuestra Compañía, como filial de SURA Asset Management, el Gobierno Corporativo es un conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminados a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial.

Nuestra gestión de negocios descansa 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. Procuramos apegarnos a los mejores estándares para regir nuestra operación, particularmente en lo relacionado con nuestros accionistas, proveedores, juntas directivas, administradores, órganos de control, colaboradores clientes y consumidores.

Durante el año 2013, SURA México avanzó en la consolidación de su sistema de Gobierno Corporativo a través de las siguientes acciones y resultados:

- Llevamos a cabo un amplio posicionamiento y reconocimiento de nuestros principios corporativos entre los colaboradores de SURA México.
- Adoptamos el Código de Buen Gobierno Corporativo de nuestra matriz SURA Asset Management (SURA AM) como entidades afiliadas a éste, el cual compila las mejores prácticas de Gobierno Corporativo generalmente aceptadas y que orienten las actuaciones de SURA México, generando confianza y valor para sus accionistas, colaboradores, clientes y público en general.
- Preparamos en la plataforma virtual de nuestra Compañía el curso "Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Conducta y Ética de SURA Asset Management, incluyendo la Política Antifraude".
- Durante diciembre convocamos a todos nuestros colaboradores a realizar el curso obligatorio orientado a la divulgación y la comprensión del contenido de los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética. Esperamos que en el transcurso del primer semestre de 2014, el 100% de los colaboradores de SURA México, haya completado este curso.



# 100%

DE LOS EMPLEADOS  
ESTÁN CONVOCADOS AL  
CURSO DE LOS CÓDIGOS  
DE BUEN GOBIERNO  
CORPORATIVO Y DE  
CONDUCTA Y ÉTICA



## Principales capítulos que conforman el Código de Buen Gobierno Corporativo:

**1. Identificación de la sociedad.** Explicación sobre la naturaleza de la Compañía y su razón social, entre otros aspectos de índole jurídico.

**2. Marco de referencia Corporativo.** Aquí se incorporan planteamientos estratégicos tales como la misión, visión y principios.

**3. De la Sociedad y su Gobierno Corporativo.** Descripción de asuntos relacionados a los accionistas, órganos de Dirección y Administración, entre otros.

**4. Del modelo de control de la Sociedad.** Se abordan los controles internos, externos con los que cuenta la Organización y sus filiales, para monitorear la actividad de la misma.

**5. De los conflictos de interés.** Aquí se incorporan las definiciones correspondientes a los conflictos de interés que se puedan presentar, en qué casos se constituye un conflicto y las formas para administrarlos.

**6. De los proveedores.** En este apartado se definen los lineamientos generales para la selección de los proveedores y el manejo de la relación con los mismos.

**7. Negociación de acciones por parte de los miembros de la Junta Directiva y colaboradores.** Aquí se indican las disposiciones para realizar operaciones de adquisición o enajenación de acciones.

**8. De la información.** Apartado donde se especifican las condiciones correspondientes a la entrega de información de la Compañía, tal como sus estados financieros, indicando su periodicidad, grupos a los que está dirigida esta información, entre otros.

**9. Código de Conducta y Ética.** Es una compilación de reglas y políticas internas destinadas a asistir a nuestros colaboradores en la toma de decisiones sustentadas en los principios y competencias de nuestra organización. Dentro de dicho Código se mencionan políticas para proteger a los empleados de Conflictos de Interés, tales como política de murallas chinas, escritorios limpios, manejo de información confidencial y privilegiada e inversiones personales. También se incluyen políticas relacionadas a la Protección de Información de nuestros clientes; prevención de corrupción y política de regalos y entretenimiento; política de prevención de lavado de dinero, por señalar algunas.



### Compromisos 2014

- Compartir con nuestros grupos de interés y con el público en general, a través de nuestra página web [www.suramexico.com](http://www.suramexico.com), el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta y Ética.
- Instaurar el Comité de Auditoría, cuya función será velar y evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno de SURA México. Estará integrado por un Consejero Independiente, dos Consejeros Patrimoniales, un Secretario no miembro; además, a las sesiones estarán invitados de manera permanente los siguientes directivos de SURA México: el Director General, el Director Ejecutivo de Finanzas y Riesgos; y el Director de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC).

## 2. GESTIÓN ÉTICA

### Comité de Gestión de Riesgos Reputacionales

Sin duda, la confianza es pieza fundamental del negocio financiero, por lo tanto, preservar la reputación de nuestra Compañía es un asunto prioritario para su continuidad y crecimiento.

Es por ello, que en mayo de 2013 establecimos el Comité de Gestión de Riesgos Reputacionales (COMIR), instancia interna responsable de recibir, controlar y mitigar cualquier evento que ponga en riesgo la reputación de nuestra organización. SURA Asset Management (SURA AM) y sus filiales son sensibles a hechos críticos que pueden afectar su reputación. Estos hechos requieren de una gestión estratégica de carácter preventivo y de comunicación efectiva con el fin de mitigar sus efectos.

El COMIR está conformado por los directores ejecutivos de Riesgos; Legal y Cumplimiento; de Mercadotecnia y Comunicación Corporativa; además del gerente del área afectada y el director general de la línea de negocios involucrada.

También, a partir de mayo empezamos con la campaña de difusión del proceso para reportar riesgos reputacionales. Para SURA México es indispensable que todos nuestros colaboradores conozcan cómo reportar cualquier incidente de tipo reputacional para mitigar un hecho que pueda atentar contra el prestigio y buen nombre de nuestra Compañía.

En nuestra organización, clasificamos en tres grandes grupos los riesgos reputacionales:

- 1) **Comportamientos no éticos.** Relacionados a las prácticas corruptas, el fraude, la discriminación y las condiciones de trabajo, entre otros.
  - 2) **Incumplimiento normativo.** Aquí se encuentra la evasión de impuestos, la alteración de resultados financieros o el incumplimiento de normativas muy particulares.
  - 3) **Eventos inesperados.** Aquellos que puedan impactar la reputación de la compañía como son los despidos masivos, los accidentes, los desastres naturales, las compras hostiles y las fallas de TI, entre otros.
- Cada uno de estos grupos se clasifican, de acuerdo a su impacto en cuatro grupos: Bajo, Medio, Alto y Crisis.

Adicionalmente se cuenta con el Comité de Practicas de Venta en dónde se revisan temas éticos relacionados con la fuerza de ventas.

### Política Antifraude

EN SURA México, como filial de SURA Asset Management estamos conscientes de que el fraude y otros delitos asociados a éste, son una amenaza que siempre se encontrará presente, por lo que deben ser una preocupación para todo el personal y los directivos de nuestra Compañía. Puede ocurrir interna o externamente y ser perpetrado por terceros ajenos, clientes, empleados, consultores, contratistas, proveedores o socios, de manera individual o en complicidad con otros.

Por lo tanto, sólo a través del constante esfuerzo e interés que nuestra organización ha desarrollado respecto a este tema, es posible la protección de la Compañía contra los actos de fraude.

Para ello, contamos con una Política Antifraude la cual aplica a todas las filiales de SURA Asset Management.

Los objetivos de esta política son:

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

### Estructura de Buen Gobierno Corporativo

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

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

Cabe destacar, que los Consejos de Administración de cada una de las sociedades que integran SURA México cumplen con los requisitos de mantener por lo menos el 25% de sus Consejeros como Independientes.

### Línea Ética

La Línea Ética de SURA Asset Management (SURA AM) y que aplica a SURA México, como filial, es una herramienta que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima, o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga. De forma enunciativa mas no limitativa, los tipos de conductas no éticas que pueden ser reportadas de conformidad con la presente política, son entre otras:

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

### Resultados 2013.

Se recibieron 6 denuncias relacionadas a fraude, las cuales no se consumaron gracias a los controles internos implantados por el área de Cumplimiento. La operación eficiente de nuestros controles internos, permitieron detectar dichos fraudes antes de consumarse, por lo tanto no hubo denuncias penales.



“CUIDAR LA  
REPUTACIÓN,  
UNA TAREA DE  
TODOS”

### 3. AUDITORÍA CORPORATIVA

#### Unidad de Auditoría Corporativa (UAC)

La actividad de nuestra Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) es independiente y objetiva; está diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones y control interno de la organización. Durante el año 2013, el alcance de las auditorías cubrió la evaluación del diseño y efectividad de los controles que mitigan los riesgos asociados a los procesos de negocio más relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La metodología utilizada por la UAC, dio cumplimiento a las normas y procedimientos internos y a la normatividad emitida por los diferentes órganos reguladores. Adicionalmente, la UAC realizó evaluaciones de aspectos relacionados con la confidencialidad y custodia de la información, así como la revisión de los posibles conflictos de interés.

Particularmente, la Unidad de Auditoría Corporativa auditó los procesos de integración de plataformas; los sistemas de inversión; los procesos Sox (Ley Sarbanes-Oxley); la reapertura del negocio de Pensiones; los procesos de Retiros; Proceso Contable; Proceso de Inversión; Retención de Clientes y los procedimientos de Prevención de Lavado de Dinero en los negocios de Pensiones y Wealth Management.

El Plan de Auditoría 2013 estuvo conformado por 10 auditorías, de las cuales 6 se enfocaron a la revisión de los procesos vinculados a la estrategia de negocio, 2 enfocadas a validar el Cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los diferentes reguladores y 2 relacionadas con las Tecnologías de Información. Finalizamos nuestro Plan de manera satisfactoria, cubriendo el 100% de los procesos.

Durante los últimos años, la administración de nuestra compañía ha implementado una estrategia de fortalecimiento organizacional dirigida hacia una conciencia de Control Interno en todas sus líneas de negocio. Después de una rigurosa evaluación, la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) otorgó la calificación 'Suficiente' al Sistema de Control Interno (SCI) en el ejercicio correspondiente a 2013. Esta calificación refleja el esfuerzo y compromiso de las áreas por identificar y mitigar sus riesgos.

#### Ley Sarbanes-Oxley

Al cierre de 2013, SURA México, como subsidiaria de SURA Asset Management, avanzó en la adopción de los estándares y requerimientos de calidad establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley (conocida como SOX) y la PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board), con el propósito de colocar a nuestro Sistema de Control Interno al nivel de cualquier empresa de clase mundial, y seguir trabajando en la remediación de las áreas de oportunidad.

En 2013, llevamos a cabo una primera revisión sobre la implementación y diseño de controles mitigantes de los riesgos más relevantes. En 2014, nuestro objetivo es seguir trabajando en la remediación de áreas de oportunidad que requieren mejora, así como en la maduración del sistema completo, lo cual nos podrá llevar en el mediano plazo a la obtención de una certificación SOX por parte de nuestros auditores financieros.



# 02

## CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PARA SURA MÉXICO, EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL DE NUESTROS COLABORADORES ES FUNDAMENTAL POR LO QUE DURANTE 2013, CONTINUAMOS TRABAJANDO EN DIVERSOS PROGRAMAS PARA CREAR LAS CONDICIONES NECESARIAS QUE MEJOREN LA CALIDAD DE VIDA Y FACILITEN EL BALANCE ENTRE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL DE NUESTROS COLABORADORES.



## 1. CONDICIONES LABORALES

### 1. Asociación con sindicatos y negociaciones colectivas

**PRINCIPIO 3** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

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

### 2. Vida Laboral

**PRINCIPIO 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio

Para SURA México el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestros colaboradores es fundamental por lo que durante 2013, continuamos trabajando en diversos programas para crear las condiciones necesarias que mejoren la calidad de vida y faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros colaboradores.

#### a. Programa de Horarios Flexibles

Como parte de nuestro Programa de Equilibrio y Calidad de Vida, en 2013 lanzamos nuestro programa de horarios flexibles. Este programa está diseñado para otorgar a los colaboradores de SURA México, opciones de horarios que les permitan contar con un mejor equilibrio y calidad de vida. El objetivo de este programa es propiciar que nuestros colaboradores, sean eficientes, eficaces e incrementar su compromiso, cumpliendo con sus actividades laborales y gozando de tiempo para su vida personal.

El programa de horarios flexibles considera una semana laboral de 40 horas, con la opción de elegir una de 4 opciones de horarios de entrada y salida, de acuerdo a las necesidades de cada colaborador y de las áreas de trabajo. Todas las opciones de horario consideran un espacio de una hora para comida y la tarde libre del viernes a partir de las 14:00 horas. Para complementar esta iniciativa se llevaron a cabo talleres de Administración del Tiempo contando con una asistencia total de 445 colaboradores.

Todos nuestros colaboradores de las distintas áreas tuvieron acceso a este programa cuya inscripción fue voluntaria y el único requisito fue contar con la autorización del jefe directo, con el propósito de asegurar que los horarios elegidos fueran los más convenientes tanto para el colaborador como para el área.







**b. Lactancia y licencias por paternidad.**

Como parte de nuestro compromiso en el 2012 para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal así como la calidad de vida de nuestros empleados; en 2013 incorporamos dentro de los beneficios a nuestros colaboradores los permisos especiales de lactancia y licencias por paternidad.

