

SURA ASSET  
MANAGEMENT  
MÉXICO

---

**INFORME  
ANUAL**  
2021

---











## Contenido

	Sobre este Informe	6
	Mensaje de la Compañía	8
	Información corporativa	12
	<b>I</b> GOBIERNO CORPORATIVO	18
	<b>II</b> NUESTRO FOCO EN EL CLIENTE	32
	<b>III</b> EDUCACIÓN FINANCIERA Y PREVISIONAL	40
	<b>IV</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	48
	<b>V</b> CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE	66
	<b>VI</b> INVERSIÓN RESPONSABLE	70
	<b>VII</b> FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	74
	<b>VIII</b> CULTURA DE GESTIÓN DEL RIESGO	82
	<b>IX</b> FUNDACIÓN SURA	90
	<b>X</b> SOSTENIBLES EN EL TIEMPO	102
	Reconocimientos	108



## Sobre este informe

En nuestro Informe Anual 2021, exponemos los aspectos más relevantes del desempeño, evolución, resultados y oportunidades de SURA Asset Management México. Para nuestra Compañía ha sido una prioridad atender 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 período 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, nuestros avances en Inversión Responsable y las acciones para fortalecer nuestro Gobierno Corporativo, entre otros temas.

Asimismo, la presentación de este Informe Anual (Comunicación sobre el Progreso -CoP por sus siglas en inglés) da cuenta de la ejecución de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, plasmados en los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial de la ONU.

Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012, reiteramos el compromiso de SURA Asset Management México de cumplir estándares e índices que nos permitan incorporar las mejores prácticas de gestión para continuar creando bienestar y desarrollo armónico para las personas y la sociedad.

Es importante mencionar que nuestra estrategia de actuación está articulada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas. Como empresa del sector de servicios financieros contribuimos, particularmente, al cumplimiento del ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Sin embargo, de manera secundaria impactamos en otros seis ODS en los que nuestro desempeño tiene incidencia.



## 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.

## ODS relacionados con la gestión de SURA Asset Management México.



Es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal.



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



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



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



El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para impulsar el desarrollo económico y del empleo.



Reducir la desigualdad en y entre los países.



Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.



## Mensaje de la compañía



El 2021 fue un año de evolución para SURA Asset Management México, de aprendizajes y de recuperación constante. Avanzamos en nuestro relacionamiento eficiente por canales digitales, remotos y presenciales con nuestros clientes, reafirmando así nuestra estrategia centrada en el cliente.



Sin duda el 2021, todavía un año inmerso en la pandemia de Covid-19, nos enseñó que la comunicación clara y cercana con nuestro talento humano es fundamental en tiempos VICA (Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo). Por ello, continuamos con el cuidado integral de nuestros 2,936 colaboradores, al tiempo que reforzamos su capacidad de adaptabilidad y flexibilidad.





# 44.7%

participación en la utilidad operativa de SURA Asset Management

# ▲ 13.4%

incremento de activos administrados

# ▲ 32%

incremento en activos de aportaciones voluntarias

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 alcanzados durante nuestra gestión.

Al cierre de diciembre de 2021 nuestra Compañía contaba con 7 millones de clientes, y administraba activos por un valor total de 38,800 millones de dólares. México es un mercado relevante dentro de las filiales de nuestra holding, al tener una participación del 44.7% en la utilidad operativa de SURA Asset Management, el Asset Manager latinoamericano líder en administración de fondos de ahorro para el retiro, gestión de activos y asesoría en inversiones.

Respecto a la gestión del negocio de Ahorro para el Retiro, Afore SURA reportó un incremento en 2021 de 13.4% en sus activos administrados respecto al año previo. Con una participación del 15%, nuestra Administradora ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por monto de activos administrados. Acerca del ahorro voluntario, Afore SURA cerró 2021 con un incremento de 32% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 24%.

En 2021 y por cuarto 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.

En Afore SURA estamos convencidos que la tecnología puede reducir la brecha digital entre los trabajadores y facilitar el manejo de su cuenta individual. Bajo esta premisa, en 2021 habilitamos diversas herramientas para que nuestros clientes tomen el control del ahorro para su retiro y puedan mejorar su pensión. En este sentido, destaca la iniciativa de asesoría previsional *Ruta de la Pensión* en sus versiones Ley 73 y Ley 97. Ésta es una guía de pasos para que los trabajadores afiliados al IMSS tengan mayor tiempo para prepararse y eventualmente tramitar su pensión. En el segundo semestre, y como complemento a Ruta de la Pensión, lanzamos la *Calculadora de Pensión*, una herramienta a través de la cual los trabajadores pueden obtener un cálculo de pensión, lo cual les ayuda a planear y tomar mejores decisiones para el momento en que decidan pensionarse.



Otro logro destacable fue que a través de nuestra *app* Afore SURA, lanzamos en el primer semestre la solución *Autotraspaso Digital*, en la que el afiliado pueda cambiarse por sí mismo a esta Administradora de manera sencilla, segura y 100% digital.

....



Por otro lado, por sexto 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 el cuarto trimestre, Afore SURA se adhirió a ICIL (Iniciativa Climática Inversionistas Latam) la cual busca promover e impulsar la adopción de las mejores prácticas y de los más altos estándares para la adecuada gestión de los riesgos climáticos entre los inversionistas de Latinoamérica. En Afore SURA nos unimos a este esfuerzo colaborativo regional impulsado por PRI (Principios para la Inversión Responsable), bajo la premisa de que lo más importante no es la adopción individual de estos principios y estándares, sino una transformación total de la economía que nos permita evitar las consecuencias del cambio climático.

En paralelo, en el negocio de Inversiones SURA, trabajamos proyectos importantes relacionados a nuestros sistemas, al modelo de asesoría y al portal digital con el fin de mejorar la experiencia de diversos segmentos de nuestros clientes. A futuro pensamos que facilitar la gestión de las inversiones de nuestros clientes, la cercanía con ellos y la experiencia digital serán claves para continuar desarrollando ese negocio.



En SURA Asset Management México estamos comprometidos en el desarrollo de productos, soluciones y servicios mediante los cuales contribuyamos a generar bienestar a más personas, cerrar brechas de desigualdad y ampliar el aporte a la sociedad.



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). También, 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 con más armonía. Por ello en 2021, desde Fundación SURA fortalecimos nuestra gestión en el acompañamiento a diversos programas que enfrentaron retos derivados de la pandemia de cara a la adaptación virtual de los proyectos, impacto socioemocional en los alumnos y docentes y el retorno a la presencialidad, según los contextos y las necesidades de las comunidades educativas.





Durante 2021, casi 21 mil personas y 142 organizaciones fueron beneficiadas con iniciativas de la Fundación SURA enfocadas en mejorar la calidad de la educación y promoción del arte en las comunidades más vulnerables de México. Además, ante la afectación que provocó la pandemia a las familias de escasos recursos, Fundación SURA llevó a cabo un programa de asistencia humanitaria a través de la entrega de despensas nutricionales.

