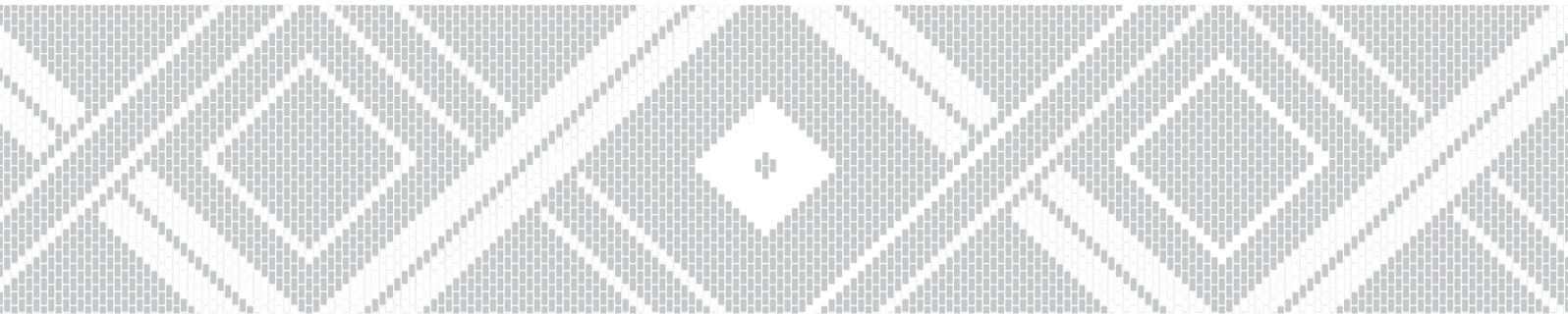
The background of the page is divided into three horizontal sections. The top section is a solid dark grey. The middle section is a dark grey band with a repeating pattern of small, light grey chevron shapes pointing to the right. The bottom section is a yellow band with a repeating pattern of white diamond shapes, each containing a smaller white diamond, creating a woven or geometric texture.

Acompañamos a nuestros clientes
a alcanzar sus sueños y metas

SURA Asset Management México
INFORME ANUAL 2016

Los grafismos utilizados en la edición del Informe Anual 2016 de SURA Asset Management México son tomados de los tejidos y la creatividad de diversas etnias indígenas representativas de México.

A decorative horizontal band featuring a complex geometric pattern of interlocking triangles and diamonds, rendered in shades of gray and white, reminiscent of traditional indigenous textile designs.

Acompañamos a nuestros clientes
a alcanzar sus sueños y metas

CONTENIDO»

Sobre este Informe	4
Carta del CEO	6
Entorno Socioeconómico	10
01. Nuestra Compañía	13
02. Relación con Grupos de Interés	23
03. Gobierno Corporativo	39
04. Oferta integral de productos y servicios	59
05. Compromiso con el Desarrollo Sostenible	77
06. Gestión del Talento Humano	97
07. Gestión del Riesgo y Auditoría	119
08. Premios y Reconocimientos	129
Anexos	132

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 2016. SURA Asset Management México reitera su compromiso con la ejecución de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, plasmados en los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial 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 a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas”, 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 Asset Management México ha avanzado en las siguientes áreas:

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

La estructura de los contenidos así como el diseño de nuestro Informe Anual 2016 se alineó a la directriz establecida por nuestra matriz SURA Asset Management (SURA AM) para cada una de sus filiales. El reporte CoP está conformado por los siguientes capítulos:

- Sobre este Informe
- Carta del CEO
- Entorno Socioeconómico
- Nuestra Compañía
- Relación con Grupos de Interés
- Gobierno Corporativo
- Oferta Integral de Productos y Servicios
- Compromiso con el desarrollo sostenible
- Gestión del Talento Humano
- Gestión del Riesgo y Auditoría
- Premios y Reconocimientos

DECLARATORIA

SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO REITERA SU COMPROMISO CON LA CONSOLIDACIÓN DE PRÁCTICAS ENCAMINADAS A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, LOS ESTÁNDARES LABORALES, EL MEDIO AMBIENTE Y LA ANTICORRUPCIÓN, EN CUMPLIMIENTO CON LOS PRINCIPIOS PROMOVIDOS POR EL PACTO MUNDIAL DE LA ONU.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos

Principio 2: No ser cómplices de abuso de los Derechos Humanos

Estándares Laborales

Principio 3: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

Principio 4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

Principio 5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

Medio Ambiente

Principio 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales

Principio 8: Promover mayor responsabilidad medio ambiental

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente

Anticorrupción

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

Con base en el compromiso asumido en nuestro CoP anterior, el Informe Anual 2016 ha sido revisado por conTREEbute, firma especializada en temas de Sostenibilidad. conTREEbute ha realizado la observación externa del Informe, siguiendo los 21 criterios de las Comunicaciones de Progreso (CoP) nivel avanzado. Esta revisión se basó en la metodología desarrollada por conTREEbute para valorar la gestión en Sostenibilidad de la Organización y hace énfasis en los asuntos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. (Ver carta en Anexos).

CARTA DEL CEO »
CRITERIO 1, 19 Y 20



**ACOMPANAMOS A NUESTROS
CLIENTES A ALCANZAR SUS
SUEÑOS Y METAS**

Es para mi un enorme gusto compartir con nuestros diferentes grupos de interés el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2016. Indudablemente fue un año de grandes desafíos pero también de logros muy destacables. A nivel internacional, el desempeño de los mercados se caracterizó por una elevada volatilidad derivada, principalmente, de factores políticos.

A pesar de este contexto desafiante, nuestra Compañía concluyó 2016 con resultados favorables, incluso con crecimientos mayores frente a la industria en todas las líneas de negocio de Afore, Inversiones, Seguros de Vida y Pensiones.

Al cierre de diciembre de 2016 el valor de los activos administrados totalizó en 488,256 millones de pesos lo que significó un aumento de 11.6% respecto al monto reportado en 2015. Los ingresos operacionales sumaron un monto de 5,181 millones de pesos cantidad superior en 9.9% frente al obtenido el año previo.

Además, nuestra Compañía fue la filial que más contribuyó a los resultados de SURA Asset Management (SURA AM) con una participación en la Utilidad Operativa de 2016 de 27.5% al cierre de diciembre.

Las líneas de negocio de SURA Asset Management México avanzaron consistentemente en sus metas, registrando un crecimiento dinámico. Cabe destacar que Afore SURA impulsó activamente el ahorro voluntario y cerró el año con un incremento de 33.8% en activos de aportaciones voluntarias y complementarias, mientras que el sector lo hizo en 26.1%. La línea de fondos retail reportó un crecimiento anual de 46.2%.

Por su parte, Seguros de Vida registró un incremento de 75% en el valor de sus primas emitidas este crecimiento fue muy superior al 9.1% que observó la industria. Mientras tanto, los activos administrados por el negocio de Pensiones sumaron un monto de 10,738 millones de pesos, lo que significó un aumento de 20.8% respecto al ejercicio de 2015.

En diciembre de 2016, Fitch Ratings ratificó la calificación de 'AAA (mex)' en escala nacional a nuestras compañías Seguros de Vida y Pensiones SURA con perspectiva estable. Esta calificación de fortaleza financiera se sustenta en la vinculación de marca, riesgo por reputación, el grado alto de integración operacional y comercial, además de que se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador SURA AM.

En virtud de su expertise y desempeño como administrador de inversiones, la revista inglesa World Finance reconoció a SURA Investment Management (SIM) como la mejor gestora de inversiones de renta fija por su competitividad, innovación y servicio.

Estos resultados refrendan nuestro compromiso de mantener y desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés, esenciales para la construcción de confianza y la generación de valor para nuestros 7.3 millones de clientes.

El cliente continuó siendo el centro de nuestra estrategia. Y justamente para profundizar el relacionamiento y mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de los diferentes segmentos, lanzamos diferentes servicios, entre los que destaca Alto Patrimonio Plus, el cual busca crear una experiencia de servicio única, que permita a los clientes de alto patrimonio preservar, incrementar y distribuir eficientemente sus recursos. Y aquí jugó un papel muy importante el fortalecimiento de alianzas estratégicas con BlackRock y Franklin Templeton, asset managers de gran prestigio.

Asimismo, continuamos promoviendo el ahorro voluntario para ayudar a nuestros clientes de la Afore a construir un mejor futuro. En este sentido se habilitó el call center para que la persona pueda hacer aportaciones voluntarias con sólo una llamada telefónica. También, nuestros clientes ya pueden domiciliar o realizar aportaciones únicas desde el celular o internet.

A partir del cuarto trimestre arrancó la iniciativa “Hablemos de Retiro”. Es una propuesta enfocada en abordar una realidad que no podemos ignorar: la gente en Latinoamérica sabe poco acerca del sistema de pensiones y no valora lo suficiente la importancia de ahorrar para el futuro. “Hablemos de Retiro” es un programa de educación que busca sensibilizar a la población sobre la importancia del buen hábito del ahorro y prepararse para tener una jubilación adecuada y un retiro laboral en buenas condiciones.

Por otro lado en 2016 se concretaron grandes cambios regulatorios iniciados en 2015 y 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. Nos complace informar que hemos cumplido en tiempo y en forma con lo dispuesto por los órganos que nos supervisan y regulan (Consar, CNBV y CNSF). Estamos convencidos que estos cambios regulatorios garantizan mejores prácticas comerciales, mayor seguridad y transparencia a favor de nuestros clientes.

A raíz de uno de los cambios regulatorios –que implicaron transformaciones sustanciales en los procesos operativos y de comercialización– decidimos arrancar una iniciativa de transformación digital a la que se sumaron todas las líneas de negocio.

Este esfuerzo nos ha permitido habilitar capacidades de contratación electrónica de productos, estandarizar la asesoría hacia nuestros 7.3 millones de clientes, y dotar de más herramientas tecnológicas a nuestra fuerza

comercial. Cabe destacar que la revista Information Week otorgó a SURA AM México una mención especial por el proyecto de movilidad y biométricos; mientras que la publicación CIO México incluyó a Teófilo Buzo Álvarez, cabeza de TI como uno de los mejores CIOs por el proyecto de transformación digital en nuestra Compañía.

Como parte de la estrategia regional de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, a finales de 2016, SURA AM México llevó a cabo la encuesta de materialidad y reputación que nos llevará a ejecutar acciones de mejora en los diferentes puntos de encuentro con los stakeholders, además de revisar y analizar los asuntos que para ellos son materiales. Este ejercicio incluyó, además de México, a nueve países más donde opera Grupo SURA. La encuesta fue aplicada por Deloitte & Touche, firma que entregará los resultados en 2017.

Avanzamos en la consolidación de un modelo de negocio sostenible que privilegia no sólo los resultados financieros sino también integra aspectos sociales y ambientales. En este sentido, renovamos una vez más nuestro compromiso frente al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que nos permite mantener una dinámica de mejoramiento continuo e incorporar las mejores prácticas de negocios, con el propósito de ser sostenibles. Por ello, la gestión de cada una de las líneas de negocio de nuestra Compañía está alineada a los 10 principios del Pacto Mundial que giran en torno a la protección de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

“SURA Asset Management México promueve el ahorro voluntario para construir un mejor futuro”

En línea con esta filosofía de trabajo, en 2016 ejecutamos diferentes iniciativas de inversión social 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 2017

- Consolidar nuestra operación y fortalecer nuestra oferta de valor a los clientes.
- Continuar con nuestra iniciativa de transformación digital
- Construir equipos exitosos y consolidados con incorporación de herramientas y tecnología.
- Seguir promoviendo el ahorro voluntario para que más personas puedan mejorar su calidad de vida y gozar de un retiro exitoso.
- Constituir la Fundación SURA AM México

En SURA Asset Management México, visualizamos 2017 como un año retador, en el que seguiremos avanzando en la consolidación de nuestra estrategia. Ante mercados volátiles y cambios regulatorios que prevalecerán durante ese año, vemos también grandes oportunidades para innovar. El futuro nos obliga a seguir trabajando en equipo, reforzando el foco en el cliente y aprovechando la tecnología. Estamos convencidos que la comunicación coherente y consistente de la marca y el trabajo coordinado de nuestros 2,865 colaboradores nos permitirá posicionar a SURA AM México como la mejor opción en ahorro, inversión y protección del país.



PABLO SPRENGER R.
CEO DE SURA MÉXICO

ENTORNO SOCIOECONÓMICO »

Durante 2016 el desempeño de los mercados financieros globales se caracterizaron por una alta volatilidad debido a la materialización de eventos que se consideraban poco probables como la salida de Gran Bretaña de la Unión Europea (Brexit) y la elección de Donald Trump a la presidencia de Estados Unidos. En el ámbito nacional, el mercado mexicano presentó desvalorizaciones en su renta fija y una fuerte devaluación del pesos, dado el impacto de las elecciones en EU.

Si bien los mercados internacionales han estado volátiles, los mercados locales han sido los que han recibido la peor parte. Inclusive es previsible que el dinamismo en la economía global en 2017 sea mayor respecto a 2016. Las economías desarrolladas parecen migrar de manera lenta hacía un estímulo basado en reformas e incentivos fiscales y ya no tanto en políticas monetarias expansivas. Lo anterior en general es positivo para los mercados financieros.

El entorno económico de México para el 2017 inició lleno de retos y oportunidades. Por un lado, el Gobierno Federal continua con la consolidación fiscal iniciada el año pasado, buscando generar por primera vez desde 2007 un superávit primario. El Banco de México (Banxico) ha incrementado las tasas de interés hasta llegar a 6.75% con el propósito de evitar efectos de segundo orden en la inflación, provocada entre otros, por el incremento en las gasolinas, así como por la depreciación del tipo de cambio y el incremento en el salario mínimo.

Con la victoria de Donald Trump, los inversionistas depreciaron agresivamente el peso, de una forma mayor a la ya vista en los últimos dos años. Consideramos que el sentimiento del mercado ha dado un giro abrupto del pesimismo al optimismo a raíz de eventos recientes (anuncio de coberturas cambiarias por parte del Banco de México (Banxico), tono más constructivo respecto a la relación comercial entre México y Estados Unidos por parte de colaboradores cercanos al presidente Trump) y acciones tomadas por Banxico, el peso mexicano se ha visto favorecido.

Aun con las medidas tomadas por el Banco Central y que podrían continuar, hacia el segundo semestre vislumbramos nuevamente volatilidad para el tipo de cambio generada principalmente por la incertidumbre respecto a la renegociación del TLCAN, así como la celebración de elecciones importantes en México tanto en 2017 como en 2018.

La volatilidad de corto plazo no es bienvenida por los inversionistas en general, sin embargo, si se tiene una visión de largo plazo, genera oportunidades de inversión atractivas. Nosotros nos encontramos evaluando el impacto potencial de la desaceleración de México, así como de los acontecimientos y políticas provenientes del extranjero para de esta manera encontrar esas oportunidades.

El entorno económico de México en 2017 inició lleno de retos y oportunidades

DE TIERRAS HONDAS

Su nombre lleva la marca de los que han venido de tierras ocultas: *triquis*. Un viaje desde muy abajo que les recuerda que solo es posible el movimiento en un mundo que exige transformación a cada paso, en cada cosa. El mapa de ese viaje lo llevan en su *huipil*, que es más que una manta de tejidos suntuosos y diestros sobre el cuerpo: es la misma tierra con la que se cobijan, el hogar que llevan a cuestas, raíces adentro de ellos mismos. Por eso el color rojo, potente, misterioso, fecundo; hecho de la memoria de las mujeres, de la vida expansiva que ellas simbolizan. Vestidas con su *huipil*, son totalidad: su cabeza es el sol soberano; los rayos coloridos que descienden, los arcoíris; las líneas superpuestas, la fiesta diversa y sagrada de la naturaleza; y las dos franjas que van de abajo a arriba, y que todo lo atraviesan, son el camino de la oruga. Y esa es la esencia: oruga venida de la vegetación, y que en su ascenso y larga espera se vuelve crisálida y luego mariposa, que estalla en colores al batir por primera vez sus alas. El *huipil*, de rojo tierra, es celebración de la vida y la muerte porque transformarse, antes que pena y silencio, es canto y alegría, descifrados en ese tejido que es la otra piel.

País:	México
Región:	Estado de Oaxaca
Pueblo originario:	Triquis
Población:	15,000 personas aproximadamente
Tejido:	Huipil

Nuestra Compañía

01

NUESTRA COMPAÑÍA »

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

Al cierre de diciembre de 2016 el valor de los activos administrados totalizó en 488, 256 millones de pesos lo que significó un aumento de 11.6% respecto al monto reportado en 2015. Los ingresos operacionales sumaron un monto de 5,181 millones de pesos, monto superior en 9.9% frente al obtenido el año previo.

EN 2016 LA PARTICIPACIÓN
DE MÉXICO EN LA UTILIDAD
OPERATIVA DE SURA AM FUE DE
27.5%

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 VC.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

INVERSIONES

Personas físicas

5,947

millones de pesos (+46.2%) ▲

Cartera

12,750

Clientes (+22%) ▲

Clientes Institucionales Activos

57,977

millones de pesos (+18.5%) ▲

Cartera

252

Clientes corporativos

AFORE SURA

En 2016, la Afore mostró un crecimiento dinámico con una cartera de 7.2 millones de clientes. Al cierre de diciembre los activos administrados sumaron 408,319 millones de pesos, monto mayor en 9.92 % respecto al gestionado el año previo. Este resultado se compara favorablemente con el crecimiento de la industria que fue de alrededor 6.7%

En cuanto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró el año con un incremento de 33.8% en activos de aportaciones voluntarias y complementarias mientras que el sector lo hizo en 26.1%.

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 2016 en 5,947 millones de pesos lo que significó un aumento de 46.2% respecto a 2015. Se finalizó el año con una cartera de 12,750 clientes, es decir 2,306 (22%) más que el año previo.

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 2016, esta línea de negocio administraba activos por un valor de 57,977 millones de pesos, lo que significó un crecimiento de 18.5% en comparación a 2015. Un total de 252 clientes corporativos fueron atendidos por nuestros expertos en mercado institucional.