Durante el periodo de lactancia, la empresa concedió a las colaboradoras un reposo de media hora adicional al otorgado por ley. Este beneficio tendrá una duración de 6 meses a partir de la fecha del nacimiento del hijo. También existe la opción de juntar los tres periodos de media hora de lactancia e ingresar o retirarse una hora y media antes de su horario laboral.

Por su parte, nuestros colaboradores también gozaron de la licencia por paternidad. Este nuevo beneficio consiste en otorgar 5 días libres a los padres por nacimiento de hijos o en caso de adopción, y así contar con más tiempo para compartir con su familia un acontecimiento tan importante como es el nacimiento de un hijo.



A continuación un testimonio de uno de los beneficiados:

“Debo darles las gracias por tener estos beneficios ya que no sólo tuve la oportunidad de estar con mi esposa, sino de ver cómo nació mi nena. Ese momento lo sigo teniendo en mi cabeza, y pasar los siguientes días al lado de ellas es de agradecerles mucho. Este beneficio nos ayuda a nosotros como padres a tener esos momentos de felicidad. Gracias por tener estas iniciativas con nosotros los colaboradores de SURA”.

**Oscar Palomar Hernández**  
Atención a usuarios TI



**c. Permisos especiales y vacaciones.**

Dentro de nuestra política de permisos laborales, también incluimos permiso con goce de sueldo por tres días hábiles en caso de urgencia médica o fallecimiento de padres, hermanos, cónyuge o hijos. De esta manera apoyamos a nuestros colaboradores para que puedan estar con sus seres queridos en momentos difíciles.

Por otro lado, se estableció un nuevo beneficio para aquellos colaboradores que contraigan matrimonio quienes podrán disfrutar de 5 días hábiles con goce de sueldo.

El tiempo de esparcimiento y convivencia familiar es un componente prioritario para el equilibrio y calidad de vida de nuestros colaboradores. De acuerdo a nuestra política de vacaciones, todos los empleados tienen derecho a 15 días de vacaciones por año adicionales a los permisos especiales (antes referidos), superando el promedio de vacaciones en varias empresas en México que es de siete días por Ley. A partir de diez años de antigüedad en la organización se otorgan 20 días de vacaciones.

**Compromiso 2014**

Seguiremos impulsando iniciativas que fomenten el equilibrio laboral y la calidad de vida entre nuestros colaboradores.

## 2. NUESTRO LUGAR DE TRABAJO

### 1. Programas de salud preventiva



**PRINCIPIO 1**  
Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

Para SURA México, la salud de nuestros colaboradores es primordial, por eso durante el año 2013, seguimos avanzando con los diferentes programas de prevención para cuidar la salud de nuestros empleados.

Dentro de nuestros programas de salud preventiva destacan los siguientes:

**a. Campaña Nutricional.** Para promover una sana alimentación se realizó una charla impartida en nuestras oficinas corporativas con el tema “comidas fuera de casa y diferentes comidas”. Durante 2013, se mantuvieron las consultas de nutrición con un costo preferencial. 85 colaboradores fueron beneficiados con esta iniciativa.

**b. Campaña Visual.** Consistió en 3 pláticas sobre la salud visual con la participación de 25 colaboradores, así como la celebración de convenios con proveedores de lentes a precios preferenciales para nuestros colaboradores. 72 personas se beneficiaron de estos descuentos.

**c. Campaña Dental.** Se realizaron revisiones dentales en las oficinas corporativas como parte del beneficio para los colaboradores que cuentan con seguro dental. 24 colaboradores fueron beneficiados.

**d. Campaña de cáncer de mama.** Entre octubre y noviembre de 2013, en colaboración con Grupo Reto se llevaron a cabo charlas para promover la prevención y detección oportuna de cáncer de mama. Se efectuaron pláticas en las distintas oficinas de la zona metropolitana contando con un total de 100 asistentes.

**e. Campaña preventiva.** Se llevó a cabo una charla en las oficinas ubicadas en Reforma 222 para informar sobre los cuidados preventivos en época de calor y lluvia. Hubo una participación de 12 colaboradores.

**f. Campaña anti-estrés.** Incluyó 2 charlas en nuestras principales oficinas corporativas, sobre cómo afrontar el estrés en el trabajo. Participaron 40 colaboradores. También se impartieron clases de yoga y baile con una asistencia de 51 personas.

**g. Campaña de prevención de enfermedades respiratorias.** Con el objetivo de prevenir enfermedades respiratorias, entre noviembre y diciembre se enviaron comunicados a todos los colaboradores de SURA, sobre educación e higiene para prevenir contagios de enfermedades respiratorias.

**h. Campaña de ergonomía en la oficina.** A través del área de Comunicación Interna difundimos información acerca de la salud de columna vertebral, buenas posturas al trabajar, detección de padecimientos como lumbalgias, entre otros.

**i. Campaña de enfermedades crónicas.** Consistió en 2 charlas sobre temas de prevención de diabetes mellitus, infarto al corazón e hipercolesterolemia. Contamos con la asistencia de 13 colaboradores. Adicionalmente enviamos información por Comunicación Interna.



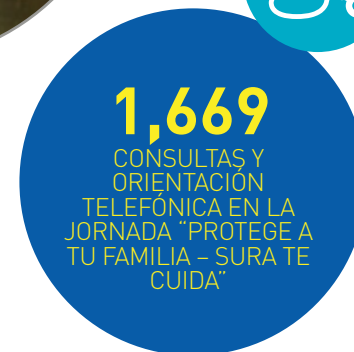
**j. Conferencia futuras mamás.** Mediante el servicio médico de la compañía ofrecimos una plática a las mujeres embarazadas que se inscribieron. La charla consistió en brindar información general sobre el cuidado de la madre y el bebé. Un representante de la aseguradora informó sobre los trámites necesarios para el uso de gastos médicos mayores y finalmente representantes del área de relaciones laborales les proporcionaron información relacionada con la seguridad social y los derechos de las madres trabajadoras.

**k. Jornada “Protege a tu familia – SURA te cuida”.** Efectuamos 6 charlas para sensibilizar y crear conciencia a todo el personal sobre la importancia de contar con planes de protección, retiro y fallecimiento. Las pláticas fueron impartidas en las principales plazas (Distrito Federal, Monterrey, Guadalajara, Tijuana, Chihuahua y Puebla), por expertos en los siguientes temas:

- Pensiones
- Herencia y Testamento
- Importancia del Seguro de Vida

### Protege a tu familia, SURA te cuida

Actividad	Resultado
Consultas y orientación telefónica	1,669
Comunicados e información de prevención de enfermedades	48
Charlas de salud	7
Campañas de salud	9
Convenios de salud	2



## 2. Salud e integridad de nuestros colaboradores



Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

### a. Ausencias laborales por enfermedad o accidentes

Nuestra Compañía cuenta con un reglamento interior de trabajo que detalla las responsabilidades tanto de la empresa como de los colaboradores para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo y contribuir a la seguridad y salud de todos los trabajadores. En caso de que ocurriera algún incidente dentro de las instalaciones de la empresa, ésta quedará obligada a prestar los primeros auxilios y si es requerido trasladar a los trabajadores a un centro médico para su adecuada atención. Asimismo, la empresa cuenta con servicio médico dentro de sus oficinas para atender a aquellos colaboradores que requieran de atención médica por padecimientos o enfermedad no grave.

### Ausencias laborales 2013

Incidente	2013			2012		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidente de trabajo	19	71	90	18	62	80
Accidente de trayecto	9	15	24	4	17	21
Enfermedad general	90	271	361	361	224	313
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>357</b>	<b>475</b>	<b>475</b>	<b>303</b>	<b>414</b>



## b. Protección Civil

Con el fin de salvaguardar la integridad física de nuestros colaboradores, en SURA México contamos con el Comité Interno de Protección Civil, integrado por un grupo de personas que representan a las principales áreas de la compañía, lo cual nos permite actuar eficazmente ante una situación de riesgo.

El Comité Interno de Protección tiene la 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, además, es la máxima autoridad en la materia al momento de presentarse una situación de emergencia.

Durante el año, se implementó una campaña de sensibilización y Protección Civil con el objetivo de inculcar en los colaboradores las conductas y procedimientos a seguir en caso de alguna emergencia, así como concientizar sobre las condiciones de seguridad requeridas en las oficinas para garantizar su buen funcionamiento y reducir el impacto en caso de algún siniestro o situación de emergencia.

### Resultados

a) Durante el año 2013, se realizó la conformación del Comité Interno de Protección Civil en 30 oficinas, consideradas como de alto impacto cuya población es igual o mayor a 40 personas, cumpliendo con la normatividad aplicable en la materia. Asimismo, se realizaron reuniones de evaluación sobre las condiciones de riesgo de las oficinas y se establecieron los protocolos de actuación en caso de emergencia.

b) Realizamos 30 simulacros en 27 oficinas, cumpliendo con las disposiciones legales de cada entidad.

c) Impartimos capacitación en materia de Protección Civil en 38 oficinas de 18 ciudades, con un total de 313 participantes.



**30**  
SIMULACROS  
EN 27 OFICINAS



**313**  
PARTICIPANTES EN  
CAPACITACIÓN DE  
PROTECCIÓN CIVIL





### 3. Clima organizacional

**PRINCIPIO 1** Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**PRINCIPIO 2** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Durante los meses de septiembre y octubre llevamos a cabo la encuesta de Clima realizada por la empresa CINCEL, que se especializa en diagnósticos de clima organizacional. Los principales objetivos de este diagnóstico fueron:

1. Evaluar la calidad actual del clima organizacional en la empresa y examinar las diferencias existentes entre diversos grupos.
2. Explorar la calidad de la vida laboral en dichos grupos, el compromiso y la motivación del personal a través de algunos indicadores específicos asociados al clima organizacional.
3. Identificar grupos o sectores con fortalezas destacadas o dificultades en su clima organizacional y sugerir posibilidades de manejo. Se obtuvo una tasa de participación del 91.8% lo cual denota un alto interés de nuestros colaboradores. El resultado general de esta encuesta fue de 48.1 puntos lo que nos ubica en un nivel medio bajo de acuerdo a la escala de CINCEL. Este resultado, comparado con otras organizaciones Latinoamericanas es valorado como positivo.

Con el propósito de fomentar el buen clima laboral, la integración de nuestros colaboradores y convivencia familiar, durante 2013 realizamos varios eventos en nuestras principales plazas para celebrar fechas importantes tales como Día del Niño, Día de la Madre y Día del Padre, entre otras. Más de 3,300 colaboradores participaron en estos eventos.

#### La familia SURA

Actividad	Participantes
Día del niño	1,360
Día de la madre	1,095
Fiestas patrias	300
Día de muertos	258
Fiestas de fin de año	3,392
Eventos de planeación e integración	406



### 3. Línea Ética

**PRINCIPIO 1** Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**PRINCIPIO 2** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Nuestra organización cuenta con la línea ética que es una herramienta accesible a todos nuestros colaboradores para reportar de manera confidencial y anónima cualquier queja, denuncia o comentario relacionados a cualquiera de los siguientes:

- Violaciones a los Principios, Código de Buen Gobierno Corporativo o Código de Conducta y Ética
- Incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables
- Irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría
- Fraudes de cualquier tipo
- Que de manera intencional un colaborador proporcione información incorrecta a entidades públicas o reguladores
- La supresión, destrucción o manipulación de manera intencional de información relacionada con cualquier actividad de las referidas anteriormente
- Temas de discriminación de cualquier índole
- Supuestas irregularidades en el trato o desarrollo de negocios con proveedores o socios de negocio
- Quejas de nuestros clientes por conceptos distintos a servicio
- Incidentes de acoso de cualquier índole

En todos los casos se realiza una investigación y en base a las evidencias se determina que procede, en algunos casos se hacen encuestas de clima laboral, en otros casos proceden amonestaciones o bien se procede a la separación del colaborador. Tratándose de asuntos de acoso sexual forzosamente se debe de denunciar ante un Ministerio Público el incidente pues el área de Investigaciones no puede determinar si hubo acoso o no, esto forzosamente lo determina una instancia judicial.

Durante el 2013 se registraron un total de 37 reclamaciones relacionadas a clima organizacional.



#### Compromiso 2014

En SURA México la salud física y emocional de nuestros colaboradores así como salvaguardar su integridad seguirá siendo una prioridad por lo que durante el 2014 daremos continuidad a las campañas de salud preventiva, capacitación a nuestros brigadistas, comités de clima laboral y línea ética.

## 2. GESTIÓN DEL TALENTO Y DESEMPEÑO

**PRINCIPIO 5**  
Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**PRINCIPIO 2**  
Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

### 1. Atracción del Talento

El Talento de nuestra organización es nuestra principal fortaleza, por lo que SURA México realiza importantes esfuerzos para atraer al mejor talento. Uno de los grandes logros en este rubro fue el lanzamiento de la campaña de reclutamiento que se llevó a cabo entre septiembre y noviembre, utilizando el slogan: "El asesor SURA es el guía experto en ahorro e inversión". La campaña utilizó principalmente materiales digitales y presencia en redes sociales. Se obtuvieron 870 currículums y 9 contrataciones.

