

CONTENIDO

Nuestro propósito	4
Sobre el Informe	5
Carta del CEO	6
Nuestra Compañía	10
Capítulo 01 •	
Gobierno Corporativo	14
Capítulo 02 ••	
Nuestro foco en el cliente	26
Capítulo 03 •••	
Educación Financiera y Previsional	34
Capítulo 04 ••••	
Gestión del Talento Humano	40
Capítulo 05 •••••	
Cuidamos el medio ambiente	52
Capítulo 06 ••••••	
Inversión Responsable	58
Capítulo 07 •••••••	
Fortalecimiento Institucional	64
Capítulo 08 ••••••••	
Cultura de gestión del riesgo	72
Capítulo 9 •••••••••	
Fundación SURA	80
Capítulo 10 ••••••••••	
Sostenibles en el tiempo	92
Reconocimientos	99

Nuestro propósito

Acompañar a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas, es el propósito que tenemos en SURA Asset Management México. Este compromiso, es el eje transversal de gestión de todos los procesos que se ejecutan desde los diferentes frentes de trabajo que tenemos en la Organización. Es por esto, que nuestra estrategia está en permanente evolución y adaptación a los retos que trae consigo el entorno y a las nuevas tendencias que marcan el camino de largo plazo que recorre nuestra Compañía.

El **acompañamiento** debe contribuir a generar certidumbre e identificar oportunidades, tanto en los seres humanos como en las instituciones, lo que se materializa en bienestar, desarrollo y mayor competitividad.

Los **sueños y metas** se refieren a las aspiraciones genuinas que tenemos los seres humanos, en la medida en que buscamos el desarrollo personal, el mejoramiento de nuestra calidad de vida y el crecimiento de nuestras capacidades.

El gran propósito de SURA se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos que guían todas nuestras decisiones.

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

EQUIDAD

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

TRANSPARENCIA

Entendida como la claridad y rectitud en todas las acciones y relaciones con empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y con la comunidad en general, buscando fortalecer el conocimiento y acceso a la información, dentro de los límites de ley y la reserva empresarial.

RESPETO

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

RESPONSABILIDAD

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

Sobre este informe

En nuestro Informe Anual 2020 exponemos los aspectos más relevantes del desempeño, evolución, resultados y oportunidades de SURA Asset Management México. Para nuestra Compañía ha sido una prioridad atender adecuada y oportunamente las necesidades y expectativas de información de nuestros grupos de interés. Al informar sobre nuestro desempeño buscamos reforzar lazos de confianza con distintos públicos, basados en nuestros principios de Transparencia, Respeto, Responsabilidad y Equidad.

La información incluida en este Informe abarca el periodo 01 de enero al 31 de diciembre y expone datos sobre el desempeño de nuestra Organización, incluye las cifras relevantes, los logros alcanzados, los proyectos de mayor relevancia, la gestión de nuestro talento, iniciativas de innovación, nuestros avances en Inversión Responsable y las acciones en Gobierno Corporativo, entre otros temas.

La información compartida en este Informe es coherente con nuestra convicción de fortalecer una gestión integral y responsable frente al entorno y cada uno de nuestros grupos de interés. Asimismo, buscamos alinearla con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La presentación de este Informe Anual (Comunicación sobre el Progreso -CoP- por sus siglas en inglés) lo hacemos en cumplimiento al compromiso con el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). 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 al que nos adherimos en 2012.

ODS RELACIONADOS CON
LA GESTIÓN DE SURA ASSET
MANAGEMENT MÉXICO



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.

Carta del CEO

ENRIQUE SOLÓRZANO.

CEO SURA Asset Management México



Indudablemente el 2020 nos obligó a centrarnos en lo esencial: **cuidar a las personas.**

En 2020 la pandemia derivada del Covid-19 sacudió a la humanidad entera. La palabra pandemia que anteriormente no estaba en los primeros lugares de los mapas de riesgos de las empresas, sin duda tomó un lugar preponderante. La emergencia sanitaria obligó al confinamiento de las personas en un intento por contener los contagios. Esta situación provocó un alto súbito en la actividad mundial exigiendo a todos los actores de la sociedad a tomar acción inmediata para contrarrestar los efectos económicos y sociales causados por la pandemia.

Desde el primer momento de este entorno desafiante e inédito, en SURA Asset Management México tuvimos muy clara nuestra prioridad como Compañía: cuidar la vida de las personas. Este objetivo ha orientado cada una de nuestras decisiones. **Enfocados en el bienestar y el cuidado de nuestros 7 millones de clientes y 3,543 colaboradores,** implementamos una estrategia dirigida al cuidado de la salud de manera integral: física, mental y financiera. La implementación al 100% del trabajo remoto, la activación de una línea de atención emocional, y el apoyo económico para la fuerza de ventas durante los meses más críticos, fueron parte de las acciones que ejecutamos al interior de la Organización.

Hacia nuestros clientes, llevamos a cabo diferentes acciones para cuidar su salud, entre las que destacan las siguientes: sistema de atención por citas para el caso de los servicios que requerían acudir personalmente; estrictos protocolos de sanitización en nuestros módulos de atención; exhortar a nuestros clientes a realizar sus trámites a través de las plataformas digitales.

Indudablemente el 2020 nos obligó a centrarnos en lo esencial: cuidar a las personas. En SURA Asset Management México sabemos que la salud y la vida de las personas determina la competitividad de nuestra Compañía y de cualquier organización. Por ello, en la medida que cuidemos de éstos, desde todas las perspectivas, tendremos sociedades que podrán desarrollarse más armónicamente.

Este informe incluye los aspectos más relevantes del desempeño y la gestión de las diferentes áreas y líneas de negocio de nuestra Compañía. A continuación, exponemos algunos de los logros más destacados alcanzados en nuestra gestión de 2020, mediada por los acontecimientos derivados de la pandemia y que exigieron una respuesta inmediata, coherente y oportuna.

Con 7 millones de clientes, México es un mercado relevante dentro de las filiales de SURA Asset Management al tener una **participación de 50.9% en su utilidad operativa.** Con el compromiso que conlleva ser uno de los principales jugadores en la industria de ahorro y construcción de pensiones en Latinoamérica, nos esforzamos todos los días por estar cerca de nuestros clientes para ayudarlos a conseguir sus metas financieras.

Nuestra Administradora cerró el año con un incremento de **46.6% en activos de aportaciones voluntarias.**

Aunque la transformación digital ya era parte de nuestra estrategia desde años anteriores, la pandemia por el Covid-19 aceleró la migración a plataformas digitales. De esta manera, durante 2020 la atención presencial migró a la atención virtual. Habilitamos herramientas transaccionales para que el cliente no se desplazara a una oficina física al tiempo que formamos a nuestros equipos comerciales para impartir una asesoría más empática e integral.

Sobre la gestión de Afore SURA, es importante destacar que, aunque hubo minusvalías al inicio de la pandemia, nuestro sólido y experto equipo de inversiones aprovechó las oportunidades que surgieron de esta crisis, por lo que al tercer trimestre ya se registraba una recuperación extraordinaria en las plusvalías. Al cierre de diciembre de 2020, el rendimiento promedio de las Siefores de SURA se ubicó en **14.91%** lo que representó un incremento de **57 puntos** base respecto al rendimiento promedio de la industria. **Con una participación de 15%**, Afore SURA ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por monto de activos administrados.

En México, los retiros por desempleo fueron históricos en 2020 al dispararse más de 60% respecto a 2019. En el caso de Afore SURA, al cierre de diciembre de 2020 contabilizamos un total de 97,514 solicitudes de retiro sumando 1,698 millones de pesos. Nuestra prioridad es acompañar a nuestros clientes durante las distintas etapas de su vida y sobre todo apoyarlos y mantenernos cerca en los momentos

más difíciles. En congruencia con este propósito, **nuestros clientes recibieron oportunamente sus recursos que les sirvieron para paliar parte de la situación adversa por la que atravesaron.** Durante el segundo semestre seguimos mejorando la operación de este servicio al concretar la implementación 100% remota del trámite de retiro por desempleo.

En 2020 y por tercer año consecutivo, las Siefores administradas por Afore SURA obtuvieron la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta otorgada este año a las Siefores mexicanas por esta prestigiosa firma de análisis internacional. Respecto al ahorro voluntario, nuestra Administradora cerró el año con un incremento de 46.6% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 30.7%.

Asimismo, por quinto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. El CCFV es un organismo representativo del sector financiero mexicano que promueve el desarrollo de las finanzas sostenibles, compartiendo mejores prácticas y promoviendo la movilización de capitales hacia proyectos y activos de inversión que generen beneficios ambientales y sociales.

Durante 2020, el CCFV -donde Afore SURA tiene un papel muy activo- lideró una iniciativa a través de la cual 80 inversionistas institucionales -incluyendo afores, aseguradoras, fondos de inversión- y entidades que operan en el mercado financiero



En SURA Asset Management México estamos convencidos que la sostenibilidad se construye haciendo de la responsabilidad y del comportamiento ético un principio de actuación todos los días.

mexicano, firmaron el 30 de septiembre una declaración pública solicitando a emisoras listadas en las Bolsas de Valores que divulguen información ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) de forma estandarizada y consistente.

En enero 2020 Afore SURA se convirtió en signatario de los Principios de Inversión Responsables PRI (por sus siglas en inglés), reafirmando su compromiso de integrar los criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo, en sus análisis para la toma de decisiones de inversión.

El 2020 fue un año histórico para el sistema de pensiones en México. En diciembre el Congreso aprobó la reforma más importante para el sistema desde su creación en 1997, la cual fortalece y consolida el Sistema de Ahorro para el Retiro. Sin duda es muy positiva pues atiende la urgente necesidad de mejorar las pensiones de los afiliados de manera significativa. Este logro fue posible gracias a la colaboración de diversos actores de la sociedad: autoridades, sindicatos, organismos empresariales, y el propio sector de las Afores.

Respecto al negocio Inversiones SURA, durante 2020 trabajamos en fortalecer la oferta de valor hacia clientes afluentes con una ampliación en la gama de productos, un nuevo esquema de asesoría y una nueva experiencia digital que desplegaremos en 2021.

En SURA Asset Management México estamos convencidos que la sostenibilidad se construye haciendo de la responsabilidad y del comportamiento ético un principio de actuación todos los días. Por ello, cada una de las acciones que realizamos en los diferentes frentes de nuestra Compañía contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Nuestro mayor aporte es al Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). Asimismo, nuestras iniciativas para avanzar en la sostenibilidad de la Organización nos permiten contribuir en los ODS 3 y 9 relacionados al bienestar, la educación de calidad, industria e innovación.

En SURA reconocemos que en la medida que cuidemos la vida de las personas desde todas las perspectivas, tendremos sociedades que podrán desarrollarse más armónicamente. Por ello en 2020, desde Fundación SURA definimos apoyar desde dos frentes: **nutrición y equipamiento médico**. Bajo el primer punto, destinamos recursos para donar despensas a familias, que por la pérdida de empleo necesitaban canastas básicas de alimentos. En cuanto al equipamiento médico realizamos una aportación para el abastecimiento de artículos de sanitización y limpieza, así como insumos de primeros auxilios para beneficiar a clínicas rurales. Asimismo, efectuamos una aportación a uno de los principales hospitales en la Ciudad de México para atender casos graves de Covid-19.



Aunque en 2020 Fundación SURA destinó un porcentaje relevante de su inversión para atender la crisis de la pandemia, mantuvo sus aportaciones a sus programas educativos, los cuales se adaptaron a una modalidad virtual y se mantuvieron vigentes aún en la contingencia sanitaria.

Sin duda la pandemia por el Covid-19 nos recordó una vez más que las empresas no solo existen para buscar un beneficio económico. Su rentabilidad y vigencia en el largo plazo, depende de **su capacidad para contribuir a mejorar la vida de las personas**. Extiendo un profundo reconocimiento a cada uno de los colaboradores de SURA AM México por su compromiso, por abrirse al cambio y adaptarse para seguir acompañando a nuestros clientes a construir y alcanzar sus sueños. Estoy seguro de que el 2021 será una gran oportunidad para seguir construyendo futuros posibles, desde la gestión de una cultura basada en nuestros principios corporativos de Respeto, Responsabilidad, Equidad y Transparencia.



ENRIQUE SOLÓRZANO.

CEO SURA Asset
Management México

DESAFÍOS 2021

- II En el marco de la implementación de la Reforma de Pensiones, en Afore SURA continuaremos trabajando para elevar nuestro estándar de calidad y servicio a fin de lograr los mejores rendimientos para nuestros 7 millones de clientes. Asimismo, seguiremos promoviendo el ahorro voluntario. Nuestro propósito es impactar positivamente en la construcción de mejores pensiones, que generen bienestar y brinden las condiciones para un retiro óptimo.
- II Avanzar en la consolidación de una mejor oferta de valor de Inversiones SURA para clientes afluentes, incluyendo la asesoría, productos y servicios que tenemos para ellos.
- II Continuar mejorando la experiencia digital de los clientes de nuestros negocios de Afore e Inversiones como factor diferenciador de nuestra marca. Ofrecerles experiencias de acompañamiento y conectar con ellos principalmente, a través de los canales digitales.

Nuestra compañía

SURA Asset Management México es una Compañía de servicios financieros, su portafolio de negocios incluye ahorro para el retiro (Afore SURA) y fondos de inversión (Inversiones SURA). Cuenta con 7 millones de clientes. Al cierre de diciembre de 2020 administraba activos por un valor total de 35,600 millones de dólares. Cabe destacar que México es un mercado relevante dentro de las filiales de nuestra holding al tener una participación de 50.9% en la utilidad operativa de SURA Asset Management.

En 2020 SURA AM México estuvo compuesta 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., en liquidación
- || Sura Investment Management México, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión
- || Sura Art Corporation, S.A. de C.V.
- || Asesores Sura, S.A. de C.V.
- || Promotora Sura AM, S.A. de C.V.
- || Caja de Ahorro Sura para Empleados, A.C.
- || Gestión Patrimonial Sura, Asesores en Inversiones, S.A. de C.V.
- || NBM Innova, S.A. de C.V.

Al cierre de diciembre de 2020 administraba activos por un valor **total de 35,600 millones de dólares.**

A continuación enumeramos los resultados más destacados de nuestras líneas de negocio.



Afore

Al cierre de diciembre de 2020 los activos administrados por nuestra Administradora sumaron un total de 695,819 millones de pesos lo que significó un incremento de 17.9% respecto al año previo. La cartera de clientes sumó casi 7 millones de clientes. Con una participación de 15% Afore SURA ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por monto de activos administrados.

Respecto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró 2020 con un incremento de 46.6% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 30.7%. Es importante destacar que las domiciliaciones de ahorro voluntario aumentaron en 2020 un 8.8% frente a 2019.

Afore SURA fue la única administradora en obtener por tres años consecutivos la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta otorgada por esta reconocida firma de análisis. Esta clasificación destaca la capacidad de las Siefores de Afore SURA de superar colectivamente el rendimiento de sus

homólogas en el largo plazo, teniendo en cuenta el nivel de riesgo.

Asimismo, hemos obtenido la calificación más alta en servicio por 5 años consecutivos otorgada por la CONSAR. El regulador también nos ha asignado la puntuación más alta en el Censo de Educación Financiera y Previsional.

En enero de 2020 Afore SURA formalizó su adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) y en octubre, junto con otras tres Administradoras y BlackRock unieron esfuerzos para lanzar el primer ETF sostenible de renta variable local en México "ESG MEX".



Inversiones SURA

A través de la unidad de negocio de Inversiones SURA, ofrecemos una amplia gama de productos y asesoría integral y personalizada que ayuda a los clientes a cumplir sus objetivos financieros. Al cierre de diciembre de 2020 los activos administrados sumaron 11,655 millones de pesos lo que significó un incremento de 9.6% respecto al año previo. Asimismo, el número de clientes aumentó en 13.9% respecto a 2019.

AFORE

-

17.9%

incremento de activos administrados

7

millones de clientes

15%

de participación

INVERSIONES

-

9.6%

incremento de activos administrados

13.9%

más clientes con respecto a 2019



Organigrama SURA Asset Management México

CEO SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO

DIRECCIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

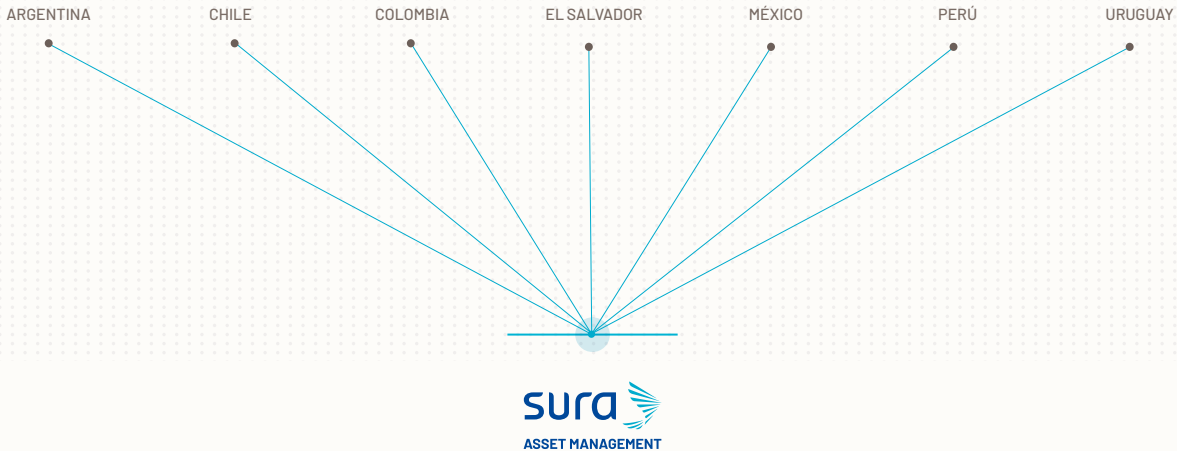
DIRECCIÓN AUDITORÍA INTERNA

Dirección General AFORE	Dirección Ejecutiva Inversiones SURA	Dirección Ejecutiva Clientes y Marca	Dirección Ejecutiva TI	Dirección Ejecutiva Talento Humano	Dirección Ejecutiva Finanzas y Riesgos de mercado	Dirección Ejecutiva Legal y Gobierno Corporativo	Dirección Ejecutiva de Riesgo y Cumplimiento
-------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------	------------------------------------	---	--	--

SURA Asset Management

SURA Asset Management es una Compañía experta en pensiones, ahorro e inversión con presencia en Chile, México, Colombia, Perú, El Salvador, Uruguay y Argentina. Es una filial de Grupo SURA, con otros accionistas de participación minoritaria. A diciembre de 2020, SURA Asset Management contabilizó un monto total de USD 153 billones de dólares en activos bajo administración pertenecientes a cerca de 20.3 millones de clientes en la región.

SURA AM es líder regional en la industria previsional y se posiciona como plataforma de inversión para personas y clientes institucionales en América Latina.



* Clientes y AUM incluyen a AFP Protección en Colombia y AFP Crecer en El Salvador, aunque no son compañías controladas, SURA AM posee una participación relevante.