Por otro lado, seguimos enfrentando las secuelas de la pandemia, por lo que no bajamos la guardia y priorizamos el cuidado físico, emocional y financiero de nuestros colaboradores. El 2021 fue un año retador en el que fomentamos el liderazgo inspirador que se ejerce desde el conocimiento, la conversación, la cercanía y la capacidad de unirnos para trabajar por objetivos comunes. Extendemos un profundo reconocimiento a cada uno de los 2,936 colaboradores por su compromiso para seguir acompañando a nuestros clientes a alcanzar sus sueños financieros. Sin duda, el 2022 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.



Con profunda tristeza informamos del sensible fallecimiento de nuestro querido Enrique Solórzano, quien desde el 20 de marzo de 2018 y hasta el 11 de marzo de 2022 se desempeñó como CEO de SURA Asset Management México. Enrique fue un extraordinario líder para nuestro negocio y un hombre de gran calidad humana. Su legado permanecerá siempre en nuestros corazones. QEPD.

....

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- ⊗ En Afore SURA continuaremos trabajando para elevar nuestro estándar de calidad y servicio a fin de contribuir a que cada uno de nuestros 7 millones de clientes tomen acción hoy para lograr mejorar sus pensiones. Seguiremos promoviendo la asesoría pensional, el ahorro voluntario y la experiencia digital de nuestros clientes
- ⊗ Seguiremos transformado el negocio de Inversiones SURA para atender las necesidades específicas de los clientes de diferentes segmentos a través de canales de adquisición y relacionamiento presenciales, remotos y digitales. Asimismo, trabajaremos para facilitar la gestión de las inversiones de nuestros clientes, con el fin último de que logren sus objetivos patrimoniales.

....

**Adolfo Arditti. Director Ejecutivo.**  
**Experiencia Clientes y Marca.**  
*SURA Asset Management México*



## INFORMACIÓN CORPORATIVA

### ..... 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 y al cierre de diciembre de 2021 administraba activos por un total de 38,800 millones de dólares.



Es importante destacar que México es un mercado relevante dentro de las filiales de nuestra holding al tener una participación de 44.7% en la utilidad operativa de SURA Asset Management.

Al cierre de diciembre de 2021 SURA Asset Management México estuvo compuesta por las siguientes entidades:

- ⊗ Sura Asset Management México, S.A. de C.V.
- ⊗ Afore Sura, S.A. de C.V.
- ⊗ Sura Investment Management México, Sociedad Operadora de Fondos de Inversión S.A. de C.V.
- ⊗ 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.
- ⊗ Proyectos Empresariales AI Sura S.A de C.V.
- ⊗ Sura IM Gestora México, S.A. de C.V.



A continuación, exponemos los resultados más relevantes de nuestras líneas de negocio.

▲ 13.4%  
incremento de activos administrados

▲ 32%  
incremento en activos de aportaciones voluntarias

#### ..... AFORE

Al cierre de diciembre de 2021 los activos administrados por nuestra Administradora sumaron un total de 788,815 millones de pesos lo que significó un incremento de 13.4% respecto al año previo. La cartera de clientes sumó 7 millones de clientes. Con una participación del 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 2021 con un incremento de 32% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 24%.

En noviembre Afore SURA se adhirió a ICIL (Iniciativa Climática Inversionistas Latam) la cual busca promover e impulsar la adopción de las mejores prácticas y de los más altos estándares para la adecuada gestión de los riesgos climáticos entre los inversionistas de Latinoamérica. Sobre este esfuerzo impulsado por PRI (Principios de Inversión Responsable), Afore SURA reconoce la importancia de sumar esfuerzos para promover que las compañías dentro de nuestro portafolio desarrollen estrategias que permitan mitigar los efectos del cambio climático.

▲ 1.6%  
incremento de activos administrados

▲ 13.4%  
más clientes con respecto a 2020

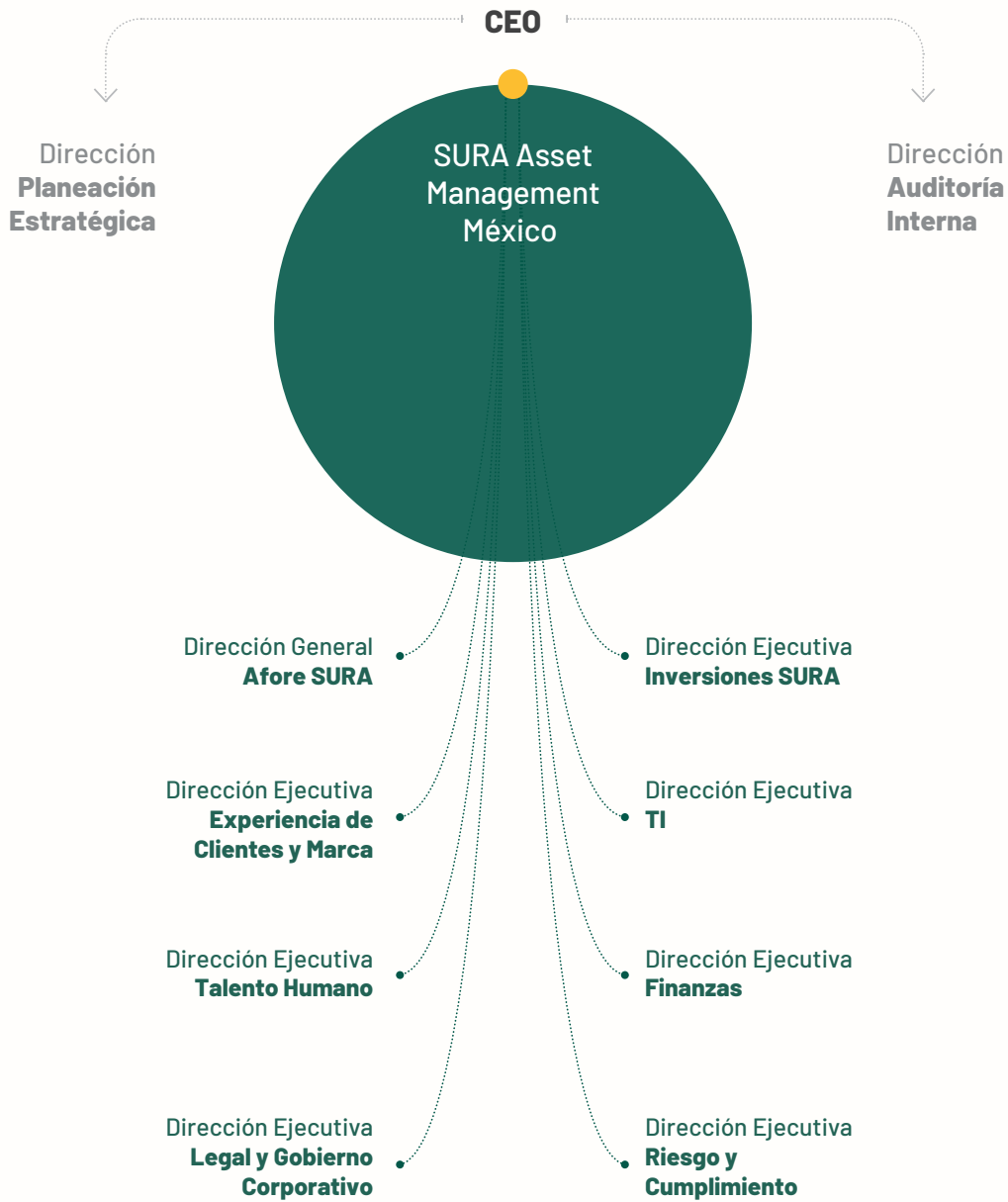
#### .....

