

Acompañamos  
**los sueños**  
y el crecimiento

Informe Anual / 20  
15

SURA México





---

## CONTENIDO

Sobre este Informe	04
Mensaje del CEO	06
Contexto económico	10
01. Nuestra Compañía	15
02. Relación con Grupos de Interés	25
03. Buen Gobierno Corporativo	39
04. Gestión comercial y del negocio	59
05. Relacionamiento y Proyección Institucional	73
06. Gestión del Talento Humano	85
07. Cuidado del Medio Ambiente	103
08. Gestión del Riesgo	107
09. Premios y Reconocimientos	117
Anexos	121

---

## **SOBRE ESTE INFORME**

En cumplimiento al compromiso con el Pacto Mundial y con nuestros Grupos de Interés, presentamos nuestro informe Comunicación sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) correspondiente a la gestión de 2015. SURA México reitera su compromiso con la ejecución de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, plasmados en los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al que nos adherimos en 2012.

Es importante destacar que la gestión de cada una de nuestras Líneas de Negocio (Afore, Fondos de Inversión, Seguros de Vida y Pensiones) está alineada a esta iniciativa de la ONU.

La información incluida en este Informe detalla información sobre el desempeño de nuestra Organización, incluye las principales cifras de nuestras Líneas de Negocio, los logros alcanzados, los proyectos de mayor relevancia, la gestión de riesgos, las acciones en Gobierno Corporativo y el cumplimiento del marco normativo.

El contenido y diseño de este reporte titulado “Acompañamos los sueños y el crecimiento”, se realizó con base en los parámetros establecidos en los 21 criterios que aplican para una Comunicación sobre el Progreso (CoP) nivel avanzado. De esta forma, compartimos con nuestros Grupos de Interés la forma en cómo SURA México ha avanzado en las siguientes áreas:

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

La estructura de los contenidos así como el diseño de nuestro Informe Anual 2015 se alineó a la directriz establecida por SURA Asset Management (SURA AM) para cada una de sus filiales. El reporte CoP está conformado por los siguientes capítulos:

- Mensaje del CEO de SURA México
- Entorno socioeconómico
- Nuestra Compañía
- Relación con Grupos de Interés
- Buen Gobierno Corporativo
- Gestión comercial y del negocio
- Relacionamiento y Proyección Institucional
- Gestión del Talento Humano
- Cuidado del Medio Ambiente
- Gestión del Riesgo
- Reconocimientos

---

## 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 con 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.

Con base en el compromiso asumido en nuestro CoP anterior, el Informe Anual 2015 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 revisión 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).

## CARTA DEL CEO



## ACOMPANAMOS LOS SUEÑOS Y EL CRECIMIENTO

(Criterios 1, 19 Y 20)

2015 fue un año de gran intensidad en los mercados nacionales e internacionales. Hubo periodos de alta volatilidad, las altas y bajas fueron la constante. Y en nuestra Compañía enfrentamos desafíos derivados de cambios normativos y de nuevas regulaciones en el sector financiero. A pesar de este contexto desafiante cerramos 2015 con resultados destacados, incluso con crecimientos por arriba de la industria en nuestras líneas de negocio de Afore, Inversiones, Seguros de Vida y Pensiones.

Mantuvimos nuestros esfuerzos en el camino para convertirnos en una empresa líder en los ámbitos de Ahorro, Protección e Inversión que reconoce la importancia de trabajar con una perspectiva de largo plazo.

Al cierre del año, el valor de los activos administrados por SURA México ascendió a 437,372 millones de pesos lo que significó un incremento de 7.1% respecto al monto gestionado en 2014. Los ingresos operacionales sumaron un total de 4,716 millones de pesos, monto mayor en 11.1% frente al reportado un ejercicio anterior.

Nos llena de orgullo destacar que México ha tomado mayor relevancia para SURA Asset Management (SURA-AM). Por segundo año consecutivo, nuestra Compañía fue la filial que más contribuyó a los resultados de SURA AM con una participación en la Utilidad Operativa de 31%.

Nuestras líneas de negocio avanzaron consistentemente en sus metas, mostrando un crecimiento dinámico, en la mayoría de los casos de más de dos dígitos, muy por arriba del registrado por la industria: las aportaciones voluntarias de Afore aumentaron 41.5% frente a 30.8% de la industria; los activos de Fondos crecieron 11.2 vs 4% del sector; las primas emitidas por Seguros de Vida mostraron un crecimiento de 20.8% contra el 9.71 de la industria; mientras que Pensiones reportó un aumento de 21.8% en su portafolio de reservas frente al 8.6% de la industria, en la parte del negocio obligatorio de la Afore tuvo un crecimiento del 6.2% vs. 6.6% del sector.

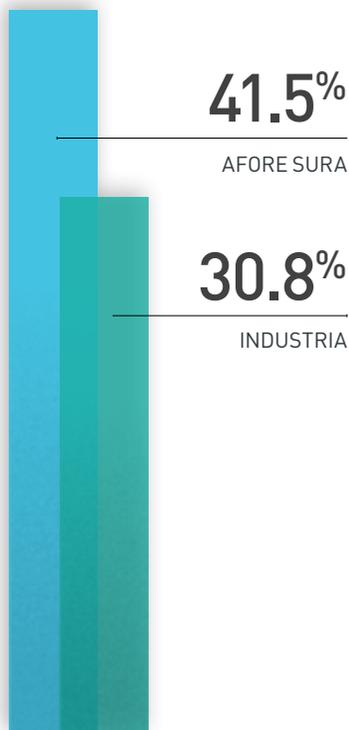
Este desempeño refleja que, como filial de SURA-AM buscamos garantizar un crecimiento sostenible de nuestros negocios en el largo plazo a favor de nuestros 6.2 millones de clientes.

Ante un entorno altamente competitivo, Afore SURA (negocio de ahorro obligatorio para el retiro) amplió su oferta de productos de ahorro voluntario de corto plazo con dos Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefores): Siefore AV1 y Siefore AV2. Además, en 2015 Afore SURA fue nombrada por la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (Consar) como la Administradora con la mayor captación de aportaciones voluntarias.



## \$437,372 MILLONES DE PESOS

Valor de los activos administrados por SURA México  
incremento de **7.1% respecto a 2014.**



APORTACIONES  
VOLUNTARIAS AFORE\*  
INDUSTRIA (CRECIMIENTO EN ACTIVOS  
ADMINISTRADOS)

Una de nuestras prioridades en 2016 será seguir promoviendo el ahorro voluntario a través de la habilitación de nuevos canales remotos de captación que nos permitirán masificar el ahorro. Avanzaremos en este objetivo gracias a nuestra estrategia comercial centrada en el cliente, la cual ofrece una amplia gama de productos acorde a sus metas financieras. Estamos convencidos de que fortalecer el ahorro voluntario es el vehículo más efectivo para alcanzar las metas y sueños de nuestros clientes.

En 2015, continuamos desarrollando el programa Sello SURA que busca proveer mejor asesoría financiera a nuestros clientes, el cual incorpora toda la metodología comercial que apalanca nuestro propósito de ser guías de ahorro. También avanzamos en nuestro objetivo de posicionar a nuestra Compañía como la empresa líder de ahorro en México. Y esto se vio reflejado en un incremento importante del conocimiento de la marca SURA al pasar de 37.2% en 2014 a 50.3% en 2015.

Derivado de estos sólidos resultados y la correcta gestión del riesgo, en 2015 obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Calificación de fortaleza financiera AAA en escala nacional con una perspectiva estable a los negocios de Seguros de Vida y Pensiones SURA
- Mejor Operadora de Deuda 2015 por Morningstar para el negocio de SURA Investment Management
- Best Investment Management Company por World Finance Investment para el negocio de SURA Investment Management
- Las 50 empresas más innovadoras 2015 por la revista Information Week
- Empresa Socialmente Responsable por décimo año consecutivo por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

En 2015 y por tercer año consecutivo, la Unidad de Auditoría Corporativa (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 y reguladores. Esta calificación refleja el esfuerzo y compromiso de las áreas por identificar e implementar planes de acción para mitigar sus riesgos.



Avanzamos en el camino para consolidar un modelo de negocio sostenible que integre criterios económicos, sociales y ambientales en la gestión de nuestra Compañía

Por otro lado, 2015 fue un año de grandes cambios regulatorios que involucraron a todos nuestros negocios: la Circular Única Operativa en la Afore; la disposición Solvencia 2 para Seguros y Pensiones y la circular Prácticas de Venta para Fondos de Inversión. La implementación de estos cambios será gradual a lo largo de 2016. En este sentido, reiteramos nuestro compromiso para cumplir en tiempo y en forma con lo dispuesto por los órganos que nos supervisan y regulan (Consar, CNBV y CNSF). Sin duda, estos cambios regulatorios garantizan mejores prácticas comerciales, mayor seguridad y transparencia a favor de nuestros clientes.

En otro punto, avanzamos 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. La estrategia de Sostenibilidad de SURA México deriva de la implementada por SURA AM, la cual se enmarca en seis focos prioritarios: Buen Gobierno Corporativo, Inversión Responsable, Cultura y Gestión del Talento Humano; Cuidado del Medio Ambiente, Generación de valor al Cliente; y Relacionamiento y Proyección Institucional. 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.

En esta línea, 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 con los principios que promueve el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al que nos adherimos en 2012. Cabe destacar que la gestión de cada una de las líneas de negocio de nuestra Compañía está alineada a los 10 principios del Pacto Mundial.

Bajo este contexto, en materia de inversión social trabajamos en diferentes iniciativas tales como: Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), difusión de la cultura y el arte, voluntariado corporativo y Educación Financiera.

Y justamente, en esta última iniciativa, nuestro compromiso y responsabilidad con las comunidades en las que operamos, es el de aportar a la educación financiera de la población, con el fin de fomentar la consciencia del buen hábito del ahorro para que puedan disfrutar de un retiro en condiciones favorables y con calidad de vida.

---

## DESAFÍOS 2016

En SURA México, visualizamos 2016 como un año de retos en el que buscaremos nuevas formas de materializar nuestra promesa para los clientes, garantizando que el crecimiento sea sostenible y perdurable en el tiempo. A continuación algunos de nuestros compromisos más relevantes para 2016.

- Avanzar en nuestra estrategia comercial con foco en el cliente habilitando plataformas y canales para proveerle soluciones multiproducto a nuestros clientes
- Mantener un ritmo de crecimiento de doble dígito en las aportaciones voluntarias en el negocio de Afore, Fondos de Inversión y en Seguros de Vida individuales
- Seguir cumpliendo en tiempo y forma la implementación de los cambios regulatorios que involucran a nuestras líneas de negocios.
- Lanzar una nueva oferta de servicio para el segmento de alto patrimonio, enfocada en crear una experiencia en servicio única, que permita a los clientes preservar, incrementar y distribuir de manera eficiente su patrimonio. Asimismo, ofreceremos el Seguro de Vida Universal dirigido a este segmento de clientes
- Trabajar en transformar más de nuestros productos y servicios a medios digitales
- Implementar un programa de gestión de datos (data governance) que nos permitirá profundizar en el conocimiento de nuestros clientes y atender adecuada y oportunamente sus necesidades.

Pese a las condiciones desafiantes del entorno, concluimos 2015 con gran satisfacción porque continuamos consolidando nuestra estrategia comercial generando valor a nuestros clientes a través de una oferta amplia de productos, de una alta calidad en la gestión de las inversiones y de una marca que genera confianza. Esto no hubiera sido posible sin la pasión de nuestros 3,025 colaboradores quienes a diario viven la Esencia SURA inspirada en nuestros principios de Equidad, Responsabilidad, Respeto y Transparencia.



**Pablo Sprenger R.**  
CEO de SURA México

---

## CONTEXTO ECONÓMICO

### DESAFÍOS Y RETOS

En 2015 los mercados financieros globales registraron una alta volatilidad y bajo crecimiento, finalizando el año con un escenario negativo más fuerte para la renta variable que para la renta fija.

Durante este año, el rendimiento de los principales activos financieros a nivel mundial decepcionó. Tres factores fundamentales explican lo sucedido:

- El crecimiento global moderó su avance respecto a los años anteriores. La tendencia bajista ha persistido en 2016, de la mano de países emergentes y otro tanto por desarrollados. Una caída de los flujos de comercio, menor actividad industrial y deterioro de las inversiones han sido sus principales causas.
- De manera concomitante, el exceso de producción petrolera a nivel global, a raíz de una mayor contribución de Estados Unidos, generó una fuerte disminución del precio del barril, mayor a la registrada en 2014, presionando a todas las economías y sectores dependientes de su venta.
- Como telón de fondo, la Reserva Federal (Fed) de EU ha endurecido su postura monetaria mientras que el resto de las economías desarrolladas la han relajado. Esto fortaleció al dólar, aunque en menor medida al fortalecimiento observado en 2014.

---

Estos tres elementos seguirán determinando, en lo fundamental, el comportamiento de los activos financieros globales. Primero, no se espera un repunte del crecimiento económico global, e incluso, se corre el riesgo de que 2016 reporte menor dinamismo.

Si la mayor parte de la debilidad proviene del bloque de países emergentes, y particularmente de China, se podrían desencadenar caídas adicionales en el precio de las materias primas (altamente dependientes de la demanda china) que no sólo prolongarían el castigo que han recibido los instrumentos de riesgo, en particular las monedas, sino que generarían presiones deflacionarias adicionales que acrecentarían la divergencia monetaria. Este probable evento se detalla más adelante.

Segundo, la sobreoferta de crudo no da señales de ajuste significativo; aunque la producción norteamericana se ha corregido a la baja fuertemente desde mediados de 2015, Arabia Saudita, Iraq y Rusia han compensado con creces, incrementando los inventarios internacionales de crudo.

Un acuerdo de congelamiento de la producción entre países de la OPEP y Rusia ha permitido un repunte de corto plazo en las cotizaciones del barril de petróleo, pero la no adherencia al acuerdo por parte de Irán (que espera elevar su producción y recuperar la participación de mercado perdida tras años de sanciones por parte de occidente) amenaza con limitar seriamente los alcances de este 'congelamiento', además de que cualquier recuperación sostenida del precio fomentaría la incorporación de la producción norteamericana.

En consecuencia, el deterioro que se ha observado en el sector a nivel global por la caída en el gasto de capital de las empresas petroleras persistirá hasta que la demanda por el insumo repunte y los inventarios se reduzcan, evento que tomará tiempo en materializarse. Por otro lado, el beneficio esperado por un incremento en el consumo de otro tipo de bienes aún no ocurre; no es descabellado pensar que en 2016 veremos finalmente una sorpresa en consumo que contrarreste la caída de las inversiones energéticas, defendiendo el dinamismo global.

---

Con una elevada probabilidad, 2016 será un año en donde se observará un comportamiento lateral en el precio del barril, lo que no ayuda a países exportadores de petróleo ya presionados por la desaceleración china. Incluso, muchos de estos países enfrentan graves problemas de apalancamiento público y privado, lo cual, dada la divergencia monetaria esperada, haría más onerosa su carga financiera a cuenta de un dólar encarecido y tasas de interés más elevadas en Estados Unidos. En lo fundamental, el panorama para este conjunto de economías dista de ser sano, por lo que es necesario ser selectivo y cauteloso a la hora de invertir en ellos.

Tercero, debido a los riesgos globales que se presentan, el proceso de divergencia monetaria se ha atenuado. La Reserva Federal podría desencadenar un episodio de estrés financiero en los mercados emergentes que contagie al resto del mundo, provocando mayor desaceleración, encarecimiento súbito del dólar y presiones deflacionarias, si sube las tasas de interés demasiado rápido. Aunque la inflación recientemente ha repuntado en ese país, lo cierto es que con los anuncios de relajación agresivos observados recientemente en Europa y Japón, la Fed podría mantenerse en pausa y de cierta manera estar 'endureciendo' su postura monetaria relativa. Sin embargo, dado que la política monetaria en estas regiones ha perdido la mayor parte de su capacidad de estímulo financiero y económico, es prudente que la Fed continúe el ciclo de endurecimiento, así sea de manera más gradual, con el fin de evitar un sobrecalentamiento de su economía en el mediano plazo, presionando las valuaciones de todos los activos financieros.

