

ACOMPañAMOS
LOS SUEÑOS
Y EL CRECIMIENTO

ACOMPañAMOS
LOS SUEÑOS
Y EL CRECIMIENTO



CONTENIDO

	06	SOBRE NUESTRO INFORME
MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL DE SURA MÉXICO	10	
NUESTRA COMPAÑÍA	14	
	24	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS
SOSTENIBILIDAD	34	
	42	GOBIERNO CORPORATIVO
	58	SISTEMA DE CONTROL INTERNO
TALENTO HUMANO	64	
	82	GESTIÓN COMERCIAL Y DEL NEGOCIO
RIESGOS	94	
	100	COMPROMISO SOCIAL
	110	RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS
CONTACTO	114	
	116	ÍNDICE DE INDICADORES GRI
ANEXOS	128	



SOBRE NUESTRO
INFORME



Este tercer Informe correspondiente a la gestión de 2014,
**REPRESENTA UN EJERCICIO DE TRANSPARENCIA Y
RESPONSABILIDAD** con nuestros grupos de interés.

SOBRE NUESTRO INFORME

Nos complace entregar nuestro tercer informe Comunicación de Progreso (CoP por sus siglas en inglés), el cual detalla de manera clara la gestión de SURA México correspondiente al ejercicio de 2014. **Este informe representa un ejercicio de transparencia y responsabilidad con nuestros Grupos de Interés.**

Este documento, de nivel avanzado, contiene información específica sobre el desempeño de nuestra Organización, incluye las principales cifras de nuestras Líneas de Negocio, los logros alcanzados, los proyectos de mayor relevancia, la gestión de riesgos, el desempeño en Gobierno Corporativo y el cumplimiento del marco normativo.

Asimismo, exponemos los avances obtenidos en la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial, de esta manera damos cumplimiento de manera voluntaria al compromiso de informar de manera transparente nuestro desempeño considerando las dimensiones económica, social y ambiental.

El diseño y construcción de este reporte, busca además cumplir con los parámetros de 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 estructura de los contenidos del informe titulado "Acompañamos los sueños y el crecimiento", se realizó con base en los lineamientos establecidos por SURA Asset Management (SURA-AM) para cada una de sus filiales. El reporte consta de los siguientes capítulos:



DECLARATORIA



SURA México reitera su compromiso con la consolidación de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, en cumplimiento de los principios promovidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al que nos adherimos en 2012.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

- PRINCIPIO 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- PRINCIPIO 2: No ser cómplices de abuso de los Derechos Humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

- PRINCIPIO 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- PRINCIPIO 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- PRINCIPIO 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- PRINCIPIO 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

- PRINCIPIO 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.
- PRINCIPIO 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- PRINCIPIO 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

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

Finalmente, y dando cumplimiento al compromiso asumido en nuestro reporte anterior, nuestro Informe Anual 2014 ha sido verificado por ConTREEbute, firma especializada en temas de Sostenibilidad. ConTREEbute ha realizado la observación externa del Informe, siguiendo los 21 criterios de las Comunicaciones de Progreso (CoP) nivel avanzado. Esta observación se basó en la metodología desarrollada por ConTREEbute para valorar la gestión en Sostenibilidad de la Organización, haciendo énfasis en los asuntos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. (Ver carta en Anexos)



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Como filial de SURA Asset Management (SURA-AM), con gran orgullo presentamos nuestro Informe Anual en el que damos cuenta del desempeño de SURA México en 2014, un año histórico que estuvo marcado por el crecimiento en todos los negocios y donde nuestras Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefores) registraron los mejores rendimientos a nivel industria. Avanzamos en el camino para consolidar a nuestra Compañía como la mejor opción en Ahorro, Inversión y Protección en el mercado mexicano.

Al cierre de diciembre de 2014 el valor de los activos administrados sumó un total de 27,539 millones de dólares, monto mayor en 21% respecto a 2013; los ingresos operacionales ascendieron a 510.1 millones de dólares. Estos resultados financieros positivos se sustentan en una sólida estrategia de desarrollo y perspectiva de largo plazo.

Cabe destacar que SURA México representó el 31% de la Utilidad Operativa de SURA-AM, convirtiéndose en la filial que más contribuyó a los resultados de la región.

Nuestras líneas de negocio avanzaron consistentemente en sus metas, reflejando que como filial de SURA-AM buscamos garantizar un crecimiento sostenible de nuestros negocios en el largo plazo a favor de nuestros más de seis millones de clientes.

La Afore (negocio de ahorro obligatorio para el retiro) se mantuvo a la cabeza en nuestra Organización. Con 6.1 millones de afiliados, sus activos administrados totalizaron al cierre de 2014 en 23,817 millones de dólares, es decir 21% más que 2013. Con este monto de activos, Afore SURA aumentó su participación en el mercado al pasar de 14.40% a 15.08% en el último año. Asimismo, tres de nuestras cuatro Siefores (para personas de 59 años y menores), en diciembre de 2014, ocuparon el primer lugar en la lista de rendimientos de toda la industria.

A un año de su reapertura, el negocio de Pensiones mostró un balance positivo, al cierre de 2014 el valor de los activos administrados sumó 489.5 millones de dólares, 12.6% más que lo gestionado en 2013.

Seguros de Vida vivió un año de expansión al lanzar al mercado nuevos productos de protección y ahorro, entre los que destaca el Seguro de deceso accidental y Objetivo Seguro SURA (un seguro dotal). El valor total de las primas emitidas ascendió al cierre de diciembre a 43.3 millones de dólares, un 21.4% más con relación a 2013.

El negocio de Fondos de Inversión para personas físicas creció en 37.4% el valor de sus activos administrados, al pasar de 154.13 millones de dólares en 2013 a 211.9 millones de dólares en diciembre de 2014. Mientras tanto, el negocio de clientes institucionales cerró 2014 con una cartera de activos administrados por un total de 3,001 millones de dólares, lo que significó un incremento de 20.9% respecto al monto gestionado el año previo. El excelente resultado que registró esta línea de negocio constata el prudente manejo del riesgo y la consistencia en el largo plazo.

Y justamente por los sólidos rendimientos y la correcta gestión del riesgo, la firma Morningstar Awards nos otorgó por segundo año consecutivo, el premio como "la mejor Operadora de Fondos multiactivos en 2014". También destacan los galardones otorgados por el portal financiero Global Banking & Finance Review como "Best Asset Management Company" y el de "Best Pension Fund Management Company".

ACTUALMENTE SURA- AM ES LA NO. 1 EN PENSIONES en Latinoamérica

En cuanto a la gestión comercial, ésta también vivió una transformación profunda, ya que avanzamos con pasos firmes en nuestro camino para convertirnos en una organización centrada en el cliente. Bajo esta premisa, nace el modelo comercial Sello SURA mediante el cual a partir de 2015, la oferta de valor se centrará en la segmentación de clientes y asesoría especializada, ofreciéndoles una amplia gama de productos de Ahorro, Inversión y Protección. Esta oferta de valor multiproducto nos permitirá la vinculación de nuestros clientes.

Asimismo, avanzamos en nuestro objetivo de posicionar a SURA como una gran compañía de ahorro y rendimientos. Bajo la imagen de Rafa Márquez, un ícono del fútbol mexicano, la campaña de publicidad impactó a millones de mexicanos lo cual se tradujo en un incremento del conocimiento de la marca SURA de 33.9% a 37.2% entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014, según el Estudio Tracking Marca SURA, GfK (Growth from Knowledge). Complementamos nuestra presencia publicitaria con la campaña regional "En 21 días aprendo a ahorrar".

Por otro lado, 2014 fue el año con mayores cambios regulatorios en toda la historia de la industria de servicios financieros. Las nuevas leyes, circulares y disposiciones regulatorias en materia de Afore, fondos de inversión, seguros y pensiones entrarán en vigor a partir de 2015. Estos cambios implicaron en 2014, robustecer y adaptar nuestra plataforma tecnológica y el trabajo coordinado de las áreas críticas de la Compañía para cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto por los órganos que nos supervisan y regulan (Consar, CNBV y CNSF). Sin duda, estos cambios regulatorios garantizarán mejores prácticas comerciales, mayor seguridad y transparencia en favor de nuestros clientes y por ende, brindan a nuestra Organización nuevas rutas para el éxito.

Sin duda, la innovación tecnológica juega un papel determinante para alcanzar nuestros objetivos y elevar la calidad de los servicios a nuestros clientes. En 2014 nuestra Organización fue incluida en el grupo de las 50 empresas más innovadoras de México por el proyecto "Identity Management" el cual considera el uso creativo de las tecnologías aplicadas a la mejora de productos, servicios y procesos de negocio. También se renovó la plataforma tecnológica que soporta el proceso operativo del negocio de Inversiones. En julio nació Business Intelligence, área dedicada al análisis de información de los clientes con el fin de ofrecerles productos acordes a sus necesidades.

Por otro lado, nos complace informar que por segundo año consecutivo, la Unidad de Auditoría Corporativa otorgó la calificación 'Suficiente' al Sistema de Control Interno (SCI) de nuestra Compañía. La UAC también auditó en 2014 el "Proceso de Gestión del Riesgo de Fraude para SURA México" otorgando una calificación de 'Suficiente'. Como resultado de esta auditoría se definió un plan de acción que comprende el desarrollo de una metodología de evaluación integral del riesgo de fraude en las líneas de negocio de la Compañía. Estas acciones reflejan el esfuerzo de SURA México, como filial de SURA-AM, de avanzar 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).

En el camino hacia la adopción de estándares de clase mundial, avanzamos en la integración de los tópicos sociales, ambientales y de Gobierno Corporativo en nuestro modelo de Sostenibilidad, el cual aplica a todas las filiales de SURA-AM y al Grupo SURA. Este modelo nos permitirá conciliar la implementación de una gestión sostenible en la estrategia de negocios así como fortalecer la relación con nuestros grupos de interés.

Asimismo, SURA México reitera su compromiso con la consolidación de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, en cumplimiento de los principios promovidos por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al que nos adherimos en 2012.

En 2014, por noveno año consecutivo obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Este reconocimiento refleja nuestro profundo compromiso con el desarrollo social, económico y ambiental de México. En este sentido, trabajamos en diferentes frentes: Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), difusión de la cultura y el arte, Educación Financiera y voluntariado corporativo.

Un futuro de oportunidades y desafíos

Actualmente SURA- AM es la No. 1 en pensiones en Latinoamérica y nuestro desafío es convertirnos en el jugador más relevante en la industria del Ahorro en la región. Este objetivo se fundamenta en la oportunidad que representa el llamado 'bono demográfico'. En los siguientes 35 años, México vivirá una transformación en su estructura poblacional y en la esperanza de vida. Las personas mayores de 65 años pasarán del 9% al 25% en el año 2050. Asimismo, la expectativa de vida promedio se incrementará de 74.3 años en 2014 a 79.4 años en 2050. Justamente, cuando la pirámide poblacional empiece a moverse, aumentará la demanda de los productos de ahorro y protección. Y para asegurar que los cambios demográficos se den satisfactoriamente es imperativo arraigar en los mexicanos el hábito del ahorro formal. Para ello, SURA junto con los gremios financieros y el Gobierno Federal seguiremos trabajando para impulsar la Educación Financiera y la cultura del ahorro entre la población mexicana.

A continuación algunos de los retos más importantes para 2015:

- Posicionar a SURA como la compañía líder en ahorro, inversión y protección de México.
- Dar cumplimiento en tiempo y forma a los cambios regulatorios que involucran a nuestros negocios de Afore (Circular Única Operativa); Seguros y Pensiones (Circular Solvencia II) y Fondos de Inversión (Circular Prácticas de Venta).
- Brindar un servicio multiproducto en todos nuestros canales de contacto y de venta.
- Reforzar nuestra infraestructura tecnológica a través del desarrollo de nuevas plataformas
- Trabajar de manera estrecha con la industria y con las instancias gubernamentales para impulsar la Educación Financiera con el fin de masificar el ahorro mandatorio como el voluntario
- Avanzar en la consolidación de nuestro Modelo de Sostenibilidad Corporativo.

El excelente balance que registró la Organización en 2014 no es gratuito, es consecuencia de las 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 el esfuerzo diario de nuestros 3,320 colaboradores quienes plasman en cada tarea la Esencia SURA y los principios de Equidad, Responsabilidad, Respeto y Transparencia.

Pablo Sprenger
Director General
SURA México

////// **CAPÍTULO 1**
NUESTRA COMPAÑÍA



//////
SURA MÉXICO es un actor relevante en el sistema financiero mexicano.
Con 6.15 millones de clientes, nuestra Compañía cuenta con las siguientes
líneas de negocio: **AFORE, SEGUROS DE VIDA, PENSIONES E INVERSIONES.**

QUIÉNES SOMOS

SURA México es un actor relevante en el sistema financiero mexicano. Al cierre de diciembre de 2014 el valor de los activos administrados sumó un total de 27,539 millones de dólares, lo que significó un incremento de 21% respecto a lo registrado en 2013. Los ingresos operacionales* ascendieron a 510.1 millones de dólares. Con 6.15 millones de clientes, nuestra Compañía cuenta con las siguientes líneas de negocio: Afore, Seguros de vida, Pensiones e Inversiones.

En 2014 SURA México representó el 31% de la Utilidad Operativa de SURA Asset Management (SURA AM). Este resultado refleja que nuestra Organización fue la filial que más contribuyó a los resultados de SURA-AM en la región.

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.



Valor de los activos administrados

NUESTRA MISIÓN

ACOMPañAR A NUESTROS MAs DE 6 MILLONES DE CLIENTES A ALCANZAR SUS SUEÑOS EN CADA ETAPA DE SU VIDA. ESTO LO LOGRAREMOS CON ASESORÍA INTEGRAL Y UNA OFERTA DE PRODUCTOS DE AHORRO, INVERSIÓN Y PROTECCIÓN, ASEGURANDO ASÍ LA GENERACIÓN DE VALOR Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

AFORE SURA

23,817 millones
de dólares*

Monto total de activos administrados en Afore

Afore SURA es una de las Administradoras de Fondos para el Retiro más grande de la industria. Los activos administrados al cierre de diciembre de 2014 sumaron un monto de 23,817 millones de dólares, monto mayor en 21% respecto a 2013. El número de afiliados alcanzó los 6.1 millones de personas.

Al interior de Afore SURA, el saldo del ahorro voluntario creció 61%, de 107 millones de dólares en 2013 a 173 millones de dólares a diciembre de 2014.

En la industria, Afore SURA incrementó su participación de mercado por saldos administrados al pasar de 14.40% en diciembre de 2013 a 15.08% en igual mes de 2014. También reportó mejores rendimientos, al finalizar el año en 12.58% frente a 10.14% promedio de la industria de las Afores.

Cuenta con:

- Presencia a nivel nacional, con más de 62 módulos de servicio, además de la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP), ubicada en la Ciudad de México.
- Un equipo de profesionales comprometidos, incluyendo empleados y agentes promotores certificados por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

PENSIONES

489.5 millones
de dólares*

Monto total de activos administrados en Pensiones

Pensiones SURA se ha convertido en una excelente opción para administrar el pago de la pensión de nuestros clientes ya que 16 años de experiencia respaldan al negocio. Al cierre de 2014 el valor de los activos administrados totalizó en 489.5 millones de dólares, 12.6% más que lo gestionado en 2013. La cartera de clientes aumentó 8.4% al sumar 8,934 personas.

*Ingresos operacionales considerando cifras en IFRS en USD. Tipo de cambio 13.31

43.3 millones
de dólares*

Valor total de primas emitidas
de seguros de vida

3,212.9 millones
de dólares*

Monto total de activos
administrados en nuestros fondos

57.1 millones
de dólares*

Impuestos pagados
en 2014

SEGUROS DE VIDA

En 2014 el negocio de Seguros de Vida, se reforzó a través del lanzamiento de nuevos productos de protección y ahorro como el Seguro de deceso accidental y Objetivo Seguro SURA, el cual es un seguro dotal que permite ahorrar para un objetivo financiero al tiempo que protege económicamente a los seres queridos. El valor total de primas emitidas al cierre de diciembre de 2014 sumó un monto de 43.3 millones de dólares, lo que representó un incremento de 21.4% con relación al año previo.

INVERSIONES

Inversiones para personas físicas

Esta división de negocios cuenta con un innovador concepto de servicio, productos y asesoría integral personalizada, diseñado para ayudar a los clientes a cumplir sus objetivos financieros. El monto de los activos administrados ascendía al cierre de diciembre de 2014 a 211.9 millones de dólares, lo que representó un aumento de 37.4%. Respecto al ejercicio de 2013, la cartera de clientes observó un repunte significativo de 74.9% al sumar 9,198 personas. Nuestros clientes contaron con una asesoría integral para identificar sus metas financieras, priorizarlas y conformar un plan de inversión para conseguirlas mediante una amplia oferta de fondos de inversión.

Inversiones para clientes institucionales

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

Al cierre de diciembre de 2014, esta línea de negocio administraba activos por un valor de 3,001 millones de dólares, lo que representó un crecimiento de 20.9% en comparación a 2013. Un total de 221 clientes, 3.8% más que en 2013 eran atendidos por nuestros expertos en mercado institucional.

NUESTRA AMPLIA GAMA DE FONDOS DE INVERSIÓN PARA PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS MORALES, ASÍ COMO NUESTROS PRODUCTOS DE INVERSIÓN HECHOS A LA MEDIDA, NOS PERMITEN OFRECER UNA SOLUCIÓN PARA CADA TIPO DE CLIENTE.

Cifras al cierre de diciembre de 2014
*Tipo de cambio: 14.83
** Tipo de cambio: 13.31

PRINCIPALES CAMBIOS EN LA COMPAÑÍA.

ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL

En 2014 la Organización continuó trabajando en la implementación de su estrategia enfocada en atender las distintas necesidades de Ahorro, Inversión y Protección de los clientes, permitiendo reforzar el desarrollo del negocio voluntario y fortalecer el negocio mandatorio, propiciando sinergias entre ambos con el fin de consolidar a SURA como la empresa líder de ahorro y protección en el mercado mexicano.

Bajo esta premisa, en noviembre se anunciaron los siguientes cambios en la estructura organizacional, mismos que entrarán en vigor en enero de 2015:

1. Integración de la Dirección General de Seguros y la Dirección General SIM (SURA Investment Management), las cuales comparten el mismo objetivo: desarrollar y consolidar el Negocio Voluntario, pilar de nuestra estrategia, dando paso a la creación de la Dirección General de Negocios Voluntarios.
2. Implementación de la Dirección Ejecutiva Comercial, que integrará a nuestra fuerza de ventas enfocada tanto a captar como a retener a nuestros clientes. Esto nos ayudará a generar una oferta de valor integral y a potenciar las estrategias de distribución multiproducto que hemos venido desarrollando durante 2014 y que son parte fundamental de los planes futuros de la Organización.

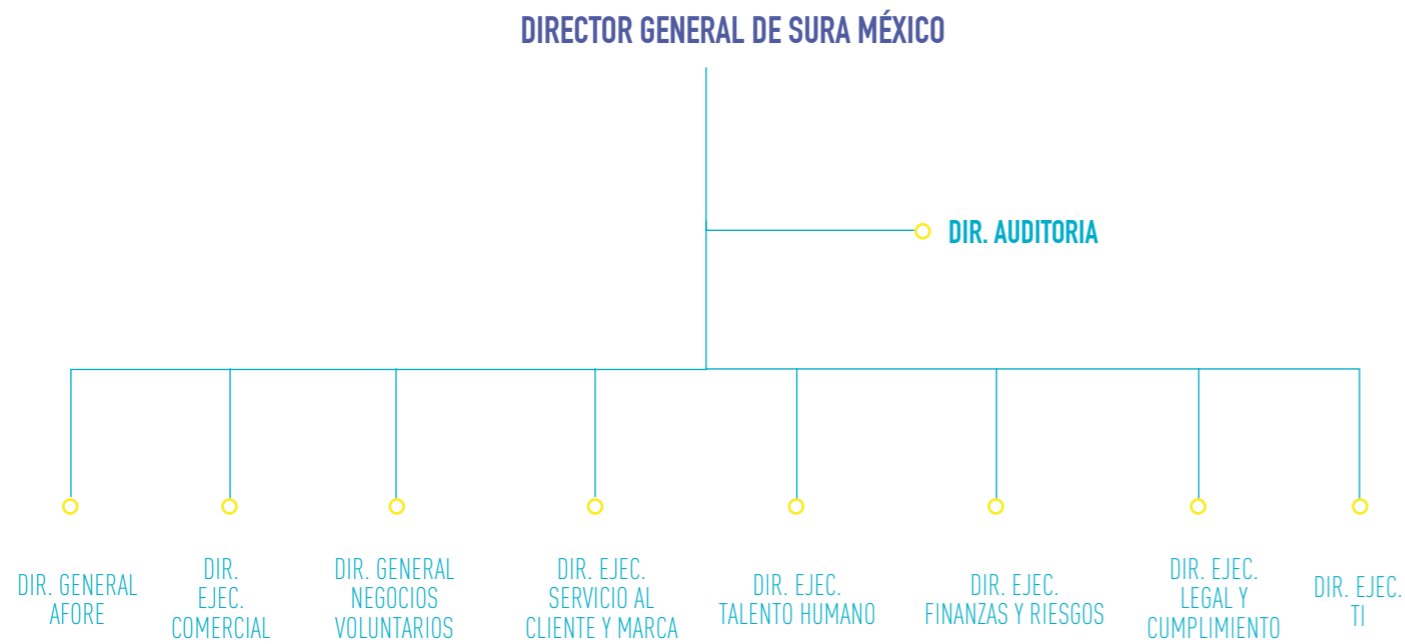
UNA TRANSFORMACIÓN CON FOCO EN EL CLIENTE

A lo largo de 2014 SURA México evolucionó de una estructura monolítica, en donde las decisiones se tomaban por cada línea de negocio a una estructura integral, de mayor colaboración conformando dos grandes brazos: Negocio Mandatorio (Afore) y Negocio Voluntario (Inversiones –personas físicas y personas morales-, Seguros de Vida y Pensiones). Con esta integración se busca crear estructuras más eficientes con foco en el cliente.