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

Seguros de Vida

1,216

millones de pesos valor de primas emitidas **(+75%) ▲**

Pensiones

10,738

millones de pesos en activos administrados **(+20.8%) ▲**

SEGUROS DE VIDA

En 2016 este negocio registró un excelente desempeño. El valor total de primas emitidas al cierre de diciembre sumó un monto de 1,216 millones de pesos, lo que representó un incremento de 75% respecto a 2015, crecimiento muy superior al 9.1% que observó la industria.

Cabe destacar que Fitch Ratings ratificó la calificación a Seguros de Vida SURA México en 'AAA (mex)' con perspectiva estable. Esta calificación de fortaleza financiera se sustenta en la vinculación de marca, riesgo por reputación así como el grado alto de integración operacional y comercial.

PENSIONES

Durante 2016 los activos administrados por el negocio de Pensiones sumaron un monto de 10,738 millones de pesos, lo que significó un aumento de 20.81% respecto al ejercicio de 2015.

Su portafolio de reservas se incrementó en 1,645 millones de pesos, monto superior en 2.1% con relación al año previo el cual contrasta con la disminución de 3.9% que registró la industria en el mismo periodo. La cartera de clientes aumentó 13.8% al sumar 11,434 personas.

En 2016 la agencia calificadora Fitch Ratings afirmó la calificación de 'AAA (mex)' en escala nacional a Pensiones SURA con perspectiva estable. Esta calificación se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management (SURA AM).

POSITIVO DESEMPEÑO »
SURA VS INDUSTRIA

◆ SURA

◆ INDUSTRIA

AFORE SURA VS INDUSTRIA

(Crecimiento en activos administrados)



APORTACIONES VOLUNTARIAS

(Crecimiento en activos administrados)



FONDOS

(Crecimiento en activos administrados en 2016)



SEGUROS DE VIDA

(Crecimiento de primas emitidas)



PENSIONES

(crecimiento en portafolio de reservas)

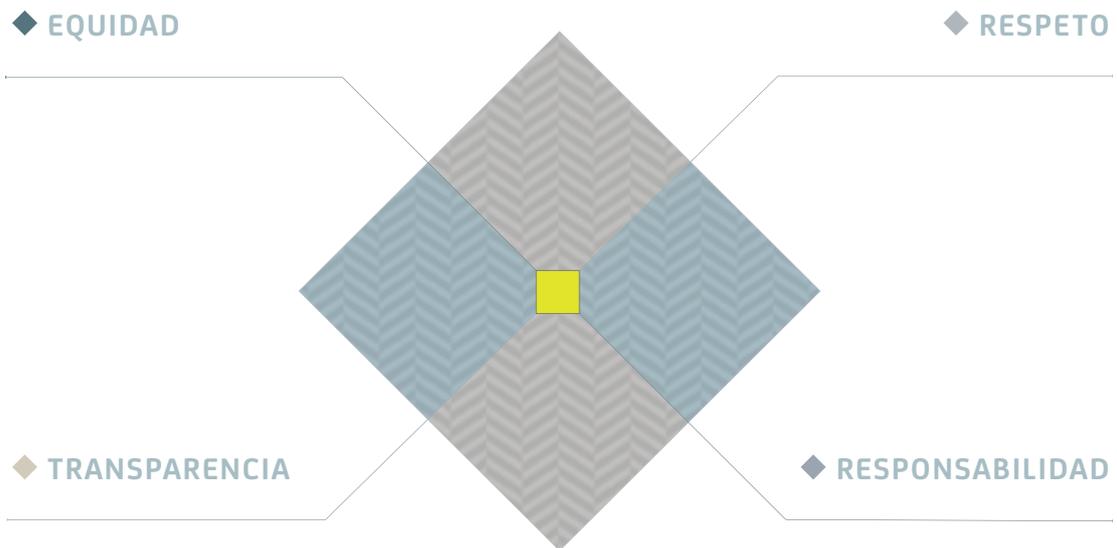


MISIÓN »

Acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.

Mediante asesoría integral y productos de ahorro, protección e inversiones a lo largo del ciclo de vida; asegurando la generación de valor y el crecimiento sostenible.

Este propósito se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos como guía de todas nuestras decisiones:



PRINCIPALES CAMBIOS » EN LA COMPAÑÍA

En 2016 SURA Asset Management México (SURA AM México) avanzó en su estrategia de transformación digital la cual soportará los procesos de servicios y venta. Uno de los logros fue que a partir del segundo semestre de 2016 la contratación de Afore, fondos de inversión así como aportaciones voluntarias ya se pueden realizar a través de medios electrónicos; además, todos los asesores ya cuentan con una Tablet especial para realizar sus asesorías.

Asimismo, la constante evolución de los mercados, la tecnología y las necesidades de los clientes nos han llevado a transformar e innovar nuestra forma de trabajar. Para ello se creó el área de Innovación cuyo propósito será implementar diferentes programas e iniciativas encaminadas a generar un cambio cultural al interior de la Compañía, que sin duda impactará favorablemente en la oferta hacia nuestros usuarios finales.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL » SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO



SURA ASSET MANAGEMENT » SURA Asset Management es la Compañía número uno en Retiro en Latinoamérica, especializada en Ahorro e Inversión, con presencia en **Chile, Colombia, El Salvador, Perú, México y Uruguay.**

Es filial de Grupo SURA además de contar con cinco inversionistas que poseen una participación minoritaria, los cuales son: Corporación Financiera Internacional (IFC) que es miembro del Grupo del Banco Mundial; Grupo Bolívar, Grupo Bancolombia y Grupo Wiese.

Con más de USD 113 billones de dólares al cierre de diciembre de 2016 en activos administrados, **SURA Asset Management** se posiciona como un aliado que acompaña a sus cerca de 18.7 millones de clientes a lo largo de su vida, en la consecución de sus grandes proyectos y sueños.

+ 9,400

colaboradores

18.7

millones de clientes

23.3%

participación de mercado
Industria de Pensiones

USD 113

billones activos
administrados

TIERRA DE LOS MURCIÉLAGOS

Cuentan que hace muchos años, antes de que existiera el sol, los primeros hombres, encontraron en la pared de una cueva un murciélago pintado. Zotz Leb "Tierra de los murciélagos" es como nombraron a ese pueblo, en donde el mundo es un todo en el llamado cielo-tierra. Se cree que tiempo atrás llegaron a ocupar las tierras altas de Chiapas, caminando cientos de kilómetros de caminos para que el movimiento los mantuviera vivos. El hombre tzotzil concibe la vida humana a través del maíz, símbolo de prestigio social. Las madres tzotziles enseñan a sus hijas a hacer tejidos tradicionales en telar de cintura. En los diseños se destacan la figura del maíz, las flores, el sol, la tierra; los cuales dan significado a los sentimientos y pensamientos de un pueblo. En cada figura y símbolo de sus textiles se luce la belleza de sus raíces, el hilar de la vida.

País:	México
Región:	Estado de Chiapas
Pueblo originario:	Tzotzil
Población:	226 681 personas aproximadamente
Tejido:	Camino de mesa

Relación con Grupos de Interés

02

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS »

En 2016 los factores políticos influyeron fuertemente en el desempeño de los mercados financieros nacionales e internacionales.

El foco de los inversionistas se centró en el ímpetu electoral de los países desarrollados con numerosas posturas que incrementó la incertidumbre de manera significativa e impactó el desempeño de diversos activos financieros, incluyendo los locales.

Pese al entorno económico de gran volatilidad derivada de las elecciones presidenciales en Estados Unidos, nuestra Compañía presentó un incremento en la participación de mercado frente a nuestros competidores en todas las líneas de negocio.

SURA AM México ha redoblado sus esfuerzos para proteger y gestionar los recursos de nuestros 7.3 millones de clientes e inversionistas para ayudarlos a alcanzar sus objetivos de inversión. Esta gestión responsable se sustenta en nuestros principios corporativos de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad.

Para 2017 se anticipa un entorno mundial afectado por la desaceleración económica y marcado por los cambios políticos, sociales y económicos. Ante este ambiente volátil en los mercados y cambios regulatorios, en SURA Asset Management México seguiremos avanzando en la consolidación de nuestra estrategia buscando oportunidades para innovar, reforzando el compromiso con nuestros grupos de interés para mantener relaciones de largo plazo que perduren en el tiempo.

CAMBIOS REGULATORIOS »

En 2016 SURA Asset Management México cumplió cabalmente y en el tiempo acordado los cambios establecidos por las autoridades regulatorias y que involucraron a nuestras líneas de negocio de Ahorro, Inversión y Protección.

CIRCULAR ÚNICA OPERATIVA (CUO)

La Afore SURA cumplió al 100% con los requerimientos normativos señalados en la CUO publicada el 28 de diciembre de 2015.

A continuación enumeramos el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

- Enrolamiento de promotores y agentes de servicio
- Uso de biométricos en Registro y Traspaso
- Obligatoriedad de Constancia de Implicaciones por Traspaso para trabajadores de la Ley 73
- Enrolamiento de trabajadores para la conformación del Expediente de Identidad y Actualización de Datos.
- Uso de Biométricos en Retiros Parciales

Cabe destacar que la implementación del uso de Biométricos y de la conformación del Expediente Electrónico permite robustecer los modelos de autenticación de los clientes, así como mejorar la calidad de los expedientes digitales generados para cada uno de los trámites solicitados por nuestros clientes.

**LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS (LISF)
CIRCULAR ÚNICA DE SEGUROS Y FIANZAS (CUSF) SOLVENCIA II**

De cara a la industria donde SURA es un dinámico actor, la nueva regulación establecida en las disposiciones Solvencia II gira en torno a un apropiado nivel de capitalización de los negocios de Seguros y Pensiones bajo un enfoque de gestión de riesgos que permita enfrentar adecuadamente a sus obligaciones ante los asegurados y ante el regulador; además robustece el sistema de gobierno corporativo así como el marco de control de sus procesos. Entre 2015 y 2016 fue un periodo de implementación de estas disposiciones y será en 2017 cuando se aplicarán de manera integral.

CIRCULAR DE PRÁCTICAS DE VENTA.

En 2016 nuestra Compañía cumplió estas disposiciones en materia de servicios de inversión en dos etapas establecidas por el regulador. En la primera etapa, se diseñó el modelo de negocio de servicios de inversión, estableciendo políticas y lineamientos de actuación respecto a los servicios de inversión. En la segunda etapa, se identificaron áreas de mejora en la prestación de los servicios de gestión de inversiones.

El cumplimiento de estas disposiciones permiten a la industria y por supuesto a SURA Asset Management, profesionalizar la actividad de la asesoría de inversiones en valores, distinguir las obligaciones de las entidades financieras y asesores en inversiones inherentes a la prestación de servicios; conocer mejor a los clientes y sus necesidades y así ofrecerles recomendaciones apropiadas y razonables; otorgar mayor protección a los inversionistas no sofisticados y regular posibles conflictos de interés.

HABLEMOS DE PENSIONES » HABLEMOS DE RETIRO

En 2016 los sistemas de pensiones de Chile, Perú, Uruguay y El Salvador países donde nuestra holding SURA Asset Management tiene presencia, vivieron un año desafiante ya que se presentaron y materializaron propuestas de reformas a los sistemas de pensiones. Bajo este contexto de incertidumbre SURA AM ha buscado fortalecer los lazos con sus grupos de interés y apoyar la formación y comprensión de esta industria como factores vitales para asegurar la confianza y legitimidad del sistema de capitalización individual.

Como parte de este compromiso de contribuir al diálogo y a un mejor entendimiento se presentó en 2016 la iniciativa regional “Hablemos de Pensiones” derivada de la investigación “Cómo fortalecer los sistemas de pensiones” elaborada un año antes.

“Hablemos de Pensiones” es una propuesta enfocada en abordar una realidad que no podemos ignorar: la gente en Latinoamérica sabe poco acerca del sistema de pensiones y no valora lo suficiente la importancia de ahorrar para el futuro. Es un programa de educación con foco en personas y entidades con un grado de conocimiento del tema, donde se destacan los desafíos del sistema de pensiones.

Este programa fue presentado en Chile, México y Uruguay, y ha permitido generar un punto de partida común para abordar con expertos, gremios, medios, líderes de opinión, entre otros principalmente, la necesidad de fortalecer el conocimiento de cómo funciona la industria, con el objetivo de generar mayor confianza y legitimidad.

En México, hemos llamado a esta iniciativa “Hablemos de Retiro” la cual comenzamos a compartir en los siguientes foros en el último trimestre del año:

- Tour Pyme. Evento dirigido a pequeños y medianos empresarios.
- Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF-Condusef).
- Colaboradores *backoffice* SURA Ciudad de México

En 2017 continuaremos presentando esta iniciativa en los siguientes foros: oficinas comerciales de SURA al interior del país; colaboradoras de Condusef y de SURA en el marco del Día Internacional de la Mujer, Academia, SNEF y charlas en empresas, entre otros foros. Nuestro objetivo es avanzar en nuestro objetivo de hacer consciencia entre nuestros diferentes grupos de interés sobre la importancia del buen hábito de ahorro y prepararse para tener una jubilación adecuada y un retiro laboral en buenas condiciones.

EVENTOS REGIONALES QUE » ENRIQUECEN EL DEBATE

En el marco de la II Conferencia Internacional de Inversiones de SURA Asset Management, en México llevamos a cabo este evento, el cual este año contó con la participación de Dan Ariely, investigador de renombre internacional experto en Economía Conductual.

Ante más de 300 clientes reunidos en la Ciudad de México, Dan Ariely impartió la conferencia exclusiva “Predeciblemente Irracionales: la psicología detrás del dinero”, en donde explicó cómo utiliza herramientas de la psicología y la economía para explorar los comportamientos humanos más cotidianos. ¿Qué nos influye realmente a la hora de tomar decisiones financieras?

Este evento que también se llevó a cabo en Chile, Perú y Colombia forma parte de una iniciativa regional en la que SURA busca aportar contenido relevante que enriquezca el debate en temas económicos, de negocios y de mercado que están marcando tendencia a nivel mundial.

En esta misma línea, invitamos a Paul Sullivan, escritor estadounidense y columnista del diario *The New York Times* a impartir tres conferencias magistrales a clientes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey. Sullivan habló sobre las claves para usar bien el dinero y hacer crecer los ahorros al tiempo que compartió su experiencia en torno a la construcción de la verdadera riqueza, para mejorar el estándar de vida.

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN »

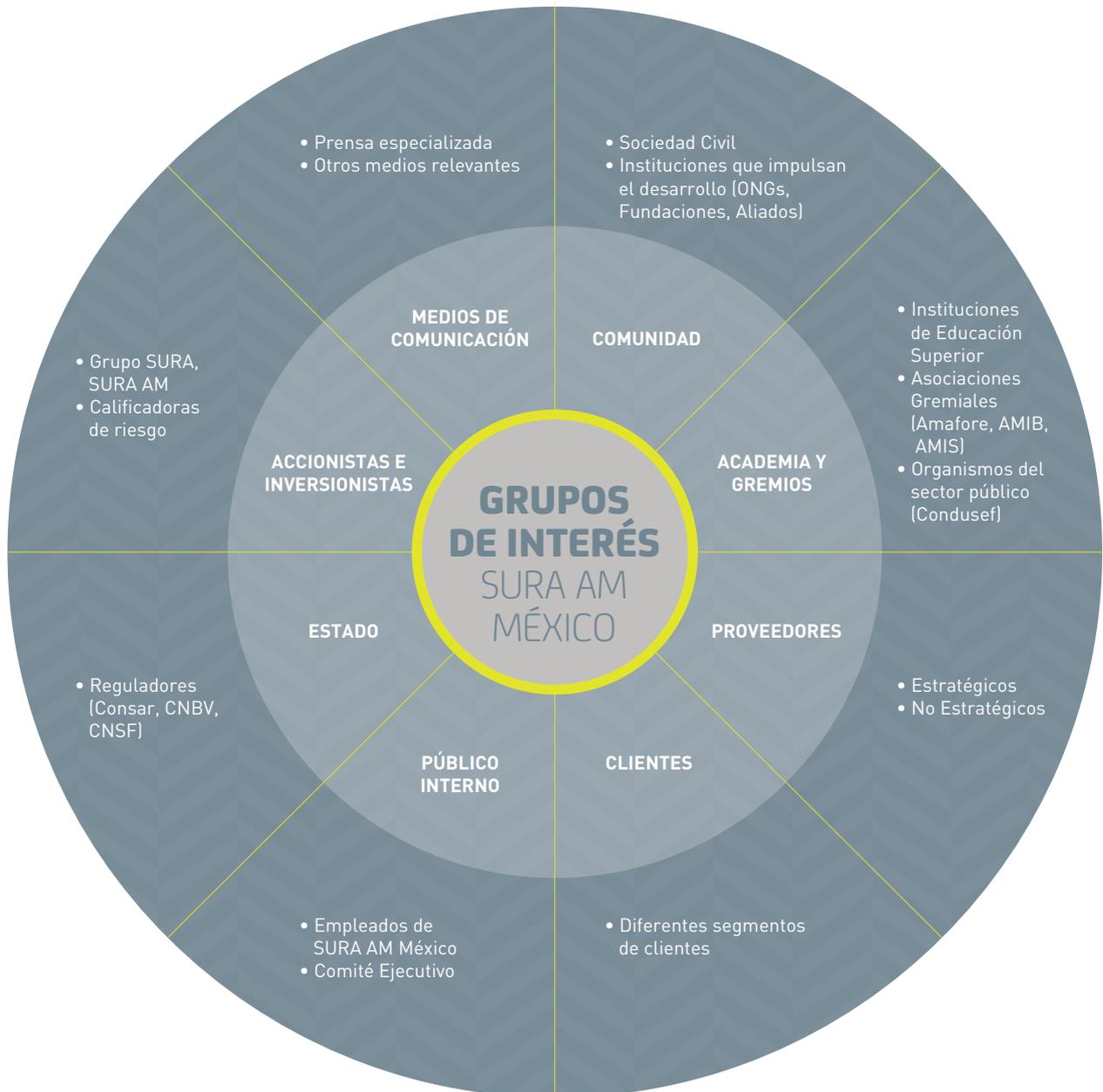
Como parte de la estrategia regional de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, durante 2016 SURA AM México llevó a cabo una encuesta de materialidad y reputación que nos llevará a ejecutar acciones de mejora en los diferentes puntos de encuentro con los *stakeholders*, además de revisar y analizar los asuntos que para ellos son materiales.