Nuestro compromiso con el arte y la cultura

En SURA Asset Management México buscamos el desarrollo integral y bienestar de las personas y las comunidades. De ahí que estamos comprometidos de manera natural con las artes y la cultura dentro de nuestra gestión empresarial. Actualmente, junto con Grupo SURA contamos con más de 700 obras de arte, entre escultura, pintura y grabados de reconocidos artistas de talla internacional.

En marzo de 2020, SURA AM México y el Instituto Estatal de la Cultura, a través

del Museo Conde Rul de Guanajuato se unieron para presentar la exposición *"Horizontes. Pasión por el Paisaje"*, una muestra conformada por 58 obras de la colección SURA y 14 obras del acervo del Instituto Estatal de la Cultura de artistas mexicanos reconocidos a nivel internacional que incursionaron en el género del paisaje. Debido a la pandemia por el Covid-19 se suspendió la asistencia del público al museo, sin embargo se abrió una página digital con diferentes piezas de las obras que permitió a las personas recorrer virtualmente la muestra.

Innovación corporativa

En 2020 las iniciativas de Innovación se ejecutaron mediante plataformas digitales. Cada una de las acciones realizadas buscaron inspirar, facilitar y articular la exploración de nuevas soluciones "centradas en el cliente" a través de dos vías: Innovación Corporativa e Innovación Abierta.

En la carretera Innovación Corporativa, la iniciativa Reto Anual de Innovación evolucionó a S PRIZE 100% con el objetivo de mejorar eficiencias de

los negocios. Al cierre de 2020 el equipo de Innovación había impartido más de 300 horas de formación a los diferentes equipos. En la modalidad Innovación Abierta, el equipo de Innovación acompañó a los negocios de Afore e Inversiones; les proveyó soluciones, los acercó a *startups* para generar alianzas, así como entregarles contenidos de tendencias con el fin de mejorar la implementación de los pilotos y proyectos.



Capítulo •

Gobierno Corporativo



En SURA Asset Management México entendemos nuestro Sistema de Ética y Gobierno Corporativo como una herramienta habilitadora de los principios de la Organización, que promueve la adopción de mejores prácticas e instancias de decisión adecuadas, las cuales contribuyen a la gestión sostenible de la Compañía. En este sentido, el buen gobierno corporativo es fundamental de cara a la sostenibilidad del negocio y para ser coherente con las expectativas de sus distintos grupos de interés. Contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo del Grupo Empresarial SURA, el cual encuentra su fundamento en disposiciones estatutarias, la norma jurídica aplicable, así como en los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de Gobierno Corporativo y procura apegarse a los mejores estándares internacionales generalmente aceptados, en relación con las actuaciones.

ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO DE NUESTRA COMPAÑÍA.

- Contamos con un nuevo manual de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es ser una guía de estructura y organización para todos los actores del Sistema de Gobierno Corporativo de SURA AM México.

Los lineamientos de este Manual buscan promover y fomentar la transparencia, eficiencia, responsabilidad social y rendición de cuentas entre accionistas, consejeros, directivos, colaboradores y otros grupos de interés, bajo la directriz de los principios corporativos de SURA: Equidad, Respeto, Responsabilidad y

Transparencia. Además, establece los mecanismos que garantizan la efectividad de sus normas, enmarcando su gestión en un claro compromiso de buenas prácticas que se manifiesta en cada una de sus actuaciones bajo un estricto respeto por la ley.

- La Compañía cuenta con un *Responsable Local de Gobierno Corporativo*, cuya función principal es gestionar e impulsar el correcto funcionamiento del Gobierno Corporativo, así como solventar cualquier tema o duda que surja en dicha materia.

PRINCIPALES HITOS DE GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO 2020

- La firma PricewaterhouseCoopers (PwC) realizó una evaluación externa e independiente al negocio de Afore relacionada con el funcionamiento del Consejo de Administración.
- Se incluyó la figura de *Comisario* en las distintas sesiones del Comité de Auditoría.
- Se actualizó el apartado de Gobierno Corporativo en el sitio web de Afore SURA conforme a los lineamientos establecidos por nuestra holding SURA AM.
- Se actualizó el reglamento del Comité de Auditoría.
- Se llevó a cabo la revisión anual de los expedientes de los miembros del Consejo de Administración de las distintas líneas de negocio de SURA AM México.
- En diciembre, la Secretaría de Hacienda (SHCP) y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) formalizaron la disolución de la compañía Pensiones SURA. Ello, tras haber concretado de manera exitosa, la venta de la cartera de clientes a Pensiones Banorte.
- La Dirección Ejecutiva de Legal y Gobierno Corporativo de México participó en la revisión y seguimiento de los temas coordinados por nuestra holding SURA AM para el proyecto SOX.

Consejos de administración

En 2020 los Consejos de Administración de las líneas de negocio de SURA AM México se conformaron de la siguiente manera:



Afore

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

Comités Regulatorios.

- || 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 materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en la materia.
- || 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 ejecución 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.

UN GOBIERNO CORPORATIVO FUERTE ENFRENTÓ LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID-19

En 2020, ante la incertidumbre generada por la pandemia del coronavirus, los distintos órganos de gobierno corporativo de los negocios que conforman a la Compañía (Consejo de Administración, Comité de Crisis, Comité Ejecutivo y líderes de la Organización) articularon acciones de primer nivel que mantuvieron la operación de los negocios sin interrupciones con lo cual quedó de manifiesto el elevado grado de efectividad del Sistema de Control Interno de la Compañía.



SURA Investment Management México (SIM)

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, según 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.

- II Comité de Comunicación y Control. Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Dictamina las operaciones que deban ser reportadas a la autoridad y aprueba los programas de capacitación para el personal de la Sociedad en la materia.
- II 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.

- II 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.
- II Comité de Auditoría. Se encarga de vigilar y evaluar la efectividad del sistema de control interno con el que cuenta SIM para su gestión.
- II Comité de Crédito. Aprueba la metodología de análisis de crédito, las calificaciones iniciales y los cambios en las calificaciones de crédito y liquidez.
- II Comité de Riesgos. Define e informa los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos, así como las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentran expuestos los activos gestionados por la Sociedad.



Consejeros independientes

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

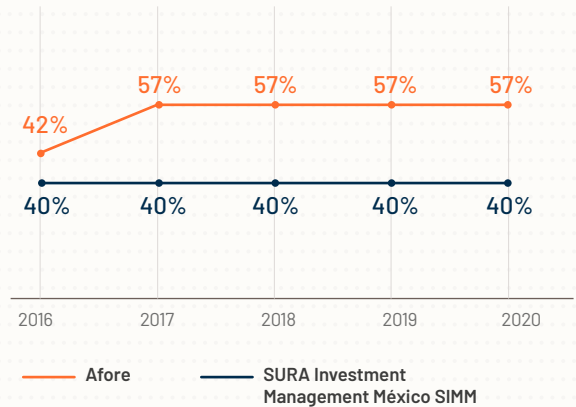
- I Capacidad y calidad técnica.
- II Experiencia en materia financiera, legal o administrativa y, en su caso, el prestigio profesional.
- III Honorabilidad.
- IV Historial crediticio satisfactorio o elegibilidad crediticia.
- V Cuando así proceda, que se encuentren libres de algún supuesto de restricción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

La permanencia de un Consejero Independiente es definida por la Asamblea de Accionistas, la cual decide su ratificación o remoción.

En cuanto a su remuneración, los Consejeros Independientes de las compañías Afore y SIMM 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, SIMM) en cuanto a tamaño, sector, número de sesiones al año, ámbito regulatorio y tipo de organización.

Cabe mencionar que el nivel mínimo requerido dentro de un Consejo de Administración es que el 25% de sus miembros deberán ser Consejeros Independientes.

Del 100% de los miembros en los Consejos de Administración los consejeros independientes representan:



En 2020 Afore SURA llevó a cabo 4 sesiones con el 100% de asistencia de los miembros del Consejo.

En 2020 SURA Investment Management realizó 4 sesiones con el 100% de asistencia de los miembros del Consejo.

La estructura orgánica del Consejo de Administración se encuentra publicada en nuestro sitio web: <https://suramexico.com/suramexico/gobierno-corporativo.html>



Prevención lavado de dinero (PLD)

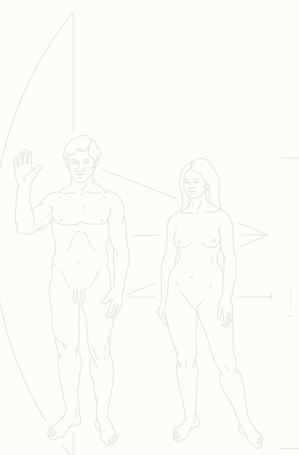
SURA Asset Management México es una entidad financiera regulada y supervisada por las siguientes instituciones: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Para dar cumplimiento a las diversas regulaciones aplicables en temas de PLD, SURA Asset Management ha implementado un programa contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) diseñado para cumplir con las leyes y regulaciones de México y otras leyes y regulaciones internacionales aplicables relacionadas con la PLD/FT tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales en la materia como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y el Banco de Pagos Internacionales BASILEA. Este programa contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) incluye, entre otras acciones:

Políticas, procedimientos y un sistema de control interno diseñados para facilitar el cumplimiento continuo de las leyes y regulaciones de LD/FT.

- II Designación de un Oficial de Cumplimiento certificado que es responsable de coordinar y monitorear el cumplimiento diario del programa PLD/FT.
- II Pruebas de auditoría independiente una vez al año para verificar el cumplimiento del programa PLD/FT y las demás leyes aplicables.
- II Capacitación en temas de PLD/FT para el personal apropiado.
- II Evaluaciones de riesgo una vez al año a nivel de programa, cliente y producto y servicio.
- II Un programa diseñado para identificar y verificar a todos los clientes y, cuando corresponda, a los beneficiarios reales en la medida en que lo justifique el riesgo de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo o según lo exija la regulación.
- II Realización de la debida diligencia del cliente y la debida diligencia reforzada en clientes de mayor riesgo, incluidos aquellos que son evaluados como personas políticamente expuestas.
- II Cruce de todos los clientes contra listas restrictivas (OFAC, Personas Bloqueadas, ONU, etc).
- II Sistemas automatizados que monitorean la actividad de transacciones de las cuentas de los clientes, generando alertas cuando se detectan patrones sospechosos o que se apartan de su perfil transaccional.
- II Identificación y reportes de actividades sospechosas a las autoridades reguladoras de acuerdo con las leyes aplicables.
- II Mantenimiento de todos los expedientes, transacciones y operaciones de los clientes por 10 años iniciados a partir de la cancelación de la relación con el cliente.

Cabe destacar que nuestra Compañía cuenta con una Política de PLD denominada "Manual de Cumplimiento" la cual se encuentra debidamente actualizada como resultado de las reformas en la regulación aplicable en la materia.





Principales avances en materia de PLD en 2020

- II Se maduró el sistema automatizado PLD, donde se aloja toda la información de nuestros clientes. Asimismo, se documentaron todas las alertas para que cada cliente tenga un perfil transaccional ajustado y así poder identificar rápidamente los cambios en su transaccionalidad.
- II Se automatizaron los criterios de análisis de los clientes, los cuales consideran aspectos de riesgo relacionados al importe, transaccionalidad y perfil del cliente.



Retos y oportunidades 2021

- II Esperamos recibir la autorización de la CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores) para ofrecer el servicio de contratación de productos de manera digital, no presencial.
- II Actualizaremos los Manuales y Políticas en materia de PLD en donde se incluya el desarrollo de alertas que incluyan la geolocalización desde el lugar donde los clientes aperturan los contratos y realizan operaciones.
- II Estimamos que la CNBV autorizará a SURA la licencia para operar una Casa de Bolsa. En este sentido, desarrollaremos Políticas, Manuales y la implementación de un sistema automatizado.

CAPACITACIÓN EN PLD

-

99%

de los colaboradores fueron capacitados a través del curso "Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia ilícita".

El 1% restante que no realizó este curso se debió a que se encontraban en incapacidad, maternidad o en permiso estudiando una maestría.

Antifraude y anticorrupción

En SURA Asset Management México, nos apegamos a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta, donde se definen las reglas de prevención, detección, denuncia y sanción, así como la política de "cero tolerancia" de posibles prácticas relacionadas con actos de fraude y corrupción para todos los niveles jerárquicos, así como a todas las filiales y subsidiarias que conforman SURA Asset Management.

Dentro de su alcance, el Código de Conducta establece los controles aplicables para evitar actos de corrupción y/o soborno, así como las sanciones aplicables las cuales, son de carácter administrativo y/o penal, independientemente del daño reputacional que dichas faltas le puedan generar a nuestra Compañía. En adición a las sanciones, cualquier colaborador que sea sorprendido ante posibles prácticas de corrupción o quebrantando los principios contenidos en nuestro Código de Conducta, se verá afectado mediante acciones disciplinarias, incluyendo la terminación de la relación laboral.

Cabe destacar que el Código de Conducta cuenta con evaluaciones realizadas por la firma externa Deloitte enfocadas al cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley conocida también como Ley SOX. Asimismo, nuestro Código de Conducta se encuentra alojado en nuestro sitio web en el apartado de Gobierno Corporativo: <https://suramexico.com/suramexico/pdf/gobierno-corporativo/codigo-de-conducta-y-etica-de-sura.pdf>

Principales hitos de gestión en materia de antifraude y anticorrupción en 2020

- || Actualizamos la Política de Prevención de Fraude y Corrupción de SURA AM México, alineando los preceptos a la Política Corporativa, como marco de gobierno aplicable de manera transversal a las líneas de negocio que conforman la compañía
- || Llevamos a cabo el levantamiento de información al interior de la Compañía y el análisis de la misma. Los objetivos de esta tarea fueron: identificar procedimientos vulnerables a fraude y corrupción, identificar los riesgos y controles asociados a éstos, así como definir estrategias de prevención y monitoreo que los mitiguen.

Retos y oportunidades en 2021

- || **Continuar** con la maduración de la evaluación de procedimientos vulnerables a fraude y corrupción. Esta acción incluirá revisar las actividades de control que estén diseñadas para prevenir, detectar y mitigar actos ilícitos o delitos financieros. Dicha evaluación permitirá establecer medidas y planes de corrección en las brechas o debilidades de control identificadas con el fin de proteger a la Compañía de actos ilícitos o delitos financieros.
- || **Reforzar y potenciar** la difusión de los canales de denuncia sobre actos relacionados a fraude y corrupción, principalmente del canal telefónico para recibir denuncias.
- || **Vigilar** el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Prevención de Fraude y Corrupción de SURA AM México.

Línea Ética

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

lineaetica@suramexico.com

De forma enunciativa más 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, así como 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.

Entre las acciones realizadas en 2020 para extender el conocimiento y comprensión del Código de Conducta así como de la Línea Ética, destacan las siguientes:

- || Impartimos a los colaboradores el curso virtual llamado "Código de Conducta y Ética", el cual es de carácter obligatorio. El **99%** de los colaboradores realizó este curso. Esta acción forma parte del programa de capacitación en materia de Código de Conducta que SURA ofrece a sus colaboradores.
- || Desarrollamos un plan de comunicación a través del boletín interno de comunicación el cual difundió de manera regular contenidos sobre temas relacionados al cumplimiento del Código de Conducta y Ética, y al conocimiento de los diversos canales de denuncia y reporte que son atendidos por la Línea Ética de SURA AM México. Al boletín interno, *Boletín ECO* tienen acceso el 100% de los colaboradores.

En 2020, a través de la Línea ética se recibieron 119 casos lo que representó una disminución de 30% respecto a 2019. Del total de reportes, 12 están en proceso, 58 fueron tipificados como no comprobados y 49 comprobados. Los principales temas reportados fueron: servicio al cliente (30%); malas prácticas (13%); conductas inapropiadas y cobro de servicios gratuitos (6% cada uno); fraude, protección de datos y traspaso indebido (5% cada uno). El 30% restante de los temas reportados correspondieron a 17 clasificaciones diferentes.

Por otro lado, en 2020 se actualizó la Política, Procedimiento y Manual de la Línea Ética con el fin de mejorar el proceso y fortalecimiento de la Línea Ética.



Comité de Ética

En 2020 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. Asimismo, veló por el cumplimiento de medidas internas en materia de capacitación, difusión y apoyo a los colaboradores para conocer las políticas y procedimientos establecidos en el Código de Conducta y Ética de la Compañía.

En 2020 el Comité de Ética y Cumplimiento llevó a cabo cinco sesiones ordinarias y una extraordinaria. En dichas sesiones se abordaron temas relacionados a la protección de datos personales, delitos financieros, y programa de Ética y Cumplimiento.

Gestión para la protección de datos personales

Actualmente SURA Asset Management México cuenta con un Sistema de Gestión para la Protección de Datos Personales, el cual contempla el establecimiento y monitoreo de medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas, así como una metodología basada en riesgos para identificar el tratamiento efectivo de los datos personales de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Esta metodología, contempla la evaluación periódica de todas las medidas establecidas en la Compañía, con el objetivo de proteger los activos de información, así como fortalecer los controles administrativos y tecnológicos indispensables en la actualidad para el manejo de los datos. Lo anterior, en apego a la regulación aplicable y el apoyo de la alta gerencia en la toma de decisiones. La Compañía cuenta con la Política de Protección de Datos Personales, así como la Política del Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran debidamente actualizadas.

Respecto a las acciones disciplinarias que tiene la Compañía en caso de incumplimiento por parte de los colaboradores, es importante precisar que contamos con un acuerdo de confidencialidad para la protección de datos personales de los clientes y en caso de incumplimiento, se aplican llamadas de atención y sanciones administrativas.

En 2020 ninguno de los negocios de SURA Asset Management México registraron incidentes relacionados a la privacidad y fuga de datos personales de los clientes. La Compañía tampoco recibió quejas en materia de Privacidad por ningún regulador.

97%

del total de colaboradores cumplió con la realización del curso obligatorio en línea "Protección de la Información y Datos Personales".

Las Políticas generales de Cumplimiento se hacen públicas a través del apartado de Gobierno Corporativo del sitio web de la Compañía <https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/gobierno-corporativo.html>

Se pone a disposición del público los Avisos de Privacidad correspondientes a cada negocio de la Compañía <https://www.suramexico.com/home/aviso-de-privacidad.html>
También se cuenta con un apartado sobre la protección de datos personales <https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/proteccion-de-datos-personales.html>



Principales hitos de protección de datos personales en 2020

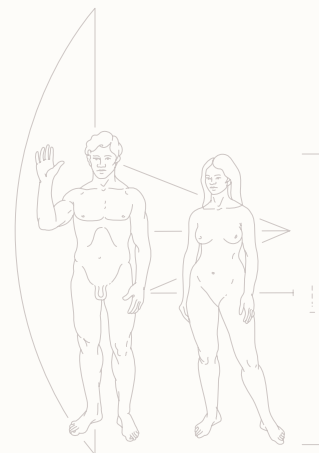
A lo largo de este año llevamos a cabo las siguientes actualizaciones:

- || Políticas Protección de Datos Personales (PDP)
- || Procedimientos PDP
- || Matriz de Riesgos y Controles
- || Plan de Trabajo de PDP 2020-2021
- || Avisos de Privacidad
- || Curso interno
- || Programa de concientización de Protección de Datos Personales
- || Campaña “Concientización de PDP y la Prospección”



Retos y oportunidades 2021

- || Continuar con la identificación de la trazabilidad del dato en los nuevos negocios
- || Establecer nuevos controles derivado del trabajo a distancia (home office) implementado para la mayoría de los colaboradores debido a la pandemia.
- || Realizar revisiones continuas a los negocios con el fin de mitigar posibles riesgos y vulnerabilidades.
- || Mantener el fortalecimiento del sistema de gestión de datos de la compañía, a través de mejores prácticas internacionales en el marco regulatorio europeo, lo cual, permitirá una identificación plena de finalidades, medios de obtención, uso, divulgación, transferencias, almacenamiento, bloqueo y cancelación de datos personales.
- || Continuar con la generación de nuevas campañas de sensibilización y comunicación de la materia para colaboradores y proveedores, enfocadas en el tratamiento específico de datos personales
- || Mantener los estándares de cumplimiento y eficiencia para protección de datos personales, que permiten actualmente a SURA AM México estar certificado ante el órgano de normalización y certificación NYCE.