De esta forma, nuestra estructura comercial cuenta con el canal Hunter, dedicado a captar clientes nuevos, y con el canal Farmer, enfocado a ofrecer a los clientes asesoría especializada de acuerdo a sus distintas necesidades financieras, completando así nuestra oferta multiproducto.

El 2015 se vislumbra como un año de importantes retos comerciales entre los que destaca el fortalecimiento de las relaciones que generen valor a los clientes, así como el desarrollo y potenciación de equipos para brindar una asesoría multiproducto de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SURA MÉXICO



¿QUIÉN ES SURA ASSET MANAGEMENT?

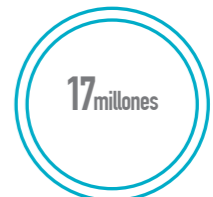
SURA Asset Management es una Compañía latinoamericana con operaciones en las áreas de Pensiones, Ahorro, Protección e Inversión en Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú y Uruguay. Es filial de Grupo SURA, además de contar con seis accionistas que poseen una participación minoritaria: la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial; el Grupo Bolívar, Bancolombia, el Fondo de Inversión Internacional General Atlantic, JP Morgan y el Grupo Wiese.

- **ACOMPAÑAMOS** los sueños de 17 millones de latinoamericanos. Nos mueven propósitos comunes
- **CREEMOS** en la confianza como base de nuestras relaciones
- **NOS COMPROMETEMOS** con una gestión responsable que nos permita estar presentes en el futuro

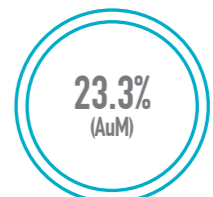
LA EMPRESA #1 EN RETIRO EN LATINOAMÉRICA



Colaboradores directos



Clientes



Participación de mercado en pensiones



Activos bajo manejo USD

Notas:

1. Cifras a diciembre 2014.
2. Clientes y AUM incluyen a AFP Protección en Colombia y AFP Crecer en El Salvador, entidades no consolidadas por SURA Asset Management.
3. Participación de mercado de Pensiones Mandatorias.

RETOS 2015

NEGOCIO VOLUNTARIO

- Enfoque especial en la consolidación y crecimiento del negocio voluntario, permitiéndonos contar con una oferta integral y fortalecida para responder a todas las necesidades de nuestros clientes en el rubro de Inversión y Protección.
- Cumplimiento de la nueva Ley de Fondos de Inversión, cuya Circular de Servicios de Inversión establece diversas disposiciones que buscan dar mayor certidumbre al público inversionista. Aprovechar las áreas de oportunidad de la nueva Ley de Fondos de Inversión, entre la que destaca poder distribuir fondos de inversión en el extranjero y ofrecer a los clientes, mediante la "arquitectura abierta" una importante gama de productos y servicios de inversión.
- En Pensiones, contar con un sistema operativo que permita al negocio una mayor precisión en la estrategia comercial.
- Cumplir en tiempo y en forma con las nuevas regulaciones emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), en la Circular II de Solvencia.
- Ofrecer a los clientes empaquetamiento de diversos productos con beneficios fiscales.
- Lanzamiento de una plataforma de productos y servicios especializados para el segmento de altos ingresos.

NEGOCIO MANDATORIO

Afore:

- Avanzar en el cumplimiento de la nueva regulación operativa del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). La nueva Circular Única Operativa (CUO) de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) que entrará en vigor en marzo de 2015, establece un nuevo modelo de traspasos, la digitalización de la base de datos y la inclusión de biométricos para autenticación de expedientes, entre otras modificaciones.
- Incorporar el estudio previsional en todos los canales.
- Establecer mejores controles para prevenir traspasos indebidos.
- Incentivar el ahorro voluntario en las nuevas Siefores (SAV1 y SAV2).
- Mejorar la plataforma y transaccionalidad de las aportaciones.

VALORES Y PRINCIPIOS

EQUIDAD:

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

TRANSPARENCIA:

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

RESPECTO:

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

RESPONSABILIDAD:

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

/// CAPÍTULO 2
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS



En 2014, identificamos a nuestros grupos de interés de acuerdo al grado de influencia y dependencia que **SURA México** tiene con cada uno.

OBJETIVOS DE RELACIONAMIENTO (CRITERIO 21)

En 2014, identificamos nuestros 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 mediante una matriz en la cual los líderes de cada negocio y los miembros del Comité de Responsabilidad Corporativa ponderaron estos factores.

Bajo el eje Relacionamiento y proyección institucional de nuestro modelo de Sostenibilidad, se plasmó el compromiso de propiciar la generación de valor a nuestros grupos de interés, promoviendo el desarrollo sostenible en las filiales de SURA Asset Management (SURA-AM). Dicho compromiso se cumplió al realizar las siguientes acciones: 1) mapeo de grupos de interés a nivel regional que se compartió en el Comité de Responsabilidad Corporativa local, 2) lanzamiento de la Política de relacionamiento con grupos de interés SURA Asset Management y filiales.

Grupos de interés identificados y objetivos de relacionamiento:

ACCIONISTAS

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

CLIENTES

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

COLABORADORES

Fortalecer la cultura organizacional y el trabajo alrededor de propósitos comunes.

PROVEEDORES

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

COMUNIDAD

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

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

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

REGULADORES

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

GREMIOS

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

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS SURA ASSET MANAGEMENT (SURA-AM) Y FILIALES:

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de SURA-AM con sus grupos de interés, cimentada en sus Principios Corporativos, los que guían los contenidos y mensajes que pueden generarse en los diferentes escenarios de la organización. Esto con el propósito de favorecer el adecuado desarrollo de los negocios, contribuir al desarrollo sostenible y consolidar la reputación de la Compañía.

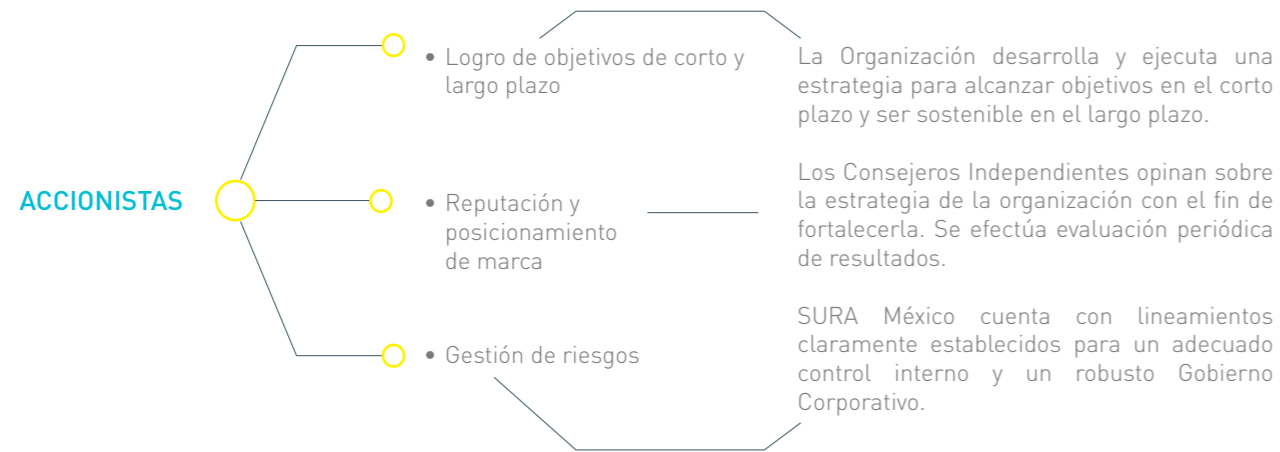
LOS PRINCIPALES PROPÓSITOS PARA FORTALECER RELACIONES CON LOS DIVERSOS PÚBLICOS, SON:

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

MECANISMOS DE INFORMACIÓN PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS:

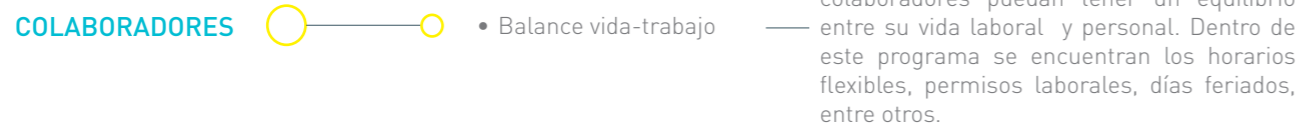
- Informes trimestrales, publicados en los diarios de circulación nacional
- Página web (www.suramexico.com). Aquí se difunde información relevante de la empresa
- Micrositio Responsabilidad Corporativa SURA México
- Informe Anual publicado en página web (www.suramexico.com)
- Comunicados de prensa, ruedas de prensa, seminarios a periodistas
- Reuniones Comité Ejecutivo y consejeros independientes
- Talleres presenciales
- Visitas frecuentes a las comunidades así como llamadas continuas con los líderes comunitarios
- Correos electrónicos
- Encuestas
- Redes sociales (facebook, twitter, youtube)
- Boletín Interno Al Aire
- Intranet
- Sesión de REDES (Reuniones mensuales en donde el CEO y el comité directivo informan sobre los avances de cada proyecto, así como la gestión del negocio. Cada mes el CEO convoca a directores, subdirectores y gerentes. Posteriormente, cada director convoca a todos sus colaboradores para tener sesión de REDES
- Videos difundidos a través de Comunicación Interna o pantallas
- Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa
- Módulos de atención al cliente (Unidad Especializada de Atención al Público UEAP)
- Call Center
- Servicio "SURA te llama"
- APP SURA
- Chat
- SMS

TEMAS QUE PREOCUPAN A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

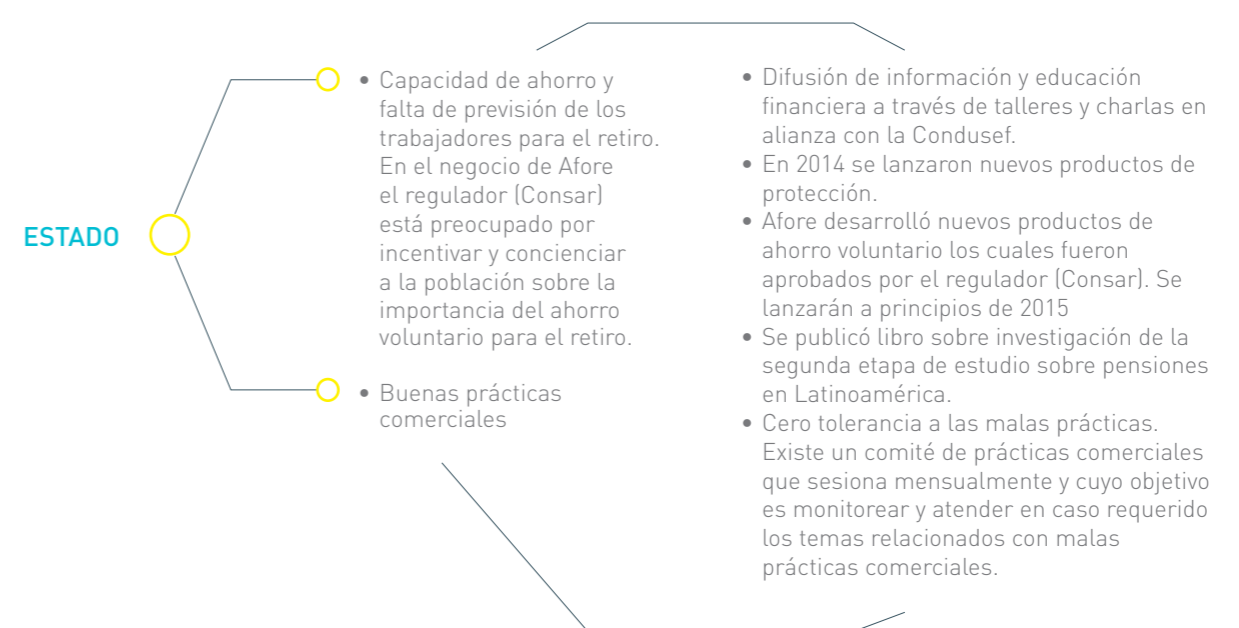


Las áreas de Adquisiciones y Cuentas por Pagar trabajan en conjunto para canalizar cualquier duda que tenga un proveedor sobre un pago de alguna factura pendiente.

Por políticas se establece que el pago a proveedores se deberá realizar dentro de un lapso de 21 días hábiles, después de ingresada la factura.



Talleres y charlas de EF en comunidades marginadas, universidades y empresas. Difusión en redes sociales, página web y a través de la sección Vida y Ahorro.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Contar con información oportuna y vasta sobre el desempeño de las líneas de negocios de la Organización

De manera periódica se realizan ruedas de prensa, entrevistas con voceros y se emiten boletines informativos. En 2014 se actualizó la lista de voceros quienes recibieron capacitación. Nuestros voceros son: CEO, Dir. Ejec. de Clientes y Marca, los líderes de los negocios mandatorio y voluntario y los directores de inversiones de los negocios de Investment Management y Afore.



ACADEMIA



• Promover la Educación Financiera

- Se llevan a cabo charlas de Educación Financiera en universidades.
- En 2014 se publicó la segunda parte del estudio sobre pensiones en Latinoamérica.

• Sostenibilidad del sistema de pensiones



GREMIOS O ASOCIACIONES



• Baja de comisiones , cambios regulatorios continuos

- Se mantiene comunicación directa con los reguladores y gremios para conocer y brindar opinión y sugerencias sobre nuevas iniciativas y cambios regulatorios. En octubre de 2014 se habilitaron las tiendas de conveniencia para captar el ahorro voluntario.

• Tasas de reemplazo y ahorro voluntario

PARTICIPACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN ASOCIACIONES SECTORIALES O GREMIALES (CRITERIOS 17 Y 18):

SURA México es miembro activo de los siguientes gremios: Amafore, AMIB y AMIS. Estas asociaciones representan los intereses de sus agremiados ante autoridades del sector público y social, en beneficio de los trabajadores, clientes y promueven el desarrollo del mercado en el que se desempeñan. En los últimos años la Organización ha buscado mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores Afore (Consar), fondos de inversión (CNBV), Seguros y Pensiones (CNSF).

Junto con Amafore, SURA México ha mantenido un contacto cercano con la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) con el fin de impulsar una Ley del SAR (Sistema de Ahorro para el Retiro) que fortalezca a la industria y el ahorro de los trabajadores. Esta nueva Ley, todavía en proceso de aprobación, se encuentra dentro de la Reforma Financiera promulgada en febrero de 2014.

Asociación Mexicana de Afores (Amafore)

Para la Organización ser miembro de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore) es estratégico ya que este organismo representa los intereses de las Afores ante las autoridades e instituciones públicas y privadas en beneficio de los trabajadores afiliados a estas administradoras de fondos para el retiro.

Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)

Este organismo promueve el crecimiento, desarrollo y consolidación del mercado de valores como el medio por excelencia para la canalización del ahorro hacia el sector productivo, tanto del sistema financiero nacional como a nivel internacional, para propiciar las condiciones que favorezcan su sano y eficaz desempeño.

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

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

ALIADOS EN PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

Para la ejecución exitosa del Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), en 2014 contamos con el apoyo de Happy Hearts Fund (HHF), el Instituto Tabasqueño de la Infraestructura Física Educativa (ITIFE) y el Instituto de Espacios Educativos del Estado de Veracruz (IEEEV), ambos organismos son responsables de avalar la construcción de espacios educativos. Además, contamos con el apoyo de las Secretarías de Educación de ambas entidades y las respectivas comunidades de docentes y padres de familia. En el ejercicio 2014 reconstruimos nuestra 5ª escuela autosustentable en Tabasco e iniciamos el 6º proyecto de este mismo programa en Veracruz.

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

ALIADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

En el sector público en 2014 reforzamos nuestra alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) para la impartición de charlas de educación financiera y la participación de SURA México en la Semana Nacional de Educación Financiera. Condusef también nos provee de contenidos de educación financiera para compartirlos entre los colaboradores y en la página de finanzas personales SURA te Asesora/Vida y Ahorro. Formalizamos una alianza con las ONG World Vision México y Aflatoun para iniciar un proyecto de educación social y financiera para jóvenes.

ALIANZAS CON IMPACTO SOCIAL

Sector financiero

- 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)
- Asociación Mexicana de Afores (Amafore)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)

Sector educativo

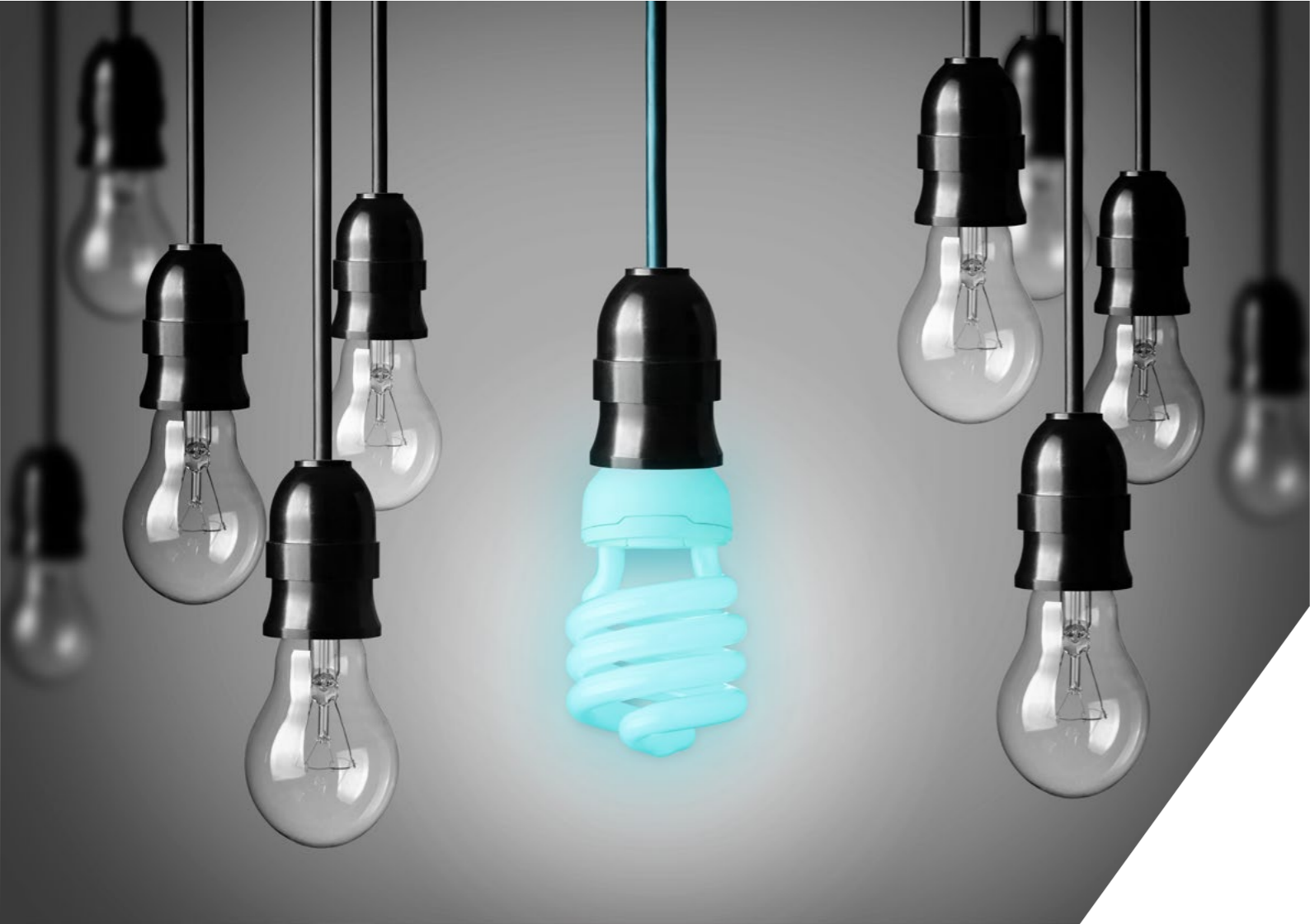
- Secretaría de Educación de Tabasco
- Secretaría de Educación de Veracruz
- Instituto Tabasqueño de la Infraestructura Física Educativa (ITIFE)
- Instituto de Espacios Educativos del Estado de Veracruz (IEEEV)

Sector privado

- Pacto Mundial
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- Aflatoun
- World Vision México
- Christel House México
- Happy Hearts Fund
- OBSERVA A.C

Ámbito cultural:

- Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
- Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA)
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta)
- Museo Rufino Tamayo
- Museo Mural Diego Rivera
- Museo Dolores Olmedo Patiño
- Instituto Zacatecano de Cultura (Museo Pedro Coronel)
- Gobierno del Estado de Zacatecas
- Museo Nacional de Arte (MUNAL).
- Centro Cultural Tijuana



CAPÍTULO 3 SOSTENIBILIDAD

EN 2014, SURA MÉXICO avanzó en el camino para consolidar un modelo de negocio sostenible que integre criterios económicos, sociales y ambientales.

SOSTENIBILIDAD (CRITERIO 1)

El modelo de Sostenibilidad de SURA Asset Management (SURA-AM) fue construido a partir del involucramiento de distintos grupos de interés mediante reuniones de trabajo, encuestas y entrevistas. Esto nos ha permitido avanzar hacia un enfoque común de gestión sostenible entre las filiales que componen SURA-AM. En 2014, SURA México avanzó en el camino para consolidar un modelo de negocio sostenible que integre criterios económicos, sociales y ambientales en la gestión de nuestra Compañía y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

(CRITERIO 20) La estrategia de Sostenibilidad de SURA México deriva de la implementada por SURA-AM, la cual se enmarca en una adecuada gestión de los riesgos y la innovación en torno a cada uno de los seis focos prioritarios. Dicha estrategia está ligada al direccionamiento regional. Este enfoque de trabajo es avalado y monitoreado por la Junta Directiva de SURA México así como por las instancias superiores regionales de SURA-AM y Grupo SURA. En la Organización, entendemos la Sostenibilidad de manera integrada a nuestra estrategia.