Derivado de nuestro crecimiento en el negocio de Fondos de Inversión, durante 2013 se agregaron 104 cargos nuevos, brindando así más oportunidades de desarrollo profesional en nuestro país. De acuerdo a nuestra política de contratación, todos nuestros colaboradores deben ser mayores de edad y cumplir con los requisitos establecidos. Asimismo, todos los candidatos que cumplan con el perfil de acuerdo a la vacante a la que postularon deberán ser considerados sin importar su género, raza, edad, religión o institución de procedencia.

### Rechazamos el trabajo infantil

En SURA México rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio así como infantil. Por ello nuestra política de Reclutamiento y Selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad. Para constatar esto se les pide Acta de Nacimiento y Credencial de Elector. Por otro lado, el área de Atracción del Talento entrega a todos los nuevos ingresos, adicional al Reglamento Interior de Trabajo; el Manual ABC del Back Office o Manual ABC Agente Promotor dependiendo del área a la que corresponda el nuevo personal. Estos manuales establecen los derechos y obligaciones que adquiere el empleado al formar parte de SURA.

### Resultados de la Campaña en Redes Sociales.



Nuevo sitio web

**21,950 visitas**  
4 de cada 10 páginas más visitadas del home fueron reclutamiento



Facebook

**271,164 impresiones**  
**745 likes**  
Diversas preguntas sobre el mecanismo para trabajar en SURA



Twitter

**5 interacciones**  
**casi 38,000 impresiones**  
call to action a buscandotalento@suramexico.com



LinkedIn

**3,225 visitas**  
**18 interacciones**



YouTube

**21,557 reproducciones**  
del video del Guía en Ahorro

## Escuela de Negocios y Programas de Capacitación

Uno de los proyectos más relevantes de la Dirección de Talento Humano durante 2013, fue el lanzamiento de la Escuela de Negocios la cual inauguramos el 13 de mayo. La Escuela de Negocios es una iniciativa cuyo objetivo es formar al mejor equipo de asesores multi-producto que se diferencien en el mercado como expertos en soluciones de ahorro, inversión y protección.

Contamos con cuatro carreras: 1) Asesor financiero, 2) Asesor financiero patrimonial, 3) Líder de asesores y 4) Telemarketing. Con esta iniciativa, avanzamos de forma importante con nuestro plan de brindar a nuestros clientes una asesoría personalizada e integral que les ayude en la consecución de sus metas financieras. Los programas de capacitación para personal Front Office estuvieron focalizados en desarrollar conocimiento normativo y reforzar habilidades de venta en nuestros asesores. En cuanto a los programas de capacitación para el personal Back Office, se ofrecieron diversos tipos de entrenamiento tales como: cursos, certificaciones, diplomados, talleres, conferencias, entre otros. Estos programas se diferenciaron por tipo de área y cargo para brindar así herramientas de desarrollo de acuerdo a las distintas necesidades de la organización.

Como parte de nuestro compromiso de proteger y promover los Derechos Humanos de nuestros colaboradores; en el mes de octubre se impartió un taller de 5 horas sobre este tema con el objetivo de sensibilizar a nuestros empleados sobre conceptos claves y poder replicar lo aprendido con el resto de sus compañeros. La sesión fue conducida por un representante de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Contamos con la participación de 16 colaboradores de distintas áreas tales como; Talento Humano, Legal y Cumplimiento, Riesgos; así como miembros de los distintos Comités de Clima.

## Back Office, Programa de Capacitación

Actividad	# de entrenamientos	dólares TC**
Front Office	469	932,164.51
Back Office	220	391,507.84
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>1,323,672.35</b>



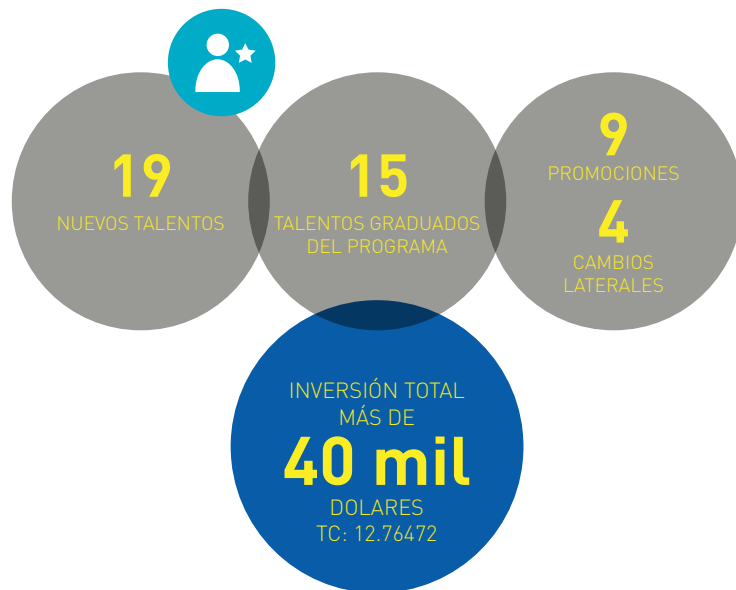
\* Una persona pudo haber asistido a uno o más cursos de entrenamiento  
 \*\*Tipo de Cambio: 12.76472



## 2. Programa de Talentos

Como parte de la estrategia de desarrollo de nuestros futuros líderes, contamos con el Programa de Talentos, cuyo objetivo es identificar aquellos colaboradores que estén iniciando su carrera profesional y demuestren un alto desempeño y potencial de liderazgo. Durante este programa se brindan herramientas que apoyen su desarrollo integral tales como: “Diplomado de Habilidades Gerenciales”, impartido por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey; clases de inglés, lecturas especializadas en negocios y liderazgo; sesiones de seguimiento a su plan de desarrollo; cursos para mejorar sus competencias con temas como inteligencia emocional, manejo del estrés y charlas con líderes de la Compañía y toma de decisiones, entre otros.

Continuaremos impulsando el desarrollo de nuestros talentos para brindarles el apoyo necesario que los fortalezca en su crecimiento profesional y personal dentro de nuestra organización.



## 3. Evaluación de Desempeño

En SURA México, contamos con un modelo de cultura que promueve el alto desempeño por lo que nuestro proceso de evaluación forma parte importante de nuestra gestión. Todos nuestros colaboradores participan en el proceso con el fin de que cuenten con una evaluación objetiva, retroalimentación por parte de su líder y sean recompensados de acuerdo a sus resultados. El proceso consta de 4 etapas:

1. Definición de Objetivos (establecimiento de metas en las que se trabajará durante todo 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 (sesión de retroalimentación formal para revisar avances en objetivos y desarrollo de competencias) y
4. Evaluación Final (se lleva a cabo la medición de todos los resultados alcanzados durante el año por cada uno de los colaboradores de los equipos).

Con el propósito de fortalecer las habilidades de liderazgo de nuestro Comité Ejecutivo, se implementó la evaluación de desempeño multidimensional 360° para este grupo.

### Resultados

El 100% del personal del Back Office fue evaluado bajo el programa de Evaluación de Desempeño.

14 miembros del Comité participaron en la Evaluación de Desempeño Multidimensional.

### Compromisos 2014

- Atraer al mejor talento seguirá siendo una prioridad en el rubro de Cultura y Gestión del Talento
- Durante el siguiente año continuaremos apoyando el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a través de una adecuada gestión de desempeño.
- Incorporaremos más programas a la Escuela de Negocios con el propósito de actualizar y brindar más herramientas que impulsen el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.
- En 2014, continuaremos apoyando el desarrollo de nuestros colaboradores con énfasis especial en el desarrollo de habilidades de liderazgo entre los mandos medios y directivos.

### 3. EMPRESA INCLUYENTE

**PRINCIPIO 6**

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

En SURA México, creemos que la diversidad contribuye de manera significativa al conocimiento y experiencia de nuestro equipo. Valoramos y respetamos las ideas y opiniones que aportan cada uno de nuestros colaboradores para la generación de valor e innovación de nuestros productos y servicios. En nuestro Código de Conducta y Ética, declaramos nuestros principios corporativos que guían el actuar diario de todos nuestros colaboradores.

Asimismo, en nuestra política de reclutamiento y selección declaramos respetar y considerar a todos los candidatos que cumplan con el perfil requerido sin importar su raza, género, edad, religión, estado civil e institución de procedencia.

**a. Diversidad**

A diciembre de 2013 contamos con 5 personas contratadas con alguna discapacidad física. Cabe destacar que nuestras instalaciones cuentan con adecuaciones tales como baños especiales para discapacitados, accesos, rampas, pasillos y señaléticas. Dado que la seguridad de todos nuestros colaboradores es prioritaria para la organización, también contamos con brigadas especiales para atender y proteger a las personas con alguna discapacidad física en caso de algún siniestro.



**b. Equidad**

En cuanto al rubro de equidad de género, nuestro Comité Ejecutivo está conformado en un 15% por mujeres y un 85% por hombres. De manera general, más de la mitad de nuestro equipo en SURA México está conformado por mujeres.

Niveles	Equidad de Género por nivel		Equidad Salarial por nivel	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Dir. Ejecutivo	15%	85%	107%	93%
Director	13%	87%	104%	96%
Subdirector	34%	66%	96%	104%
Gerente	49%	51%	99%	101%
Confianza	57%	43%	94%	106%
Total	56%	44%	104%	96%



**Compromiso 2014**

En SURA México nos comprometemos a continuar brindando igualdad de oportunidades y combatir prácticas de discriminación laboral.





# 03

## RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

NUESTRO RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, SE FUNDAMENTA EN NUESTROS PRINCIPIOS. PARTICIPAMOS DE MANERA ACTIVA EN NUESTRA COMUNIDAD; PRINCIPALMENTE A TRAVÉS DEL APOYO A LA EDUCACIÓN DE NUESTROS NIÑOS Y JÓVENES ASÍ COMO LA PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA Y EL ARTE.



## 1. ESCUELAS AUTO SUSTENTABLES

### PRINCIPIO 1

Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

Bajo nuestro Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS) que operamos junto con nuestro aliado Happy Hearts Fund (HHF), hemos reconstruido entre 2010 y 2013 cuatro escuelas de educación pública, y que ahora cuentan con una infraestructura de elevada calidad.

El objetivo del PEAS es reubicar y/o reconstruir escuelas que fueron afectadas por desastres naturales o cuya infraestructura deteriorada pone en peligro la seguridad física de alumnos y maestros. Hemos reconstruido tres escuelas primarias ubicadas en los estados de Tabasco y Veracruz; y una telesecundaria en el municipio de Chalco, Estado de México. Más de 600 niños y jóvenes han sido beneficiados directamente por este programa.

### SURA México contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio:

A través del mejoramiento de la infraestructura física, buscamos mejorar la educación pública en comunidades marginadas, porque estamos convencidos de que sólo con una mejor educación se puede reducir la pobreza extrema y el hambre.

El Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS) opera en dos fases:

- 1) En alianza con HHF SURA México reconstruye /reubica escuelas que impliquen un riesgo para los alumnos.
- 2) Impartición de cursos y talleres para fomentar el ahorro y la educación financiera en niños, maestros y comunidad.

Estamos orgullosos por los logros alcanzados en 2013:

### Nuestra 4ª escuela auto sustentable

El 9 de octubre de 2013 inauguramos nuestra cuarta escuela construida bajo el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), que operamos junto con Happy Hearts Fund (HHF). La Telesecundaria José Vasconcelos, ubicada en una zona de elevada marginación en la periferia de la Ciudad de México (colonia Tres Marías, Chalco, Estado de México), inició actividades en 1997, en un terreno que había sido un basurero. Poco a poco los maestros y padres de familia construyeron salones con láminas y cartón. La infraestructura era precaria poniendo en riesgo la seguridad de los alumnos y maestros.



INVERSIÓN TOTAL  
EN PROYECTOS DE  
DESARROLLO SOCIAL  
**682,062**  
DÓLARES  
\*TIPO DE CAMBIO= 12.76472

**+600**  
NIÑOS Y JÓVENES  
BENEFICIADOS  
POR EL PEAS  
A DICIEMBRE  
DE 2013



Pero la historia cambió el 9 de octubre cuando inauguramos la nueva telesecundaria. Ahora cuentan con 4 aulas didácticas, 1 aula de cómputo, 1 laboratorio de ciencias, comedor escolar, plaza cívica, una conserjería, una dirección con bodega y una barda perimetral. Su infraestructura es de la más alta calidad, convirtiéndola así, en la mejor telesecundaria del Valle de Chalco.

La obra contó con una inversión total de 392,489 dólares.

### Ampliación Primaria Arcadio Zentella

El 10 de octubre de 2013 inauguramos las obras de ampliación de la Primaria Arcadio Zentella (Jalpa de Méndez, Tabasco), nuestra primera escuela reconstruida bajo el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). Ahora, los 240 alumnos ya cuentan con un aula de educación especial y una biblioteca. Esta ampliación fue financiada por Happy Hearts Fund y sumó los 59,774 dólares.

