

# Índice de Contenido

## GRI G4

G4-32

### Clave del Indicador

### Descripción del Indicador

#### Contenidos Básicos Generales

#### Estrategia y análisis

G4-1

Declaración del Presidente, Director o responsable principal de la toma de decisiones, que describa la importancia de la sustentabilidad para la organización y la estrategia ya implementada o por implementar para cumplir con los objetivos de sustentabilidad.

#### Perfil de la Organización

G4-3

Nombre completo de la organización.

G4-4

Marcas, productos y servicios más importantes.

G4-5

Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.

G4-6

Número de países donde opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sustentabilidad que se abordan en la memoria.

G4-7

Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.

G4-8

Mercados a los que abastece la organización.

G4-9

Tamaño de la organización.

G4-10

Desglose de la plantilla laboral de la organización.

### Página o Respuesta 2016

**Pág. 7 y 8,** Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

**Afore InverCap S.A. de C.V.**

**Pág. 5,** Perfil InverCap, Quiénes Somos

**Monterrey, Nuevo León, México.**

**Pág. 5,** Perfil InverCap, Quiénes Somos

**Afore InverCap S.A. de C.V. GIN040203PFO. Empresa Administradora de Fondos de Ahorro para el Retiro y constituida como Sociedad Anónima de Capital Variable.**

**Pág. 5,** Perfil InverCap, Quiénes Somos. Nuestros clientes potenciales son el mercado laboral de la economía formal en México y/o Estados Unidos.

**Pág. 5,** Perfil InverCap, Quiénes Somos

Total de empleados InverCap: 2,809 (1,500 mujeres y 1,309 hombres).  
Total de personal administrativo: 753 (450 mujeres y 303 hombres).  
Total personal de la Fuerza de Ventas: 2,056 (1,050 mujeres y 1,006 hombres).  
La proporción en grupos etarios (de edad) es de 49% entre 18-35 años, 31% entre 35-45 años y 20% de 46 años o más. En el área administrativa, la mayor población está en el cuadrante de 18-34 años.  
La proporción en la clasificación de tipo de contrato (Determinado e indeterminado) es de 37% en tipo de contrato determinado y 63% en tipo de contrato indeterminado.  
La proporción en tipos de puestos es de 17% son tipo de puestos administrativos y 83% son tipo de puestos sindicalizadas.

## Clave del Indicador

## Descripción del Indicador

### Contenidos Básicos Generales

#### Perfil de la Organización

G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo reportado, en el tamaño, la estructura, la propiedad accional, o en la cadena de suministro.
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece, y en las cuales ocupa un cargo en el órgano de gobierno; participa en proyectos o comités; realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembro es una decisión estratégica.

#### Aspectos materiales y cobertura del informe

G4-17	Información contenida en los estados financieros.
G4-18	Proceso de Materialidad y contenido de la memoria.
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	Cobertura de cada Aspecto Material dentro de la organización
G4-21	Límite de cada Aspecto material
G4-22	Describa las consecuencias de reexpresiones de información de memorias anteriores y sus causas /pueden deberse a fusiones o adquisiciones; cambios en los años o periodos de base; naturaleza del negocio; métodos de medición, o fe de erratas).
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

## Página o Respuesta 2016

El 82.63 % del total de nuestros colaboradores de la compañía corresponden al régimen sindicalizado.

Para conocer sobre la cadena de suministro de InverCap, se sugiere consultar la normativa sobre la Operación de las AFORES: [http://www.consar.gob.mx/normatividad/pdf/normatividad\\_emitida/circulares/CUO\\_compilada.pdf](http://www.consar.gob.mx/normatividad/pdf/normatividad_emitida/circulares/CUO_compilada.pdf)

Es importante mencionar que distribuimos nuestro gasto en proveedores en los 31 estados de la República Mexicana. La mayor parte del gasto en proveedores locales se destina a 7 estados, representando 53.3% del gasto. Estos estados son: Estado de México (11.8%); Nuevo León (9.1%); Chihuahua (8.4%); Baja California (7.4%); Coahuila (5.7%); Veracruz (5.6%) y Ciudad de México (5.3%). Se consideran proveedores locales todos aquellos proveedores que atienden a las sucursales.