Modelo de Sostenibilidad SURA Asset Management



SURA México orienta sus esfuerzos a convertirse en una empresa líder en los ámbitos de Ahorro, Protección e Inversión que reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo donde se privilegie la gestión ética y el compromiso con el desarrollo sostenible, siendo atributos transversales la innovación y la gestión de riesgos.

NUESTROS ATRIBUTOS TRANSVERSALES

Innovación: Estamos convencidos de que no hay empresa que subsista si una parte relevante de su conocimiento, ingresos y desarrollo de productos y servicios no está basada en nuevos emprendimientos. Por ello incorporamos la innovación como aspecto clave de nuestros procesos y lineamientos de gestión.

Gestión de riesgos: Tener una visión integral de la gestión de riesgos nos permite identificar, valorar y priorizar los principales riesgos, amenazas y oportunidades a los que están expuestos los negocios; también facilita la implementación de políticas y controles para mitigar aquellos directamente relacionados con nuestras operaciones.

FOCOS Y COMPROMISOS

A continuación los Focos y Compromisos que rigen el desempeño de nuestra Organización en el ámbito económico, social y ambiental con una visión de largo plazo.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

- Gestión ética: Administración de conflictos de interés, políticas antifraude y anticorrupción, monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la regulación, políticas, compromisos y adhesiones voluntarias
- Altos estándares empresariales
- Marco de actuación con nuestros grupos de interés
- Compromiso social, económico y ambiental

CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- Atracción y retención del Talento Humano
- Compensación y beneficios en Salud y Bienestar
- Gestión del desarrollo del capital humano
- Gestión del desempeño
- Comunicación y Cultura
- Clima y gestión del cambio
- Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional

RELACIONAMIENTO Y PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

- Generación de valor a grupos de interés, promoviendo el desarrollo sostenible en los países
- Estrategia de la marca y gestión reputacional
- Impulso de iniciativas de desarrollo social que generen valor tanto a la organización como a la comunidad
- Fortalecimiento del voluntariado corporativo
- Participación en el desarrollo de buenas prácticas con proveedores como aliados estratégicos

EN 2014, SE IMPARTIERON UN TOTAL DE 10 CHARLAS DE INDUCCIÓN DONDE SE PRESENTÓ NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD A LOS COLABORADORES DE NUEVO INGRESO DE LAS ÁREAS STAFF.

GENERACIÓN DE VALOR AL CLIENTE

- Escuchar y entender las necesidades del cliente
- Asesorar con pertinencia de acuerdo con el ciclo de vida de nuestros clientes
- Entregar una oferta integral de productos
- Desarrollar la cultura del ahorro

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- Uso racional de recursos naturales en la operación de nuestros negocios
- Inclusión de los criterios ambientales en las decisiones de inversión
- Promoción de la cultura del cuidado de los recursos naturales en nuestros grupos de interés
- Monitoreo del desempeño ambiental de los negocios
- Desarrollo de una estrategia corporativa frente al Cambio Climático

INVERSIÓN RESPONSABLE

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

DIVULGACIÓN ESTRATÉGICA (Criterio 19)

En febrero de 2014 el Presidente Ejecutivo de SURA Asset Management, Andrés Castro, llevó a cabo su gira de divulgación estratégica en la Ciudad de México reuniendo a cerca de 3,000 colaboradores de todo el país. En este evento entregamos a cada uno de los colaboradores el brochure "La Sostenibilidad, pieza fundamental de nuestro negocio", el cual detalla nuestro modelo de Sostenibilidad y estrategia así como los focos y compromisos para el corto, mediano y largo plazo. Los colaboradores y el público en general también pueden conocer las acciones en materia de Responsabilidad Corporativa, a través del micrositio: <https://www.suramexico.com/respcorp/index.html>

COMITÉ Y GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

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

Es importante mencionar que los proyectos de desarrollo social se presentan al Comité de Responsabilidad Corporativa para su aprobación. Esta instancia la integran: Director Ejecutivo de Legal y Cumplimiento México y Regional; Director Ejecutivo de Talento Humano, Director Ejecutivo de Clientes y Marca, Director de Riesgo Operativo, Subdirector de Servicios Generales y Gerente de Responsabilidad Corporativa.

EL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE MÉXICO TIENE LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES:

- Definir la estrategia de Responsabilidad Corporativa del país
- Implementar las políticas de Responsabilidad Corporativa en el país
- Definir los objetivos, planes y proyectos especiales del país
- Controlar el cumplimiento de los planes del país
- Actuar como voceros, agentes motivacionales y sponsors principales

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE (CRITERIOS 9, 10 Y 11)

En nuestra Organización entendemos que el cuidado del medio ambiente es una condición necesaria para la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones. Bajo esta premisa, SURA México a través del área de Sostenibilidad realiza permanentes campañas de sensibilización entre los colaboradores, que buscan aportar en la tarea de reducir los consumos y generar una cultura ambiental. Por su parte el área de inmuebles, busca constantemente adoptar soluciones eco eficientes que reduzcan los consumos derivados de la operación del negocio.

Como parte de este compromiso, en 2014 iniciamos el registro en nuestras oficinas corporativas, de los consumos de papel y energía; así como de nuestras emisiones de CO2 derivadas por viajes de negocio. Estas mediciones servirán como base para cuantificar nuestro impacto en el mediano plazo y establecer planes de acción para reducir o mitigar la 'huella ambiental' de nuestra Organización.

En cuanto a la producción de notificaciones para nuestros clientes, hemos optado por el formato de autosobre, el cual se produce con tecnología limpia, eficiente y responsable. El papel utilizado cuenta con una certificación SCS Global Services y FCS; este certificado cubre la producción y distribución de papel. El autosobre evita el desperdicio del doble de papel y el uso de polipropileno para realizar la ventana del sobre convencional, el cual tiene un tiempo de degradación en el medio ambiente de más de 150 años. Cabe mencionar que aunque no se utilice autosobre en nuestros Estados de Cuenta, el proveedor si cuenta con la Certificación de SCS Global Services y FCS, que avala la producción y distribución responsable del papel utilizado.

2014

Como parte de nuestras acciones para promover el consumo responsable de nuestros recursos, especialmente del papel; las impresoras de las oficinas, están configuradas para imprimir a dos caras. Cabe mencionar que el papel (sólo tamaño carta) utilizado en nuestras oficinas es: **100% BIO-RECICLADO, 100% BIO-RECICLABLE Y 100% BIO-DEGRADABLE.**

RESULTADOS

538,279 Kg de CO₂ emitidos
por viajes aéreos de trabajo

1,393,209 kWh

COMPROMISOS 2015

- Se realizará un análisis de las áreas de soporte sobre el consumo de papel. Con base en el resultado que se obtenga, se establecerá una campaña de sensibilización con el objetivo de reducir el consumo de papel en dichas áreas.
- Se desarrollará el proyecto de movilidad para la Fuerza de Ventas, el cual consiste en efectuar un análisis sobre el costo beneficio, así como la posibilidad de dar tabletas a nuestros equipos comerciales, a fin de reducir el consumo de papel.
- Con el propósito de promover el cuidado del medio ambiente entre nuestros proveedores, a partir de 2015 se incorporarán criterios socio-ambientales en sus solicitudes de oferta.

A mediados de 2014 lanzamos el programa de movilidad urbana Aventones, el cual busca reducir las emisiones de CO₂ derivadas de los trayectos de nuestros colaboradores desde sus hogares hacia las oficinas y de regreso. A través de la plataforma de Aventones, nuestros colaboradores pueden compartir su auto y de esta manera disminuir el número de viajes terrestres, contribuyendo a mejorar nuestro medio ambiente. Durante este año logramos ahorrar 7,985kg de CO₂ por viajes en auto compartidos.

ACCIONES DE ECOEFICIENCIA

Como en años anteriores, la Compañía invirtió en soluciones de ecoeficiencia. Dichas acciones se llevaron a cabo en las oficinas ubicadas en las siguientes ciudades:

- Veracruz: dos sanitarios Wc de bajo consumo y dos equipos de aire acondicionado equipados con gas R-410
- Manzanillo: un sanitario Wc de bajo consumo y un equipo de aire acondicionado equipado con gas R-410
- Colima: dos equipos Wc de bajo consumo y dos equipos de aire acondicionado equipados con gas R410
- Chihuahua: dos sanitarios Wc de bajo consumo y tres equipos de aire acondicionado equipados con gas R-410
- Distrito Federal (Villa Coapa): cuatro sanitarios Wc de bajo consumo y tres equipos de aire acondicionado equipados con gas R-410

Adicionalmente, se sustituyeron los equipos de aire acondicionado que operaban con gas R22 por equipos con Gas R-40 en los inmuebles ubicados en las siguientes ciudades:

- Los Mochis
- Nuevo Laredo
- Colima
- Tampico
- Monterrey
- Saltillo
- Reynosa
- Guadalajara

2014

34,114 dólares

inversión total en ecoeficiencias

COMPROMISO 2015

Con el fin de seguir avanzando hacia un consumo más responsable, se analizarán los indicadores de energía para identificar la principal fuente de consumo y con base en ese diagnóstico poder evaluar alternativas de acciones que nos permitan reducir nuestro impacto ambiental.

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

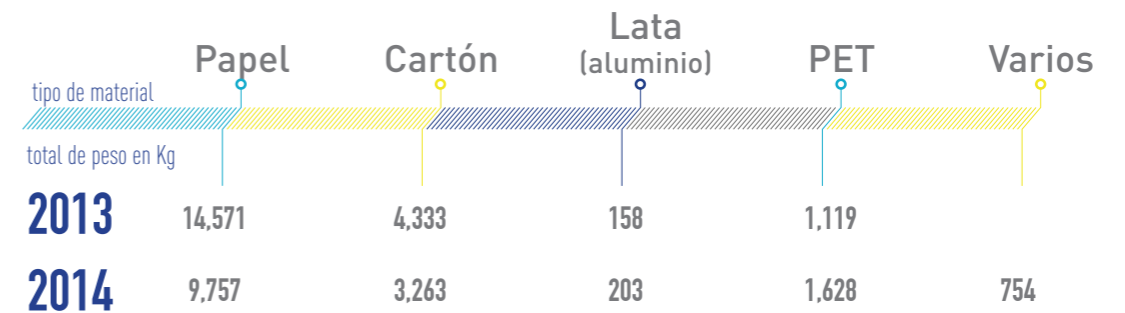
En SURA México contamos con un plan de manejo responsable de residuos sólidos y electrónicos, dando cumplimiento a la regulación establecida en este tema. Durante este año, desechamos 306kg de residuos electrónicos que fueron entregados a Recicla Electrónicos México S.A de C.V., para el manejo y tratamiento adecuado para su destrucción.

Asímismo continuamos con la campaña de recolección de residuos sólidos (PET, cartón, papel y latas de aluminio) en nuestras oficinas corporativas, ubicadas en la Ciudad de México. Cabe destacar que el monto obtenido el año anterior, por la venta de material para reciclaje fue utilizado en 2014 para impartir el seminario de Educación ambiental que consistió en 5 charlas sobre los siguientes temas:

1. Cambio climático
2. Conservación de la biodiversidad
3. Sustentabilidad: una estrategia de supervivencia
4. Ahorro y cuidado de la energía
5. Consumo

En total contamos con la participación de 148 colaboradores.

Asimismo, al cierre de diciembre de 2014 los ingresos por venta de material para reciclaje totalizaron en 1,072.9 dólares vs. 1,426 dólares en 2013. Este monto se invertirá en acciones de educación ambiental en el ejercicio 2015.



2013 El monto total de venta por el reciclaje fue de \$1,426 dólares

2014 El monto total de venta por el reciclaje fue de \$1,072.9 dólares



////// **CAPÍTULO 4**
GOBIERNO CORPORATIVO

//////
Para nuestra Compañía, **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.**
//////

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

La confianza es pieza fundamental del negocio financiero, por lo tanto preservar la reputación de SURA México es un asunto prioritario para su continuidad y crecimiento sostenible.

Para cumplir con este objetivo la Organización cuenta con el Manual para la Gestión del Riesgo y Crisis Reputacionales, el cual da los lineamientos para mitigar los efectos de un riesgo reputacional en caso de que se llegara a materializar. En base a este manual, se le ha solicitado a todos los colaboradores de la compañía, que reporten riesgos reputacionales al responsable de Reputación Corporativa. Asimismo, existe el Comité de Riesgo Reputacional (Comir) conformado por el Director Ejecutivo de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Clientes y Marca y el Director de Riesgos. El Comir es el responsable de recibir, controlar y mitigar cualquier riesgo en esta materia.

EN 2014 EL ÁREA DE RIESGOS LLEVÓ A CABO UN SEGUIMIENTO PUNTUAL DE LAS MÉTRICAS DE REPUTACIÓN.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Información de impacto en los negocios	Crisis en mercados financieros locales e internacionales, coinversionistas con problemas financieros, restricciones que impacten inversiones en el país, malos manejos de reservas técnicas, pagos erróneos masivos, pensiones o inversiones por fallas internas o problemas de mercado.
Informaciones internas de SURA-AM	Inviabilidad de alguno de los negocios.
Impacto inesperado en alguna línea de negocio	Crisis por estrategia de operaciones con productos derivados, auditores externos con temas de riesgo reputacional o éticos, desaparición de un negocio, nacionalización de alguno de los negocios, cambios en los métodos de participación societaria, nueva ley con normas contables para el control de las empresas.
Medidas de otros Gobiernos	Decisiones que afecten a alguna Línea de Negocio, proyecto de ley que afecte la viabilidad del negocio.

Rumor interno desestabilizador	Rumor sobre estabilidad financiera de la empresa.
Rumores que afectan la reputación de la Organización	Rumor que origine movilizaciones en redes sociales, rumor sobre manejos ocultos de dinero en paraísos fiscales, rumor sobre la salida del CEO o altos directivos, rumor de engaño o maltrato a clientes, rumores sobre manipulación de estados financieros, rumores sobre comportamientos anti-éticos de los altos directivos, asociación inadecuada de la marca y actividades de la empresa.
Señalamientos por asociaciones con empresas o personas ilícitas	Accionistas, coinversionistas, clientes o proveedores involucrados en temas de lavado de activos.
Demandas	Demandas nacionales o internacionales por violaciones a las normas laborales, litigios, demandas por responsabilidad civil, demandas a directivos.
Sanciones u observaciones de entes reguladores	Violación a la regulación por errores técnicos o humanos, sanciones por prácticas monopólicas, sanciones de carácter fiscal, sanciones por publicidad o comunicaciones al cliente sin aprobación del regulador.
Afectación por noticia sensacionalista	Vinculación de la organización con algún partido político en época electoral, apoyo a políticos con dudosa reputación, generación de pánico colectivo por noticia especulativa.
Denuncia por mala atención	Alerta de un medio por reclamo de un cliente mal atendido.
Proceso legal con un medio	Demanda a un medio por manipulación de la información. Inadecuada atención a un líder de opinión o periodista que genere un escándalo.
Seguridad personal	Atentar con la seguridad del CEO o altos directivos, secuestro de algún cliente o empleado dentro de las instalaciones de la empresa.
Intimidaciones a empleados de SURA Asset Management	Homicidio de un cliente o empleado en las instalaciones de la organización. Grupo de empleados afectados por un accidente o incidente en las instalaciones de la empresa. Atentado contra las instalaciones de la empresa.
Afectación de la operación	Paro o afectación grave en la operación de una de las Unidades de Negocio por atentados, huelgas, etc.
Fraudes externos	Uso de la marca para fines ilícitos, cliente con documentación falsa que solicita un pago, proveedores que cometan fraudes en prestación de servicios de la compañía.

 Fraudes internos	Clonación de página web, hackeo, filtración de delincuentes a la nómina, venta de productos no autorizados o apócrifos, robo sistemático de un empleado a la entidad, fraude de un directivo o empleado, apropiación indebida de activos, robo de bases de datos de clientes, malas prácticas de venta.
 Desastres de gran magnitud	Afectación por evento catastrófico, cierre de sedes por desastres naturales, afectación masiva en la salud de los empleados (virus, intoxicación).
 Accidentes graves	Muerte o secuestro de directivos de la empresa por accidente aéreo o de cualquier otro tipo.
 Movilización masiva en redes sociales	Difamación de la marca en redes sociales, quejas divulgadas a través de medios masivos virtuales.
 Problemas en la calidad del servicio	Quejas por mala atención en el call center, incumplimiento de promesas a los clientes, quejas por traspasos indebidos, reclamos por engaño de parte de la fuerza de ventas.
 Accidentes con empleados	Empleados incapacitados o accidentados dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
 Denuncias de empleados	Denuncias de acoso sexual o laboral, denuncias a través de Línea Ética.
 Clima laboral	Estrés laboral, desmotivación por rumores de ajustes de nómina o financieros.
 Fallas en los sistemas	Caída de los sistemas que afecten la operación, activación del BCP (Business Continuity Plan). Pérdidas por incumplimiento con reguladores por suspensión parcial o total de los servicios tecnológicos, pérdidas por la afectación del servicio a clientes, falla total o parcial de la infraestructura tecnológica o sistemas de información, revelación de información confidencial por fallas en los sistemas.
 Cambio en procesos	Cambios de plataforma, cambio en los sistemas de información sin posibilidad de regresarlos al estado en que se encontraban, cambio en la infraestructura tecnológica o de seguridad.
 Piratería	Acciones de hackers que roben información confidencial de la empresa o de clientes.
 Parálisis de actividades	Parálisis parcial de actividades.
 Declaración de huelga	Anuncio de huelga, huelga y suspensión de actividades, sindicatos externos volanteando en las instalaciones de la Organización.

PROTOSCOLOS PARA IDENTIFICAR, EVALUAR Y MITIGAR LOS RIESGOS REPUTACIONALES

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

Existen tres grandes grupos de riesgos:

1. Comportamientos no éticos (por ejemplo prácticas corruptas, fraude, discriminación y condiciones de trabajo).
2. Incumplimiento normativo (por ejemplo evasión de impuestos, alteración de resultados financieros, incumplimiento de normativas particulares).
3. Eventos inesperados (por ejemplo desastres naturales, accidentes, despidos masivos, fallas de sistemas).

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

- a. Bajo impacto
- b. Impacto medio
- c. Impacto alto
- d. Crisis

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

2014

SE IDENTIFICARON OCHO RIESGOS REPUTACIONALES PRINCIPALMENTE RELACIONADOS A MALAS PRÁCTICAS, PERO NINGUNO SE MATERIALIZÓ.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN (CRITERIOS 12, 13 Y 14)

SURA México cuenta con un área denominada Dirección de Cumplimiento dedicada a supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y Ética de la Organización. Dentro de las funciones de esta área se destacan los procesos que derivan en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta y Ética tales como:

- Recordatorio al personal de las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética a través de comunicados.
- Reforzamiento de las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética.
- Algunas políticas del propio Código traen ciertos procedimientos que ayudan a validar el cumplimiento de las políticas contenidas en el Código.
- Existencia de la Línea Ética y un área de Investigaciones que da seguimiento a las denuncias que llegan a través de este canal.
- Curso en línea obligatorio del Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Conducta y Ética, incluyendo la Política Prevención de Fraude para todos los colaboradores. El 100% de los colaboradores están convocados a realizarlo. Al cierre de diciembre de 2014 el 98% de los colaboradores había realizado el curso.
- El Código de Conducta y Ética, la Política Prevención de Fraude, la Política de prevención de corrupción, regalos y entretenimiento, conforman algunos de los controles y equilibrios internos, mediante los cuales la Compañía garantiza su compromiso de lucha contra la corrupción.
- En 2014 el 100% de los colaboradores (3,320) fueron convocados a realizar el curso mandatorio en línea "Prevención e indentificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita". Al cierre de diciembre el 100% de los empleados cumplió con el curso.

COMPROMISO 2015

Se elaborará una nueva versión del Código de Conducta y Ética de SURA-AM. Derivado de esto se dará a los colaboradores el curso correspondiente, el cual incluirá capacitación en materia de prevención de corrupción y fraudes.

COMITÉ DE ÉTICA

Como parte de la gestión de la responsabilidad y rendición de cuentas, en 2014 se instauró el Comité de Ética integrado por el Director General de SURA México, el Vicepresidente Ejecutivo de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Talento Humano y el Director de Cumplimiento (quien funge como Secretario sin derecho a voto), todos ellos directivos de SURA México. En este espacio se analizan aquellos temas de carácter ético relacionados con la corrupción, entre otros. El mandato de este Comité es velar por la aplicación de las normas de buen gobierno y el fortalecimiento de los estándares de conducta.

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 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.

En 2014, a través de la Línea Ética se recibieron 500 reportes, de los cuales siete son tipificados como 'fraude potencial'; sin embargo éstos no se consumaron gracias a los controles internos implantados por el área de Cumplimiento. La operación eficiente de los controles internos de la Organización permitieron detectar dichos fraudes antes de consumarse, por lo tanto no hubo denuncias penales.

En 2014 el área de Cumplimiento aplicó a los gerentes y subdirectores de todas las áreas de la Organización un cuestionario sobre evaluación del riesgo de fraude y corrupción. La finalidad de este ejercicio es detectar áreas de oportunidad y si el caso lo amerita, se hace un plan de prevención.