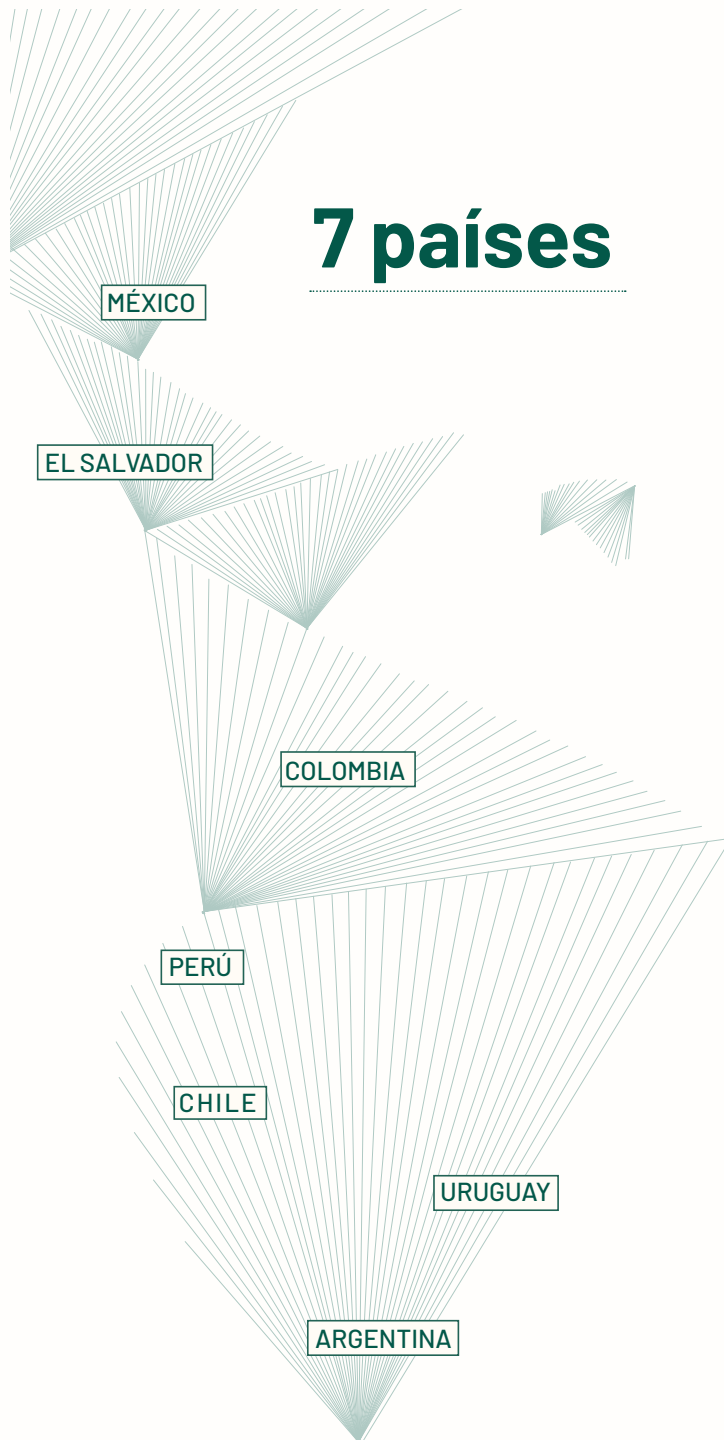
#### Inversiones SURA

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 2021 los activos administrados sumaron 11,845 millones de pesos lo que significó un incremento de 1.6% respecto al año previo. Asimismo, el número de clientes aumentó en 13.4% respecto a 2020.



## Organigrama SURA Asset Management México





## SURA Asset Management

SURA Asset Management es una Compañía experta en ahorro para el retiro 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 2021, SURA Asset Management contabilizó un monto total de USD 142.2 billones de dólares en activos bajo administración pertenecientes a cerca de 21.6 millones de clientes en la región.



SURA AM es el Asset Manager latinoamericano líder en administración de fondos previsionales, gestión de activos y asesoría en inversiones



\* 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 2021, debido a que continuaron las restricciones de eventos presenciales, derivado de la pandemia, no se realizaron exposiciones. En 2022, llevaremos a cabo la inauguración de dos exposiciones en el Museo Conde Rul (Guanajuato) y en el Museo San Carlos (Ciudad de México).

Siguiendo la tendencia de reconocidos museos internacionales como el Louvre de París o el Museo del Prado de Madrid, SURA digitalizó la totalidad de su colección de arte y la pone a disposición del público de manera gratuita a través del sitio web [www.sura.com/arteycultura](http://www.sura.com/arteycultura)



De esta forma, la Compañía reafirma su compromiso por fomentar espacios de disfrute del arte para todos sus públicos, esta vez desde la virtualidad.

....







## Innovación Corporativa

En 2021 las iniciativas de Innovación estuvieron muy enfocadas en las necesidades puntuales de los negocios. 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.



Por el lado de Innovación Corporativa, se impartió una serie de formación en metodologías de Innovación como Design Thinking a colaboradores de la Compañía.

....

Del lado de la vía Innovación Corporativa, surgieron 6 proyectos relacionados a mejorar la experiencia de nuestros clientes y a optimizar los procesos internos y operación de la Compañía.

Asimismo, bajo el paraguas de la iniciativa Coffee Brain, expertos de diversas ramas de la innovación impartieron cinco charlas enfocadas al desarrollo de los colaboradores en temas relevantes para los negocios. Las charlas fueron: 1) Voces y tendencias que transforman el mundo; 2) Transformación agile: desafíos y barreras para inversiones; 3) El futuro de las áreas legales; 4) Rediseñando tu éxito en 2022; y 5) El futuro de los datos es hoy.

En cuanto al Programa de Innovación Abierta, a lo largo de 2021 reforzamos nuestro compromiso con los negocios, apoyando en la exploración y aplicación de soluciones que apalanquen los objetivos de las unidades de negocio y back office. De la mano de Afore, Inversiones y Talento Humano exploramos 59 startups en 14 países con propuestas de soluciones específicas, de las cuales 29 fueron seleccionadas, 10 avanzaron a la siguiente fase y finalmente 5 lograron concretar pilotos dentro de la Compañía.