No existieron cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accional, o en la cadena de suministro de la compañía durante el periodo de reporte.

#### Pág. 23 y 24, Eje de Mundo

Desde abril de 2016, nos adherimos a la iniciativa internacional del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De esta forma, nos comprometemos a contribuir al logro de los 10 objetivos planteados en dicha iniciativa.

Continuamos participando activamente en asociaciones empresariales de responsabilidad social locales y nacionales. En RED SumaRSE Nuevo León, este año ocupamos la Vicepresidencia del Consejo de Asesores. También nos adherimos a Movimiento Congruencia a nivel nacional como parte de su Consejo, para impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad en nuestra compañía. Y continuamos colaborando con el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial, ambas asociaciones dedicadas a trabajar en pro de la Responsabilidad Social en México. Por otro lado, participamos en diversas asociaciones empresariales de negocios como la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos Para el Retiro, A.C. (AMAFORE), ERIAC Capital Humano y la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex). Además, por segundo año consecutivo, nuestro Presidente del Consejo de Administración, el Ing. César Montemayor Zambrano, es Presidente de Coparmex Nuevo León, en el año reportado.

El total de las operaciones de InverCap Afore se cubren en este informe. **Pág. 5**, Perfil InverCap.

#### Pág. 9 y 10, Visión de Vida Sustentable

#### Pág. 9 y 10, Visión de Vida Sustentable

#### Pág. 9 y 10, Visión de Vida Sustentable

#### Pág. 9 y 10, Visión de Vida Sustentable

**No existieron reexpresiones de información de memorias anteriores durante el periodo de reporte.**

**No existieron cambios significativos durante el periodo de reporte.**

Clave del Indicador	Descripción del Indicador
Contenidos Básicos Generales	
Participación de los grupos de interés	
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización (ej.: comunidades, clientes, empleados, accionistas, etc.).
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Enfoque de la organización para participar con sus grupos de interés, es decir, la frecuencia y la forma de cómo participa con ellos.
G4-27	Problemas y cuestiones clave que se han identificado a raíz de la participación con los grupos de interés.
Perfil del Reporte	
G4-28	Periodo de reporte (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
G4-31	Punto de contacto para contestar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.
G4-32	Índice GRI
G4-33	Prácticas de verificación externa
Gobierno	
G4-34	Estructura del gobierno de la organización
Ética e integridad	
G4-56	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.
Contenidos Básicos Específicos	
Económico	
Desempeño Económico	
ECI	Valor económico directo generado y distribuido

## Página o Respuesta 2016

**Pág. 9 y 10,** Grupos de interés y el diálogo permanente

**Pág. 9,** Visión de Vida Sustentable

**Pág. 9 y 10,** Grupos de interés y el diálogo permanente

**Pág. 10,** Grupos de interés y el diálogo permanente, Testimonio de Cliente

**El presente reporte contiene las acciones en responsabilidad social de Invercap del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.**

**Anual.**

**Josefina Martínez García,**  
**Subdirectora de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación Institucional.**

**Pág. 26,** Sobre este informe.

**Pág. 26,** Sobre este informe.

**Nuestro Consejo de Administración está integrado por:**

- Cuatro Consejeros no independientes propietarios (incluyendo al Presidente del Consejo de Administración)
  - Cuatro Consejeros no independientes suplentes
  - Tres Consejeros independientes propietarios
  - Tres Consejeros independientes suplentes
- Los cuales se reúnen en sesión ordinaria de forma mensual.

**Pág. 5,** Cultura y Valores InverCap

Valor económico generado (Pesos mexicanos)

a) Ingresos totales: 2 013 806 577.17

Valor económico distribuido

b) Gastos de operación: 911 374 292.75

c) Gastos generales de administración: 440 809 622.75

d) Resultado Integral de financiamiento: 13 444 085.58

e) Pagos al gobierno: 187 053 409.27

d) Inversiones en la comunidad: 2 095 290

El valor económico distribuido incluye la distribución del gasto en proveedores de los 31 estados de la República Mexicana, representando más de 30 MDP (\$30,037,300), distribuidos, en promedio, en 3.1% de gasto, por estado.