Entre septiembre y noviembre, el 100% de los colaboradores (3,320) fueron convocados para realizar el curso en línea "Ley Sarbanes-Oxley" a través de la plataforma: www.formacionvirtualesura.com. Como filial de SURA-AM, nuestra Organización ha incorporado las directrices de la llamada Ley SOX, con el fin de mantener el rigor y efectividad de los controles en los procesos a través de la autogestión, el autocontrol y la autorregulación de todos los colaboradores. A nivel regional, esta ley es un pilar importante para los negocios de SURA México. Al cierre de 2014 el 95% de los colaboradores había cumplido con este curso.

El 27 y 28 de marzo de 2014, dos colaboradores del área de Cumplimiento asistieron al taller "Mecanismos de combate a la corrupción en el sector privado y cooperación intersectorial", organizado en la Ciudad de México por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC por sus siglas en inglés), el Tecnológico de Monterrey y la Red del Pacto Mundial México.



Convocados al curso en línea
"Ley Sarbanes-Oxley"



Cumplieron con el curso

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

En esta Política se estipula que los colaboradores de SURA-AM no pueden recibir regalos superiores a un monto determinado, independientemente de que sea entre particulares, clientes, proveedores o funcionarios de Gobierno. Adicionalmente, esta Política consigna las prohibiciones en materia de entretenimiento.

Respecto a los actos de corrupción, en dicha Política se prohíbe terminantemente el dar u ofrecer sobornos para la obtención de favores, autorizaciones, permisos, etc. por parte de los colaboradores a funcionarios de los países en donde opera.

Cabe destacar que a partir del primer trimestre de 2014, el Código de Conducta y Ética así como el Código de Buen Gobierno Corporativo están disponibles para el público en general en el sitio web: <https://www.suramexico.com/suramexico/pdf/Gobierno%20Corporativo%20Sura%20Mexico.pdf>

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE

En octubre de 2014 se actualizó esta Política de SURA México, cambiando de Antifraude a Prevención de Fraude; se incluyó el apartado "cadena de custodia y conservación de la información y datos personales".

Los objetivos de esta política son:

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

Alcance

Esta Política se aplica a todo el personal, incluidos los agentes que participan en la operación comercial, a todas las filiales de SURA México y empresas relacionadas, a toda irregularidad en la que exista participación de los trabajadores o de los accionistas, consultores, proveedores, contratistas, agencias externas que hacen negocios con los empleados y/o cualquier otra parte que tenga una relación de negocios con la Organización.

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

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

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

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

La gestión de negocios de SURA México, filial de SURA Asset Management (SURA-AM), 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.

Para nuestra Compañía, 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. El Código de Buen Gobierno Corporativo plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones de SURA México.

CUMPLIMIENTO:
EN 2014 NO SE REPORTARON TEMAS
CRÍTICOS AL CONSEJO DIRECTIVO

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

Éstos son los Consejos de Administración de las líneas de negocio de SURA México:

PENSIONES

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

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

Comités regulatorios que reportan directamente al Consejo de Administración de Pensiones SURA:

- **Comité de Inversiones.** Su objetivo es determinar la política y estrategia de inversión y la composición de los activos de la Sociedad, así como designar a los operadores que ejecuten la política de inversión
- **Comité de Auditoría.** Tiene como finalidad apoyar al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad y sus administradores.

Comité no regulatorio:

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

SURA INVESTMENT MANAGEMENT

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

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

Comité regulatorio:

- **Comité de Comunicación y control.** Aprobar las políticas, criterios, medidas y procedimientos en la materia, dictaminar las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprobar los programas de capacitación para el personal de la Sociedad (SIM) en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Comité no regulatorio

- **Comité de inversiones.** Establecer las directrices generales de inversión de los fondos y portafolios administrados por la Sociedad (SIM); supervisar la labor del responsable de Inversiones; evaluar las labores del responsable de la Administración Integral de Riesgos y, en general, velar por el correcto desempeño en la gestión de activos.
- **Comité de auditoría.** Vigilar y evaluar la efectividad del sistema de control interno con el que cuenta la Sociedad para su gestión.

SEGUROS DE VIDA

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

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

Comités regulatorios que reportan directamente al Consejo de Administración de Seguros de Vida:

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

AFORE

El Consejo de Administración de Afore SURA, se integra por 10 Consejeros Propietarios, dentro de los cuales seis son Consejeros Ejecutivos y cuatro Consejeros Independientes. Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros. El Consejo de Administración de la Sociedad (Afore), para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia, cuenta con Comités, tanto regulatorios como no regulatorios.

Comités regulatorios que reportan directamente al Consejo de Administración de la Afore:

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

Comité no regulatorio

- **Comité de auditoría.** Tiene como finalidad apoyar al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.

CONSEJEROS INDEPENDIENTES.

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

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

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

Es importante destacar que la asistencia de los miembros a cada uno de estos Consejos de Administración es obligatoria. El promedio de asistencia durante 2014 fue del 100%.

PROVEEDORES (CRITERIO 2)

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

A partir del primer trimestre de 2014 se difundió el Manual del Proveedor con nuestra base de proveedores y en la página web: www.suramexico.com. Los proveedores también recibieron el Código de Conducta y Ética. La línea Ética también se habilitó para recibir los comentarios o quejas de los proveedores. Al cierre de diciembre, no se registró ninguna reclamación por parte de éstos.

Por otro lado se realizó la clasificación de proveedores, detectando a 26 proveedores estratégicos y 1 proveedor crítico.

Proveedor crítico

Aquel proveedor de servicios que se encuentre incluido en el Business Impact Analysis y en el Disaster Recovery Plan, y que soporta a los procesos o a la infraestructura tecnológica que son críticos para el negocio.

Proveedor estratégico: aquel proveedor que preste alguno de los siguientes servicios:

- Sea el único que brinda el servicio o producto
- Cuenta con su personal trabajando de manera permanente en SURA
- Suministra únicamente a SURA sus servicios o productos
- Cuenta con acceso y/o gestión de información sensible para SURA
- Los servicios o productos son susceptibles de cumplimientos de regulaciones.

Otro avance registrado en 2014 fue la inclusión en los contratos de prestación de servicios con socios del negocio y proveedores de una cláusula de prevención de corrupción. Para avanzar en este camino, a partir de enero de 2015 entre los requisitos que deberán cumplir los proveedores para darlos de alta en el sistema SAP, será entregar firmada la "Carta declaración de transparencia de proveedores".

En el año 2014, SURA México realizó transacciones a través del sistema SRM-SAP (SAP Supplier Relationship Management) con 1,220 proveedores, de los cuales 1,183 son nacionales y 37 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2014 ascendió a 63.6 millones de dólares*.



Dados de alta en 2014

Porcentaje de participación de
Consejeros Independientes

40%
Afore

40%
Investment
Management

25%
Pensiones

25%
Seguros de
Vida

*Tipo de cambio: 13.20

SURA México cuenta también con una Política General de Adquisiciones, cuyo objetivo es brindar el marco normativo donde se desprenden las estrategias de compras y contrataciones de Bienes y Servicios requeridos para la operación de la Organización, buscando eficiencia y un uso racional de los recursos.

El área de Adquisiciones en colaboración con el área de Cumplimiento, elaboraron la Política de Selección y Certificación de Proveedores, cuyo objetivo es establecer y dar a conocer los lineamientos y procedimientos que rigen la solicitud, elaboración, negociación, celebración, documentación y administración de contratos y convenios.

Esta Política es aplicable a la contratación de bienes y/o servicios de cualquier naturaleza en los que SURA México es parte, excepto por lo que a las asignaciones directas se refiere, las cuales son documentadas de acuerdo a lo establecido en la Política General de Adquisiciones vigente, y a los contratos de naturaleza laboral que son gestionados por el área de Relaciones Laborales.

COMPROMISOS PROVEEDORES 2015

- Se incorporarán criterios socio-ambientales a la solicitud de oferta que deberán cumplir los proveedores.
- Se actualizará la política de proveedores críticos y outsourcing, la cual incluirá temas socio ambientales.
- Se incorporarán las visitas de verificación al proceso de evaluación de proveedores críticos.
- Cada proveedor que se de de alta en el sistema SAP deberá firmar y entregar la carta "Declaración de transparencia de proveedores", mediante la cual se invita a los proveedores a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de SURA México a través de su Línea Ética. Entre los tipos de conductas que pueden ser reportadas se encuentran fraudes de cualquier tipo y temas de discriminación o acoso de cualquier índole.

INVERSIÓN RESPONSABLE

Declaratoria de Sostenibilidad

En 2014 SURA Asset Management emitió un documento titulado "La Sostenibilidad, pieza fundamental de nuestro negocio" el cual se entregó a nuestros grupos de interés. En éste se plasma la siguiente declaratoria:

"Actuamos responsablemente en el deber de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de inversión. Estos focos de gestión representan y extienden nuestra Misión, Visión y Principios Corporativos de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad, y tienen alcance para todas las filiales de SURA Asset Management".

Bajo la premisa de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas de manera responsable, existe una Política regional de inversiones que establece claramente que los fondos administrados por SURA Asset Management (SURA-AM) o cualquiera de sus filiales podrán invertir en todos los sectores excepto en aquellos relacionados con pornografía, apuestas o elaboración de armas, municiones usadas en guerras o conflictos militares.

Adicionalmente, SURA-AM incorpora consideraciones sociales y ambientales en el proceso de toma de decisiones de inversión en aquellas alternativas que por su carácter representan algún impacto y/o riesgo para el medio ambiente y la sociedad.

En 2014 el área de Inversiones de SURA México entregó a la Región un reporte sobre el cumplimiento de las empresas donde invierte; el reporte evaluó a las compañías en los ámbitos de medio ambiente, social y de gobierno corporativo. La evaluación se enfocó en aquellas empresas operadas del mercado de renta variable, los CKDs (Certificados de Capital de Desarrollo) y corporativos.

Asimismo, el Manual de Inversiones de Afore SURA establece las restricciones de inversión, entre las que destacan las siguientes:


- Las SIEFORES (Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro) no participarán, ni se comprometerán en ninguna actividad que facilite el manejo de recursos de procedencia ilícita, el financiamiento de actividades criminales y/o terroristas o bien, cualquier otra conducta ilegal o ilícita.
- Las SIEFORES no invertirán en proyectos que no cumplan con las leyes ambientales, se dediquen a juegos y apuestas, involucren de cualquier forma a personas políticamente expuestas o bien, que no otorguen certeza regulatoria o jurídica.
- En ninguna inversión Afore SURA llevará a cabo la administración o la operación del activo o compañía objeto de inversión.

NUESTROS COMPROMISOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO:

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



CAPÍTULO 5
SISTEMA DE CONTROL INTERNO



SURA MÉXICO HA IMPLEMENTADO una estrategia de fortalecimiento organizacional dirigida hacia una conciencia de control interno en todas nuestras líneas de negocio.

UNIDAD DE AUDITORIA CORPORATIVA

La actividad de la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) es independiente y objetiva; está diseñada para agregar valor, mejorar las operaciones y el Sistema de Control Interno (SCI) de la Organización. Durante 2014, 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, cumplió con las normas y procedimientos internos y con la normatividad emitida por los diferentes órganos reguladores. Adicionalmente, la Unidad de Auditoría Corporativa realizó evaluaciones de aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo, la segregación de funciones, la integridad, confidencialidad y custodia de la información, así como la revisión de los posibles conflictos de interés.

Particularmente, la UAC revisó los procesos de prevención de lavado de dinero, el programa antifraude, adquisiciones, desinversión y reinversión de recursos (retiro total jubilación); emisión de estados financieros, gestión integral de riesgos, servicio al cliente, gobierno de Tecnologías de la Información, función del área de riesgos de inversión, nómina y beneficios al personal, compañías adquiridas (Seguros de Vida SURA), gestión comercial y telemarketing; reclutamiento, selección y capacitación del Canal Farmer, Gobierno Corporativo de Afore y finalmente el modelo de incentivo a corto plazo.

El Plan de Auditoría 2014 estuvo conformado por dos trabajos de consultoría y 16 auditorías, de las cuales, 12 se enfocaron a la revisión de los procesos vinculados a la estrategia de negocio, tres a validar el cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los diferentes reguladores y una relacionada a las Tecnologías de Información. La Unidad de Auditoría Corporativa finalizó su plan de auditoría de manera satisfactoria, cubriendo los procesos al 100%.

En 2014 y por segundo año consecutivo, la UAC otorgó la calificación 'Suficiente' al Sistema de Control Interno (SCI) después de un análisis y evaluación de diferentes insumos de información, entre los que destacan el resultado de los trabajos de auditoría interna, externa, reguladores y Segunda Línea de Defensa. Esta calificación refleja el esfuerzo y compromiso de las áreas por identificar e implementar planes de acción para mitigar sus riesgos.

Por otro lado, la UAC realizó una auditoría interna al proceso de confección de estados financieros, emitiendo una calificación de 'Suficiente'. De los hallazgos identificados surgieron planes de acción para reforzar el Sistema de Control Interno.

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.

La Unidad de Auditoría Corporativa también auditó en 2014 el Proceso de Gestión del Riesgo de Fraude para SURA México otorgando una calificación de 'Suficiente'. Como resultado de esta auditoría se definió un plan de acción que comprende el desarrollo de una metodología de evaluación integral del riesgo de fraude en las líneas de negocio de SURA México.

Cumplimos al 100% con
nuestro plan de auditoría

2014

Por segundo año consecutivo, la UAC otorgó la calificación 'SUFICIENTE' AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

LEY SARBANES-OXLEY (SOX)

Durante 2014 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). Nuestra Compañía llevó a cabo acciones enfocadas a fortalecer el Sistema de Control Interno (SCI). Se mitigaron brechas identificadas por el consultor externo que ejecutó las pruebas de la gerencia. También se actualizó la documentación relacionada con SOX y los 'dueños de los procesos' ejecutaron autoevaluaciones de control.

Asimismo, se llevó a cabo la certificación sobre el diseño y efectividad operativa del control interno sobre el reporte financiero de la Compañía para el cumplimiento con la Ley SOX correspondiente al primer y segundo semestre de 2014, y la opinión emitida fue 'suficiente'. El Director General y el Director Ejecutivo de Finanzas, notificaron a las cabezas de SURA Asset Management que en relación con los controles que están bajo su responsabilidad, son responsables "de establecer y mantener un adecuado control interno sobre la información financiera en la filial SURA México y procesos bajo nuestra responsabilidad, de acuerdo con lo descrito en el Anexo I (Filiales y/o Subsidiarias y Controles en el Alcance".

ES IMPORTANTE PUNTUALIZAR QUE PARA SURA ASSET MANAGEMENT (SURA-AM) LA IMPLEMENTACIÓN DE SOX NO ES UN FIN, SINO UN MECANISMO ACORDE CON NUESTROS PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS CORPORATIVOS.

METAS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO

La Unidad de Auditoría Interna (UAC) es parte fundamental dentro de nuestros sistemas de control interno. Durante los próximos años continuará generando opiniones de valor para la mejora de seguridad y confianza de nuestro negocio. Para apoyar este objetivo continuaremos desarrollando a nuestro equipo y fortaleciendo sus conocimientos especializados, que nos permitan mantener una alta competencia en los servicios de auditoría interna que satisfagan las necesidades de sus clientes internos.

La Unidad de Auditoría Corporativa, utiliza una metodología en la cual considera diversos insumos para la elaboración de su plan estratégico, buscando así agregar valor al negocio.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE UAC-METODOLOGÍA



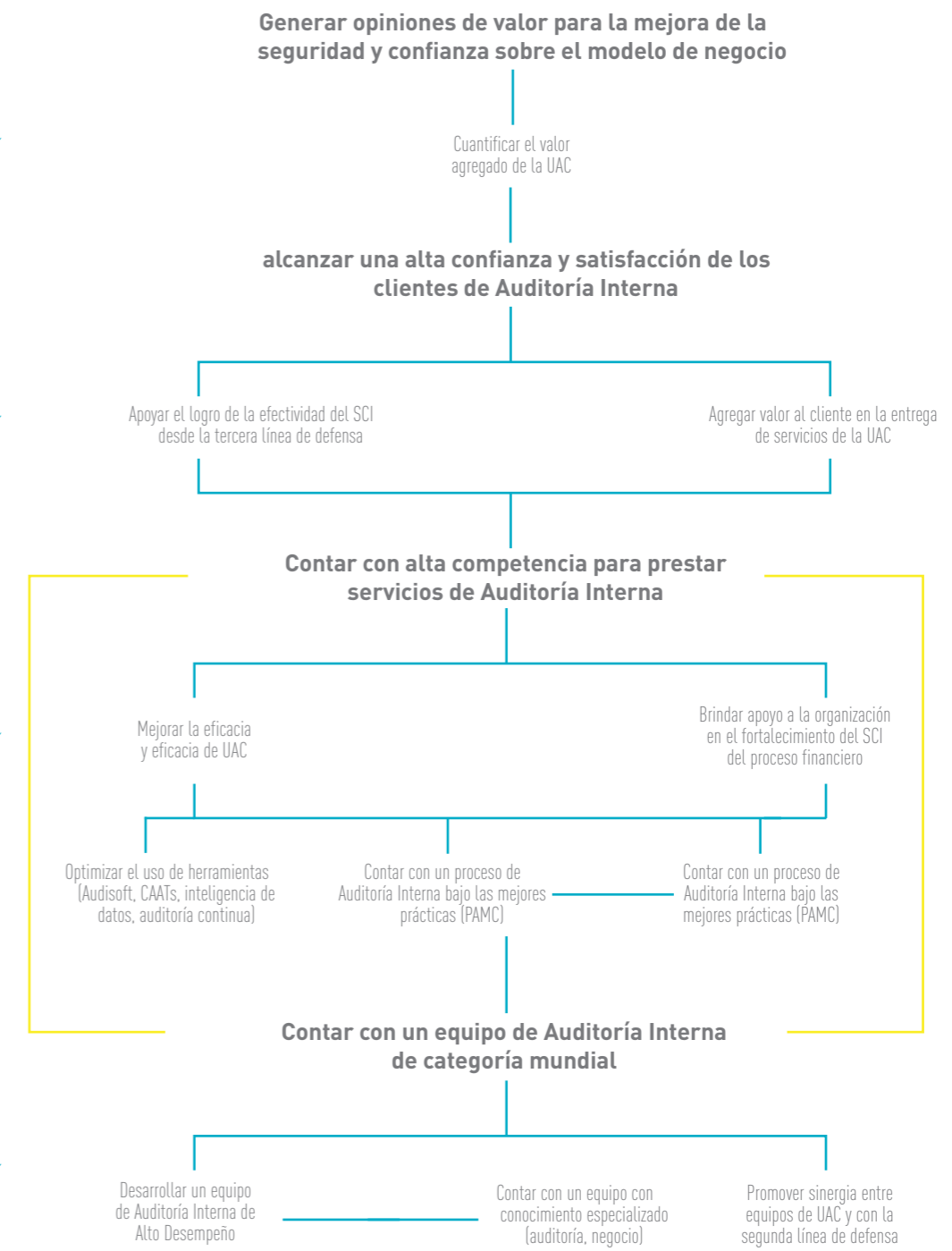
MAPA ESTRATÉGICO UAC 2014-2018

Financiera

Cientes de la UAC

Procesos Internos

Aprendizaje y desarrollo



CAPÍTULO 6
TALENTO HUMANO



La gestión del talento humano se fundamenta en el modelo Esencia SURA, el cual parte de la generación de un **EQUILIBRIO ENTRE EL SABER SER Y EL SABER HACER.**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (CRITERIOS 6, 7 Y 8)

La gestión del talento humano de nuestra Organización se fundamenta en el modelo Esencia SURA, el cual parte de la generación de un equilibrio entre el saber ser y el saber hacer, tomando como base los Principios Corporativos que direccionan y guían todas las estrategias corporativas. Bajo esta premisa, formamos de manera integral a 3,320 colaboradores potenciando su talento y conocimiento con el fin de lograr su desarrollo y crecimiento dentro de la Compañía.

Gracias a las diferentes iniciativas de desarrollo de talento, programas de formación para los distintos cargos, las gestiones por mantener y mejorar el clima organizacional y los distintos programas de desarrollo de las competencias organizacionales y personales, hemos logrado contar con profesionales con elevadas cualidades humanas y técnicas, que potencian aún más nuestra gestión.

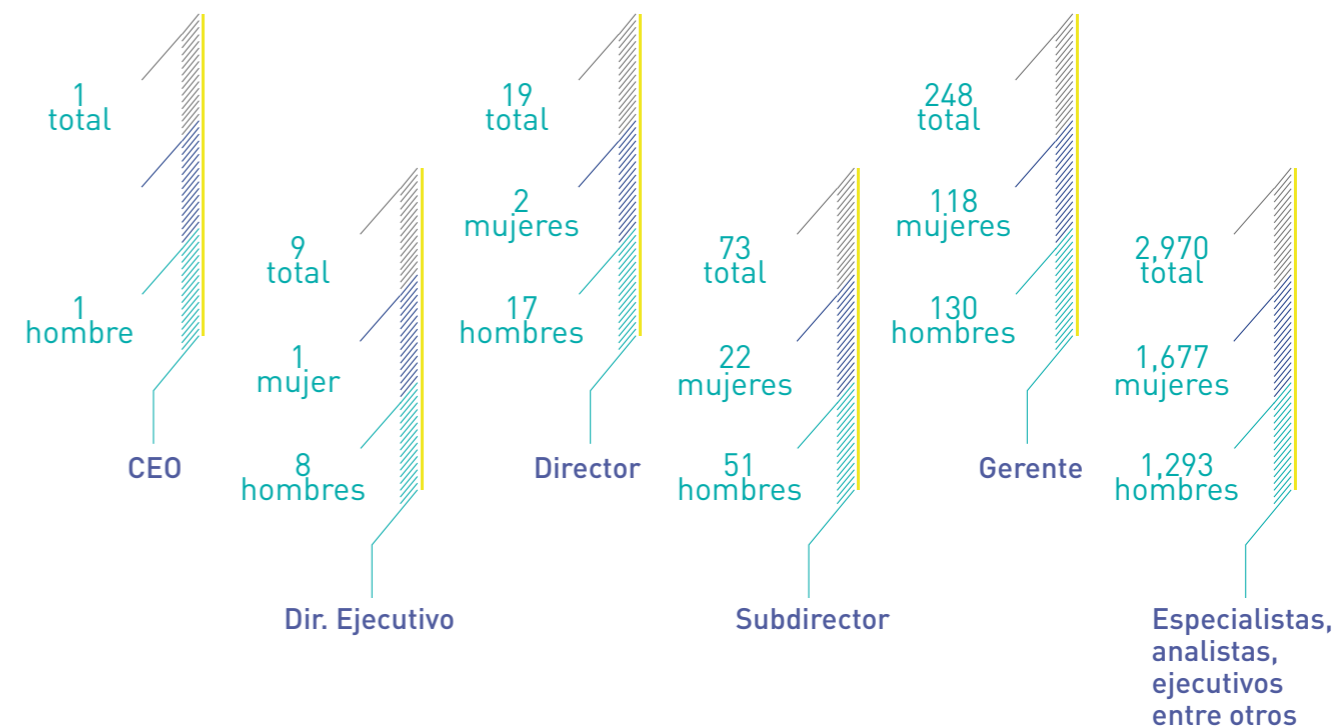
En 2014, el promedio de edad de nuestros colaboradores se ubicó en 38.15 años, mientras que el promedio de antigüedad en 3.23 años. Estos indicadores son similares a los observados en 2013 (38.85 años y 3.02 años antigüedad).