### Colocación 1ª piedra de construcción Telesecundaria José María Pino Suárez

El 10 de octubre llevamos a cabo la colocación de la primera piedra de la construcción de la Telesecundaria José María Pino Suárez, ubicada en la 2ª sección de Jolochero, Tabasco. Happy Hearts Fund (HHF) donará la construcción de los salones y SURA México contribuirá con la obtención de los permisos correspondientes y el seguimiento puntual del desarrollo del proyecto.



La comunidad rural de Jolochero, presenta altos niveles de marginación y pobreza. La escuela se encuentra a orillas del río, por lo que cada año las lluvias torrenciales provocan el desbordamiento del río, poniendo en riesgo la seguridad de los alumnos y maestros.

### En construcción:

- 1 laboratorio de cómputo
- 5 aulas didácticas
- 2 baños
- Malla perimetral y muro de contención

Con la nueva telesecundaria, cuya inauguración está prevista en el transcurso de 2014, beneficiaremos a 186 alumnos, de los cuales, algunos tienen algún tipo de discapacidad.

### Población beneficiada por el PEAS en 2013

- 519 alumnos
- 21 maestros



### Compromiso 2014

- Continuaremos apoyando la educación de nuestro país a través del Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). En alianza con Happy Hearts Fund (HHF) inauguraremos nuestra quinta escuela auto sustentable: la Telesecundaria José María Pino Suárez, ubicada en la segunda sección de Jolochero, Tabasco.
- Iniciaremos un nuevo proyecto en Coscomatepec, Veracruz, para impulsar la educación media en esa comunidad.

## 2. EDUCACIÓN FINANCIERA

### PRINCIPIO 1

Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

#### Conferencias de Educación Financiera en empresas y universidades

En 2013 llevamos a cabo una activa difusión de la cultura del ahorro y la educación financiera entre los grupos de interés con los que mantenemos contacto. Impartimos 11 conferencias y charlas en empresas, universidades, ONG y escuelas, ubicadas en comunidades marginadas.

#### Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

En el marco de la 6ª edición de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) convocada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros (CONDUSEF), SURA México tuvo una activa participación. Patrocinamos dos conferencias magistrales en la Universidad de Veracruz y en la Universidad IUEM Metepec, Estado de México. Un total de 1,500 personas fueron impactadas con ambas conferencias. Por nuestra destacada participación, recibimos un reconocimiento por parte del presidente de CONDUSEF.



#### Curso *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas.*

Al ser una empresa del sector financiero, enfocamos nuestros esfuerzos en fomentar una cultura del ahorro en las comunidades en donde participamos con el programa de educación (Programa de Escuelas Auto Sustentables PEAS) y así contribuimos a enriquecer la formación de los alumnos, de los maestros, así como de los padres de familia.

Esto lo llevamos a cabo a través de, *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*, un curso que elaboramos con las ONG Aflatoun e Imifap y que implementamos desde 2012. Es importante destacar el apoyo que nos brindó la Jefatura de Sector 14 de Villa La Venta, de la Secretaría de Educación en Tabasco para replicar este curso en 23 escuelas primarias de esa localidad, incluyendo Margarita Maza de Juárez, la segunda primaria, reconstruida bajo el PEAS. Asimismo, la primaria Arcadio Zentella (nuestra primera escuela PEAS), replicó por segundo año dicho taller.

En agosto de 2013, con el apoyo de la Supervisión Escolar Zona 044, de Coscomatepec, Veracruz, 20 directores de escuelas de nivel primaria de esa localidad (aquí se ubica nuestra tercera escuela autosustentable), tomaron el curso de capacitación *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*. A su vez, ellos capacitaron a sus maestros para que en el ciclo escolar 2013-2014 empezaran a replicar en sus aulas este curso.

Al cierre de 2013, un total de 12,162 alumnos de las 44 escuelas participantes estaban tomando el curso *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*.

EN SURA MÉXICO  
IMPULSAMOS LA  
CALIDAD DE VIDA DE LOS  
MEXICANOS A TRAVÉS  
DE FOMENTAR LA  
CULTURA DEL AHORRO  
Y LA EDUCACIÓN  
FINANCIERA.



### Mi muro del ahorro

Como una actividad complementaria y para reforzar lo aprendido en el curso, *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*, cuatro escuelas primarias de Tabasco, llevaron a cabo la actividad lúdica "Pintando mi muro del ahorro", a través de la cual, alumnos, maestros y padres de familia se reunieron y pintaron los muros de sus escuelas, plasmando en ellos dibujos realacionados al ahorro, al presupuesto y al consumo responsable. Un total de 450 personas participaron en esta actividad.

### Taller de liderazgo y finanzas

En diciembre de 2013, un grupo de colaboradores del área de Talento Humano ofrecieron un taller de liderazgo y de educación financiera a los 93 alumnos de la Telesecundaria José Vasconcelos, nuestra cuarta escuela reconstruida bajo el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). Fue una jornada en la que alumnos y colaboradores de SURA México aprendieron, convivieron y se divertieron.

### Vida y Ahorro

En 2012, lanzamos la página de finanzas personales Vida y Ahorro, la cual se encuentra alojada en nuestro sitio web ([www.suramexico.com/surateasesora](http://www.suramexico.com/surateasesora)). A través de este espacio cumplimos con nuestro objetivo de responsabilidad corporativa de ofrecer al público en general, videos y artículos sencillos y prácticos sobre temas de ahorro, inversiones y retiro. Al cierre de diciembre de 2013, contabilizamos un total de 12,000 visitas, más de 300% de las 3,338 visitas registradas en 2012.

### ¿Qué es *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*?

Es un curso diseñado por SURA México y el Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población (Imifap) bajo la metodología de Aflatoun, cuyo propósito es que alumnos de educación primaria desarrollen habilidades para la vida dirigidas específicamente a la aplicación de conocimientos sobre economía y finanzas básicas.



### Compromiso 2014

- Implementar en más escuelas el curso *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*. Esperamos que en el municipio de Coscomatepec, Veracruz, se sumen 16 escuelas primarias multigrado y 39 centros preescolares repliquen el curso, beneficiando así a 2,584 niños veracruzanos más.
- Diseñar, en alianza con World Vision, un programa de educación financiera y emprendimiento dirigido a jóvenes de 13 a 18 años.





### 3. ARTE Y CULTURA



#### Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

En SURA México, estamos conscientes de que el arte, en cualquiera de sus manifestaciones, es el idioma universal que sirve para enlazar al mundo entero, que rompa con las barreras lingüísticas, políticas y sociales por lo que buscamos promover y acercar el Arte y la Cultura a todas las personas.

La Colección de arte de SURA está compuesta de un importante conjunto de pinturas, esculturas y obra gráfica de diversa índole y temática. Actualmente cuenta con más de 700 obras de prestigiados artistas de talla internacional. Gran parte de las obras han sido expuestas en museos nacionales e internacionales de gran prestigio. La colección de SURA está al alcance a nivel mundial, a través de su museo virtual y contribuye al desarrollo cultural y permite promover el arte colombiano y mexicano, Puedes visitarlo en: [www.museovirtualsura.com.mx](http://www.museovirtualsura.com.mx)

#### Exposiciones

Dentro de las actividades de Arte y Cultura resalta la exposición "Abstracción" expuesta en la Pinacoteca Diego Rivera en la ciudad de Xalapa, Veracruz, con una afluencia de 10,936 personas y en el Museo de Arte Abstracto Manuel Felguérez en Zacatecas, donde contamos con una asistencia de 5,625 personas. El total de personas que visitaron dicha muestra fue de 16,561 visitantes.

Por otro lado, se integró al museo virtual, la colección de arte de Colombia perteneciente al Grupo SURA, por temática con fotografía de la obra y su ficha técnica (que consta de título de la obra, autor, técnica, medidas y año de elaboración). El Museo Virtual significa una innovación en todas las posibilidades que ofrece la nueva tecnología virtual y refuerza nuestro compromiso con la investigación, el estudio y la preservación del arte, además de acercar la cultura de México y Colombia a nivel mundial.

#### Conferencias a colaboradores

Durante el 2013, también promovimos la Cultura y el Arte entre nuestros colaboradores. Dentro de nuestras oficinas corporativas se impartieron las siguientes conferencias:

- **Anécdotas Frida Kahlo y Diego Rivera.** Conferencia de arte para los colaboradores con narraciones de este emblemático matrimonio de artistas.
- **100 Sitios y monumentos más importantes del centro histórico de la Ciudad de México.** Conferencia de arte sobre la importancia y cuidado de nuestro legado histórico y que son Patrimonio de la UNESCO.



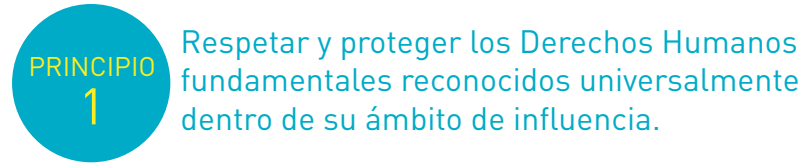
#### Compromiso 2014

En SURA México continuaremos compartiendo con la sociedad nuestra colección de arte a través de la exposición "Encuentro. México-Colombia" que tendrá sede en el Museo Dolores Olmedo y en el Centro Cultural Tijuana.





## 4. VOLUNTARIADO CORPORATIVO



### EL TRABAJO VOLUNTARIO EN BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES VULNERABLES ES UNA PARTE FUNDAMENTAL DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE SURA MÉXICO.

El voluntariado es una parte fundamental en SURA México porque

- Genera una mayor motivación en los colaboradores
- Alienta la formación de nuevas capacidades
- Aumenta el compromiso de los colaboradores
- Incrementa la productividad y la integración
- Impacta favorablemente en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

#### Actividades de voluntariado

**a) SURA School.** Durante 2013 continuamos con el programa de voluntariado virtual SURA School, el cual desde 2008 tiene como objetivo apoyar la educación de alumnos de nivel secundaria de Christel House México, una escuela que atiende a niños de escasos recursos y que habitan en una de las zonas de elevada marginación de la Ciudad de México.

A través del intercambio de correos electrónicos quincenales y con el apoyo de colaboradores de SURA en México y Latinoamérica, los alumnos tienen la oportunidad de mejorar habilidades de escritura y redacción del idioma inglés. Además, SURA School desarrolla confianza en el alumno y propicia la interrelación con otras personas.

Durante el ciclo escolar 2012 -2013 participaron 24 colaboradores de México, Colombia y Perú, quienes enviaron 15 correos electrónicos a sus alumnos y tuvieron 2 actividades de interacción con los alumnos al inicio y al cierre del programa. A los 15 alumnos más sobresalientes de SURA School, les otorgamos un financiamiento para que presentaran la certificación PET y KET. El porcentaje de aprobación fue de 93%. En el segundo semestre de 2013 iniciamos el nuevo ciclo escolar el cual concluirá en mayo de 2014 y contará con el trabajo voluntario de 25 colaboradores de los mismos países; cada uno de ellos enviará a sus alumnos 15 correos. De igual forma se planea la realización de dos actividades de integración entre alumnos y tutores.

**b) Día del Voluntario SURA.** Como ya es tradición, en diciembre llevamos a cabo la convivencia el "Día del Voluntario", en donde 20 colaboradores de SURA se dieron cita en las instalaciones de Christel House para tener una actividad de integración con alumnos de 5º grado de Primaria. Bajo el tema del cuidado del medio ambiente, los asistentes se divertieron mientras aprendieron sobre la huella de carbono, reciclaje y consumo responsable.

**c) Taller de liderazgo y educación financiera.** En diciembre, 13 colaboradores del área de Talento Humano compartieron su talento y trabajo voluntario impartiendo un taller de liderazgo y de educación financiera a los 93 alumnos de la Telesecundaria José Vásconcelos, nuestra cuarta escuela reconstruida bajo el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). Fue una jornada en la que alumnos y colaboradores de SURA México aprendieron, convivieron y se divertieron.



**d) Programa de Estampillas de Ahorro.** En 2013 colaboradores de SURA llevaron a cabo por segundo año, la implementación del programa Estampillas de Ahorro en el Liceo Hironnelle, a través del cual los alumnos y maestros aprendieron el hábito del ahorro mediante la adquisición de estampillas. Un total de 76 alumnos y maestros de esta escuela, participaron en el programa.

**e) Vida y Ahorro.** Colaboradores y directivos de SURA aportaron sus conocimientos en la redacción de notas y grabación de videos para esta sección de finanzas personales, cuyo objetivo es ofrecer al público en general, artículos sencillos y prácticos sobre los temas de ahorro, inversiones y retiro.

**f) Inauguración 4ª escuela auto sustentable.** El 9 de octubre, un total de 46 colaboradores de SURA asistieron a la ceremonia de inauguración de la Telesecundaria José Vasconcelos, nuestra cuarta escuela reconstruida bajo el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), ubicada en la periferia de la Ciudad de México, en una zona de elevada marginación (Chalco, Estado de México).