Gobierno Corporativo



## Gobierno corporativo

**cara a los grupos de interés en un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental.**

Nuestra Compañía como filial directa de SURA Asset Management (SURA AM) e indirecta de Grupo de Inversiones Suramericana S.A. (Grupo SURA), adopta los Principios Corporativos (Equidad, Respeto, Transparencia y Responsabilidad), en la actuación y gestión de sus órganos de gobierno, la alta dirección y los colaboradores, lo que deriva en el sustento ético de nuestra cultura organizacional considerando el contexto regulatorio local aplicable.

Nuestros órganos de gobierno se apegan a los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo de SURA AM, los cuales contemplan la filosofía de Grupo SURA, así como en el Manual de Buen Gobierno Corporativo para México, las normas y las mejores prácticas internacionales generalmente aceptadas.

Como parte de esta cultura corporativa, SURA AM México está adherido al Código de Conducta de Grupo SURA, el cual está basado en los Principios Corporativos y busca ser una guía de actuación en la toma de decisiones de cada una de las personas que integran la Compañía, así como las distintas instancias de gobierno y gestión. En nuestra Compañía la ética no solo es un requisito, es el ADN que compone cada proceso de la Organización, desde el administrativo hasta el ámbito comercial, alineados a las mejores prácticas en el direccionamiento empresarial.

**A través del Gobierno Corporativo, SURA Asset Management México busca crear y consolidar una cultura basada en la transparencia empresarial, enmarcando su actuación de**

De esta manera, SURA AM México cuenta con los mecanismos pertinentes, tal como establecen los requerimientos legales y las mejores prácticas, para que sus accionistas comuniquen y hagan llegar sus recomendaciones al Consejo de Administración, y en cascada, a todos los colaboradores de la Organización. Asimismo, los colaboradores tienen acceso a la alta dirección para hacer llegar sus inquietudes o sugerencias, mediante los conductos regulares establecidos para ello, tales como, la Línea Ética y los mecanismos de evaluación y retroalimentación con sus líderes respectivos.

En 2021 continuamos trabajando constantemente alineados a nuestros principios, normas y procedimientos que regulan la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno que toman las decisiones dentro de la Compañía, para generar relaciones de confianza con nuestros diferentes grupos de interés. Es importante mencionar que la Compañía cuenta con un Responsable Local de Gobierno Corporativo, cuya función principal es gestionar e impulsar el correcto funcionamiento de esta materia, así como solventar cualquier tema o duda que surja en dicha materia.

### Un Gobierno Corporativo fortalecido enfrentó ambiente de pandemia por Covid-19

En 2021 el mundo siguió inmerso en un ambiente de volatilidad derivado de la pandemia por Covid. Ante esta situación, 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, demostrando así el elevado grado de efectividad del Sistema de Control Interno de la Compañía.





### HECHOS RELEVANTES EN 2021

- ⊗ Durante 2021 se formalizó nuestro Manual de Gobierno Corporativo cuyos lineamientos aplican para todas las líneas de negocio; se socializó al interior de la Compañía a través de los diversos canales de comunicación.
- ⊗ Iniciamos el mapeo de algunos procesos inherentes al Gobierno Corporativo.
- ⊗ Establecimos métricas de cumplimiento de Gobierno Corporativo dentro de la evaluación del Sistema de Control Interno, obteniendo un resultado positivo.
- ⊗ Monitoreamos periódicamente la regulación aplicable y buenas prácticas locales e internacionales, con el objetivo de identificar obligaciones o mejoras al Gobierno Corporativo.
- ⊗ Llevamos a cabo una capacitación anual a Consejeros y Alta Dirección.
- ⊗ Optimizamos los tiempos y calidad de la información presentada en las sesiones de los Órganos de Gobierno.
- ⊗ Atendimos las brechas derivadas de la evaluación realizada por el despacho externo PwC en 2020. En este sentido efectuamos las siguientes acciones: 1) realizamos un estudio de mercado respecto a los honorarios que perciben nuestros Consejeros Independientes; 2) un Consejero Independiente dejó su cargo porque superaba la edad de retiro establecida, por las buenas prácticas aplicables; 3) nombramos a un nuevo Consejero Independiente, quien cumple con el perfil requerido para esta responsabilidad: conocimiento en aspectos legales y regulatorios; 4) cumplimos con la sugerencia de PwC de tener sesiones de estrategia.
- ⊗ Actualizamos el apartado de Gobierno Corporativo en la página web de SURA México, conforme a los lineamientos establecidos por la Compañía.
- ⊗ Llevamos a cabo la revisión anual a los expedientes de los miembros del Consejo de Administración de las distintas líneas de negocio en SURA AM México.
- ⊗ Iniciamos el proyecto de implementación del nuevo Comité de Tecnología, Transformación Digital y Seguridad de la Información, dando seguimiento y apoyo respecto a su integración y elaboración del reglamento que le aplicará.



### RETOS Y OPORTUNIDADES 2022 EN GOBIERNO CORPORATIVO



- ⊗ Instaurar el Comité de Tecnología, Transformación Digital y Seguridad de la Información
- ⊗ Monitorear las mejores prácticas de Gobierno Corporativo de organismos locales e internacionales y buscar implementarlas en nuestra Compañía.
- ⊗ Continuar con las capacitaciones a Consejeros y Alta Gerencia sobre temas actuales y de interés en su materia correspondiente.



## Consejos de Administración

### AFORO

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 los 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; ello para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.
- ☉ **Comité de Riesgos y Control.** Propone, monitorea, supervisa y define los elementos que permitan el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, así como la prevención y gestión integral de riesgos operativos a los que se encuentra expuesto SURA. También supervisa los elementos de control interno y vigila que las operaciones se realicen dentro de los límites, políticas y procedimientos aprobados por la Administración.
- ☉ **Comité de Crédito.** Aprueba la calificación de crédito y la metodología de análisis de crédito. Autoriza la inversión en instrumentos de deuda corporativa. También es el responsable del seguimiento y la toma de decisiones relacionadas con estos instrumentos.



### ..... SURA Investment Management México (SIM)

El Consejo de Administración de SURA Investment Management México, Sociedad Operadora de Fondos de Inversión S.A. de C.V (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

- ⊛ **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.
- ⊛ **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. Señala la forma sobre cómo se deberán establecer los límites máximos

a considerar al momento de la recomendación de inversión, por lo menos respecto de un mismo valor, instrumento financiero derivado, emisor o contraparte. Adicionalmente, tiene la tarea de establecer las condiciones bajo las cuales las carteras de inversión de los clientes no cumplirían los referidos límites.