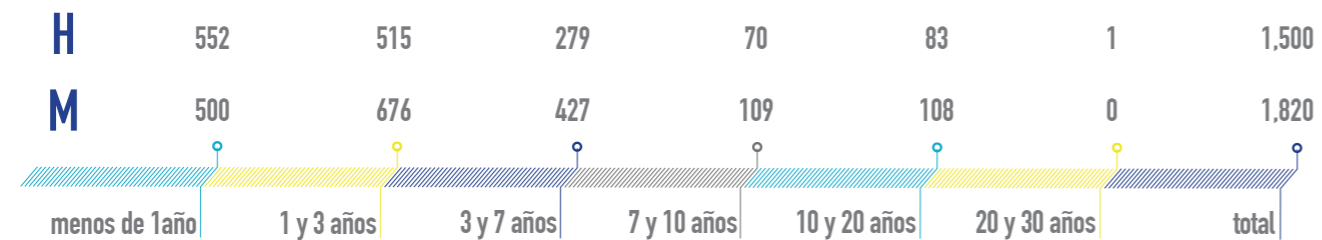
Distribución por género 2014 vs. 2013



RELACIÓN POR CARGOS Y GÉNERO



PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD DE COLABORADORES



COMPENSACIONES

SURA México centra su estrategia de remuneración en esquemas de compensación fija, compensación variable, programas de calidad de vida y planes de beneficios que complementan el ingreso o aportan al desarrollo y bienestar de los colaboradores y sus familias.

La Organización garantiza la correcta administración y aplicación de la compensación en todas sus unidades de negocio y sus colaboradores, con base en los lineamientos regionales "Política Salarial y Compañías de SURA Asset Management" manteniendo la equidad interna y conservando la competitividad externa del mercado.

Entre los lineamientos que aplica SURA México para la administración y estructura salarial destacan los siguientes:

- La muestra para la construcción de los tabuladores salariales y comparativos considera una mezcla de empresas del sector financiero y mercado en general.
- La combinación en porcentaje entre el sector financiero y mercado está constituido por 70% mercado financiero y 30% mercado general.
- Todos los puestos de las compañías de SURA México se comparan versus mercado para garantizar una compensación atractiva considerando posición de mercado y manteniendo la equidad interna.
- Los comparativos frente al mercado se realizan considerando todos los componentes de la compensación, no únicamente el salario base.

En el ámbito de los beneficios extralegales, en 2014 los colaboradores de SURA México gozaron de los siguientes beneficios:

BENEFICIO EXTRALEGAL	NO. COLABORADORES BENEFICIADOS	DESCRIPCIÓN
PÓLIZAS DE VIDA	3,320	36 MESES DE SUELDO SUMA ASEGURADA
PÓLIZAS DE SALUD	1,302	GASTOS MÉDICOS MAYORES
PLAN DE CONTRIBUCIÓN	796	APORTACIÓN CONTRIBUCIÓN DEFINIDA
PRIMA DE VACACIONES	3,320	POR ANIVERSARIO
PRIMA DE ANTIGÜEDAD	3,320	POR EVENTO
AHORRO	31	CAJA DE AHORRO

34,170,431.86 DÓLARES
 MONTO DE PAGO SALARIOS Y BONIFICACIONES
TC:14.83

NO. DE COLABORADORES UBICADOS DENTRO DE LOS SIGUIENTES RANGOS SALARIALES



*Salario mínimo mensual vigente en México en 2014: 2,018.70 pesos [136.12 dólares. TC 14.83]

CALIDAD DE VIDA

Para nuestra Organización, el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores es fundamental, por ello en 2014 continuamos trabajando en diversos programas para crear las condiciones necesarias que faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros 3,320 empleados.

En este sentido, nuestra Compañía procura implementar beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país. A continuación algunas de las acciones que fomentan la calidad de vida:

- **Programa de horarios flexibles:** el colaborador puede elegir una de las cuatro opciones de horarios de entrada y salida. Tarde libre del viernes a partir de las 14:00 horas.
- **Permisos especiales por lactancia:** la Organización dio a las colaboradoras un reposo de media hora adicional otorgado por Ley. La mamá puede juntar los tres periodos de media hora de lactancia e ingresar o retirarse una hora y media antes de su horario laboral para estar con su hijo. La duración de este beneficio es de 6 meses.
- **Licencias por paternidad:** el colaborador tiene cinco días hábiles libres con goce de sueldo por nacimiento de su hijo o en caso de adopción.
- **Permisos especiales:** el colaborador tiene derecho a tres días hábiles de permiso con goce de sueldo, por situación de urgencia médica o fallecimiento de padres, hermanos, cónyuges o hijos.
- **Permiso por matrimonio:** aquellos colaboradores que contraigan matrimonio podrán disfrutar de cinco días hábiles con goce de sueldo.
- **Vacaciones:** todos los empleados tienen derecho a 15 días de vacaciones por año adicionales a los permisos especiales (antes referidos), superando el promedio de vacaciones en varias empresas en México que es de seis días por Ley. A partir de 10 años de antigüedad en la Organización se otorgan 20 días de vacaciones.

3,320 EMPLEADOS BENEFICIADOS POR CONDICIONES QUE FACILITAN EL BALANCE DE VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

MÁS \$300 MIL DÓLARES (TC: 14.83) invertidos en actividades de integración.

Como cada año, la Compañía llevó a cabo diversas actividades de integración, algunas entre compañeros y otras con sus hijos y familiares, como Día del Niño, Halloween en la oficina, Día de la Madre, Día del Padre, fiesta de Fin de Año, actividades deportivas, culturales y de educación financiera, entre otras. Por este concepto, la Organización invirtió un monto de más \$300 mil dólares (TC: 14.83)

Como parte del Programa de Calidad de Vida, se dio continuidad al Taller de Administración del Tiempo, convocando a líderes y colaboradores, con el propósito de optimizar el tiempo de nuestros colaboradores a fin de que puedan disfrutar el Programa de Horarios Flexibles, manteniendo e incluso incrementando su productividad.

COMPROMISOS 2015

- Continuaremos promoviendo la participación en el programa de Horarios Flexibles.
- Daremos continuidad a nuestros programas de calidad de vida, buscando incrementar la participación de nuestros colaboradores en un 15%.
- Llevaremos a cabo un estudio de compensación para Fuerzas de Ventas.

AUSENCIAS LABORALES

ACCIDENTE DE TRABAJO NO. DE ACCIDENTES CON DÍAS PERDIDOS

2013: 111
2014: 71

DÍAS PERDIDOS
2013: 2889
2014: 2539

2,539 días hábiles perdidos por accidentes de trabajo
756 días correspondieron a hombres y 1,783 a mujeres. 12% menos días perdidos por accidentes de trabajo que en el 2013.

ENFERMEDAD COMÚN NO. DE COLABORADORES

2013: 410
2014: 398

NO. DE CASOS DE AUSENCIA POR ENFERMEDAD COMÚN

2013: 403
2014: 390

DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD COMÚN

2013: 10,215.00
2014: 9,441.00

En cuanto a días perdidos por enfermedad común, se redujo la cifra en un **7.6%**

CONDICIONES LABORALES (criterio 6 y 7)

Por otro lado, 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.

Criterio 3 y 4. 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. A cada colaborador de nuevo ingreso se le entrega el 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 México.

EMPRESA INCLUYENTE

En SURA México respetamos las ideas y opiniones que aportan cada uno de nuestros colaboradores para la generación de valor e innovación de nuestros productos y servicios. Creemos que la diversidad contribuye significativamente a la generación de conocimiento. La Organización cuenta con un Código de Conducta y Ética que incluye nuestros principios corporativos que guían el actuar diario de todos los colaboradores.

En nuestra Política de reclutamiento 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.

Criterio 4 y 5. A diciembre de 2014 había cinco personas contratadas con alguna discapacidad física. La Compañía cuenta con 116 oficinas de las cuales, un poco más del 50% están adaptadas con baños especiales para personas con discapacidad o de edad avanzada; las instalaciones tienen accesos, rampas, pasillos y señalamientos. También se cuenta con brigadas especiales para atender y proteger a las personas con alguna discapacidad física en caso de algún siniestro.

Línea Ética (Criterio 4). Nuestra Organización cuenta con la Línea Ética, una herramienta accesible para todos nuestros colaboradores para reportar de manera confidencial y anónima cualquier queja, denuncia o comentario relacionados, entre otros, con alguno de los siguientes temas:

- Fraudes de cualquier tipo
- Temas de discriminación de cualquier índole
- Incidentes de acoso de cualquier índole



están adaptadas para personas con alguna discapacidad física

Criterio 7 y 8. Durante el 2014 se registraron un total de 26 reclamaciones relacionadas con el clima organizacional vs. 37 registradas en 2013. En todos los casos se realiza una investigación y con base en 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. En asuntos de acoso sexual forzosamente se debe denunciar el incidente ante un Ministerio Público, ya que el área de Investigaciones de la Compañía no puede determinar si hubo acoso o no, esto lo determina una instancia judicial. Un total de 10 reclamaciones fueron resueltas a favor.

NUESTRO COMPROMISO 2015:

- Llevaremos a cabo un programa de reforzamiento entre los colaboradores con nuestros Principios Corporativos (Equidad, Respeto, Transparencia, Responsabilidad), alineado a los fundamentos que impulsa el Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos.

CLIMA ORGANIZACIONAL (criterio 8)

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

Bajo esta premisa, en el mes de septiembre y por segundo año consecutivo, la firma especializada Cincel aplicó una encuesta de medición de clima.

Los principales objetivos de este diagnóstico fueron:

- Evaluar la calidad actual del Clima Organizacional (CO) en la empresa y examinar las diferencias existentes entre diversos grupos.
- 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 CO.
- Identificar grupos o sectores con fortalezas destacadas o áreas de oportunidad en su CO y sugerir posibilidades de manejo.



Participación frente al 91.8% de 2013

Se obtuvo una tasa de participación del 92.9 % (frente al 91.8% de 2013) lo cual denota un alto interés de nuestros colaboradores. De acuerdo a los hallazgos reportados por Cincel, el perfil general de clima organizacional de SURA México es favorable, ya que el 90% de los aspectos analizados alcanza puntuaciones ubicadas dentro de la franja de valores promedio (47 - 54.5 puntos), resultados muy similares a los obtenidos en 2013. Esto indica percepciones convenientes en los colaboradores acerca de las condiciones de su trabajo. Especialmente la visión sobre los indicadores Apoyo del Jefe y Coherencia constituye una ventaja estratégica para la Organización, en la medida cómo estos se perciban, se afecta la impresión sobre otras realidades, además de la motivación y la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño y la productividad. En cuanto al resultado del indicador General de la Calidad del Clima organizacional, superó ligeramente el resultado del año anterior ubicándose en 48.7 puntos en 2014 vs. 47.1 puntos en 2013.

Adicionalmente el área de Talento Humano trabajará en sesiones de acompañamiento (posibilitan identificar causas de los resultados 2014) para aquellos equipos de trabajo que obtuvieron puntuaciones bajas a fin de generar acciones específicas y mejorar sus resultados.

También se formará a los Comités de Clima con el propósito de proporcionar herramientas y recursos para su gestión.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (criterios 6, 7 y 8)

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

El 100% de los colaboradores del back o personal de áreas de servicio (848) fueron evaluados en 2014 por objetivos y competencias. Los empleados de las áreas comerciales son evaluados por metas.

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

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

El área de Talento Humano también aplica la llamada Evaluación 360 para líderes, que considera la opinión del jefe, así como de reportes directos y pares.

Por su parte, los miembros del Comité Ejecutivo son evaluados bajo el siguiente proceso:

- Establecimiento de objetivos (CEO-Director Ejecutivo)
- Retroalimentación medio año
- Retroalimentación final de año
- Identificación de logros (objetivos de desempeño, financieros y competencias)
- Evaluación 360 al Comité Ejecutivo

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

ATRACCIÓN DE TALENTO



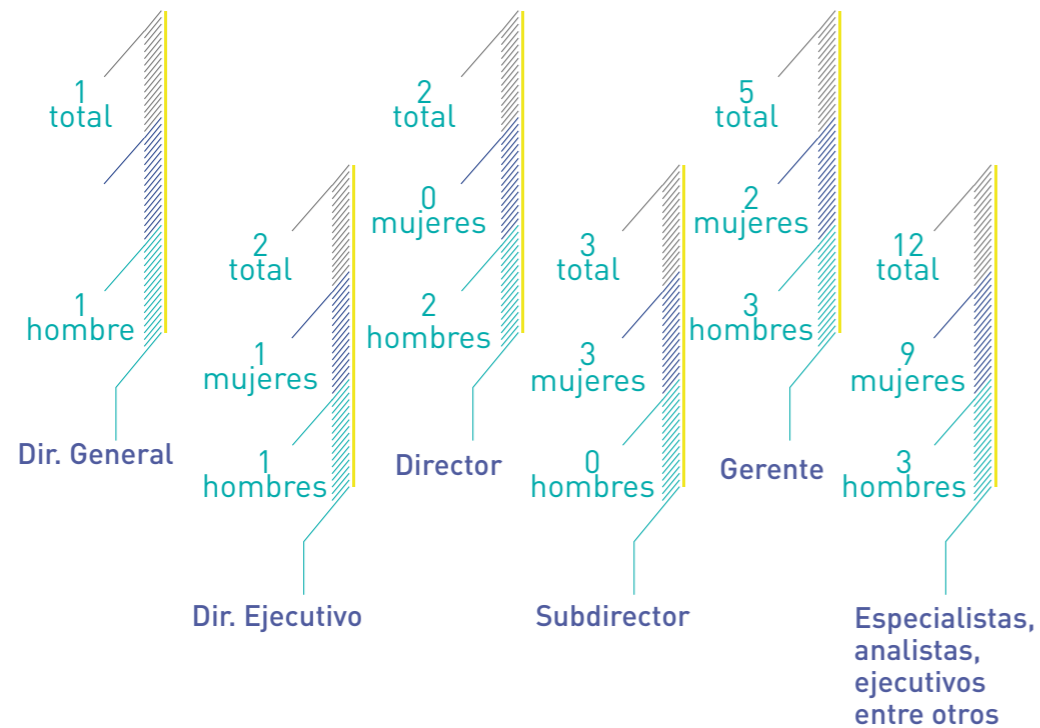
Comité Ejecutivo y líderes

SURA México cuenta con una Política de Atracción de Talento la cual incluye lineamientos para la contratación de personas en todos los puestos. En el caso de las posiciones de Directores Ejecutivos, el proceso de selección es gestionado en su totalidad por el área de Talento Humano a nivel regional; el proceso de entrevistas se lleva a cabo por Headhunters y posteriormente la decisión final de la contratación recae en la región.

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

Asimismo, en 2014 nuestra Compañía continuó impulsando el desarrollo de talentos para brindarles el apoyo necesario que los fortalezca en su crecimiento profesional y personal dentro de la Organización.

COLABORADORES DE ORIGEN EXTRANJERO 2014



TOTAL 25 / 10 Hombres / 15 Mujeres

47 Personas promovidas / 104 Nuevos cargos por crecimiento de las líneas de negocio Inversión y Seguros

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para gestionar de manera óptima el cambio derivado de la reestructura en el modelo comercial, la Escuela de Negocios de SURA México, llevó a cabo un intenso programa de capacitación a todos aquellos colaboradores de las áreas críticas

A continuación algunas de las capacitaciones y acciones más representativas:

- Nuevo ingreso multiproducto
- Sello SURA
- Actualización del programa Escuela de Negocios para Hunters y Farmers (normatividad, productos y venta)
- Excelencia SURA: direccionamiento comercial.
- Liderazgo comercial

El plan de capacitación de la Organización en 2014 estuvo conformado por capacitación formal y no formal.


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

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

81,079 dólares invertidos en capacitación formal
 871,412 dólares invertidos en capacitación no formal
 2,671 horas de capacitación formal
 296,594 horas de capacitación no formal

horas totales de capacitación

2013: 235,304
 2014: 299,265


5 personas en capacitación formal
8,409 personas en capacitación no formal *
8,414 personas capacitadas en total en 2014
35.6 horas de capacitación promedio por persona
184 certificaciones en áreas de servicio
57 sesiones de inducción para nuevos ingresos de áreas comerciales y de servicio, impactando a 1,619 personas
82.39% de la capacitación impartida fue presencial
17.61% de la capacitación se impartió a través del sistema e-learning

* Se considera un mismo colaborador varias veces, si es que asistió a más de un curso
 Nota: a partir de 2014 se implementó la contabilización de capacitación a través de estos indicadores formal y no formal que regirán a todas las filiales de SURA-AM

METAS DE ESCUELA DE NEGOCIOS 2015:

- Apalancar el desarrollo e implementación de la metodología comercial y Sello SURA.
- Acompañar a los equipos comerciales y áreas de servicio en el proceso de formación y profesionalización, a través de planes multiproducto.
- Brindar herramientas que apoyen la consolidación del modelo de vinculación.
- Acompañar a líderes y asesores en la consolidación de la misión "Pasión por el cliente".
- Ofrecer herramientas que le permitan a los equipos comerciales y de servicio entregar la mejor estrategia de asesoría al cliente.
- Seguimiento y gestión al cumplimiento regulatorio de los procesos comerciales.
- Ofrecer herramientas que le permitan a los equipos brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.
- Fortalecer la entrega de oferta de valor y asesoría, acompañada de la vinculación de productos.
- Diseño, desarrollo e implementación de programas diferenciados de acuerdo a canal y segmento del cliente.

LIDERAZGO

A través de la Escuela de Negocios y empresas de consultoría especializadas, La Compañía implementó en 2014 los siguientes tres programas de liderazgo:

- Programa regional de liderazgo. Dirigido al Comité Ejecutivo y Comité Regional SURA-AM.
- Liderazgo corporativo. Este programa convocó a dos grupos: 1) Directores y Subdirectores tanto de las áreas de servicio como del área comercial; y 2) Gerentes de las áreas de servicio y del área comercial.
- Liderazgo comercial. Asistieron Directores, Subdirectores y Gerentes comerciales.

El objetivo del programa de liderazgo corporativo fue: homologar y estandarizar las habilidades de liderazgo de todos los líderes Directores y Subdirectores de la Organización de las áreas de servicio como del área comercial, a través de la implementación de la misma metodología de desarrollo realizada para el primer nivel de la Compañía en el cual se trabajaron los siguientes temas: a) fluir, b) influir y c) confluir.

Respecto a los gerentes del área de servicio y comercial se implementó un programa alineado a las expectativas de SURA-AM para las siguientes competencias: a) desarrollo de otros, b) habilidades conversacionales y c) comunicación y adaptación al cambio.

En cuanto al programa de liderazgo comercial, la meta se centró en: desarrollar a los líderes comerciales en aquellos conocimientos y habilidades propios de la labor de venta para que entreguen la mejor oferta de valor del mercado, maximizando las ventajas de los productos SURA y cultivando equipos comerciales de éxito.

CONSEJO DE LÍDERES

En 2014 se implementaron las sesiones Consejos de líderes. Estas sesiones se realizaron semestralmente y reunieron a todos los líderes de la Organización. Los objetivos de dichas reuniones fueron:

- Difundir la estructura y su funcionalidad con la estrategia
- Alinear a todos los líderes de la compañía back office y comerciales en la estrategia de negocios.
- Comunicar a los líderes de SURA, información estratégica y táctica relevante para su gestión.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas comerciales.
- Programa de Liderazgo 2014.

Retos programa de liderazgo 2015:

Fortalecer habilidades de liderazgo que apoyen la ejecución y manejo de herramientas para gestión de equipos.

PROTECCIÓN CIVIL (CRITERIOS 4 Y 5)

En 2014 el área de Protección Civil continuó con la campaña de sensibilización sobre las acciones a seguir en caso de emergencia; se implementaron y reforzaron las medidas de seguridad en las oficinas corporativas para garantizar su buen funcionamiento y minimizar los efectos negativos que pudiera causar una situación de emergencia o desastre natural.

Acciones realizadas:

- Se llevó a cabo la capacitación en materia de protección civil en 42 oficinas, correspondientes a 21 ciudades. Un total de 439 personas participaron. 40% más que el año anterior.
- 75 colaboradores de las oficinas corporativas, fueron capacitados en el curso para la formación de brigadistas, el cual incluye capacitación en primeros auxilios, evacuación, búsqueda y rescate, prevención y combate de incendios.
- Se realizaron 27 simulacros en 24 oficinas, cumpliendo con las disposiciones legales para cada municipio.
- Se actualizó la integración de las unidades internas de Protección Civil en 30 oficinas.