## Donaciones y patrocinios

**a) Colecta de útiles escolares.** Durante el mes de abril realizamos una campaña a nivel nacional en las oficinas de SURA México para recolectar útiles escolares y donarlas a una de las escuelas del Programa de Escuelas Auto Sustentables. La primaria 16 de Septiembre, ubicada en Coscomatepec, Veracruz, recibió más de 6,700 artículos escolares, en beneficio de 224 alumnos. Este donativo en especie sumó una cantidad equivalente a \$1,762 dólares (USD).

**b) Donación de medicamentos.** Durante el primer trimestre de 2013, depuramos medicamentos provenientes del consultorio médico de nuestras oficinas corporativas de la Ciudad de México. Dichos medicamentos fueron donados a World Vision México, ONG que busca el bienestar de la niñez mundial por medio de programas de acción social.

**c) Donación equipos de computo y papelería.** En abril de 2013 hicimos una donación de 12 equipos de cómputo a World Vision México, una organización humanitaria que trabaja para combatir las causas y consecuencias de la pobreza infantil a través de diversos programas de acción social.

De igual manera efectuamos a dicha institución una donación de artículos de papelería por un monto equivalente a \$504 dólares (USD). Otra donación de este tipo, fue la equivalente a \$681 dólares (USD) para la compra de material de papelería y útiles escolares a Christel House México, institución educativa que SURA México apoya anualmente.



**d) Ayuda a damnificados afectados por el huracán Ingrid y tormenta tropical Manuel.** En septiembre de 2013, colaboradores de SURA ubicados las oficinas de la Ciudad de México realizaron un importante donativo de víveres para las poblaciones afectadas en diferentes estados del país. Recolectamos 1500 artículos (de primera necesidad y de higiene personal); 140 kg de alimentos. A través de la Cruz Roja, se envió esta donación a 171 municipios en situación de desastre. 85 voluntarios de SURA México participaron.

### Patrocinios

En noviembre de 2013 se llevó a cabo la carrera atlética "La Victoria", en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, en donde SURA México fue patrocinador de este evento con una aportación de \$5,876 dólares (USD). Este evento apoyó la campaña nacional por la reducción de obesidad infantil en México y

### Donaciones 2013

Institución	Monto USD
Happy Hearts Fund (HHF)	\$149,907
Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población IMIFAP	\$8,135
Christel House	\$13,249
Aquí nadie se rinde A.C.	\$1,567

### Compromiso 2014

Durante el 2014, seguiremos impulsando las actividades de voluntariado e involucramiento de nuestros colaboradores con las iniciativas de desarrollo social, en beneficio de la comunidad en la que operamos.



## 5. ALIANZAS QUE GENERAN VALOR



### Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

fomentó la convivencia familiar.

En 2013, identificamos los grupos de interés de acuerdo al grado de influencia y dependencia que SURA México tiene con cada uno. El grado de dependencia e influencia se determinó de acuerdo a una matriz donde los líderes del negocio y responsables de Responsabilidad Corporativa ponderaron el grado de influencia y dependencia. A continuación se enlistan los grupos de interés identificados:

- Accionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Proveedores
- Comunidad
- Medios de Comunicación
- Reguladores
- Gremios

#### Nuestros aliados

Cabe destacar que en 2013, participamos en foros que contribuyeron a la construcción y desarrollo de políticas públicas. En este sentido, como miembro de las asociaciones AMAFORE, AMIS y AMIB, nuestra compañía participa en mesas de trabajo y reuniones donde se comentan las propuestas de cambios regulatorios al tiempo que se ponen sobre la mesa iniciativas que promuevan el ahorro.

Por otro lado, es importante mencionar que nuestra Compañía firmó la siguiente carta del Pacto Mundial a favor de los Derechos Humanos: "SURA México apoya la carta abierta para la incorporación de los Derechos Humanos en la educación gerencial y profesional a nivel mundial".

#### Aliados de escuelas auto sustentables

Para la realización del proyecto de la cuarta escuela bajo nuestro Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS) establecimos una alianza con el municipio de Chalco, Estado de México. Asimismo el Instituto Mexiquense de la Infraestructura Física Educativa y el Instituto Tabasqueño de la Infraestructura Física Educativa son importantes aliados para ejecutar de manera exitosa el PEAS. Ambos organismos, están encargados de avalar la construcción de los espacios educativos.

También hemos generado alianzas con las representaciones estatales de la Secretaría de Educación en Tabasco y Veracruz.

#### Aliados en educación financiera

En el sector público hemos establecido alianzas con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para la impartición de charlas de educación financiera y la participación de SURA México en la Semana Nacional de Educación Financiera. Con el Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población (IMIFAP) trabajamos en el diseño del curso *Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas*.

Cabe destacar que pertenecer a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro A.C. (AMAFORE) es estratégico para nuestro negocio ya que ésta representa los intereses de las Afores ante las autoridades e instituciones públicas y privadas en beneficio de los trabajadores afiliados a estas instituciones de ahorro. También participamos en el Fideicomiso de Educación Financiera de esta institución.

#### Aliados para el desarrollo de comunidades

Hemos generado alianzas con instituciones privadas que contribuyen al mejoramiento de la educación de niños y jóvenes y al desarrollo social y económico de comunidades marginadas. En este sentido destaca nuestro trabajo con Christel House de México y World Vision México.

**Representantes de nuestros principales grupos de interés:**

- Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros (Condusef)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR)
- Secretaría de Educación de Tabasco
- Secretaría de Educación de Veracruz
- Secretaría de Educación del Estado de México
- Pacto Mundial
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- Aflatoun
- World Vision México
- Christel House México
- Happy Hearts Fund

**Nuestros grupos de interés en actividades culturales:**

- INAH
- Museo de El Carmen
- INBA
- Museo Nacional de Arte (MUNAL).
- Museo Rufino Tamayo
- Museo Mural Diego Rivera
- Museo Dolores Olmedo Patiño

**Gobierno del Estado de Zacatecas:**

- Instituto Zacatecano de Cultura (Museo de Arte Abstracto Manuel Felguérez).
- Instituto Zacatecano de Cultura (Museo Pedro Coronel).
- Gobierno del Estado de Veracruz:
- Instituto Veracruzano de la Cultura (Museo Pinacoteca Diego Rivera).

**A continuación los mecanismos de información para nuestros grupos de interés:**

- Informes trimestrales publicados en los diarios de circulación nacional
- Pagina web ([www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)). Aquí se difunde información relevante de la empresa
- Micrositio Responsabilidad Corporativa SURA México
- Informe Anual publicado en página web ([www.suramexico.com](http://www.suramexico.com))
- Comunicados de prensa, ruedas de prensa, seminarios a periodistas
- Reuniones Comité Ejecutivo y consejeros independientes.
- Redes sociales (facebook, twitter, youtube)
- Módulos de atención al cliente (Unidad Especializada de Atención al Público UEAP)
- Call Center
- Servicio "SURA te llama"
- Boletín Interno Al Aire.
- Comunicados internos de interés para colaboradores emitidos por el área de Comunicación Interna.
- Intranet
- Sesión de REDES. Reuniones mensuales con los líderes de la organización para asegurar el alineamiento estratégico entre todos los colaboradores de la Compañía.
- Videos difundidos a través de Comunicación Interna o pantallas
- Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

## PRINCIPIO 2

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

### Proveedores

#### El proveedor, nuestro aliado

En SURA México, comprendemos que nuestro éxito sólo es posible si trabajamos en conjunto con nuestros proveedores, y entendemos que nuestros logros están atados a los logros de éstos.

En 2013, nuestra Compañía realizó transacciones a través del sistema SRM-SAP (SAP-Supplier Relationship Management) con 893 proveedores mexicanos y 23 extranjeros. Cabe mencionar que este número de proveedores incluye a todos los regulatorios, comerciales y operativos (agentes independientes y codistribuidores, entre otros) con los que se opera en SRM.

Asimismo, aprobamos el Manual del Proveedor, en el cual compartimos los elementos centrales que definen las relaciones con nuestros proveedores y los invitamos a conocer nuestros principios. Este documento establece los derechos y deberes de nuestros proveedores.

#### Micrositio de Responsabilidad Corporativa

En el cuarto trimestre de 2013 concluimos el diseño de nuestro micrositio de Responsabilidad Corporativa, el cual estará alojado en la página web: [www.suramexico.com](http://www.suramexico.com). A través de este micrositio mantendremos un contacto estrecho con nuestros diferentes grupos de interés y el público en general. Aquí informaremos sobre nuestras diferentes acciones en materia de desarrollo social.

### Compromisos 2014

- Clasificar a nuestros proveedores de acuerdo a su criticidad, dependencia e influencia en la operación del negocio.
- Difundir el Manual del Proveedor con nuestra base de proveedores y en la página web [www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)
- Difundir el Código de Ética y Conducta entre nuestros proveedores.





# 04

## GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE

LA ATENCIÓN Y SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES ES NUESTRA PRIORIDAD EN SURA MÉXICO.



## 1. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



### Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

La atención y servicios a nuestros clientes es nuestra prioridad en SURA México. Y esto se refleja en las siguientes acciones realizadas en 2013:

#### Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP)

El 29 de julio abrió sus puertas, la nueva oficina de la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP), ubicada en Hamburgo # 64, colonia Juárez, en la Ciudad de México. Esta UEAP es diferente a cualquiera de otras Afores. Para su construcción se tomaron en cuenta tres factores:

- a) Amplitud. Acondicionamos más de 600 metros cuadrados observando que, en su mayoría el cliente que nos visita es de edad avanzada y asiste acompañado de otros familiares. En relación a las condiciones de la UEAP anterior, el cliente tenía que esperar de pie, la mayoría de las veces afuera de la unidad y estar atento a su turno. Ahora, cliente y acompañante, podrán esperar en una sala amplia mientras disfrutan de café o agua y verificar su turno en las pantallas.
- b) Espacios acondicionados para gente con discapacidad. La nueva UEAP cuenta con rampas, pasillos amplios, sanitarios acondicionados y vías de fácil acceso. En la Unidad anterior, los pasillos eran tan estrechos que impedían el movimiento de sillas de ruedas. La gente, requería de ayuda para subir y bajar escalones.
- c) Kiosco tecnológico. Este es un nuevo concepto de servicio ya que ninguna UEAP de las Afores en el mercado lo tiene. A través de este kiosco, el cliente puede consultar cualquier dato personal que requiera para realizar su trámite. El kiosco, permite reducir considerablemente el tiempo de espera ya que el usuario podrá reimprimir el último estado de cuenta o notificación de saldo sin necesidad de formarse o esperar turno.

#### Continuidad de negocio

Para SURA México, la seguridad de nuestros clientes y colaboradores es muy importante, por ello contamos con planes definidos para hacer frente a una contingencia (sismo, incendios, bloqueos, manifestaciones, pandemias, fallas eléctricas, fallas en la infraestructura, comunicaciones, aplicativos, virus informáticos, etc).

Nuestra Compañía cuenta con áreas especializadas en temas de Continuidad de Negocio y Seguridad Física y protección, cuyos objetivos principales son:

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

Estos objetivos persiguen principalmente, la mitigación de los impactos negativos, así como la recuperación de la operación crítica de SURA en el menor tiempo posible.

### CONTAMOS CON PLANES DEFINIDOS PARA HACER FRENTE A UNA CONTINGENCIA



### Acciones 2013:

- Llevamos a cabo el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA por sus siglas en inglés) para conocer los procesos y/o actividades críticas, el personal que realiza estas actividades, las aplicaciones, la determinación de los Puntos Objetivos de Recuperación, (RPOs por sus siglas en inglés), los Tiempos Recuperación de Objetivos (RTOs, por sus siglas en inglés), así como los requerimientos generales para elaborar los Planes de Continuidad de Negocio.
- Actualizamos los Planes de Continuidad de Negocio (BCP por sus siglas en inglés) y los Planes de Recuperación ante Desastres (DRP por sus siglas en inglés). En ambos planes, se describieron las acciones a seguir para recuperar las actividades y/o procesos críticos de SURA México, en caso de suscitarse una contingencia, emergencia y/o desastre que ponga en riesgo la continuidad de las actividades.
- Estos planes cuentan con la descripción detallada de cuatro etapas: 1) Prevención; 2) respuesta; 3) Recuperación y; 4) Restauración.
- Efectuamos pruebas de BCP y DRP para probar y asegurarnos que nuestros planes de continuidad de negocio son efectivos.
- Al interior de nuestra Compañía, ejecutamos una campaña de difusión y concientización sobre la importancia de la gestión de continuidad del negocio. A lo largo del año enviamos comunicados sobre el tema a todos los colaboradores de SURA, mientras que el personal crítico recibió capacitación presencial.

### Compromiso 2014

- Continuar con la ejecución de las actividades realizadas en 2013, actualizando la documentación existente.
- Implementar una nueva estrategia de continuidad del negocio, soportada por la tecnología de escritorios virtuales, mediante la cual se basará la recuperación de procesos y/o actividades críticas de SURA México.