En resumen, 2016 será un año complejo, lleno de episodios de alta volatilidad, aunque vale decir, no deberá ser sostenida: los principales actores (quienes toman las decisiones de política económica en China, numerosos líderes petroleros, y un puñado de banqueros centrales) reaccionan rápidamente a los sucesos y vaivenes del mercado, y tienen un claro interés en no alimentar la incertidumbre. Pero eso no es suficiente,

---

En SURA Investment Management, la filosofía de inversión es altamente diferenciada con respecto a la competencia, respaldada por los números y nuestro historial.

pues sus esfuerzos no han sido recompensados en aceleración, mayor inflación global o recuperación del precio del petróleo en lo que va del año; por ende, el universo de activos financieros se verá muy presionado en su objetivo de generar rendimientos interesantes para los inversionistas. La clave, hoy más que nunca, será apostar por aquellos manejadores de activos con probada eficacia en entornos complejos. En SURA Investment Management, la filosofía de inversión es altamente diferenciada con respecto a la competencia, respaldada por los números y nuestro historial. Esto nos convierte en la mejor opción para enfrentar con solvencia el contexto económico mundial por demás desafiante.





01.

# Nuestra Compañía

## QUIÉNES SOMOS

SURA México es un actor relevante en el sistema financiero mexicano. Con 6.2 millones de clientes, nuestra Compañía cuenta con las siguientes líneas de negocio: Afore, Inversiones, Seguros de Vida y Pensiones.

Al cierre de diciembre de 2015 el valor de los activos administrados sumó un total de 437,372 millones de pesos lo que significó un incremento de 7.1% respecto al monto registrado en 2014. Los ingresos operacionales ascendieron a 4,716 millones de pesos, monto mayor en 11.1% frente al reportado un ejercicio anterior.

En 2015 y por segundo año consecutivo, nuestra Compañía fue la subsidiaria que más contribuyó a los resultados de SURA Asset Management (SURA AM). La participación de México en la Utilidad Operativa de SURA-AM fue de 31%.

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

- Sura Asset Management México, S.A. de C.V.
- Afore SURA S.A de C.V.
- Pensiones SURA S.A de C.V.
- Seguros de Vida Sura México, S.A. de C.V.
- SURA Investment Management México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión
- SURA Art Corporation S.A de C.V.
- Asesores SURA S.A de C.V.
- Promotora Sura AM, S.A. de C.V.

---

## NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

### AFORE SURA

En 2015, la Afore mostró un crecimiento dinámico con una cartera de 6.1 millones de clientes. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron 375 mil millones de pesos, monto mayor en 6.2% respecto al gestionado el año previo, muy en línea con el crecimiento de la industria que fue de alrededor de 6.6%.

En cuanto al ahorro voluntario; Afore SURA cerró el año con un incremento de 41.5% en activos de aportaciones voluntarias y complementarias mientras que el sector lo hizo en 30.8%.

### INVERSIONES

#### INVERSIONES PARA PERSONAS FÍSICAS

Esta división de negocios ofrece una amplia gama de productos y una asesoría integral y personalizada que ayuda a los clientes a cumplir sus objetivos financieros. El monto de los activos administrados se ubicó al cierre de diciembre de 2015 en 4,067 millones de pesos, lo que representó un aumento de 29.4% respecto a 2014. La cartera de clientes observó un repunte de 14.39% al sumar 10,444.

#### 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. Asimismo, cuenta con las mejores herramientas y los servicios más especializados para ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades de las empresas.

Al 31 de diciembre de 2015, esta línea de negocio administraba activos por un valor de 48,920 millones de pesos, lo que significó un crecimiento de 9.9% en comparación a 2014. Un total de 232 clientes corporativos fueron atendidos por nuestros expertos en mercado institucional.

## SEGUROS DE VIDA

En 2015 este negocio registró un crecimiento vigoroso. El valor total de primas emitidas al cierre de diciembre sumó un monto de 696.3 millones de pesos, lo que representó un incremento de 20.8% respecto a 2014, muy por arriba del crecimiento observado por la industria (9.71%).

Cabe destacar que Seguros de Vida SURA México obtuvo la calificación 'AAA' por parte de la calificadora Fitch Ratings, la cual se sustenta en la vinculación de marca, al riesgo por reputación así como el grado alto de integración operacional y comercial.

## PENSIONES

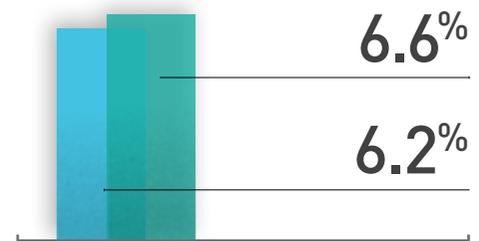
Durante 2015 el negocio de Pensiones consolidó su participación en el sector de rentas vitalicias, tanto para el mercado del IMSS como en el del ISSSTE. Al cierre de diciembre el valor de los activos administrados ascendió a 8,887 millones de pesos, monto superior en 22.4% respecto al gestionado en 2014. Su portafolio de reservas sumó 1,539 millones de pesos, aumentando 21.8% mientras que la industria lo hizo en 8.6%, esto le permitió a Pensiones SURA pasar del lugar 6° al 5° en la clasificación de empresas de este segmento. La cartera de clientes aumentó 13% al sumar 10,045 personas.

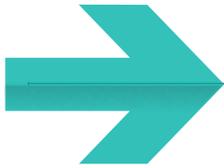
# 628

MILLONES DE PESOS  
PAGADOS EN IMPUESTOS

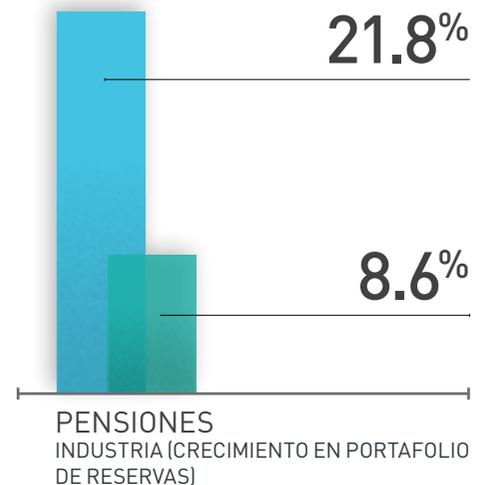
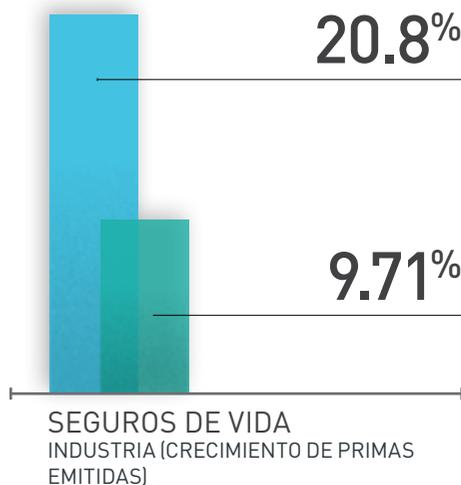
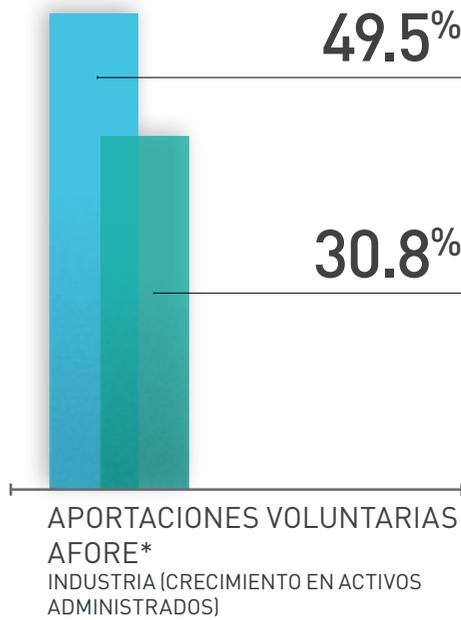
## ■ AFORE SURA VS ■ INDUSTRIA

CRECIMIENTO DE ACTIVOS ADMINISTRADOS EN 2015.





DINÁMICO CRECIMIENTO  
■ SURA VS ■ INDUSTRIA





## MISIÓN

Ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos financieros de mediano y largo plazo, a través de asesoría sencilla, personalizada y con una amplia gama de productos de ahorro, inversión y protección.

Esta aspiración se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos como guía de todas nuestras decisiones:



**EQUIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**RESPECTO**



**RESPONSABILIDAD**



## VALORES Y PRINCIPIOS

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.

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.



---

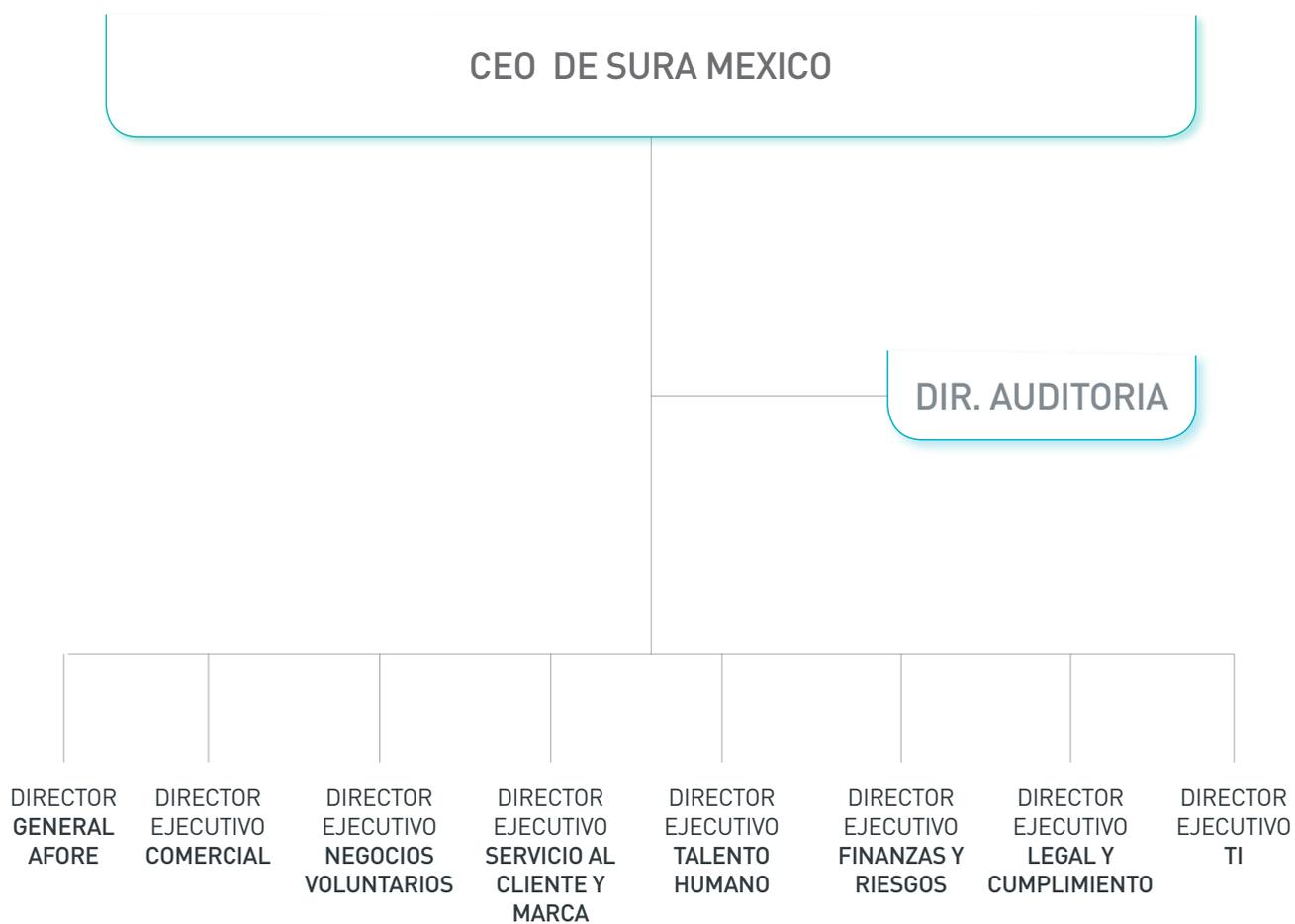
## PRINCIPALES CAMBIOS EN LA COMPAÑÍA



En 2015 la Organización continuó trabajando en la implementación de su estrategia centrada en el cliente con el objetivo de atender las distintas necesidades de Ahorro, Inversión y Protección los clientes. Esto permitió 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, inversión y protección en el mercado mexicano.

Bajo este contexto se estableció un área que atenderá a partir de enero de 2016 a los clientes patrimoniales, que conforman el segmento llamado HNWI (High Net Worth Individual). Por otro lado, destacó la inclusión de dos mujeres más en el Comité Ejecutivo: la Directora Ejecutiva de Legal y Cumplimiento así como la Directora de Auditoría. Ambas directoras asumirán sus funciones el 01 de enero de 2016. Estos nombramientos reflejan el interés de nuestra Organización por impulsar el desarrollo de la mujer en la alta dirección y el compromiso con la equidad de género.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SURA MÉXICO



## QUIÉN ES SURA ASSET MANAGEMENT



SURA Asset Management (SURA AM) es una empresa multilatina que busca la incorporación de estándares de clase mundial en su gestión. El trabajo sostenido y las decisiones que ha tomado la sitúan como la mayor gestora de activos financieros no bancarios de América Latina y líder de la industria de pensiones en la Región, con más de 103 mil millones de dólares en activos administrados.

Como filial del Grupo SURA y con operación en México, Chile, Perú, Colombia, Uruguay y El Salvador, SURA AM cuenta con un equipo de más de 9,100 colaboradores que ofrece una asesoría integral y una oferta amplia y especializada de productos de ahorro e inversión para sus más de 17 millones de clientes.

# 103 mil

MILLONES DE DÓLARES EN  
ACTIVOS ADMINISTRADOS

# +30 años

EN LA INDUSTRIA  
PREVISIONAL

# +9,100

COLABORADORES\*

# 17.3

MILLONES DE CLIENTES

\*Incluye Protección S.A y AFP Crecer



02.

# Relación con Grupos de Interés

---

## CARTA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El 2015 probó ser un año de grandes retos. La volatilidad de los mercados financieros globales causada por la inminencia de un alza en las tasas de interés en Estados Unidos, los temores de inestabilidad en Mercados Emergentes y el desplome de los precios de las materias primas crearon un entorno poco favorable para los inversionistas.

Ante este entorno desafiante, SURA México ha redoblado sus esfuerzos para proteger y gestionar los recursos de nuestros 6.2 millones de clientes e inversionistas para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de inversión. Esta gestión responsable está basada en nuestros principios corporativos de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad.

Es así como en línea con la estrategia de SURA Asset Management (SURA AM), en 2015 se traspasaron posiciones de instrumentos 'Derivados' a Contrapartes Centrales, en un esfuerzo constante por mitigar los riesgos de los portafolios. Adicionalmente nuestra Compañía lanzó al mercado dos nuevas opciones de ahorro voluntario (Siefore AV1, Siefore AV2), complementando así la oferta de valor para los clientes.