Proveedores

En 2020 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.

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 está 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. Es importante mencionar que el área de Compras hace un primer filtro de selección que incluye entrevistas, revisión del producto y servicio, posteriormente el equipo de Cumplimiento valida el servicio que prestan, la legalidad, reputación y buen comportamiento de la compañía ante las instancias correspondientes del Gobierno Federal.

En 2020 SURA AM México realizó transacciones con 894 proveedores; el monto pagado a los proveedores

ascendió a \$2,353,008,136.78 millones de pesos. El 88% de las compras correspondieron a proveedores locales y 12% a proveedores extranjeros

Es importante mencionar que la pandemia del Covid-19 obligó a nuestra Compañía a cerrar las oficinas corporativas y enviar a los colaboradores a trabajar desde sus casas vía remota para proteger su integridad física y la de sus familias. Asimismo, las personas que prestan el servicio de limpieza también dejaron de laborar durante la etapa más crítica de la pandemia. Al prescindir del servicio de limpieza que presta un proveedor externo, se recortó el monto de iguala que percibían mensualmente estos empleados. Sin embargo, SURA acordó con la empresa prestadora de este servicio, absorber en conjunto el impacto económico para seguir pagando el sueldo a aquellos empleados de limpieza en situación vulnerable, algunos de ellos mayores de 60 años. De esta forma, SURA AM México, se solidarizó con este segmento de sus proveedores durante la emergencia sanitaria.

La Compañía gestiona sus actividades con los proveedores con base en la *Política General de Adquisiciones de SURA AM México*. Su objetivo es brindar el marco normativo donde se desprenden las estrategias de compras y contratación de bienes y servicios requeridos para la operación de la Compañía buscando eficiencia, transparencia y uso racional de los recursos.

Cada uno de los proveedores que prestan algún servicio a la Compañía

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 que pueden 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.

Capítulo **

Nuestro foco en el cliente





2020, más cerca de nuestros clientes

Indudablemente la pandemia por Covid-19 trajo consigo cambios estructurales en la forma de comunicarnos con nuestros clientes. Las medidas de confinamiento y de sana distancia representaron retos importantes para los procesos operativos relacionados a trámites, acompañamiento y la asesoría. Aunque la transformación digital ya era parte de nuestra estrategia desde tiempo atrás, la pandemia por el Covid-19 aceleró la migración a plataformas digitales. De esta manera, durante 2020 la atención presencial migró a la atención virtual; habilitamos herramientas transaccionales para que el cliente no se desplazara a una oficina física al tiempo que formamos a nuestros equipos comerciales para impartir una asesoría más empática e integral. En todo momento implementamos medidas de seguridad e higiene para cuidar a nuestros clientes y colaboradores.

Los módulos de atención a clientes de Afore SURA mantuvieron sus operaciones bajo estrictos protocolos orientados a evitar contagios. Una de las medidas fue la implementación de un sistema de atención, con previa cita para reducir horarios y evitar saturación en los módulos. Destacó la tarea realizada para acelerar los trámites de autoservicio de forma remota, disminuyendo al mínimo la necesidad de acudir de manera presencial a los módulos de atención al cliente.

La tecnología fue un habilitador necesario que nos permitió estar

conectados siempre con nuestros clientes de Inversiones. Comenzamos a ofrecerles asesoría por videollamada y entregarles información necesaria para la toma de decisiones en un tiempo de incertidumbre y volatilidad en los mercados. Esta cercanía que mantuvimos con ellos les dio tranquilidad ya que siempre tuvieron a su disposición, todo lo relacionado con la parte transaccional e informativa de sus productos.

Así como atendimos puntualmente las necesidades de nuestros clientes, también cuidamos a nuestros colaboradores del área comercial. El 17 de marzo de 2020 el gobierno mexicano decretó el confinamiento de la población, limitando la movilidad de los ciudadanos. Alineados a esta disposición, la fuerza de ventas se mantuvo en resguardo lo que provocó una disminución de la actividad comercial de Afore SURA y de la industria. Debido a que alrededor del 80% de los ingresos de los asesores es variable, Afore SURA generó una estrategia de apoyo económico para subsidiar la pérdida de ingresos del equipo comercial durante cuatro meses, lapso en que se decretó confinamiento en semáforo rojo.

La incertidumbre generada por la pandemia evidenció la fragilidad de la vida y cambios repentinos de escenarios que pueden complicar nuestra vida laboral y financiera. Esta situación adversa reforzó la consciencia sobre la importancia de ahorrar y construir un patrimonio.

NUESTRO PROPÓSITO

Desde los negocios de Ahorro para el Retiro e Inversiones acompañamos a nuestros 7 millones de clientes a alcanzar sus sueños y metas en cada etapa de sus vidas.

Negocio ahorro para el retiro

PRINCIPALES HITOS EN 2020



Retiros por desempleo

La propagación del Covid-19 a nivel global limitó la movilidad afectando severamente la economía a nivel mundial. En México, los retiros por desempleo fueron históricos en 2020 al dispararse más de 60% respecto a 2019. CONSAR reportó que más de 1.7 millones de afiliados de la industria retiraron más de 20 mil 60 millones de pesos. En el caso de Afore SURA, al cierre de diciembre de 2020 se contabilizaron 97,514 solicitudes de retiro sumando 1,698 millones de pesos. Nuestra prioridad es acompañar a nuestros clientes durante las distintas etapas de su vida y sobre todo apoyarlos y mantenernos cerca en los momentos más difíciles. En congruencia con este propósito, nuestros clientes recibieron oportunamente sus recursos que les sirvieron para paliar parte de la situación adversa por la que atravesaron. Durante el segundo semestre seguimos mejorando la operación de este servicio al concretar la implementación 100% remota del trámite de retiros por desempleo.



Rendimientos extraordinarios

En enero de 2020 entró en vigor la operación de los fondos por ciclo de vida. Este cambio significativo en el régimen de inversión permitió realizar inversiones más dinámicas y a la medida del perfil de inversión de nuestros clientes, lo cual arrojó resultados muy positivos durante el primer bimestre de 2020. Sin embargo, a mediados de marzo, derivado de la incertidumbre generada por la pandemia del Covid-19, los rendimientos se desplomaron. En los meses siguientes, y gracias a la experiencia y sólida cultura de inversión de nuestros profesionales de Afore, se aprovecharon las oportunidades de inversión que surgieron durante la crisis y que permitieron una recuperación extraordinaria. Al cierre de diciembre de 2020, el rendimiento promedio de las Siefores de SURA se ubicó en 14.9% lo que representó un incremento de 57 puntos base respecto al rendimiento promedio de la industria.



App Afore SURA

En 2020 llevamos a cabo mejoras importantes a la *app Afore SURA* para ampliar la oferta de valor a nuestros clientes a fin de que puedan autogestionar varios trámites desde la comodidad de su celular. Con la nueva *app Afore SURA* el trabajador puede.

- || Consultar su estado de cuenta
- || Consultar su saldo al día
- || Autoregistrarse
- || Solicitar su constancia fiscal
- || Domiciliar su ahorro para lograr sus metas financieras
- || Disponer de su ahorro voluntario
- || Recibir notificaciones cuando reciba la aportación patronal
- || A través de la calculadora hacer su proyección de pensión
- || Registrar a sus hijos en cuenta Afore Menores
- || Juegos para desarrollar el buen hábito del ahorro



Clasificación Morningstar

En 2020, las Siefores administradas por Afore SURA obtuvieron, por tercer año consecutivo, la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta otorgada este año a las Siefores mexicanas. En su reporte los analistas de Morningstar destacaron que nuestra Administradora “cuenta con un extenso equipo y una sólida cultura de inversión”. El equipo de esta reconocida firma de análisis evalúa fondos con base en cinco pilares (Proceso, Rendimiento, Personas, Administradora y Precio) que los analistas consideran, destacan aquellos con mayores posibilidades de superar a su referencia y pares en el largo plazo, ajustado por el riesgo. Sobre el pilar Rendimiento, el reporte de Morningstar indicó que “las Siefores de Afore SURA han superado a sus homólogas en el largo plazo sobre una base de rendimiento total y ajustado al riesgo, lo que resultó en una clasificación de Rendimiento Positiva”.





Cuentas asignadas

Al cierre de diciembre de 2020 CONSAR reportó un total de 68.1 millones de cuentas administradas por las Afores. De este total, 18.7 millones de cuentas están clasificadas como “asignadas”, es decir son trabajadores que no han elegido Administradora por lo que el regulador cada año los asigna a aquellas Afores que demuestran tener el mejor desempeño en rendimiento y servicio.

En Afore SURA avanzamos de manera significativa en el registro y formalización como clientes de las “cuentas asignadas” a través de nuestra app. Al cierre de diciembre de 2020, un total de 20,426 cuentas asignadas se registraron formalmente como clientes de Afore SURA, este número es mayor en más de tres veces respecto a 2019 (6,442 usuarios únicos). Para nuestra Compañía, registrar y fidelizar a estos afiliados como nuestros clientes representa una gran oportunidad de brindarles acceso a los servicios de Afore SURA encaminados a mejorar su ahorro para el retiro.



Retos y oportunidades 2021

- || Continuar mejorando la experiencia digital de los clientes como factor diferenciador de nuestra marca. Ofrecerles experiencias de acompañamiento y conectar con ellos a través, principalmente de los canales digitales.
- || Seguir avanzando en los procesos de contactabilidad para llegar a más clientes con los que antes no teníamos contacto. Queremos estar cerca de ellos y acompañarlos para construir un retiro en mejores condiciones.
- || Aumentar las domiciliaciones de ahorro voluntario con el fin de que los clientes avancen en la construcción de su patrimonio para el retiro.

Inversiones SURA

PRINCIPALES HITOS EN 2020

En 2020 el negocio de Inversiones llevó a cabo una profunda transformación con el objetivo de ampliar su oferta de productos para atender las distintas necesidades y propósitos del segmento afluente, centrados en la asesoría y experiencia digital. Nuestra estrategia contempla un modelo de atención óptimo y una oferta integral de servicios y productos para nuestros clientes que tienen propósitos definidos alrededor de la gestión de su patrimonio, educación y retiro.

A continuación, enumeramos las nuevas soluciones que complementan nuestra oferta de fondos inteligentes y portafolios estratégicos:

- II **Beneficio Patrimonial.** Solución ideal para propósitos de largo plazo como el retiro, la cual brinda protección del patrimonio con beneficios tales como:
 - Elegir inversiones en dólares o pesos
 - Los rendimientos son exentos de impuestos mientras se cumpla con las condiciones (retirar a partir de los 60 años, ser el propio titular quien aporta al producto y contar con el producto por al menos 5 años)
- Protege a tus beneficiarios en caso de fallecimiento ya que no hay retención de impuestos de la suma asegurada e inversión acumulada
- No hay un monto máximo de inversión. El mínimo es de \$1MDP o USD\$50,000
- Un equipo de expertos gestiona de manera activa y busca las mejores oportunidades para hacer crecer tu inversión.
- II **Arquitectura abierta.** Ampliamos nuestra oferta con diecinueve nuevos fondos de arquitectura abierta, los cuales abren un abanico de posibilidades para elegir la más apropiada de acuerdo con el perfil y propósitos de nuestros clientes.
- II **Asesoría 100% digital.** En 2020 debido al confinamiento por la pandemia, se privilegió la asesoría a través de videollamadas. Asimismo, se impulsó la autogestión digital, telefónica y por chat.



Digital SURA SUMMIT 2020

Como parte de la estrategia de entregar una experiencia diferenciadora a nuestros clientes, en 2020 por sexto año consecutivo, se llevó a cabo el SURA SUMMIT, en esta ocasión el primero en versión digital, con la presentación del empresario, conferencista y filántropo estadounidense, Chris Gardner y su inspiradora conferencia “Fuertes giros, tiempo atómico y la nueva visión del sueño universal”.

Gardner, conocido como el “CEO de la felicidad” es autor del libro *Comienza donde estás* y de la autobiografía *En busca de la felicidad*, historia que inspiró la película del mismo nombre y que protagonizó el actor Will Smith. Ante sus invitados virtuales Chris Gardner compartió su increíble historia de vida, los valores que modelaron su “genética espiritual” y la filosofía de trabajo que lo ha mantenido enfocado para conseguir sus objetivos.

Satisfacción del cliente

En SURA el foco en el cliente es el centro de la estrategia, por lo cual, medir su satisfacción es muy relevante y uno de los pilares que nos permite elevar su experiencia. Estas mediciones nos ayudan a generar conocimiento del cliente, identificar incidencias y/o brechas para definir estrategias con otras funciones en SURA que mejoren el día a día, brindando un servicio óptimo y construyendo una experiencia favorable.

Las mediciones de satisfacción las realizamos para los negocios de Afore e Inversiones, aplicando la metodología de Net Promoter Score (NPS por sus siglas en inglés) en diferentes puntos de contacto. A través de distintas encuestas y estudios que aplicamos podemos medir y gestionar la satisfacción de nuestros clientes en diferentes momentos.

El indicador NPS calcula la satisfacción neta clasificando a los clientes en tres categorías:

1. **Detractores:** aquellos que califican entre 0 y 6 en una escala de 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.

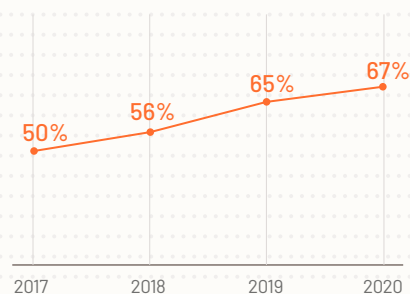
El índice de satisfacción neta se obtiene de la cantidad de Promotores menos la cantidad de Detractores. El propósito de estas encuestas es escuchar la voz de nuestros clientes para identificar áreas de mejora y construir planes de acción. Buscamos transformar clientes Detractores y Pasivos en Promotores que nos recomienden y permanezcan más tiempo con nosotros.

RESULTADOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA ENCUESTA NPS 2020

Promedio general de satisfacción

67% en 2020

||



Encuesta NPS Servicio.

- || Adquisición AFORE: **69%**
- || Adquisición Aportaciones Voluntarias: **79%**
- || Adquisición Fondos: **65%**
- || Call Center Afore: **53%**
- || Call Center Inversiones: **67%**
- || Módulos de Servicio: **68%**
- || Kioscos Atención Exprés: **73%**
- || Seguimiento Post Venta: **70%**
- || Alto Patrimonio Plus: **62%**
- || Portal de AFORE: **57%**
- || Portal de Fondos de Inversión: **56%**

Capítulo ***

Educación Financiera



En SURA AM México estamos comprometidos en fomentar la cultura del ahorro y la previsión en nuestros clientes, así como con el público en general, con el propósito de que desarrollen competencias y habilidades que les permitan empoderarse y administrar eficientemente sus recursos. De esta manera podrán generar patrimonio y cumplir sus metas financieras en cada etapa de su vida.

En 2020 cada una de nuestras iniciativas y acciones en esta materia se enfocaron en desarrollar capacidades en niños, jóvenes y adultos que les permitan tomar, de manera consciente e informada, decisiones adecuadas para construir una vida financiera sana.

ACCIONES RELEVANTES 2020

●●
Ruta de la Pensión

Con el propósito de dar respuesta a las dificultades más comunes que atraviesan los mexicanos al momento de tramitar su pensión, en el segundo semestre de 2020 Afore SURA lanzó *Ruta de la Pensión*, una guía de pasos a seguir para que los trabajadores se preparen y tramiten su pensión sin contratiempos.

La Ruta de la Pensión está dirigida a aquellas personas que están pensando en retirarse y que comenzaron a trabajar antes del 1º de julio de 1997, es decir para los afiliados al IMSS que pertenecen a la ley 73.

Actualmente, este grupo representa el mayor volumen de trabajadores que se aproximan a la edad de retiro y en la mayoría de los casos, la información y nivel de concientización que tienen respecto al proceso de pensión es muy bajo o nulo. Por ello, es muy importante establecer con ellos un acercamiento preventivo que les permita tener claridad de los procesos y trámites que deben realizar antes de iniciar formalmente el trámite de solicitud de pensión ante el IMSS, y de esta forma evitar contratiempos.

Para Afore SURA es muy relevante la asesoría y la cercanía con sus clientes en una etapa próxima al retiro. Por esta razón, en *Ruta de la Pensión*, a través de información útil, clara y fácil de entender el trabajador podrá:

- || Saber si reúne o no los requisitos para obtener una pensión
- || Revisar que los datos de su cuenta individual estén en orden para iniciar su proceso
- || Conocer las instituciones que participan en la autorización de una pensión
- || Decidir si es el mejor momento para pensionarse
- || Conocer las alternativas normativas para reactivar el derecho a una pensión
- || Conocer las alternativas normativas para incrementar la pensión
- || Aprender sobre la importancia del ahorro voluntario como complemento a la pensión

Para el segundo semestre de 2021 se espera tener la versión de Ruta de la Pensión para las personas que cotizan bajo la Ley 1997.



Hablemos de Pensiones

En 2020 continuamos compartiendo en diferentes foros universitarios *Hablemos de Pensiones*, una iniciativa que busca sensibilizar a los jóvenes, que han comenzado o pronto iniciarán su vida laboral, sobre la importancia de tener su Afore y de hacer ahorro voluntario. En esta charla los jóvenes conocerán el contexto de los sistemas de seguridad social en México (IMSS, ISSSTE) y de los principales elementos que deben considerar en la planeación de su retiro, desde que ingresan al primer trabajo, ya sea a una empresa o laboren de manera independiente. Esta conferencia también busca sensibilizar a los jóvenes sobre el rol que tiene cada persona como principal responsable en la previsión de su retiro y de la importancia de hacer del ahorro voluntario su mejor aliado para lograr sus objetivos en cada etapa de su vida.

Derivado del confinamiento provocado por la pandemia del Covid-19 las conferencias *Hablemos de Pensiones* se realizaron a través de diferentes plataformas digitales. De las seis conferencias, cuatro se impartieron en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera 2020. La mayoría de las universidades transmitió en vivo estas charlas a través de sus redes sociales, lo cual potenció el alcance a un mayor número de personas.