## 2. OFERTA DE VALOR



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

A lo largo de 2013 se mantuvo una comunicación constante con nuestros clientes a través de distintos medios:

- Página web ([www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)). Aquí se difunde información relevante de la empresa, servicios y productos.
- Redes sociales (facebook, twitter, youtube)
- Call center
- Servicio "SURA te llama"
- Envíos de estados de cuenta
- Módulos de atención al cliente
- Fuerza de venta para captar nuevos clientes y asesores posventa
- SURA te asesora /Vida y Ahorro (<https://www.suramexico.com/suramexico/sura-teasesora/teasesora.html>). En esta sección de finanzas personales, el cliente y el público en general encontrará artículos, consejos y videos muy útiles en los temas de Ahorro, Inversiones y Retiro.

#### Eventos

En el transcurso de 2013, SURA México invitó a sus clientes a diferentes eventos de entretenimiento, culturales y de asesoría sobre las perspectivas económicas de México y el mundo. Un total de 6,133 clientes se beneficiaron con esta oferta.

#### Protección y privacidad de datos

En 2013 mantuvimos 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.

En nuestro Código de Conducta y Ética 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.

#### Acciones 2013

- 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 Riesgo Operativo de acuerdo a su metodología y en conjunto con las áreas de negocio, emitieron trimestralmente un reporte de seguimiento y gestión de riesgos a los activos de Tecnología de Información. Entre los activos informáticos que se monitorearon, están incluidos los siguientes: bases de datos internas, internet, sitio web, redes sociales y aquella información que reside en medios electrónicos.
- En 2013 no se identificó ningún evento y/o incidente relevante en materia de manejo de información.



### 3. INNOVACIÓN

**PRINCIPIO  
2**

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

En 2013, la revista especializada Information Week México otorgó a SURA México el reconocimiento como una de las 50 empresas más innovadoras del país en proyectos de tecnología ejecutados. El proyecto galardonado fue "Portal de traspaso electrónico" que consiste en el desarrollo de una aplicación en línea que permite realizar traspasos de trabajadores afiliados a otras Afores a Afore SURA usando como entidad certificadora al Buró de Crédito.

Asimismo, en el negocio de Fondos, en el primer trimestre de 2014 recibimos el galardón como la "Mejor Operadora de Fondos Multi-activos en México". Este reconocimiento lo otorgó la firma de análisis de inversión Morningstar, por los sólidos rendimientos y correcta gestión del riesgo en nuestros portafolios durante el ejercicio de 2013.

Otros proyectos de innovación en tecnología ejecutados en 2013 fueron:

- Proyecto Galileo. Objetivo: renovar la plataforma tecnológica que soporta la operación de la Afore para mejorar el servicio al cliente, cumplir con el marco regulatorio de la industria, mejorar la eficiencia operativa y económica y satisfacer las necesidades de crecimiento del negocio.
- Traspaso electrónico vía SPEI. Objetivo: complementar el Portal Electrónico de Traspasos, con el fin de validar la identidad del cliente por medio de una transferencia SPEI como alternativa al servicio de autenticación del Buró de Crédito, debido a que no todos los trabajadores tienen antecedentes crediticios.
- Movilidad Empresarial. Objetivo: proporcionar una plataforma robusta de administración y de desarrollo de dispositivos móviles y de aplicaciones para la fuerza de ventas de nuestro negocio de Fondos de Inversión.



#### Compromiso 2014

Seguiremos incentivando la innovación en nuestros productos y servicios para brindar un mejor servicio y apoyar a nuestros clientes a alcanzar sus metas de ahorro, inversión y retiro.

## 4. LA VOZ DEL CLIENTE

**PRINCIPIO 10**  
**Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluyendo la extorsión y el soborno.**

En 2013 seguimos avanzando en el posicionamiento de la marca SURA la cual introdujimos al mercado mexicano en 2012. El conocimiento de ésta se incrementó en 11 puntos para ubicarse en 33.9%, según el Estudio Tracking Marca SURA, realizado por la empresa GfK. Este resultado refleja el éxito de nuestra campaña “Ahorrar es Crecer”, la cual ha aportado al desarrollo del concepto principal de nuestra promesa de “acompañar a los clientes a lo largo de su vida para que logren sus grandes proyectos y sueños”. En 2013, cada uno de los colaboradores nos convertimos en constructores de sueños y en guías de ahorro.

Para conocer y atender las necesidades de nuestros clientes, así como obtener su retroalimentación llevamos a cabo las siguientes acciones:

### AFORE

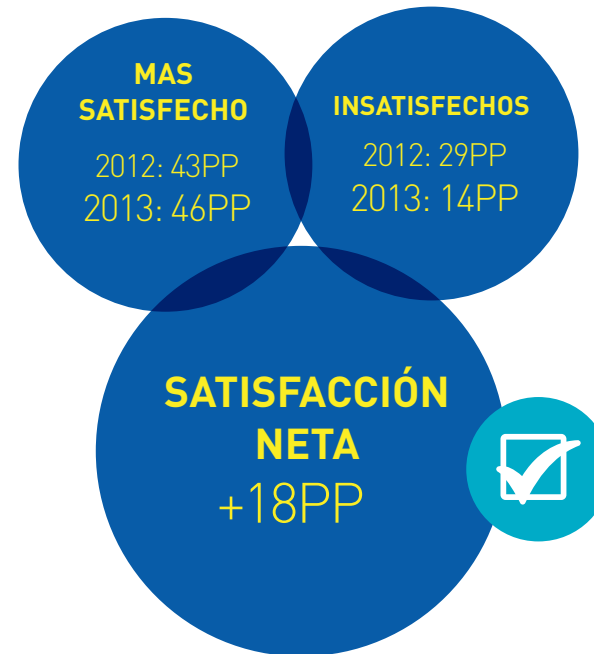
Entre el 14 de octubre y el 5 de noviembre de 2013 se efectuó la Encuesta “La Voz del Cliente”, la cual midió la satisfacción y lealtad de los clientes de Afore SURA. La encuesta fue realizada por la empresa Ipsos Loyalty bajo objetivos, tales como: 1) monitorear la satisfacción de los clientes de Afore SURA y los cambios que presentó respecto a 2012; 2) detectar motores y barreras de satisfacción; y 3) entender cuáles son las fortalezas y oportunidades que contribuyen a mejorar la satisfacción de sus clientes.

La metodología aplicada fue la siguiente: se sacó una muestra aleatoria y se realizaron 569 entrevistas a hombres y mujeres mayores de 18 años de edad que estuvieran afiliados a alguna Afore. Se aplicaron encuestas online en el Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey.

### Satisfacción general

Destaca positivamente la alta satisfacción de los afiliados a SURA, creciendo ligeramente en los más satisfechos (2012: 43pp 2013:46pp). Sobresale el dato de la disminución de manera importante la cantidad de afiliados insatisfechos (2012: 29pp 2013: 14pp), esto refleja un crecimiento de 18pp en Satisfacción Neta.

Estos son algunos de los resultados más sobresalientes:

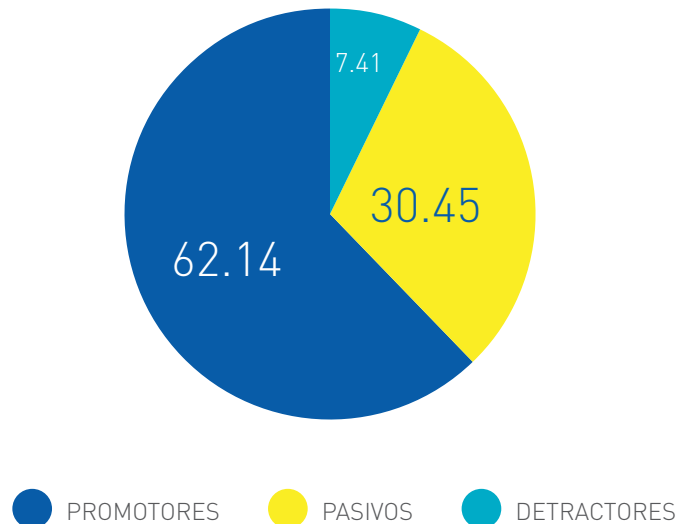




### Encuesta Net Promoter Score (NPS) Afore

En 2013 llevamos a cabo una encuesta para medir la satisfacción de los clientes de Afore SURA en el rubro de Asesor Servicio Premier. La encuesta fue aplicada a través de la herramienta de administración NPS (Net Promoter Score).

Cabe precisar que NPS clasifica a los clientes en 3 categorías en función de sus respuestas:



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

Del total de las respuestas contestadas en la encuesta realizada en 2013, el resultado fue positivo en 54.73% al ubicarse el rango de Promotores en 62.14.

### Inversiones para clientes institucionales

En 2013, el negocio de Inversiones para clientes institucionales realizó una encuesta de satisfacción de los clientes que utilizan los servicios de CRM. El grado de satisfacción se mantuvo por arriba de 9 puntos.

### Encuesta de satisfacción de servicio

Año	Calificación
2013	9,36
2012	9,54
2011	8,94

### Recomendaciones

#### CONSAR

Actualmente Afore SURA se encuentra trabajando en el desarrollo y ajuste de los elementos que le permitan dar cumplimiento a las Disposiciones de carácter general en materia financiera emitidas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) con el objetivo de seguir brindando los mejores rendimientos en beneficio de nuestros clientes.

#### CONDUSEF

Respecto a las recomendaciones de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) las quejas son atendidas de acuerdo a los tiempos establecidos. Con base en la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros, se da atención a todas las quejas que se ingresan por este medio con un tiempo de respuesta de 15 días hábiles. En 2013, CONDUSEF ingresó al área de Atención al Cliente de Afore SURA un total de 1315 solicitudes (vs 1168 en 2012), entre las que destacan las siguientes peticiones: retiros IMSS, reposición de documentos IMSS, aclaración de traspasos, separación de cuentas IMSS, unificación de cuentas IMSS, aportaciones voluntarias IMSS y aclaración de saldos y movimientos.

#### Buzón de Quejas

En 2013 el Buzón de Quejas de Afore SURA registró un total de 2,416 quejas/ sugerencias (vs 2325 recibidas en 2012). Este número representó apenas el 0.040% respecto a los más de 6 millones de clientes que tiene Afore SURA. Entre las quejas más frecuentes están las relacionadas a: atención telefónica, módulos de servicio, trámite no concluido y otros.

# 05

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

EN SURA MÉXICO, UTILIZAMOS DE MANERA ADECUADA NUESTROS RECURSOS Y FOMENTAMOS ENTRE NUESTROS COLABORADORES UNA CULTURA DE RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.



## 1. CONSUMO RESPONSABLE



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

Por la naturaleza del giro de nuestro negocio, en SURA México nos enfocamos a reducir nuestros consumos derivados de la operación de la Compañía tales como agua, energía y papel; así como a gestionar los residuos sólidos y desechos de manejo especial.

### Gestión de residuos sólidos

Desde el año 2010 en nuestras oficinas corporativas, ubicadas en la Ciudad de México, llevamos a cabo una campaña activa de separación de basura tanto inorgánica como orgánica a través de la colocación de contenedores especiales.

Asimismo, en 2013 realizamos en nuestras oficinas ubicadas en diferentes puntos de la Ciudad de México una intensa campaña de recolección de residuos sólidos (PET, cartón, papel y latas de aluminio), los cuales se vendieron a AMBI, empresa recicladora para su transformación. Cabe destacar que reciclamos casi 22 toneladas de residuos, un 71% más que en 2012, esto arrojó ingresos por USD 1,528 dólares. Este monto recaudado se destinará en 2014 a proyectos en favor del medio ambiente.

### Ingresos por ventas de material para reciclaje

Tipo de material	Peso en Kg	Monto percibido en dólares*
Papel	15,031	942
Cartón	5,568	218
Latas de aluminio	167	131
PET	1209	236
Total	21,971	1,528

\*Tipo de Cambio: 12.76472



**Reciclaje de equipo electrónico y otros residuos de manejo especial**  
 En 2013 llevamos a cabo la destrucción y reciclaje de equipo electrónico y de cómputo obsoleto proveniente de tres oficinas ubicadas en la Ciudad de México y Tijuana. Para tal efecto, entregamos un total de 220 equipos a REMSA, empresa certificada por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Esta empresa recogió de las instalaciones de SURA México el equipo y lo llevó a su planta, ubicada en Querétaro, para separar los componentes y reciclarlos.

### Equipos reciclados:

- 73 Desktops
- 8 Digitalizadores
- 71 Impresoras
- 27 Laptops
- 38 Monitores
- 3 Video proyectores

Todos los cartuchos de tinta de nuestros multifuncionales son recolectados y reemplazados con un proveedor quien les da un tratamiento adecuado sin afectar al medio ambiente. En 2013 recolectamos 753 cartuchos, 513 más que el año previo; éstos fueron transformados por el proveedor en asfalto.