El 2016 también se vislumbra como un año igual de retador. Es por ello que la excelencia en la gestión de inversiones pasa a primer plano como uno de los focos estratégicos de SURA México. En este sentido, la consolidación del equipo de Inversiones y su constante profesionalización serán una pieza clave en el objetivo de brindar a nuestros clientes las mejores soluciones de ahorro, otorgando los mejores rendimientos ajustados por riesgo.

---

## CAMBIOS REGULATORIOS

El 2015 también fue un año de grandes cambios regulatorios que involucraron a todos nuestros negocios: la Circular Única Operativa en la Afore; la disposición Solvencia 2 para Seguros y Pensiones y la circular Prácticas de Venta para Fondos de Inversión.

En marzo entraron en vigor las modificaciones regulatorias a la Circular Única Operativa (CUO), una de las disposiciones normativas centrales del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), que harán transitar al SAR a la digitalización de la información, a fin de garantizar mayor seguridad en el manejo de los datos personales y minimizar los costos tanto para los ahorradores como para las Afore. Asimismo, permitirá un mejor control de los traspasos de cuentas y evitará la duplicidad de registros. La implementación de los diversos cambios a la CUO será gradual a lo largo de 2015 y 2016.

Centraremos nuestros esfuerzos en implementar de manera eficiente estos cambios regulatorios para convertirlos en una ventaja competitiva en beneficio de nuestros más de 6 millones de clientes.

### LA NUEVA CUO ESTABLECE:

- a) Nuevo modelo de traspasos que fortalecerá la toma de decisiones de los ahorradores.
- b) Nuevos incentivos para que las Afores tengan mayor contacto con sus clientes y ofrezcan mejores servicios.
- c) Garantizar mayor seguridad de la información de los ahorradores a través de la creación de un Expediente Electrónico Único para cada trabajador.
- d) Se incluirán por primera vez los biométricos para autenticación de expedientes.

Por otro lado, entró en vigor la nueva Ley de Fondos de Inversión cuya Circular de Servicios de Inversión establece diversas disposiciones que buscan dar mayor certidumbre al público inversionista. Estos cambios regulatorios derivaron en grandes oportunidades tales como el hecho que ahora podemos distribuir fondos de inversión en el extranjero y ofrecer a nuestros clientes, mediante la “arquitectura abierta” una importante gama de productos y servicios de inversión. En este sentido formalizamos alianzas con importantes firmas como GBM, Franklin Templeton, Actinver y BlackRock.

También cumplimos 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.

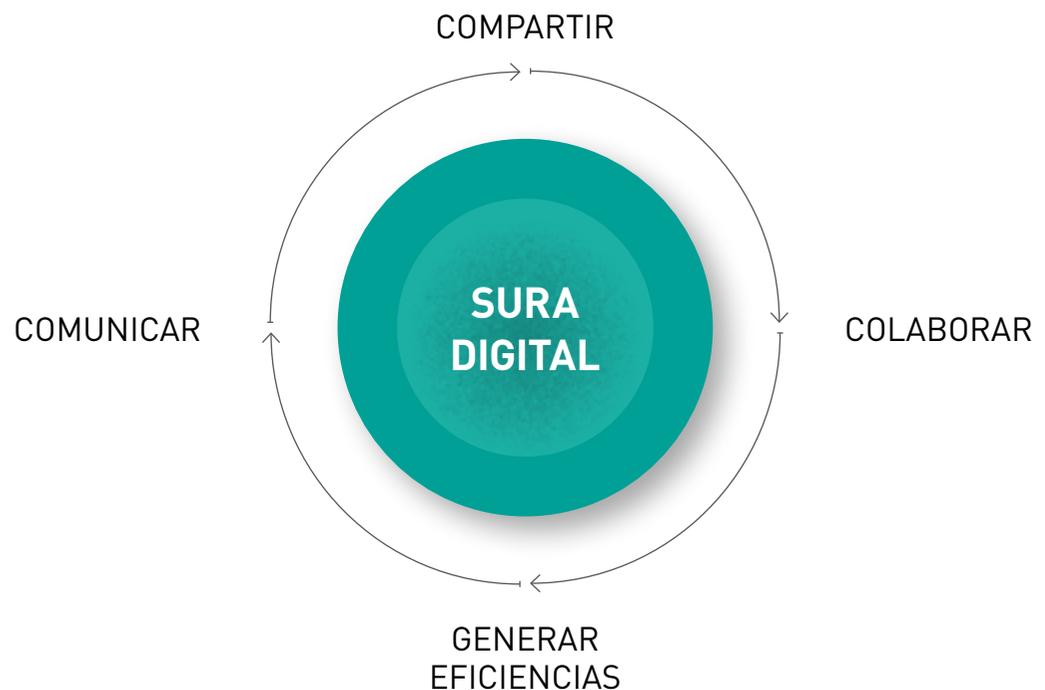
---

## SURA DIGITAL

En SURA tenemos muy claro que vivimos en la era donde la tecnología es normal y relevante. Estamos en un mundo conectado, en cualquier lugar, todo el tiempo: hay más de 1.7 billones de usuarios de medios sociales; se registran más de 400 millones de tweets por día sobre productos, servicios y marcas; más de 6.8 billones de personas conectadas en móviles; 150 veces al día es el promedio de veces que una persona consulta su teléfono.

Y justamente para adecuarnos a este contexto, en 2015 trabajamos en poner los cimientos y la estructura tecnológica para que en 2016 podamos migrar nuestros negocios al plano digital lo cual facilitará la interactividad de una manera más segura con los clientes, aumentará la productividad y generará ventajas competitivas en nuestros procesos de venta. Todos estos cambios nos permitirán aprovechar los avances de los medios electrónicos en nuestro mercado para masificar el ahorro voluntario.

Al migrar nuestras operaciones a una plataforma digital se dejará de usar papel así como el envío de documentos vía mensajería física, con ambas acciones estaremos contribuyendo al cuidado del medio ambiente.





## SURA DIGITAL 2016

- En mayo de 2016 la contratación de productos voluntarios se realizará a través de medios electrónicos. En una segunda etapa se migrará el negocio de Fondos de Inversión y posteriormente el de Seguros.
- Nuestros más de dos mil asesores contarán con dispositivos electrónicos y móviles para realizar su trabajo.
- La contratación de productos voluntarios se efectuará a través de medios electrónicos.

---

## **OBJETIVOS Y CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

**(Criterio 21)**

En SURA México, la relación con los grupos de interés es un proceso que hemos asumido para conocer y estar cada día más cerca de nuestros públicos relevantes; por ello hemos establecido iniciativas de diálogo con ellos que nos ayudan a tomar decisiones empresariales sobre la base de sus opiniones o expectativas.

Nuestra holding SURA Asset Management (SURA AM) ha identificado los grupos de interés de acuerdo al grado de influencia y dependencia que tienen con cada una de las subsidiarias. El grado de dependencia e influencia se ha determinado mediante una matriz en la cual los líderes de cada negocio y los miembros del Comité de Responsabilidad Corporativa ponderaron estos factores.

EN SURA MÉXICO MANTENEMOS CONTACTO CON LOS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS:



---

## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS SURA ASSET MANAGEMENT Y FILIALES

Esta política recoge los conceptos básicos que deben considerarse en la relación de SURA Asset Management (SURA-AM) y filiales con sus grupos de interés, cimentada en sus principios corporativos (Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad), los que guían los contenidos y mensajes que pueden generarse en los diferentes escenarios de la Organización. Esto con el propósito de favorecer una gestión adecuada de los negocios, contribuir al desarrollo sostenible y consolidar la reputación de la Compañía.

### 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 Grupo de Interés específico o entre los públicos directamente.
- Configurar mejores esquemas de negociación.
- Motivar la investigación, el desarrollo y la innovación, como pilares del mejoramiento continuo.
- Consolidar relaciones de largo plazo.
- Convertirse en fuente sólida de conocimiento para el sector en el que se desenvuelve la Compañía y para la sociedad.
- Participar activamente en la construcción de políticas públicas, que favorezcan el bien común en los diferentes países en los que tiene presencia la Compañía.
- Consolidar la reputación corporativa.
- Aportar al desarrollo sostenible de la Compañía y ser reconocida como tal por sus diversos Grupos de Interés.

---

## OBJETIVOS QUE BUSCAMOS CON LOS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS:

**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.

---

## CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:

- Informes trimestrales, publicados en los diarios de circulación nacional
- Página web ([www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)). Aquí se difunde información relevante de la empresa
- Micrositio Responsabilidad Corporativa SURA México <https://www.suramexico.com/respcorp/>
- Informe Anual publicado en la página web ([www.suramexico.com](http://www.suramexico.com))
- Módulos de atención al cliente (Unidad Especializada de Atención al Público UEAP)
- Call Center
- Servicio "SURA te llama"
- APP SURA
- Chat
- SMS
- Redes sociales (facebook, twitter, youtube)
- Correos electrónicos
- Encuestas
- Comunicados de prensa, ruedas de prensa, seminarios a periodistas
- Visitas frecuentes a las comunidades así como llamadas continuas con los líderes comunitarios.
- Reuniones del Comité Ejecutivo y los consejeros independientes
- Talleres presenciales para nuestros colaboradores
- Boletín interno Al Aire
- Intranet
- Sesión de REDES (Reuniones mensuales en donde el CEO y el Comité Ejecutivo informan sobre los hitos más relevantes en la gestión del negocio.
- Videos difundidos a través de Comunicación Interna y pantallas de tv.
- Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

## (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).

En 2015 nuestra Compañía destinó un monto por más de seis millones de pesos por concepto de pago de cuotas por pertenecer a los gremios financieros mencionados.

Aportaciones efectuadas por nuestras Líneas de Negocio en 2015

Gremio	Monto \$ Pesos
Amafore (Afore)	4,825,165.00
AMIB (Inversiones)	234,284.35
AMIS (Seguros de Vida)	504,416.38
AMIS (Pensiones)	759,858.6
TOTAL	6,323,720.33

### ASOCIACIÓN MEXICANA DE AFORES (AMAFORE)

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

### ASOCIACIÓN MEXICANA DE 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 2015 contamos con el apoyo de Happy Hearts Fund (HHF), 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 2015 inauguramos dos escuelas: Telesecundarias José María Pino Suárez (Tabasco) y José Emilio Pacheco (Veracruz).

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

## ALIADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

En el sector público en 2015 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 "Educación Financiera". Formalizamos una alianza con las ONG World Vision México y Aflatoun para iniciar un proyecto de educación social y financiera para jóvenes. Reforzamos nuestra alianza con Aflatoun (ONG dedicada a impulsar la educación social y financiera), y unimos esfuerzos con la ONG Observa para impartir el "programa de educación social y financiera por una cultura de la paz".

Por otro lado Afore SURA efectuó una aportación al fideicomiso de la Amafore para promover la Educación Financiera por un monto de \$6,181,252 pesos.

---

## 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 del Usuario 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 Bellas Artes (INBA)
- Instituto Zacatecano de Cultura (Museo Pedro Coronel)
- Museo Nacional de Arte (MUNAL)





03.

# Buen Gobierno Corporativo

Cabe destacar que el **Código de Buen Gobierno Corporativo** plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones de nuestra Compañía.

Para SURA México, filial de SURA Asset Management, el Gobierno Corporativo es un conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminados a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial. Nuestra compañía fundamenta su gestión en los principios de equidad, respeto, transparencia y responsabilidad, de los cuales se deriva el sustento que enmarca nuestra cultura organizacional acorde con el contexto regulatorio del país.

## CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

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

---

*Comité no regulatorio:*

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

## SURA INVESTMENT MANAGEMENT MÉXICO

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

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

*Comités regulatorios:*

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

*Comités no regulatorios:*

- **Comité de inversiones.** Establece las directrices generales de inversión de los fondos y portafolios administrados por la Sociedad (SIM); supervisa la labor del responsable de Inversiones; evalúa las labores del responsable de la Administración Integral de Riesgos y, en general, vela por el correcto desempeño en la gestión de activos.
- **Comité de auditoría.** Se encarga de vigilar y evaluar la efectividad del sistema de control interno con el que cuenta SIM para su gestión.
- **Comité de crédito.** Aprueba la metodología de análisis de crédito, las calificaciones iniciales y los cambios en las calificaciones de crédito y liquidez.

---

## SEGUROS DE VIDA

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

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

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

- **Comité de inversiones.** Garantiza que los activos e inversiones de la Sociedad se mantengan, de manera permanente, de acuerdo a lo establecido por la política de inversión aprobada por el consejo de administración, por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y por la Circular Única de Seguros y Fianzas. Asimismo, es el responsable de seleccionar los activos e inversiones que serán adquiridos por la Sociedad (Seguros de Vida).
- **Comité de auditoría.** Vigila el apego de la Sociedad a la normatividad interna definida por el Consejo de Administración, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- **Comité de reaseguro.** Auxilia al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias en materia de reaseguro y otros mecanismos de transferencias de riesgos y responsabilidades.
- **Comité de comunicación y control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en la materia, dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

*Comité no regulatorio:*

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

---

## AFORE

El Consejo de Administración de Afore SURA, se integra por nueve Consejeros Propietarios, de los cuales cinco son Consejeros Ejecutivos y cuatro Consejeros Independientes. Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros.

Para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia, el Consejo de Administración de la Sociedad (Afore) cuenta con comités tanto regulatorios como no regulatorios.

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

- **Comité de inversiones.** Se enfoca en determinar la política y estrategia de inversión dentro de los límites propuestos por el Comité de Riesgos Financieros que hayan sido aprobados por el Órgano de Gobierno. Dicha política deberá abarcar a los activos objeto de inversión; determina la composición de los activos de la Sociedad de Inversión de que se trate; también opina sobre la designación que efectúe la Administradora del responsable del área de Inversiones.
- **Comité de riesgos.** Administra los riesgos a que se encuentre expuesta la Sociedad, así como vigilar que la realización de sus operaciones se ajuste a los límites, políticas y procedimientos para la administración de riesgos aprobados por su Consejo de Administración.
- **Comité de comunicación y control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en la materia, dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

*Comités no regulatorios:*

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

---

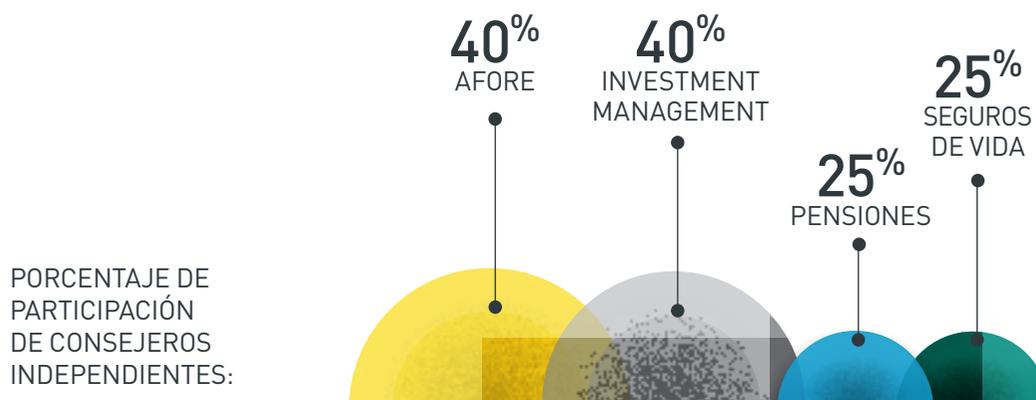
## CONSEJEROS INDEPENDIENTES.