27 SIMULACROS EN 24 OFICINAS realizados en 2014

Es importante destacar que el personal de seguridad dentro de la Organización es externo (adscritos a la empresa privada GSI y de la Policía Bancaria e Industrial), por lo tanto no se cuenta con un proceso específico para su contratación. Sin embargo las empresas contratadas para cubrir con este servicio se someten al proceso establecido por el área de Adquisiciones, es decir que se encuentren constituidas legalmente como empresa y debidamente registradas ante la Secretaría de Seguridad Pública.

Asimismo, el área de Cumplimiento capacita cada semestre al personal de Seguridad externo sobre la Política y normas de seguridad que aplican para los inmuebles de SURA México. Esto con la finalidad de garantizar la integridad física de los colaboradores y la seguridad en las oficinas.

Con el propósito de salvaguardar la integridad física de los colaboradores, la Compañía cuenta con el documento Normas de Seguridad que ha sido publicado a través de los canales de difusión del área de Comunicación Interna y también se encuentra disponible en el portal de Intranet para su consulta.

Por otro lado, la Compañía cuenta con el Comité Interno de Protección Civil, el cual está integrado por colaboradores que representan las principales áreas de la Organización con capacidad de decisión sobre las acciones a seguir en caso de que haya una situación de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre. Estos colaboradores cuentan con información de los recursos disponibles (humanos, materiales, de seguridad y médicos), para hacer frente a posibles contingencias, así como, orientación del personal, en la realización de simulacros. Este comité es la máxima autoridad en la materia en caso de presentarse un evento de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre. Todos los miembros del comité están informados y capacitados sobre cómo deben actuar en el caso que ocurra una emergencia que pueda afectar al inmueble, además de ser la instancia de primer contacto con cuerpos de emergencia.

Cabe destacar que SURA México cuenta con un Plan de Emergencia, definido como el conjunto de actividades destinadas primordialmente a salvaguardar la integridad física de los empleados, clientes y visitantes, así como los bienes muebles e inmuebles de la Organización, buscando mantener el funcionamiento de los servicios y equipos críticos. Este Plan contempla los protocolos de actuación en caso de emergencia, con especial atención en la población vulnerable por sus limitaciones físicas que puedan presentar durante alguna emergencia.

La Compañía ha desarrollado acciones que han permitido que las instalaciones sean aptas para personas con capacidades diferentes. Se ha capacitado a un grupo especial de colaboradores, llamado Brigada especial de evacuación, cuya función es auxiliar a aquellos compañeros que tienen alguna limitación física temporal o permanente, o aquellas colaboradoras en estado de embarazo.

Cada semestre el área de Cumplimiento capacita al personal de Seguridad externo sobre la Política y normas de seguridad que aplican para los inmuebles de SURA México.

CAPÍTULO 7
GESTIÓN COMERCIAL Y DEL NEGOCIO



EN 2014 dimos pasos para enfocar nuestros esfuerzos en el **CLIENTE**.



CLIENTES

El 2014 fue un año donde dimos pasos para enfocar nuestros esfuerzos en el cliente. Para ello se echó a andar el modelo comercial de franquicia, cuya oferta de valor se centra en la segmentación de clientes y asesoría especializada y así brindar una amplia gama de productos en Ahorro, Protección e Inversión. Para avanzar en este objetivo se implementó el modelo Hunters y Farmers. Los ejecutivos Hunters enfocan sus esfuerzos en la captación de nuevos clientes y la tarea de los Farmers es retenerlos y generar vinculación, ofreciéndoles otras opciones para responder a sus distintas necesidades financieras.

En 2014 lanzamos nuevos productos de ahorro voluntario: Seguro dotal (seguro con ahorro), Seguro de deceso accidental y Empaquetado para el Mundial, así como el lanzamiento de Siefores Básicas Adicionales.

Asimismo, se firmaron acuerdos para distribuir fondos de inversión de otras instituciones financieras a partir de 2015. Otro avance en 2014 fue el lanzamiento de retiros de aportaciones voluntarias a través del call center.

Por otro lado, Afore SURA se sumó a la iniciativa de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) para que los trabajadores puedan hacer aportaciones voluntarias a través de las redes comerciales (tienda de conveniencia 7Eleven y Telecomm), sin importar en que Afore se encuentre el trabajador. Con esta medida la Consar busca que toda la población tenga acceso a este nuevo esquema de aportación y así fomentar el hábito del ahorro entre los mexicanos.

SELLO SURA

Con la finalidad de cumplir con la promesa de acompañar a nuestros clientes durante todo su ciclo de vida y ayudarlos a alcanzar sus sueños, los colaboradores de SURA fueron capacitados en la metodología comercial Sello SURA enfocada en brindar asesoría multiproducto. De esta manera la Compañía busca garantizar elevados niveles de servicio.

METODOLOGÍA COMERCIAL SURA

OFERTA DE VALOR

Estamos orientados a entregar una oferta ampliada de productos para cubrir las necesidades de los clientes durante todo su ciclo de vida. De esa forma, los acompañamos siendo sus "guías en ahorro". Es decir, a lo largo de su vida laboral activa y también durante su etapa de retiro o jubilación.

Para ello, durante 2014 seguimos fortaleciendo la oferta de productos para avanzar en el objetivo de convertirnos en la mejor alternativa de ahorro para nuestros clientes.

Los cinco pilares de la Oferta de Valor atienden las necesidades de nuestros clientes.



COMPROMISO 2015

Se afinará la oferta de valor en cuatro pilares.

DESAFÍOS 2015

Dar una experiencia superior a los clientes asegurando ejecución de calidad y cumplimiento de resultados en los siguientes focos:

1. Disponer a los canales para la venta multiproducto y vinculación.
2. Disponer a las plataformas y Punto de Encuentro con los Clientes para un servicio multiproducto.
3. Tangibilizar y dar a conocer la oferta de valor a los clientes.
4. Completar la oferta básica de productos asegurando la rentabilidad y cumplimiento de metas.
5. Comprometer y empoderar a nuestros equipos para potenciar foco en el cliente.

CON NUESTRA ESTRATEGIA DE FOCO EN EL CLIENTE, DEBEMOS CONTINUAR IMPLEMENTANDO FIRMEMENTE NUESTRA OFERTA DE VALOR MULTIPRODUCTO PARA QUE NUESTROS CLIENTES COMPREN MÁS PRODUCTOS Y PERMANEZCAN EN EL LARGO PLAZO CON NOSOTROS.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La Voz del Cliente. Afore

En 2014 la empresa Ipsos Loyalty llevó a cabo la Encuesta "La Voz del Cliente", la cual tiene como objetivo:

1. Evaluar el desempeño de Afore SURA y de la competencia para entender su posición frente al mercado, así como las fortalezas y oportunidades frente a sus principales competidores.
2. Detectar motores y barreras de satisfacción
3. Encontrar las fortalezas y las posibles áreas de mejora prioritaria con el fin de generar mayor satisfacción entre los clientes de Afore SURA.

Estos son algunos de los resultados más sobresalientes:

Satisfacción general

Destaca positivamente la elevada satisfacción de los afiliados a SURA.

crecimiento de
afiliados satisfechos

2013: **46pp**
2014: **54pp**

disminución de
afiliados insatisfechos

2013: **14pp**
2014: **9pp**

Satisfacción neta

2013: **32pp**
2014: **45pp**

COMPROMISO 2015

Buscaremos elevar el índice de satisfacción neta por arriba de 45pp

En 2014 el Comité de Segmentos estuvo atento a las necesidades de los clientes a través de analizar los indicadores relacionados a la captación y retención del cliente, la aplicación de encuestas de salida, encuestas de satisfacción de clientes, entre otras tareas. Asimismo, se estableció el Comité de Canales dedicado a revisar el avance de los objetivos de venta, eficiencia de canales de distribución y las estrategias relacionadas con éstos. En este comité participan los líderes de los negocios, Clientes y Marca, canales de venta y Talento Humano.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención y servicio a nuestros más de 6 millones de clientes es nuestra prioridad, por ello, en 2014 estrechamos la cercanía con ellos a través de diversos canales:

- Página web (www.suramexico.com). Aquí se difunde información relevante de la empresa, servicios y productos. Destaca la sección SURA te asesora/Vida y Ahorro donde el cliente y público en general encontrará artículos, consejos y videos muy útiles en los temas de Ahorro, Inversión, Protección y Retiro.
- Redes sociales (facebook, twitter, youtube)
- APP de Cliente
- Chat
- Call center
- Servicio "SURA te llama"
- Envíos de estados de cuenta
- 62 módulos de servicio distribuidos en todo el país. 19 módulos cuentan con servicio Touch Screen donde se puede consultar información sin hacer filas.
- 24 unidades móviles
- 50 oficinas DHL para el envío y recepción de trámites de Retiro total y Parcial
- Citas programadas
- Correos electrónicos informativos
- Línea Premier

COMPROMISO 2015

Habilitar un número telefónico único para contactar cualquiera de nuestras líneas de negocio retail con el propósito de simplificar la contactabilidad de nuestros clientes.

en **2014** se enviaron los siguientes boletines a clientes:

6 boletines
informativos de Afore

18 boletines
sobre Aportaciones
Voluntarias

12 boletines
Mis Finanzas e
Inversiones

En julio se puso en marcha el servicio de Línea Premier cuyo objetivo es ofrecer un mejor servicio al cliente mediante una línea telefónica de apoyo atendida por asesores premier y patrimoniales.

3
nuevos módulos
de servicio

349,650
visitas
realizadas a
los módulos de servicio

543,000
trámites

1,046
llamadas
atendidas entre julio
y diciembre por
Línea Premier

685,965 llamadas recibidas a través del call center en 2014

Buzón de quejas y sugerencias SURA

2013: 2,731

2014: 1,430

15 días hábiles, es el tiempo de respuesta a los clientes.

A través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en 2014 se recibieron 976 quejas frente a las 1,315 recibidas en 2013. El tiempo establecido para responder a estas quejas es de 20 días hábiles.

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

En 2014 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 el Código de Conducta y Ética se establece claramente el 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.

LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN GOBIERNO CORPORATIVO ROBUSTO QUE GARANTIZA UNA ADECUADA GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO QUE PROTEGE LOS INTERESES DE NUESTROS CLIENTES.

Comité de malas prácticas. Este comité sesiona de manera mensual y su objetivo es monitorear y atender en caso requerido, los temas relacionados con malas prácticas comerciales. Este comité está integrado por el Director General de SURA México, el Vicepresidente Ejecutivo de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Talento Humano y el Director de Cumplimiento quien funge como secretario de dicha instancia.

CAMBIOS REGULATORIOS

Circular Única Operativa (CUO)

Sin duda 2014 fue un año histórico en materia de cambios regulatorios en la industria. La Organización vivió un momento de adaptación a nuevas normativas que impactan en el servicio y la operación de la Afore con foco en nuestros clientes. Estos cambios, responden a nuevos procesos operativos y tecnológicos que de manera interna, nos llevaron a una reorganización al tiempo que brindan la oportunidad de nuevas rutas para el éxito.

El 2 de marzo de 2015 entrará en vigor la Circular única Operativa (CUO), este hecho exigió en 2014 la sinergia y la colaboración multidisciplinaria de varias áreas para dar cumplimiento en tiempo y forma a estos cambios solicitados por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar). La correcta ejecución de esta disposición está a cargo de Operaciones, Servicio al Cliente, Legal, Comercial, Clientes y Marca y TI.

La entrada en vigor de esta circular representa un parteaguas en el Sistema de Ahorro para el Retiro. Para la Organización significa una reingeniería a la forma de operar tradicional. La nueva Circular Única Operativa (CUO) establece un nuevo modelo de traspasos, la digitalización de la base de datos y la inclusión de biométricos para la autenticación de expedientes, entre otras modificaciones.

Objetivo de CUO:

- Proveer mayor calidad de los servicios proporcionados
- Garantizar mejores prácticas comerciales
- Contar con agentes promotores certificados gestionando los trámites

Beneficios para el trabajador con CUO:

- Mayor seguridad y transparencia (protección de datos personales)
- Garantizar que el trabajador es quien está decidiendo cambiarse de Afore
- Contacto permanente por parte de la Afore

Otros cambios regulatorios

Nuestras líneas de negocio de Inversión (Investment Management) y Protección (Seguros de Vida y Pensiones) también se prepararon intensamente para dar cumplimiento en tiempo y forma a diversas circulares emitidas por los entes regulatorios Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y que entrarán en vigor en el transcurso de 2015 y 2016.

Entre las nuevas disposiciones, destacan las siguientes:

- Nueva Ley de Fondos de Inversión, cuya Circular de Servicios de Inversión establece diversas disposiciones que buscan dar mayor certidumbre al público inversionista.
- Nuevas regulaciones emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), en la Circular II de Solvencia.

Cabe destacar que la nueva Ley de Fondos de Inversión, abre una nueva área de oportunidad ya que permite distribuir fondos de inversión en el extranjero y así ofrecer a los clientes, mediante la 'arquitectura abierta' una importante gama de productos y servicios de inversión.

COMO EN OTRAS OCASIONES, BUSCAREMOS IMPLEMENTAR DE MANERA EFICIENTE ESTOS CAMBIOS PARA CONVERTIRLOS EN UNA VENTAJA COMPETITIVA EN BENEFICIO DE NUESTROS MÁS DE 6 MILLONES DE CLIENTES.

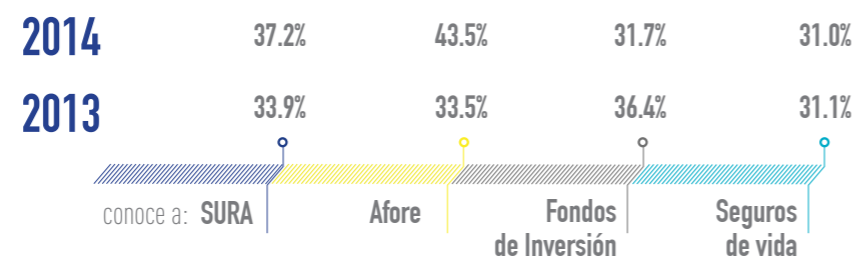
¿Qué implicó CUO para SURA?



NUESTRA MARCA

En 2014 avanzamos en nuestro objetivo de construir una gran compañía de ahorro y posicionar la marca SURA como 'guías en ahorro'. Y bajo este foco lanzamos la exitosa campaña de publicidad con el futbolista mexicano 'Rafa Márquez', mediante la cual logramos impactar a millones de mexicanos. Como resultado se observó un incremento del conocimiento de la marca SURA de 33.9% a 37.2%

CONOCIMIENTO DE LA MARCA



COMPROMISO 2015

Fortalecer el posicionamiento de la Compañía entre el público y aumentar el conocimiento de la marca SURA a 40%

Entre las acciones realizadas para fortalecer la relación con los clientes y posicionar la marca destacan las siguientes: 43 entrevistas con voceros, publicación de 1,727 notas, 32 comunicados de prensa (16 a nivel regional), una capacitación a representantes de medios informativos sobre los productos de SURA y seis eventos de relaciones públicas.

Entre los nuevos servicios, destaca la App SURA Clientes disponible en App Store y Google play. A través de esta aplicación el cliente puede acceder a información relevante de los productos de una manera fácil y clara.

6.28 millones de visitas
en los sitios web de SURA

Twitter: 33,000 seguidores
y más de 1,600 consultas
atendidas.

Facebook:
más de 230,000 fans
y 3,900 consultas atendidas

YouTube:
más de 1 millón
de visualizaciones de nuestros
videos y 2,300 suscriptores

LinkedIn:
más de 2,900 seguidores

Más de 1,700 menciones
de SURA en diferentes medios de
comunicación

Más de 2,700 clientes
fueron invitados a eventos y a
experiencias exclusivas.

INNOVACIÓN A FAVOR DE NUESTROS CLIENTES

RENOVACIÓN PLATAFORMA DE INVERSIONES

En 2014 se inició la planeación del programa de renovación de la plataforma tecnológica que soporta el proceso de inversión. Para ello se requiere implementar un sistema con las funciones necesarias a fin de que todas las áreas que participan en el ciclo de inversión puedan ejecutar sus procesos operativos dentro de un mismo aplicativo. Las áreas involucradas en este proceso operativo son: Inversiones, Riesgos, Middle Office, Tesorería y Contabilidad. Misys será la empresa que ejecutará esta renovación con el sistema FusionInvest.

Retos para 2015:

- Concluir las configuraciones, validación de modelos, carga de instrumentos y conexión de las fuentes de información en el ambiente de desarrollo.
- Realizar la configuración de los controles regulatorios, validación de los modelos de evaluación y control de riesgos en el ambiente de pruebas
- Con base en los resultados de desempeño en el ambiente de pruebas, diseñar la arquitectura óptima para el ambiente productivo
- Configurar y validar el ambiente productivo

BUSINESS INTELLIGENCE

En julio de 2014 se creó el área Business Intelligence cuya función es analizar nuestra base de clientes para ofrecerles servicios más acordes a sus necesidades.

Retos para 2015:

- Mejorar la oferta de productos mediante el análisis constante del cliente
- Mejorar el conocimiento del cliente a través del aprovechamiento de herramientas como el CRM
- Disponer de la información necesaria para el seguimiento y gestión de canales

MANUALES Y POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

- Manual de Políticas y Procedimientos Afore SURA
- Código de Conducta y Ética
- Política de atención de solicitudes de información y datos de clientes
- Política de gestión del área de Clientes y Marca

COMPROMISO 2015

"Elaboración del Manual Experiencia del Cliente, con el objetivo de estandarizar y asegurar la experiencia de los clientes a través de los diferentes canales de atención".

CAPÍTULO 8

RIESGOS



A través del modelo de las tres líneas de defensa, **SURA MÉXICO** ha establecido su Sistema de Control Interno con el objetivo de implementar mecanismos de mitigación sobre aquellos riesgos a los que se encuentra expuesta la compañía.



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

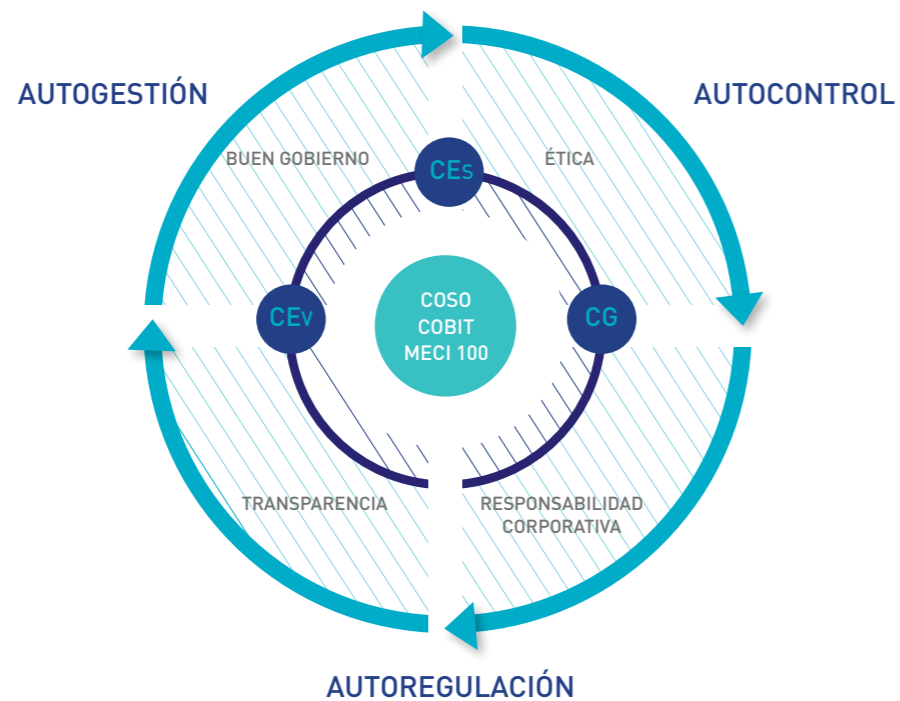
En octubre de 2014 se llevó a cabo la publicación de la Política Institucional de Control Interno la cual plasma el compromiso de SURA México en establecer y mantener un Sistema de Control Interno basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, (sistema de las tres Líneas de Defensa) alineado a la estrategia y a los procesos, y en el que todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de incidentes y las deficiencias encontradas; así como de velar por la mejora continua de los procesos. Esta Política está alineada a los marcos internacionales y mejores prácticas y es aplicable a todos los empleados que conforman SURA México (internos y externos), clientes, proveedores y accionistas.

La política persigue los siguientes objetivos:

- Definir el Marco del Sistema de Control Interno de SURA México.
- Definir las responsabilidades de las tres Líneas de Defensa
- Definir los lineamientos sobre el establecimiento de la función de la Coordinación clave del área

La Política Institucional de Control Interno está elaborada bajo los siguientes documentos:

- Código de Buen Gobierno de SURA Asset Management
- Política de Gestión de Riesgo de Estabilidad Operacional
- Política Institucional para documentar Políticas, Procesos y Procedimientos de SURA México
- Código de Ética



CES= CONTROL ESTRATÉGICO, CG= CONTROL DE GESTIÓN, CEV= CONTROL DE EVALUACIÓN

1. The **Committee of Sponsoring Organizations** of the Treadway Commission (COSO)
2. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)
3. Modelo Estandar de Control Interno (MECI 100)

MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

El mecanismo de las tres Líneas de Defensa está diseñado con el objetivo de controlar y en su caso, mitigar los riesgos a los cuáles está expuesta la Compañía. Hay tres Líneas de Defensa, que se describen a continuación: la Primera Línea de Defensa (áreas del Negocio y la Dirección General) cuentan con procedimientos de control y de mitigación de riesgos que a su vez son supervisados por la Segunda Línea de Defensa (Directores de Riesgos y de Legal y Cumplimiento) que verifica los procedimientos y políticas de la Primera Línea de Defensa de una manera proactiva y emite recomendaciones o puntos de mejora a dichos procesos. La Tercera Línea de Defensa, encabezada por la Unidad de Auditoría Corporativa, evalúa a través de las auditorías estos controles y emite observaciones para corregir controles o procesos y coadyuva de esta manera a la mitigación de los riesgos de la compañía.