Clave del Indicador	Descripción del Indicador
Económico	
Desempeño Económico	
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
Presencia en el mercado	
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas
Consecuencias económicas indirectas	
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
Prácticas de adquisición	
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
EC11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad
Medio Ambiente	
Materiales	
EN1	Materiales por peso o volumen
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.

## Página o Respuesta 2016

Contamos con procesos de mapeo, identificación y respuesta a riesgos. Dentro de los resultados de estos procesos, no se han encontrado riesgos asociados al cambio climático en nuestra operación.

En InverCap Afore cumplimos con la cobertura de obligaciones derivadas de nuestro plan de prestaciones. Adicionalmente, otorgamos beneficios a nuestros colaboradores, según diversos criterios de elegibilidad, tales como seguros de gastos médicos mayores, seguro de vida, horario flexible, vienes de salida temprano, descuentos en universidades, entre otros. Ver algunos en **Pág. 17**, Eje Gente, apartado Bienestar.

Durante 2016, InverCap Afore apoyó a la productora cinematográfica Bella productora S.A. de C.V. con un monto de \$1,760,000 pesos mexicanos. Esto nos hizo acreedores al estímulo fiscal a la producción y distribución cinematográfica nacional, aplicando en nuestro pago de ISR del mismo ejercicio.

El salario promedio de InverCap es 3.22 veces respecto al salario mínimo. El salario mínimo en México varía de región a región.

El personal Directivo (incluyendo Subdirectores) de InverCap se concentra en Monterrey, Nuevo León, México, en su mayoría.

### Ver Págs. 20-22, Eje Comunidad

Contamos con un total de 12 954 proveedores desde que inició InverCap Afore y hasta 2016. De estos, trabajamos con un total de 3 846 durante 2016, los cuales están distribuidos en los 31 estados de la República Mexicana.

Distribuimos nuestro gasto en proveedores en los 31 estados de la República Mexicana. La mayor parte del gasto en proveedores locales se destina a 7 estados, representando 53.3% del gasto. Estos estados son: Estado de México (11.8%); Nuevo León (9.1%); Chihuahua (8.4%); Baja California (7.4%); Coahuila (5.7%); Veracruz (5.6%) y Distrito Federal (5.3%). Se consideran proveedores locales todos aquellos proveedores que atienden a las sucursales.

El total de nuestras instalaciones son arrendadas. Actualmente tenemos tres sucursales ubicadas en Centros Históricos favoreciendo la renovación, protección y recuperación de nuestro paisaje cultural heredado. En Chetumal, Quintana Roo; Salamanca, Guanajuato y Veracruz, Veracruz.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Aun y cuando este indicador no es material para la operación de Afore InverCap, seguimos siendo parte del programa HP partners. Para conocer más acerca de nuestra participación en el mismo, referirse a la **página 24**, Eje Mundo, Generaciones Futuras y Reutilización.

Clave del Indicador

Descripción del Indicador

Contenidos Básicos Específicos	
Medio Ambiente	

Energía

EN3	Consumo energético interno
EN4	Consumo energético externo
EN5	Intensidad energética
EN6	Reducción del consumo energético
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios

Agua

EN8	Captación total de agua según la fuente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

Biodiversidad

EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios
EN13	Hábitats protegidos o restaurados
EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie

Emisiones

EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono
EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas

Efluentes y residuos

EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización

Página o Respuesta 2016

El consumo energético de la empresa en 2016 fue de 2 738 361 Kilowatss. Lo que se consume internamente es igual al consumo externo ya que todas las propiedades son arrendadas y en ese sentido, lo consideramos consumo externo.