Censo de Educación Financiera y Previsional

Desde 2015 la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) realiza el Censo de Educación Financiera y Previsional, a través del cual, diagnostica a cada una de las 10 Afores del sistema, sobre diversos aspectos relacionados a las acciones que implementa en materia de educación financiera y previsional. El objetivo principal de esta iniciativa de CONSAR es hacer del conocimiento del público en general la muestra de esfuerzos que las Afores realizan para informar y sensibilizar a los ahorradores, sobre el funcionamiento del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

En 2020 Afore SURA obtuvo la puntuación más elevada de este censo ya que registró la mayor oferta de acciones de educación financiera y previsional en las siguientes dimensiones que evalúa el regulador:

- || Administración y finanzas personales
- || Planeación previsional para el retiro, ahorro voluntario y fondos de inversión
- || Trámites del SAR
- || Herramientas digitales



Semana Nacional de Educación Financiera

SURA es un aliado relevante de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en impulsar activamente la educación financiera y la cultura del Ahorro. En 2020 participamos activamente en la Semana Nacional de Educación Financiera SNEF 2020, cuyas actividades fueron totalmente digitales debido al confinamiento decretado por el Gobierno Federal derivado del Covid-19. Al ser un evento totalmente digital el alcance de la audiencia fue mayor; el organismo del Gobierno Federal (CONDUSEF) estima que alrededor de un millón de personas se beneficiaron con las actividades que impartieron las instituciones financieras participantes.

De nuestro lado, Afore SURA participó con las siguientes actividades:

- || Stand virtual: juego "Me divierto y ahorro"; videos: 1) Ruta de la Pensión. 2) "¿Por qué debo pensar en mi retiro desde ahora?"
- || Atención a clientes. Se activó un servicio especial para atender a clientes durante el lapso que duró la SNEF.
- || Videoconferencias: 1) Ruta de la Pensión; 2) Hablemos de Pensiones; y 3) Beneficios de la Afore y la protección que te brinda a ti y tu familia.
- || Charlas Hablemos de Pensiones en foros universitarios
- || Charla Ruta de la Pensión en la Universidad Autónoma del Estado de México UAM
- || Contenido de educación financiera y previsional en página de la SNEF 2020

Principales iniciativas de Educación

Videoconferencias Educación Previsional en SNEF 2020

En el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera SNEF 2021 Afore SURA transmitió las videoconferencias: 1) Ruta de la Pensión. 2) Beneficios de tu Afore y la protección que brinda a ti y a tu familia. 3) Hablemos de Pensiones.

720
personas
beneficiadas

Activaciones y materiales de Afore SURA en SNEF 2020

En esta edición, Afore SURA montó un stand virtual donde transmitió videos didácticos y un juego para niños, jóvenes y adultos. Se activó una página web donde SURA compartió materiales enfocados en fomentar el hábito del ahorro y conocer los beneficios de la Afore. También se activaron canales para atender a clientes derivados de este evento.

2,251
personas
beneficiadas

Hablemos de Pensiones Para universitarios

Impartimos seis charlas **Hablemos de Pensiones** con la comunidad universitaria de las siguientes universidades: Universidad Autónoma de Chihuahua, Tecnológico Nacional de México-Culiacán, Universidad Autónoma del Estado de México UAEM, Universidad Autónoma Metropolitana UAM, Escuela Bancaria y Comercial. Estas universidades transmitieron por diferentes plataformas digitales y redes sociales.

2,538
personas
beneficiadas

Ruta de la Pensión. Conferencia en Universidad Autónoma del Estado de México. UAEM

Impartimos a través de transmisión Facebook Live, la charla **Ruta de la Pensión** a la comunidad docente y universitaria.

1,299
personas
beneficiadas

Webinars Afore SURA

A lo largo de 2020 realizamos una serie de webinars para nuestros clientes donde se expusieron, entre otros, los siguientes temas:

- Ahorro voluntario
- Servicios que brinda la Afore
- Cambios al sistema de pensiones
- Covid-19 y el impacto en la Afore
- Retiros por desempleo y Afore

4,813
clientes

Facebook Live Afore SURA

Realizamos 17 transmisiones en vivo en donde se abordaron aspectos relacionados a la cuenta individual de Afore y otros temas, entre los que destacan:

- Todo lo que debes saber del ahorro voluntario que quizá no conozcas.
- Impacto en tu afore al realizar retiro por desempleo.

533,088
personas
beneficiadas

Financiera y Previsional 2020

Blog Afore SURA	Este Blog tiene como objetivo dar respuesta a preguntas frecuentes que expresan los clientes en las redes sociales. Aquí se exponen a profundidad temas relacionados a los beneficios de la Afore y las tendencias sobre el sistema de pensiones.	2,801 visitas
App FINDO	Findo es una APP para la familia que ayuda a gestionar las metas de sus hijos, incentivando la cultura del ahorro y ayudando a crear buenos hábitos en los niños. Con Findo se puede vivir la experiencia del ahorro en familia	Usuarios registrados Papás: 6,663 Hijos: 1,705
Ruta de la Pensión	Ruta de la Pensión es la única guía que detalla el proceso de pensión en México. Se habilitó una página web en donde el público en general puede informarse de manera detallada sobre el proceso, check up de requisitos y trámites que el trabajador debe cumplir antes de solicitar formalmente su pensión	174,000 visitas
Ahorro Voluntario y Finanzas Personales en Redes Sociales Afore SURA	Compartimos en redes sociales diferentes contenidos con el objetivo de sensibilizar a la audiencia sobre los beneficios del ahorro voluntario en su Afore para tener un buen retiro, así como administrar de manera eficiente sus finanzas personales.	75,862 visitas
Facebook Lives Inversiones SURA	A través de estas transmisiones en vivo impartimos herramientas para una mejor comprensión del desempeño de los mercados y el universo de las inversiones.	12,635 personas beneficiadas
Podcast Inversiones SURA	El objetivo de esta iniciativa es ofrecer contenidos de fácil entendimiento sobre las tendencias de los mercados y portafolios de inversión.	1,514 personas beneficiadas
Blog Inversiones SURA	Este blog ofrece a los lectores información detallada sobre el mundo de las inversiones, perfiles de riesgo así como las diferentes soluciones de portafolios de inversión.	12,073 sesiones
Webinars Inversiones SURA	Estas conferencias tienen como fin ofrecer a los clientes diversos contenidos de información para que tengan mayor claridad sobre diferentes opciones de inversión tomando en cuenta el perfil de riesgo y las necesidades particulares de cada cliente.	11,696 personas beneficiadas

Capítulo ****

Talento Humano



En 2020 la pandemia por el Covid-19 hizo más evidente que como Organización debemos transitar y gestionar nuestra operación y talento humano en un entorno VICA (Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo). Para SURA no es desconocido ya que desde años atrás habíamos incorporado ese modelo a nuestra operación. Bajo esta premisa, en 2020 continuamos preparando a nuestros colaboradores en el desarrollo de capacidades para movernos con agilidad, fluidez y efectividad. En medio de un entorno desafiante e inédito, en 2020 nuestra Compañía priorizó el cuidado de la salud integral de nuestros 3,543 colaboradores en congruencia con nuestra filosofía de que la gestión del talento parte del ser, que complementa el saber hacer.

Continuamos movilizando a los colaboradores -independiente de su rol- hacia una gestión que se adapte a las necesidades del entorno y de la Compañía, a que sean capaces de empoderarse, tomar la iniciativa, aprender de sus errores, construir desde la diversidad y valorar los logros propios y de otros.

Asimismo, fomentamos el liderazgo colectivo que se ejerce desde el conocimiento, la conversación y la capacidad de inspirar y movilizar para trabajar por objetivos comunes. También propiciamos la autonomía responsable para que la toma de decisiones parta de nuestros principios corporativos de Equidad, Respeto, Responsabilidad y Transparencia. Estos principios son el fundamento de una cultura SURA que valora la diferencia, promueve la inclusión y genera ambientes colaborativos.

=

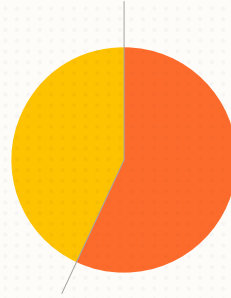


CIFRAS RELEVANTES

RELACIÓN POR CARGO Y GÉNERO

3,543
colaboradores

Hombres
43%



Mujeres
57%

LAS MUJERES EN NUESTRA ORGANIZACIÓN



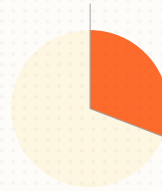
57% del total de los colaboradores son mujeres



33% del Comité Ejecutivo es representado por Mujeres

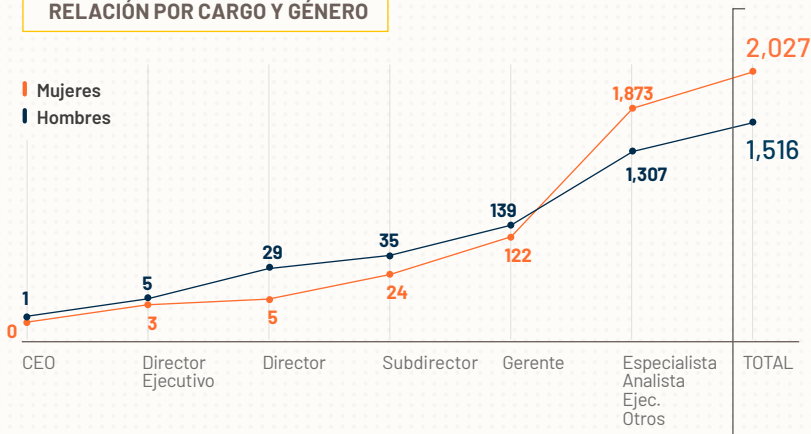


46% de las posiciones de Gerencia son ocupadas por mujeres



31% del total de los puestos a nivel director, son ocupados por mujeres, cuya función aporta directamente a los ingresos de la Compañía

RELACIÓN POR CARGO Y GÉNERO



ODS RELACIONADOS:



La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

RANGO DE EDAD DE NUESTROS COLABORADORES

Rango de edad	No de colaboradores
Menores de 25 años	151
Entre 26 y 30 años	608
Entre 31 y 40 años	1389
Entre 41 y 50 años	955
Entre 51 y 60 años	428
Mayores a 60 años	12

39%

de nuestros colaboradores tienen entre 31 y 40 años de edad.

PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD DE LOS COLABORADORES

Antigüedad	Hombre	Mujer	Total
Inferior a 1 año	361	445	806
Entre 1 y 5 años	815	1081	1896
Entre 6 y 10 años	195	278	473
Entre 11 y 20 años	139	212	351
Más de 21 años	6	11	17
Total	1516	2027	3543

En SURA impulsamos el desarrollo profesional de los colaboradores y su permanencia, esto se refleja en el tiempo que llevan laborando en la organización. **En 2020 el 24% de los colaboradores cuenta con más de 5 años de antigüedad.**

RANGOS SALARIALES PARA LOS COLABORADORES

(veces salarios mínimo)

Género	1 y 2	2 y 4	4 y 7	7 y 12	12 y 17	17	Total
Mujeres	1357	230	210	128	55	47	2027
Hombres	914	108	201	140	51	102	1516
Total	2271	338	411	268	106	149	3543

*Salario mínimo vigente en 2020: 123.22 pesos diarios



Estrategia de trabajo en un entorno de pandemia

La pandemia nos enseñó a resignificar el cuidado de la vida de las personas. A lo largo de 2020 priorizamos el cuidado de la salud integral de nuestros colaboradores, que es tanto física, como mental y financiera. Casi de forma inmediata, una vez declarada la pandemia, el 99.7% de los empleados de las áreas de servicio y comercial pasaron a la modalidad de trabajo remoto para facilitar el aislamiento preventivo. Los módulos de servicio de Afore SURA atendieron a los clientes a través de cita, cumpliendo con todos los protocolos de sanitización y seguridad. El cuidado de las personas fue el objetivo que orientó todas nuestras decisiones, reconociendo que en la medida que cuidemos la vida de las personas de forma integral (física, emocional y financiera) tendremos una sociedad que podrá desarrollarse armónicamente.



Salud y bienestar en tiempos de Covid-19

A continuación, algunas de las acciones más relevantes del plan general implementado para trabajar en un entorno de pandemia por Covid-19.

- || **Plan de comunicación corporativa** robusto que incluyó medidas y recomendaciones para sobrellevar el confinamiento de la mejor manera tanto a nivel personal como familiar.
- || **Foros virtuales mensuales con el CEO** quien informó sobre el desempeño de la Compañía y apoyo a colaboradores.
- || **Mapa de indicadores** para dar seguimiento diario a la situación de los colaboradores relacionada a su salud y a temas laborales.
- || **Comité de valoración de apoyos a la fuerza de ventas.** La actividad comercial de la industria en general se detuvo durante 4 meses debido al confinamiento y restricciones a la movilidad de los ciudadanos, por lo que la Compañía elaboró, a través de este comité, un esquema de apoyo económico para la fuerza de ventas de Afore.
- || **Plan sobre factores de riesgo psico-social en el trabajo remoto desde casa.** Se desarrolló un programa de acercamiento a colaboradores que incluyó información sobre cómo manejar el home office, salud mental y cómo organizar sus jornadas laborales y personales.
- || **Monitoreo y seguimiento diario de casos Covid-19** en la Compañía (positivos, sospechosos, registro de familiares confirmados). Nuestro equipo médico realizó un seguimiento personalizado a colaboradores y sus familiares cercanos.
- || **Activación del correo coronavirus@suramexico.com** así como la asistencia personalizada a través del servicio médico de SURA.
- || **Línea de apoyo emocional.** Se activó una línea telefónica especial para dar apoyo emocional a los colaboradores y a sus familiares directos con el fin de canalizarlos a psicólogos y tanatólogos.
- || **Plan de equilibrio.** Dentro de este plan, expertos impartieron charlas de apoyo emocional a las cuales accedieron todos los colaboradores. También se abarcó la salud física a sí como los apoyos financieros.
- || **Adaptaciones tecnológicas.** La Compañía implementó un plan de entrega de computadoras laptop a los colaboradores que usaban una PC en las oficinas corporativas. Se instalaron escritorios remotos para acceder a los aplicativos de la Organización de manera segura.
- || **Ciberseguridad.** Al trasladar la operación de la compañía a trabajo remoto desde casa, se redoblaron las medidas y recomendaciones en temas de ciberseguridad y protección de datos personales.

●● Evolución de Flex Office a un modelo híbrido

En 2017 iniciamos el programa Flex Office, con el objetivo de movilizar a nuestros colaboradores de las áreas de servicio hacia la autogestión (colaboración remota y segura) para responder ante los retos que teníamos frente al negocio y nuestros clientes. A través de esa modalidad hemos impulsado el trabajo colaborativo y hemos brindado soporte a la continuidad de negocio en situaciones de fuerza mayor, tal fue el caso del sismo de septiembre de 2017 y en 2020 la pandemia por el Covid-19.

A partir de 2021 el esquema Flex Office evolucionará a un modelo híbrido de trabajo sostenible en el largo plazo, el cual contempla el trabajo mixto (remoto y presencial) y abarca diferentes frentes, destacando los siguientes:

- ▮ Áreas de servicio y equipos comerciales desempeñarán sus labores a través de este esquema híbrido.
- ▮ Eficiencia de espacios.
- ▮ Transformación de espacios hacia la modalidad *hoteling* (sistema para gestionar eficientemente el espacio de oficina).
- ▮ Con un modelo híbrido se multiplican las opciones para atraer y retener talento desde cualquier parte del mundo.

ODS RELACIONADOS:

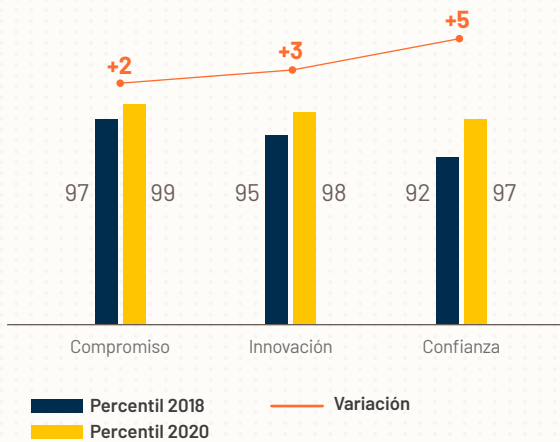


Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.
Promover el empleo pleno, productivo y el trabajo decente para todos.

Clima organizacional

En 2020 llevamos a cabo la encuesta de cultura a una muestra de 460 colaboradores, de los cuales respondieron 458, a través de ésta se midió el compromiso de los colaboradores hacia su trabajo. El resultado del factor "compromiso general de los empleados" se ubicó en 99% lo cual refleja que en SURA existe un alto sentido de pertenencia, las personas se esfuerzan por generar grandes cambios, son entusiastas, motivadas y apasionadas. La metodología utilizada en esta encuesta fue *Denisson*, estableciendo la medición y los resultados de acuerdo a cuatro cuadrantes: Misión, Adaptabilidad, Consistencia y Participación.

COMPARATIVA 2018-2020



Estos resultados muestran que la Organización está alcanzando un nivel de madurez de cultura organizacional importante. Uno de los focos principales ha sido trabajar enfocados en las personas, buscar mantener su equilibrio y bienestar entre sus vidas personales y laborales.



Norma Oficial Mexicana NOM-035

ANTECEDENTES

2018

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) publicó la norma para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales que se pueden presentar en el ámbito laboral y que incluye categorías como: 1) ambiente en el trabajo; 2) factores propios de la actividad; 3) organización del tiempo de trabajo; 4) liderazgo y relaciones en el trabajo y 5) entorno organizacional.

2019

Cumplimos con el requerimiento de la STPS y en octubre lanzamos una encuesta que nos permitió valorar los factores de riesgos psicosociales en cada colaborador de nuestra compañía. Del 100% de los colaboradores convocados 92% respondieron la encuesta, muy arriba del 80% que estableció la STPS como porcentaje mínimo requerido. En cumplimiento con la Norma 035, en noviembre se dieron a conocer los resultados de la valoración de los factores de riesgo psicosocial ante los miembros del Comité Ejecutivo y Líderes. El resultado obtenido por SURA para Factores de Riesgo Psicosocial fue **Bajo**.

2020

Derivado de los resultados obtenidos en la valoración realizada en octubre de 2019, en el primer trimestre de 2020 se contactaron a aquellos colaboradores que manifestaron requerir atención y/o orientación ya sea por parte de un profesional externo o bien de Talento Humano. Este acercamiento a los colaboradores se realizó de manera personal y confidencial a través de la cuenta personas@suramexico.com. De esta manera la Compañía reafirma su compromiso con el bienestar integral de las personas y sus condiciones de trabajo.

Desarrollo del capital humano

En SURA AM México contamos con un modelo de desarrollo centrado en el colaborador y alineado a la estrategia organizacional. A través de este modelo se busca generar en el colaborador consciencia de sí mismo, de los demás y del mundo. Nuestra estrategia de desarrollo de capital humano se sustenta en 3 dominios del ser humano: Ser, Saber y Hacer. Los líderes son quienes posibilitan los espacios para el desarrollo, desafiando y acompañando a sus equipos.