TODOS SOMOS CONTROL INTERNO

La Organización a través de Riesgo Operativo ha establecido los lineamientos generales que deben cumplir las distintas áreas en relación a la gestión de Riesgo Operacional y la documentación de políticas procesos y procedimientos, así como su revisión y actualización de manera periódica.

En relación a la gestión de Riesgo Operacional, SURA México ha emitido su política la cual busca principalmente:

- Crear conciencia sobre los diferentes tipos de riesgos operacionales y de cumplimiento así como de 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 gestión de dichos riesgos.

PLAN DE TRABAJO 2015

- Coordinar con las Direcciones que conforman SURA México, la actualización y/o documentación de Políticas, Procesos y Procedimientos, así como sus Matrices de Riesgos y Controles relacionadas.
- Apoyar a las áreas de negocio en la obtención de la certificación SOX.
- Implementar el Marco de Gestión de Riesgo Operacional (MGRO) que incluye lo siguiente:
 - Ejecución de Evaluación de Riesgos de Alto Nivel (ERAN)
 - Capacitación a las 3 líneas de defensa sobre el MGRO
 - Cuantificación de Riesgos de Procesos SOX.
 - Ejecución del programa de auto-evaluaciones detalladas a procesos e iniciativas.
 - Emisión del Curso e-learning sobre el Sistema de Control Interno y Riesgo Operacional.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO (CRITERIOS 6,7,8,12,13,14)

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

La Organización cuenta con Políticas, Procedimientos y personal especializado 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 tolerable
- Reducir los efectos negativos ocasionados por el caos
- Facilitar la toma de decisiones durante una contingencia
- Cumplir con los requerimientos legales y regulatorios.

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

○ CAPÍTULO 9
COMPROMISO SOCIAL
////////////////////



////////////////////

En **SURA MÉXICO** promovemos una gestión responsable que favorezca el desarrollo social en las comunidades donde operamos. Por ello, con la colaboración activa de aliados estratégicos **EJECUTAMOS PROGRAMAS A FAVOR DE LA EDUCACIÓN DE NIÑOS Y JÓVENES DE NUESTRO PAÍS**. Además, fomentamos la educación financiera y la difusión de la cultura y el arte con nuestros grupos de interés.

////////////////////



EDUCACIÓN

PROGRAMA DE ESCUELAS AUTO SUSTENTABLES (PEAS)

El PEAS es un programa que reconstruye/reubica escuelas dañadas por desastres naturales o mejora la infraestructura de las mismas. Además, en estos centros escolares se imparten talleres de educación financiera, impulsando la cultura del ahorro entre alumnos, maestros y padres de familia. En 2014 se apoyó con la colaboración de Happy Hearts Fund a la Telesecundaria José María Pino Suárez, ubicada en Jolochero, una comunidad de elevada marginación en Tabasco. En diciembre se inició la construcción de la Telesecundaria José Emilio Pacheco, en el municipio de Coscomatepec, Veracruz. Un total de 493 personas son las beneficiadas con ambos proyectos. La inversión destinada a esta iniciativa ascendió a 123,569.61 dólares.

COMPROMISO 2015

Continuaremos apoyando la educación de los niños y jóvenes mexicanos a través del Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS). En 2015 inauguraremos la Telesecundaria José Emilio Pacheco, cuya construcción inició en diciembre de 2014 y seleccionaremos el 7º proyecto que se apoyará durante 2016.

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. Estamos convencidos de que a través de una mejor educación se puede reducir la pobreza extrema y el hambre.

EDUCACIÓN FINANCIERA (CRITERIO 15)

YO QUIERO, YO PUEDO APRENDER SOBRE ECONOMÍA Y FINANZAS

Continuamos con la implementación de este programa elaborado junto con IMIFAP (Instituto Mexicano de Investigación de Familia y Población), y cuyo fin es que alumnos de educación primaria, entre 6 y 12 años, aprendan sobre economía y finanzas básicas. En 2014, un total de 99 escuelas públicas de nivel primaria y preescolar, ubicadas en comunidades vulnerables de los estados de Veracruz y Tabasco replicaron este curso. Un total de 15,046 niños han sido beneficiados por este taller, el cual les ayudará a desarrollar habilidades para la vida, para que aprendan a tomar decisiones económicas y financieras.

EL FESTIVAL DEL AHORRO

En los meses de junio y julio, se llevó a cabo el "Festival del ahorro" en Tabasco y Veracruz. En este evento participaron tres jardines de niños y 16 primarias, se incluyó a padres de familia, maestros y alumnos alcanzando así una participación de 558 personas. "El festival del ahorro" se llevó a cabo en el marco del taller Yo quiero, yo puedo aprender sobre economía y finanzas y fue la actividad que cerró este taller de valores y finanzas.

SEMANA NACIONAL DE EDUCACION FINANCIERA

Un año más participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), la iniciativa más grande e importante en su tipo encabezada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). Nuestro aporte incluyó charlas en empresas privadas, en instituciones de educación media y superior, la instalación de unidades móviles en las ciudades más importantes; chats con expertos de SURA transmitidos por el sitio web www.suramexico.com; contenidos en redes sociales, notas periodísticas. Instalamos un "stand del ahorro" en la sede central de la SNEF, que en este año se ubicó en el Museo Tecnológico, en la Ciudad de México.

ALIANZA POR LA EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

Con el propósito de impulsar la educación social y financiera, nos aliamos con las ONG World Vision México y Aflatoun. En el marco de esta alianza, en el mes de septiembre organizamos el tercer Taller de Capacitadores Regionales Aflatoun, en el municipio de Huatusco, Veracruz, donde asistieron representantes de organizaciones de 15 países de Latinoamérica. Dos meses después, SURA llevó a cabo otra capacitación en la Ciudad de México. Un total de 70 personas (de ONG y maestros) fueron capacitados bajo esta metodología. Esta iniciativa representó una inversión de 5,968.89 dólares.

TRABAJAMOS PARA QUE
ALUMNOS DE
EDUCACIÓN PRIMARIA,
ENTRE
6 Y 12 AÑOS,
APRENDAN SOBRE ECONOMÍA
Y FINANZAS BÁSICAS.

PROGRAMA MEDIOS DE VIDA PARA JÓVENES

En alianza con World Vision México, se llevó a cabo la etapa de diagnóstico de este programa holístico que busca desarrollar jóvenes (de entre 13 y 18 años) que sean agentes de cambio que impacten a sus comunidades de manera positiva. Este proyecto comprenderá a poblaciones rurales y urbanas e incluirá lecciones y actividades enfocadas a valores humanos, educación financiera, empleo y autoempleo formal así como vinculación empresarial. La etapa de diagnóstico significó una inversión de 11,798 dólares.

CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nuestros expertos en educación impartieron cinco charlas en seis empresas privadas; en alianza con la Condusef se impartieron cinco charlas; también se dio una charla para colaboradores del área de fuerza de ventas de SURA. Al cierre de diciembre de 2014 un total de 1,173 personas fueron impactadas.

VIDA Y AHORRO

Esta página de finanzas personales, alojada en el sitio www.suramexico.com es el espacio donde difundimos información de educación financiera, a través de artículos y videos sobre temas de ahorro, inversión, retiro y protección. En 2014 se registró un total de 15,127 visitas.

COMPROMISO 2015

La Educación Financiera continuará siendo una prioridad en nuestra estrategia de desarrollo social. En 2015 buscaremos impactar a más de 50,000 personas a través de diversas iniciativas de Educación Financiera.



DÍA DEL VOLUNTARIO

Es un espacio para que colaboradores de SURA México y alumnos de nivel secundaria y/o primaria de Christel House interactúen, convivan, se diviertan a través de actividades lúdicas. En 2014 junto con la colaboración del artista plástico David Correa, los alumnos de Christel House y colaboradores de SURA pintaron un mural "el mundo ideal visto por los niños". Para ello, el artista convivió con los niños quienes le expresaron como les gustaría que fuera su escuela y el mundo que les rodea. Con esto David realizó el bosquejo y ellos lo pintaron. Cabe destacar, que en el marco de esta actividad se entregó una donación por 11,477.67 dólares.

VOLUNTARIADO EN COMUNIDAD INDÍGENA MAZAHUA

En el mes de diciembre un total de 160 voluntarios (entre colaboradores y familiares) viajaron a una comunidad indígena mazahua, ubicada en el Ejido San José del Rincón, en el Estado de México. Ahí, construyeron ocho estufas ecológicas y ocho huertos para el cultivo de hortalizas, beneficiando así a 16 familias y más de 60 personas. También se inauguró una cisterna de captación de agua pluvial en la Primaria Benito Juárez de la comunidad Yondece del Cedro, beneficiando a 268 familias y más de 1456 personas de la comunidad que podrán tener acceso a agua potable. Esta jornada de voluntariado se realizó en alianza con World Vision México.

DONACIONES CON CAUSA

Realizamos una campaña de donación de útiles escolares, convocando a los colaboradores de todo el país, se recolectaron un total de 2,937 artículos escolares, los cuales se donaron a la Telesecundaria José Vasconcelos. Nuestra Organización donó 70 equipos de cómputo y 34 artículos de mobiliario a World Vision México, ONG humanitaria que busca el bienestar de la niñez. Participamos en la campaña de donación de armazones de lentes de la Fundación Devlyn; entre los colaboradores se recolectaron 30 anteojos que fueron donados a esa institución para ser reparados. También a través de la iniciativa "venta con causa, compra uno, dona uno" Devlyn vendió tres armazones a empleados.

VISITAS GUIADAS

Para el cierre del ciclo escolar 2013-2014 mentores y 16 alumnos inscritos en la iniciativa SURA School visitaron la exposición "Encuentro. México-Colombia", en el Museo Dolores Olmedo. Por otro lado, 22 alumnos de la Telesecundaria José Vasconcelos y seis colaboradores del Programa de Talentos de SURA también visitaron este recinto cultural.

SALVEMOS A LA PLAYA

80 empleados de SURA, familiares y amigos se sumaron a la jornada de limpieza de playas de Tijuana, Baja California. Junto con otras organizaciones fueron en total 200 personas que recolectaron 4,949 kilos de basura en esta iniciativa de voluntariado por el cuidado del medio ambiente.

VOLUNTARIADO (CRITERIO 16)

PATROCINA UNA HISTORIA

En abril de 2014 SURA México implementó la campaña *Patrocina una Historia de World Vision México*, mediante ésta, cada persona, aporta menos de 1 dólar diario a un fondo para que un niño (a) tenga acceso a la educación, alimentación, agua potable, salud, etc. A diciembre 114 niños y niñas de escasos recursos eran beneficiados; 20 niños los patrocinaba la Organización y 94 por empleados. Cerca del 80% de los niños beneficiados viven en la comunidad indígena mazahua, San José del Rincón, en el Estado de México.

SURA SCHOOL

El programa de Voluntariado Virtual SURA School apoya la educación bilingüe de alumnos de nivel secundaria de Christel House México, escuela que atiende la educación de niños de escasos recursos que viven zonas marginadas 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 en idioma inglés. Un total de 36 alumnos fueron beneficiados con esta iniciativa en los ciclos escolares 2013-2014 y 2014-2015.

COMPROMISO 2015

CONTINUAREMOS IMPULSANDO LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO ALINEADAS A NUESTRA ESTRATEGIA DE COMPROMISO SOCIAL QUE AYUDEN A CONSTRUIR UNA MEJOR SOCIEDAD. EN 2015 INCREMENTAREMOS UN 15% LA PARTICIPACIÓN DE NUESTROS VOLUNTARIOS

NUESTRO COMPROMISO SOCIAL EN CIFRAS

636,831

DÓLARES

INVERSIÓN TOTAL EN PROYECTOS SOCIALES.

298,655

DÓLARES

APORTACIÓN A LA AMAFORE PARA IMPULSAR EDUCACIÓN FINANCIERA

+ 2,700

HORAS

DE TRABAJO VOLUNTARIO

+ 700

VOLUNTARIOS

+ 1500

NIÑOS BENEFICIADOS CON PROGRAMA DE VALORES Y FINANZAS

15,127

VISITAS

REGISTRÓ PÁGINA VIDA Y AHORRO

1,173

PERSONAS

ALCANZADAS CON LAS CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA



ARTE Y CULTURA

En SURA México estamos convencidos de las bondades de poder contribuir a afianzar la cultura, como un bien común y como una experiencia fascinante que invita a compartir las múltiples formas que encuentra el ser humano para abordar el mundo. La cultura construye relaciones de fraternidad y desarrollo a través de la creatividad y la imaginación.

Más de 700 obras, entre pintura, dibujo, grabado y escultura, componen la Colección de Arte de SURA, con artistas de talla internacional de gran prestigio.

Nuestro compromiso trasciende nuestro quehacer en los negocios y se traduce en inversión en desarrollo a través de nuestras actividades culturales.

La colección de SURA está al alcance de todos, a través de su museo virtual y contribuye al fomento cultural. Puedes visitarlo en: www.museovirtualsura.com.mx

EXPOSICIONES

Dentro de las actividades de Arte y Cultura este año ha sido muy significativo para Grupo SURA y para la dinámica de intercambio cultural de nuestros países, ya que a través de una cuidadosa selección de obras, que reúnen a artistas latinoamericanos de primer nivel, resaltó la exposición itinerante "Encuentro. México-Colombia". Dicha muestra se exhibió en el Museo Dolores Olmedo en la ciudad de México, con una afluencia de más de 39,000 personas; en el Centro Cultural Tijuana, en Tijuana, Baja California con una asistencia de 5,792 y en el Museo de Antioquia en Medellín, Colombia, visitada por más de 55,000 personas. La muestra fue apreciada, en total, por más de 99,700 personas.

Se realizaron visitas guiadas y actividades culturales para colaboradores, escuelas y personal en general.

Por otro lado se realizó el libro catálogo de la muestra "Encuentro. México-Colombia como una nueva invitación para conocer y recorrer parte de la riqueza cultural de nuestros países de la cual nos sentimos orgullosos.

CONFERENCIAS A COLABORADORES

En 2014, cumpliendo con nuestros compromisos, seguimos promoviendo la Cultura y el Arte entre nuestros colaboradores. Dentro de nuestras oficinas corporativas se impartieron las siguientes conferencias:

- **La Restauración.** Un acercamiento a los objetos con historia. Durante cuatro conferencias, la restauradora Gisela Garcia Correa, nos habló sobre la restauración y conservación de obras de arte; sobre los diferentes tipos de obra a restaurar como es la obra de caballete, la obra impresa sobre papel y la escultura entre otras; nos orientó de cómo se lleva a cabo la restauración preventiva y nos mostró la forma en que podemos conservar nuestros documentos personales y nuestras fotografías.

109
colaboradores
asistieron a las
conferencias de
cultura y arte

COMPROMISO CULTURA 2015

En SURA México seguiremos compartiendo con la sociedad nuestra colección de arte a través de la exposición "Encuentro. México-Colombia", por lo que en el 2015 se realizará la gestión necesaria para poder llevar esta exposición al Museo de Bellas Artes en Chile. Además, continuaremos colaborando con museos nacionales e internacionales con el préstamo de nuestras obras.

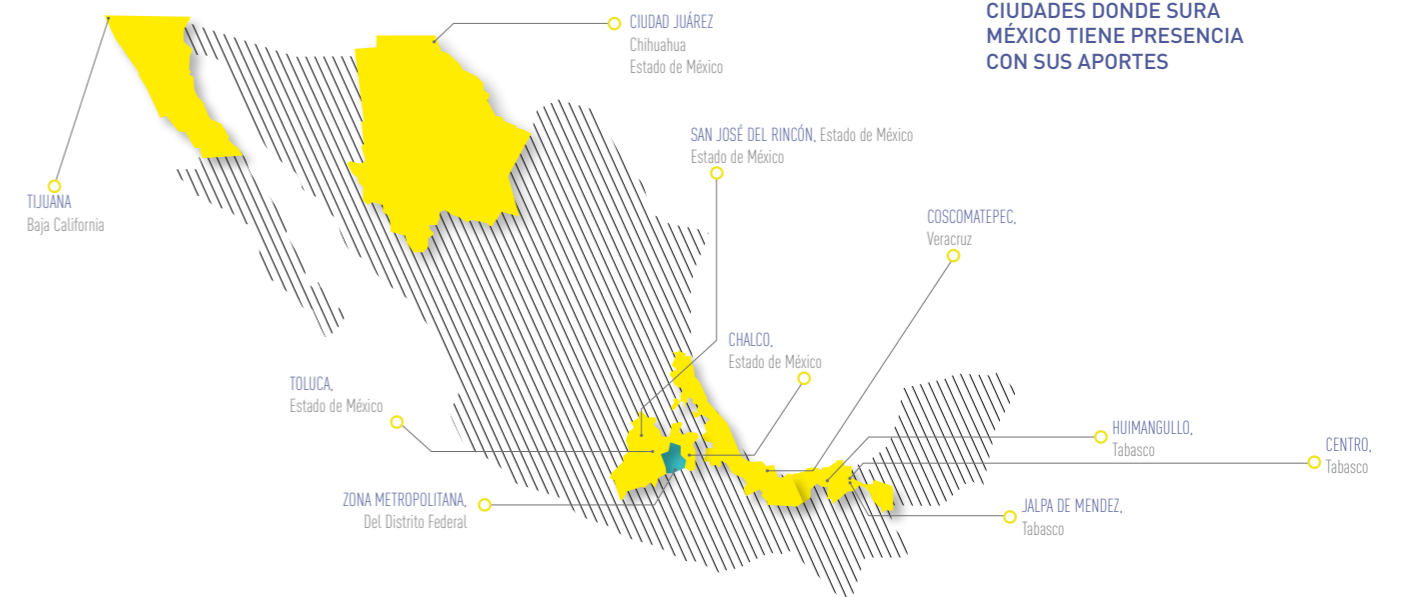
EJECUTAMOS 20 PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL EN 2014:

- 1 Programa de Voluntariado Virtual SURA School
- 2 Día del Voluntario SURA
- 3 Campaña Patrocina una Historia
- 4 Voluntariado en comunidad indígena Mazahua
- 5 Página de finanzas personales *Vida y Ahorro*
- 6 Programa de Escuelas Auto Sustentables PEAS
- 7 Programa de educación financiera y valores para niños
- 8 Charlas de educación financiera
- 9 Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)
- 10 Seminario de educación ambiental para colaboradores
- 11 Campaña de educación ambiental "consumo responsable y reciclaje"
- 12 Programa de movilidad urbana *Aventones*
- 13 Diagnóstico de educación financiera, social y emprendimiento para jóvenes
- 14 Capacitación para replicadores de talleres de EF bajo metodología de Aflatoun
- 15 Limpieza de playas en ciudad de Tijuana
- 16 Calendario "Paisajes 2015"
- 17 Museo Virtual
- 18 Exposición itinerante "Encuentro México-Colombia"
- 19 Conferencias de temas de restauración a colaboradores
- 20 Apoyo a museos e instituciones culturales

APOYAMOS A 18 INSTITUCIONES EN 2014

- 1 Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore)
- 2 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)
- 3 Escuela Christel House México
- 4 Telesecundaria José Vasconcelos
- 5 Telesecundaria José María Pino Suárez
- 6 Primaria Arcadio Zentella
- 7 Primaria 16 de Septiembre
- 8 World Vision México
- 9 Observa A.C.
- 10 IKARUS A.C.
- 11 Tlaly Bienestar y Conservación A.C
- 12 Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social A.C. (AMUCS)
- 13 Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal
- 14 Instituto de Mujeres del Gobierno del Estado de Querétaro
- 15 Museo Pedro Coronel (del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Conaculta)
- 16 Museo de Antioquía, Medellín Colombia
- 17 Centro Cultural Tijuana (de Conaculta y la Secretaría de Educación Pública SEP)
- 18 Museo Dolores Olmedo (museo privado con fideicomiso en el Banco de México)

ESTAMOS PRESENTES EN SEIS ESTADOS DEL PAÍS*



//////

CAPÍTULO 10
RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS



RECONOCIMIENTOS Y MEMBRESÍAS

SURA Investment Management fue galardonada como **LA MEJOR OPERADORA DE FONDOS MULTI-ACTIVOS EN MÉXICO**, EN EL

2014

MORNINGSTAR AWARDS

SURA Investment Management fue galardonada como la mejor Operadora de Fondos multi-activos en México, en el 2014. Desde hace varios años, los premios Morningstar reconocen a los más destacados fondos y gestores de inversión en Estados Unidos, Canadá, Europa, Asia, África y América Latina. Esta es la segunda ocasión que la premiación contempla fondos y gestores de inversión domiciliados en México.

Los galardonados son evaluados por la reconocida firma de análisis, con el objetivo de ayudar a los inversionistas a identificar aquellos fondos y operadoras más destacados a lo largo de un año en un país por presentar sólidos rendimientos ajustados al riesgo.

BEST ASSET MANAGEMENT COMPANY

Premio otorgado por el portal financiero Global Banking & Finance Review a SURA Investment Management. Este premio reconoce a las compañías de distintos tamaños que se distinguen en áreas particulares por su experiencia y excelencia dentro del mundo financiero.

BEST PENSION FUND MANAGEMENT COMPANY

Reconocimiento otorgado por el portal financiero Global Banking & Finance Review a SURA Investment Management. Este premio reconoce a las compañías de distintos tamaños que se distinguen en áreas particulares por su experiencia y excelencia dentro del mundo financiero.