El consumo energético de la empresa en 2016 fue de 2 738 361 Kilowatss. Lo que se consume internamente es igual al consumo externo ya que todas las propiedades son arrendadas y en ese sentido, lo consideramos consumo externo.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

**Ver Pág. 23.** Eje Mundo, Ahorro de energía en sucursales

Este aspecto no es material para nuestra operación.

El consumo de agua no es intensivo en nuestra operación. Su uso es para el consumo de oficinas (sucursales), el cual durante 2016 fue de aproximadamente siete mil metros cúbicos. Para calcular el consumo, tomamos como base el gasto en agua en la totalidad de nuestras sucursales más el precio general por metro cúbico.

No afectamos fuentes de agua de manera significativa. Nuestra operación no es intensiva en el consumo de agua.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

No contamos con instalaciones propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad. El total de nuestras instalaciones son arrendadas y se encuentran en áreas comerciales.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

**Pág. 24.** Eje Mundo, Generaciones Futuras y Reutilización, Parque Ecológico Chipinque

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**

Principios VII, VIII y IX de Medio ambiente

Este aspecto no es material para nuestra operación. Nuestro consumo es de oficina y se descarga a la red municipal.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

## Clave del Indicador

## Descripción del Indicador

Contenidos Básicos Específicos	
Medio Ambiente	
Productos y servicios	
EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios
EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos
Cumplimiento Regulatorio	
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
Transporte	
EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal
General	
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales
Evaluación ambiental de los proveedores	
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto
Environmental grievance mechanisms	
Transporte	
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
Desempeño social: prácticas laborales y trabajo digno	
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

## Página o Respuesta 2016

### Pág. 23 y 24. Eje Mundo

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Durante el periodo que se reporta, no se tuvieron multas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

Nuestras oficinas en México se encuentran ubicadas en zonas de fácil acceso para el transporte público y acceso peatonal, con lo que podemos disminuir los impactos ambientales de transporte de nuestro personal.

Durante 2016 continuamos invirtiendo en donativos para asociaciones ambientales. Este año, el donativo para Recuperación de unidades urbanas fue de \$73 500 MXN. Para saber más, **Ver Pág. 23 y 24**, Eje Mundo, Reducción del Impacto y Conciencia Ambiental, Actividades de Reforestación

En 2016, continuamos con la implementación del proceso de selección de proveedores con criterios ambientales. En nuestro Código de Ética y Conducta hemos establecido los criterios que se requieren para seleccionar proveedores con base en criterios ambientales. Ver <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>, Apartado 4. Nuestros Proveedores, punto 4.2

En 2016, continuamos concientizando a nuestros clientes y colaboradores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, incentivándolos a la adhesión voluntaria de envíos paperless. **Ver Pág. 23**, Eje Mundo, Reducción del Impacto y Conciencia Ambiental, *Paperless*.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

La rotación total durante 2016 fue de 14.5%. El promedio de nuevo ingreso de personal administrativo fue de seis personas al mes y de 374 en el caso de la fuerza de ventas, con una baja promedio mensual de 425. La proporción por sexo es de 47% por cada uno de los grupos etarios.

Las prestaciones ofrecidas en InverCap son competitivas en nuestro mercado. El tipo de contrato no afecta las prestaciones ofrecidas a nuestros colaboradores. Éstas se reciben de acuerdo a lo establecido en la ley.

81% de nuestras colaboradoras se reincorporan satisfactoriamente tras cumplir su periodo de maternidad. Se consideran plenamente reincorporadas las colaboradoras que cumplen un mes completo (30 días) después de su periodo de ausencia por maternidad. Este 2016, 47 colaboradoras tomaron su periodo de maternidad.

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

## Clave del Indicador

## Descripción del Indicador

Contenidos Básicos Específicos

Desempeño social: prácticas laborales y trabajo digno

### Relaciones entre los trabajadores y la dirección

LA4

Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos

### Salud y seguridad en el trabajo

LA5

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

LA6

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo

LA7

Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad

LA8

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos

### Capacitación y educación

LA9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

LA10

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

LA11

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.

## Página o Respuesta 2016

Todo cambio o inclusión en el contrato colectivo se hace dentro de los términos y plazos legales estipulados en la Ley Federal del Trabajo, antes de cada mes de febrero del año correspondiente.