### Política de viajes en avión

Estamos conscientes de que los vuelos en avión también representan una enorme fuente de emisión de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero y por tanto afecta al cambio climático. En este sentido, en SURA México tenemos un compromiso con el planeta, por lo que en 2013 reforzamos nuestra política de viajes a fin de que los directivos y colaboradores viajen en avión sólo cuando sea estrictamente necesario. Para ir avanzando en esta meta, hemos renovado nuestros equipos de videoconferencia en nuestras oficinas con el objetivo de efectuar las juntas de trabajo de manera virtual, y así evitar que los colaboradores se desplacen en transporte aéreo a otra ciudad o fuera del país.

## 2. EDUCACIÓN AMBIENTAL



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

FOMENTAMOS ENTRE NUESTROS COLABORADORES EL DESARROLLO DE PRÁCTICAS ENCAMINADAS A LA ADOPCIÓN DE HÁBITOS RESPONSABLES CON EL ENTORNO.

### Concursos en pro del medio ambiente

En marzo de 2013 convocamos a los colaboradores de SURA México de todo el país a participar en un concurso de cartel. El objetivo fue que todos aquellos interesados en el cuidado del medio ambiente, expresaran su creatividad a través del diseño en dos categorías: 1) "consumo responsable" y 2) "reciclaje". Los dos carteles ganadores se colocaron en las oficinas comerciales y corporativas en todo el país.

En el segundo semestre del año convocamos a los colaboradores a participar en el concurso "Arte con causa", cuyo propósito fue motivar el reuso de materiales sólidos y generar un espacio de convivencia al diseñar y construir esculturas de envases PET y latas de aluminio.

UN TOTAL DE 40 COLABORADORES PARTICIPARON EN ESTOS CONCURSOS EN PRO DEL MEDIO AMBIENTE.

### Boletín interno de sensibilización

A través del boletín interno Al Aire, se difundieron de manera quincenal notas con temas ambientales relacionados al reciclaje, energías alternas, azoteas verdes, consumo responsable y movilidad urbana, entre otros. Poco más de 3,000 colaboradores en todo el país recibieron cada quincena en su correo electrónico de SURA estas notas.



### Recolección de pilas alcalinas

En 2013 continuamos con nuestra campaña de recolección de pilas alcalinas gastadas en todas las oficinas ubicadas en la Ciudad de México. Recolectamos un total de 60kg de pilas usadas de nuestros colaboradores, los cuales fueron entregados 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. A partir de 2014 recibiremos otro tipo de equipos electrónicos de nuestros empleados, como celulares y cargadores que entregaremos para su correcto manejo y reciclaje.

### 3. ECOEFICIENCIAS



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

EN SURA MÉXICO, ESTAMOS COMPROMETIDOS EN EJERCER UNA GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE DE NUESTROS RECURSOS, AVANZANDO EN EL USO DE TECNOLOGÍAS QUE PROTEJAN EL MEDIO AMBIENTE

#### Ahorro de energía eléctrica

En 2013 implementamos una estrategia de optimización de recursos, al instalar luminarias de bajo consumo energético en 8 oficinas ubicadas en diferentes ciudades del país. Es importante precisar que todas nuestras instalaciones (oficinas corporativas, oficinas de ventas y oficinas de Servicio) son arrendadas. 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.

Cabe destacar que todas nuestras oficinas, tanto corporativas como comerciales, cuentan con equipos de aire acondicionado que utiliza Gas R410, lo que asegura un mejor aprovechamiento de la energía eléctrica al enfriar y calentar el aire de manera óptima.

En SURA México, sólo tenemos registro de aquel consumo que pagamos directamente a la Comisión Federal de Electricidad (CFE). Relación de consumo:

#### Consumo de energía eléctrica

Mes	kWh
ENERO	174,347
FEBRERO	203,858
MARZO	193,756
ABRIL	420,215
MAYO	311,641
JUNIO	306,175
JULIO	313,852
AGOSTO	352,237
SEPTIEMBRE	331,037
OCTUBRE	369,799
NOVIEMBRE	364,690
DICIEMBRE	256,224
TOTAL	3'597,831.00



### Consumo de agua

En las oficinas ubicadas en las ciudades de Manzanillo, Tuxtla, Campeche, Coatzacoalcos, Minclova, Reynosa y en la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP) de Tijuana, instalamos 15 muebles sanitarios ecológicos (wc), mismos que funcionan con 4.5 litros de agua por descarga. Asimismo, en 47 oficinas del país se colocaron sistemas duo, cuya función es diferenciar las descargas de agua de acuerdo al tipo de residuos. En el caso de residuos sólidos tienen una descarga de 4.5 litros y en líquidos, una descarga de 2 litros. a través de este sistema se generó un ahorro de agua de 75% en comparación al registrado el año previo.

### Multifuncionales

En 2013 continuamos con nuestro programa de ahorro de papel mediante los equipos multifuncionales instalados en todas nuestras oficinas. Estos multifuncionales propiciaron la optimización del uso de papel gracias a la configuración por default de impresión por ambos lados y de ahorro de energía en todos nuestros equipos. Asimismo, en 2013 dejamos de utilizar 7 impresoras, como resultado del reacomodo del negocio de Investment Management a nuestras oficinas corporativas. Esta medida incentivó el uso de medios electrónicos para compartir información en lugar de imprimirla.

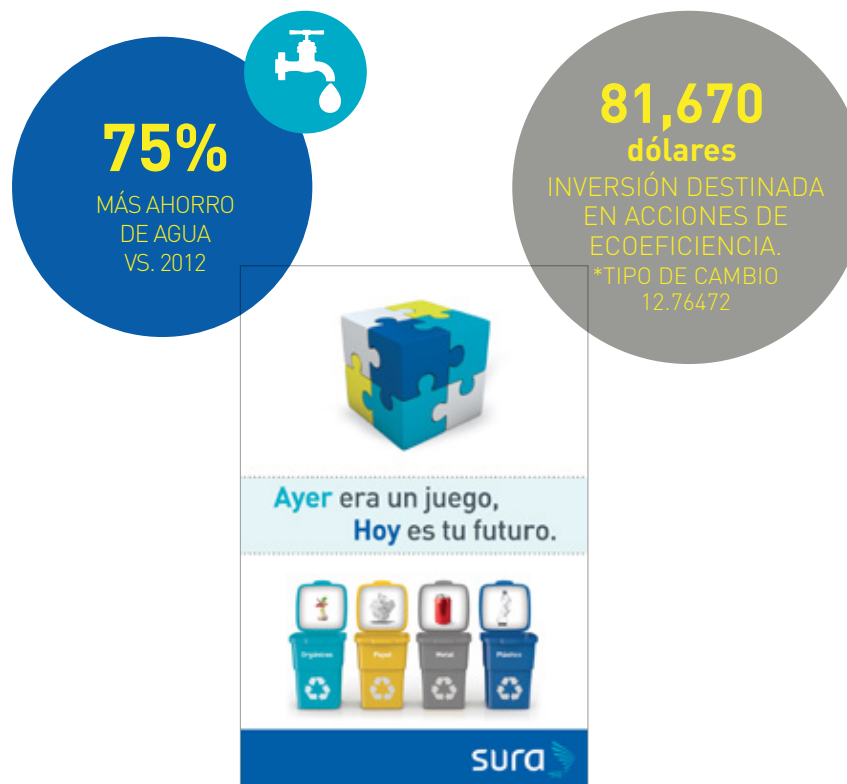
### Nuevas oficinas

En septiembre de 2013 los equipos de Operaciones, Pensiones y algunas áreas de TI y Talento Humano, se mudaron a nuestras nuevas oficinas, ubicadas en Hamburgo 64, muy cerca de nuestras oficinas corporativas (Reforma 222, Ciudad de México). Dos meses después, todos nuestros colaboradores del negocio de Inversiones para Clientes Institucionales (Investment Management) cuyas oficinas se ubicaban en la delegación Cuajumalpa, se mudaron a nuestro edificio corporativo, ahorrando entre una hora y hora y media de traslado. La reubicación de nuestros colaboradores se ha traducido en importantes beneficios inmediatos dentro de los cuales podemos mencionar, la reducción de CO<sub>2</sub> por la eliminación de viajes en auto y disminución en el tiempo de trayectos, entre otros.

### Compromisos 2014



- Continuar impulsando la educación ambiental entre los colaboradores a través de charlas y boletines.
- Impulsar un programa de movilidad urbana sustentable en las oficinas de SURA de todo el país.
- Continuar con el programa de reciclaje
- Aprobar e implementar la Política de Medio Ambiente
- Continuar con el cumplimiento de la normatividad establecida por las autoridades ambientales en el manejo correcto de los desechos.





# 06

## INVERSIÓN RESPONSABLE

EN SURA MÉXICO, ACTUAMOS RESPONSABLEMENTE EN EL DEBER DE PROTEGER Y GESTIONAR LOS RECURSOS DE NUESTROS CLIENTES E INVERSIONISTAS PARA AYUDARLOS A ALCANZAR SUS OBJETIVOS DE INVERSIÓN Y RETIRO. ESTE OBJETIVO REFLEJA NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS DE EQUIDAD, RESPETO, TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD.



## 1. NUESTRA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN



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

### Estrategia de Inversión de Afore

Somos conscientes de que nuestra meta es la generación de valor para nuestros clientes y de que ellos estén confiados que sus recursos están invertidos en títulos gubernamentales y en empresas responsables, que cuentan con un sólido Gobierno Corporativo y son sostenibles en el largo plazo.

Por ello, en 2013 nuestra estrategia de inversión agregó, entre otros temas, la evaluación de criterios ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo.

En 2013 llevamos a cabo un ejercicio para analizar las prácticas sustentables de las empresas en las que invertimos. El objetivo fue verificar que sean sostenibles en el largo plazo y que tengan prácticas de responsabilidad corporativa. Estos fueron algunos de los elementos que tomamos en cuenta:

- Que tengan un Gobierno Corporativo fuerte.
- Que tengan acciones de Responsabilidad Ambiental ad-hoc a su negocio.
- Que tengan acciones de Responsabilidad Social al interior y exterior de la compañía.

El 2013, fue un año marcado por la volatilidad en los mercados financieros y aunque las Afores registraron minusvalías entre mayo y agosto, hubo recuperación en el último trimestre, por lo que los recursos para las pensiones de los trabajadores cerraron el año con ganancias. En el caso de Afore SURA, gracias a la excelente gestión de nuestro equipo de inversiones, nos mantuvimos, al cierre de 2013, entre los primeros lugares de rendimientos históricos.

### a) Manual de Políticas y Procedimientos de Inversiones

Es importante destacar que SURA México, cuenta con claros lineamientos y proceso de inversión en cada una de las cuatro Sociedades de Inversión Especializada en Fondos para el Retiro (SIEFORES) en las que se invierten los recursos de los trabajadores. Estos lineamientos se encuentran descritos en el "Manual de Políticas y Procedimientos Inversiones de SIEFORES", aprobado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). El objetivo principal del proceso contenido en este Manual es maximizar los rendimientos cumpliendo con las regulaciones internas y externas generando retornos eficientes que mejoren la oferta de la competencia.

Cabe destacar que el Manual de Inversión incluye un Código de Ética, el cual destaca, entre otras cosas, que "en todo momento, los miembros del Comité de Inversiones, el responsable del área de inversiones, así como los operadores, deberán anteponer el interés de los trabajadores al propio. El público inversionista es la razón de ser del mercado bursátil, por lo cual es indispensable que los participantes en el proceso de inversión generen confianza entre sus clientes a través de una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer otros intereses".

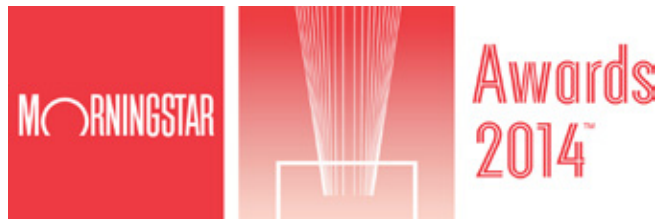


### Estrategia de inversión de Operadora de Fondos de SURA

La Operadora de Fondos de SURA México, invierte los recursos de nuestros clientes en el mercado de Renta Fija (valores gubernamentales como Cetes, Bondes, Udibonos, valores corporativos) y en el mercado de Renta Variable (acciones de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores y en mercados internacionales). La filosofía de nuestra Operadora es que ofrezca la mejor relación rendimiento / riesgo y que sea la mejor alternativa para cualquier inversionista.

La Operadora de Fondos de SURA fue reconocida como la mejor Operadora de Fondos Multi-activos en México por parte de Morningstar, firma de análisis de inversión con presencia en Europa, Asia, Norteamérica y Latinoamérica. Morningstar premió la gestión de nuestra operadora en 2013 por generar rendimientos por arriba de la competencia con un nivel de riesgo limitado. Asimismo, este galardón refleja el desempeño de la Operadora de Fondos en los últimos cinco años.