Este ejercicio consultó a personas de los 10 países en los que opera Grupo SURA en las industrias de ahorro, inversiones, pensiones, salud y seguros. La encuesta fue aplicada por Deloitte & Touche firma que entregará los resultados en 2017. A partir de este ejercicio, se fortalecerán las estrategias y acciones de relacionamiento frente a los diversos grupos de interés, partiendo de la coherencia en la actuación y prácticas empresariales, como base de la gestión reputacional.

OBJETIVOS Y MECANISMOS DE »
RELACIONAMIENTO CON
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS
CRITERIO 21

La forma como nos relacionamos con nuestros grupos de interés, es un factor determinante para el crecimiento de la Organización, construimos relaciones de largo plazo basados en la confianza que nos permite consolidar una reputación a través del diálogo continuo y transparente. Hemos promovido iniciativas de diálogo con ellos a fin de tomar decisiones empresariales con base en sus puntos de vista o expectativas.

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



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

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

CONSTRUIR RELACIONES » QUE PERDUREN EN EL TIEMPO

OBJETIVOS QUE BUSCAMOS CON NUESTROS SIGUIENTES GRUPOS DE INTERÉS:

- ◆ **Accionistas.** Fortalecer la confianza en la Compañía, basados en la transparencia y en la entrega de información clara, completa y oportuna.
- ◆ **Clientes.** Convertirnos en un verdadero guía para ofrecer soluciones integrales de ahorro, inversión y protección, y acompañamiento en cada etapa de su ciclo de vida.
- ◆ **Colaboradores.** Fortalecer la cultura organizacional y el trabajo alrededor de propósitos comunes.
- ◆ **Proveedores.** Fortalecer la condición de aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos; contribuir a su desarrollo y fortalecimiento empresarial.
- ◆ **Comunidad.** Contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos con el propósito de impulsar el desarrollo y crecimiento del país.
- ◆ **Medios de comunicación.** Divulgar información de interés sobre la gestión de la Compañía. Contribuir a la generación de una opinión pública que favorezca el desarrollo sostenible de los negocios y del entorno.

- ◆ **Reguladores.** Fortalecer el sistema de Gobierno Corporativo y de control de la Compañía, cumpliendo con el marco normativo. Aportar conocimiento para la construcción de políticas públicas que fortalezcan a la industria.
- ◆ **Gremios.** Fortalecer la relación con los diferentes organismos del sector financiero, con el fin de conformar un espacio de análisis de los temas relevantes para el negocio y contribuir en el desarrollo de la industria a través de políticas públicas en beneficio de los mexicanos.

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

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

PRINCIPALES METAS PARA FORTALECER RELACIONES CON LOS DIFERENTES PÚBLICOS.

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

CANALES DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

- Informes trimestrales, publicados en los diarios de circulación nacional
- Página web (www.suramexico.com). Aquí se difunde información relevante de la empresa
- Micrositio Responsabilidad Corporativa SURA México www.suramexico.com/respcorp
- Informe Anual publicado en la página web (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, LinkedIn)
- Correos electrónicos
- Encuestas
- Comunicados de prensa, ruedas de prensa, seminarios a periodistas
- Visitas frecuentes a las comunidades así como llamadas continuas con los líderes comunitarios
- Reuniones del Comité Ejecutivo y los consejeros independientes
- Talleres presenciales para nuestros colaboradores
- Intranet corporativa
- Reunión mensual con líderes de la Compañía
- Videos difundidos a través de Comunicación Interna y pantallas de tv.
- Pizarrones y acrílicos en áreas comunes de la empresa

CRITERIOS 17 Y 18

SURA AM México es miembro activo de los siguientes gremios: Amafore, AMIB y AMIS. Estas asociaciones representan los intereses de sus agremiados ante autoridades del sector público y social, en beneficio de los trabajadores, clientes y promueven el desarrollo del mercado en el que se desempeñan. Nuestra Compañía siempre ha buscado mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

En 2016 SURA AM México destinó un monto por más de cuatro millones de pesos correspondiente al pago de cuotas por pertenecer a los gremios financieros mencionados.

Aportaciones efectuadas por nuestras Líneas de Negocio en 2016:

GREMIO	MONTO \$ PESOS
AMAFORE (Afore)	2,603,321.00
AMIB (Inversiones)	220,263.05
AMIS (Seguros de Vida)	498,424
AMIS (Pensiones)	811,292
TOTAL	4,133,300.05

ASOCIACIÓN MEXICANA DE AFORES (AMAFORE)

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

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES BURSÁTILES (AMIB)

El 28 de abril de 2016 se aprobó la modificación a la denominación social, quedando como Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles, A.C. (AMIB). Su misión es fortalecer la intermediación bursátil y el desarrollo del mercado de valores. Entre los objetivos de la AMIB se encuentra el de representar y defender los intereses de los participantes del sector bursátil, ante todo tipo de instancias públicas y privadas.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)

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

ALIADOS EN PROYECTOS » DE DESARROLLO SOCIAL

Para la ejecución exitosa del Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), en 2016 contamos con el apoyo de Happy Hearts Fund (HHF) y el Instituto de Espacios Educativos del Estado de Veracruz (IEEEV), organismo responsable de avalar la construcción de espacios educativos. Además, contamos con el apoyo de la Secretaría de Educación de Veracruz así como la comunidad de docentes y padres de familia. En el ejercicio 2016 inauguramos la Telesecundaria Centenario de la Revolución, ubicada en el municipio Altotonga, Veracruz, beneficiando así a más de 80 jóvenes.

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 2016 reforzamos nuestra alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) para la impartición de charlas de educación financiera y la participación de SURA AM México en la Semana Nacional de Educación Financiera. Condusef también nos proveyó de contenidos de educación financiera los cuales compartimos a nuestros más de 2,800 colaboradores a través de nuestra web corporativa Mundo SURA.

SURA AM México trabaja activamente con ONGs tales como World Vision y OBSERVA, en iniciativas que fomentan los derechos humanos, particularmente la educación y la cultura de la paz. Con estas acciones damos cumplimiento a los Principios del Pacto Mundial.

Por otro lado, iniciamos, junto con diversas organizaciones, el proyecto de unir esfuerzos para conformar la Red Aflatoun México. Esta iniciativa que buscará impulsar la educación social y financiera se formalizará legalmente en 2017. La red Aflatoun México la integrarán: World Vision, Fundación EDUCA, OBSERVA AC. Children International, Child Fund y SURA AM-México.

ALIANZAS CON IMPACTO » SOCIAL

SECTOR FINANCIERO

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

SECTOR EDUCATIVO

- Secretaría de Educación de Veracruz
- 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
- Fundación Educa
- Children International
- Child Fund

ÁMBITO CULTURAL

- Museo Nacional de Arte Ciudad de México
- Museo Palacio de Bellas Artes, Ciudad de México
- Museo de Arte de Querétaro, Querétaro
- Centro Cultural Tijuana, Baja California
- Hospicio Cabañas, Guadalajara, Jalisco

Afore SURA realizó una aportación por 5.5 millones de pesos al fideicomiso de la Amafore para promover la Educación Financiera.

AL PIE DEL MONTE

Entre la casa de Dios, entre subidas y bajadas, Teotitlán del Valle es un pueblo zapoteco bordeado por hilos y telares. Conocido por sus tapetes de lana, tejidos de extraordinaria diversidad y belleza, cuyos diseños abarcan desde las tradicionales grecas y glifos zapotecos y mixtecos, hasta reproducciones de pintores contemporáneos. Resalta la calidad de su elaboración, sus tintes naturales, como la grana cochinilla, pigmento del rojo intenso, rojo mexicano o la sangre de tuna. Su técnica ancestral se comparte de generación en generación. Los habitantes de Teotitlán del Valle coexisten con la naturaleza y nunca toman más de ella de lo que necesitan. Su cultura es una mezcla entre lo religioso y lo pagano. Su Dios principal descendió del cielo en forma de ave en una constelación luminosa, y se ubicó sobre una roca cortada perpendicularmente llamada Piedra del Sol.

País:	México
Región:	Estado de Oaxaca
Pueblo originario:	Zapoteco
Población:	800.000 personas aproximadamente
Tejido:	Tapete

Gobierno
Corporativo

03

GOBIERNO CORPORATIVO »**CRITERIOS 12, 13 Y 14**

Para nuestra Compañía como filial de SURA Asset Management (SURA AM) el Gobierno Corporativo es una prioridad y un pilar fundamental que sienta las bases para las decisiones y actuaciones dentro del desempeño de nuestras líneas de negocio, lo que permite el fortalecimiento de relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés.

El Gobierno Corporativo de SURA AM México está conformado por un conjunto de responsabilidades, principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control que sustentan nuestros principios de Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad.

CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN »

En 2016 los Consejos de Administración de las líneas de negocio de SURA AM México se conformaron de la siguiente manera:

PENSIONES

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

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

Comités regulatorios:

- **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:

- **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 siete Consejeros Propietarios, de los cuales cuatro son Consejeros Ejecutivos y tres Consejeros Independientes. Además, el Consejo de Administración cuenta con un Secretario y un Prosecretario no miembros. Para el desempeño de sus funciones de administración y vigilancia, el Consejo de Administración de la Sociedad (Afore) cuenta con comités tanto regulatorios como no regulatorios.

Comités regulatorios:

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

Es importante destacar que en 2016 se aumentó significativamente el porcentaje de la participación de Consejeros Independientes.

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

- 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.

PARTICIPACIÓN DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

AFORE



INVESTMENT MANAGEMENT



PENSIONES



SEGUROS DE VIDA



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.

Durante 2016 cada compañía llevó a cabo seis sesiones ordinarias bimestrales. Pensiones, Investment Management y Seguros de Vida reportaron una asistencia total de los miembros de esos consejos. En el caso de Afore, hubo dos inasistencias (Consejero Independiente, Consejero Patrimonial) en sesiones diferentes.

**EVENTOS RELEVANTES DE »
GOBIERNO CORPORATIVO**

- Se fortaleció el funcionamiento y organización de las sesiones del Consejo de Administración.
- Se adoptaron los nuevos Códigos de Conducta y Buen Gobierno Corporativo de Grupo SURA y SURA AM por Compañía.
- Se fortaleció el funcionamiento del Comité de Auditoría por Compañía.
- Se fortaleció el curso mandatorio Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Conducta y Ética.
- Se realizó la primera autoevaluación del Consejo de Administración de Afore SURA respecto de la gestión 2015.
- Se fortaleció el sistema de gobierno corporativo de los fondos de inversión administrados por SURA Investment Management México, a raíz de la implementación de la reforma financiera de 2014.
- A partir de 2016 el Comité Responsable del Análisis de Productos Financieros de SURA Investment Management México comenzó a sesionar. Dicho Comité es el encargado de dar seguimiento a la implementación de las políticas y lineamientos, mecanismos y procedimientos para la prestación de servicios de inversión. Asimismo, es el encargado de determinar y validar modificaciones a los productos financieros actuales, así como de la creación de éstos.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN »
CRITERIOS 17 Y 18

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

Dentro de las funciones de esta área se destacan los procesos que derivan en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta y Ética tales como:

- A través de comunicados se realizan constantes recordatorios al personal sobre las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética así como del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Reforzamiento de las políticas contenidas en el Código de Conducta y Ética.
- Algunas políticas del 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 2016 el **93%** 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 2016 el 100% de los colaboradores (2,865) fueron convocados a realizar el curso mandatorio en línea "Prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita". Al cierre de diciembre el **94%** de los empleados había cumplido.
- Los colaboradores también fueron convocados para cumplir con el curso de carácter obligatorio *online* "Protección de la Información y Datos Personales". Se reportó un 93% de cumplimiento al finalizar 2016.

Con el propósito de continuar reforzando el conocimiento de los Códigos de Conducta y Buen Gobierno Corporativo de SURA Asset Management, se impartió a los colaboradores el curso correspondiente el cual incluyó capacitación en materia de prevención de corrupción y fraudes.

COMITÉ DE ÉTICA »

El Comité de Ética cumplió con el mandato de velar por la aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y el fortalecimiento de los estándares de conducta.

Este comité está conformado por: el Director General de SURA AM; la Directora Ejecutiva de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Talento Humano y el Director de Cumplimiento (quien funge como Secretario sin derecho a voto), todos ellos directivos de SURA AM México. En este espacio se analizaron aquellos temas de carácter ético relacionados con la corrupción.

LÍNEA DE ÉTICA »

La Línea Ética de SURA Asset Management (SURA AM) y que aplica a nuestra Compañía, como filial, es una herramienta que permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima, o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga. A través de nuestra página www.suramexico.com cualquier persona puede acceder a la línea de Ética y enviar su queja al correo: lineaetica@suramexico.com información de la Línea.

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.

**ES UNA HERRAMIENTA
QUE PERMITE
PRESENTAR
CUALQUIER QUEJA,
DENUNCIA O
COMENTARIO EN
FORMA CONFIDENCIAL
Y ANÓNIMA**

En 2016

192 reportes a través de la Línea Ética

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 2016 a través de la Línea Ética se recibieron 192 reportes, cifra menor frente a los 225 recibidos en 2015. Del total de reportes, 102 se tipificaron como comprobados, 68 no comprobados y 22 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. Cabe mencionar que la disminución de los reportes en 2016 obedeció de manera general a las medidas preventivas que implementa la Compañía como la aplicación del curso del Código de Conducta y Ética de SURA AM, lo que ayudó a bajar los reportes sobre irregularidades en prácticas de venta.

CERO TOLERANCIA A TEMAS DE CORRUPCIÓN

SURA Asset Management México como filial de SURA AM tiene la política de “cero tolerancia” a temas de soborno y corrupción, independientemente de la posición del originador o receptor del soborno. Esta “cero tolerancia” está respaldada por la alta Dirección de SURA AM México. En nuestra página web (www.suramexico.com/suramexico/gobierno.html) el público en general puede consultar el Código de Conducta y Ética el cual incluye información sobre ‘cero tolerancia a temas de soborno’

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

En esta Política se estipula que los colaboradores de SURA AM no pueden recibir regalos superiores a un monto determinado, independientemente de que sea entre particulares, clientes, proveedores o funcionarios de Gobierno. Adicionalmente, esta Política consigna las prohibiciones en materia de entretenimiento. Respecto a los actos de corrupción, en dicha Política se prohíbe terminantemente el dar u ofrecer sobornos para la obtención de favores, autorizaciones, permisos, etc. por parte de los colaboradores a funcionarios de los países en donde opera.

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

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 Asset Management México, como filial de SURA AM ha desarrollado sobre este tema, es posible la protección de la Organización contra los activos de fraude.

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

- Incrementar la detección de fraudes y reducir las pérdidas relacionadas con éstos.
- Integrar la política 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 AM México.
- Fortalecer e integrar las políticas corporativas, normas y procedimientos, con la finalidad de incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades de lucha contra el fraude.

ALCANCE

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

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

GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN CORPORATIVA

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

Para cumplir con este objetivo la Organización cuenta con el Manual de Gestión de Riesgo Reputacional, el cual da los lineamientos para mitigar los efectos de un riesgo reputacional en caso de que se llegara a materializar. Asimismo, existe el Comité de Riesgo Reputacional (Comir) conformado por el Director Ejecutivo de Legal y Cumplimiento, el Director Ejecutivo de Clientes y Marca y el Director Ejecutivo de Riesgos. El Comir es el responsable de recibir, controlar y mitigar cualquier riesgo en esta materia.

A continuación enumeramos algunas de las métricas de reputación analizadas por el área de Riesgos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Información de impacto en los negocios	Crisis en mercados financieros locales e internacionales, coinversionistas con problemas financieros, restricciones que impacten inversiones en el país, malos manejos de reservas técnicas, pagos erróneos masivos, pensiones o inversiones por fallas internas o problemas de mercado.
Informaciones internas de SURA AM	Inviabilidad de alguno de los negocios.
Impacto inesperado en alguna línea de negocio	Crisis por estrategia de operaciones con productos derivados, auditores externos con temas de riesgo reputacional o éticos, desaparición de un negocio, nacionalización de alguno de los negocios, cambios en los métodos de participación societaria, nueva ley con normas contables para el control de las empresas.
Medidas de otros Gobiernos	Decisiones que afecten a alguna Línea de Negocio, proyecto de ley que afecte la viabilidad del negocio.
Rumor interno desestabilizador	Rumor sobre estabilidad financiera de la empresa.
Rumores que afectan la reputación de la Organización	Rumores que pudieran impactar negativamente el desempeño de la Compañía.
Señalamientos por asociaciones con empresas o personas ilícitas	Accionistas, coinversionistas, clientes o proveedores involucrados en temas de lavado de activos.
Demandas	Demandas nacionales o internacionales por violaciones a las normas laborales, litigios, demandas por responsabilidad civil, demandas a directivos.
Sanciones u observaciones de entes reguladores	Violación a la regulación por errores técnicos o humanos, sanciones por prácticas monopólicas, sanciones de carácter fiscal, sanciones por publicidad o comunicaciones al cliente sin aprobación del regulador.
Afectación por noticia sensacionalista	Vinculación de la organización con algún partido político en época electoral.
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 AM México	Homicidio de un cliente o empleado en las instalaciones de la organización. Grupo de empleados afectados por un accidente o incidente en las instalaciones de la empresa. Atentado contra las instalaciones de la empresa.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Afectación de la operación	Paro o afectación grave en la operación de una de las Unidades de Negocio por atentados, huelgas, etc.
Fraudes externos	Uso de la marca para fines ilícitos, cliente con documentación falsa que solicita un pago, proveedores que cometan fraudes en prestación de servicios de la compañía
Fraudes internos	Clonación de página web, hackeo, filtración de delincuentes a la nómina, venta de productos no autorizados o apócrifos, robo sistemático de un empleado a la entidad, fraude de un directivo o empleado, apropiación indebida de activos, robo de bases de datos de clientes, malas prácticas de venta.
Accidentes graves	Muerte o secuestro de directivos de la empresa por accidente aéreo o de cualquier otro tipo.
Movilización masiva en redes sociales	Difamación de la marca en redes sociales, quejas divulgadas a través de medios masivos virtuales.
Problemas en la calidad del servicio	Quejas por mala atención en el <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.
Falla en los sistemas	Caída de los sistemas que afecten la operación, activación del BCP o DRP. Pérdidas por incumplimiento con reguladores por suspensión parcial o total de los servicios tecnológicos, pérdidas por la afectación del servicio a clientes, falla total o parcial de la infraestructura tecnológica o sistemas de información, revelación de información confidencial por fallas en los sistemas.
Cambio en procesos	Cambios de plataforma, cambio en los sistemas de información sin posibilidad de regresarlos al estado en que se encontraban, cambio en la infraestructura tecnológica o de seguridad.
Piratería	Acciones de <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.