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

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

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

**Es importante destacar que la asistencia de los miembros a cada uno de estos Consejos de Administración es obligatoria. El promedio de asistencia durante 2015 fue del 100%.**



## EVENTOS RELEVANTES DE GOBIERNO CORPORATIVO

A continuación, describimos algunas de las acciones relevantes de la gestión de gobierno corporativo de SURA México:

- Se fortaleció el sistema de gobierno corporativo de las compañías a raíz de la implementación de la reforma financiera de 2014.
- Se fortaleció el funcionamiento, manejo y orientación de las Juntas Directivas.
- Se transitó de un Comité Corporativo de Auditoría a un Comité de Auditoría por compañía.
- Se constituyó un Comité de Prevención de Lavado de Activos (denominado Comité de Comunicación y Control) por compañía.
- Se constituyó un Comité de manejo de Datos Personales.
- Se participó en el webinar de Anticorrupción organizado por el Pacto Mundial de la ONU.
- Se obtuvo la Certificación Nacional de Oficiales de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Se fortaleció el procedimiento de interiorización y socialización del Código de Conducta y Ética.
- Se obtuvo por décimo año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) a las empresas que acreditan cumplir satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial



SURA México cuenta con un área denominada Dirección de Cumplimiento dedicada a supervisar el cumplimiento del Código de Conducta y Ética de la Organización.

Nuestro Código de Conducta y Ética contiene la Política anticorrupción, este documento es difundido con nuestros distintos Grupos de Interés.

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

(Criterios 12, 13 Y 14)

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 2015 el **90%** 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 2015 el 100% de los colaboradores (3,025) fueron convocados a realizar el curso mandatorio en línea "Prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita". Al cierre de diciembre el **100%** de los empleados había cumplido.
- Los colaboradores también fueron convocados para cumplir con el curso de carácter obligatorio *online* "Concientización sobre la seguridad de la información".

Como parte del compromiso plasmado en el reporte anterior, en 2015 se elaboró una nueva versión del Código de Conducta y Ética de SURA Asset Management que aplica a todas sus filiales, entre ellas México. Derivado de esto se impartió a los colaboradores el curso correspondiente el cual incluyó capacitación en materia de prevención de corrupción y fraudes.

---

## COMITÉ DE ÉTICA

En 2015, y a un año de su instauración, el Comité de Ética cumplió con el mandato de velar por la aplicación de las normas de buen gobierno y el fortalecimiento de los estándares de conducta. Dicho comité lo integran: el Director General de SURA México, el Vicepresidente Ejecutivo de Legal y Cumplimiento (hasta el 8 de diciembre, en enero de 2016 lo sustituyó la nueva Directora Ejecutiva 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 analizaron aquellos temas de carácter ético relacionados con la corrupción.

## 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.

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

En 2015 a través de la Línea Ética se recibieron 225 reportes cifra menor frente a los 496 recibidos en 2014. Del total de reportes, 137 se tipificaron como comprobados, 82 no comprobados y 6 en proceso. Dentro de los casos reportados se encuentran temas sobre prácticas de venta, de clima laboral, faltas al reglamento interno de trabajo y uso indebido de recursos, entre otros.



## LA LÍNEA ÉTICA ES UNA HERRAMIENTA

que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima

---

## EN 2015

### 225 REPORTE

a través de la Línea Ética

## Política “CERO TOLERANCIA”

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

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.

Es importante mencionar que el Código de Conducta y Ética así como el Código de Buen Gobierno Corporativo se encuentran en el sitio web de SURA México: <https://www.suramexico.com/suramexico/pdf/Gobierno%20Corporativo%20Sura%20Mexico.pdf>

### PREVENCIÓN DE FRAUDE

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

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

- Incrementar la detección de fraudes y reducir las pérdidas relacionadas con éstos.
- Integrar la política 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.

## 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 de Gestión de Riesgo Reputacional, el cual da los lineamientos para mitigar los efectos de un riesgo reputacional en caso de que se llegara a materializar. Este Manual ha sido difundido a todos los colaboradores de la Compañía para que conozcan sobre qué hacer en caso de identificar un riesgo de este tipo. 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 2015



el área de Riesgos llevó a cabo un seguimiento puntual de las métricas de reputación.

A continuación algunas de las variables analizadas.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
<p>Información de impacto en los negocios</p>	<p>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.</p>
<p>Informaciones internas de SURA-AM</p>	<p>Inviabilidad de alguno de los negocios.</p>
<p>Impacto inesperado en alguna línea de negocio</p>	<p>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.</p>
<p>Medidas de otros Gobiernos</p>	<p>Decisiones que afecten a alguna Línea de Negocio, proyecto de ley que afecte la viabilidad del negocio.</p>
<p>Rumor interno desestabilizador</p>	<p>Rumor sobre estabilidad financiera de la empresa</p>
<p>Rumores que afectan la reputación de la Organización</p>	<p>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.</p>
<p>Señalamientos por asociaciones con empresas o personas ilícitas</p>	<p>Accionistas, coinversionistas, clientes o proveedores involucrados en temas de lavado de activos.</p>
<p>Demandas</p>	<p>Demandas nacionales o internacionales por violaciones a las normas laborales, litigios, demandas por responsabilidad civil, demandas a directivos.</p>

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Sanciones u observaciones de entes reguladores	Violación a la regulación por errores técnicos o humanos, sanciones por prácticas monopólicas, sanciones de carácter fiscal, sanciones por publicidad o comunicaciones al cliente sin aprobación del regulador.
Afectación por noticia sensacionalista	Vinculación de la organización con algún partido político en época electoral, apoyo a políticos con dudosa reputación, generación de pánico colectivo por noticia especulativa.
Denuncia por mala atención	Alerta de un medio por reclamo de un cliente mal atendido.
Proceso legal con un medio	Demanda a un medio por manipulación de la información. Inadecuada atención a un líder de opinión o periodista que genere un escándalo.
Seguridad personal	Atentar 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)

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
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 <i>call center</i> , 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 del informante oportuno (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 o DRP. Pérdidas por incumplimiento con reguladores por suspensión parcial o total de los servicios tecnológicos, pérdidas por la afectación del servicio a clientes, falla total o parcial de la infraestructura tecnológica o sistemas de información, revelación de información confidencial por fallas en los sistemas.
Cambio en procesos	Cambios de plataforma, cambio en los sistemas de información sin posibilidad de regresarlos al estado en que se encontraban, cambio en la infraestructura tecnológica o de seguridad.
Piratería	Acciones de <i>hackers</i> 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.

---

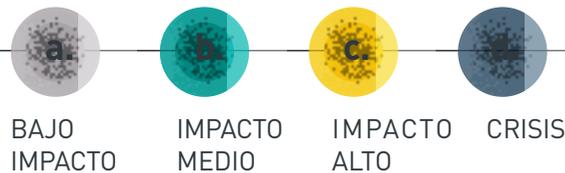
## PROTOSCOLOS PARA IDENTIFICAR, EVALUAR Y MITIGAR LOS RIESGOS REPUTACIONALES

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

Existen tres grandes grupos de riesgos:

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

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



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 Comunicación Corporativa. Junto con el responsable del área afectada se define si el riesgo es de bajo, medio, alto o crisis de acuerdo a su impacto. En caso de que el riesgo sea de alto impacto o crisis, entonces deberá ser gestionado por el Comir.

Por otro lado, el 6 de julio de 2015 la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) informó en su sitio web que iniciaría una investigación de oficio en la industria de las Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) con el fin de detectar la posible realización de prácticas monopólicas absolutas en el mercado de las Afores. SURA México ha manifestado que, en caso de que la Cofece lo requiera, cooperará cabalmente con la autoridad para llevar a cabo dicho proceso hasta su conclusión.

## COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD

(Criterio 1)

## NUESTRO MODELO SOSTENIBLE EN EL LARGO PLAZO

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

## MODELO DE SOSTENIBILIDAD SURA ASSET MANAGEMENT



---

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; Director Ejecutivo de Talento Humano, Director Ejecutivo de Clientes y Marca, Director de Riesgo Operativo, Subdirector de Servicios Generales y Gerente de Sostenibilidad.

## **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

---

## PROVEEDORES

(Criterio 2)



### NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS EN LA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

Nuestros proveedores son socios estratégicos para el éxito y la sostenibilidad del negocio. Es por ello que durante 2015, avanzamos en nuestro plan de fortalecimiento con ellos. Una de nuestras prioridades durante este año fue el levantamiento de información para obtener un mayor entendimiento de sus características. Para ello, las áreas de Adquisiciones y la de Sostenibilidad, diseñaron un cuestionario para evaluar el nivel de cumplimiento de criterios socioambientales de nuestros proveedores.

El cuestionario se envió a 45 proveedores con los que existe una operación regular. Del total de la muestra recibimos 22 respuestas. Dentro de las principales conclusiones del análisis podemos mencionar que la mayoría de los proveedores obtuvo los mayores puntajes en la dimensión de Ética, refiriéndose específicamente a que cuentan con un Código de Conducta y Ética en sus organizaciones, así como en la dimensión de Calidad la cual implica un plan de remediación en caso de que un producto o servicio no cumpla con los estándares requeridos.

Dentro de las principales brechas identificamos la dimensión de Derechos Humanos refiriéndose a la evaluación de riesgos en este ámbito, así como la dimensión de Sostenibilidad en cuanto a la elaboración y difusión de reportes sobre la gestión de las organizaciones.

En esta línea, en 2016 continuaremos trabajando en el fortalecimiento de nuestros proveedores ya que no sólo son pieza clave en nuestra gestión de negocios sino que también son el eslabón fundamental para el crecimiento de nuestro país por la relevancia que tienen en la creación de empleo formal.

Es importante reiterar que nuestra Organización cuenta con el Manual del Proveedor el cual es aplicable a todas las filiales de SURA AM. En este documento se plasman los elementos centrales que definen las relaciones con nuestros proveedores. Se especifica los derechos y deberes de los proveedores. Entre sus derechos destaca, entre otros, el recibir el pago oportuno del bien o servicio entregado en las condiciones pactadas, conocer las políticas y criterios de selección y contratación así como las modificaciones que a 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.

# EN 2015

SURA México realizó transacciones a través del sistema SRM-SAP (SAP Supplier Relationship Management) con 1,313 proveedores, de los cuales 1,262 son nacionales y 51 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2015 ascendió a poco más de un mil millones de pesos.

En 2015 un total de 272 proveedores de bienes y servicios fueron dados de alta en el sistema SAP y este año como requisito todos entregaron firmada la “Carta declaración de transparencia de proveedores”, la cual consigna que todos los proveedores de SURA Asset Management están invitados a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de la Organización a través de la Línea Ética. Esta herramienta permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga.

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

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

**1,313** PROVEEDORES CON LO QUE  
OPERAMOS EN 2015

**+1,000 millones**

DE PESOS, MONTO PAGADO A PROVEEDORES







04.

# Gestión comercial y del negocio



---

**En SURA México nuestro quehacer diario está centrado en el cliente, de ahí que nuestra misión es acompañarlo para que alcance sus metas financieras en cada etapa de su vida, desde que inicia su ciclo laboral hasta el retiro o jubilación. Buscamos día con día generar valor y asegurar el crecimiento sostenible y responsable del patrimonio que administramos de más de 6.2 millones de clientes.**

Nuestra Compañía se encuentra dividida en dos líneas de negocios.



1) Ahorro obligatorio para el Retiro (Afore)



2) Productos voluntarios de Ahorro, Inversión y Protección para incrementar y/o proteger el patrimonio de nuestros clientes.

Ambas líneas conviven bajo un modelo de asesoría integral llamado Sello SURA, que forma parte de una oferta de valor sustentada en cuatro pilares.

---

## PRIVILEGIOS SURA, NUESTRA OFERTA DE VALOR

Conforme nuestros clientes avanzan en la construcción de su patrimonio, les ofrecemos un esquema de acompañamiento único en el mercado en el que nuestros asesores especializados les brindan planes de ahorro, previsión (retiro), inversión y protección, de acuerdo a la etapa del ciclo de vida que se encuentran.

Para acercar a nuestros clientes al cumplimiento de sus metas les ofrecemos una serie de herramientas para facilitar la gestión de su patrimonio, como la APP SURA; acceso al portal web, único en el mercado, a través del cual tienen una vista integral de su portafolio de productos; recibir un estudio previsional para conocer su situación pensional, entre otras herramientas.



Nuestros 6.2 millones de clientes cuentan con una amplia gama de productos en Fondos de Inversión, Seguros de Vida, Pensiones y ahorro de corto, mediano y largo plazo en la Afore.

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



## 2015, UN AÑO DE LOGROS Y ACCIONES RELEVANTES

### Nuestra oferta de valor se complementa con los siguientes canales de interacción, atención y servicio:



- Página web **www.suramexico.com**. Aquí se difunde información relevante de la empresa, servicios y productos. Destaca la sección Educación Financiera 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)
- Chat
- Call center
- Servicio "SURA te llama"
- Envíos de estados de cuenta
- 62 módulos de servicio distribuidos en todo el país.
- 24 unidades móviles dedicadas a asesorar a los trabajadores en la comodidad de su oficina.
- 19 módulos cuentan con servicio Touch Screen donde se puede consultar información sin hacer filas.
- 50 oficinas DHL para el envío y recepción de trámites de Retiro total y Parcial
- Citas programadas
- Correos electrónicos informativos

---

## NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

---

### AFORE

Ampliamos nuestra oferta de productos de ahorro voluntario de corto plazo con dos Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (Siefores): Siefore AV1 y Siefore AV2.

En 2015 Afore SURA fue nombrada por la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (Consar) como la Administradora con la mayor captación de aportaciones voluntarias al registrar un total de 166,451 aportaciones.

### SEGUROS DE VIDA

En cuanto a nuestros productos de protección ampliamos la oferta de microseguros para el segmento masivo de clientes con el lanzamiento de un seguro de muerte accidental y otro seguro de protección que incluye el acceso a una asistencia médica, legal y funeraria.

### INVERSIONES

Los cambios regulatorios abrieron grandes oportunidades ya que a partir de ahora, podemos distribuir fondos de inversión en el extranjero y ofrecer a nuestros clientes, mediante la "arquitectura abierta" una amplia gama de productos de inversión. Para tal efecto, formalizamos alianzas con importantes firmas de gestoría como BlackRock, GBM, Actinver y Franklin Templeton. Asimismo, lanzamos el Fondo SURASIA el cual invierte en el mercado de renta variable de Asia y cuenta con la asesoría de los expertos de Blackrock.

Por otro lado, se puso en marcha la "Calculadora Educación 100%" cuyo objetivo es proveer a nuestros clientes de una mejor recomendación sobre los distintos productos para poder hacer un plan para la educación de sus hijos.



## COMPROMISO 2016

---

- Seguiremos promoviendo el ahorro voluntario a través de la habilitación de nuevos canales remotos de captación que nos permitirán masificar el ahorro.
- Trabajaremos en la homologación de los niveles de servicio al cliente con el objetivo de asegurar los mismos estándares de calidad.
- Seguiremos adecuando los procesos, plataforma y canales que nos permita ejecutar la venta 'multiproducto' es decir, ofrecer a nuestros clientes un portafolio amplio e integral de productos.
- Ampliaremos nuestra oferta de productos y servicios en los negocios de Ahorro, Inversión y Protección para cubrir las necesidades y metas de nuestros clientes ubicados en los diferentes segmentos y así potenciar el ahorro voluntario. Destaca el lanzamiento de un nuevo producto en fondos de inversión, enfocado en ayudar a nuestros clientes a ahorrar sus primeros 50,000 pesos. También ofreceremos el Seguro de Vida Universal, el cual complementará nuestra oferta de protección.
- El negocio de Pensiones trabajará en una nueva metodología que contemple mayores sinergias y productos complementarios a la pensión.
- Trabajaremos en transformar más de nuestros servicios a medios digitales.



## DESAFÍO 2016

### MANTENER UNA TASA DE CRECIMIENTO DE DOBLE DÍGITO EN AHORRO VOLUNTARIO

#### MEJORA CONTINUA PARA DAR UN SERVICIO INTEGRAL

A lo largo de 2015 diversas áreas de la Compañía trabajaron unidas para identificar las necesidades con el propósito de ofrecer un servicio multiproducto en nuestros distintos puntos de contacto, mismos que se encuentran clasificados en: Canales, Módulos, Telefónicos y Digitales. Derivado de este diagnóstico, se implementaron planes de acción encaminados a facilitar la transformación hacia un servicio multiproducto, es decir, habilitar nuestros Puntos de Contacto para ofrecer un empaquetamiento integral de productos a nuestros clientes.