#### Comités no regulatorios

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

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

.....  
**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:

1. Capacidad y calidad técnica.
2. Experiencia en materia financiera, legal o administrativa y, en su caso, el prestigio profesional.
3. Honorabilidad.
4. Historial crediticio satisfactorio o elegibilidad crediticia.
5. Cuando así proceda, que se encuentren libres de algún supuesto de restricción para desempeñar la función que se les habrá de encomendar.

6. 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. Esto con base en los lineamientos establecidos en el Código y Manual de Buen Gobierno Corporativo.

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.

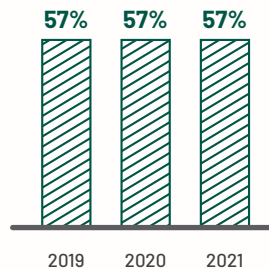


Cabe mencionar que el nivel mínimo requerido dentro de un Consejo de Administración es que el 25% de sus miembros deberán ser **Consejeros Independientes**.



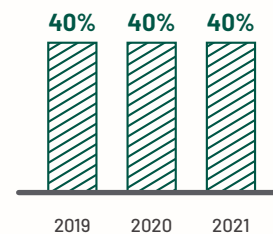
**Del 100% de los miembros en los Consejos de Administración, los Consejeros Independientes representan:**

**Afore**



En 2021 Afore SURA llevó a cabo 4 sesiones con el 100% de asistencia de los miembros del Consejo.

**SURA Investment Management México (SIM)**



En 2021 SURA Investment Management realizó 4 sesiones con el 100% de asistencia de los miembros del Consejo.



## 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 (CON SAR) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Para dar cumplimiento a las diversas regulaciones aplicables en temas de PLD, SURA AM México 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

Nuestra Compañía cuenta con una Política de PLD denominada "Manual de Cumplimiento" la cual registró en 2021 las siguientes actualizaciones:

- ⊗ Desarrollo de geolocalización en plataformas remotas para la realización de operaciones y consultas a través de dispositivos.
- ⊗ Modificación de Manual de Cumplimiento de PLD/FT y de la Metodología de Enfoque Basado en Riesgo para la contratación No presencial, así como la obtención de dicha autorización.
- ⊗ Actualización del manual PLD para ofrecer el servicio de contratación de productos de manera digital, no presencial.

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022 EN PLD



- ⊗ Continuar con la difusión interna de las normas o procesos aplicables a PLD/FT, así como las modificaciones a las mismas. Continuar con la actualización de los colaboradores en esta materia.
- ⊗ Actualización del Manual de Cumplimiento de PLD/FT para el crecimiento y desarrollo de nuevos productos.
- ⊗ Actualización del Manual PLD para ofrecer productos de manera digital (no presencial)
- ⊗ Analizar y actualizar la Matriz EBR (Enfoque Basado en Riesgos).
- ⊗ Continuar con el desarrollo de los sistemas automatizados que apoyen la operación (monitoreo) en materia de PLD.



### Capacitación en PLD

# 100%

de los colaboradores de la Compañía aprobaron satisfactoriamente el curso de capacitación mandatorio "Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita"



### PRINCIPALES HITOS CUMPLIDOS EN 2021

- ⊗ Designación de un Oficial de Cumplimiento certificado que es responsable de coordinar y monitorear el cumplimiento diario del programa de PLD/FT.
- ⊗ Celebración de sesiones periódicas del Comité de Comunicación y Control, donde se presentan casos susceptibles de reporte o seguimiento a obligaciones en materia de PLD/FT.
- ⊗ Pruebas de auditoría independiente una vez al año para verificar el cumplimiento del programa PLD/FT y las demás leyes aplicables.
- ⊗ Capacitación en temas de PLD/FT para todo el personal.
- ⊗ Evaluaciones de riesgo en la materia una vez al año a nivel de programa, cliente y producto y servicio.
- ⊗ 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.
- ⊗ 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.
- ⊗ Cruce de todos los clientes contra listas restrictivas (OFAC, Personas Bloqueadas, ONU, etc.)
- ⊗ 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.
- ⊗ Identificación y reportes de actividades sospechosas a las autoridades reguladoras de acuerdo con las leyes aplicables.
- ⊗ 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.
- ⊗ Difusión interna de las normas o procesos aplicables a PLD/FT, así como las modificaciones a las mismas.



## Antifraude y anticorrupción

Nos apegamos a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta Empresarial, 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 el Código de Conducta de Grupo SURA 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.

### PRINCIPALES HITOS CUMPLIDOS EN 2021

- ⊗ Continuamos con el ejercicio de la identificación de procedimientos vulnerables a fraude y corrupción. Realizamos la cuantificación de los riesgos asociados para cada línea de negocio, con el fin de determinar la valoración del riesgo país.
- ⊗ En línea con los adelantos tecnológicos y la transformación digital de diversos procesos de los negocios de la Compañía, se evaluaron herramientas analíticas que soporten el monitoreo y alertamiento de operaciones sospechosas. Como resultado de esta evaluación se contrató la herramienta ACL Robotics, y se impartió la capacitación necesaria a los especialistas de la Dirección Ejecutiva de Riesgo y Cumplimiento. Lo anterior derivó en la creación de un repositorio de datos centralizado en el cual se resguardará información que servirá de insumo para los procesos de monitoreo y alertamiento de operaciones sospechosas.

### RETOS Y OPORTUNIDADES 2022 ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN



- ⊗ Continuaremos con la cuantificación de riesgos relacionados a los procedimientos vulnerables a fraude y corrupción con la finalidad de determinar el riesgo país para dicho ejercicio; esto para concluir el esfuerzo iniciado en el 2021.
- ⊗ Implementaremos una serie monitoreos y alertamientos de operaciones sospechosas a través de la herramienta analítica ACL Robotics, con el fin de prevenir fraudes y quebrantos de manera proactiva, aprovechando la tecnología en beneficio de nuestros clientes, accionistas y grupos de interés.

El 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>



## 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 portal: <https://sura.sistemaetico.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 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 2021 para incrementar el conocimiento y comprensión del Código de Conducta de Grupo SURA, así como de la Línea Ética, destacan las siguientes:

- ⊗ Impartimos a los colaboradores el curso virtual denominado "La Ética nos cuida", el cual es de carácter mandatorio. El 99% de los colaboradores realizó este curso. Esta actividad se realiza cada año con el objetivo de extender el conocimiento y comprensión del Código de Conducta, así como de la Línea Ética.
- ⊗ Integramos un plan de comunicación a través de nuestro boletín interno (Boletín ECO) para reforzar los lineamientos que se deben cumplir del Código de Conducta, así como los diversos canales de denuncia y reporte que son atendidos por la Línea Ética de nuestra Compañía.