PROTOCOLOS PARA IDENTIFICAR, EVALUAR Y MITIGAR LOS RIESGOS REPUTACIONALES

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

Existen tres grandes grupos de riesgos:

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

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

- ◆ Bajo Impacto
- ◆ Impacto Medio
- ◆ Impacto Alto
- ◆ Crisis

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

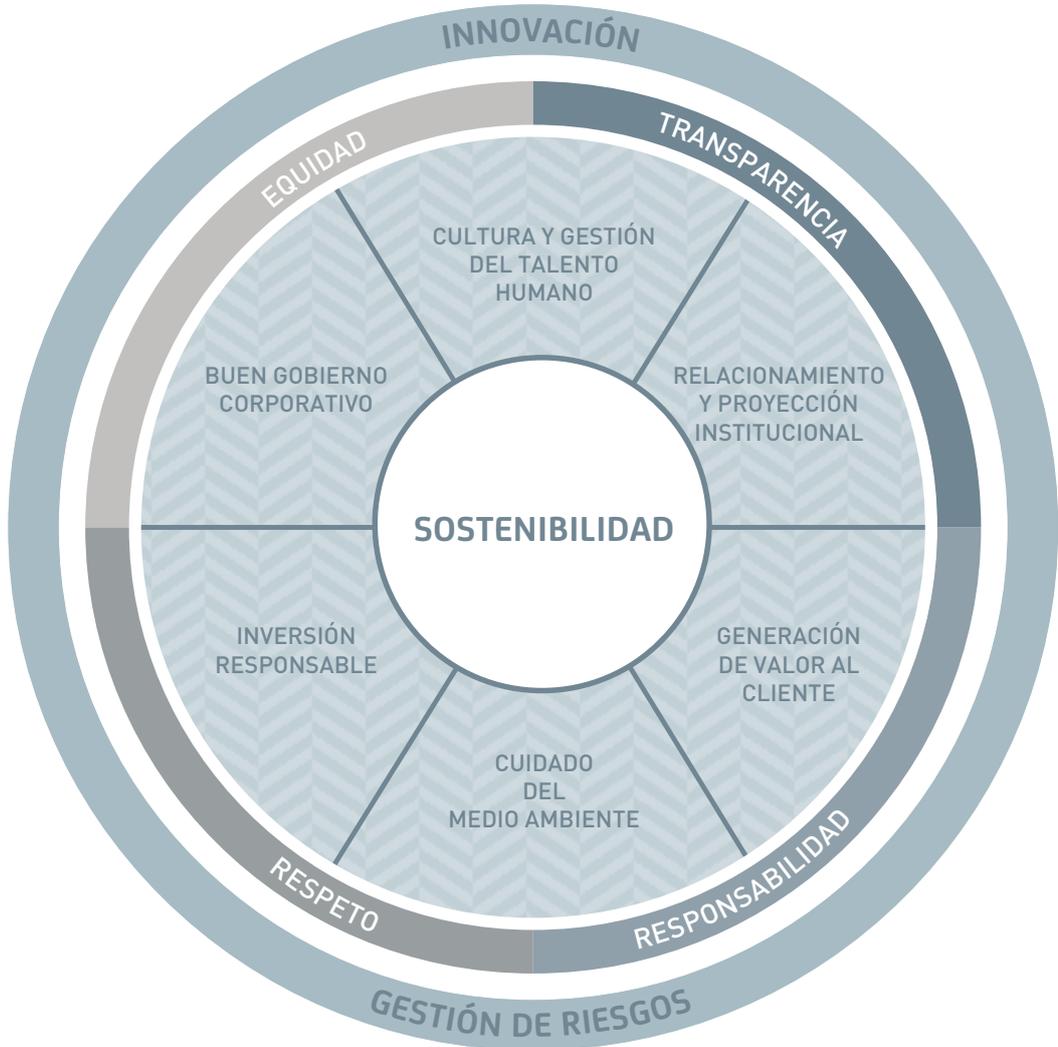
Cabe mencionar, que a lo largo de 2016 la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) continuó con el proceso de investigación en la industria de las Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) con el objetivo de detectar la posible realización de prácticas monopólicas absolutas en el mercado de las Administradoras. Afore SURA ha manifestado a Cofece que 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 Asset Management México deriva de la implementada por SURA Asset Management (SURA AM), la cual se enmarca en una adecuada gestión de riesgos, en la innovación y en generar valor a nuestros distintos grupos de interés. Nuestro modelo se fundamenta en seis focos estratégicos que están avalados y monitoreados por el Comité Ejecutivo de SURA AM México así como por las instancias superiores regionales de SURA AM y Grupo SURA.

MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE SURA ASSET MANAGEMENT



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

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

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

PROVEEDORES » CRITERIO 2

NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS EN LA SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO

En 2016 continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestros proveedores ya que además de ser pieza vital en nuestra gestión de negocios, también son un eslabón determinante para el crecimiento de nuestro país por la relevancia que tienen en la creación de empleo formal. Dentro de nuestro modelo de Sostenibilidad en el eje de Proyección y Relacionamiento Institucional manifestamos nuestro compromiso de trabajar en el desarrollo de buenas prácticas con los proveedores ya que son nuestros aliados estratégicos.

Para ello, el área de Compras hace un primer filtro de selección que incluye entrevistas, revisión del producto y servicio, posteriormente el equipo de Legal y Cumplimiento validan el servicio que prestan, la legalidad, reputación y buen comportamiento de la compañía ante instancias como la Procuraduría General de la República, Procuraduría Federal del Consumidor, entre otras instituciones.

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

En 2016 SURA AM México realizó transacciones a través del sistema SRM-SAP (SAP Supplier Relationship Management) con 1395 proveedores, de los cuales 1335 son nacionales y 60 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2016 ascendió a 1,919.8 millones de pesos.

En 2016 un total de 534 proveedores de bienes y servicios fueron dados de alta en el sistema SAP. Cada uno de ellos está obligado a firmar la “Carta Declaración de Transparencia de Proveedores”, la cual consigna que todos los proveedores de SURA Asset Management están invitados a reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de la Organización a través de la Línea Ética. Esta herramienta permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima o identificable dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga.

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

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

1,395
proveedores con
los que operamos

+1,900
millones de pesos, monto
pagado a proveedores.

MINTZITA

Se cuenta que llorosa se ve a una joven deambulando por amor, es la sombra de Mintzita, hija del Rey Tzintzicha. Un día dejó su reino para ir a refugiarse en la isla de Pacanda. Allí, hilaba noche y día en su telar de cintura. Cuando su amado la encontró, la princesa purépecha brillaba intensamente en el cielo. Lucía una larga manta con pliegues ceñidos a la cintura, un rebozo teñido con la luz de luna y el azul del cielo, que enmarcaba su hermoso rostro. Desde ese día las indias purépechas adoptaron ese vestido como el traje de gala de la región. El textil michoacano se ha enriquecido por bordados y lienzos realizados en el telar de pedal. En la actualidad, se rescatan métodos tradicionales, como una ornamentación de plumaje incrustado en el rapacejo, desarrollando nuevas propuestas con bordados de historias costumbristas. Los purépechas se localizan en la región lacustre y montañosa del centro de Michoacán.

País:	México
Región:	Estado de Michoacán
Pueblo originario:	Purépecha
Población:	202.884 personas aproximadamente
Tejido:	Servilleta

Oferta Integral de productos y servicios

04

OFERTA INTEGRAL DE PRODUCTOS » Y SERVICIOS

El cliente, centro de nuestra estrategia

En 2016 el cliente continuó siendo el centro de nuestra estrategia. Por ello, trabajamos a lo largo del año en fortalecer una oferta de valor basada en la asesoría de productos de Ahorro, Inversión y Protección. Nuestra misión es acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas a lo largo de su ciclo de vida mediante dicha asesoría integral asegurando así, la generación de valor y crecimiento sostenible.

Nuestra estrategia centrada en el cliente arrojó en 2016 importantes logros, entre los que destaca un incremento en la participación de mercado vs nuestros competidores en todas las líneas de negocio. Sobresale también el crecimiento en ahorro voluntario en el negocio mandatorio con un aumento de 34% en activos administrados y un crecimiento de más del 26% en clientes. El conocimiento de la marca SURA aumentó a 51%.

« EL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA »



**SELLO SURA, MODELO QUE SUSTENTA »
NUESTRA OFERTA DE VALOR**

SURA Asset Management México abarca las siguientes líneas de negocio:

1. Afore

2. Fondos de Inversión para personas físicas como clientes institucionales

3. Pensiones

4. Seguros de Vida

Estas líneas de negocio conviven bajo un modelo de asesoría integral llamado Sello SURA, el cual da vida a Privilegios SURA que son todos los canales, productos, servicios y experiencias que hemos creado para nuestros clientes que le hacen vivir una experiencia de atención diferente. A continuación los cuatro pilares que conforman Privilegios SURA:



PRIVILEGIOS SURA

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

- ◆ **Servicios especiales.** Brindamos a nuestros clientes servicios únicos para ayudarlos a cumplir sus objetivos y hacer su vida más fácil a través de una serie de herramientas tales 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. Brindamos a nuestros clientes las mejores soluciones tecnológicas, puntos de contacto y plataformas de comunicación.

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

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

LOGROS Y DESAFÍOS »

Los resultados alcanzados durante 2016 son consecuencia de la suma de esfuerzos y el trabajo coordinado entre las diferentes áreas de la Compañía. A continuación describiremos las acciones que llevamos a cabo para profundizar el relacionamiento con nuestros clientes y así mejorar su satisfacción y su percepción acerca de nuestros productos y servicios.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS »

AFORE

- Call center. Para facilitar el ahorro voluntario se habilitó el call center para que el cliente pueda hacer aportes voluntarios con sólo una llamada telefónica.
- Aplicación móvil. Nuestros clientes ya pueden domiciliar (aportes periódicos automáticos) o realizar aportaciones únicas desde el celular o internet.

INVERSIONES

- Alto Patrimonio Plus. En abril se lanzó este nuevo servicio el cual busca crear una experiencia en servicio única, que permita a los clientes de alto patrimonio preservar, incrementar y distribuir de manera eficiente su patrimonio. Esta nueva área se enfocará en desarrollar el segmento de banca patrimonial.
- Desafío 50 K. Lanzamos este producto en fondos de inversión, con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a ahorrar sus primeros 50,000 pesos de una manera cómoda, organizada y precisa, poniendo así las bases para forjar su patrimonio.

- Inversión programada. Este servicio permitirá a nuestros clientes realizar aportaciones de forma automática y periódica a su cuenta de inversión.
- Círculo Empresarial. Oferta de servicios y soluciones para nuestros clientes institucionales que promueven el ahorro entre los empleados de dichas empresas brindándoles un beneficio.
- Fortalecimiento de Alianzas estratégicas con los reconocidos Asset Managers BlackRock y FranklinTempleton, que permite ofrecer a nuestros clientes a través de la 'arquitectura abierta' una amplia gama de productos de inversión.

SEGUROS DE VIDA

- Seguro Universal Libera. Es un producto de inversión y protección que complementa nuestra oferta de valor para clientes con necesidades muy específicas.

Desafíos 2017

- Continuar promoviendo el ahorro voluntario para que más personas puedan mejorar su calidad de vida y gozar de un retiro exitoso.
- Incrementar nuestros activos y clientes en ahorro voluntario por arriba del 35%.
- Fortalecimiento de equipos, procesos y capacidades tecnológicas en materia de Inversiones y Riesgos para seguirle entregando rendimientos competitivos a nuestros clientes.
- Fortalecer la oferta de productos a través de la arquitectura abierta.
- Implementar herramienta de Asesoría Digital que sirva de soporte para los asesores integrando en ella todo el proceso de asesoría.
- Posicionar a SURA Inversiones como un gestor de clase mundial y líder en la industria.

El 2016 fue un año de importantes cambios regulatorios en el negocio mandatorio (Afore) que implicaron transformaciones sustanciales en los procesos operativos y de comercialización.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Derivado de estos cambios, decidimos arrancar una iniciativa de transformación digital a la que se sumaron todas las líneas de negocio. Este esfuerzo nos ha permitido habilitar capacidades de contratación electrónica de productos, estandarizar nuestra asesoría hacia nuestros 7.3 millones de clientes, y poner más herramientas a la mano de nuestras fuerzas comerciales.

Bajo este contexto, en el 2016 migramos las siguientes operaciones 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.

- A lo largo del año se logró habilitar la plataforma para que la contratación de Afore, fondos de inversión y aportaciones voluntarias en la Afore se realice vía electrónica.
- El 100% de la fuerza de ventas (poco más de dos mil asesores) ya cuentan con dispositivos móviles tales como tabletas, que facilitan la gestión comercial y les permite dar una asesoría integral a los clientes.

Con la incorporación de tecnología a todos los procesos, SURA Asset Management México está dando grandes pasos en los procesos de la Afore que anteriormente se realizaban manualmente. Ahora, la implementación de medios digitales soportarán los procesos de servicios y venta, la integración del Expediente único de Servicio, el Expediente de Identidad y Autenticación Biométrica de los trabajadores. Asimismo, la tecnología facilitará y mejorará la experiencia en la interacción entre el asesor con el cliente, al tiempo que aumentará la eficiencia y la productividad del asesor.

Desafíos 2017

El próximo año continuaremos con nuestra iniciativa de transformación digital, acompañando a más clientes en la consecución de sus metas financieras de una manera innovadora que nos permita ampliar nuestra asesoría y cobertura, así como facilitar los procesos mejorando la experiencia de nuestros clientes.

En 2017 trabajaremos bajo dos grandes focos:

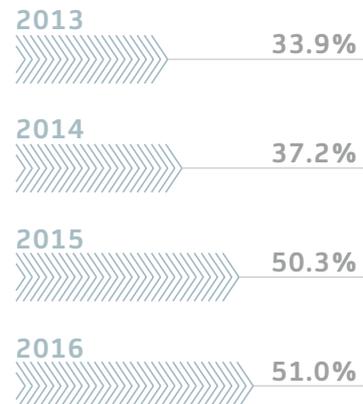
1. Avanzar en el desarrollo de modelos digitales de asesoría y seguimiento hacia los clientes, diferenciado por segmento. Esto con el fin de apalancar la actividad comercial de nuestros canales, facilitando así la contratación en línea.
2. Mejorar la experiencia digital de nuestros clientes. Es decir, aprovechar los medios digitales como son las tabletas, APPs, portales web y redes sociales para habilitar y/o facilitar nuevas formas de ahorro e inversión, así como la contratación de productos y el desarrollo de servicios que permitan la autogestión y nuevas formas de relacionamiento.

CONOCIMIENTO DE NUESTRA MARCA

Durante 2016 continuamos trabajando en la consolidación del conocimiento de la marca y del posicionamiento de nuestros productos de ahorro e inversión. Como resultado de nuestra estrategia centrada en el cliente el crecimiento en el conocimiento de la marca ha sido consistente en el tiempo y en 2016 llegó a un nivel de 51% frente al 33.9% registrado en 2013.

Tenemos como objetivo el conocimiento profundo del cliente a lo largo del ciclo de vida, así como la tangibilización de la promesa de marca a través de una oferta de valor integral que nos permita brindar experiencias diferenciadoras en el mercado. Con ello lograremos mayor satisfacción, fidelización y recomendación.

«CONOCIMIENTO TOTAL MARCA SURA»



Fuente: GfK

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

Entre las acciones que llevamos a cabo para fortalecer la marca SURA a nivel regional y local, destacan dos exclusivos eventos en México: la “Conferencia Internacional de Inversiones de SURA Asset Management” que contó con la participación de Dan Ariely, investigador de gran prestigio, experto en Economía Conductual. Ariely expuso ante más de 300 clientes una conferencia magistral sobre la psicología detrás del dinero. Asimismo, invitamos a Paul Sullivan, escritor estadounidense y columnista del diario The New York Times a impartir tres conferencias magistrales a clientes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey. Sullivan habló sobre la verdadera riqueza y expuso las claves para usar bien el dinero y hacer crecer los ahorros. Ambos eventos, fortalecieron el posicionamiento de la marca SURA como un referente en materia de tendencias económicas, finanzas e inversiones.

Por otro lado, durante 2016 se renovó el Manual de Marca y se realizaron una serie de talleres de capacitación a los equipos de marketing en todos los países que conforman el Grupo SURA y SURA AM, brindando los lineamientos para una mayor claridad en aquellos en los que se comparte la marca con el negocio de Seguros Generales como Chile, México y Uruguay.

Desafío 2017

- El 2017 será un año de innovación, por lo que trabajaremos en la consolidación de los canales digitales como un vehículo importante de posicionamiento de nuestra marca.
- Continuar con la consolidación de la marca SURA, tanto en la industria del ahorro para el Retiro como el de las Inversiones, entregando una propuesta de valor relevante.
- Seguir realizando estudios de conducta del consumidor que nos permitan descubrir nuevos insights para desarrollar nuevos productos y servicios que nos ayuden a tangibilizar nuestra promesa de marca en el relacionamiento con el cliente.
- Tenemos el desafío permanente de alinear y comprometer a la Compañía con la promesa de marca y su foco en el cliente.