Las necesidades y áreas de oportunidad de los Puntos de Contacto se detectaron a través de 33 focus group, cuyos resultados derivaron en 144 planes de acción cuya ejecución arrancó a partir del segundo semestre y continuará en 2016. A continuación algunas de las acciones más relevantes:

#### SERVICIO AL CLIENTE

- Notificación sobre el estatus de sus trámites y servicios en los diferentes productos contratados.
- Reforzamiento en la difusión de nuestra oferta de valor.
- Visualización inicial de saldos en el portal de fondos
- Implementación de un call center único
- Establecimiento de terminales punto de venta para cobranza de seguros en módulos.

#### FUERZAS DE VENTAS

La identificación de necesidades y los focus groups aterrizaron en la implementación de una serie de actividades, herramientas de capacitación y desarrollo de materiales para apuntalar el trabajo y formación de nuestro equipo de fuerza de ventas conformado por más de dos mil colaboradores. De esta forma, buscamos incrementar el nivel de servicio hacia nuestros clientes con una asesoría integral y empaquetamiento de productos adecuados a su perfil y objetivos financieros.



## COMPROMISO 2016

---

- Trabajaremos en elevar los niveles de satisfacción de todos los Puntos de Contacto con el Cliente
- 

### GOBIERNO DE DATOS (DATA GOVERNANCE)

Para nuestra empresa la buena gobernabilidad y gestión de datos de nuestros 6.2 millones de clientes es un tema de suma importancia ya que representan un activo de gran valor. Por ello, en 2016 empezaremos con la implementación de un programa de gestión de datos que involucrará a diferentes áreas, con el propósito de mejorar la calidad de esos datos y gestionarlos de manera más eficiente. A través de esta iniciativa buscamos comprender y atender las necesidades de nuestros clientes lo que nos permitirá proveerles de mejores soluciones y servicios.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una Compañía cuya estrategia está centrada en el cliente, en 2015 continuamos con la aplicación de una serie de encuestas para medir la percepción, el grado de satisfacción de los clientes así como para detectar las oportunidades de mejora.

Las encuestas miden tanto la satisfacción de los clientes cuando estos transaccionan, tal es el caso de la encuesta Net Promoter Score (NPS), así como la satisfacción general a través de la encuesta “La Voz del Cliente”. En ambos casos, los resultados consideran satisfacción neta la cual se calcula clasificando a los clientes en 3 categorías:

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

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



## COMPROMISO 2016

- Se aplicará una encuesta NPS para clientes institucionales (empresas).

### A CONTINUACIÓN LOS RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA ENCUESTA NPS:

**17%**

NPS SATISFACCIÓN  
CLIENTES QUE FUERON  
CONTACTADOS POR  
ASESORES  
PATRIMONIALES

**43%**

NPS SATISFACCIÓN  
CLIENTES QUE  
ACUDIERON A UN MÓDULO  
DE AFORE SURA

**41%**

NPS SATISFACCIÓN  
CLIENTES DE AFORE QUE  
LLAMARON AL CALL  
CENTER



### SATISFACCIÓN NETA 2015

AFORE SURA: 38PP

### OTRAS ADMINISTRADORAS

AFORE 2: 21PP

AFORE 3: 14PP

AFORE 4: -5PP

AFORE 5: 12PP

### ENCUESTA “LA VOZ DEL CLIENTE”

La empresa Ipsos Loyalty México aplicó la encuesta “La Voz del Cliente” dirigida a los clientes de Afore y de Fondos de Inversión. Dicha encuesta tuvo como objetivo:

1. Evaluar el desempeño de 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 SURA.

---

# 47%

DE NUESTROS CLIENTES  
DE AFORE NOS CALIFICAN  
ENTRE 9 Y 10

Aunque en 2015 la satisfacción neta de Afore SURA fue de 38pp, por debajo de 45pp de 2014, se mantuvo entre las más altas de la industria.

Por su parte la primera encuesta 'La Voz del Cliente' aplicada a los clientes del negocio de Fondos de Inversión, arrojó una satisfacción neta de 33pp.

*Fuente: Encuesta cuantitativa "La Voz del Cliente 2015". Ipsos Loyalty México.*

---

# 9%

DE NUESTROS CLIENTES  
DE AFORE NOS CALIFICAN  
ENTRE 1 Y 6

---

# +54 mil

LLAMADAS GESTIONADAS  
A TRAVÉS DEL PORTAL DE  
INTERNET

---

# 665,779

TRÁMITES REALIZADOS

---

# 341,748

VISITAS REALIZADAS A  
MÓDULOS DE SERVICIOS

## MEJORANDO NUESTROS SERVICIOS

Portal de internet SURA te llama. Es un servicio mediante el cual el cliente da clic en un ícono especial del sitio web, se despliega una ventana solicitando número telefónico del cliente. Un asesor le regresa la llamada en el día y hora solicitada por el cliente.

En 2015 se habilitó un número telefónico único (01 4433 10 81 92) para contactar cualquiera de nuestras líneas de negocio de retail con el fin de simplificar la contactabilidad de nuestros clientes.

A través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en 2015 se recibieron 1,058 quejas frente a las 976 recibidas en 2014. El tiempo establecido para responder a estas quejas es de 20 días hábiles. Por otro lado, el buzón de quejas de SURA recibió 1,135 quejas, 295 menos que las recibidas en 2014 (1,430). 15 días hábiles es el tiempo de respuesta a los clientes que enviaron su queja o sugerencia a este buzón.



## QUEJAS Y SUGERENCIAS

BUZÓN DE QUEJAS  
SURA

2014: 1,430

2015: 1,135

**15 DÍAS HÁBILES,**  
ES EL TIEMPO DE  
RESPUESTA A LOS  
CLIENTES



## CONOCIMIENTO TOTAL MARCA SURA

2013: 33.9%

2014: 37.2%

2015: 50.3%

## CONOCIMIENTO DE MARCA

En 2015 dimos pasos importantes para posicionar a SURA como una gran Compañía de ahorro y colocarnos como “guías de ahorro”. Mantuvimos al futbolista mexicano ‘Rafa Márquez’ como imagen principal de nuestras campañas de publicidad lo cual contribuyó en un incremento del conocimiento de la marca al pasar de 37.2% a 50.3%.

En 2015 también lanzamos la campaña “Administrador #1 en inversiones (reconocidos por World Finance y Morningstar)” en la cual el principal mensaje fue invitar a los clientes y prospectos a invertir con la Compañía.

Por otro lado, con el fin de fortalecer el posicionamiento de SURA como un referente en materia de tendencias económicas, finanzas e inversiones, en noviembre se llevó a cabo la “Conferencia Internacional Inversiones SURA” de la mano del speaker Steve Forbes, considerado como el ‘gurú de las finanzas’. Este evento también se replicó en Chile y en Colombia donde SURA Asset Management tiene presencia.



## VISITAS EN LOS SITIOS WEB DE SURA

AFORE: 3,375, 749

FONDOS: 820,577

SEGUROS: 164,970

PENSIONES: 183,593

## PRESENCIA EN WEB Y PRENSA

- 50,140 seguidores de Twitter y 3,089 consultas atendidas
- You Tube: 450,461 visualizaciones de nuestros videos y 3,117 suscriptores
- LinkedIn: 9,380 seguidores
- Facebook: 336,747 fans y 8,721 consultas atendidas
- 1,379 menciones de SURA aparecieron en diferentes medios
- 23 boletines distribuidos
- 47 entrevistas concedidas por voceros de SURA



EN 2015 NO SE RECIBIERON INCIDENTES EN RELACIÓN CON EL RESPETO A LA PRIVACIDAD Y FUGA DE DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES.

## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

En nuestro Código de Conducta y Ética se establece claramente el compromiso para proteger los datos de nuestros clientes. Contamos con medios tecnológicos y procedimientos para limitar el uso y la divulgación de los datos personales. Cabe destacar, que en México existen diversas leyes que están enfocadas a evitar abusos por parte de los prestadores de servicios, regulando las relaciones que se dan entre ellos en función del consumo y por lo tanto SURA México como prestador de servicios financieros está sujeta a éstas.

Como filial de SURA Asset Management, contamos con un Marco de Gestión Tecnológico y de Riesgos que incluye las políticas, procesos y herramientas para la protección de los datos de los clientes y de la Compañía de acuerdo al grado de criticidad de los mismos.





05.

# Relacionamiento y Proyección Institucional

---

COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS, NUESTRAS LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE INVERSIÓN SOCIAL SE CENTRAN EN LA EDUCACIÓN FINANCIERA, MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA EDUCATIVA, VOLUNTARIADO CORPORATIVO Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL ARTE.

(Criterios 15 y 16)

## EDUCACIÓN FINANCIERA

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA ES UN COMPONENTE CLAVE PARA UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA.** Por ello, es uno de nuestros focos prioritarios dentro de nuestra estrategia de inversión social. A través de nuestro programa de educación financiera buscamos concientizar a la población sobre la relevancia del ahorro y previsión para el futuro. Creemos en la importancia de promover el hábito del ahorro desde edades tempranas por lo que nuestra labor en esta materia considera acciones específicas dirigidas a niños, niñas, jóvenes y adultos.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA EN ALIANZA CON AFLATOUN

Desde el 2013 formamos parte de la red internacional de Aflatoun; organización sin fines de lucro que busca empoderar a niñas, niños y jóvenes para que se conviertan en agentes de cambio a través de la educación social y financiera. A través de este programa los alumnos aprenden sobre sí mismos, sus derechos y responsabilidades así como también desarrollan habilidades de ahorro y manejo de presupuesto personal.

Durante el 2015 hicimos entrega de los materiales, dando continuidad a nuestro programa de educación social y financiera Aflatoun que iniciamos en el 2014 en 32 escuelas en el Estado de Veracruz.



## COMPROMISO 2016

- Llevaremos a cabo un encuentro en el primer semestre del 2016, con los docentes de las 32 escuelas que están implementando el programa Aflatoun para reforzar sus conocimientos y habilidades de dicha metodología así como para compartir sus experiencias dentro del aula.
- Coordinaremos la primera reunión de los miembros de la red de Aflatoun en México con el objetivo de generar mayores sinergias en pro de la educación social y financiera en las comunidades vulnerables.

# 15

NIÑOS Y NIÑAS

# 7

VOLUNTARIOS

## SURA KIDS

En 2015 lanzamos SURA Kids, iniciativa enfocada en promover el ahorro entre los hijos de nuestros colaboradores y crear conciencia sobre su importancia para el logro de sus proyectos y metas personales. Este año, colaboramos con Fundación Parlas A.C., institución dedicada a la atención de personas con discapacidad intelectual. En conjunto llevamos a cabo un taller en nuestras oficinas corporativas, en el que niños y niñas construyeron sus propias alcancías al mismo tiempo que aprendieron de manera divertida sobre la inclusión, ahorro y reciclaje.

En el 2016, continuaremos promoviendo el ahorro desde edades tempranas a través de nuestro Programa SURA Kids, el cual buscaremos ampliar en más oficinas del interior de la república.

## CLUB AFLATOUN

Los clubes infantiles Aflatoun funcionan como una actividad extra escolar en donde los niños y niñas puedan desarrollar habilidades para el ahorro, negociación y emprendimiento social y financiero, así como la apropiación de valores en su día a día a través del método de educación financiera y social Aflatoun.

Durante el 2015 realizamos nuestra prueba piloto de los clubes Aflatoun en escuelas públicas y una Casa Hogar de la Ciudad de México obteniendo los siguientes resultados:

### Número de participantes en los clubes Aflatoun

Escuelas	2
Casa hogar	1
Niños y niñas atendidas	194
Maestros y voluntarios	28
Duración	6 meses



## PROGRAMA DE ESCUELAS AUTO SUSTENTABLES

Es un programa enfocado en la reconstrucción o reubicación (según sea el caso) de escuelas dañadas por algún desastre natural y que por sus condiciones representen un riesgo para la comunidad escolar. Dicho programa busca brindar espacios seguros y motivar a los estudiantes a continuar con sus estudios. Posterior a la rehabilitación de infraestructura, el Programa de Escuelas Auto Sustentables considera la impartición de talleres de educación financiera para fomentar una cultura del ahorro en los alumnos, profesores y padres de familia.



### ESTE AÑO INAUGURAMOS DOS ESCUELAS JUNTO CON NUESTRO ALIADO HAPPY HEARTS FUND:



Telesecundaria José María Pino Suárez, ubicada en la comunidad de Jolochero, Tabasco. Beneficiando, de esta forma, a 178 alumnos de nivel secundaria. Inaugurada el 28 de enero 2015.



Telesecundaria José Emilio Pacheco Berny, ubicada en la comunidad de Coscomatepec, Veracruz, beneficiando a 76 alumnos de nivel secundaria. Inaugurada el 29 de Junio del 2015.



Desde sus inicios en el 2010 hasta el 2015; este programa ha beneficiado a más de 900 alumnos en los estados de Veracruz, Tabasco y Estado de México.

En el 2016, continuaremos avanzando en la construcción de espacios seguros que promuevan la calidad educativa a través del mejoramiento de la infraestructura de las escuelas.

# 2,226,057.42

MILLONES DE PESOS  
DE INVERSIÓN



## VOLUNTARIADO

El voluntariado es un componente clave dentro de nuestra cultura organizacional ya que permite que nuestros colaboradores aporten sus talentos y habilidades para la construcción de una mejor sociedad. Asimismo brinda la oportunidad de desarrollar sus capacidades de liderazgo, comunicación e integración con otras áreas brindándoles un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Dentro de SURA México contamos con distintos programas de voluntariado corporativo que se promueven entre todos nuestros colaboradores, fortaleciendo así nuestro compromiso con la sociedad.

## SURA SCHOOL

Es un proyecto educativo que busca brindar apoyo en la materia de inglés de la asociación Christel House México a niños y niñas de 3ro de secundaria a través del intercambio de correos electrónicos con mentores de SURA para que al finalizar el curso, los alumnos puedan certificarse en el KET (Key English Test) o PET (Preliminary English Test) según sea el caso. Para el cierre del ciclo escolar se realiza una actividad de convivencia entre los alumnos y sus mentores. Este año fue en el Museo Interactivo de Economía (MIDE), participando en el taller Ecopolis, la ciudad MIDE; en donde los participantes tuvieron la oportunidad de aprender sobre la sustentabilidad a través de una divertida actividad en donde rediseñaron la ciudad.

## PATROCINA UNA HISTORIA

Desde 2014 nos comprometimos con 20 niños de comunidades marginadas en el Estado de México y Baja California para transformar sus historias de vida, es por esto que junto con World Vision, buscamos su desarrollo integral a través de apoyarles en su educación, nutrición y salud.

Así como SURA México, nuestros colaboradores también forman parte del proyecto y, un año y medio después de su lanzamiento, logramos patrocinar la historia de 114 niños.

# 114

HISTORIAS DE NIÑOS  
PATROCINADAS

---

# 172

NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS

---

## DESARROLLO COMUNITARIO

En apoyo a las familias de nuestros niños patrocinados con World Vision y dando continuidad a su desarrollo y alimentación, en el mes de diciembre se instalaron 8 estufas ecológicas y 8 huertos de traspatio.

Adicionalmente se benefició el centro de salud, en donde nuestros voluntarios pintaron el exterior e instalaron un techo para la realización de reuniones comunitarias.