Nuestra oferta de formación y desarrollo responde a las necesidades de los distintos segmentos identificados dentro de los colaboradores. Esta oferta está basada en la metodología 70/20/10, de manera que la persona logre incorporar aprendizaje desde distintos ámbitos: en la práctica, en la relación con otros y la incorporación de nuevos conceptos.



CIFRAS RELEVANTES

3,987

pesos promedio invertido en desarrollo del talento

5%

porcentaje de vacantes comerciales cubiertas con personal interno

NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR COLABORADOR

Área de servicio:

38

Área Comercial:

49.5



Desarrollo de líderes

En 2020 se desarrollaron en los líderes de SURA las capacidades necesarias para adaptar su liderazgo a la nueva realidad en un escenario de pandemia. Para ello, los talleres de formación de los líderes se enfocaron en desarrollar técnicas de comunicación, así como habilidades para gestionar sus responsabilidades con sus equipos encaminadas a fomentar el empoderamiento de los colaboradores y el vínculo de confianza.

Estos son algunos de los programas más relevantes impartidos en 2020:

- || **Liderazgo de servicio:** Se adaptó el programa de desarrollo de líderes a los tiempos de pandemia. En este sentido, el enfoque fue la formación de "líderes" con necesidad de servir y crear equipos más cercanos sin importar el trabajo remoto. En este programa participaron todos los líderes de las áreas de servicio.
- || **Gestión de equipos:** Los líderes de las áreas de servicio recibieron este curso mediante el cual aprendieron a conocer mejor a su equipo, a identificar diferentes estilos de gestión que le ayudaron a empoderar a sus colaboradores bajo un esquema de trabajo remoto y en circunstancias de cambio.
- || **Carrera del líder:** Programa dirigido para que el colaborador practique actividades elementales de un gerente, con el fin de adquirir habilidades que le permitan estar listo para aspirar a una posición de desarrollo profesional.
- || **Especialización en el cargo:** Se impartió un programa especializado teórico y práctico de desarrollo de habilidades comerciales.



Programa de liderazgo para la alta dirección

A diferencia de años anteriores cuando los miembros de los Comités Ejecutivos de las filiales de SURA AM se reunían de manera presencial, en 2020 se conectaron de manera virtual para recibir formación en torno al fortalecimiento de su liderazgo personal y estratégico en un escenario desafiante, inédito derivado de la pandemia por Covid-19. La formación que recibieron giró en torno a los siguientes ejes temáticos:

- || Liderando la incertidumbre.
- || Liderazgo para todos apreciando la esencia de cada uno: diversidad e inclusión.



Desarrollo del Talento

En SURA Asset Management México, nuestra prioridad es contar con personas capaces, motivadas, conocedoras de los negocios y con actuaciones fundamentadas en la ética. Entendemos el crecimiento y el desarrollo como un proceso personal en el que acompañamos a los trabajadores para explorar nuevas posibilidades, generar potencialidades, cerrar sus brechas de competencias y prepararlos para el siguiente nivel en su carrera laboral. En 2020 avanzamos en fomentar el autodesarrollo y la adaptación a un entorno VICA (Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo), como motor que genera valor y fortalece el desarrollo individual y de equipo.

Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestras herramientas de gestión y la analítica del talento, poniendo en marcha los módulos de aprendizaje y desempeño, que nos permite realizar sinergias en la gestión del conocimiento y generar conversaciones más continuas, participativas y transparentes, apuntándole siempre al desarrollo continuo de todos nuestros colaboradores

En 2020 identificamos a colaboradores con potencial de crecimiento, compromiso organizacional y alto desempeño para su desarrollo integral con el fin de prepararlos para asumir posiciones clave en el futuro. A estos colaboradores se les impartió un programa de formación que abarcó 61 horas de formación. Se logró un 95.5 de asistencia y un 9.1% de satisfacción del programa.



Desafío 2021

Fortalecer el desarrollo de cada colaborador a partir de nuestro modelo de competencias que fue actualizado. Se buscará fomentar en la persona nuevas habilidades de adaptación y transformación de su entorno.

ODS RELACIONADOS:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa de SURA AM México tiene como eje rector al colaborador y su poder de gestión. El colaborador podrá acceder a una oferta práctica, flexible, estructurada que potencie su creatividad y donde se gestione su conocimiento para generar un valor diferencial y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de SURA.

Dentro de la Universidad Corporativa hay tres escuelas especializadas para una formación integral:



Escuela corporativa

Aquí reforzamos los conocimientos estratégicos sobre los negocios, temas corporativos, técnicos y mandatorios para toda la organización. Entre la formación impartida en 2020 se encuentran los siguientes programas:

- || Programa certificación de agentes promotores
- || Programa cursos regulatorios en los siguientes temas: Ciberseguridad, Prevención de Lavado de Dinero, Protección de Datos Personales y el curso Ética y Buen Gobierno Corporativo
- || Certificaciones AMIB para equipos comerciales y de áreas de servicio.
- || Certificaciones CONSAR para colaboradores de áreas de servicio

●● Escuela Comercial de Negocios

En ella potenciamos las habilidades comerciales del colaborador para acelerar sus ventas, superar sus metas y adquirir nuevas habilidades para ofrecer una atención y servicio de excelencia a clientes y prospectos. A continuación algunos de los cursos impartidos en 2020:

- || Curso Afore móvil
- || Curso venta remota
- || Gestión remota para directores
- || Programa de nuevos líderes
- || Curso oferta patrimonial internacional

●● Escuela de Desarrollo

Esta unidad está diseñada para gestionar el talento del colaborador y los planes de crecimiento o sucesión dentro de SURA. Entre los cursos impartidos en 2020 se encuentran los siguientes:

- || Carrera del líder
- || Estrategia de negocio
- || Certificación: Role Play Sello SURA
- || Taller mentorías con el subdirector

Compensaciones

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

- || La muestra para la construcción de los tabuladores salariales y comparativos considera una mezcla de empresas del sector financiero y mercado en general.
- || La combinación en porcentaje entre el sector financiero y mercado está constituida 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.
- || En 2020 la remuneración promedio de todos los empleados comparado con el salario del CEO se ubicó en un ratio de 1 a 44 veces.

●● Selección de personal

En SURA AM México el proceso de selección de personal se realiza teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos y las definiciones fundamentadas en los principios organizacionales, de modo que se evidencie que tanto la Compañía como el candidato actúan con transparencia, respeto, responsabilidad y equidad. Será fundamental que el proceso se encuentre libre de discriminaciones relacionadas con la edad, el género, la orientación sexual, la afiliación política o religiosa, raza y estado civil o institución de procedencia. Asimismo, se deberá cumplir todo lo relacionado con la legislación laboral vigente.

En SURA Asset Management México respetamos la libertad de asociación y derecho a las negociaciones colectivas. Actualmente la Compañía no cuenta con personal sindicalizado.

EQUIDAD DE REMUNERACIÓN 2020

Nivel	Ratio M/H	Base H
Comité Ejecutivo	84.99%	100.00%
Nivel Directivo	85.76%	100.00%
Nivel Directivo + Otros Incentivos	85.76%	100.00%
Nivel Gerente	90.12%	100.00%
Nivel Subdirección	90.06%	100.00%
Otras posiciones	84.33%	100.00%

Esquema de beneficios extra

Los colaboradores adscritos a las áreas de servicio mantuvieron los siguientes beneficios extra en 2020.



Caja de Ahorro

Con la caja de ahorro fomentamos la inversión y el ahorro a tasas competitivas. También da acceso a préstamos con tasas preferenciales. Aplica para todo el personal interno.

- 728

de los empleados



Póliza de auto

Un seguro que ofrece protección a la persona, al vehículo por siniestros, daños materiales, robo, etc.; empleados y familiares directos dependientes económicos.

- Polizas contratadas: 807

Colaboradores: 518



Póliza dental

Seguro dental, de acuerdo al convenio contratado. Plan dental opcional para los empleados que pueden adquirir a precio preferencial.

- Empleados: 1,077

Dependientes directos: 1,055

Total: 2,132



Plan de Contribución Definida

Aportación de empresa adicional a la del colaborador con el fin de invertir para su retiro. Aplica a colaboradores de áreas de servicio.

- 1,235

de los empleados



Prima de antigüedad

Se paga a colaboradores liquidados así como aquellos que cuenten con más de 15 años en la Compañía.

- 267

personas



Póliza de vida

Seguro de vida con cobertura por fallecimiento.

- 100%

de los empleados



Póliza de salud y complemento de la salud

Seguro de Gastos Médicos Mayores que cubre los gastos por tratamiento médico por enfermedad y accidente, según el convenio de contratación.

- Empleados: 1,271

Dependientes directos: 1,233

Total: 2,504



Prima de vacaciones

Se paga a colaboradores liquidados así como aquellos que cuenten con más de 15 años en la Compañía.

- 100%

TASA DE ROTACIÓN DEL PERSONAL TOTAL Y VOLUNTARIA

Datos periodo 2017-2020

Año	HC	Bajas TOT	Voluntaria	RotaciónTOT	Voluntaria
2020	3552	1202	744	33.84%	20.95%
2019	3742	1587	1192	42.41%	31.85%
2018	3175	1585	1248	49.92%	39.31%
2017	3489	1498	1102	42.93%	31.58%

*Costo promedio por contratación en 2020: \$2,662.14 pesos

Capítulo •••••

Cuidamos el medio ambiente





ODS 12 y 13

Ecoeficiencias

En SURA Asset Management México estamos conscientes que la sostenibilidad del negocio en el largo plazo es posible en la medida en que mantengamos un equilibrio entre el ámbito social, económico y ambiental. Nuestra Compañía reconoce que el cuidado del medio ambiente es un componente prioritario para la sostenibilidad del negocio por lo que desde 2017, establecimos un proceso para medir la huella generada por la operación diaria del negocio. Esta acción ha permitido conocer nuestro impacto ambiental y de esta forma hemos establecido estrategias para reducirla.

Es importante mencionar que 2020 fue un año atípico derivado de la pandemia por Covid-19 que contagió al mundo entero. En consecuencia, las metas de reducción de nuestros consumos cambiaron ya que la dinámica de trabajo migró a la virtualidad. En las oficinas de SURA los consumos de electricidad, de agua y los viajes aéreos disminuyeron.

INDICADORES RELEVANTES 2020

CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y AGUA

INDICADORES	2017	2018	2019	2020
Consumo de energía kWh	3,499,069	3,331,940	3,531,419	2,846,422
Cobertura de datos energía	100%	79%	83%	89%
Costo de energía	\$10,267,642	\$10,172,001	\$10,959,787	\$7,292,125
Meta de reducción		5%	5%	5%
Consumo de agua m ³	2,006	2,217	3,118	2,560
Cobertura de datos agua	19.90%	24.7%	30.2%	38%
Meta de reducción	NA	NA	NA	5%

=



Entre las acciones relevantes que llevamos a cabo en 2020 en materia de educación ambiental y ecoeficiencias destacan las siguientes:

●● **Estrategia paperless**

La pandemia aceleró la estrategia de transformación digital de la Compañía iniciada en años anteriores. En 2020 invitamos a los clientes a realizar sus trámites a través de nuestros diferentes canales digitales y particularmente de la nueva app Afore SURA, a través de la cual pueden consultar saldos, estados de cuenta, hacer ahorro voluntario, autogestivo y retiro por desempleo, entre otros servicios. Con estas iniciativas, en 2020 se redujo al mínimo la asistencia a módulos de servicio y solo en caso de ser muy necesario, el cliente podía acudir personalmente, pero con

una cita solicitada previamente vía telefónica o en línea. Asimismo, los trámites realizados mediante algún canal digital ya no requirieron el uso de papel. Adicionalmente, el 100% de los folletos para clientes ya se pueden consultar y descargar vía digital.

- || Toda la comunicación que reciben los colaboradores de back office es de manera digital, **cero papel**.
- || Desde 2019 el **100%** de la folletería impresa de SURA se sustituyó a folletos virtuales. Los clientes pueden consultar la información en los portales digitales así como en las tabletas de los asesores.

●● **Educación ambiental en casa**

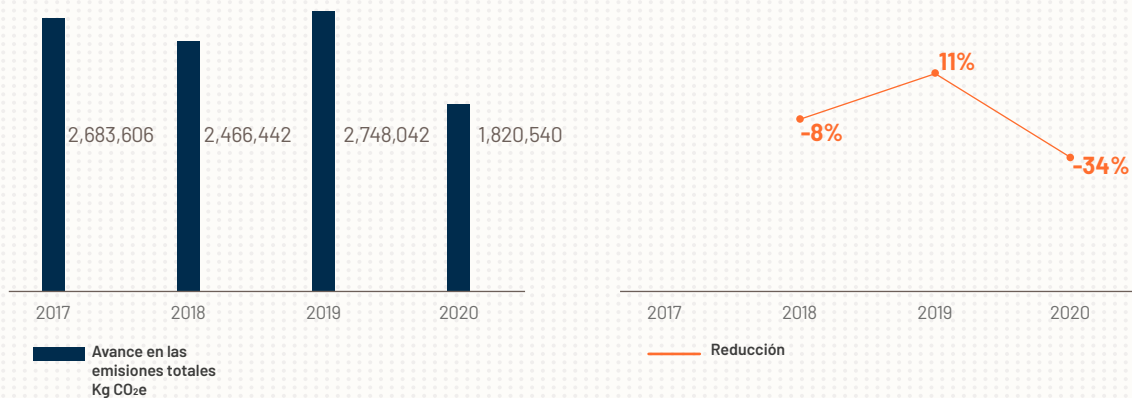
Durante 2020 los colaboradores trabajaron desde su casa, debido al confinamiento decretado por el

Gobierno para evitar una propagación mayor de la pandemia. Desde sus domicilios, los colaboradores participaron en una charla virtual para aprender sobre la correcta separación de residuos en el hogar para transformarlos en accesorios útiles, así como el impacto que estos tienen en la biodiversidad. Un total de 45 personas se conectaron a esta plática de educación ambiental.

●● **Análisis reducción de emisiones**

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, en 2020 se inició un análisis para definir metas de reducción de emisiones de corto, mediano y largo plazo. Para tal efecto, se instalaron mesas de trabajo a nivel regional las cuales darán seguimiento puntual a los planes en esta materia.

AVANCE EN LAS EMISIONES TOTALES Kg CO₂e



●●
Consumo de electricidad

La meta original planteada al inicio de 2020 fue disminuir el consumo en 5%. Sin embargo, a consecuencia de la pandemia, los colaboradores de SURA trabajaron desde su casa, por lo que la reducción en las oficinas fue de 36% comparado con el 2019. Cabe precisar que el consumo de energía dentro de los hogares de los colaboradores no se contabilizó.

●●
Consumo de agua

El tipo de líquido que se mide, es agua de acueducto el cual es el que se consume en la Compañía. Respecto a la metodología del cálculo de consumo dentro de las oficinas se lleva a cabo a través de los recibos que envía la empresa estatal que presta este servicio y que marca el consumo en m³. Hasta el 2020 teníamos una cobertura de datos del 38% del consumo de agua en las oficinas de SURA a nivel nacional.

RESIDUOS RECICLADOS

COBERTURA DE DATOS

13%

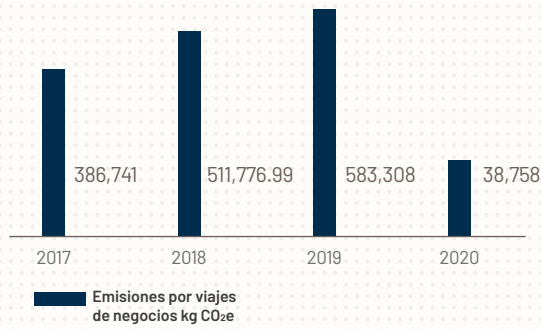
INDICADORES	2017	2018	2019	2020
Generación de residuos en Kg	23,759	12,352	16,314	17,082
Papel	17,408	2,546	10,813	11,327
PET	1,150	818	572.5	120
Latas de aluminio	222	94.85	118.6	12.5
Cartón	2,105	2,035	1,550	205
Revistas	6	5	84	-
Electrónicos	2,869	6,854	3,176	5,418

De acuerdo con los residuos que se generan dentro de las instalaciones corporativas de la Ciudad de México, realizamos el separado por: papel, cartón, PET, revistas y latas. Una vez separados se procede a pesar los residuos y venderlos. Los ingresos obtenidos por la venta se destinan a generar campañas y talleres para fomentar la educación ambiental. En cuanto a la cobertura de los datos, el 13% corresponden a los residuos de las oficinas corporativas ubicadas en Reforma 222, Ciudad de México.

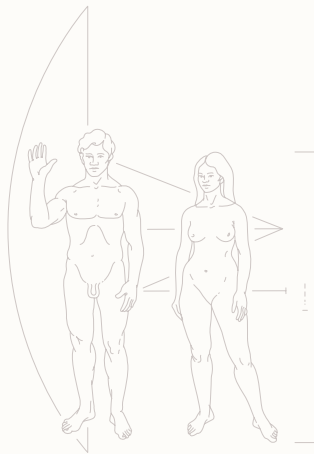
EMISIONES DERIVADAS DE LOS VIAJES DE NEGOCIO

COBERTURA DE DATOS

100%



Meta y metodología de cálculo de la meta: los viajes realizados por los colaboradores de SURA son coordinados por una agencia de viajes, la cual calcula las emisiones que consume cada viaje que se realiza.



ODS RELACIONADOS:



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.

Capítulo
.....

Inversión Responsable





ODS 13

Para SURA Asset Management México, el compromiso con el desarrollo sostenible es un elemento transversal a la estrategia de negocios. En este caso, a través de los procesos relacionados con la gestión de inversiones, buscamos contribuir a la sostenibilidad del planeta y gestionar los riesgos asociados al cambio climático. Somos conscientes que la inversión responsable es, además, una estrategia de competitividad, una manera de generar valor y apalancar el crecimiento y la solidez de las empresas. Asimismo, fortalece los portafolios propios o administrados a través de la aplicación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), en los procesos de evaluación de las potenciales inversiones con el fin de gestionar los riesgos y las oportunidades que influyen en la sostenibilidad de los negocios

Desde Afore SURA trabajamos para fortalecer las prácticas de inversión responsable con enfoque ASG en la gestión de nuestros portafolios. Durante 2020 participamos en la Mesa de Inversión Responsable, un espacio de articulación entre Grupo SURA, SURA Asset Management y las filiales para discutir prioridades, compartir principios, conocimientos y buenas prácticas para avanzar en la implementación de la Política de Inversión Responsable.



En Afore SURA contamos con dos principales Políticas de Inversión Responsable

1

POLÍTICA MARCO DE INVERSIÓN RESPONSABLE. GRUPO SURA

En el siguiente link el público puede consultar este documento: <https://suramexico.com/suramexico/pdf/gobierno-corporativo/politica-marco-de-inversion-reponsable-grupo-sura.pdf>

Los lineamientos contenidos en este documento orientan la gestión responsable de las inversiones de las compañías que conforman el Grupo Empresarial SURA. Las Compañías desarrollarán planes de trabajo, manuales o procedimientos que faciliten la implementación de esta Política de acuerdo con su estrategia, apetito de riesgo, objetivos de inversión, tamaño, jurisdicción, restricciones propias de su negocio, o cualquier otra condición que resulte relevante.