En 2021, a través de la Línea Ética se recibieron un total de 103 casos lo que representó una disminución de 13% respecto a 2020. Del total de reportes, 3 están en proceso, 64 fueron tipificados como no comprobados y 36 comprobados. Los principales temas reportados fueron: servicio al cliente con 15%, malas prácticas con 12%, cobro de servicios gratuitos con 9%, venta engañosa y protección de datos con 8% cada uno; quejas de un superior y conductas inapropiadas con un 7% cada uno; clima laboral con 6%; el 28% restante se divide en 13 clasificaciones diferentes.

Por otro lado, en 2021 se actualizaron de forma integral los documentos: 1) Política Institucional Línea Ética de SURA AM México y 2) Procedimiento Administración de la Línea Ética México; esto conforme a los cambios en la nueva estructura de la Dirección Ejecutiva de Riesgo y Cumplimiento, y la expectativa sobre la nueva gestión de este procedimiento.

### Comité de Ética

En 2021 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 de la Compañía.

En 2021 el Comité de Ética y Cumplimiento llevó a cabo cuatro sesiones ordinarias. En dichas sesiones se abordaron temas relacionados a la privacidad y protección de datos personales, programa antifraude y anticorrupción, delitos financieros y Línea Ética, entre otros.





## 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 2021 se gestionaron cinco incidentes relacionados con datos personales, todos con estatus de cerrado al 31 de diciembre de 2021, sin observar afectación moral o patrimonial de los titulares.

# 99%

del total de colaboradores realizó el 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://suramexico.com/suramexico/gobierno-corporativo.html#GobiernoCorporativo>

Se pone a disposición del público los Avisos de Privacidad correspondientes a cada negocio de la Compañía:  
<https://www.suramexico.com/home/avisode-privacidad.html>  
<https://inverteyahorra.suramexico.com/suramexico/aviso-de-privacidad-SUAM.html>

También se cuenta con un apartado sobre la protección de datos personales:  
<https://inverteyahorra.suramexico.com/suramexico/proteccion-de-datos-personales.html>



## HECHOS RELEVANTES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN 2021

- ⊗ Revisamos y actualizamos las políticas de protección de datos personales, las cuales fueron aprobadas por el Comité de Ética y Cumplimiento en septiembre de 2021.
- ⊗ Analizamos las Políticas de Privacidad de WhatsApp y WhatsApp Business e implicaciones en el uso de esta red social para las actividades de la Organización y la protección de la información.
- ⊗ Impartimos 83 asesorías, relacionadas con consultas y proyectos.
- ⊗ Atendimos 479 solicitudes a través del correo: datospersonales@suramexico.com, relacionadas con Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición); sin embargo, solo el 10% fueron procedentes.
- ⊗ Atendimos 35 cuestionarios de protección de datos personales que apoyan el análisis de formalizaciones de NDA's (*contratos de confidencialidad*) para proveedores.
- ⊗ Atendimos la revisión interna al proceso de Protección de Datos Personales por parte del área de Auditoría Interna.
- ⊗ Atendimos la Auditoría externa para la obtención de Recertificación en materia de Protección de Datos Personales 2021 para Afore SURA y SIMM, obteniendo satisfactoriamente la recertificación.
- ⊗ Actualizamos los Avisos de Privacidad de clientes y colaboradores de los diferentes negocios de la Compañía.
- ⊗ Elaboramos el informe del programa de capacitación 2021 para el Instituto Nacional de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Transparencia INAI.
- ⊗ El área de Protección de Datos Personales participó en foros impartidos por el INAI, foro Iberoamericano de Protección de Datos Personales y diversos talleres de capacitación del INAI.
- ⊗ Diseñamos el proyecto de datos personales para dar cumplimiento a la regulación en materia de trazabilidad, análisis de riesgos y análisis de brecha, concluyendo así la primera etapa de trazabilidad de datos personales.
- ⊗ Actualizamos el curso interno de protección de datos personales para 2022.





---

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022 EN GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



- ⊗ Concluir el proyecto de análisis de riesgos y análisis de brecha de protección de datos personales).
  - ⊗ Simplificar el plan de trabajo de Protección de Datos Personales para una ejecución en apego a las políticas y regulación aplicable.
  - ⊗ Atender las observaciones y/o recomendaciones resultado de las auditorías internas y externas.
  - ⊗ Actualizar la documentación de procedimientos de Protección de Datos Personales.
  - ⊗ Actualizar la Matriz de Riesgos y Controles del Departamento de Protección de Datos Personales.
- 



## Proveedores

En 2021 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 2021 SURA AM México realizó transacciones con 832 proveedores; el monto que se les pagó ascendió a \$2,038,837 millones de pesos. El 84% de las compras correspondieron a proveedores locales y 16% a extranjeros.

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 y Código de Conducta.



Nuestro foco en el cliente







## Nuestro foco en el cliente



### 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.*

En SURA Asset Management México, el cliente es el centro de nuestra estrategia de negocio; por ello, permanentemente nos esforzamos por desarrollar la mejor asesoría y plataformas digitales que nos permitan estar cerca de nuestros clientes para ayudarles a construir su patrimonio. En 2021 continuamos trabajando en desarrollar mejores soluciones para nuestros clientes, les generamos valor para guiarlos en la consecución de sus objetivos financieros que les permitan alcanzar un mayor bienestar en cada etapa de su vida.



## Negocio Ahorro para el Retiro

### PRINCIPALES HITOS 2021

#### Autotraspaso digital

Con el propósito de brindar a los trabajadores herramientas y servicios digitales que los ayuden a tomar el control de su fondo para el retiro, Afore SURA a través de su app, lanzó en el primer semestre, la solución *Autotraspaso Digital*, en la que el afiliado pueda cambiarse por sí mismo a esta Administradora de manera sencilla, segura y 100% digital. Con esta solución ya no será necesario que el cliente vaya a un módulo o espere la visita de un asesor.

El autotraspaso digital permite que aquellas personas que deseen

cambiarse con Afore SURA lo puedan realizar desde la comodidad de su celular, en cualquier lugar y en el horario que más le convenga. Con esta solución, Afore SURA fortalece y amplía la gama de canales presenciales y digitales para que el trabajador elija el que más se adapte a sus necesidades.

Es importante mencionar que Afore SURA es la primera administradora en el mercado con una solución propia de autotraspaso digital, la cual está diseñada para resolver las principales necesidades de nuestros clientes.