## TORNEO CON CAUSA

Se realizó un torneo de futbol interno con la participación de 153 colaboradores, en beneficio de World Vision, obteniendo la recaudación de 10,000 pesos para la fabricación de una portería de futbol y canasta de básquetbol, beneficiando a 172 niños y niñas de la comunidad de Loma del Rancho, Estado de México.

## DÍA DEL VOLUNTARIO SURA

Como ya es tradición, llevamos a cabo nuestro Día del Voluntario SURA. Este año asistimos con los alumnos de 5to de primaria de la escuela Christel House México al Museo de Memoria y Tolerancia.

Buscando el respeto, la solidaridad, inclusión y una sana convivencia; alumnos y voluntarios asistimos a la Isla Panwapa, la cual se enfoca en la sensibilización sobre los derechos humanos cursando un taller llamado "Soy Tolerante", en el cual se reconocen los valores y conductas que distinguen a cada uno y nos hacen únicos y diferentes.



---

# 7,714

ARTÍCULOS RECAUDADOS

---

# 9 MILLONES DE PESOS

MONTO DESTINADO EN 2015 A INVERSIÓN SOCIAL.

## DONACIONES CON CAUSA

Realizamos una colecta de útiles escolares entre los colaboradores de SURA México, para los alumnos de las telesecundarias inauguradas en 2015 beneficiando a 300 alumnos de educación básica. Se recaudaron 7,714 artículos.

En total contamos con 594 voluntarios, sumando 696 horas de trabajo voluntario en beneficio de la comunidad.

En el 2016, nos esforzaremos en fortalecer nuestros programas de voluntariado para incrementar la participación de nuestros colaboradores.



## ARTE Y CULTURA

En SURA México, además de tener el interés primordial por nuestros clientes, tenemos el compromiso con ellos y con la sociedad en general de difundir la cultura, ya que estamos convencidos de que a partir de ella se construyen relaciones de fraternidad. 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 desarrollo cultural.

---

# 43,495

NÚMERO DE VISITANTES

## EXPOSICIÓN

2015 ha sido muy significativo para Grupo SURA, ya que se realizó la exposición itinerante “Encuentro. México-Colombia” en el Museo Nacional de Colombia en Bogotá, del 12 de marzo al 7 de junio de 2015. El objetivo fue poner en diálogo la producción artística de los dos países mediante piezas de la colección SURA y un grupo de obras pertenecientes al Museo Nacional de Colombia, así como dar cuenta de los puntos en común que existe entre ambas culturas. En la muestra se exhibió una selección de cerca de cien obras de los dos países, entre pinturas, dibujos, esculturas, fotografías y grabados de géneros como el bodegón, el paisaje y el retrato.

Durante la exposición, se ofrecieron un total de 2,978 servicios educativos y culturales, los cuales beneficiaron a 15,582 personas. Entre las actividades, se realizaron talleres para familias, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, primera infancia, visitas especializadas y conciertos.

Encuentros México-Colombia. Colección SURA fue mencionada 95 veces en medios de comunicación como El Tiempo, El Espectador, Semana, RCN Televisión, Canal UNO, Agencia EFE y Radio Nacional de Colombia.

Además, la exposición y sus actividades educativas y culturales fueron divulgadas en las cuentas de SURA y del Museo Nacional de Colombia en Twitter, Facebook, You Tube e Instagram.

Por otro lado se reeditó, con algunos cambios de obras, 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.



# 59

COLABORADORES PARTICIPARON EN LAS CONFERENCIAS DE CULTURA Y ARTE.



## CONFERENCIAS A COLABORADORES DE SURA MÉXICO

Cumpliendo con nuestros compromisos, en 2015 seguimos promoviendo la Cultura y el Arte entre nuestros colaboradores. Dentro de nuestras oficinas corporativas se llevaron a cabo dos conferencias:

1. Discriminación, Diversidad e Inclusión. A través de dicha conferencia los colaboradores de SURA México apreciaron que la diversidad es un valor para la construcción de una cultura de la tolerancia, que implica la convivencia e interacción entre distintas culturas; comprendieron que el respeto a la diversidad es central para vivir en tolerancia y asumieron que la diversidad contribuye al enriquecimiento cultural de nuestra empresa y a la rentabilidad.
2. Pueblos Mágicos. Con la participación del arquitecto Javier Villalobos Jaramillo que, entre muchos nombramientos, fue Presidente del Comité Mexicano de ICOMOS, (conservación Internacional de Monumentos y Sitios), en donde se ha dedicado a rescatar el patrimonio histórico de la nación; se llevó a cabo una conferencia para nuestros colaboradores sobre los Pueblos Mágicos de México.

**EN SURA MÉXICO ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE DEBEMOS CREAR CONCIENCIA ENTRE LA CIUDADANÍA SOBRE LA IMPORTANCIA Y CUIDADO DE NUESTRO LEGADO HISTÓRICO.**

---

# 17,383

NÚMERO TOTAL DE VISITANTES  
Y COLABORADORES

## TALLERES REALIZADOS CON COLABORACIÓN DEL MUSEO INTERACTIVO DE ECONOMÍA (MIDE)

- Mercado renacentista. En colaboración con el Museo Interactivo de Economía; se llevó a cabo un taller con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores y visitantes en general sobre las ventajas del trueque y del intercambio comercial con dinero. Esta actividad, buscó propiciar la discusión y el intercambio de ideas respecto a la importancia de las innovaciones económicas, como el uso del dinero y las letras de cambio, que se fomentaron en el Renacimiento, así como reconocer que durante este periodo, se construyeron las bases de nuestro sistema económico actual.
- Subasta de obras de arte. En colaboración con el Museo Interactivo de Economía se llevó a cabo también un taller que simulaba una subasta de obras de arte. Sus objetivos fueron reconocer la subasta como una forma de asignar recursos; identificar que el movimiento de los precios está determinado por la oferta y la demanda, así como identificar algunas características del arte del Renacimiento.



## COMPROMISO 2016

- En SURA México continuaremos compartiendo con la sociedad nuestra colección de arte, a través de exposiciones y seguiremos apoyando a los museos nacionales e internacionales en el préstamo de las obras de la colección.
- Durante la primera mitad del 2016, actualizaremos la página del Museo Virtual con un diseño que unifique la misma información, en PC y dispositivos móviles o tabletas. Se contará con un nuevo diseño como imagen principal. También el dominio cambiará de nombre, de **www.suramexico.com/museovirtual/** a **www.artesura.com**
- Se llevará a cabo la segunda parte del libro “Una mirada al arte” para regalo de fin de año a los clientes así como el calendario 2017. Estas y otras muchas actividades reforzarán nuestro compromiso con el arte y la cultura a nivel mundial.



## REALIZACIÓN DE LIBRO Y CALENDARIO

SURA pensando en sus clientes quiso obsequiarles para fin de año el primer volumen de “Una mirada al arte. Colección SURA”, que reúne una parte de las obras más destacadas de nuestra colección y a relevantes artistas, con un papel preponderante en las artes plásticas de México y sus obras. Una mirada al arte habla de los protagonistas, porque son ellos los que dieron signo y referencia al arte mexicano y porque para SURA el ser humano es primordial. También se les obsequió a clientes y colaboradores el calendario 2016, donde se plasman 12 obras que representan un oficio (seis obras de artistas mexicanos y seis de colombianos de las obras más representativas).





06.

# Gestión del Talento Humano

---

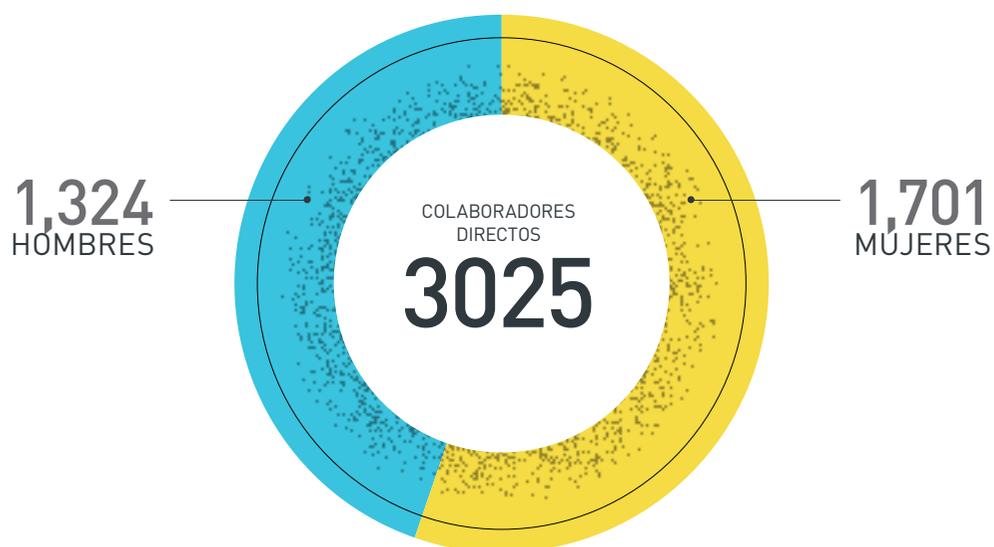
## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

(Criterios 6, 7 y 8)

En SURA México estamos convencidos de que el talento humano es una de nuestras principales ventajas competitivas. En 2015 nuestra estrategia se enmarcó en lograr una cultura enfocada en las personas, orientada desde el cliente, generadora de confianza, con mirada de largo plazo y basada en nuestros Principios Corporativos: Respeto, Equidad, Transparencia y Responsabilidad.

En SURA México fomentamos la gestión y el desarrollo de nuestros colaboradores para ello avanzamos en la estrategia Sello SURA con el ánimo de que cada colaborador deje huella en todo lo que hace. Bajo el modelo Esencia SURA formamos de manera integral a 3025 colaboradores, potenciando su talento y conocimiento con el objetivo de lograr su desarrollo y crecimiento dentro de la Compañía.

En 2015 el promedio de edad de nuestros colaboradores se ubicó 37 años mientras que el promedio de antigüedad en 2.5 años. Estos indicadores son similares a los observados en 2014 (38.15 años y 3.23 años antigüedad).



Relación por cargos y género	Hombres	Mujeres	Total
CEO	1	-	1
Dir. Ejecutivo	6	1	7
Director	17	3	20
Subdirector	52	19	71
Gerente	131	128	259
Especialistas, analistas, ejecutivos, entre otros	1,117	1,550	2,667

Promedio de antigüedad de colaboradores	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 1 año	337	383	720
Entre 1 y 5 años	611	768	1,379
Entre 5 y 10 años	269	400	669
Entre 10 y 15 años	76	104	180
Entre 15 y 20 años	30	46	76
Más de 20 años	1		1

**1,324**  
HOMBRES

**1,701**  
MUJERES

**3,025**  
TOTAL

## COMPENSACIONES

(Criterios 6, 7 y 8)

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.

Por otro lado, con el apoyo de la firma Alexander Group International llevamos a cabo un estudio de compensación para la fuerza de ventas en el cual se definió "job roles" y se estableció una compensación variable alineada a la estrategia de la empresa.

En el ámbito de los beneficios extralegales, en 2015 los colaboradores de SURA México gozaron de los siguientes beneficios:

Beneficio extra legal	Colaboradores beneficiados	Descripción
Póliza de vida	3025	36 meses de sueldo. Suma asegurada
Póliza de salud y complemento de salud	1484	Gastos médicos mayores y dental
Plan de contribución	975	Aportación contribución definida
Prima de vacaciones	3025	Por aniversario
Prima de antigüedad	3025	Por evento (salidas mayores a 15 años de antigüedad)
Ahorro	49	Caja de ahorro

## MONTO DE PAGO SALARIOS Y BONIFICACIONES

**\$1,811**  
Millones

No. De colaboradores ubicados dentro de los siguientes rangos salariales:

Dato	1 y 2 salarios*	2 y 4 salarios	4 y 7 salarios	7 y 12 salarios	12 y 17 salarios	+17 salarios	Total
Mujeres	898	283	210	178	58	74	1701
Hombres	636	176	132	184	63	133	1324

\*Salario mínimo mensual vigente en México en 2015 \$2,103 pesos

## CALIDAD DE VIDA

(Criterios 6, 7 y 8)

Para nuestra Organización, el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores es fundamental, por ello en 2015 continuamos trabajando en diversos programas para crear las condiciones necesarias que faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros 3,025 empleados.

En este sentido, nuestra Compañía ha implementado beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país.

En 2015 ejecutamos 3 programas claves en la gestión del Talento Humano:

- Fortalecimiento del clima organizacional a través de participaciones directas de líderes y personal clave.
- Programa de reconocimiento cuyo objetivo fue dar y recibir reconocimiento en todos los sentidos de la estructura organizacional fortaleciendo los Principios: Respeto, Transparencia, Responsabilidad y Equidad.
- Calidad de Vida, a través de acciones alineadas al logro de beneficios en lo laboral, personal y familiar.

# 5.1

MILLONES DE PESOS  
INVERTIDOS EN  
ACTIVIDADES DE  
INTEGRACIÓN

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.

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. También se llevaron campañas de salud preventiva, tales como prevención de cáncer en hombre y mujer, prevención de riesgo cardiovascular, salud sexual y reproductiva y promoción de estilos de vida saludables. En este rubro de actividades, la Organización invirtió un monto de 5.1 millones de pesos.

De acuerdo a los compromisos planteados en el reporte anterior, en 2015 se promovió la adhesión al Programa de Horarios Flexibles al cual se inscribieron 368 colaboradores. Asimismo la participación de nuestros colaboradores en los programas de calidad de vida aumentó 15%.



## COMPROMISO 2016

Se realizarán campañas de comunicación a través de diversos canales para reforzar los programas de calidad de vida, especialmente los relacionados a salud preventiva.

- Reforzar el posicionamiento interno de la marca
- A partir del primer trimestre los 3025 colaboradores de SURA México se podrán comunicar mediante Yammer, la red social corporativa.
- Fortalecer el desarrollo de Planes de Vida y Carrera.
- Se realizarán 6 charlas de salud para incentivar el bienestar de los trabajadores.

### AUSENCIAS LABORALES

Días hábiles perdidos por accidente de trabajo			
	Hombres	Mujeres	Total
2015	1278	2956	4,234
2014	756	1783	2,539

	Hombres	Mujeres	Total
Días hábiles perdidos por incapacidades	3,873	6,862	10,735

	Total
Días hábiles perdidos por enfermedades profesionales	0
Días hábiles perdidos por licencia de paternidad	25
Días hábiles perdidos por licencia de maternidad	4545

---

## CONDICIONES LABORALES

### [Criterios 3, 4 y 5]

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.

## 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 2015 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.

---

#### **(Criterio 4)**

Línea Ética. 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.

#### **(Criterio 7 y 8)**

Durante el 2015 se registraron un total de 15 reclamaciones relacionadas con el clima laboral vs. 26 registradas en 2014. 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.

En 2015 establecimos el compromiso de efectuar una actividad para reforzar entre los colaboradores los Principios Corporativos (Equidad, Respeto, Transparencia, y Responsabilidad), alineado a los fundamentos que impulsa el Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos. Para tal efecto, en el segundo semestre en colaboración con el Museo Memoria y Tolerancia (Ciudad de México) se impartieron dos conferencias bajo el título "Discriminación, Diversidad e Inclusión". Esta actividad se realizó con base en el recuerdo histórico de los genocidios, mediante el uso de exposiciones del holocausto y presentaciones multimedia de los valores a favor de la tolerancia.

A través de estas acciones, los colaboradores de SURA México apreciaron que la diversidad es un valor para la construcción de una cultura de la tolerancia, que implica la convivencia e interacción entre distintas culturas; comprendieron que el respeto a la diversidad es central para vivir en tolerancia y asumieron que la diversidad contribuye al enriquecimiento cultural de nuestra empresa y a la rentabilidad.

---

## 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.

Por tercer 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.