El 14% de nuestros colaboradores participan en la Comisión de Seguridad e Higiene. Actualmente contamos con una Comisión de Seguridad e Higiene en cada una de nuestras 90 sucursales. Cada comisión se conforma por cuatro integrantes. El porcentaje de participación en la Comisión de Seguridad e Higiene con relación al total de empleados que tuvimos por zona en 2016 fue: Zona Centro-Sur: 16% (116 colaboradores de 725 en total en la zona); Zona Noreste: 12% (73 colaboradores de 612 en total en la zona); Zona Norte: 16% (79 colaboradores de 496 en total en la zona) y Zona Occidente: 14% (88 colaboradores de 643 en total).

El promedio mensual de permisos por riesgos de trabajo, enfermedades generales y maternidad fue de 130.4 en 2016. Este número se compone por: Riesgos de trabajo 35.7 (27%); enfermedades generales: 87.6 (67%) y maternidad: 7.6 (5%).

Nuestra estrategia de atracción de clientes se basa en el trato personalizado y directo; por este motivo, nuestros promotores buscan a los clientes en sus hogares y oficinas. Esto puede representar un riesgo potencial a la hora de ofrecer los servicios. Sin embargo, nuestro índice de siniestralidad fue de 1.6% en 2016. Adicional a lo comentado, no tenemos colaboradores expuestos a riesgos de trabajo elevado.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Agentes promotores: 90 horas (1,665 mujeres y 1,884 hombres)  
Gerentes comerciales: 90 horas (39 mujeres y 98 hombres)  
Operadores de Call Center: 63 horas (68 mujeres y 68 hombres)  
Operadores de Call Center Ahorro Voluntario: 66 horas (1 mujer y 2 hombres)  
Coordinadores de Funcionarios de Atención al Público: 40 horas (6 mujeres)  
Funcionarios de Atención al Público: 40 horas (166 mujeres y 12 hombres)

Contamos con programas que promueven e incentivan el ahorro para la jubilación, siendo congruentes con nuestra misión como negocio, así como con programas de gestión de habilidades y de formación continua. **Ver Pág. 17**, Eje Gente, Bienestar, Programa Aportaciones Solidarias y **Ver Pág. 13 y 14**, Eje Gente, Programas de Desarrollo.

Realizamos evaluaciones formales de desempeño una vez al año. A partir del nivel de gerencia en adelante se evalúa el potencial y el desempeño, y en 2016, de 89 personas elegibles, evaluamos a 86, es decir, 97%. El 28% fueron mujeres y 72% hombres. En cuanto a los niveles, 17% tiene puesto de dirección, 21% subdirección y 62% gerencia. Adicionalmente, en el 2016 se evaluó por primera vez el desempeño del resto de los colaboradores operativos que no tiene una compensación variable, un total de 300 colaboradores, de los cuales 59% fueron mujeres y 41% hombres. **Ver Pág. 13**, Eje Gente, Proceso de Calibración.

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

# Clave del Indicador

# Descripción del Indicador

Contenidos Básicos Específicos
Desempeño social: prácticas laborales y trabajo digno

## Diversidad e igualdad de oportunidades

LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Igualdad de retribución entre hombres y mujeres

LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto

## Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# Página o Respuesta 2016

# Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La mayoría de nuestro personal total es femenino con un 55%, concentrándose una mayor proporción (70%) en nuestro personal de fuerza de ventas, entre las edades de 18 a 63 años. Así también, el personal de Administrativo presenta una mayoría conformada por mujeres (30%), entre las edades de 18 a 60 años. El desglose específico por grupos de edad y sexo se compone por:  
**Personal administrativo femenino:** 328 mujeres en el grupo de 18 a 34 años de edad, 96 mujeres en el grupo de 35 a 45 años y 26 mujeres en el grupo de 46 años o más.  
**Personal administrativo masculino:** 201 hombres en el grupo de 18 a 34 años, 71 hombres en el grupo de 35 a 45 años de edad y 31 hombres en el grupo de 46 años o más.  
**Personal de la Fuerza de Ventas femenino:** 412 mujeres en el grupo de 18 a 34 años, 388 mujeres en el grupo de 35 a 45 años y 250 mujeres en el grupo de 46 años o más.  
**Personal de la Fuerza de Ventas masculino:** 432 hombres en el grupo de 18 a 34 años, 321 hombres en el grupo de 35 a 45 años y 253 hombres en el grupo de 46 años o más.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