Esta política tiene como objetivo entregar lineamientos generales para la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos de análisis y toma de decisiones en materia de inversiones, que permitan tener un mejor entendimiento de los riesgos, oportunidades y acciones de gestión requeridas para la generación de valor enmarcada en la sostenibilidad de los negocios y los grupos de interés.

2

CAPÍTULO ASG PARA EL NEGOCIO DE AHORRO PARA EL RETIRO DE SURA ASSET MANAGEMENT

En SURA Asset Management tenemos la responsabilidad de cuidar la confianza depositada por nuestros clientes, dando cumplimiento a la promesa de valor al buscar la rentabilidad de sus recursos, en un contexto de sostenibilidad y cuidado de nuestros grupos de interés. En este sentido, desde SURA AM nos comprometemos a incorporar criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la revisión de oportunidades de inversión, conectándonos con los lineamientos de la Política Marco de Inversión Responsable de Grupo Empresarial SURA, siempre que la naturaleza del negocio y el mercado así lo permitan.

El presente capítulo será aplicable a todos los procesos de inversión de las empresas que desarrollen el negocio mandatorio de SURA Asset Management, como una guía para la implementación de criterios ASG en la gestión de los portafolios y sus respectivos procesos de inversión.

En el capítulo ASG para el negocio de Afore de SURA Asset Management México destacan los siguientes aspectos:

- I Exclusiones y Controversias:
 - a) Exclusiones sectoriales
 - b) Controversias sectoriales
 - c) Controversias por sanciones

- II Integración ASG
 La incorporación de criterios ASG podrá apalancarse de:
 - Opiniones de un externo con capacidad de juicio en la materia
 - Metodologías de diseño interno

El objetivo de incluir opiniones y metodologías es tener un entendimiento razonable de los riesgos y oportunidades que en materia de sostenibilidad representa cada alternativa de inversión.

- III Inversión de impacto
 Los procesos de inversión de las compañías incorporarán criterios ASG en la revisión de oportunidades de inversión, procurando en todo caso invertir en empresas, proyectos y estructuras que, además de tener retornos potenciales atractivos, incidan de manera positiva en el desarrollo sostenible.

En el siguiente link el público puede consultar este documento: <https://suramexico.com/suramexico/pdf/gobierno-corporativo/capitulo-asg-negocio-mandatorio-afore-sura.pdf>

El enfoque de Inversión Responsable (IR) incluye los siguientes elementos:

- II Directrices formalizadas sobre factores ASG
- II Directrices de IR específica de la clase de activos
- II Directrices de IR específicas del sector
- II Política de detección / exclusión

PRINCIPALES HITOS EN 2020

●● **Solicitud a emisoras para que divulguen información ambiental, social y de gobierno corporativo**

El Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) -donde Afore SURA tiene un papel muy activo- lideró una iniciativa a través de la cual 80 inversionistas institucionales -incluyendo afores, aseguradoras, fondos de inversión- y entidades que operan en el mercado financiero mexicano, firmaron el 30 de septiembre una declaración pública solicitando a emisoras listadas en las Bolsas de Valores que divulguen información ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) de forma estandarizada y consistente, tomando en cuenta las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y los estándares de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Esta iniciativa responde a la creciente demanda por información ASG que sea material, cuantitativa, comparable y, sobre todo, relevante para el análisis financiero y la toma de decisiones de inversión. Esta firma marcó un hito en Latinoamérica sobre el consenso de estándares de reporte de criterios ASG. Para el CEO de SURA y co-presidente del CCFV, Enrique Solórzano: "En el corto plazo veremos a una nueva generación de analistas financieros que integrarán la data ASG en sus modelos de inversión y que también evaluarán las estrategias corporativas para ajustar retornos de acuerdo a riesgos ambientales, sociales y de gobernanza".

●● **Adhesión al PRI**

En enero 2020 Afore SURA formalizó su adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Las guías del PRI ayudarán a Afore SURA a robustecer sus procesos de inversión. El PRI trabaja con su red internacional de signatarios para poner en práctica los seis Principios para la Inversión Responsable. Estos principios fueron desarrollados por inversores y tienen el respaldo de la ONU. El PRI cree que un sistema financiero global económicamente eficiente y sostenible es una necesidad para la creación de valor a largo plazo.

●● **Inversión en primer ETF sostenible**

En octubre de 2020, Afore SURA y otras tres Administradoras en conjunto con BlackRock unieron esfuerzos para lanzar el primer ETF sostenible de renta variable local en México "ESG MEX". Afore SURA invirtió 35 millones de dólares. En nuestra Compañía creemos que al considerar criterios ASG dentro de nuestros procesos de inversión, podemos mejorar el perfil de retorno y riesgo de nuestras inversiones en el largo plazo. Esperamos que vehículos como éste motiven a las emisoras a reportar información bajo criterios ASG, de acuerdo con estándares internacionales, y se atiendan las áreas de oportunidad relacionadas a dichos criterios con estrategias claras, medibles y transparentes.

●● **Taxonomía de inversiones responsables**

En 2020 elaboramos la Taxonomía de Inversiones Responsables que será usada por SURA Asset Management para clasificar los activos que se considerarán como inversiones responsables, de acuerdo con nuestras Políticas.

●● **Capacitación equipos de Inversiones**

A lo largo de 2020 nuestra estrategia se enfocó en impartir capacitación a los equipos de Inversiones y Riesgos. En este sentido capacitamos a 10 personas de acuerdo con la certificación CESGA otorgada por EFFAS (Federación Europea de Asociaciones de Analistas Financieros). La certificación CESGA tiene como objetivo proporcionar la formación necesaria para la valoración, medición e integración de los aspectos ASG en el análisis financiero.

●● **Plataforma MSCI**

Contratamos las herramientas de información de la plataforma MSCI las cuales nos ayudarán a conocer y gestionar la huella climática de nuestros portafolios. Morgan Stanley Capital International (MSCI) es un proveedor global de herramientas que realizan diversos índices que miden el desempeño de acciones, fondos, bonos, etc. El MSCI se especializa en análisis de desempeño y riesgo de cartera, así como herramientas de gobierno corporativo.

Asimismo, los hitos relevantes antes mencionados también nos preparan para dar cumplimiento puntual a las nuevas disposiciones del regulador en México. Para el año 2022, de acuerdo con la ley del Sistema de Ahorro para el Retiro vigentes, las Afores deberán incluir principios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) dentro del cuestionario que realizan para analizar a las compañías o sectores donde invierten, con el fin de motivarlas a invertir en empresas que se apeguen a ellos, con una visión de largo plazo, para beneficio de los trabajadores de México.

Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)

En 2020 y por quinto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. El CCFV es un organismo representativo del sector financiero mexicano que promueve el desarrollo de las finanzas sostenibles, compartiendo mejores prácticas y promoviendo la movilización de capitales hacia proyectos y activos de inversión que generen beneficios ambientales y sociales. Entre sus principales objetivos se encuentran la creación de capacidades, la estandarización de criterios, el desarrollo de vehículos financieros y la elaboración de propuestas e iniciativas que permitan alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible. www.ccfv.mx

ODS RELACIONADOS:



Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.



Retos y oportunidades 2021

- || **Integración ASG.** Incorporaremos a nuestros procesos de inversión las metodologías de análisis para cuantificar los riesgos y oportunidades relacionados a criterios ASG que resulten materiales para las inversiones de Afore SURA.
- || **Evaluación PRI.** Llevaremos a cabo la primera evaluación (voluntaria) que representará una oportunidad para conocer mejores prácticas, evaluar nuestro progreso y obtener retroalimentación.
- || **Capacitaciones.** Continuaremos con la capacitación del personal para la certificación ASG de CFA.
- || **Engagement.** Continuaremos con el involucramiento individual y colectivo, dando seguimiento a las iniciativas realizadas en 2020 a través del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)
- || **Cambio climático.** Realizaremos un análisis de oportunidades derivadas del cambio climático.

Capítulo
.....

Fortalecimiento Institucional



APORTACIONES EFECTUADAS
POR NUESTRAS LÍNEAS DE
NEGOCIO EN 2020

AMAFORE

Fideicomiso.

Aportación destinada al gremio de las Afore para el desarrollo de iniciativas de Educación Previsional.

6.4 millones

AMAFORE

Cuota gremial.

Aportación anual que se entrega al gremio de las Afore.

8.5 millones

AMAFORE

Campaña especial.

Aportación realizada al gremio de las Afore para el desarrollo de una campaña para promover el ahorro previsional.

5.9 millones

AMIB

Cuota gremial.

Aportación anual entregada al gremio de los intermediarios bursátiles por parte del negocio de Inversiones SURA.

311 mil pesos

Donde hay empresas hay futuro

En SURA Asset Management México creemos que el crecimiento económico no puede desligarse del desarrollo armónico de la sociedad, por ello estamos convencidos que la sostenibilidad de nuestra Compañía está anclada a la capacidad de generar valor a nuestros grupos de interés, a partir de construir con ellos relaciones de confianza. Por ello, es de suma importancia atender adecuada y oportunamente las necesidades y expectativas de información de nuestros grupos de interés (clientes, reguladores, colaboradores, proveedores, entre otros). Este criterio de actuación busca afianzar lazos de confianza con distintos públicos, basados en nuestros principios de Transparencia, Respeto, Responsabilidad y Equidad.

Participación en gremios

Nuestra participación en las dinámicas públicas se lleva a cabo a través del gremio con el propósito de fortalecer el sistema de ahorro para el retiro y el de inversiones, ambos son clave para que el mayor número de mexicanos tengan acceso a estos productos y servicios y puedan mejorar su calidad de vida. SURA AM México es miembro activo de los siguientes gremios: Asociación Mexicana de Afores (Amafore), y la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).

Estas asociaciones representan los intereses de sus agremiados ante las autoridades del sector público y social, en beneficio de los trabajadores y clientes, al tiempo que promueven el desarrollo del mercado en el que se desempeñan. Asimismo,

nuestra Compañía busca mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Acciones relevantes 2020

Reforma de Pensiones

El 2020 fue un año histórico para el sistema de pensiones en México. En diciembre el Congreso aprobó la reforma más importante para el sistema desde su creación en 1997, la cual fortalece y consolida el Sistema de Ahorro para el Retiro. Sin duda es muy positiva pues atiende la urgente necesidad de mejorar las pensiones de los afiliados de manera significativa. Este logro fue posible gracias a la colaboración de diversos actores de la sociedad: autoridades, sindicatos, organismos empresariales, y el propio sector de las Afore

La reforma al sistema de pensiones aplica para la Ley del IMSS 97 la cual registró diversos cambios, destacando los siguientes:

- || La aportación obligatoria para el retiro aumentará gradualmente del 6.5% al 15% del salario base de cotización y este incremento será aportado en su mayoría por los patrones.
- || Las semanas requeridas para acceder a una pensión se reducirán de 1,250 a 750 de forma inmediata y con un incremento gradual para llegar a las 1,000 semanas en el 2031.

- Disminución progresiva de las comisiones para alcanzar estándares internacionales.

En el marco de la implementación de la reforma, en 2021 Afore SURA reitera su compromiso de seguir elevando los estándares de calidad de servicio para ofrecer los mejores rendimientos



Estudio de Reputación

En nuestra Compañía buscamos afianzar una cultura en torno a la construcción y cuidado de la reputación, entendida como una medida de la confianza y que es gestionada como riesgo estratégico de la Organización. En 2020 desde Grupo SURA se articuló el segundo estudio de reputación realizado por la firma Invamer que consultó a 22,525 personas de los grupos de interés de las Compañías en 10 países, acerca de su percepción en seis dimensiones: liderazgo, gobierno corporativo, solidez, calidad de producto y servicio; marca empleadora, y desempeño social y ambiental.

Estos hallazgos que reveló el estudio de reputación contribuyen a enriquecer la estrategia de SURA AM México y a fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Estudio de Reputación: hallazgos destacados en SURA AM México (negocios Afore e Inversiones)

PERCEPCIÓN DE IMAGEN

Favorabilidad		Confianza		Recomendación		Percepción de imagen	
Calif. 2020	Var. vs 2018	Calif. 2020	Var. vs 2018	Calif. 2020	Var. vs 2018	Calif. 2020	Var. vs 2018
87.6	1.9	88.5	3.0	89.0	2.7	88.4	2.5

Nota: Excelente 85.0 – 100.0 Bueno 75.0 – 85.0. El total incluye los públicos cualitativos: academia, líderes de opinión, medios, Estado y Gremios. Base 1,799 personas

INDICADOR DE REPUTACIÓN SURA Asset Management México

Dimensión	Peso	Rep. 2020	Var. 2018
Producto y Servicio	25.8%	86.0	4.4
Solidez	21.4%	87.1	4.0
Liderazgo	18.3%	85.0	5.3
Gobierno y Ética	16.5%	88.6	5.1
Marca empleadora	10.7%	87.8	3.8
Social y Ambiental	8.5%	82.6	3.1

Nota: Excelente 85.0 – 100.0 Bueno 75.0 – 85.0 Base 1,778 personas

TOTAL

Reputación 2020

86.7

Variación 2018

4.8

INDICADOR DE REPUTACIÓN SURA Asset Management Latam

Dimensión	Peso	Rep. 2020	Var. 2018
Solidez	25.4%	83.7	4.3
Producto y Servicio	24.8%	82.3	5.0
Liderazgo	17.9%	81.3	5.2
Gobierno y Ética	15.7%	85.9	5.4
Social y Ambiental	8.5%	82.6	3.1
Marca empleadora	7.8%	84.3	5.8

Nota: Excelente 85.0 – 100.0 Bueno 75.0 – 85.0 Base 7,446 personas

TOTAL

Reputación 2020

83.2

Variación 2018

5.0



Una organización que conversa

En SURA entendemos la comunicación como una capacidad organizacional para establecer relaciones que crean sentido, mediante diversas dinámicas con la sociedad, reconociendo que son los grupos de interés los que legitiman y validan nuestra existencia como Compañía. En 2020 en medio del desafío que implicó enfrentar la pandemia, avanzamos en nuestro propósito de ser una Compañía que escucha, conversa y valora la diversidad de pensamiento.

Desde el confinamiento preventivo cobraron mayor relevancia nuestras alianzas de alcance regional con entidades como Hay Festival. La virtualidad permitió nuevas conversaciones y espacios de reflexión con múltiples pensadores que llegaron a amplias audiencias y reflejaron el compromiso de SURA con la construcción de pensamiento colectivo.



SURA y Hay Festival. Imagina el mundo

Para enriquecer desde diversas miradas y saberes las conversaciones y argumentos de la ciudadanía sobre la coyuntura actual y lo que nos espera en la pospandemia, el Hay Festival y SURA llevaron a cabo una serie de 10 charlas en video con pensadores globales de distintas orillas del conocimiento, quienes abordaron los desafíos que afrontaremos como humanidad en la pospandemia. Entre los ponentes, destacó la presencia de los escritores, Fernando Savater, Juan Villoro, Javier Cercas, el Nóbel de Economía 2008, Paul Krugman; Jean-Marie Le Clézio (Premio Nóbel de Literatura 2008), entre otros.



Futuro a Voces

Con el objetivo de impulsar conversaciones que invitan a imaginar y construir mejores futuros para nuestra región, durante el segundo semestre SURA Asset Management llevó a cabo un ciclo de encuentros denominado *Futuro a Voces*, en el que destacados personajes latinoamericanos de diversas disciplinas, en particular del arte, la cultura, la ciencia y la tecnología, compartieron sus historias y reflexionaron sobre la posibilidad de trabajar juntos para enfrentar los desafíos actuales. Esta iniciativa se enmarcó dentro de la propuesta que hace SURA AM de conversar y co-crear alrededor de *Futuros Posibles* para los latinoamericanos, y cómo la ciudadanía puede incidir en transformar realidades. Estos encuentros se transmitieron en formatos de video y podcast. Las personalidades que participaron fueron: Alondra de la Parra, directora de orquesta mexicana; Carlos Chirinos, músico venezolano; Barbarita Lara, científica chilena; Egly Larreynaga, directora de teatro de El Salvador; y Ricardo Siri Liniers, reconocido dibujante argentino.



Hay Festival Querétaro. Imaginemos el mundo juntos.

Por quinto año consecutivo SURA AM México fue el principal aliado de Hay Festival Querétaro, reafirmando así su compromiso con la promoción de diversas expresiones culturales, que resaltan los valores propios de nuestra sociedad. Entre el 2 y 7 de septiembre el formato del programa se adaptó a la nueva normalidad, abriendo su programa digital sin costo a los espectadores mexicanos y de otras partes del mundo, celebrando lo mejor de la cultura mexicana e internacional.

En esta edición digital, destacaron conferencias magistrales impartidas por Paul Krugman (Premio Nobel de Economía 2008); Adela Cortina (escritora y filósofa quien acuñó el término “aporafobia”); Elena Poniatowska (consagrada escritora mexicana, Premio Cervantes 2013). Asimismo, la audiencia disfrutó en línea el concierto de la cantautora mexicana y Julieta Venegas, quien hizo un recorrido musical con su obra más representativa de más de dos décadas. Cabe destacar que SURA es el principal patrocinador de Hay Festival en Latinoamérica.



Digital SURA SUMMIT 2020

Por sexto año consecutivo, llevamos a cabo el SURA SUMMIT, en esta ocasión el primero en versión digital, con la presentación del empresario, conferencista y filántropo estadounidense, Chris Gardner y su inspiradora conferencia “Fuertes giros, tiempo atómico y la nueva visión del sueño universal”.

Gardner, conocido como el “CEO de la felicidad” es autor del libro *Comienza donde estás* y de la autobiografía *En busca de la felicidad*, historia que inspiró la película del mismo nombre y que protagonizó el actor Will Smith. Ante sus invitados virtuales, Chris Gardner compartió su increíble historia de vida, los valores que modelaron su “genética espiritual” y la filosofía de trabajo que lo ha mantenido enfocado para conseguir sus objetivos.



Conversatorio: ¿puede el periodismo combatir la desinformación?