Se obtuvo una tasa de participación del 78.8% (vs al 92.9 % de 2014) lo cual se considera una muestra suficientemente representativa. De acuerdo a los hallazgos reportados por Cincel, el perfil general de Clima Organizacional (CO) de SURA México es medianamente satisfactorio, pues el 90% de los atributos explorados se encuentra en la franja de valores promedio (47– 49.5 puntos). Obtener estos puntajes es conveniente, pues favorece la motivación y la satisfacción de los colaboradores, y contribuye a la reducción de fenómenos como la rotación, el bajo desempeño, las quejas y reclamos. También reduce la posibilidad de que aparezcan conductas de acoso psicológico y comportamientos no éticos en el trabajo.



## COMPROMISO 2016

Talento Humano trabajará con cada área en sesiones de acompañamiento con el fin de que aquellos equipos que registraron puntuaciones bajas generen acciones específicas para mejorar sus resultados. Los comités de clima continuarán trabajando para propiciar una mejor comunicación al interior de los equipos.

## 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 (905) fueron evaluados en 2015 por objetivos y competencias; mientras tanto los empleados de las áreas comerciales fueron evaluados por metas.

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

- Definición de objetivos (establecimiento de metas en las que se 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 aplicó 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

En 2016 reduciremos al 8.5% el índice de rotación en las áreas de servicio.

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.

En 2015 nuestra Compañía continuó impulsando el desarrollo de talentos para brindarles el apoyo necesario que los fortalezca en su crecimiento profesional y personal dentro de la Organización. El Programa de Talentos enfocado para todos los colaboradores del área de soporte (back office) que inician su carrera tiene los siguientes objetivos:

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

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



**23.6** MILLONES

DE PESOS INVERTIDOS  
EN CAPACITACIÓN

**6,000** PESOS

INVERSIÓN POR  
COLABORADOR

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante 2015 el área de Talento Humano, a través de la Escuela de Negocios, continuó con la ejecución de un intenso programa de capacitación y desarrollo a todos aquellos colaboradores de las áreas críticas a fin de que la Organización cumpliera en tiempo y en forma tanto en 2015 como en 2016, los grandes cambios regulatorios que involucraron a todos nuestros negocios.

### A CONTINUACIÓN ALGUNAS DE LAS CAPACITACIONES Y ACCIONES MÁS REPRESENTATIVAS:

-  Actualización en Asesoría Sello SURA, Producto y Normatividad
-  Obligaciones regulatorias
-  Cursos especiales de acuerdo a las diferentes figuras comerciales
-  Certificaciones normativas
-  Diplomados en habilidades gerenciales
-  Actualización en temas de Management
-  Plan de desarrollo individual

## EL PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN 2015 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.

**46**

COLABORADORES  
PROMOVIDOS POR  
NIVEL

**27**

CARGOS  
CREADOS POR  
REESTRUCTURACIÓN

**42**

CARGOS CREADOS  
POR NUEVAS  
LÍNEAS DE  
NEGOCIOS Y  
ESTRATEGIAS

**48**

POSICIONES  
COMPLETADAS  
CON PERSONAL  
INTERNO EN  
RELACIÓN A 155  
VACANTES.

**77**

SESIONES DE  
INDUCCIÓN  
PARA NUEVOS  
INGRESOS  
DE ÁREAS  
COMERCIALES Y  
DE SERVICIO.

Nuestra meta para 2016 es obtener calificaciones por arriba del 85% entre muy bueno y excelente en la evaluación de Cultura de Servicio.

## LIDERAZGO

A través de la Escuela de Negocios y empresas de consultoría especializadas, la Compañía implementó en 2015 diferentes programas de liderazgo dirigido a los colaboradores de back office como a los del área comercial y fuerza de ventas. A continuación algunas de las acciones más sobresalientes:

- Acompañamientos a todos los líderes comerciales.
- Entrenamiento en habilidades para ser líder coach
- Cursos sobre Inteligencia Emocional para líderes del back office
- Talleres de liderazgo alineados a la estrategia de áreas de servicio y comerciales.
- Programa de Empoderamiento y Accountability en Líderes.

## UN DÍA COMO COMERCIAL:

A través de esta iniciativa los equipos de back office (administrativo y operativo) acompañaron a un asesor comercial o un canal de atención con el objetivo de elevar la consciencia sobre la orientación desde el cliente que debemos tener en todos los procesos.

## CONSEJO DE LÍDERES

En 2015 se efectuaron 2 sesiones semestrales de Consejos de líderes las cuales reunieron a todos los líderes de la Organización. Los objetivos de dichas reuniones fueron:

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



## COMPROMISO 2016

El programa de liderazgo 2016 contempla las siguientes acciones:

- Continuar con evaluación 360° dirigida a líderes desde niveles gerenciales.
- Reforzar diagnóstico Feedback 360°, cuyo fin es aprovechar las fortalezas de los líderes así como implementar planes para mejorar sus áreas de oportunidad.
- Implementación de Programa de desarrollo de una competencia. Este nuevo modelo de gestión considera cinco competencias.
- Continuar con el programa “Cultura enfocada en el cliente”.

## PROTECCIÓN CIVIL (Criterios 4 y 5)

A lo largo de 2015 el área de Protección Civil mantuvo en todas las oficinas de la Compañía una campaña de sensibilización sobre las acciones a implementar en caso de una emergencia. A través de todos los canales internos de SURA se difundieron diversas medidas de seguridad y sus respectivas recomendaciones, como por ejemplo, cómo actuar en caso de incendio; cómo abrir y cerrar las oficinas; el protocolo de acceso a las oficinas, entre otras. Esta campaña tuvo como propósito informar a los colaboradores sobre los posibles riesgos a los que estamos expuestos y así disminuir el impacto negativo que pueda causar.

### ACCIONES DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Se llevó a cabo la capacitación en materia de protección civil en 41 oficinas distribuidas en 20 ciudades. Un total de 382 personas participaron. La capacitación cubrió los siguientes temas: primeros auxilios, prevención y combate de incendios, uso y manejo de extintores, búsqueda y rescate así como evacuación de inmuebles.

Asimismo se impartió capacitación a la brigada especial para la evacuación de personas con capacidades diferentes cuando se presenten situaciones de emergencia. En esta actividad participaron 25 colaboradores incluyendo aquellos con alguna discapacidad física.

Con la ejecución de 25 simulacros en 20 oficinas comerciales dimos cumplimiento a las disposiciones en materia de protección civil que establece la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Por otro lado, se actualizó la integración de los Comités Internos de Protección Civil en 30 oficinas de nuestra Organización.

Es importante destacar que el personal de seguridad dentro de SURA México 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 la Compañía. Esto con la finalidad de garantizar la integridad física de los colaboradores y la seguridad en las oficinas.

# 382

COLABORADORES  
CAPACITADOS EN  
PROTECCIÓN CIVIL

# 25

SIMULACROS EN 20 OFICINAS  
REALIZADOS EN 2015

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.

Con el propósito de salvaguardar la integridad física de los colaboradores, la Organización 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, tenemos 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.



07.

# Cuidado del Medio Ambiente

**Resulta imposible pensar en un futuro sostenible sin un entorno saludable.**

Por ello, una de nuestras prioridades es el cuidado y uso responsable de nuestros recursos.

**+2.2** MILLONES

DE PESOS INVERTIDOS  
EN ECO EFICIENCIAS

(Criterios 9, 10 y 11)

Con una mirada de largo plazo que caracteriza las relaciones con nuestros distintos grupos de interés; no podemos dejar del lado el cuidado del medio ambiente. Resulta imposible pensar en un futuro sostenible sin un entorno saludable. Por ello, una de nuestras prioridades en nuestro modelo de Responsabilidad Corporativa es el cuidado y uso responsable de nuestros recursos, así como la educación ambiental entre nuestros colaboradores.

Alineados con la declaratoria del compromiso ambiental desde Grupo SURA adoptamos prácticas que favorezcan el medio ambiente, cumpliendo siempre con la regulación. Nos comprometemos a promover una cultura de cuidado ambiental así como al uso racional de recursos naturales en la operación del negocio y en nuestra cadena de valor.

Desde las áreas de inmuebles e infraestructura se promueven las iniciativas de eco eficiencia, mientras que el área de Sostenibilidad fomenta la educación ambiental entre todos sus colaboradores.

En materia de eco eficiencias, invertimos más de \$2.2 millones de pesos en el cambio de luminarias y aires acondicionados; cuidando nuestro impacto ambiental derivado de nuestras operaciones.

Desde el 2014, monitoreamos constantemente nuestros consumos de papel y energía, en los cuales tuvimos un incremento en comparación con el 2014; derivado del crecimiento del negocio. Cabe mencionar que el papel tamaño carta utilizado en nuestras oficinas es: 100% bio-reciclado, 100% bio-reciclable y 100% biodegradable. Durante el 2016, buscaremos reducir significativamente nuestro consumo de papel. Como uno de nuestros focos estratégicos; implementaremos el proyecto de movilidad, el cual permitirá realizar diversos procesos de la operación del negocio a través de manera electrónica. Asimismo a partir del 2016, invitaremos a nuestros clientes a recibir sus estados de cuenta de manera electrónica, generando así una importante reducción en impresiones; lo cual no sólo disminuye el consumo de papel sino también los trayectos asociados a la entrega de éstos.

Consumo	2014	2015	Incremento
Energía (kWh)	1,393,209	1,514,629	9%
Resmas de Papel	5,040	6,944	38%

Los viajes aéreos son también una parte relevante del impacto que tiene nuestro negocio. En el 2015 tuvimos una disminución del 9% vs. el 2014. Continuaremos promoviendo el uso de video y audio conferencias así como monitoreando esta actividad.

	2014	2015	Disminución
CO <sup>2</sup> (Kg)	538,279	489,794	9%

En cuanto a nuestras iniciativas de educación ambiental, durante el 2015 podemos mencionar las siguientes:

- **“Aventones”**: durante el primer semestre del 2015, dimos continuidad al programa de movilidad urbana dirigido a nuestros colaboradores. A través de esta plataforma tuvimos un conteo en el ahorro de CO<sup>2</sup> de 1,080 kg; dando un ahorro de \$17,510 pesos para los colaboradores que compartieron el auto durante ese semestre.
- **“Reforestación”**: Como parte de nuestro compromiso por generar espacios verdes, en el 2015 participamos como voluntarios junto a Grupo México en la reforestación de 5,000 árboles en el ejido San Miguel Agua Bendita, ubicado en Huixquilucan, Estado de México.

1,080 KG

EN EL AHORRO DE CO<sup>2</sup>

5,000

ÁRBOLES REFORESTADOS

# 46,833<sub>KG</sub>

DE MATERIALES RECICLADOS

- **Campaña de reciclaje:** avanzamos con esta iniciativa, logrando alcanzar un total de 46,833 kg de materiales reciclados, lo cual significa un incremento de más del 300%.
- **Notas educativas:** a través de los canales de comunicación interna difundimos información sobre temas ambientales, sensibilizando a nuestros colaboradores sobre la importancia del cuidado de nuestros recursos ambientales y promoviendo el consumo responsable.

Material	Peso kg			Diferencia
	2013	2014	2015	
Papel	14,571	9,757	38,258	392%
Cartón	4,333	3,263	4,709.32	44%
Plástico	1,119	1,628	2,132	31%
Latas	158	203	295	45%
Electrónicos	0	306	1,402	458%
Pilas	0	58	37	-36%
Total	20,181	15,215	46,833	308%



## COMPROMISOS 2016

Nuestros compromisos para el 2016 están enfocados en:

1. Eliminación del uso del papel en la entrega de estados de cuenta de nuestros clientes que así lo deseen, y contratos electrónicos entre otros procesos operativos que migrarán a carácter digital.
2. Educación ambiental: Fomentar en nuestros colaboradores la realización de acciones directas en beneficio del medio ambiente a través de boletines, convocatorias, concursos y talleres; enfocados en el cuidado del medio ambiente y el combate del cambio climático.
3. Continuaremos monitoreando nuestros consumos de energía, papel así como viajes de trabajo.
4. Reforzaremos nuestros esfuerzos por promover una cultura de movilidad urbana sostenible como es el uso de la bicicleta y el uso compartido del automóvil.

A blurred background image of a business meeting. A person in a dark suit is seated at a table, holding a silver pen over a document. Another person's hand is visible on the right side of the frame, also holding a pen. The scene is brightly lit, suggesting an office environment.

08.

# Gestión del Riesgo

Comprometidos con establecer y mantener un sistema de control interno, basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a los procesos.

## GESTIÓN DEL RIESGO

SURA México, como subsidiaria de SURA Asset Management está comprometida con establecer y mantener un sistema de control interno, basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a los procesos, y en el cual todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias encontradas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

El sistema de control interno de la Compañía busca proveer seguridad razonable en el logro de sus objetivos estratégicos, operacionales, en el reporte de la información y en el cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos y la efectividad de sus controles.

### LEY SARBANES-OXLEY (SOX)

Durante 2015 SURA México, continuó el proceso de implementación y maduración de sus procesos y controles para dar cumplimiento a los estándares y requerimientos de calidad establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley (conocida como SOX). Como parte de las acciones encaminadas a robustecer el Sistema de Control Interno (SCI), se realizó un ejercicio de autoevaluación de políticas, procesos y controles bajo el alcance SOX de las compañías de Seguros, Pensiones, Afore y Fondos de Inversión. Esta evaluación se enfocó en la identificación de riesgos y brechas de control, con el propósito de establecer acciones preventivas que contribuyen a mejorar el ambiente de control donde se desenvuelven los negocios de nuestra Compañía.

Asimismo, durante el primer semestre de 2016 se realizarán las pruebas de la Gerencia, cuyo objetivo será revisar el diseño, la implementación y eficacia operativa de los controles a nivel actividad, entidad y controles generales de TI bajo el alcance SOX 2015. Los resultados consolidados y las conclusiones serán presentados a la Junta Directiva de SURA Asset Management.

---

## EVALUACIÓN DE RIESGOS DE ALTO NIVEL (ERAN)

Como parte de las actividades programadas del nuevo marco metodológico para la gestión de riesgo operacional, durante el primer semestre de 2015, el área de Riesgo Operativo junto con los responsables de Control Interno en SURA México (miembros del Comité Ejecutivo), realizó en una primera etapa, la Evaluación de Riesgos de Alto nivel (ERAN) de la Organización.

La evaluación se llevó a cabo con el objetivo identificar, analizar y filtrar las preocupaciones, que pudieran afectar el logro de los objetivos estratégicos, desde la perspectiva de la alta dirección. El método consistió en un enfoque que va de lo general a lo particular (top down), el cual se ejecuta mediante entrevistas a directivos de primer y segundo nivel, en donde se presentan como punto de partida: los objetivos de control, incidentes operativos y preocupaciones identificadas durante otras entrevistas y que tienen relación con los procesos bajo su gestión. A continuación los resultados que se obtuvieron de este ejercicio:

1. Se identificaron 9 preocupaciones/riesgos de alto nivel (estratégicas)
2. Se identificaron 41 de preocupaciones a nivel proceso que fueron consideradas en las autoevaluaciones de procesos
3. Se generó consciencia sobre aquellos riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y se definieron actividades para controlarlos y/o mitigarlos.

## AUTOEVALUACIONES DE RIESGO OPERATIVO Y TECNOLÓGICO

Durante el cuarto trimestre del año, el área de Riesgo Operativo proporcionó capacitación a los 'dueños de los procesos' para la ejecución de las autoevaluaciones. Asimismo, coordinó los esfuerzos para realizar el programa de autoevaluaciones, emitió recomendaciones y en coordinación con los 'dueños de los procesos' se establecieron los planes de trabajo para mejorar procesos y actividades de control.

---

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

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).

Aunado a lo anterior, con la finalidad de contar con mayor flexibilidad y agilizar los tiempos en la recuperación de actividades y procesos críticos, la Compañía ha implementado una estrategia basada en escritorios virtuales, la cual permite recuperar la operación crítica de forma segura y desde cualquier computadora con acceso a internet.