...Es la expresión de nuestra propuesta de valor, que nos permite crear vínculos emocionales a través de los cuales consolidamos relaciones cercanas y confiables con nuestros clientes”

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

En 2016 aplicamos una serie de encuestas para medir la percepción, el grado de satisfacción de los clientes así como para detectar las oportunidades de mejora.

Las encuestas miden 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.

Resultados más sobresalientes de la encuesta NPS:

42% NPS satisfacción clientes afore que llamaron al call center

50% NPS satisfacción clientes que acudieron a un módulo de Afore SURA

47% NPS satisfacción clientes que fueron contactados por Asesores del segmento Alto Patrimonio

«LA VOZ DEL CLIENTE»

Satisfacción neta*

Afore SURA**53 PP****62%** de nuestros clientes nos calificaron entre 9 y 10**9%** de nuestros clientes de Afore nos calificaron entre 1 y 6*Resultados 2016
Fuente: IPSOS**CLIENTES Y SERVICIOS »
EN NÚMEROS****ENCUESTA “LA VOZ DEL CLIENTE”**

La empresa Ipsos Loyalty México aplicó la encuesta “La Voz del Cliente” a un grupo de clientes de Afore. Este ejercicio se enfocó en:

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

**MÁS CLIENTES,
MÁS OPORTUNIDADES****+ 18%** Afore**+ 26%** AV's**+ 20%** Fondos para personas físicas**+ 9%** Fondos para clientes institucionales**+ 12%** Pensiones

*Crecimiento vs 2015

CANALES DE INTERACCIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO

Éstos son algunos de los canales que complementan nuestra oferta de valor:

- 64 módulos de servicios distribuidos en todo el país
- 24 unidades móviles
- APP SURA consulta de saldos
- Servicio “SURA te llama” para brindar atención inmediata a las dudas de los clientes a través del portal web
- Centro de atención telefónica en el 01 4433 108192
- Página web. www.suramexico.com con chat en línea

«PRINCIPALES HALLAZGOS EN NUESTROS SERVICIOS»

451,675 clientes
atendidos en módulos

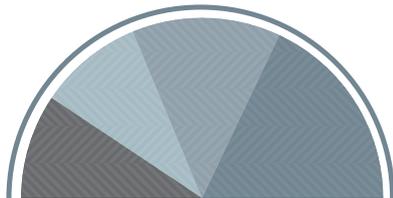
896,820 trámites
realizados en módulos

53,686 clientes
registrados con cita



30%
INCREMENTÓ
LA ATENCIÓN
A CLIENTES
Y TRÁMITES.

«PRINCIPALES TRÁMITES REALIZADOS EN MÓDULOS»



- ◆ 23% Reposición de documentos
- ◆ 17% Actualización de datos
- ◆ 12% Retiro por desempleo
- ◆ 12% Pago parcial

4.1 millones de pesos
Inversión en publicidad
y relacionamiento

WEB Y REDES SOCIALES

- 3 millones 826 mil visitas en web
- 357 mil 508 fans de SURA en Facebook +6% vs 2015
- 53 mil 881 seguidores de SURA en Twitter +7% vs 2015
- 22,774 descargas de APP +26% vs 2015
- 787,285 total de reproducciones en youtube

Entre los principales hallazgos observados en las redes sociales destaca el que el 40% de las consultas a través de Facebook es por un tema de traspaso, mientras que en Twitter el 48% hace contacto para orientación en cuenta individual. Destaca también el incremento de 26% en el número de descargas y uso de la APP en los dispositivos móviles.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cabe destacar que en 2016 Afore SURA fue la mejor evaluada por la Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro (Consar) al ubicarla en el lugar #1 en el Comparativo Anual en Servicios (CAS). Esta clasificación está conformada por un listado de calidad, eficiencia, atención, cobertura y servicios que brindan las Afores a sus más de 54 millones de clientes.

Asimismo, Afore SURA fue una de las dos administradoras que obtuvieron el mayor número de redistribuciones de cuentas que no fueron asignadas en 2015 y de trabajadores que no seleccionaron una Afore en dos años. La Consar asignó a Afore SURA 228,082 cuentas por un monto de 2,464 millones de pesos. El organismo regulador reasignó estas cuentas a Afore SURA por sus buenos niveles de rendimientos y porque promueve el ahorro para el retiro. Acciones como las antes mencionadas respaldan la posición de Afore SURA en el mercado donde ocupa el tercer lugar.

BUZÓN DE QUEJAS SURA

2016: **1,001**

2015: **1,135**

15 días hábiles es el tiempo de respuesta a los clientes



IMPULSAMOS EL AHORRO VOLUNTARIO

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

En 2016 llevamos a cabo de manera permanente esfuerzos para promover el ahorro voluntario. Por ejemplo, se habilitó un proceso en los Módulos de Servicio para el momento en el que los asesores gestionen la disposición de recursos totales de un cliente pensionado, se le informe sobre nuevas alternativas de ahorro y opciones de inversión con el fin de que pueda transferir o asignar un porcentaje sobre el dinero recibido a Aportaciones Voluntarias. De esta forma el cliente podrá tener un complemento económico a su pensión o bien puede considerarlo como ahorro para el cumplimiento de objetivos financieros.

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

En fondos de inversión lanzamos Desafío 50K un plan de ahorro que ayuda al cliente a alcanzar sus primeros 50,000 pesos, poniendo así las bases para forjar su patrimonio.

DESAFÍO 50K
PLAN DE AHORRO
QUE AYUDA AL
CLIENTE A ALCANZAR
SUS PRIMEROS
50,000 PESOS

Desafío 2017

Continuaremos promoviendo el ahorro voluntario para que más personas puedan mejorar su calidad de vida y gozar de un retiro exitoso. Mantenemos nuestra meta de incrementar nuestros activos y clientes en ahorro voluntario por arriba del 35%.

GOBIERNO DE DATOS (DATA GOVERNANCE)

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

En 2016 continuamos con la implementación de un programa de gestión de datos que involucró a diferentes áreas, con el objetivo de mejorar la calidad de esos datos y gestionarlos eficientemente. Mediante esta acción, buscamos comprender y atender las necesidades de nuestros clientes a fin de proveerles de mejores productos, soluciones y servicios.

Desafío 2017

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

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

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

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

En 2016 la Compañía trabajó en un proceso de certificación que avala nuestro cumplimiento con los requisitos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Para ello aplicó de manera voluntaria ante el NYCE (organismo especializado en Normalización y Certificación Electrónica) para la obtención de dicha certificación. En el primer trimestre de 2017 el NYCE dará los resultados sobre este proceso de certificación.

**EN 2016 NO SE RECIBIERON
INCIDENTES RELACIONADAS CON
EL RESPETO A LA PRIVACIDAD Y
FUGA DE DATOS PERSONALES DE
NUESTROS CLIENTES.**

WIXÁRIKAS

Un pueblo que camina en búsqueda del amanecer, con el eje colocado en las creencias, reflejan a través de sus bordados la peculiar belleza de sus historias y sus mitos. Con chaquiras, hilo o estambre representan al venado, dios del Fuego y del Viento, dejando huellas con pequeños peyotes y su sangre para sacralizar la unión entre el mundo de los agricultores y recolectores. Los Wixárikas, conocidos actualmente como huicholes, habitan el Oeste central de México en la Sierra Madre Occidental. Su religión consiste en cuatro principales deidades: Máziz, Águila, Ciervo y Peyote. Para el huichol, el mundo posee una dimensión sagrada a la cual el mara'akama (chamán) establece un nexo entre el mundo de los dioses y el profano por medio del sueño. El arte huichol tiene una belleza enigmática que nos lleva por caminos míticos y nos acerca al principio de los tiempos. El artista huichol coloca un pedazo de su vida en cada una de sus obras.

País:	México
Región:	Estado de Nayarit
Pueblo originario:	Huichol
Población:	43,929 personas aproximadamente
Tejido:	Morral

Compromiso con el Desarrollo Sostenible

05

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE »
CRITERIOS 15 Y 16

INVERSIÓN SOCIAL

En SURA AM México estamos comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestro país, de ahí que nuestras líneas de trabajo en materia de inversión social se enfocan en la educación financiera, mejoramiento de infraestructura física educativa, voluntariado corporativo y la difusión de la cultura y el arte.

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA »
EDUCATIVA
CRITERIO 16



+ 28 millones de pesos invertidos

+ 1000 niños y jóvenes beneficiados

Desde el 2010 hemos ejecutado el Programa de Escuelas Auto Sustentables (PEAS), el cual está dedicado a 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. Este programa busca brindar espacios seguros y motivar a los estudiantes a continuar con sus estudios. Posterior a la rehabilitación de la 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.

Con nuestro aliado Happy Hearts Fund (HHF) en 2016 inauguramos nuestra 7ª escuela: Telesecundaria Centenario de la Revolución en Altotonga, Veracruz. En total 84 alumnos y nueve profesores han sido beneficiados. Ahora cuentan con instalaciones seguras, cuya infraestructura está al nivel de las mejores escuelas en zonas urbanas. Este proyecto también contó con la participación de la Secretaría de Educación de Veracruz, el Instituto de Infraestructura Física Educativa INIFED y el Instituto de Espacios Educativos de Veracruz IEEV.

1.4 millones de pesos Inversión en construcción de Telesecundaria Centenario de la Revolución.

Entre 2010 y 2016 SURA AM México junto con su aliado HHF han reconstruido siete escuelas en los estados de Veracruz, Tabasco y el Estado de México. Más de 28 millones de pesos invertidos y más de 1000 niños y jóvenes beneficiados.

EDUCACIÓN FINANCIERA »



La educación financiera es un componente clave para el bienestar de la población mexicana, por ello es uno de nuestros focos prioritarios dentro de nuestra estrategia de inversión social. A través de nuestro programa de educación financiera buscamos hacer consciencia sobre el ahorro y la previsión para el futuro en los niños, jóvenes, padres de familia, maestros, microempresarios y con otros grupos de interés con los que mantenemos contacto.

Estamos convencidos 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.

Un total de 8,372 personas fueron alcanzadas con las siguientes iniciativas:

SEMANA NACIONAL DE EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA »

En el marco de la Semana Nacional de Educación Social y Financiera (SNEF) convocada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), SURA AM México participó con la iniciativa “Quiero ser millonario”, que consistió en un juego lúdico a través del cual niños, jóvenes y adultos aprendieron sobre los siguientes temas: ahorro, retiro, inversión, presupuesto, consumo responsable. Un total de 1,723 personas fueron alcanzadas con esta iniciativa.

1,723 personas
alcanzadas en la SNEF
con el juego “Quiero ser
millonario”

CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN EMPRESAS Y UNIVERSIDADES »

En 2016 impartimos pláticas en las siguientes compañías: Eli Lilly, Colgate, Buró de crédito. También la Universidad Tecnológica de México y la Barra Nacional de Abogados fueron beneficiadas con estas charlas.

HABLEMOS DE PENSIONES »

El objetivo es sensibilizar a nuestros diversos grupos de interés sobre la importancia de prepararse para el Retiro. Esta iniciativa regional busca también contribuir al desarrollo de políticas públicas en cada uno de los países donde SURA AM tiene presencia.

Grupos de Interés alcanzados:

- Micro empresarios: Tour Pyme
- Universitarios: SNEF 2016
- Gerentes de empresa: Expo Capital Humano
- Colaboradores SURA

PROGRAMA AFLATOUN DE EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA »



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 por medio de la educación social y financiera. A través de este programa los alumnos aprenden sobre sí mismos, sus derechos y responsabilidades, al mismo tiempo desarrollan habilidades de ahorro y manejo de presupuesto personal.

Durante 2016, llevamos a cabo las siguientes actividades bajo el paraguas Aflatoun:

1. *Encuentro con profesores de Veracruz.* En marzo impartimos una capacitación a 60 docentes (directores y asesores técnicos pedagógicos atp) de Veracruz, con la finalidad de reforzar el Programa de Educación Social y Financiera Aflatoun implementado en 32 Primarias que atienden a un universo de 4,878 alumnos.
2. *Club de Educación Financiera Aflatoun.* En alianza con universitarios de la Universidad Panamericana (UP), desarrollamos este club, mediante el cual 10 niños de 5° y 6° de primaria se reunieron después de clases en este club donde desarrollaron habilidades de emprendimiento social, financiero y ambiental. En cada una de las dinámicas fueron guiados por estudiantes universitarios de la UP.
3. *Donación de materiales.* Entregamos a ONG OBSERVA impresiones de Manuales de Aflatoun para realizar piloto “Educación Social y Financiera para la construcción de una cultura de paz” con niños de la Casa Hogar Florecer y del internado Gertrudis Bocanegra. Un total de 214 personas fueron beneficiadas con este programa.
4. *Encuentro por la Educación Social y Financiera.* En julio se llevó a cabo el encuentro: “Experiencias de implementación de educación social y financiera en escuelas de México”. 35 representantes de instituciones del sector financiero, Gobierno y ONGs, compartieron experiencias y desafíos.



VOLUNTARIADO »

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

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

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

A continuación presentamos las iniciativas que apoyamos en 2016.

CHRISTEL HOUSE »

Apoyamos a Christel House México, institución sin fines de lucro que otorga una educación de calidad a niños, niñas y jóvenes de comunidades marginadas. Otorgamos un donativo anual, además realizar las siguientes actividades de voluntariado:

1. *SURA School*. Es un programa de mentoring virtual en el que colaboradores de SURA intercambian correos con alumnos de 3° de secundaria con el objetivo de ayudarles a mejorar sus habilidades en inglés escrito. En 2016, 22 alumnos recibieron mentoring de parte de 35 voluntarios.
2. *Día del Voluntario SURA*. Cada año nuestros voluntarios conviven durante una mañana con los alumnos de 5° de primaria para intercambiar experiencias y aprender sobre algún tema como educación financiera, medio ambiente, arte, etc. En 2016 nuestros colaboradores junto con los alumnos instalaron un jardín vertical en un muro de esta escuela.

408 alumnos
de Christel House,
beneficiados en 2016

«COMPROMISO SOCIAL EN NÚMEROS»

114 historias de niños patrocinados

8.7 millones de pesos. Monto destinado en 2016 a inversión social

254 voluntarios principales

918.5 horas voluntarios

PATROCINA UNA HISTORIA »

Nuestra Compañía y colaboradores están comprometidos con el patrocinio de niños de escasos recursos a través del programa Patrocina una Historia de World Vision. Con una aportación mensual de 300 pesos cada niño patrocinado tendrá acceso a una mejor nutrición, salud, educación, derechos humanos, etc. En 2016 un total de 114 niños fueron beneficiados.

DESARROLLO COMUNITARIO »

Voluntariado con World Vision México. En 2016 visitamos la comunidad indígena mazahua San Jerónimo de los Dolores en el Estado de México. Ahí los colaboradores de la Ciudad de México y Área Metropolitana apoyaron en la construcción de cuatro baños secos en una escuela primaria. También colocaron porterías en la comunidad. Posteriormente, se llevó a cabo una convivencia con las familias de la comunidad y con los niños patrocinados.



TORNEO CON CAUSA »

En 2016 los colaboradores del área de Operaciones realizaron un torneo de futbol en beneficio de una comunidad mazahua que atiende World Vision. A través de esa causa obtuvieron recursos por 10,000 pesos, monto que se destinó para la rehabilitación de un campo de futbol y la compra de porterías.

Nuestros aliados en voluntariado:

- ◆ Christel House

- ◆ World Vision

- ◆ Grupo México

- ◆ SURA Asset Management

- ◆ Grupo SURA

FUNDACIÓN SURA EN MÉXICO

En el primer trimestre de 2017 se formalizará el proceso de constitución de la Fundación SURA en México. Al igual que en Colombia, nuestro país canalizará los aportes a iniciativas de desarrollo social y voluntariado corporativo relacionadas principalmente con propósitos de calidad de la educación, promoción cultural y fortalecimiento institucional.



ARTE Y CULTURA »

Con gran satisfacción podemos decir que SURA Asset Management México cuenta con una serie de actividades culturales, en donde todos nuestros colaboradores tienen el compromiso y la convicción de transmitir no solo el quehacer en los negocios, sino también en difundir la cultura de manera interna y a nuestros clientes, los cuales son el interés primordial.



EXPOSICIÓN

En 2016 se llevó a cabo la exposición “Rostros y Tradiciones de México” en el Museo de Arte de Querétaro del 22 de septiembre de 2016 al 16 de abril de 2017. Durante su permanencia fueron organizadas diversas actividades educativas con el fin de lograr la promoción de la exposición y un acercamiento del público hacia su historia y conocimiento de la conformación de nuestra identidad nacional, a través de la importante selección de obras de arte mexicano de reconocidos artistas de los siglos XIX y XX.

«ROSTROS Y TRADICIONES DE MÉXICO EN NÚMEROS»

	ASISTENCIA PERSONAS
Inauguración	465
Visitas guiadas	6,234
Talleres escolares	3,042
Visitas especiales	363
Visita público abierto	27,392
TOTAL	37,496

Los grupos de estudiantes de educación básica, fueron el principal sector beneficiado en las visitas guiadas y talleres de expresión plástica, alcanzando un impacto social durante los recorridos por esta muestra.

Algunas de las actividades que se realizaron fueron:

- Capacitación al personal responsable de dar las visitas guiadas y talleres por personal de SURA Asset Management México.
- Visitas guiadas mediadas por el Voluntariado Docente del MAQRO y prestadores de servicio social, a grupos escolares y personas con discapacidad.
- Visitas guiadas especiales dirigidas a públicos diversos: asociaciones culturales, visitantes, docentes, empresas, dependencias públicas, Noche de Museos, etc.
- Talleres de expresión plástica para estudiantes de diferentes niveles educativos.
- Exposición colectiva infantil, realizada por niños de 4 a 12 años que asisten al Taller sabatino de Pintura.