**Personal Fuerza de Ventas**  
Baja California Norte: 1.7  
Estado de Mexico: 1.7  
Nuevo León: 1.3  
Se consideran ubicaciones significativas Baja California Norte, Estado de Mexico y Nuevo León por concentrar a las principales áreas metropolitanas del país en donde tenemos presencia.  
**Personal Administrativo**  
Nuevo León: 2.4 (se considera ubicación significativa Nuevo León ya que la mayor parte de nuestro personal administrativo se concentra en este estado)

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

Durante el año de reporte, no contamos con esta medición. En nuestro Código de Ética y Conducta, hemos establecido la norma de seleccionar proveedores conforme a sus valores éticos. Ver <http://www.invercap.mx/-DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>, Apartado 4. Nuestros Proveedores, punto 4.2.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

No existe evidencia de impactos negativos significativos, reales o potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro.

Durante el año 2016 se atendieron 171 quejas laborales y 229 demandas laborales, resolviéndose un total de 201 demandas.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

Clave del Indicador	Descripción del Indicador
Contenidos Básicos Específicos	
Derechos Humanos	
Inversión	
HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados
No discriminación	
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
Libertad de asociación y negociación colectiva	
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
Trabajo infantil	
HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil
Trabajo forzoso	
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso
Medidas de seguridad	
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones
Derechos de la población indígena	
HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas

## Página o Respuesta 2016

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Durante el año de reporte no contamos con esta medición. Aún así, nuestros contratos se apegan a lo establecido en la ley, en particular a temas de derechos humanos relacionados a nuestro negocio; tal es el caso del derecho a la protección de datos personales. Los contratos de venta a nuestros clientes incluyen una cláusula relacionada con este derecho. Ver nuestro Código de Ética y Conducta apartado 3.1 Protección de la privacidad y seguridad de la información del cliente en <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archi-void=1278> y el aviso de privacidad a nuestros clientes en: [http://www.invercap-com/privacidad/avisoPrivacidad\\_Afore.aspx](http://www.invercap-com/privacidad/avisoPrivacidad_Afore.aspx)

Durante 2016 se impartieron 3 994 horas presenciales de capacitación en protección de datos personales. Este curso tiene el objetivo de capacitar a nuestros colaboradores para conocer los derechos de los clientes y aplicarlo en sus operaciones diarias. El 100% de nuestros colaboradores son capacitados en este tema, incluyendo personal administrativo y Fuerza de Ventas. **Ver Pág. 12.** Eje Principios, Prevención de la Corrupción y Protección de Datos.

Durante 2016, no recibimos casos de discriminación a través de nuestros canales de comunicación. **Ver Pág. 11 y 12.** Eje Principios, Línea Ética y Canal de Denuncias.

No se identificaron centros de trabajo o proveedores que representen un riesgo al derecho de asociación de los trabajadores. De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo en México, en los términos y con las condiciones que ésta señala, contamos con un sindicato y existe la libertad sindical para nuestros colaboradores.

No se identificaron centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil. Nuestros criterios y políticas de contratación de empleados y proveedores establecen la mayoría de edad como requisito indispensable.

No se identificaron centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso. Tanto empleados como proveedores cuentan con horario laboral dentro del marco legal y/o autogestionan su jornada, como es el caso de nuestro personal de la Fuerza de Venta.