La Organización cuenta con Políticas y Procedimientos así como con personal especializado en temas de continuidad del negocio, seguridad física y protección. A continuación algunos de los principales objetivos de estas Políticas y Procedimientos:

- 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.

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO (E-LEARNING) DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO.

Con el objetivo de generar una cultura de riesgo y control dentro de la organización, el área de Riesgo Operativo desarrolló un curso (e-learning), para difundir la esencia y funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), así como el modelo de gestión de Riesgo Operativo y Tecnológico. Este curso busca transmitir el rol que tiene cada uno de los participantes del Sistema de Control Interno.

---

## OTRAS ACCIONES RELEVANTES

### RENOVACIÓN PLATAFORMA DE INVERSIONES

Durante 2015 se concretaron diversos retos en cuanto a la renovación de la plataforma que soporta el proceso de inversión, esto implica que los procesos de Inversiones, Riesgos, Middle Office, Tesorería y Contabilidad se migren al sistema Fusion Invest desarrollado por Mysis.

La migración a esta nueva tecnología ha implicado realizar reingeniería en diversos procesos para alinearlos a los más altos estándares de operación internacional en un ambiente de control avanzado e integral.



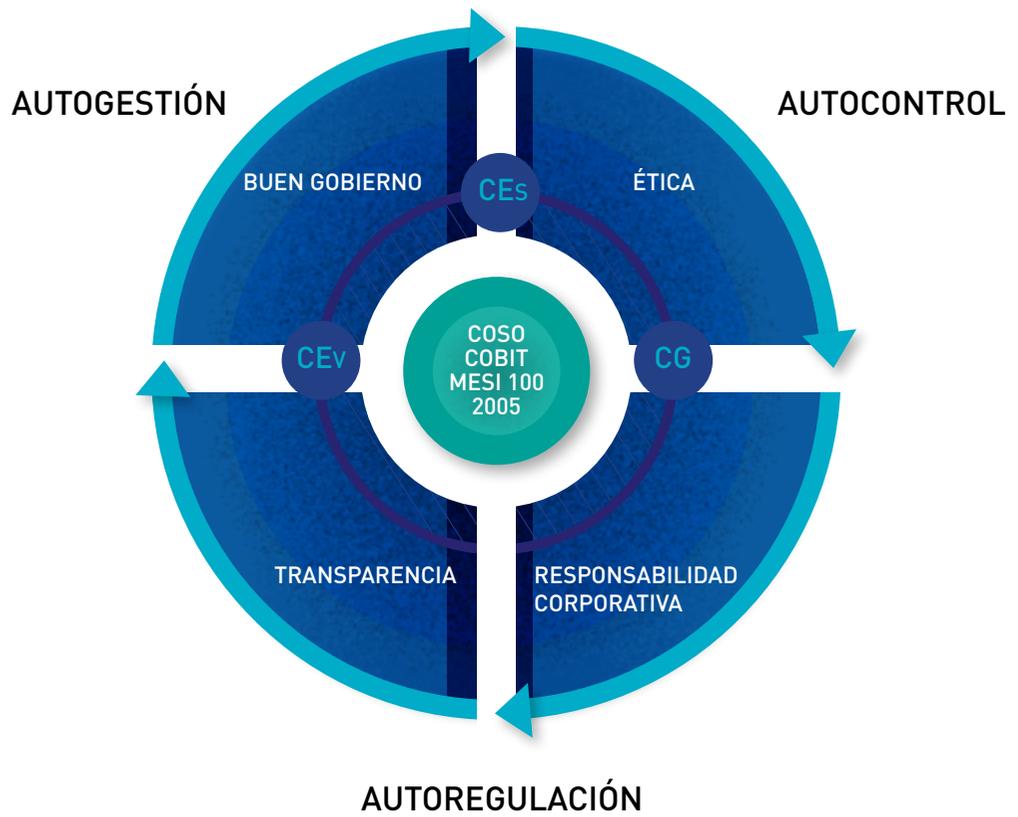
## COMPROMISO 2016

- Concluir con la implementación y el desarrollo de diversas funciones de la regulación mexicana.
- Concretar diversas adecuaciones y métricas de control de riesgo
- Terminar la configuración de protocolos de confirmación y pagos bajo esquemas internacionales de operación (SWIFT)

### ESTABLECIMIENTO DE MODELO SOLVENCIA II

Con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos regulatorios de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) para el establecimiento del modelo Solvencia II, se desarrollaron metodologías y se documentaron los manuales de Administración Integral de Riesgos (AIR) para los negocios de Seguros y Pensiones, mismos que fueron aprobados por los Consejos de Administración en la última sesión de 2015.

TODOS FORMAMOS PARTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)



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

# CUMPLIMOS AL 100%

con nuestro plan de auditoría.

## AUDITORÍA INTERNA

La actividad de Auditoría Interna es independiente y objetiva, está diseñada para agregar valor, mejorar las operaciones y el Sistema de Control Interno (SCI) de la Organización. Durante 2015, 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 el área de Auditoría Interna, cumplió con las normas y procedimientos internos y con la normatividad emitida por los diferentes órganos reguladores. Adicionalmente, Auditoría Interna realizó evaluaciones a los procesos más relevantes de la organización enfocándose en aspectos relacionados con el Gobierno Corporativo, la gestión de riesgos y los controles implementados por la Administración relacionados con la segregación de funciones, la integridad, confidencialidad y custodia de la información, así como la revisión de los posibles conflictos de interés.

Particularmente, el área de Auditoría Interna revisó lo siguiente: procesos de prevención de lavado de dinero, los controles generales de TI, Adquisiciones, Inversiones (Front, Middle, Back Office, Riesgos); Revisiones Analíticas, Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de Desastres; Afiliaciones y Traspasos, Operaciones, Servicios con Terceros, Gobierno Corporativo, Proceso Contable, Control Presupuestal, Tesorería, Atracción del Talento, Gestión de la función de Riesgos de Inversión, Administración de Datos TI, Controles Generales de TI, Reaseguro, Suscripción, implementación del Control Interno, Cobranza, Atención a Clientes, revisión de Instrumentos Estructurados y actividades de seguimiento.

El Plan de Auditoría 2015 estuvo conformado por 32 trabajos de aseguramiento, de las cuales; 13 se enfocaron a la revisión de los procesos vinculados a la estrategia del negocio; 18 a validar el cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los diferentes reguladores y 1 relacionada con las Tecnologías de Información. La Unidad de Auditoría Corporativa (UAC) finalizó su plan de auditoría de manera satisfactoria, cubriendo los procesos al 100%.

En 2015 y por tercer 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 Unidad de Auditoría Interna 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.

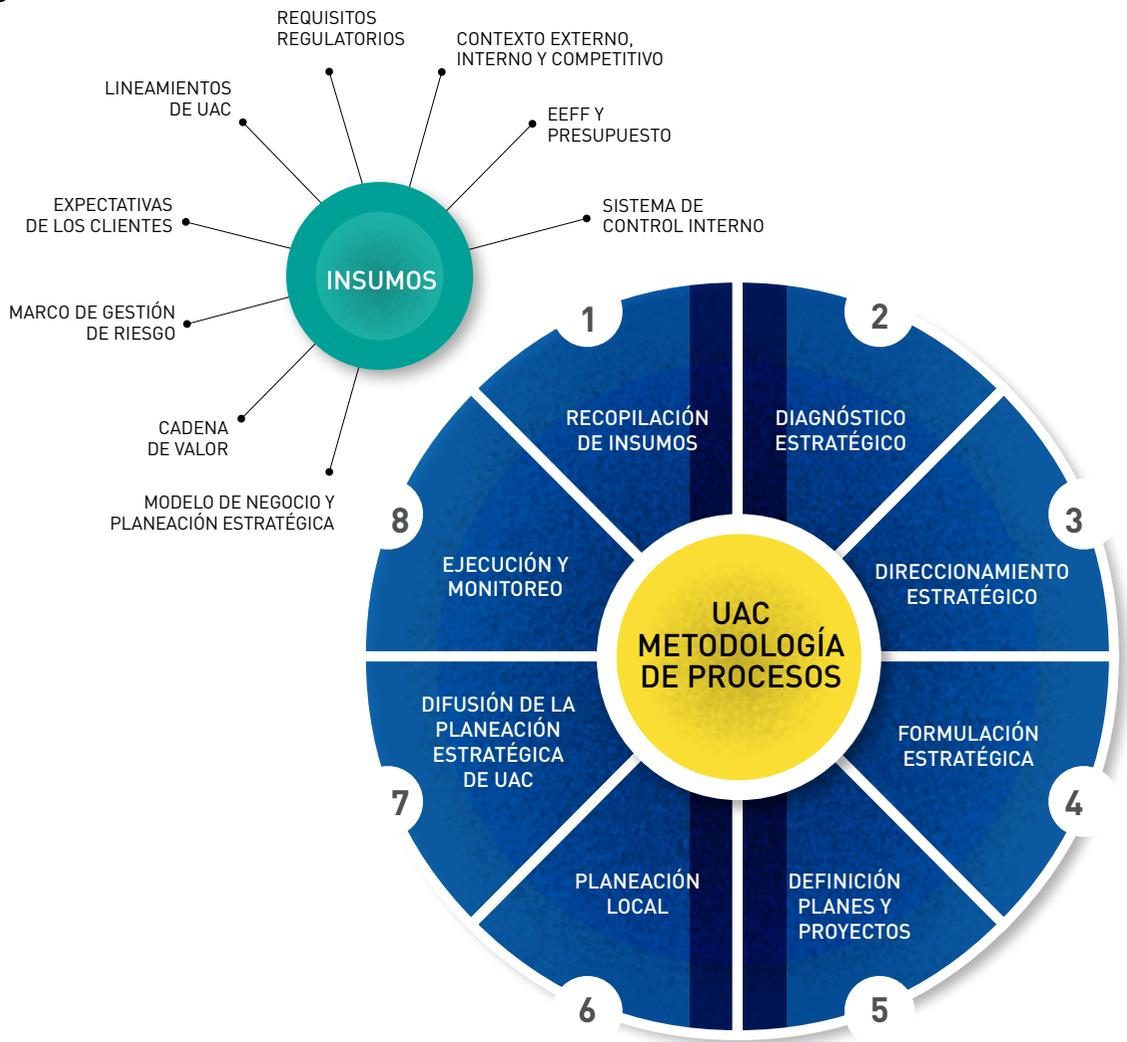
Durante los últimos años nuestra Compañía ha implementado una estrategia de fortalecimiento organizacional dirigida hacia una consciencia de control interno en todas sus líneas de negocio.

## METAS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO

El área de Auditoría Interna 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, con el fin de mantener una alta competencia en los servicios de auditoría interna que satisfagan las necesidades de sus clientes internos.

La Unidad de Auditoría Corporativa, utiliza una metodología que incluye diversos insumos para la elaboración de su plan estratégico, buscando así agregar valor a la Organización.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE UAC-METODOLOGÍA



## MAPA ESTRATÉGICO UAC 2014-2018

### VISIÓN DE LA UAC

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

### MISIÓN DE LA UAC

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

### OBJETIVO DE LA UAC

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

### LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS UAC



**PROMESA DE VALOR:** Auditoría basada en riesgos - **FLEXIBILIDAD - EFECTIVIDAD - EFICIENCIA**



**CAPACIDADES A DESARROLLAR POR UAC PARA SER UNA FUNCIÓN DE AUDITORÍA DE CLASE MUNDIAL**







09.

Premios y  
Reconocimientos

---

## RECONOCIMIENTOS

### CALIFICACIÓN AAA FITCH RATINGS

Fitch Ratings asignó calificación de fortaleza financiera AAA en escala nacional a **Seguros de Vida SURA** y a **Pensiones SURA S.A.**, ambos con una perspectiva estable.

Fitch considera que Seguros de Vida SURA es una inversión estratégicamente importante para el grupo controlador ya que, por medio de esta, consolidaron su estrategia en el mercado mexicano. Esta importancia se sustenta en la vinculación de marca, al grado alto de integración operacional y comercial.

Asimismo, Fitch considera que Pensiones SURA es una inversión estratégicamente importante para el grupo controlador.

### LAS 50 EMPRESAS MÁS INNOVADORAS 2015

La revista Information Week otorgó en 2015 el galardón como una de las empresas más innovadoras a SURA México por el proyecto Risk Guard II, relacionado con la Gestión de Riesgos de Tecnología.

Este premio reconoce el uso creativo de las tecnologías aplicadas a la mejora de productos, servicios o procesos de negocio que se traduce en beneficios para los clientes. Por seis años consecutivos, la Organización ha recibido el premio "Las 50 empresas más innovadoras 2015".

### MEJOR OPERADORA DE DEUDA 2015

SURA Investment Management (SIM) México fue galardonada como la mejor Operadora de Deuda en México 2015. Este premio lo otorgó la firma Morningstar México.

Este reconocimiento tiene sustento en los siguientes 3 pilares: 1) SIM tiene el equipo adecuado con los incentivos convenientes, alineados a la gestión y a los intereses de los clientes que invierten. 2) SIM cuenta con un marco y herramientas de riesgo apropiadas que permiten a los ejecutivos hacer sus estimaciones de impacto positivo o negativo, antes de hacer las operaciones, 3) SIM cuenta con un equipo de analistas sólido y con un grado de especialización muy alto. En la parte de análisis de crédito de instrumentos de deuda, SIM es uno de los tres más sofisticados de la industria.

---

### **PREMIO BEST INVESTMENT MANAGEMENT COMPANY (EQUITIES)**

La revista inglesa World Finance Awards otorgó este galardón a Fondos SURA Investment Management México.

World Finance, autoridad en la industria financiera a nivel mundial, otorgó este reconocimiento luego de una minuciosa encuesta e investigación financiera; a través de esta encuesta se identificaron los managers que han tenido los mejores desempeños en diferentes clases de activos. Es así como un panel de expertos seleccionó a la empresa con mejores estándares y desempeño para sus clientes. Este premio habla sobre el buen desempeño que han tenido los portafolios en el sector de acciones y la consistencia que ha logrado el área de inversiones de Fondos SIM

### **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE (ESR)**

Por décimo año consecutivo el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) otorgó este distintivo a SURA México por sus buenas prácticas en materia económica, social, ambiental.

El Distintivo ESR se otorga a aquellas empresas que cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial. Reconocen el esfuerzo de la empresa por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio





# Anexos



Medellín, 24 de junio de 2016

Ingeniero  
**Pablo Sprenger**  
Director General  
SURA México

Estimado Ingeniero 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.

Por segundo año consecutivo, hemos realizado la revisión externa del Informe Anual 2015, bajo los 21 criterios de las Comunicaciones en Progreso – CoP – avanzado, siguiendo la metodología desarrollada por conTREEbute que permite analizar la información presentada en el informe y garantizar así que se reporta la gestión de la Organización en materia de Derechos Humanos, medio ambiente, estándares laborales y anticorrupción.

Con base en esta revisión, le comunicamos que su informe reúne los 21 criterios adicionales a los requeridos para el CoP básico, por lo que reconocemos su informe como una Comunicación de Progreso avanzada.

Cordialmente,



Juan Luis Botero Jaramillo  
Gerente General

[www.conTREEbute.com](http://www.conTREEbute.com)  
Carrera 43ª No. 1ª Sur 267 – Edificio Torrelavega – Teléfono (574) 448 78 29  
Medellín - Colombia

---

## CONTACTO

### **SURA México**

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

## CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

### **Patricia Hoyos Belmont**

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

### **Gisela Vázquez Espinoza**

Coordinación de elaboración del Informe  
Comunicación de Progreso 2015  
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606  
[gisela.vazquez@suramexico.com](mailto:gisela.vazquez@suramexico.com)