### ..... **Gestionar mi Pensión**

En Afore SURA estamos convencidos que ofrecer una asesoría bien fundamentada y con oportunidad, es por mucho uno de los mejores atributos que podemos entregar a nuestros clientes. Bajo esta premisa, en 2021 continuamos fortaleciendo “Gestionar mi Pensión” una iniciativa integral cuyo objetivo es brindar las herramientas necesarias para que nuestros clientes tomen el control del ahorro para su retiro y puedan mejorar su pensión. Asimismo, buscamos generar una cultura preventiva y concientizar tanto a los clientes de SURA, como a la población en general sobre su pensión y la importancia de conocer e iniciar el proceso de retiro con antelación. Para ello, se han habilitado las siguientes herramientas:

- ⊗ **Ruta de la Pensión.** Es una guía de pasos a seguir para que los trabajadores se preparen y tramiten su pensión sin contratiempo. Está dirigida a los afiliados al IMSS que pertenecen a la Ley 73 y a la Ley 97, quienes, a través de esta guía de pasos, podrán identificar con suficiente tiempo aquellas acciones que deberán realizar antes de iniciar su trámite de pensión para lograr retirarse en las mejores condiciones. En el siguiente link [www.rutadelapensionsura.com](http://www.rutadelapensionsura.com) los trabajadores podrán acceder a la Ruta de la Pensión, resolver dudas y obtener material de apoyo para realizar su trámite y hacer del proceso de retiro, una experiencia más ágil y eficiente.
- ⊗ **Calculadora de Pensión.** En el segundo semestre de 2021 y como complemento a Ruta de la Pensión, Afore SURA lanzó la Calculadora de Pensión para que los trabajadores, puedan conocer el estado actual de sus cuentas de Afore y proyectar el futuro de sus ahorros. Se trata de una herramienta de proyección de pensión dirigida a trabajadores IMSS pertenecientes al régimen de pensión Ley 97. Su objetivo es facilitar la información acerca de la situación actual y a futuro de la cuenta individual de Afore al final de la vida laboral. Este cálculo ayuda al trabajador a planear y tomar las mejores decisiones para el momento en que decida pensionarse.

A través de estas herramientas, en Afore SURA buscamos:

1. **Contribuir** a la planificación del retiro desde edades tempranas
2. **Fomentar** el ahorro voluntario para disminuir brechas de pensión
3. **Poner a disposición** de cualquier trabajador herramientas de proyección que les ayuden a proyectar su retiro
4. **Concientizar** a la población sobre la importancia de su participación en su retiro.



.....  
**Ahorro Voluntario**

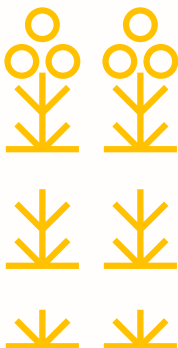
Sin duda, el ahorro voluntario es el mecanismo óptimo, ideal y fácil a través del cual una persona puede hacer crecer su dinero y el saldo de su cuenta individual; por ello en Afore SURA promovemos el ahorro voluntario para que nuestros clientes alcancen sus metas en cada etapa de su vida. En 2021, registramos un crecimiento en activos de aportaciones voluntarias de 32% mientras que la industria lo hizo en 24%. Por segmento, se mantuvo el crecimiento de las domiciliaciones de AVs en un 25% respecto a lo registrado en 2020. En Afore SURA continuaremos promoviendo el ahorro voluntario, en especial a través de la domiciliación ya que domiciliar evita a la persona hacer el depósito cada determinado periodo, toma la decisión una vez y se automatiza, eso le facilita cumplir con su meta de ahorro y alcanzar sus sueños en cada etapa de su vida.

.....  
**Clasificación Morningstar**

En 2021, las Siefores administradas por Afore SURA obtuvieron, por cuarto año consecutivo, la Clasificación Analista Morningstar Plata, la más alta otorgada este año a las Siefores mexicanas. En su reporte Morningstar destaca el trabajo del experimentado equipo de nuestra Administradora. "El enfoque del equipo está bien acreditado, con resultados convincentes en el largo plazo", comentaron los analistas de Morningstar. 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.

.....  
**Rendimientos positivos**

En 2021 buscamos de manera permanente las mejores oportunidades de inversión a favor de nuestros clientes. Para ello, contamos con un proceso de inversión sólido y robusto para maximizar el retorno de las inversiones en el largo plazo. La gestión activa de todas las SIEFORES adaptándolas para cubrir los riesgos y aprovechando así las oportunidades, permitió a Afore SURA cerrar 2021 con un rendimiento promedio simple de 6.1%. Con una participación de 15%, Afore SURA ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por un monto de activos administrados.





### ..... Cuentas asignadas

Al cierre de diciembre de 2021 CONSAR reportó un total de 70 millones de cuentas administradas por las Afores. De este total, poco más de 18 millones de cuentas están clasificadas como “asignadas”, es decir son de 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 2021 continuamos con nuestra estrategia digital para buscar y ponerle rostro a esa cuenta “asignada” a ese Número de Seguridad Social (NSS) y formalizar su registro como cliente. Para ello, desplegamos una campaña en redes sociales a través de diferentes activaciones informativas para invitar a las personas a descargar la app Afore SURA y validar si están en SURA y autoregistrarse como clientes.

Al cierre de diciembre de 2021, un total de 47,625 cuentas asignadas se registraron formalmente como clientes de Afore SURA, este número es mayor en más de dos veces respecto a 2020 (20,426 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.

### ..... App Afore SURA

En 2021 continuamos realizando un proceso de mejora continua a la *app Afore SURA* para fortalecer la oferta de valor a nuestros clientes a fin de que puedan autogestionar varios trámites desde la comodidad de su celular. Con la *app Afore SURA* el trabajador puede:

- ⊗ Consultar su estado de cuenta
- ⊗ Consultar su saldo al día
- ⊗ Autoregistro
- ⊗ Autotraspaso
- ⊗ 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

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- ⊗ Continuar mejorando la calidad de las herramientas que ofrecemos a nuestros clientes para que puedan tomar mejores decisiones sobre su retiro.
- ⊗ Seguir promoviendo el ahorro voluntario, especialmente a través de las domiciliaciones.
- ⊗ Avanzar en la digitalización de los servicios. Continuar ofreciendo soluciones para mejorar la experiencia de los clientes en nuestras plataformas digitales.



## Inversiones SURA

En 2021 el negocio de Inversiones continuó ofreciendo una amplia gama de productos que atienden 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 objetivos definidos alrededor de la gestión de su patrimonio, educación y retiro.

Soluciones que complementan nuestra oferta de fondos inteligentes y portafolios estratégicos:

### 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.

### Arquitectura abierta

Ofrecemos una amplia gama de fondos de arquitectura abierta, los cuales abren un abanico de posibilidades para elegir la inversión más apropiada de acuerdo con el perfil y propósitos de nuestros clientes.

### Asesoría 100% digital

En 2021 debido a que continuaron las restricciones por la pandemia, se privilegió la asesoría a través de videollamadas. Asimismo, se impulsó la autogestión digital, telefónica y por chat.

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- ☉ Seguir transformado el negocio para atender las necesidades específicas de los clientes de diferentes segmentos a través de canales de adquisición y relacionamiento presenciales, remotos y digitales.
- ☉ Invitaremos a nuestros clientes de Inversiones SURA a migrar al Servicio de Gestión. Esto permitirá que los expertos de la Mesa de Inversiones de SURA ejecuten de manera automática los movimientos del portafolio de inversión del cliente en su beneficio.