No contamos con personal de seguridad contratado. Nuestras instalaciones están en lugares comerciales arrendados que cuentan con servicio de seguridad propio.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios III, IV, V y VI en Normas laborales

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

Clave del Indicador	Descripción del Indicador
Contenidos Básicos Específicos	
Derechos Humanos	
Evaluación	
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	
HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Sociedad	
Comunidades locales	
SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.
SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.
Lucha contra la corrupción	
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

## Página o Respuesta 2016

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

No se identificaron centros que hayan sido objeto de evaluaciones en materia de derechos humanos. Nuestro protocolo de investigación de reportes que recibimos a través de la Línea Ética y Canal de Denuncias, prevé la realización de una investigación por un externo. Para conocer más **Ver Pág. 11**, Eje Principios, Código de Ética y Conducta.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

Durante el año de reporte no contamos con esta medición. En nuestro Código de Ética y Conducta hemos establecido la norma de seleccionar proveedores conforme a sus valores éticos. Ver <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>, Apartado 4. Nuestros Proveedores, punto 4.2.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

No existe evidencia de impactos negativos significativos, reales o potenciales en materia de derechos humanos en la cadena de suministro.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

Durante 2016 se recibieron 26 reportes en la Línea Ética y Canal de Denuncias, de los cuales no se confirmó ninguno que violentara derechos humanos. **Ver Pág. 11 y 12**, Eje Principios, Línea Ética y Canal de Denuncias.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principios I, II y III en Derechos Humanos

Participamos en la Red SumaRSE Nuevo León desde hace tres años (**Ver Pág. 21**, Eje Comunidad, Red SumaRSE N.L.). El 4% de nuestras sucursales en Nuevo León se encuentran en o cerca de espacios en los que se han implementado evaluaciones de impacto, programas de desarrollo y participación en la comunidad a través de la iniciativa 2.0. En los próximos cinco años, se ampliará la cobertura geográfica en éste y en otros estados en donde se ubiquen las organizaciones potenciales que replicarán la iniciativa 2.0. Asimismo, como un paso previo a la definición de nuestra estrategia de responsabilidad social, realizamos un estudio de materialidad para conocer las expectativas de los grupos de interés hacia nosotros, en particular, las comunidades de los lugares donde tenemos presencia (**Ver Pág. 9 y 10**, Visión de Vida Sustentable).

No se tienen identificados impactos económicos, sociales, culturales o ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en las comunidades locales.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principio X  
Anti- corrupción

No contamos con el porcentaje de centros de trabajo analizados en riesgos de corrupción, pero nuestras políticas aplican a la totalidad de nuestras operaciones. Durante 2016, no se recibieron oficios de parte de la autoridad requiriendo información sobre clientes o empleados que se consideren riesgo de lavado de dinero, o sobre montos inusuales.

Para prevenir el lavado de dinero, contamos con diversas políticas, procedimientos y capacitación. Por ejemplo, impartimos el curso de Prevención de Lavado de Dinero de forma anual a la totalidad de empleados de la Afore, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la normativa (**Ver Pág. 12**, Eje Principios, Prevención de la Corrupción y Protección de Datos).

Durante 2016, no se recibieron casos confirmados de corrupción. Ver detalle de reportes en **Pág. 11 y 12**, Eje Principios, Línea Ética y Canal de Denuncias

Clave del Indicador	Descripción del Indicador
Contenidos Básicos Específicos	
Sociedad	
Política Pública	
SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario
SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas
Cumplimiento regulatorio	
SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad y en la cadena de suministro, y medidas adoptadas
Mecanismos de reclamación por impacto social	
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación

## Página o Respuesta 2016

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas

InverCap tiene como política el no participar y permanecer neutral en campañas o posiciones políticas. Tampoco otorgamos apoyos financieros de este tipo. Asimismo, respetamos y hacemos respetar el derecho de nuestros colaboradores como individuos independientes en lo que a política se refiere, siempre y cuando tales actividades no interfieran con el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de su puesto, y se realicen estrictamente a título personal. Para mayor información Ver Código de Ética y Conducta InverCap, apartado 5.1 Actividades y contribuciones políticas, en <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>