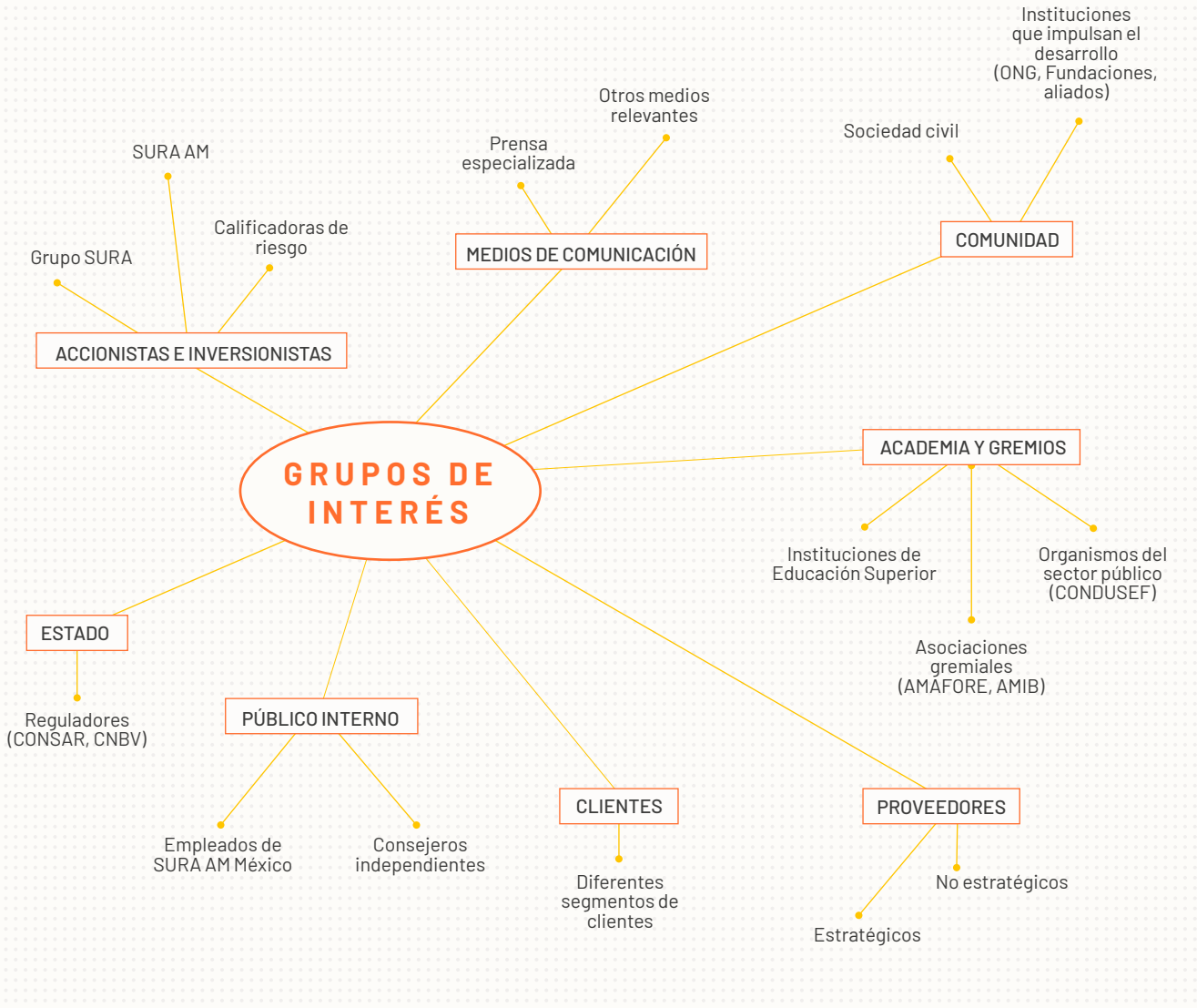
En el marco del Festival Gabo 2020 Digital, el 9 de diciembre, el reconocido periodista Jean-Francois Fogel impartió una charla a editores y periodistas mexicanos en donde abordó el fenómeno de las llamadas “fake news” o falsas noticias y cómo éstas contribuyen a la polarización y a la desinformación. Ante esta problemática, ¿qué papel le queda al periodismo?, ¿hace falta un tipo de regulación para las redes sociales? En este conversatorio, el periodista y asesor de medios aclaró conceptos para poder enfocar de manera más certera el debate y la batalla contra la desinformación.

En SURA creemos en el periodismo ético, responsable e independiente, que contribuye a construir una sociedad mejor informada, más incluyente y democrática. Por eso somos aliados de la Fundación Gabo en el reconocimiento y la promoción de buenas prácticas que permitan, desde la ética, fortalecer un oficio vital para el desarrollo sostenible de Latinoamérica.



Objetivos y mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés

Para SURA AM México el relacionamiento con nuestros distintos grupos de interés constituye un factor relevante para el crecimiento sostenible de la Organización; por ello, contamos con una estrategia de acercamiento que nos permite conocer sus expectativas y sus percepciones acerca de nuestra oferta de valor, así como anticiparnos a sus necesidades.





Organismos y asociaciones

- || Pacto Mundial
- || Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)



Aliados Fundación SURA

- || Christel House de México A.C.
- || Fundación Televisa A.C.
- || Visión Mundial de México A.C.
- || Observa A.C
- || Teach 4 All México A.C.
- || Aprender con Interés A.C.
- || All Hands and Hearts
- || Aflatoun Internacional
- || Fundación Dibujando un Mañana A.C.
- || Fundación BECAR I.A.P.
- || Fundación para la Salud y la Educación Dr. Salvador Zubirán A.C.
- || AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros)



Sector financiero

- || Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles (AMIB)
- || Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- || Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
- || Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE)
- || Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)
- || Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Capítulo
.....

Cultura de gestión del riesgo

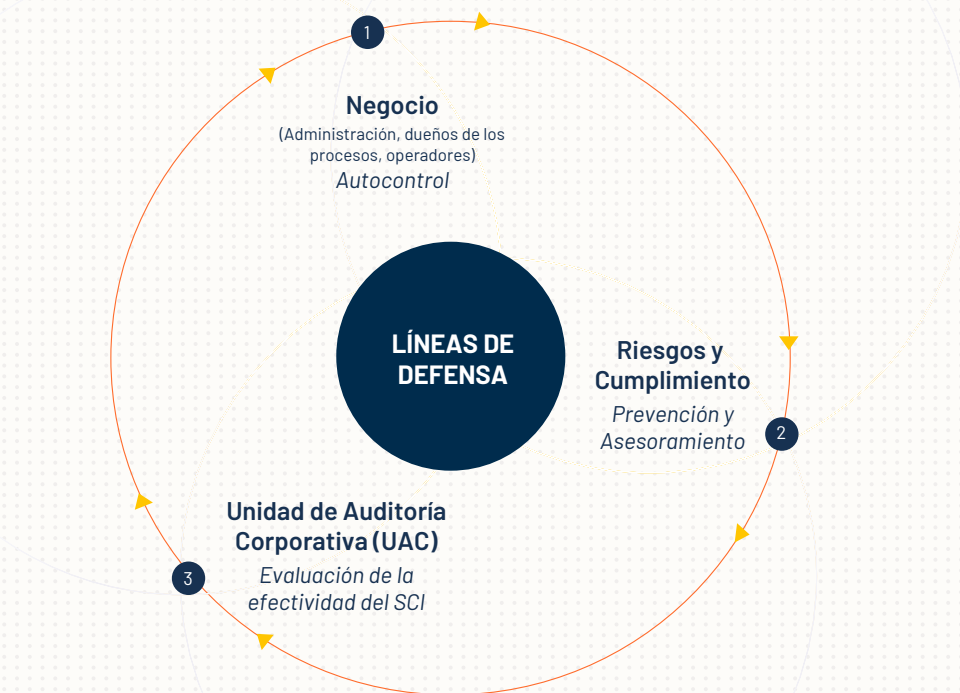


Gestión de riesgos

●● Sistema de Control Interno (SCI)

SURA AM México, como subsidiaria de SURA Asset Management está comprometida con establecer y mantener un Sistema de Control Interno (SCI), 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, reportar incidentes y deficiencias identificadas, así como velar por el mejoramiento continuo de los 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 y la verificación de los controles que los mitigan. En SURA AM México contamos con lineamientos claros acerca de la prevención sobre lavado de activos y financiamiento al terrorismo, para proteger a la Compañía de cualquier actividad ilícita. En este sentido, tenemos una política de prevención de activos que incluye medidas y responsabilidades organizadas alrededor de tres líneas de defensa.

LÍNEAS DE DEFENSA



1

- Identificar
- Gestionar
- Ante la materialización del riesgo asumir la responsabilidad

2

- Asesorar y brindar herramientas para la gestión de riesgos.
- Monitorear las actividades para la mitigación de riesgos.
- Reportar el cumplimiento de actividades y nivel de exposición a riesgos.
- Interpretar políticas corporativas para la administración de riesgos.

3

- Proporcionar una evaluación independiente sobre el SCI, emitir observaciones y recomendaciones.

En el segundo semestre de 2020, la segunda línea de defensa (áreas de Riesgo y Cumplimiento) construyó un nuevo modelo de trabajo que contribuirá a fortalecer aún más el Sistema de Control Interno (SCI), mejorando así la gestión de los riesgos desde una visión integral y preventiva.

Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Con base en los lineamientos corporativos, durante 2020 SURA Asset Management México continuó trabajando en elevar 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).

En 2020 se confirmó el alcance de todos los componentes que forman parte del ambiente de control que establece la Ley SOX y se verificaron varias definiciones. Con base en estas acciones, se desarrolló el diseño e

implementación de controles para cubrir los riesgos a nivel entidad y actividad, tanto en el ciclo financiero como en el de TI.

En 2021 se probarán los controles a nivel diseño e implementación con el apoyo de un tercero independiente con el fin de identificar posibles brechas y en su caso, calificarlas según su materialidad para establecer las acciones correctivas correspondientes. También se prevé realizar una certificación interna a manera de simulacro.

Continuidad del negocio

SURA Asset Management México cuenta con robusto Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas en inglés) que incluye planes de recuperación de desastres que permiten a la Organización dar continuidad a la operación crítica en caso de una emergencia o desastre. Los planes del BCP están estructurados en cuatro fases: 1) Prevención, 2) Respuesta, 3) Recuperación y 4) Restauración.

En 2020 nuestra Compañía activó el BCP ante la pandemia del coronavirus (Covid-19) que se propagó de manera exponencial en todo el mundo cerrando fronteras, obligando al confinamiento para contener los contagios, afectando la economía mundial. En SURA AM México la principal prioridad es cuidar la vida de las personas, por lo que esta premisa orientó cada decisión ejecutada a lo largo del año.

Bajo este contexto, nuestra Compañía desplegó las siguientes acciones durante 2020.

- || En febrero se conformó un equipo multidisciplinario el cual llevó a cabo un monitoreo puntual del desarrollo del coronavirus en el mundo e implementó una serie de acciones preventivas encaminadas a asegurar la continuidad de la operación crítica y no crítica de la Organización.
- || El 16 de marzo, una vez que el Gobierno había confirmado la llegada del virus de Covid-19 a México al registrarse los primeros contagios, el Comité de Manejo de Crisis de SURA AM México, decidió activar, como medida preventiva, el Plan de Continuidad de Negocio (BCP). Este plan establece que los colaboradores, cuyo trabajo no es esencial realizarlo de manera física en las oficinas, trabaje vía remota desde sus casas. De esta forma, se protegió a los colaboradores de posibles contagios al tiempo que se aseguró la continuidad de la operación de la Compañía.
- || El Plan de Continuidad de Negocio (BCP por sus siglas en inglés) está sustentado en un ambiente de escritorios virtuales de Citrix, en donde se encuentran configurados todos los servicios, herramientas y aplicaciones requeridas para ejecutar las actividades críticas.
- || En los siguientes meses se habilitaron otros mecanismos e infraestructura para proporcionar mayor facilidad operativa a los equipos de trabajo.
- || Hacia el tercer trimestre se consideró que el trabajo en casa ya no era una contingencia, sino una nueva forma de operar. Bajo esta premisa, se adaptaron los procesos de soporte y se desarrolló un proyecto para la definición y construcción del nuevo modelo de operación en la Compañía.

Ciberseguridad y Seguridad de la Información

En SURA AM México, la estrategia y el programa de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad, está basado en un modelo integrado por diferentes elementos los cuales permiten homologar una estructura de gobierno basado en tres líneas de defensa, estableciendo roles, responsabilidades, líneas de comunicación y reporte a los diferentes interesados.

El Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad está organizado en dominios, capacidades, lineamientos y políticas que en conjunto estandarizan conceptos, prácticas y criterios basados en mejores prácticas. Dicha estrategia tiene el propósito de resguardar los activos relevantes de información y protegerlos del panorama de amenazas y riesgos identificados para la organización. Los dominios principales son los siguientes:

- II **Gobierno y estrategia:** Definir un modelo efectivo y medible en alineación a la normatividad interna/externa para mantener y mejorar las prácticas preventivas, detectivas y de recuperación.
- II **Seguro:** Resguardar y proteger los activos que soportan la operación del negocio y la información crítica ante amenazas conocidas y emergentes.
- II **Vigilante:** Detectar aquellas amenazas que podrían representar un riesgo.
- II **Resiliente:** Preparar y responder metodológicamente ante posibles incidentes de seguridad de la información/ciberseguridad para garantizar la recuperación de la operación.



Retos y oportunidades en 2021

Como resultado de los cambios implementados y las lecciones aprendidas derivadas de la pandemia del Covid-19, en 2021 los esfuerzos en materia de continuidad del negocio estarán enfocados en las siguientes acciones:

- II Actualizar y robustecer la estrategia de recuperación de continuidad del negocio, considerando que sea integral, segura, resiliente y flexible.
- II Mantener un plan de simulacros de continuidad, que nos permita asegurar el funcionamiento de los planes definidos, así como la sensibilización de los colaboradores hacia estos planes.
- II Implementar mecanismos ágiles para el monitoreo y respuesta a incidentes con el objetivo de prevenir los riesgos asociados a la continuidad del negocio.
- II Automatizar procesos para la actualización de información del sistema de gestión de continuidad del negocio.
- II Evaluar la incorporación de nuevos mecanismos de comunicación para mejorar la interacción con líderes y personal crítico.
- II Difundir los cambios en la estrategia de continuidad del negocio y sensibilizar a toda la Organización.





Principales hitos 2020

En 2020 el Programa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad consideró el reforzamiento de las capacidades de la Compañía ante la nueva realidad y forma de trabajo remoto, con la ejecución de los siguientes servicios:

- II Gobierno de Riesgos de la Información. Alinear las funciones y controles con los dominios principales del Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, para contar con un modelo efectivo y medible alineado a la normatividad interna y externa para mantener y mejorar las prácticas preventivas, detectivas y de recuperación.
- II Programa de concientización en Ciberseguridad. El objetivo es comunicar temas relevantes de ciberseguridad a través de medios corporativos, para reforzar la conciencia de los colaboradores respecto a las amenazas actuales a las que está expuesta la Compañía.
- II Clasificación y protección de activos de información. El fin es asegurar que los activos de información se identifiquen y protejan con base en su clasificación.
- II Monitoreo de seguridad, que permite analizar comportamientos anómalos para la detección de posibles incidentes de Ciberseguridad.
- II Cacería de amenazas (Threat Hunting), para buscar de forma iterativa y proactiva amenazas avanzadas persistentes en la infraestructura de la Compañía, con el fin de detectarlas y aislarlas oportunamente.
- II Respuesta a incidentes de Ciberseguridad, fortaleciendo la capacidad para enfrentar eventos de interrupción de los servicios de la organización derivado de un ciberincidente, definiendo estrategias de contención, recuperación y realizando pruebas de los planes definidos.
- II Ciberinteligencia y protección de la marca. Contar con inteligencia y conocimiento de las amenazas del entorno a las que está expuesta la Organización, con el objetivo de identificar cualquier potencial afectación y tomar las acciones de forma oportuna.
- II Proteger los equipos de cómputo del usuario final. Robustecimos los controles de seguridad para proteger la información de la Compañía dentro del entorno de trabajo remoto.

I-I-



I--II

II-I-



I--III

Nuestra Compañía cuenta con procesos de monitoreo de seguridad e infraestructura tecnológica, los cuales contemplan medidas para la identificación, atención y solución de posibles incidentes en la infraestructura tecnológica de la Organización, así como la recuperación de las operaciones. En 2020 la infraestructura tecnológica no registró incidentes que pusieran en riesgo la continuidad de las operaciones de la Compañía. Tampoco se presentaron incidentes que derivaran en multas o afectaciones financieras para SURA AM México.

En 2020 como parte del Programa de Concientización en Ciberseguridad, se habilitó un curso e-learning para capacitar a los colaboradores en temas relevantes de ciberseguridad. Se obtuvo un 96% de cumplimiento.

●● Retos y oportunidades 2021

En SURA AM México contamos con una estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad enfocada en la proyección de la información de la Compañía. En 2021 continuaremos fortaleciendo nuestras capacidades en ciberseguridad con el objetivo de estar preparados para enfrentar las amenazas y desafíos que se proyectan en la industria para 2021 entre los que se encuentran: trabajo remoto, computo en la nube, inteligencia artificial, así como los ataques de ingeniería social, *ransomware* y fuga de datos.

El fortalecimiento del Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en 2021 se llevará a cabo a través de los siguientes puntos:

- || Alinear políticas, procesos y metodología locales con las definiciones corporativas, así como la generación de estándares de controles de seguridad para nuevas plataformas y tecnologías emergentes.
- || Dar continuidad a los temas de ciberseguridad mediante la publicación de comunicados con el fin de reforzar en los colaboradores la conciencia sobre estos temas.
- || Actualizar los activos de información con base en los cambios de estructuras y roles dentro de la Organización.
- || Robustecer los controles para proteger la información basada en las herramientas actuales de trabajo.
- || Continuar con la operación y mejora continua de los servicios de Ciberseguridad que consideren activos críticos de la Organización y riesgos relevantes identificados en la nueva realidad.
- || Robustecer el servicio de Ciberinteligencia, automatizando el consumo de información local para la atención de las notificaciones recibidas.

Capítulo —

Fundación SURA





CIFRAS RELEVANTES
2020

+15 millones
de pesos

Monto invertido por Fundación
SURA en sus programas.

17,309
personas beneficiadas

122 =
instituciones apoyadas

106
voluntarios participantes

334.2 -
horas laborales

Indudablemente el éxito de las empresas y su permanencia en el largo plazo siempre debe ir acompañado de iniciativas que contribuyan al bienestar de las personas en las comunidades donde tienen presencia. Es necesario generar valor y desarrollar comunidades en donde exista prosperidad para todos, sólo de esta forma el éxito podrá ser sostenible en el largo plazo.

En Fundación SURA buscamos generar este desarrollo a través de iniciativas enfocadas a mejorar la calidad de la educación y promover la cultura y el arte en las comunidades más vulnerables. Asimismo, a través del voluntariado involucramos a nuestros colaboradores para formar parte de estas iniciativas, y que desde su rol aporten al bienestar de la sociedad y a transformar vidas.

El 2020 fue un año en el que, de manera inesperada apareció la pandemia de Covid-19 afectando al mundo entero, y principalmente a las comunidades de menos recursos. De un día para otro, la contingencia sanitaria nos llevó a dar un giro en la forma de canalizar nuestra inversión social. Desde Fundación SURA definimos apoyar desde dos frentes: nutrición y equipamiento médico. Bajo el primer punto, destinamos recursos para donar despensas a familias, que por la pérdida de empleo necesitaban canastas básicas de alimentos. En cuanto al equipamiento médico realizamos una aportación para el abastecimiento de artículos de sanitización y limpieza, así como insumos de primeros auxilios para beneficiar a clínicas rurales. Adicionalmente, efectuamos una aportación a uno de los principales hospitales en la Ciudad de México para atender casos graves de Covid-19.

Es importante mencionar que, aunque Fundación SURA destinó un porcentaje relevante de su inversión para atender la crisis de la pandemia, mantuvo sus aportaciones a sus programas educativos, los cuales se adaptaron a una modalidad virtual y se mantuvieron vigentes aún en pandemia.