CONFERENCIAS A COLABORADORES DE SURA AM MÉXICO

Con el propósito de seguir cumpliendo con nuestro compromiso de difusión cultural y artística, realizamos primero la promoción con nuestros colaboradores dentro de las instalaciones de la compañía.



A continuación las conferencias que se llevaron a cabo:

El lenguaje de los mexicanos. Fue impartido por María del Pilar Montes de Oca quien es fundadora y directora de la revista *Algarabía*, también es autora y compiladora de libros como: *El Chingonario*, el *Manual para escribir bien* y el *Manual para hablar mejor* entre otros.

Desde una perspectiva coloquial, Pilar Montes de Oca, expuso el uso excesivo de eufemismos en los mexicanos, así como el uso de la “Ch” y el amplio mundo del albur, que es una forma de expresión que identifica a los mexicanos en todo el mundo. Durante la charla, la directora de la revista, realizó una breve introducción de cómo hablamos los mexicanos y por qué hablamos como lo hacemos y exhortó a todos los oyentes a utilizar, sin recelo, nuestro español mexicano.

Anécdotas de Frida y Diego. Se llevó a cabo en la Ciudad de México y en Tijuana, Baja California. A través de esta conferencia los colaboradores recibieron información de dos de los artistas más representativos de México a nivel mundial como son Diego Rivera y Frida Kahlo, sus biografías y su producción artística, así como anécdotas curiosas de ellos como pareja.

VISITA GUIADA



En 2016 realizamos una visita guiada para clientes en los museos donde exhibimos obras. También ofrecimos una visita guiada en las instalaciones de SURA para mostrar a nuestros clientes el patrimonio artístico.

El objetivo de esta actividad fue crear vínculos entre nuestros clientes ya que son la parte primordial de SURA Asset Management México. También se llevan a cabo visitas para niños, adolescentes y adultos

**COMPARTIMOS CON
NUESTROS CLIENTES
EL PATRIMONIO
ARTÍSTICO DE SURA
AM MÉXICO**

REALIZACIÓN DE LIBRO Y CALENDARIO

SURA Asset Management México, pensando en sus clientes, obsequió el segundo volumen de **“Una mirada al arte. Colección SURA”**, completando así todas las obras de la colección, muchas de ellas, consideradas Patrimonio Artístico Nacional. Una mirada al arte muestra el trabajo y la dedicación con que cada artista representa sus ideales plásticos. También se les obsequió a clientes y colaboradores el calendario 2016, donde se plasman 12 obras que muestran oficios representados, plasmados por artistas mexicanos y colombianos.



TALLERES

Se llevaron a cabo diversos talleres con motivo de la exposición “Rostros y Tradiciones de México” que se expuso en el Museo de Arte de Querétaro. Uno de ellos fue un taller de pintura, donde los niños realizaron reproducciones de las obras que estaban en la exposición.



COMPROMISO 2017

Continuar con nuestra filosofía de compartir con la sociedad nuestro legado artístico y seguir creando vínculos con nuestros clientes y colaboradores. Profundizar nuestra relación con instituciones que promueven la cultura y que comparten los mismos valores que SURA Asset Management México.

Asimismo, seguir mostrando e invitando a nuestros grupos de interés, a través de las redes sociales, a las diversas actividades que se llevan a cabo en la empresa.

MEDIO AMBIENTE » CRITERIOS 9, 10 Y 11

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 de Grupo SURA hemos adoptado prácticas que favorezcan el medio ambiente, cumpliendo siempre con la regulación de nuestro país.

En este sentido, nos comprometemos a promover una cultura del cuidado del medio ambiente así como al uso racional de los recursos naturales en la operación del negocio y en nuestra cadena de valor. Desde las áreas de inmuebles e infraestructura se promueven las iniciativas de *ecoeficiencia*, mientras que el área de Sostenibilidad fomenta la educación ambiental entre todos sus colaboradores.

Es importante mencionar que hemos elaborado la Política de Medio Ambiente, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales para la gestión y monitoreo de las prácticas ambientales y desechos que se producen en la operación de SURA AM México, para controlar, supervisar y reducir el impacto ambiental que genera la Compañía. Este documento se encuentra en la última fase de aprobación por lo que se estima entrará en vigor en el transcurso de 2017.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En SURA AM México somos conscientes de reducir nuestro impacto en el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y empleados. En 2016 implementamos el Programa de Transformación Digital en México, mediante el cual incentivamos las siguientes acciones:

10.3

toneladas de papel ahorrado

Estados de cuenta en línea. En 2016 comenzamos a implementar el Programa de Transformación Digital, a través del cual invitamos a nuestros clientes a recibir su estado de cuenta en línea. Al cierre de diciembre 782, 471 clientes optaron por esta opción, que se tradujo en un ahorro de 10.3 toneladas de papel.

156,403

contratos digitales en Afore y

Trámites en línea. A partir de 2016 nuestros clientes pueden consultar el status de sus trámites en línea sin necesidad de trasladarse a los módulos de atención, reduciendo así el CO₂ generado por los trayectos y aportando a la movilidad de las ciudades.

573

en Fondos de
Inversión

Contratos en línea. Se inició la implementación de los contratos digitales, lo que arrojó una reducción en el consumo de papel, se lograron eficiencias en los tiempos del proceso de contratación y se disminuyeron los trayectos de la fuerza de ventas. Al cierre de diciembre de 2016 se generaron 156,403 contratos digitales en el negocio Mandatorio (Afore) y 573 en Fondos de Inversión.

A través del programa de transformación digital se migró de procesos manuales a digitales con lo cual hubo un ahorro en el área de operaciones en el costo de personal y proveedores por 9.7 millones de pesos. Este monto de ahorro fue el resultado entre otras acciones de: 1) al habilitar los contratos digitales se ahorró papel y aumentó la eficiencia del proceso. 2) dotamos de tabletas a nuestro equipo de ventas de ventas lo cual permitió reducir los tiempos de los trámites de contratación y así generar ahorros. Para 2017 se estima un ahorro por 2.8 millones de pesos.

ECOEFICIENCIAS

En 2017 nuestra holding (SURA AM) buscará la unificación de indicadores de consumo para las diferentes oficinas de la región, incluyendo México. Esta acción permitirá generar estandarizaciones en las adecuaciones de los espacios físicos destinados a las instalaciones de oficinas y así lograr un mejor control y manejo del consumo de recursos y de gastos administrativos.

Uso de papel

El 100% del papel utilizado en SURA AM México es Bio-papel el cual es fabricado de papel bond 100% reciclado y cuenta con la certificación de FSC.

El 100% del papel utilizado en SURA México es Bio-papel el cual es fabricado de papel bond 100% reciclado. Mientras que en el papel utilizado para la impresión de estados de cuenta el proveedor tiene una certificación ISO 9001:2008

CULTURA AMBIENTAL

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL »

Como parte de nuestro compromiso por el cuidado del medio ambiente, realizamos una conferencia en formato Stand Up Comedy, para nuestros colaboradores, en donde se brindó información práctica para tener cambios reales y tangibles, mejorando así la cultura ambiental empresarial. En total 89 colaboradores recibieron capacitación y educación ambiental.



REFORESTACIÓN »

Por segunda ocasión, participamos con Grupo México en la reforestación de más de 5,000 árboles en el Municipio de Huixquilucan, Estado de México. Contamos con la asistencia de 45 colaboradores, realizando un total de 360 horas de voluntariado.



HUERTOS DE TRASPATIO »

Con el propósito de que nuestros colaboradores así como los grupos de interés que atendemos implementen actividades sustentables en sus hogares, llevamos a cabo una capacitación para la realización de huertos de traspatio en el bosque Amikoo, ubicado en el ejido de Ocoyoac, Estado de México. Colaboradores y alumnos de 3° de secundaria de la escuela Christel House de México, aprendieron a realizar una cama de cultivo para plantas y vegetales, la cual podrán replicarla en jardines o azoteas. Esta capacitación la impartió Earthgonmic A.C., organización dedicada al cuidado y preservación del medio ambiente.



MURO VERDE »

En nuestro Día del Voluntario, realizamos un muro verde o jardín vertical, en las instalaciones de Christel House. Previo a la construcción se impartió un taller sobre el cuidado de las plantas que se sembrarían, los beneficios de tener un muro verde, el mantenimiento que debe tener y cómo levantar muro verde (desde el sustrato hasta la colocación de los módulos en la pared). Esta actividad se realizó con voluntarios de la Ciudad de México y alumnos de Christel House México de 5° de primaria y profesores de esa institución.

21 horas de formación ambiental para colaboradores

89 personas recibieron información ambiental

«GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES 2016»

	FORMACIÓN	PROGRAMAS AMBIENTALES
GASTOS	127,000 pesos	200,000 pesos. Patrocinio Biko (Iniciativa de movilidad que fomenta el uso de la bicicleta en la Ciudad de México).

	ECOEFICIENCIA
INVERSIÓN	349,440 pesos. Arrendamiento Filtro de agua 57,350 pesos. Aire acondicionado 68,165 pesos. Catálogo de servicios

«RESIDUOS GENERADOS (KG)»

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

En 2016 los residuos generados por las oficinas principales de SURA AM México fueron:

RESIDUOS	CANTIDAD (KG)
Papel	19,563.2
Plástico	1,859.7
Pilas	50.0*
Latas de aluminio	175.2
Cartón	3,920.6
Especiales Peligrosos	12.5

*Las pilas provienen del consumo personal de nuestros colaboradores. Hasta el 2016 se realizó la recolección. A partir de 2017 ya no se podrá realizar esta recolección debido a que son pocos recicladores que las reciben, además el almacenamiento de pilas implica un riesgo en las oficinas.

Por otro lado, los viajes aéreos representan una parte importante en el impacto de nuestro negocio. En 2016 se registró una disminución de 15.3% al cerrar diciembre con 414,992.60Kg CO₂ emitidos, equivalentes a un ahorro de 2.23 millones de pesos. En 2017 se continuará promoviendo el uso de equipos de video y audio conferencias al tiempo que seguiremos monitoreando dicha actividad.

Consumo de energía:

1.7 millones kW/h

Consumo de agua:

4,513.1 m³

INVERSIÓN RESPONSABLE

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

CRITERIOS 1 Y 2

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

1. *DOIX. Desarrolladora y operadora de Infraestructura en Oaxaca:* el destino de los recursos se canalizarán a parques eólicos en Oaxaca.
2. *DHIC. Desarrollos Hidráulicos Cancún:* el destino recursos se enfocarán a la extracción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable y tratamiento de aguas residuales en Cancún.

Por su parte el área de inversiones de la Afore cuenta con inversiones en bonos verdes certificados, mismos que se describen a continuación:

EMISOR	BONO	VALOR MILLONES USD
Gobierno de la Ciudad de México	90GCDMMXB16V	2.3
Nacional Financiera (Banca de Desarrollo)	CDNAFF16V	15
	D2NAFIA24201105	12.6
Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México	D2MEXCA01261031	34.2
	D2MEXCB83461031	47.9

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

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

CRITERIO 18

EL CONSEJO CONSULTIVO PARA LAS FINANZAS CLIMÁTICAS »

El 27 de noviembre quedó constituido el Consejo Consultivo de Finanzas Climáticas (CCFC) el cual cuenta con el patrocinio de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y del Climate Bonds Initiative (una ONG que promueve estándares verdes para diferentes tipos de proyectos y mercados verdes). El Consejo quedó conformado por una presidencia colegiada encabezada por los Directores Generales de Afores SURA y Afore XXI Banorte, respectivamente.

El CCFC busca propiciar el diálogo entre los diversos actores del mercado, acerca de cómo impulsar el financiamiento de proyectos verdes en nuestro país, incidiendo en prácticas de mercado, regulaciones y/o mandatos de inversión, de tal forma que influyan en la creación de incentivos para potenciar el desarrollo del mercado de finanzas verdes

En este Consejo participan diversas instituciones del sector financiero así como la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial

QUEXQUÉMILT

Las niñas mazahuas ven el bordado como uno de sus juegos favoritos, por lo que las mujeres asumen el bordar como parte de su vida. Bordan figuras con mil colores, reproducen su historia y el respeto de sus antepasados. Su traje típico es un Quexquémilt, el cual durante el día se tiñe con el reflejo de las flores y por la noche destella con el brillo de las estrellas. El arte textil mazahua posee simbolismos de esperanza, amor, hambre y muerte; experiencias que constituyen el aprendizaje cultural a través de una visión sincera y estética. Se dice inclusive que son los estados de ánimo quienes controlan al que teje o porta la vestimenta. Los mazahuas son indígenas que habitan al noroeste del estado de México y pequeñas partes de Michoacán y Queretaro. Existe un diálogo entre el pasado y el presente: para los ancianos se revela el desarrollo y crecimiento de una comunidad que se rehúsa a perder su identidad y personalidad; y para los jóvenes, existe una adaptación con el mundo moderno, al mismo tiempo el intento por apropiarse de sus tradiciones.

País:	México
Región:	Estado de México
Pueblo originario:	Mazahua
Población:	326,660 personas aproximadamente
Tejido:	Quexquémilt

Gestión del Talento Humano

06

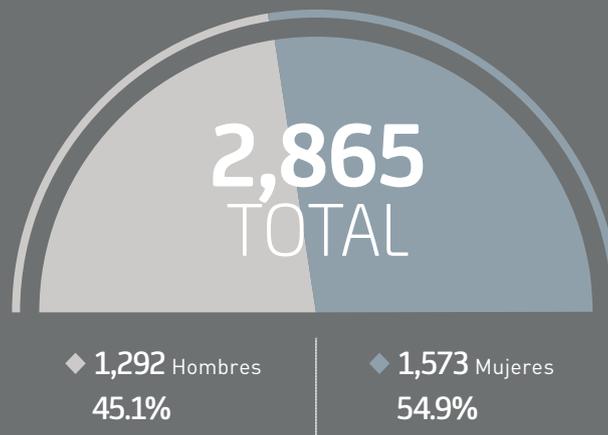
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO »
CRITERIOS 6, 7 Y 8

Contar con el talento humano que tenga las competencias del ser y del hacer para enfrentar los nuevos desafíos es uno de los factores clave para ser competitivos. De ahí que en 2016 la Compañía enfocó sus esfuerzos en la gestión del conocimiento, el desarrollo de las competencias de los colaboradores y las estrategias de fidelización y atracción como formas de enfrentar los retos de crecimiento y sostenibilidad de la Compañía.

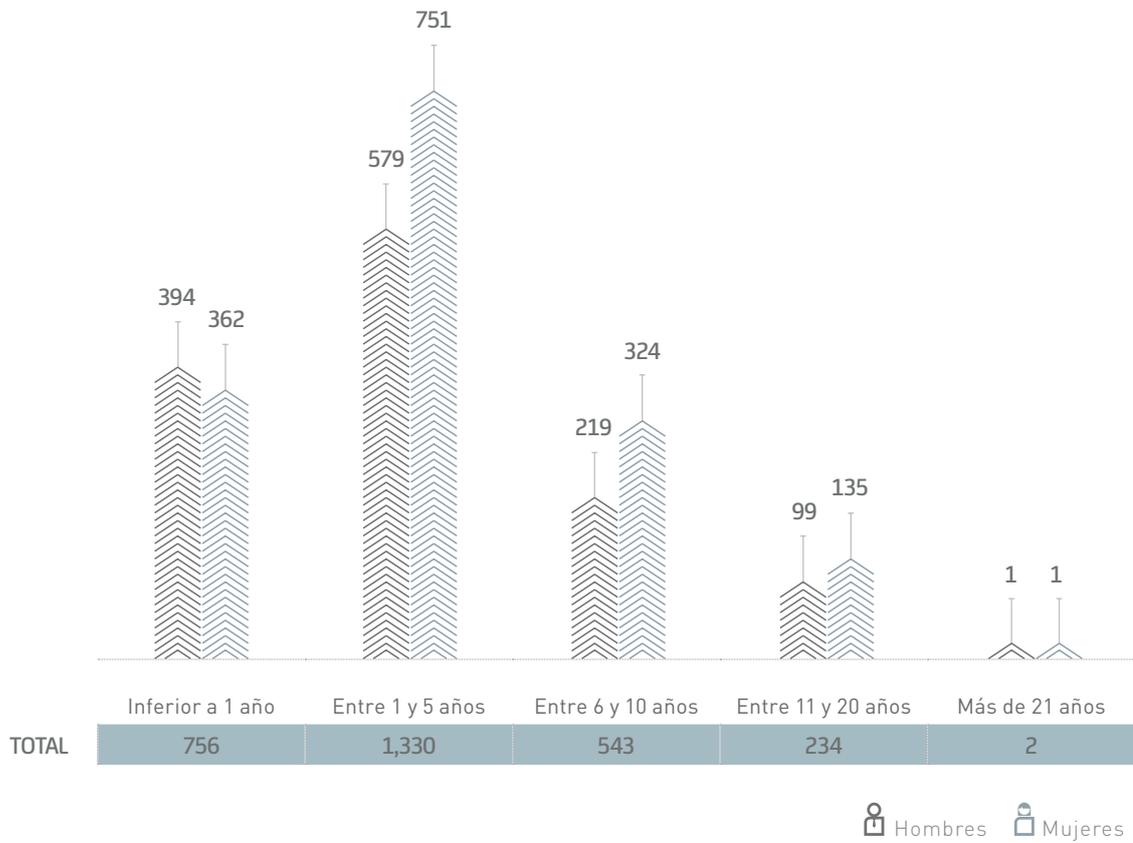
Por ello, durante 2016 SURAM Asset Management México continuó trabajando en fortalecer una cultura enfocada en las personas a fin de asegurar que nuestros 2,865 colaboradores se desarrollen integralmente tanto a nivel profesional como personal.

En 2016 el promedio de edad de nuestros colaboradores se ubicó en 38.18 años. Por su parte el 46% (1,330) de los colaboradores se ubicó en el rango de antigüedad de entre uno y cinco años.