**SURA INVESTMENT MANAGEMENT MÉXICO, "LA OPERADORA #1 DE FONDOS MULTI-ACTIVOS", MORNINGSTAR AWARDS.**



**RETO 2014**

MANTENER EL BUEN DESEMPEÑO DE NUESTRA OPERADORA DE FONDOS ASÍ COMO FORTALECER A NUESTRO EQUIPO DEL ÁREA DE INVERSIONES.



## 2. MÁS ALLÁ DE LA INVERSIÓN

En SURA México, estimamos que 2014 será un año de recuperación y crecimiento en Estados Unidos y Europa, lo que impactará de manera positiva a los mercados en Latinoamérica. Esto podría generar un ambiente propicio para la inversión. Es importante mencionar que México destaca por la fortaleza de su moneda y por las expectativas de crecimiento económico que traerán las reformas estructurales aprobadas.

Asimismo, sabemos que la filosofía de inversión responsable está cambiando los paradigmas de inversión al tomar en cuenta, además de la información financiera, la información social y corporativa de las empresas. Por ello, en nuestro Modelo de Sostenibilidad damos cuenta de los siguientes compromisos:

1. Optimización del balance Rentabilidad/ Riesgo de los portafolios administrados.
2. Evaluación de criterios ambientales, sociales y de Gobierno Corporativo en oportunidades de crecimiento y portafolios de inversión.
3. Aporte al desarrollo del mercado de capitales.
4. Promoción de buenas prácticas en inversión responsable.





# 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](http://www.suramexico.com)

## CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

### **Patricia Hoyos Belmont**

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

### **Gisela Vázquez Espinoza**

Coordinación elaboración de  
Informe Comunicación de Progreso 2013.  
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606  
[gisela.vazquez@suramexico.com](mailto:gisela.vazquez@suramexico.com)



# ÍNDICE DE INDICADORES GRI

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
<b>1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Ver Mensaje del CEO (Pág. 7-9)
1.2	Descripción de los principales impactos riesgos y oportunidades.	Ver Mensaje del CEO –Hacia adelante-(Pág. 8-9) Ver Inversión Responsable (Pág. 57-60)
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la organización	Ver Nuestra compañía (Pág. 2-3)
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. 2-6)
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. 6)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ver Nuestra compañía y Presencia regional (Pág. 2-6)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Ver Nuestra Compañía /SURA México (Pág. 2-3) Nuestros servicios (Pág. 4) Ver Presencia regional (Pág. 6)
2.8	Escala de la organización informante	Ver Nuestro portafolio de servicios (Pág. 4) Ver Buen Gobierno Corporativo (Pág. 14-17)
2.9	Cambios significativos durante el periodo del Informe sobre el tamaño, estructura y propiedad.	Ver Mensaje del CEO. Ver Nuestra compañía (reapertura del negocio de Pensiones, y adquisición Seguros Vida (Pág. 4)
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo del Informe.	Ver Mensaje del CEO (Pág. 7-9) Distintivo Empresa Socialmente Responsable. Morningstar nos nombró como la mejor Operadora de Fondos Multi-activos. Revista Information Week México reconoció a Afore SURA por proyecto Portal de Traspaso Electrónico. Ver Inversión Responsable (Pág. 59)





INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
<b>3. PARÁMETROS DEL INFORME</b>		
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)	Primer informe Comunicación de Progreso: julio 2013. Incluyó información correspondiente al ejercicio 2012 (ene-dic).
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal)	El Informe es anual. Corresponde al ejercicio 2013 (ene-dic).
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o su contenido	Ver Contacto (Pág. 60)
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Ver Sobre este Informe (Pág. 11-12)
3.6	Cobertura del informe (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Ver Sobre este informe (Pág. 11-12)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe.	Ver Sobre este Informe (Pág. 11-12)
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 reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, y las razones de dicha reexpresión.	La información reportada en este segundo informe fue realizada bajo los mismos parámetros que nuestro 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 existen cambios en los métodos de medición del informe. Se mantiene la Guía GRI G3.1
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe.	Tabla de indicadores GRI (Pág. 62-74)
3.13	Verificación externa	El informe anual 2013 no cuenta con verificación externa.
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN</b>		
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 Nuestra compañía (estructura SURA México pág. 3); Un buen Gobierno Corporativo. (Pág. 17)



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
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.	Los Consejos de Administración de cada una de las sociedades que integran SURA México cumplen con los requisitos de mantener por lo menos el 25% de sus Consejeros como Independientes.
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Ver Un buen Gobierno corporativo (Pág. 16-17) Línea Ética (Pág. 17) 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 ejecutivos (Incluyendo los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental).	No reportado
4.6	Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés.	Ver Código de Conducta y Código de Buen Gobierno Corporativo (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 y Código de Buen Gobierno Corporativo (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. 13-17) Ver Código de Conducta (Anexos) Inversión en desarrollo social (Pág. 34)
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 CEO (Pág. 7-9) SURA México se encuentra adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde julio de 2012. Ver Un buen Gobierno Corporativo (Pág. 13-17). Ver SURA y la sostenibilidad (Pág. 10)
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



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
4.13	Membresía/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 membresía 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. También es miembro de los siguientes organismos: AMIB (Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles), AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros).
4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización.	Ver Relacionamiento y proyección institucional-grupos de interés (Pág. 42-45)
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.
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.	Ver Relacionamiento y proyección institucional (Pág. 42-45). 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
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
Económico	Desempeño económico	Ver Mensaje del CEO (Pág. 7-9)
	Presencia de mercado	Ver Nuestra compañía (Pág. 2,4,6)
	Impacto económico indirecto	Ver Mensaje del CEO (Pág. 7-9) Inversión en proyectos de desarrollo social (Pág. 34) Presencia regional (Pág. 6)
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.



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
Medio ambiente	Agua	Ver Ecoeficiencias- consumo de agua. (Pág. 56) En 2014 seguiremos trabajando en la definición de 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. Sin embargo por la naturaleza del negocio la mayoría de operaciones están ubicados en zonas comerciales e industriales.
	Emisiones y desechos	Reciclaje de equipo electrónico y otros residuos de manejo especial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 73 Desktops</li> <li>• 8 Digitalizadores</li> <li>• 71 Impresoras</li> <li>• 27 Laptops</li> <li>• 38 Monitores</li> <li>• 3 Video proyectores</li> </ul> <p>Asimismo, todos los cartuchos de tinta de nuestros multifuncionales son recolectados y reemplazados con un proveedor quien les da un tratamiento adecuado sin afectar al medio ambiente. En 2013 recolectamos 753 cartuchos, 513 más que el año previo; éstos fueron transformados por el proveedor en asfalto.</p>
	Productos y servicios	No reportado
	Cumplimiento	Compromiso 2014: continuaremos trabajando para definir 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	En 2013 las emisiones de CO <sub>2</sub> por viajes en avión sumaron un total de 422,427.46 Kg CO <sub>2</sub> .
Laboral	Empleo	Ver Condiciones laborales (Pág. 20-21)
	Manejo de relaciones laborales	Ver Condiciones laborales (Pág. 20-22)
	Salud y seguridad ocupacional	Ver Nuestro lugar de trabajo (Pág. 23-28)
	Formación	Ver Gestión del talento y desempeño (Pág. 29-31)
	Diversidad e igualdad en las oportunidades	Ver Empresa incluyente (Pág. 32)
	Igualdad en la remuneración	Ver Empresa incluyente (Pág.32)



INDICADOR	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 la Organización de las Naciones Unidas
	No discriminación	Ver Código de Conducta (anexos) Ver Cultura y Gestión del Talento Humano (Pág. 31)
	Libertad de asociación.	Ver Código de Conducta (anexos) Ver libertad de asociación (Pág. 20) 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 Cultura y Gestión del Talento Humano (Pág. 20)
	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 las Naciones Unidas (ONU).
	Compensación	No reportado
Sociedad	Comunidades locales	Ver Relacionamiento y proyección institucional (Pág. 34-44) Ver Mensaje del CEO (Pág. 7-9)
	Corrupción	Ver Código de Conducta (Anexos: Pág.5 Principios; Pág 45, Prevención de corrupción; Ley Antifraude pág.53 , Línea Ética pág.57; Riesgo Reputacional pág. 33). Ver Buen Gobierno Corporativo (Pág. 13-17)
	Política Pública	Ver SURA y la sostenibilidad (Pág. 10) Ver Buen Gobierno Corporativo (Pág. 13-17)
	Comportamiento anticompetitivo	Ver Código de Conducta (Anexos: pág. 34 Competencia económica y reglas antimonopolio; pág.42, Mercadotecnia y publicidad.
	Cumplimiento	Ver Buen Gobierno Corporativo (Pág. 13-17) Ver Código de Conducta (anexos)



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
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. 42 Mercadotecnia y publicidad; pág. 38 Idoneidad de productos).
	Privacidad de los clientes	Ver Generación de valor al cliente (Pág. 48). Código de Conducta (Anexos: pág. 15, Privacidad y protección de datos).
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		
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 Nuestra Compañía (Pág. 2,4,6) Ver pago de impuestos (Pág. 18) Ver Relacionamiento y Proyección Institucional (Pág. 34)
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
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		
EN1	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 Ecoeficiencias (Pág. 55)





INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia.	Ver Ecoeficiencias (Pág. 55)
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
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Ver Ecoeficiencias (Pág. 55-56)
EN8	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
EN12	Descripción de los impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad, tanto en áreas protegidas como en otras áreas de alto valor para la biodiversidad.	SURA México es una Compañía de servicios financieros. Este indicador no es material para la operación, no cuenta con terrenos ubicados en zonas de alto valor para la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No reportado
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
EN20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire significativas, por tipo y peso.	No reportado
EN21	Descarga total de agua, por calidad y destino.	No reportado



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación.	Ver Gestión de residuos (Pág.53)
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
EN25	Identidad, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	SURA México es una Compañía de servicios financieros. Este indicador no es material para la operación.
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.	Ver Política de viajes en avión (Pág. 53)
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Ver Inversión destinada en acciones de ecoeficiencia (Pág. 56)
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género.	Ver Vida laboral (Pág. 20-27)
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 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.	Ver Vida laboral (Pág. 21)



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
LA4	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.	Ver Vida laboral (Pág. 25) En 2013 se registraron 357 ausencias laborales de mujeres relacionadas a accidentes de trabajo, enfermedad general y accidente trayecto. Por su parte se reportaron 118 ausencias laborales de hombres debido a los incidentes antes mencionados. En ambos casos las ausencias se mantuvieron estables, frente a 2012.
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.	Ver Salud e integridad de nuestros colaboradores (Pág. 25) Ver Programas de salud preventiva (Pág. 23) Ver Protección Civil (Pág. 26)
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos.	No reportado
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado, por género y por categoría de empleados.	Ver Escuela de Negocios y programas de capacitación (Pág. 29-31)
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 Evaluación de desempeño (Pág. 31)
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.	Ver Empresa incluyente (Pág. 32)
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. 32)



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
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.	No reportado
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.	Ver Programas de capacitación-Taller DH en la empresa (Pág. 29-31) En octubre, un representante de la Oficina del Alto Comisionado de la ONU impartió a los colaboradores de SURA un taller de 5 horas sobre DH en la empresa.
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. 20) Ver Libertad de asociación (Pág. 20)
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 Vida laboral (Pág. 20) En SURA México prohibimos el trabajo infantil. Ver erradicación del trabajo infantil (Pág. 20)
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 forzado. Para ayudar a eliminar el trabajo forzado, 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.
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.



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los Derechos Humanos y/o la evaluación de impacto.	En el 2013 ninguna operación estuvo sujeta a una revisión en Derechos Humanos.
HR11	Número de quejas relacionadas con la violación de Derechos Humanos presentadas, abordadas y resueltas mediante los mecanismos formales de quejas.	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron quejas relacionadas con la violación de Derechos Humanos.
<b>SOCIEDAD</b>		
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Ver Relacionamiento y proyección institucional. (Programa de Escuelas Auto Sustentables PEAS; Educación Financiera, Arte y Cultura). Pág 33-39
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción.	Ver Gestión Ética (Pág. 16) Ver Línea Ética (Pág. 17) Ver Política Antifraude (Pág. 16) Ver Auditoría corporativa (Pág. 18)
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Ver curso mandatorio sobre Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética (Pág. 14)
S04	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	La política de Línea Ética 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 (Pág. 16-18)
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.



INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
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.	Ver Generación de valor al cliente- Encuestas de satisfacción (Pág. 50)
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 (CONSAR), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), y Comisión Nacional de Seguros y Fianzas CNSF). 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
PR8	Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas de privacidad del cliente durante 2013.
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios.	No reportado



# ANEXO

## COMPROMISO 2014

SURA México como filial de SURA Asset Management, manifiesta su compromiso de que su reporte Comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés) correspondiente al ejercicio 2014, contará con la evaluación de un tercero calificado. Nuestro compromiso es solicitar a un tercero calificado llevar a cabo una evaluación de nuestro siguiente reporte CoP.

La evaluación para el reporte CoP 2014, cubrirá:

- Información cualitativa
- Información cuantitativa
- Datos de desempeño de la compañía