En 2020 se registraron avances en las iniciativas educativas que apoyamos, sin embargo, persisten retos, brechas en materia educativa que deben ser atendidas tales como: la falta de conectividad de internet; mantener la salud mental y motivación de los estudiantes, así como disminuir la deserción escolar, acentuada por la crisis económica derivada de la pandemia.

Calidad en la educación

En Fundación SURA estamos convencidos que la educación es el eje vital para mejorar la vida de las personas en situación de vulnerabilidad. A través de la educación se establecen los cimientos para construir sociedades que propicien el desarrollo armónico y sostenible en el largo plazo. En esta ecuación, los maestros son el pilar para impartir una buena educación; por ello, nuestros proyectos están enfocados en el desarrollo de habilidades, actitudes, aptitudes y valores fundamentales para el crecimiento académico y personal de cada uno de nuestros beneficiarios.



Habilidades para la vida (Programa Aflatoun).

Fundación SURA promueve la educación a través del programa de educación social y financiera Aflatoun desde edades tempranas. Esta iniciativa tiene como objetivo la formación de docentes en habilidades sociales y financieras, así como en herramientas que les permitan enseñar y promover entre sus alumnos temas como el emprendimiento, el entendimiento personal y autoexploración, los derechos y responsabilidades, el ahorro, el gasto y el presupuesto. Este programa se desarrolla en alianza con la organización Observa A.C.

ALCANCE

-

14

escuelas ubicadas en Ciudad de México, Veracruz y Estado de México.

1,293

alumnos beneficiados

81

docentes beneficiados

INVERSIÓN 2020

-

687 mil pesos



●● **Proyecto Cuantrix.**

Con el propósito de generar equidad de oportunidades, impartimos formación a docentes en habilidades y conocimientos de ciencias de la computación y programación para que a su vez repliquen este conocimiento a jóvenes de nivel secundaria. El programa se lleva a cabo en alianza con Fundación Televisa y Gobiernos Estatales. En el ciclo escolar 2019-2020 obtuvimos los siguientes resultados:

ALCANCE

-
68
escuelas ubicadas en Campeche, Sonora y Estado de México

6,372
alumnos beneficiados

827
docentes beneficiados

INVERSIÓN 2020

-
1 millón de pesos

●● **Enseña por México.**

En alianza con la institución *Enseña por México o Teach 4 All México A.C.*, buscamos mejorar la calidad educativa a través de núcleos de intervención que implican la asignación de un PEM (Profesional de Enseña por México) a un centro escolar por un periodo de dos años. Durante el ciclo escolar 2019-2020 alcanzamos los siguientes resultados:



ALCANCE

-
8
instituciones educativas ubicadas en Puebla y CDMX

1,015
alumnos beneficiados

116
docentes beneficiados

INVERSIÓN 2020

-
970 mil pesos



Redes de Tutoría.

En alianza con la institución Aprender con Interés A.C., buscamos fortalecer la práctica de relación tutora entre docentes y alumnos de 10 escuelas en Zacatecas y 4 en Nayarit.

ALCANCE

-

10

escuelas ubicadas en Nayarit y Zacatecas

707

alumnos beneficiados

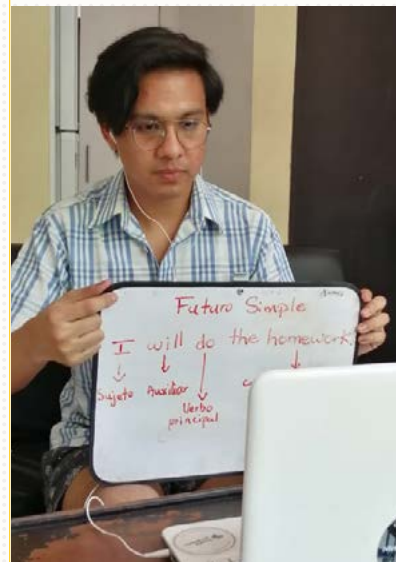
50

docentes beneficiados

INVERSIÓN 2020

-

567 mil pesos



Capacitación a docentes de Christel House México.

Desde 2008 apoyamos a Christel House México, institución sin fines de lucro que otorga una educación de calidad a niños y jóvenes de comunidades marginadas. A través de un donativo anual, apoyamos el programa de enseñanza en el idioma inglés que ofrece esta institución a sus alumnos, así como el programa de capacitación para coordinadores académicos y docentes en estrategias pedagógicas. También realizamos actividades de voluntariado.

ALCANCE

-

CDMX

661

alumnos beneficiados

62

docentes beneficiados

INVERSIÓN 2020

-

250 mil pesos



ALCANCE

-

82

beneficiarios

1

escuela reconstruida

INVERSIÓN 2020

-

1 millón de pesos



Mejoramiento de infraestructura y ambientes escolares.

De la mano de All Hands and Hearts, comenzamos con la reconstrucción de un kínder en el municipio de Salina Cruz, Oaxaca. A través de esta alianza buscamos mejorar y crear ambientes escolares seguros y de calidad que favorezcan el aprendizaje de niños y niñas.



“Tenemos el firme compromiso de impulsar iniciativas de impacto social en la educación, un eje fundamental si queremos hablar de futuro, de competitividad y sostenibilidad. La educación permite acceder a las oportunidades, que son el principio de equidad”.

ADOLFO ARDITI.

Director Ejecutivo.

Fundación SURA en México.

ALIADOS DE FUNDACIÓN SURA

- Aflatoun
- All Hands and Hearts
- AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros)
- Aprender con Interés
- CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía A.C.)
- Christel House México A.C.
- Fundación BECAR I.A.P.
- Fundación Dibujando un Mañana A.C.
- Fundación para la Salud y la Educación Dr. Salvador Zubirán A.C.
- Fundación Televisa A.C.
- Observa. A.C.
- Teach 4 All México A.C.
- Visión Mundial de México A.C.

Voluntariado Corporativo



Tiempo para enseñar. SURA School.

SURA School es un programa de *mentoring* virtual en el que voluntarios de SURA intercambian correos con alumnos de 3° de secundaria con el objetivo de ayudarles a mejorar sus habilidades en inglés escrito. Al finalizar el programa se realiza una actividad de integración entre alumno y mentor.

-

62

alumnos beneficiados



Tiempo para enseñar. EmploLab Virtual

De la mano con la institución Enseña por México o Teach 4 All México, llevamos a cabo un programa de voluntariado virtual que busca la continuidad del aprendizaje en la comunidad educativa a través de la elaboración de videos con diferentes temáticas. En esta iniciativa participaron cuatro voluntarios.



Un día para jugar. Día del Voluntario SURA.

Cada año nuestros voluntarios conviven durante una mañana con los alumnos de 5° de primaria de Christel House México para intercambiar experiencias y aprender sobre algún tema como educación financiera, medio ambiente, tolerancia, etc.

-

109

alumnos participantes



Un día para compartir. Semana de las profesiones

Semana dirigida a alumnos de Christel House México en donde voluntarios imparten una charla sobre experiencias de vida, formación, actividad laboral actual, aprendizajes y motivación para que continúen con sus estudios.

-

661

alumnos beneficiados



Promoción del arte y la cultura

●● Orquesta con el Club de niños de Nuevo León, ABP

El Club de niños busca potenciar el desarrollo humano integral de niños y jóvenes en situación de riesgo de calle, fortaleciendo su bienestar, a través del desarrollo de habilidades, actitudes y valores universales. Se trabaja en clubes "después de clases". Durante 2020 se impartieron talleres virtuales de educación musical donde se enseñó ritmos regionales y típicos del estado de Nuevo León. Dentro del repertorio musical se incluyeron piezas donde se abordaron, entre otros los siguientes temas: medio ambiente y motivación.

ALCANCE

-

312

niños y niñas beneficiados

●● Patrocina una Historia, World Vision.

Desde el 2014 trabajamos con World Vision México, organización humanitaria con presencia en más de 90 países, dedicada a la protección y bienestar de los niños. Fundación SURA México patrocina a 20 niños de comunidades rurales marginadas. Adicionalmente dentro de la organización se promueve que nuestros colaboradores de manera voluntaria apadrinen a un niño o niña a través de un donativo mensual. Contamos con 43 padrinos que apoyan a 55 niños y niñas de comunidades vulnerables.

ALCANCE

-

2

estados Baja California y Estado de México

20

niños patrocinados por Fundación SURA

55

niños patrocinados por colaboradores de SURA AM México

INVERSIÓN 2020

-

96 mil pesos

Asistencia Humanitaria

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo y mejoramiento de nuestro país, buscamos apoyar a las familias que han sufrido por algún desastre natural. Bajo esta premisa, en 2020, aunque no hubo un terremoto o grandes inundaciones, fue un año marcado por la pandemia en el que muchas familias resultaron afectadas. Por ello, apoyar a las personas en momentos tan difíciles como éste cobra mayor importancia. En Fundación SURA estamos convencidos que asistir es un acto de respeto por la humanidad.

A continuación, describimos los apoyos que otorgamos a diversas instituciones con el fin de ayudar a mitigar los efectos de la pandemia.



“Como Fundación debemos reflexionar sobre lo que evidenció la pandemia, nuestra condición de humanidad y de fragilidad. Hoy deberíamos tener una consciencia distinta de la vida y, sobre todo, del presente. Una mirada nueva sobre nuestra interdependencia y sobre la necesidad de avanzar juntos para enfrentar la incertidumbre, con confianza en lo que viene”.

GONZALO ALBERTO PÉREZ.
 Presidente Consejo Directivo.
 Fundación SURA.

Apoyos 2020



En alianza con Fundación Becar apoyamos a familias que se quedaron sin trabajo debido a la pandemia, a través de la entrega de despensas de alimentos y así asegurar su alimentación diaria.

DONATIVO

-

2.2
millones de pesos

BENEFICIADOS

-

2,995
personas



En alianza con la Fundación para la Salud y la Educación Dr. Salvador Zubirán A.C. se realizó la adquisición de equipamiento médico.

DONATIVO

-

4.2
millones de pesos



En alianza con Christel House México, apoyamos a las familias de los alumnos que estudian en esta institución. A través de su programa de nutrición entregamos despensas de alimentos.

DONATIVO

-

661
mil pesos

BENEFICIADOS

-

661
familias



Realizamos una aportación a la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) con el propósito de apoyar a familiares de trabajadores del sector salud público.

DONATIVO

-

440
mil pesos

BENEFICIADOS

-

1.6
millones de trabajadores
en todo el gremio
incluyendo SURA



En alianza con World Vision México, se llevó a cabo la adquisición de equipamiento médico básico para entregar a hospitales y centros de salud ubicados en las comunidades Indígenas de los estados de Chiapas y Veracruz.

DONATIVO

-

533
mil pesos

BENEFICIADOS

-

1,176
personas



En alianza con el Fondo de Despensas MX del CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) entregamos despensas de alimentos quincenales por un lapso de tres meses a familias ubicadas en comunidades vulnerables.

DONATIVO

-

3
millones de pesos

BENEFICIADOS

-

1,001
familias



Retos y oportunidades 2021

- I **Fortalecimiento de los programas educativos.** Durante el primer semestre de 2021 el sistema educativo continuará siendo en línea, por lo que nuestros proyectos se desarrollarán de la misma forma. Los contenidos han pasado de ser presenciales a virtuales, por lo que este año se buscará mejorarlos y adaptarlos a la nueva realidad para su continuidad.
- II **Asistencia humanitaria.** Durante el primer trimestre apoyaremos con recursos para la compra de alimentos a las familias que han sido afectadas por la pandemia de Covid-19.
- III **Mayor promoción de la Cultura y el Arte.** A lo largo de 2021 buscaremos incrementar los programas de Cultura y Arte en las comunidades donde tenemos presencia.
- IV **Voluntariado virtual.** Fortaleceremos y ampliaremos las opciones de voluntariado virtual para nuestros colaboradores.

ODS RELACIONADOS:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Capítulo
.....

Sostenibles en el tiempo





En nuestra Compañía, entendemos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con todos nuestros grupos de interés, logrando relaciones de largo plazo para evolucionar juntos.

Para alcanzar este propósito, contamos con cuatro focos de trabajo transversales para las acciones que emprendemos.

SOSTENIBILIDAD: NUESTROS EJES DE ACTUACIÓN



Logros relevantes en 2020

Acompañamos tus decisiones

INICIATIVAS

-



Ruta de la Pensión.

Entró en operación esta iniciativa dirigida a las personas afiliados al IMSS y que empezaron a cotizar antes de 1997. Es una guía de pasos a seguir para que los trabajadores se preparen y tramiten su pensión sin contratiempos.



Plataformas digitales Afore.

Atención y servicios a través de nuestras plataformas digitales en web y dispositivos móviles para realizar diversos trámites sin necesidad de acudir personalmente a módulos de atención.



App Afore SURA.

Se realizaron mejoras importantes a nuestra aplicación para ampliar la oferta de valor a fin de que los clientes puedan autogestionar varios trámites como autoregistrarse y domiciliar su ahorro voluntario.



Nueva oferta valor para segmento afluente.

Inversiones SURA lanzó una oferta integral de servicios y productos relacionados a la gestión del patrimonio, educación y retiro. Se puso especial énfasis en la asesoría y experiencia digital.

INDICADORES

-

Encuesta NPS
Adquisiciones:

69%

Adquisición Afore

79%

Adquisición Aportaciones
Voluntarias

65%

Adquisición Fondos



Fortalecimiento institucional

INICIATIVAS

-



Reforma de pensiones.

Gracias a la colaboración de los diferentes actores de la sociedad: Gobierno, empresarios, sindicatos y el gremio de las Afores, se aprobó la reforma más importante al sistema de pensiones, desde su creación en 1997. El objetivo primordial de esta reforma es mejorar las pensiones de los afiliados de manera significativa.



Futuro a voces.

Destacados personajes de la cultura, la ciencia, el arte y la tecnología de Latinoamérica impartieron charlas donde reflexionaron sobre cómo enfrentar los desafíos actuales en un entorno de pandemia. Esta iniciativa se enmarcó dentro de la iniciativa *Futuros Posibles* de SURA AM. Las charlas se transmitieron en formatos de video y podcast.



Hay Festival Querétaro. Imaginemos el mundo juntos.

SURA es el principal aliado en Latinoamérica de esta iniciativa, cuyo propósito es promover diversas expresiones del arte, la cultura y la educación. En 2020 el programa fue totalmente digital y gratuito para los espectadores mexicanos y de otras partes del mundo.



Conversatorio Fundación Gabo.

SURA es aliado de la Fundación Gabo porque cree en el periodismo ético, responsable e independiente que contribuye a construir una sociedad mejor informada. En el marco de esta alianza, el reconocido periodista Jean-Francois Fogel impartió una charla a editores y periodistas mexicanos titulada "¿Puede el periodismo combatir la desinformación?".

INDICADORES

-

+19 millones
de pesos en aportaciones
gremiales

Cuidamos los recursos

INICIATIVAS

-



Solicitud a emisoras para divulgar información ASG.

Afore SURA lideró esta iniciativa a través de la cual 80 inversionistas institucionales y entidades que operan en el mercado financiero mexicano, firmaron una declaración pública solicitando a emisoras listadas en las Bolsas de Valores divulgar información ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).



Adhesión al PRI.

Afore SURA formalizó su adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Esta organización trabaja a favor de un sistema financiero global económicamente eficiente y sostenible que impulse la creación de valor a largo plazo.



Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV).

En 2020 y por quinto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. El CCFV es un organismo representativo del sector financiero mexicano que promueve el desarrollo de las finanzas sostenibles.

INDICADORES

-

Avanzamos en nuestro objetivo de medir las emisiones directas de gases de efecto invernadero derivadas de nuestra operación, alcanzando una reducción total de **34%** vs 2019.

2020 EMISIONES EN CO₂e

Alcance		Var. 2019
Alcance 1	441,794	-15%
Alcance 2	1,303,661	-19%
Alcance 3	74,626	-88%

Creamos capacidades para el desarrollo

INICIATIVAS

-



Cuentas asignadas.

A través de la App Afore SURA, un total de 20,426 cuentas asignadas se registraron formalmente como clientes de Afore SURA (tres veces más vs 2019). Este registro representa una gran oportunidad para brindarles acceso a los servicios de la Afore para mejorar su ahorro para el retiro.



Educación Previsional Afore SURA.

- || SNEF: **2,971 beneficiados**
- || Charla Ruta de la Pensión en universidad: **1,299 beneficiados**
- || Sitio web Ruta de la Pensión: **174,000 visitas**
- || Hablemos de Pensiones para Universitarios: **2,538 beneficiados**
- || Webinars Afore: **4,813 beneficiados**
- || Facebook Live Afore: **533,088 beneficiados**
- || Blog Afore SURA: **2,801 visitas**
- || App FINDO: Usuarios registrados: **6,663 papás, 1,705 hijos**



Educación Financiera Inversiones SURA.

- || Webinars Inversiones: **11,696 beneficiados**
- || Blog Inversiones: **12,073 visitas**
- || Podcast Inversiones: **1,514 beneficiados**
- || Facebook Live Inversiones: **12,635 visitas**

INDICADORES

-

729,878

personas beneficiadas con las iniciativas de educación previsional de Afore SURA

37,918

personas beneficiadas con las iniciativas de Inversiones SURA

Reconocimientos



Afore SURA, clasificación Analista Morningstar Plata

Por tercer año consecutivo Afore SURA recibió la clasificación Plata, la más alta otorgada en 2020 por el grupo de análisis Morningstar. Esta clasificación destaca la capacidad de las Siefores de Afore SURA de superar colectivamente el rendimiento de sus homólogos en el largo plazo teniendo en cuenta el nivel de riesgo.



+ AFORE

Por quinto año consecutivo Afore SURA obtuvo la calificación más alta en servicio, según el indicador +AFORE de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). Este medidor de atributos y servicios ordena a las Administradoras respecto a la eficiencia, cobertura, oferta y promoción de servicios.



Censo de Educación Financiera y Previsional. CONSAR

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) incluyó a Afore SURA como una de las Afores que incrementó sus acciones de Educación Financiera y previsional durante el ejercicio 2019. De esta manera, Afore SURA se mantuvo en el puntaje más elevado de este censo.



Recertificación de Protección de Datos Personales NYCE

SURA Asset Management México recibió la recertificación de Protección de Datos Personales (PDP) acorde con la Ley Federal de Protección de Datos. Esta recertificación otorgada por el organismo de certificación Normalización y Certificación Electrónica (NYCE) muestra que nuestra Compañía cuenta con un sistema de gestión para la protección de datos personales sólido y que da cumplimiento con la regulación y buenas prácticas.



SURA una de las más innovadoras de IT Master MAG-Netmedia

Afore SURA fue incluida en el ranking "Las más innovadoras de IT Masters Mag" por el proyecto "Analítica Avanzada para Campañas Inteligentes". Netmedia es una empresa editorial de generación de contenido IT enfocado a los negocios.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable ESR

Por décimo quinto año consecutivo, el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) otorgó el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) a SURA Asset Management México, por sus buenas prácticas en materia económica, social y ambiental. CEMEFI reconoce el esfuerzo de SURA 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.

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



GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

Patricia Hoyos Belmont

Gerente de Sostenibilidad

patricia.hoyos@suramexico.com

Gisela Vázquez Espinoza

Coordinación de elaboración

del Informe Anual SURA Asset

Management México 2020

gisela.vazquez@suramexico.com