«GÉNERO 2016»



«PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD DE COLABORADORES»



«RELACIÓN POR CARGO Y GÉNERO»

CARGO POR GÉNERO	HOMBRES	MUJERES
CEO	1	0
Dir. Ejecutivo	7	2
Director	17	2
Subdirector	52	20
Gerente	136	129
Esp. /Anal. /Ejec. /Otros	1079	1420

DESARROLLO DEL TALENTO, CLAVE EN NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En SURA Asset Management México consideramos que la dinámica de los negocios y la internacionalización demandan nuevas competencias y herramientas para fortalecer a quienes integran los equipos de trabajo. Los programas de desarrollo y formación se nutren de miradas amplias y globales que permiten apropiarse de nuevas capacidades organizacionales, consistentes con el pensamiento de largo plazo.

Por ello, durante 2016 continuamos fortaleciendo los procesos que nos permitan contar con un talento diferencial, fiel representante de nuestra promesa de marca y de la Esencia SURA.

CRITERIOS 6, 7 Y 8

Nuestra Compañía cuenta con una *Política de Reclutamiento, Selección y Contratación* que 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 2016 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.

Por otro lado en 2016 comenzamos el diseño de nuestra estrategia de marca como empleador, al tiempo que se lanzó una campaña de reclutamiento a través de redes sociales.

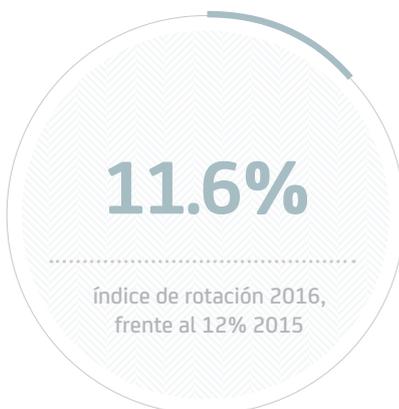
88 Colaboradores promovidos por nivel

4 Cargos creados por reestructuración

21 Cargos creados por nuevas líneas de negocio y estrategias

5 Posiciones cubiertas por personal interno

16 Sesiones de inducción para nuevos ingresos de áreas comerciales y de servicio



En 2016 el índice de rotación en las áreas de servicio se ubicó en 11.6% frente al 12% observado en 2015. Una de las acciones que propició esta disminución fue la implementación de “On Boarding” un programa de acompañamiento personal cuyo objetivo es que cada colaborador se integre rápidamente en un ambiente cordial y de pertenencia lo que fomenta el arraigo a la empresa.

“Incorporar la gestión del cambio en nuestro día a día como un apoyo fundamental en la gestión de personas”

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.



26 Colaboradores de nacionalidad extranjera

12 HOMBRES

14 MUJERES

3 Colaboradores mexicanos enviados al extranjero como parte de un programa de desarrollo

LIDERAZGO, EL MOTOR » DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

En SURA AM México somos conscientes que los líderes ejercen un rol preponderante en la consolidación de la cultura organizacional y en la construcción de equipos cada vez más competentes, empoderados e innovadores. Bajo esta premisa, nuestro propósito continúa siendo el de contar con las personas idóneas, que tengan los conocimientos, habilidades y recursos para el logro de la estrategia que nos hemos planteado como Compañía.

A través de la Escuela de Negocios y empresas de consultoría especializadas, la Compañía realizó en 2016 diferentes programas de liderazgo dirigido a los colaboradores de back office como a los del área comercial y fuerza de ventas.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE LIDERAZGO 2016

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1. Programa de Liderazgo alto nivel	Acciones integrales de desarrollo para integrantes Comité Ejecutivo en (talleres, assessment, sesiones de coaching, desarrollo de casos).
2. Líderes en acción que dejan huella -LADH- Directores, Subdirectores y Gerentes-	Programa que apoyó el desarrollo de hábitos a través de información, líneas de aplicación, seguimiento continuo y valoración del impacto, fortaleciendo la competencia de Gestión y Desarrollo de personas.
3. Gira de Liderazgo	Potenciar competencias para liderar mandos medios de fuerzas de ventas
4. Taller de Líder Coach	Programa para líderes comerciales para fortalecer y/o desarrollar la competencia Gestión y Desarrollo de Personas.
5. Metodología Comercial	Programa para líderes comerciales para desarrollar habilidades de asesoría y relacionamiento con clientes.

Asimismo, continuamos con el programa “Cultura con Foco en el Cliente”. A través de esta iniciativa los equipos de back office 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 2016 se efectuaron 2 sesiones semestrales de Consejos de líderes las cuales reunieron a todos los líderes de la Organización. Los objetivos de dichas reuniones fueron:

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

En 2016, se dio cumplimiento al compromiso asumido un año antes de llevar a cabo la evaluación 360° dirigida a líderes desde niveles gerenciales; reforzar el diagnóstico Feedback 360° cuyo fin es aprovechar las fortalezas de los líderes así como implementar planes para mejorar sus áreas de oportunidad.

120%

FUE EL RESULTADO
ALCANZADO EN LA
EVALUACIÓN DE
CULTURA DE SERVICIO

“Innovación es crear un nuevo valor, significativo y diferenciado orientado al cliente, con el fin de aumentar la competitividad, la productividad y el crecimiento”

INNOVACIÓN »

La constante evolución de los mercados y de los consumidores, los avances tecnológicos y la aparición de nuevos jugadores en la industria financiera (las Fintech), nos demandan una transformación de nuestra Compañía, nuevas formas de trabajar, de pensar, de desarrollar nuevos productos, servicios y canales. Ante este contexto en el segundo semestre de 2016 pusimos en marcha el área de Innovación la cual implementará diferentes programas e iniciativas con el fin de generar un cambio cultural interno, es decir, que la innovación esté en el ADN de nuestra Compañía, lo cual, sin duda impactará en la oferta de productos y servicios a nuestros clientes.

Desafío 2017

En Innovación Experimental:

- Desarrollar actividades que promuevan un *mindset* creativo
- Desarrollo e implementación del Modelo de Gestión de la Innovación
- Facilitación de herramientas, metodología y desarrollo de habilidades creativas.

En Innovación Abierta:

- Participación en eventos y espacios de coworking
- Alianzas con organizaciones públicas y gubernamentales
- Participación activa con el ecosistema del emprendimiento

La subdirección de Innovación trabajará en dos vías paralelas:

Innovación abierta. Se trabajará en el diseño de nuestra aceleradora corporativa que busca apoyar a startups/ scaleups especialmente vinculadas con FinTech y que en algún momento puedan convertirse en proveedores de SURA AM México.

Innovación Experimental. Ésta incluye programas de desarrollo de competencias en colaboradores para habilitarlos con herramientas en temas de innovación que les permitan afrontar sus desafíos de negocio desde una nueva perspectiva.

Cabe destacar que esta iniciativa se inserta en la estrategia de implementación del Modelo de Innovación de nuestra holding SURA Asset Management dentro de sus filiales.

CAPACITACIÓN Y » DESARROLLO

La formación continua, en temas de negocio y en las áreas específicas de conocimiento, también hace parte de nuestra promesa de acompañar a los colaboradores en su desarrollo.

Durante 2016 el área de Talento Humano, a través de la Escuela de Negocios, continuó con la ejecución de un intenso programa de capacitación y desarrollo de colaboradores tanto del área de servicio como el área comercial.

A continuación algunas de las capacitaciones y acciones más representativas.

- Materias de especialización. Enfocadas en proporcionar al colaborador herramientas que apoyan al negocio y otorgan un grado académico.
- Materias técnicas. El colaborador recibe herramientas de trabajo cuyo propósito es dar soporte a las necesidades del área donde se desempeña.
- Certificaciones normativas. Capacitación centrada a la obtención de certificaciones que son auditadas por autoridades financieras y regulatorias.
- Estrategias de negocio. Taller cuyo objetivo es brindar al colaborador un amplio conocimiento sobre los negocios de la compañía
- Inducción. Los colaboradores de nuevo ingreso recibe un taller de inducción acerca de la operación de cada área de la Compañía.

El plan de capacitación de SURA Asset Management México se conforma por capacitación formal y no formal

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

22.5 millones de pesos
inversión en capacitación

7,996 pesos
inversión por colaborador

73 horas de capacitación
promedio por colaborador

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.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO » CRITERIO 6, 7, 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 fueron evaluados en 2016 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 trabajar 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).

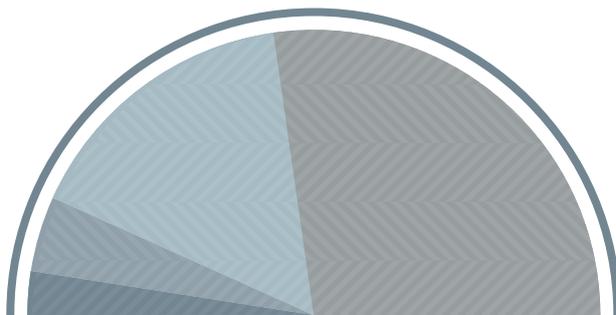
El área de Talento Humano también aplicó la llamada Evaluación 360° para líderes, que considera la opinión del jefe, así como de reportes directos, pares y clientes.

Mientras tanto, 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.

«APLICACIÓN DE EVALUACIÓN 360° A LÍDERES»



- ◆ 11 Comité Ejecutivo
- ◆ 19 Directores
- ◆ 71 Subdirectores
- ◆ 121 Gerentes

COMPENSACIONES »

CRITERIO 6, 7, 8

En nuestra Compañía, contamos con un sistema integral de compensación que está compuesto desde la remuneración fija, variable y beneficios en el cual la compensación trasciende lo meramente económico. SURA AM México garantiza la correcta administración y aplicación de la compensación en todas sus unidades de negocio y sus colaboradores, con base en los lineamientos regionales Política Salarial y Compañías de SURA Asset Management manteniendo la equidad interna y conservando la competitividad externa del mercado.

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

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

«CONSTRUCCIÓN DE TABULADORES SALARIALES» (% DE CÓMO SE COMPONE)

MERCADO FINANCIERO



MERCADO EN GENERAL



En el rubro de los beneficios extralegales, en 2016 los colaboradores de SURA AM México gozaron de los siguientes beneficios:

BENEFICIO EXTRA LEGAL	# DE COLABORADORES BENEFICIADOS	DESCRIPCIÓN
Póliza de vida	2,865	36 meses de sueldo suma asegurada
Póliza de salud y complemento de la salud	900	Gastos médicos mayores y dental (Este beneficio se otorga solo a personal administrativo)
Plan de Contribución	900	Aportación contribución definida (Esta prestación solo se otorga a personal administrativo)
Prima de vacaciones	2,865	Por aniversario
Ahorro	45	Caja de Ahorro (Beneficio exclusivo para empleados de SURA Investment Management)
Prima de antigüedad	94	Por evento (salidas mayores a 15 años de antigüedad)

DE COLABORADORES UBICADOS DENTRO DE LOS SIGUIENTES RANGOS SALARIALES

	1 y 2*	2 y 4	4 y 7	7 y 12	12 y 17	17	TOTAL
Hombres	567	160	106	242	68	149	1,292
Mujeres	813	130	255	226	67	82	1,573
TOTAL	1,380	290	361	468	135	231	2,865

*Salario mínimo mensual vigente en México en 2016 \$2,220.41 pesos

1,698

millones de pesos

2016 Monto de pago de salarios y bonificaciones

El contar con un esquema robusto de beneficios y ratificar nuestra preocupación por la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, continúan siendo premisas que se mantienen en nuestros planes de acción desde Talento Humano. De esta forma, logramos maximizar la compensación de los colaboradores y potenciar su bienestar, gracias a la implementación de convenios, descuentos, actividades recreativas, servicio médico y prevención de riesgos de salud, entre otros.

**CULTURA, CLIMA »
Y BIENESTAR**
CRITERIO 6, 7, 8

El fortalecer una cultura organizacional transversal pero enriquecida con la diversidad sigue siendo uno de nuestros mayores retos, por lo cual buscamos mecanismos para gestionarla no sólo desde los procesos de Talento Humano sino también a través de la articulación de los planes de trabajo y proyectos direccionados desde otras áreas.

Para nuestra Compañía, el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores es fundamental, por ello en 2016 continuamos trabajando en diversos programas para crear las condiciones necesarias que faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros 2,865 empleados.

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

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

Como cada año, SURA AM México 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. El monto invertido en actividades de integración sumó 4.4 millones de pesos. Estas actividades beneficiaron al total de los colaboradores (2,865 personas)

También se llevaron ocho campañas de salud preventiva con las siguientes temáticas: anemias, salud reproductiva, salud visual, nutrición, cáncer, obesidad y salud dental.

En 2016 se promovió la adhesión al Programa de Horarios Flexibles al cual se inscribieron 374 colaboradores. Asimismo la participación de nuestros colaboradores en los programas de calidad de vida aumentó 20%.

En línea con los compromisos asumidos el año anterior, a partir del primer trimestre de 2016 el total de los colaboradores empezaron a comunicarse a través de la red social corporativa Yammer. Esta plataforma de comunicación interna ha fomentado el relacionamiento entre empleados y es un medio para compartir iniciativas, inquietudes y logros. Asimismo, se lanzó Mundo SURA. A través de esta web interna los colaboradores encontrarán información relevante de la compañía y sus diferentes áreas, eventos, así como herramientas que apoyen su trabajo diario.

4.4 millones de pesos
invertido en actividades de
integración

8 campañas de salud
preventiva



Más participación en los
programas de calidad de vida

CLIMA ORGANIZACIONAL » CRITERIO 6, 7 Y 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.

A lo largo del año Talento Humano llevó a cabo sesiones de acompañamiento con las diferentes áreas de la Compañía, con el fin de establecer acciones específicas para mejorar el clima y la comunicación al interior de los equipos de trabajo.

En 2016 Great Place to Work aplicó la Encuesta de Clima Organizacional a los colaboradores de nuestra Compañía. Se registró un índice de participación de 78.80%.

La encuesta se enfocó en cinco dimensiones:

1. Credibilidad

2. Respeto

3. Imparcialidad

4. Orgullo

5. Camaradería

Entre los principales hallazgos que arrojó esta encuesta se encuentra el que nuestra Compañía tiene como fortalezas la dimensión de Orgullo (83%); Credibilidad (78%) y Camaradería (78%). Como áreas de oportunidad están las de Respeto (74%) e Imparcialidad (75%). Asimismo, se requiere atención a las subdimensiones Colaboración (69.3%), Equidad (67.8%) e Igualdad (67%).

Para mejorar estos indicadores de clima organizacional, en 2017 se trabajará en diversas acciones, tales como: involucramiento de jefes con sus colaboradores en temas que impacten su trabajo; posibilidades de ausentarse en emergencias; conocimiento de beneficios únicos y especiales; percepciones de pago justo a contribuciones, entre otros.

La siguiente aplicación de la Encuesta GPTW se realizará en 2018 y el objetivo es mantener la participación en 78.80%, ya que será nuestra segunda encuesta con este modelo y es importante lograr la consistencia y consolidación del mismo.

CONDICIONES LABORALES »
CRITERIO 3, 4, 5

En SURA AM 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.

Cabe mencionar que ningún colaborador de SURA AM México está asociado a estos dos sindicatos jurídicamente conformados.

CRITERIO 3, 4

En nuestra Compañía rechazamos el trabajo forzoso u obligatorio así como infantil. Por ello nuestra Política de reclutamiento y selección contempla la contratación de personas con mayoría de edad. Para constatar esto, se les pide Acta de Nacimiento y Credencial de Elector. A cada colaborador de nuevo ingreso se le entrega el Reglamento Interno de trabajo.

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.

«AUSENCIAS LABORALES 2016»

Días hábiles perdidos por accidente de trabajo

HOMBRES	438
MUJERES	989
TOTAL	1,427

Días hábiles perdidos por incapacidades

HOMBRES	3,191
MUJERES	5,210
TOTAL	8,401

“DÍAS DISFRUTADOS POR LICENCIAS”

Días hábiles disfrutados por paternidad

2,482

Días hábiles disfrutados por maternidad

3,936

CRITERIO 7, 8

Durante 2016 a través de la Línea Ética se reportaron cinco reclamaciones relacionadas con el clima laboral frente a las 15 registradas en 2015. 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.

EMPRESA INCLUYENTE

En SURA AM 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, Selección y Contratación declaramos respetar y considerar a todos los candidatos que cumplan con el perfil requerido sin importar su raza, género, edad, religión, estado civil e institución de procedencia.

CRITERIO 4, 5

A diciembre de 2016 había cuatro personas contratadas con alguna discapacidad física. La Compañía cuenta con 109 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. Los colaboradores que integran estas brigadas reciben capacitación especial para proteger y salvaguardar a personas con alguna discapacidad cuando se presenta algún siniestro.

PROTECCIÓN CIVIL »

CRITERIO 4, 5

ACCIONES DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN

Durante 2016 se llevó a cabo la capacitación a través de la Cruz Roja Mexicana en materia de protección civil cubriendo los temas de evacuación, primeros auxilios, uso y manejo de extintores, búsqueda y rescate y comunicación, para la formación de brigadistas dentro de nuestras oficinas. Con esta actividad logramos capacitar a 383 personas de 87 oficinas distribuidas en 53 Ciudades de 16 estados de la República Mexicana.

Con el fin de fortalecer las habilidades de algunos colaboradores se realizó un curso especial denominado "Primer Respondiente" impartido por la Cruz Roja Mexicana, encaminado a la formación de personas con la capacidad de atender una emergencia médica y dar una primera evaluación y atención.

Por primera vez se participó en la convención anual de colaboradores de la Dirección de Servicio al Cliente, con los siguientes temas:

1. funcionamiento de los equipos de emergencia
2. activación de alerta de emergencia y procedimientos de emergencia
3. ¿Cómo evacuar en una oficina? y ¿qué hacer durante una balacera?

Se realizó la capacitación a colaboradores de los módulos de atención a clientes con una asistencia de 43 personas de distintas ciudades y oficinas. Este curso abordó los temas de primeros auxilios básicos y prevención de incendios y uso de extintores.