WORLD FINANCE INVESTMENT MANAGEMENT AWARDS

Premio otorgado por la firma especializada World Finance a SURA Investment Management. Este reconocimiento se sustenta en la opinión de un jurado que se compone por expertos, investiga profundamente, considera la opinión de los lectores y expertos en el tema. Asimismo evalúa a las organizaciones con el fin de asegurar que los premiados sean efectivamente quienes más lo ameriten.

LAS 50 EMPRESAS MÁS INNOVADORAS

La revista especializada en temas de TI Information Week, nombró a SURA México como una de las 50 empresas más innovadoras de México en proyectos de tecnología. Nuestra Organización obtuvo este reconocimiento por el proyecto "Identity Management" que considera el uso creativo de las tecnologías aplicadas a la mejora de productos, servicios y procesos de negocio. "Identity Management" permite al usuario acceder a diferentes aplicativos de acuerdo a su código de puesto, simplifica el control de acceso ya que de manera automática otorga los privilegios necesarios en el caso de nuevo ingreso de personal, ajusta los privilegios necesarios en los cambios de puesto, o retira todos los privilegios si se presenta una baja.

EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR)

SURA México recibió en 2014, por noveno año consecutivo el distintivo ESR. Éste se otorga a aquellas empresas que cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial. Reconocen el esfuerzo de la empresa por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio. El distintivo ESR es otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (Cemefi).

CERTIFICACIONES

ISO 9001-2008

Esta certificación se otorgó a la Afore por la gestión de calidad en los procesos de inversiones de las Siefores (Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro). Esta certificación internacional la otorga ISO (Organización Internacional de Normalización) y en México la otorga el IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación).

CHARTERED FINANCIAL ANALYST, NIVEL I Y II

El CFA Institute otorgó esta certificación Internacional a SURA Investment Management.

CERTIFICACIÓN CONSAR

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) entregó esta certificación a la Afore por haber cumplido con la normativa vigente.

MEMBRESÍAS

ASOCIACIÓN MEXICANA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO (AMAFORE)

SURA México pertenece a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore). Ésta representa los intereses de las Afore ante las autoridades e instituciones públicas y privadas, en beneficio de los trabajadores afiliados a estas instituciones de ahorro (www.amafore.org).

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INTERMEDIARIOS BURSÁTILES (AMIB)

Participamos en la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), organización sin fines de lucro, que promueve el crecimiento, desarrollo y consolidación del mercado de valores como el medio por excelencia para la canalización del ahorro, propiciando las condiciones que favorezcan su sano y eficaz desempeño (www.amib.com.mx/).

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)

SURA México participa en la AMIS, cuyo principal objetivo es promover el desarrollo de la industria aseguradora, representar los intereses de sus agremiados ante autoridades del sector público, privado y social, así como proporcionar apoyo técnico a sus asociados. (www.amis.org.mx/).

SURA MÉXICO pertenece a la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE)



CONTACTO

SURA MÉXICO

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

CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

Patricia Hoyos Belmont

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

Gisela Vázquez Espinoza

Coordinación de elaboración del Informe
Comunicación de Progreso 2014
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606
gisela.vazquez@suramexico.com



ÍNDICE DE INDICADORES
GRI



INDICADORES GENERALES GRI

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
1 Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Director General	Pág. 10-13
1.2	Descripción de los principales impactos riesgos y oportunidades.	Mensaje del Director General (desafíos y oportunidades) Nuestra Compañía	Pág. 12,16 17,22
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	Nuestra compañía	Pág.15
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Nuestra compañía Nuestros servicios	Pág.15 Pág.16
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas.	Nuestra Compañía	Pág.15-22
2.4	Dirección de la sede principal	La dirección de la sede principal del corporativo SURA México 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	Nuestra Compañía Presencia regional	Pág. 15 Pág. 21
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Nuestra Compañía /SURA México Nuestros servicios Presencia regional	Pág. 15 Pág. 17 Pág. 21
2.8	Escala de la organización informante	Nuestra Compañía (nuestros servicios Gobierno Corporativo)	Pág. 17 Pág. 52-54
2.9	Cambios significativos durante el periodo del Informe sobre el tamaño, estructura y propiedad.	Mensaje del Director General Nuestra compañía (alineamiento organizacional, modelo comercial Sello SURA con enfoque en el cliente.	Pág. 10-13; 19-20; 84-86
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo del Informe.	Mensaje del Director General Reconocimientos y membresías	Pág. 12, 112-113
3. Parámetros del informe			
3.1	Periodo del Informe (por ejemplo, año fiscal / calendario) para la información suministrada.	Sobre nuestro Informe	Pág. 8-9
3.2	Fecha del informe anterior (Si existe)	Segundo informe Comunicación sobre Progreso publicado el 01 de julio de 2014. Incluyó información correspondiente al ejercicio 2013 (ene-dic).	
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal)	El Informe es anual. Corresponde al ejercicio 2014 (ene-dic).	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o su contenido	Contacto Gerencia de Sostenibilidad	Pág. 115
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Sobre nuestro Informe	Pág. 8-9
3.6	Cobertura del informe (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Nuestra Compañía Sobre nuestro Informe Gobierno Corporativo	Pág. 15-16 Pág. 8-9 Pág. 52-54
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe.	Sobre nuestro Informe	Pág. 8-9
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	

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
3.10	Explicación del efecto que puede tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, y las razones de dicha reexpresión.	El contenido del Informe se elaboró con base en los lineamientos del Pacto Mundial para nivel avanzado, Guía GRI 3.1 y las temáticas estuvieron alineadas a SURA-AM.	
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 3.1	
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe.	Índice de indicadores GRI	Pág. 116-127
3.13	Verificación externa	Este Informe CoP fue verificado por la firma ConTREEbute (nombre fiscal: Triplemente S de RL de CV)	Ver carta ConTREEbute
4. Gobierno, compromisos y participación			
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Nuestra Compañía (estructura organizacional SURA México) Gobierno Corporativo	Pág. 15, 19-20 Pág. 52-54
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	No. El presidente del Consejo de Administración de la Afore y Aseguradoras no ocupa ningún cargo ejecutivo. De igual forma el presidente del Consejo de Administración de la Operadora no ocupa ningún cargo ejecutivo.	
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.	Gobierno corporativo Línea Ética Código de Conducta y Ética (Anexos)	Pág. 44-46 Pág. 48-49
4.5	Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (Incluyendo los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental).	La Organización garantiza la correcta administración y aplicación de la compensación en todas sus unidades de negocio y sus colaboradores, con base en los lineamientos regionales "Política Salarial y Compañías de SURA Asset Management" manteniendo la equidad interna y conservando la competitividad externa del mercado.	Pág. 68-69
4.6	Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés.	Código de Conducta y Ética (Anexos) Código de Buen Gobierno Corporativo (Anexos)	Pág. 44-51
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.	Buen Gobierno Corporativo (Consejos de Administración)	Pág. 52-54
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.	Nuestra Compañía (Principios Corporativos) Buen Gobierno Corporativo Código de Conducta (Anexos) Compromiso Social Código Buen Gobierno Corporativo (Anexos)	Pág. 23 Pág. 44-49 Pág. 102-107
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.	Gobierno Corporativo Sostenibilidad (Medio Ambiente) Sistema de Control Interno Talento Humano Riesgos Gestión Comercial y del negocio Sobre nuestro Informe SURA México se encuentra adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde julio de 2012. En 2014 por noveno año consecutivo se obtuvo el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable).	Pág. 44-49 Pág. 39-41 Pág. 60-63 Pág. 74-75 Pág. 96-97 Pág. 88-92 Pág. 8-9

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	Talento Humano (Evaluación y desempeño) Los miembros del Comité Ejecutivo son evaluados bajo el siguiente proceso: a. Establecimiento de objetivos (CEO-Director Ejecutivo) b. Retroalimentación medio año c. Actualización de objetivos d. Retroalimentación final de año e. Identificación de logros (objetivos de desempeño, financieros y competencias)	Pág. 74-75
4.11	Explicación sobre si y cómo el enfoque o principio de precaución es tratado por la organización.	Está en proceso de elaboración una Política Institucional de cuidado del Medio Ambiente para SURA México. En 2014 se llevaron a cabo diversas acciones en materia de ecoeficiencia. Ver Medio Ambiente	Pág. 39-41
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, que la organización suscriba o apruebe	No reportado	
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.	Relación con grupos de interés Modelo de Sostenibilidad Compromiso social	Pág. 26-31 Pág. 36-38 Pág. 102-107
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.	Relación con Grupos de Interés Sostenibilidad (Relacionamiento y proyección institucional) acciones.	Pág. 26-32 Pág. 36-38
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.	Relación con grupos de interés (cuadro "Temas que preocupan a nuestros grupos de interés")	Pág. 28-30

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PAGINA
Enfoque de gestión			
Económico	Desempeño económico	Mensaje del Director General	Pág. 10-13
	Presencia de mercado	Nuestra compañía	Pág. 15-17, 22
	Impacto económico indirecto	Gestión comercial y del negocio Mensaje del Director General Compromiso social (inversión en proyectos de desarrollo social)	Pág. 84-93 Pág. 10-13 Pág. 102-107
Medio ambiente	Materiales	Llevamos a cabo un uso adecuado de los recursos y fomentamos entre nuestros colaboradores una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente	
	Energía	Por ecoeficiencia, SURA México entiende el uso eficiente de los recursos. Este ha sido el comienzo de una gestión responsable y adecuada de los insumos que la compañía demanda para su operación.	
	Agua	Actualmente la Organización no cuenta con esta medición ya que la mayoría de nuestras oficinas son arrendadas, el consumo de agua se incluye dentro de la cuota del arrendamiento.	
Medio ambiente	Biodiversidad	SURA México busca la conservación y protección de los ecosistemas donde se realizan las operaciones.	
	Emisiones y desechos	No reportado	
	Productos y servicios	No reportado	
Medio ambiente	Cumplimiento	Como parte del compromiso asumido, en 2014 iniciamos el registro en nuestras oficinas corporativas, de los consumos de papel y energía; así como de nuestras emisiones de CO2 derivadas por viajes de negocio. Estas mediciones servirán como base para cuantificar nuestro impacto en el mediano plazo y establecer planes de acción para reducir o mitigar la 'huella ambiental' de nuestra Organización.	
	Transporte	En 2014 las emisiones de CO2 sumaron 538,279 Kg de CO2 emitidos por viajes aéreos de trabajo. Bajo el programa de movilidad urbana AVENTONES logramos ahorrar 7,985Kg de CO2 por viajes en autos compartidos.	
	Igualdad en la remuneración	Talento Humano (compensaciones)	Pág. 68-70

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
	Prácticas de inversión y adquisición	En julio de 2012 SURA México se adhirió al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).	
	No discriminación	Código de Conducta y Ética (Anexos) Talento Humano (Empresa incluyente)	Pág. 72
	Libertad de asociación	En SURA México respetamos la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas. Se tienen celebrados contratos colectivos con dos sindicatos: <ul style="list-style-type: none"> 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 	
Derechos Humanos	Trabajo infantil	Talento Humano (condiciones laborales) Como miembro del Pacto Mundial, SURA México apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	Pág. 72
	Prevención del trabajo forzoso	En SURA México rechazamos toda forma de trabajo forzoso u obligatorio. Nos desempeñamos bajo la legislación laboral vigente. Talento Humano (calidad de vida y condiciones laborales).	Pág. 72
	Prácticas de seguridad	El área de Cumplimiento capacita cada seis meses al personal de seguridad externo sobre la Política y Normas de Seguridad que aplican a los inmuebles de SURA México. Esto con el fin de preservar la integridad física de los colaboradores y la seguridad de las oficinas como centros aptos para el trabajo.	
	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	
	Comunidades locales	Compromiso social Mensaje del Director General.	Pág. 102-109 Pág. 10-13
	Corrupción	Gobierno Corporativo Sistema de control interno Riesgos Código de Conducta y Ética Código de Buen Gobierno Corporativo	Pág. 44-57 Pág. 60-63 Pág. 96-99 Anexos Anexos
Sociedad	Política Pública	Sostenibilidad Relación con grupos de interés Compromiso social Ver Buen Gobierno Corporativo.	Pág. 36-38 Pág. 26-33 Pág. 104-109 Pág. 51-54
	Comportamiento anticompetitivo	Código de Conducta y Ética (ver Anexos, capítulos Competencia económica y reglas antimonopolio).	
	Cumplimiento	Gobierno Corporativo Código de Conducta	Pág. 51-54 Anexos
	Salud y seguridad de los clientes	No reportado	
	Etiquetamiento de productos	No reportado	
Responsabilidad de los productos	Comunicaciones y mercadeo	Código de Conducta y Ética (ver Anexos, capítulos Mercadotecnia y publicidad).	
	Privacidad de los clientes	Gestión comercial y del negocio Código de Conducta (Ver Anexos, capítulo Privacidad y protección de datos).	Pág. 89-91

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
Dimensión económica			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a los empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, ingresos no distribuidos, y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Nuestra Compañía Gobierno Corporativo Compromiso social Talento Humano (compensaciones) Pago de impuestos	Pág. 15-17 Pág. 55 Pág. 106 Pág. 89 Pág. 18
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 material	
EC5	Rango de proporciones del salario inicial estándar por género comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Talento Humano	Pág. 68-70
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Gobierno Corporativo (pago a proveedores)	Pág. 55
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos contratados en la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Talento Humano (atracción de talento)	Pág. 75-76
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.	Con el fin de apoyar la iniciativa del órgano regulador Consar de que el trabajador pueda hacer aportaciones voluntarias en redes comerciales (tienda de conveniencia 7-Eleven y Telecom) SURA México adecuó su plataforma tecnológica y procedimientos para apoyar la iniciativa gubernamental	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No reportado	
Dimensión ambiental			
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.	Medio Ambiente (eficiencias)	Pág. 39-41
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia.	Medio Ambiente (eficiencias)	Pág. 39-41
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.	Medio Ambiente (eficiencias)	Pág. 39-41
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, arrendadas, 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.	

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
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.	• 538,279 KG de CO2 emitidos por viajes aéreos de trabajo	
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.	En 2014 se puso en marcha el programa de movilidad urbana AVENTONES, a través de cual logramos ahorrar 7,985kg de CO2 por viajes en auto compartidos.	
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	
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación.	Medio Ambiente (gestión de residuos sólidos)	Pág. 39-41
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.	Medio Ambiente. En 2014 iniciamos el registro de nuestras emisiones de CO2 derivadas por viajes de negocio. Estas mediciones servirán como base para cuantificar nuestro impacto en el mediano plazo y establecer planes de acción para reducir o mitigar la 'huella ambiental' de nuestra Organización.	
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales.	Medio Ambiente (inversión en ecoeficiencia 34,114 dólares)	

Estándares laborales

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género.	Talento Humano (gestión del talento humano; atracción de talento; condiciones laborales)	Pág. 66-67 Pág. 75-76 Pág. 72-73
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	Total de retiros anual: 1904 Total de retiros administrativos: 143 Total de retiros comerciales: 1761 Promedio de planta activa a diciembre de 2014: 3320 personas. La rotación aumentó en 2014 debido a que se realizaron diferentes ajustes en las estructuras comerciales.	

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
LA3	Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes.	Talento Humano (compensaciones y condiciones laborales)	Pág. 68-70; 72-73
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo.	El 100 % de los colaboradores directos (3,320) está cubierto con contrato colectivo de trabajo	
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo.	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.	Talento Humano (Protección civil)	Pág. 80-81
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.	Talento Humano (ausencias laborales)	Pág. 71
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.	Talento Humano (Protección civil)	Pág. 80-81
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.	Talento Humano (Capacitación y desarrollo. Escuela de Negocios y programas de capacitación)	Pág. 74-79
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.	En la gestión 2014 ningún colaborador se pensionó. Para 2015 se espera que tres personas se pensionen y en 2016 nueve personas	
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras por género.	Talento Humano (gestión de desempeño)	Pág. 74-79
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.	Talento Humano (gestión del talento; empresa incluyente)	Pág. 66-68, 70
LA14	Tasa del salario básico y remuneración de mujeres a hombres por categoría de empleados, por ubicaciones significativas de operación.	Talento Humano (condiciones laborales; compensaciones; tabla rangos salariales)	Pág. 72 Pág. 70 Pág. 68
LA15	Retorno al trabajo después de licencias de maternidad/paternidad.	Tuvieron derecho al permiso parental: 11 hombres y 73 mujeres Hicieron uso del permiso parental: 11 hombres y 73 mujeres Volvieron al trabajo después de concluir el permiso parental: 11 hombres y 73 mujeres.	

Derechos humanos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión de importancia que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos.	No reportado	
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas.	Proveedores	Pág. 55
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.	Talento Humano (capacitación y desarrollo)	Pág. 66-68, 70

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
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.	Talento Humano (libertad de asociación)	Pág. 72
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.	Talento Humano (condiciones laborales); proveedores. En SURA México prohibimos el trabajo infantil	Pág. 72 Pág. 55
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. Ver Manual del proveedor	
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.	el área de Cumplimiento capacita cada semestre al personal de Seguridad externo sobre la Política y normas de seguridad que aplican para los inmuebles de SURA México. Esto con el fin de preservar la integridad física de los colaboradores y garantizar la seguridad de las oficinas.	
HR9	Número total de incidentes de violaciones de los derechos de indígenas y acciones tomadas.	A través de los sistemas formales que la Organización tiene establecidos no se registraron incidentes de violación de los derechos de los indígenas.	
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los Derechos Humanos y/o la evaluación de impacto.	En 2014 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	
Sociedad			
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	No reportado.	
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción.	Sistema de control interno; Riesgos	Pág. 60-63 Pág. 96-99
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Gobierno corporativo Sistema de control interno (curso obligatorio Código de Conducta y Ética p) Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética (Anexos)	Pág. 52-54; 60-63
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 Código de Conducta y Ética (anexos)	Pág. 52-57

INDICADOR	CONTENIDO DEL GRI	COMENTARIO DE APLICABILIDAD	PÁGINA
S05	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying).	SURA México participa activamente como miembro de Amafore, AMIB y CNSF, instancias de la industria de servicios financieros que representan los intereses del gremio ante las instituciones públicas y privadas, en beneficios de los trabajadores y clientes.	
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.	En 2014 la Organización no registró acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio y prácticas monopólicas.	
S08	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	Afore SURA. Multa por USD 142,472.00 Descripción: visita de inspección para verificar el cumplimiento de la Circular Única Financiera Status: impugnada	
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.	
Responsabilidad sobre productos			
PR1	Etapas del ciclo de vida en las cuales se evalúan, en términos de mejoras, los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad, y porcentaje de productos y categorías de servicios significativos sujetos a tales procedimientos.	No reportado	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No reportado	
PR3	Tipo de información sobre productos y servicios requerida por los procedimientos, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requisitos de información.	No reportado	
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	No hubo multas por este concepto	
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto.	Gestión comercial y del negocio (encuesta La Voz del Cliente; nuestra marca)	Pág. 87, 92
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.	La Organización no registró incidentes de incumplimiento de reglamentos que resultan en multa o sanción en relación a este punto.	
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios.	Afore SURA. Multa por USD 142,472.00 dólares Descripción: visita de inspección para verificar el cumplimiento de la Circular Única Financiera Status: impugnada	

ANEXOS



Medellín, 19 de mayo de 2015

Ing. Pablo Sprenger
Director General
SURA México

Estimado Ing. Sprenger:

ConTREEbute es una agencia de Sostenibilidad cuya misión es promover cultura sostenible de una manera atractiva, vibrante y accesible, ayudando así a las empresas a desarrollar su estrategia de Sostenibilidad. Es por ello que, entre nuestros objetivos, se encuentra el acompañamiento en la construcción de reportes de Sostenibilidad siguiendo diferentes lineamientos, entre estos, los principios del Pacto Mundial como mecanismo de divulgación y comunicación transparente con sus grupos de interés.

En esta oportunidad, queremos informarle que hemos realizado la observación externa del Informe Anual 2014 de su Organización, siguiendo los 21 criterios de las Comunicaciones de Progreso -CoP- nivel avanzado. Esta observación se basó en la metodología desarrollada por conTREEbute para valorar la gestión en Sostenibilidad de las compañías, haciendo énfasis en los asuntos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

La herramienta utilizada para llevar a cabo este análisis se denomina Assessment en Sostenibilidad conTREEbute, y consta de una plataforma web en la cual se diligencia el cuestionario de valoración en Sostenibilidad por parte de la compañía. Cada una de las preguntas del cuestionario debe ser respondida y soportada por un archivo que demuestre y fundamente las respuestas. Esta información es cargada en la herramienta, y posteriormente es revisada por el equipo de conTREEbute.

En esta ocasión, la valoración se realizó a partir del análisis documental de la información entregada en reuniones con los líderes de Sostenibilidad de SURA México y de visitas a la instalación principal de la Compañía, ubicada en avenida Reforma 222, México D.F. Finalmente se elaboró un informe sobre el estado actual de la gestión de la Sostenibilidad de SURA México haciendo énfasis en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial y sus principales fortalezas y áreas de oportunidad en Sostenibilidad.

Con base en esta revisión, le informamos que su informe reúne los 21 criterios adicionales a los requeridos para la Comunicación de Progreso básico, por lo que reconocemos su informe como una Comunicación de Progreso nivel avanzado.

En un documento anexo le estaremos presentando las principales recomendaciones resultantes de este ejercicio, para contribuir a que su Organización siga fortaleciendo su gestión de la Sostenibilidad.

Cordialmente,

JUAN LUIS BOTERO JARAMILLO
Gerente General

Medellín
+57(4) 448 78 29
Carrera 43ª No. 1º Sur 143
Edificio Santillana - Torre Sur
Medellín - Colombia

Bogotá
+57(1) 606 22 56
Carrera 14 No. 83 - 26
Oficina 508
Bogotá - Colombia

México D.F.
+52(1) 553 044 7475
Avenida Tamauilpas 141, Int 3B
Colonia Condesa, Loc. Cuauhtémoc
Distrito Federal, México