Durante 2016, no se recibieron demandas por competencia desleal en InverCap. Nos apegamos a la Ley Federal de Competencia, así como a las disposiciones de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), ente regulador de las Afores en México, la cual vigila y sanciona la competencia desleal. Somos miembro activo de la Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, A.C. (AMAFORE), la cual promueve, en conjunto con los competidores del sector, el desarrollo de las Afores y el fortalecimiento del Sistema de Ahorro para Retiro, en beneficio de los trabajadores. Las actividades que realiza la AMAFORE son reguladas por la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y la normatividad que emite la Nacional del SAR; por la Ley Federal de Competencia y por la normatividad que emite la Federal de Competencia y disposiciones de institucional interno.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas**  
Principio X  
Anti- corrupción

No recibimos multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

Durante el periodo de reporte, no contamos con esta medición. En nuestro Código de Ética y Conducta hemos establecido la norma de seleccionar proveedores conforme a sus valores éticos. Ver <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>, Apartado 4. Nuestros Proveedores, punto 4.2

Durante 2016, no existió evidencia de impactos negativos significativos, reales o potenciales, para la sociedad y/o nuestra cadena de suministro.

Durante 2016, se reportaron 627 reclamaciones por parte de los clientes, con resolución favorable para los mismos del 76%. De las reclamaciones recibidas, el 47% corresponden a reclamaciones por retiros y el 53% a reclamaciones por otras causas. Las reclamaciones recibidas referente a retiros corresponden a solicitudes no concluidas satisfactoriamente para el trabajador, lo anterior derivado a diagnósticos de rechazo en las consultas con los institutos de seguridad social y vivienda.

Nuestra área de *Back Office* coordina con las áreas de operaciones la pronta resolución de las reclamaciones recibidas. Las situaciones que generan mayor volumen se tienen reportadas ante la autoridad gubernamental que regula las Afores en México.

## Clave del Indicador

## Descripción del Indicador

## Página o Respuesta 2016

Contenidos Básicos Específicos

Responsabilidad sobre productos

### Salud y seguridad de los clientes

PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes

### Etiquetado de los productos y servicios

PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

### Comunicadores de mercadotecnia

PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado

### Privacidad de los clientes

PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Cumplimiento regulatorio

PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

Contamos con Folletos informativos (trípticos) sobre nuestros diferentes servicios (Trámites de Pensión, Ahorro Voluntario, Asesoría INFONAVIT, Retiros Parciales, Retiros Totales). Asimismo, nuestros estados de cuenta deben ser actualizados y preparados conforme a la normativa de la CONSAR.

Durante el año de reporte, no se presentaron incumplimientos relativos a la información de los servicios que ofrecemos, es decir, en relación con folletos informativos y estados de cuenta.

Constantes cambios en las regulaciones normativas nos han exigido ajustar nuestros procesos de servicio de forma radical, si bien estos ajustes representaban un reto tecnológico, también representaba un compromiso con nuestros clientes por mantener un servicio de excelencia durante esta transición, por tal motivo estrechamos la relación con nuestros clientes con el objetivo de identificar áreas de oportunidad para mejorar nuestros servicios. Trabajamos en estas áreas de oportunidad de forma adecuada, lo que nos permitió mejorar la experiencia del cliente y mantener un índice de satisfacción mensual de 94%.

Este aspecto no es material para nuestra operación.

No se han presentado incumplimientos relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, incluyendo campañas publicitarias.

No se recibieron durante 2016 reclamaciones por violación a la privacidad o fuga de datos personales de los clientes. Es política de InverCap proteger los datos personales del cliente en apego a las leyes que así lo establecen. Contamos con un área responsable de hacer cumplir esta política de manera sistemática a través de procedimientos, manuales y capacitación a los empleados en este tema. Asimismo, este tema está incluido en nuestro Código de Ética y Conducta como parte de nuestras normas internas, Ver Código de Ética y Conducta InverCap, apartado 3.1 Protección de la privacidad y seguridad de la información del cliente en: <http://www.invercap.mx/DescargarArchivo.aspx?archivoid=1278>

No recibimos multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa en la normativa en relación con el suministro y uso de nuestros productos y servicios.