Adicionalmente, se realizó la capacitación de la brigada especial de capacitación con la participación de 10 colaboradores y 2 personas con discapacidad. Durante esta actividad se evaluaron los posibles riesgos a los que estamos expuestos y se practicaron maniobras para apoyar a la evacuación de personas con capacidades diferentes.

A lo largo del año se realizaron 18 simulacros en 12 oficinas, en cumplimiento a las disposiciones en materia de protección civil que establece la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

383 personas
capacitadas en el tema
de evacuación, primeros
auxilios, uso y manejo de
extintores

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 AM 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, a través de la Subdirección de Cumplimiento, Seguridad y Protección Integral capacita cada semestre al personal de Seguridad externo sobre la Política y normas de seguridad que aplican para los inmuebles de la Compañía, con la finalidad de garantizar la integridad física de los colaboradores y la seguridad en las oficinas.

Con el propósito de salvaguardar la integridad física de los colaboradores, la 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 es la máxima autoridad en la materia en caso de presentarse un evento de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre y es la instancia de primer contacto con cuerpos de emergencia.

Este Comité está integrado por colaboradores que representan las principales áreas de la Organización. Estos empleados están organizados en brigadas las cuales 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.

Cabe destacar que SURA AM 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.

LOS DE ENMEDIO

Desde muy niñas, las mujeres de la montaña de Guerrero aprenden las técnicas del telar que es transmitida de generación en generación. Comienza desde el cultivo del algodón, la fabricación de la hebra, y así, hilo a hilo van dando forma a sus sueños, materializándolo en la creación de un textil. Los Amuzgos, son un pueblo de la zona costera del pacífico, a la altura de los límites de Guerrero y Oaxaca, se alojan en su mayoría en Xochistlahuaca, Guerrero. Al llegar ahí, tomaron unas piedras con propiedades magnéticas y las enterraron para simbolizar la unión con esa tierra. Se cree también que los amuzgos tienen su origen en el mar, creando así, una conexión especial con el elemento agua, del cual hacen muchas referencias para expresar la importancia de mantener un equilibrio con este vital elemento.

País:	México
Región:	Estado de Guerrero
Pueblo originario:	Amuzgo
Población:	33,294 personas aproximadamente
Tejido:	Mantel

Gestión del Riesgo y Auditoría

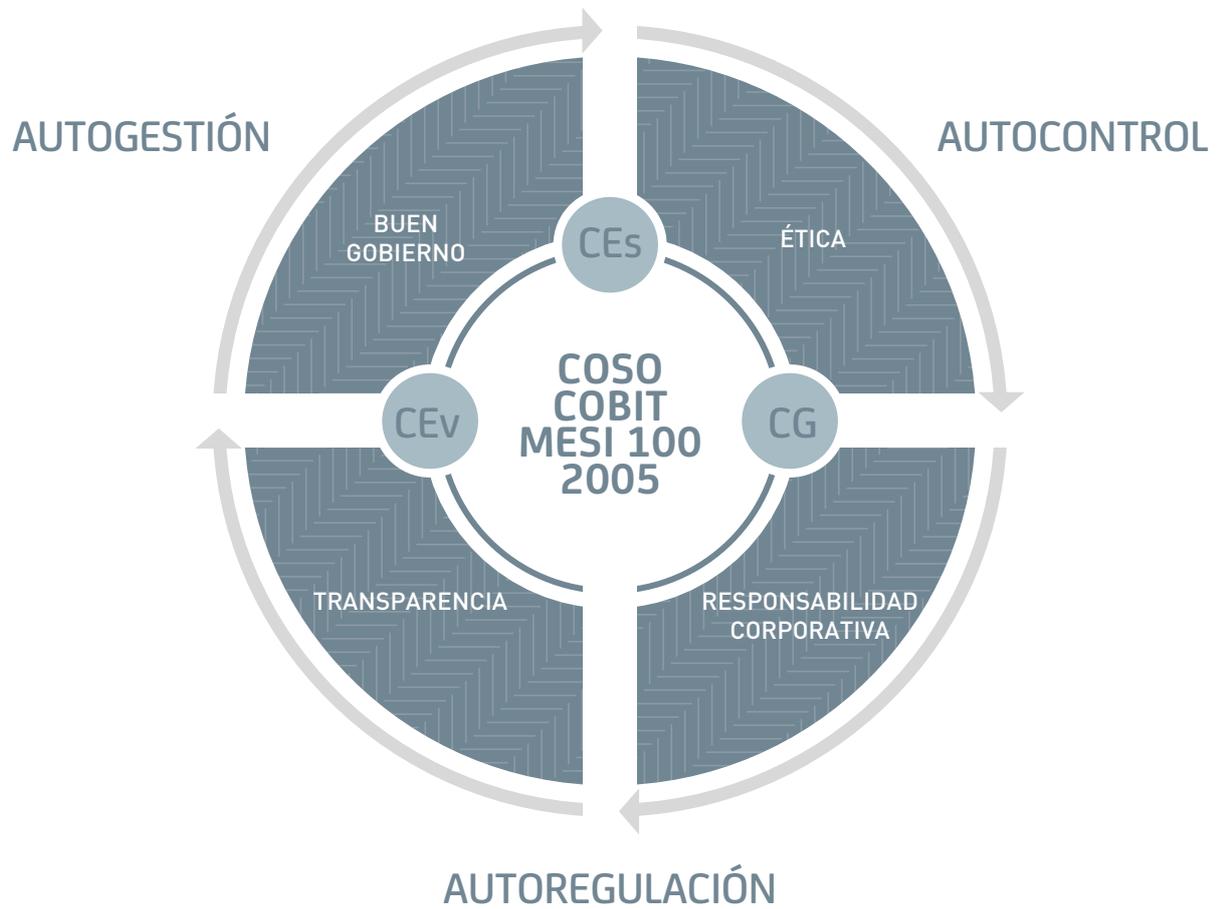
07

GESTIÓN DEL RIESGO » Y AUDITORÍA

SURA AM México, como subsidiaria de SURA Asset Management está comprometida con establecer y mantener un Sistema de Control Interno, basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia y a la operación de los negocios. En este sentido, todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles a su cargo, el reporte de los incidentes y las deficiencias identificadas, así como de velar por el mejoramiento continuo de sus procesos.

El sistema de control interno de la compañía, en todo momento busca proveer seguridad razonable sobre la ejecución de las operaciones, la generación de información y el cumplimiento normativo mediante la gestión oportuna de los riesgos asociados y la verificación de los controles que los mitigan.

« TODOS FORMAMOS PARTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) »



*CEs= Control Estratégico, CG= Control de Gestión, CEv= Control de Evaluación

LEY SARBANES-OXLEY » (SOX)

Con base en los lineamientos corporativos, durante 2016 SURA Asset Management México continuó trabajando en mejorar el nivel de madurez de sus procesos y controles asociados, a efectos de cumplir con los estándares y requerimientos de calidad establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley (conocida como SOX), realizando acciones tales como:

- a) Incorporación de los procesos del negocio de Seguros de Vida al Sistema de Control Interno de SURA AM México.
- b) Implementación de sesiones de trabajo, para fortalecer el ambiente de control interno en el que se desarrollan los negocios de Pensiones y Seguros de Vida.
- c) Ejecución de talleres de autoevaluación de riesgos y controles asociados a procesos operativos.
- d) Implementación del proceso y lineamientos corporativos, para la clasificación y evaluación de proveedores críticos para los negocios.
- e) Identificación de archivos “End User Computing (EUCs)” utilizados para procesar información, que sirve de soporte para la generación de los Estados Financieros. Lo anterior, con el fin de implementar controles para asegurar la integridad de la información financiera, entre los que destacan los siguientes:
 - Controles de acceso,
 - Cambios en la estructura y versiones de los archivos,
 - Bitácoras de auditoría,
 - Seguridad e integridad de datos.

Durante 2017 la Unidad de Auditoría Corporativa (UAC), realizará las pruebas de la gerencia, con el objetivo de revisar el diseño, la implementación y eficacia operativa de los controles a nivel actividad, entidad y controles generales de TI bajo el alcance SOX 2016. Los resultados consolidados y las conclusiones serán presentados a la Junta Directiva de SURA Asset Management.

CONTINUIDAD » DEL NEGOCIO

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

La organización cuenta con políticas y procedimientos, así como con personal especializado en temas de continuidad del negocio, seguridad física y protección. A continuación se mencionan los principales objetivos plasmados en estos documentos:

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

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

Aunado a lo anterior, con la finalidad de contar con mayor flexibilidad y agilizar los tiempos en la recuperación de la operación crítica, durante 2016 la compañía ha continuado con la implementación de mejoras a la estrategia basada en escritorios virtuales, la cual permite recuperar la operación crítica de forma segura y desde cualquier computadora con acceso a internet.

OTRAS ACCIONES » RELEVANTES

ESTABLECIMIENTO DEL MODELO SOLVENCIA II

Con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos regulatorios, en 2016 se emitieron y se entregaron a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), los primeros reportes de Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI), correspondientes a los negocios de Seguros de Vida SURA y Pensiones SURA, los cuales se desarrollaron con base en las metodologías contenidas en los manuales de Administración Integral de Riesgos (AIR).

GESTIÓN DEL RIESGO » RETOS 2017

- » Definir un modelo de gestión basado en procesos transversales, que contribuya y soporte la estrategia de SURA AM México.
- » Fortalecer las capacidades y el ambiente de control de SURA AM México, para enfrentar los riesgos que implica un entorno de 'ciber amenazas'.
- » Implementar mejoras a los procesos del ciclo de inversión, así como a la plataforma tecnológica que los soporta, con el objetivo de alinear la operación a los más altos estándares de la industria.
- » Continuar fomentando una cultura de prevención y gestión de riesgos, en todos los niveles de la Compañía.
- » Robustecer los modelos de gestión de riesgo de crédito, mediante la implementación de herramientas como Capital IQ de S&P.

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 2016, 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 Auditoría Interna se adhiere al Marco Internacional para la Práctica Profesional, pronunciado por el Instituto Internacional de Auditores Internos, quien regula la profesión y con la normatividad emitida por los 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.

El Plan de Auditoría 2016 estuvo conformado por 38 trabajos de aseguramiento, de las cuales; 14 se enfocaron a la revisión de los procesos vinculados a la estrategia del negocio; 24 a validar el cumplimiento de disposiciones legales emitidas por los diferentes reguladores. El área de Auditoría Interna finalizó su plan de auditoría de manera satisfactoria.

En 2016, Auditoría Interna evaluó el Sistema de Control Interno (SCI) mediante un análisis y evaluación de diferentes insumos de información, entre los que destacan el resultado de los trabajos de auditoría interna, externa, reguladores, y Segunda línea de Defensa; identificándose debilidades de control que exponen a las unidades auditadas a un nivel de riesgo limitado. Se requieren ciertas acciones por parte de la Administración para mitigar los riesgos identificados de manera oportuna.

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.

« MAPA ESTRATÉGICO UAC 2014-2018 »

VISION DE LA UAC	MISION DE LA UAC	OBJETIVO DE LA UAC
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

« LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS UAC »

Generar opiniones de valor para la mejora de la seguridad y confianza sobre el modelo de negocio

Alcanzar una alta confianza y satisfacción de los clientes de Auditoría Interna

Contar con alta competencia para prestar servicios de Auditoría Interna

PROMESA DE VALOR: Auditoría basada en Riesgos - FLEXIBILIDAD - EFECTIVIDAD - EFICIENCIA

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



RAYENARI Y METZAKA

Para los Rarámuri, que significa los de los pies ligeros, el mundo fue creado por Rayenari, el Sol y Metzaka, la Luna. Ellos eran dos niños que vivían en una cabaña de palma, enfermos de oscuridad, los tarahumaras de aquella época decidieron curarlos. Los bañaron con tesgüino, una bebida de maíz fermentado e inmediatamente, los niños-dioses comenzaron a brillar y a expandir su luz por toda la Tierra. Las historias de los textiles rarámuri cuentan el principio de los tiempos, el estilo de vida de su pueblo. Se caracterizan por transmutar su mundo mediante sus bordados. En su mayoría viven en la Sierra Tarahumara en el estado de Chihuahua, entre colinas, desiertos, gargantas y ríos. Y gracias a la disposición del terreno de sus tierras, para los Rarámuri caminar y correr largas distancias es parte fundamental en su vida.

País:	México
Región:	Estado de Chihuahua
Pueblo originario:	Tarahumara
Población:	121,835 personas aproximadamente
Tejido:	Cinturón

Premios y Reconomientos

08

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS »

CEMEFI, ESR

Por onceavo año consecutivo el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) otorgó el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) a SURA AM México, por sus buenas prácticas en materia económica, social y ambiental. El Distintivo ESR se otorga a aquellas empresas que cumplen satisfactoriamente con los estándares establecidos en los ámbitos estratégicos de la responsabilidad social empresarial. Reconocen el esfuerzo de la empresa por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua, como parte de su cultura y estrategia de negocio.

PACTO MUNDIAL ONU

SURA AM México recibió la calificación nivel avanzado en su Comunicación de Progreso, CoP 2015.

INFORMATION WEEK. LAS 50 EMPRESAS MÁS INNOVADORAS

La revista Information Week otorgó a SURA AM México una mención especial por el proyecto de movilidad y biométricos.

CIO MÉXICO

La revista CIO México incluyó a nuestro Director Ejecutivo de TI (Teo Buzo Álvarez) como uno de los mejores CIOs por el proyecto de transformación digital en nuestra Compañía. Este galardón tiene el objetivo de reconocer a los mejores CIOs quienes a través del emprendimiento de proyectos innovadores y creativos en las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones fueron merecedores de este reconocimiento.

WORLD FINANCE

La revista inglesa World Finance reconoció a SURA Investment Management (SIM) como “Mejor administrador de Inversiones (Fixed Income)”. Esta publicación distinguió a SIM como la mejor gestora de inversiones de renta fija por su competitividad, innovación y servicio.

CONSAR. COMPARATIVO EN SERVICIO DE LAS AFORE

La Comisión Nacional del Ahorro para el Retiro asignó a la Afore SURA el primer lugar en el Comparativo Anual en Servicios (CAS). Este indicador se compone de más de 10 variables entre las que se encuentra la calidad de atención y servicio así como la promoción del ahorro voluntario.

FITCH RATINGS

Fitch Ratings asignó la calificación 'AAA/5(mex) F' al fondo Sura Diversificado, S.A. de C.V. (SUR-DV) gestionado por Sura Investment Management México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión (Sura Investment Management México).

Dadas la política de inversión establecida en el prospecto, la estrategia, la estructura crediticia y las variables descritas, Fitch asigna al fondo SUR-DV la calificación 'AAA/5(mex) F' que significa calidad crediticia sobresaliente y sensibilidad moderada a alta a condiciones cambiantes en los factores de mercado.

GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW

SURA Investment Management recibió el galardón "Best Asset Management Company México 2016". Los premios Global Banking & Finance Review son conocidos en toda la comunidad bancaria y financiera mundial. Reflejan la innovación, el logro, la estrategia, los cambios progresivos e inspiradores que tienen lugar dentro del sector financiero.

FITCH RATINGS. SEGUROS DE VIDA

Ratificó la calificación de fortaleza financiera en escala nacional a Seguros de Vida SURA México, S.A. de C.V. en 'AAA(mex)'. Esta calificación de fortaleza financiera se sustenta en la vinculación de marca, riesgo por reputación así como el grado alto de integración operacional y comercial.

FITCH RATINGS. PENSIONES

Ratificó la calificación de 'AAA(mex)' en escala nacional a Pensiones SURA S.A. de C.V. La Perspectiva es Estable. Esta calificación se basa en el soporte de su accionista y grupo controlador, SURA Asset Management (SURA AM).

ANEXOS



Medellín, 22 de junio de 2017

Ing. Pablo Sprenger
Director General
SURA Asset Management México

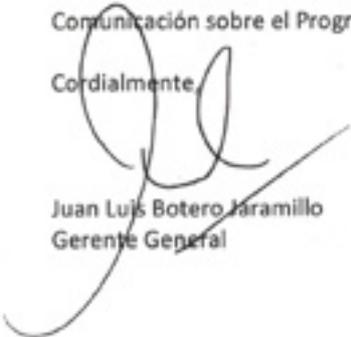
Estimado Ingeniero Sprenger:

En Contreebute S.A.S., ayudamos a nuestros clientes a crear valor a través de la sostenibilidad, entendiendo y gestionando los riesgos que amenazan su crecimiento y permanencia en el tiempo. Entre nuestros objetivos se encuentra el fortalecimiento del proceso de reporte y comunicación estratégica de la Sostenibilidad, mediante el acompañamiento a la elaboración o revisión externa de Comunicaciones sobre el Progreso e Informes de Gestión siguiendo diferentes lineamientos, entre estos, los principios del Pacto Mundial, como mecanismo de divulgación y comunicación transparente con sus grupos de interés.

En este contexto, y por tercer año consecutivo, hemos llevado a cabo la revisión externa del Informe Anual 2016 de SURA Asset Management México, frente a los 21 criterios requeridos por el Pacto Mundial para las Comunicaciones sobre el Progreso – CoP – en su nivel avanzado, siguiendo la metodología desarrollada por conTREEbute para analizar la información incluida en el documento y confirmar que la compañía reporta su gestión y avances en materia de Derechos Humanos, medio ambiente, estándares laborales y anticorrupción para el período 2016.

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

Cordialmente,


Juan Luis Botero Jaramillo
Gerente General

CONTREEBUTE S.A.S

NIT: 900281430-3 / DIR: Carrera 43 A No. 1 A Sur 267, Edificio Torre La Vega – Oficina 404 / TEL: 4487829
www.contreebute.com

CONTACTO»

SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO

(Oficinas corporativas)
Reforma 222 Piso 4, Col. Juárez
C.P. 06600 México, D.F.
Tel. (+52.55) 53.45 10.00
www.suramexico.com

CONTACTO GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

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

Gisela Vázquez Espinoza
Coordinación de elaboración del Informe
Comunicación de Progreso 2016
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606
gisela.vazquez@suramexico.com