## SURA SUMMIT 2021

En 2021, en el marco del SURA Summit se llevó a cabo la presentación del profesor Yuval Noah Harari, reconocido historiador, filósofo, escritor quien impartió la conferencia magistral titulada “¿Qué futuro estamos creando? Cómo cada decisión que tomas en la vida tiene un impacto en el futuro y pueden ser parte del cambio que necesitamos”. Este evento se realizó de manera digital y simultánea en los seis países donde SURA AM tiene presencia: México, Colombia, Perú, Uruguay, Chile, y El Salvador

Esta iniciativa forma parte del propósito de SURA Asset Management de acompañar a sus clientes a construir nuevas realidades, entregando información clara y asesoría con perspectiva de futuro, así como parte de su objetivo de ser una organización que escucha y dialoga con los ciudadanos.



## 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

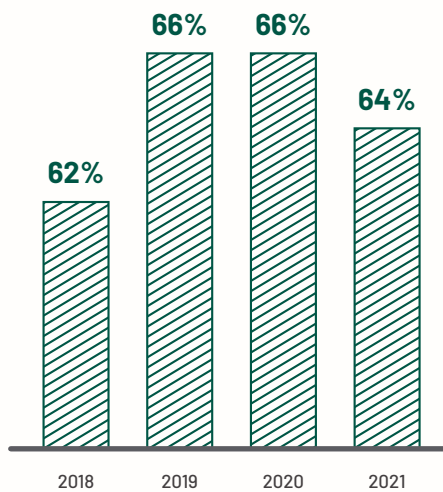
de contacto. A través de distintas encuestas y estudios que aplicamos podemos medir y gestionar la satisfacción de nuestros clientes en diferentes momentos.

El indicador NPS calcula la satisfacción neta clasificando a los clientes en tres categorías: Detractores, Pasivos y Promotores. 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 para construir planes de acción y mejora continua.



## Resultados más sobresalientes de la Encuesta NPS 2021

Promedio general de recomendación:



Nota: se considera la tasa de respuesta sobre el total de encuestas enviadas.

## Encuesta NPS Servicio

84%	Adquisición AFORE
83%	Adquisición Aportaciones Voluntarias
70%	Adquisición Fondos CAR Atracción
73%	Adquisición Fondos Presencial
61%	Adquisición Fondos 100% Digital
55%	Call Center Afore
76%	Call Center Inversiones
73%	Módulos de Servicio
83%	Kioscos Atención Exprés
64%	Seguimiento Post Venta
38%	Alto Patrimonio
34%	Alto Patrimonio Plus
50%	Alto Patrimonio Plus HN
61%	Portal de AFORE
55%	Portal de Fondos de Inversión
59%	Retiro por desempleo
67%	Pensión total



# Educación Financiera y Previsional







## Educación Financiera y Previsional



En SURA Asset Management consideramos que administrar nuestros recursos de manera eficiente desde jóvenes y adquirir el hábito del ahorro son factores determinantes que permiten a las personas tomar, de manera consciente e informada, decisiones adecuadas para construir una vida financiera sana. Bajo esta premisa hemos desarrollado una serie de iniciativas de educación financiera y previsional, las cuales buscan fomentar la cultura del ahorro entre jóvenes y adultos a fin de que desarrollen competencias y habilidades que les ayuden a empoderarse, generar patrimonio y gozar de un retiro laboral en condiciones óptimas.

Para avanzar en este objetivo, en los últimos años hemos venido habilitando una serie de herramientas digitales; hemos puesto a disposición del público a través de nuestros sitios web (Inversiones SURA, Afore SURA), aplicaciones e información en redes sociales, así como otras herramientas que les permiten a los usuarios contar con información oportuna y contenidos de educación financiera y previsional que los ayude a tomar las mejores decisiones en cada etapa de su vida financiera.

.....

### Cifras Relevantes

2.6 millones

de personas alcanzadas con las iniciativas de educación previsional de Afore SURA

113,766

personas beneficiadas con las iniciativas de Inversiones SURA





## ACCIONES RELEVANTES 2021

.....

### 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 y, comprometida con ofrecer el mejor servicio al cliente, Afore SURA lanzó en 2021 *Ruta de la Pensión Ley 97*, la única guía de pasos a seguir para que los trabajadores se preparen con antelación y tramiten su pensión sin contratiempos. Esta iniciativa, –la cual da continuidad a *Ruta de la Pensión Ley 73* lanzada en 2020– está diseñada especialmente para que los trabajadores que cotizan al IMSS bajo el modelo de cuentas individuales Ley 97, se informen, se preparen adecuadamente y tomen las mejores decisiones sobre el futuro de su pensión.

En México muchos trabajadores desconocen cómo y cuándo iniciar su proceso de pensión; por ello *Ruta de la Pensión para Ley 97* y para *Ley 73*, surge como una herramienta de asesoría ante la necesidad de informar de manera oportuna y anticipada sobre los requisitos y componentes para alcanzar una mejor pensión.

A través de 4 etapas, *Ruta de la Pensión* mostrará al trabajador las diferentes alternativas, requisitos y tiempos que debe tener presente para planificar y sacar el máximo provecho a su pensión. Además, la persona tendrá acceso a diferentes enlaces y calculadoras, podrá realizar consultas sobre su cuenta individual y contar con herramientas de proyección de saldo y de pensión que le ayudará a tomar las mejores decisiones para su retiro.

Para ello, hemos habilitado el micrositio [rutadelapensionsura.com](http://rutadelapensionsura.com) en donde los trabajadores podrán acceder a *Ruta de la Pensión Ley 73* y *Ruta de la Pensión Ley 97* para resolver dudas y obtener material de apoyo para realizar su trámite y hacer del proceso de retiro, una experiencia más ágil y eficiente. Con esta iniciativa, Afore SURA ofrece a los trabajadores información relevante y a sus clientes en particular, las soluciones, la asesoría y el acompañamiento personalizado que necesitan en cada etapa de su vida para disfrutar de un retiro en condiciones óptimas.



.....

### Calculadora Proyección de Pensión Ley 97

En el cuarto trimestre de 2021 lanzamos la Calculadora de Pensión de Afore SURA. Es una herramienta de proyección de pensión dirigida a trabajadores IMSS pertenecientes al régimen de pensión Ley 97. Su objetivo es facilitar la información acerca de la situación actual y a futuro de la cuenta individual de Afore al final de la vida laboral. Esta calculadora está disponible en el micrositio: [rutadelapensionsura.com](http://rutadelapensionsura.com)



### ..... **Hablemos de Pensiones para Universitarios**

En 2021 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. En 2021 los eventos presenciales continuaron restringidos debido a la situación de pandemia por Covid-19 que prevaleció en el país, por lo tanto, todas las charlas se realizaron a través de diferentes plataformas digitales y redes sociales, lo cual potenció el alcance a un mayor número de personas.

### ..... **Censo de Educación Financiera y Previsional**

Cada año, desde 2016, la Comisión del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) publica el Censo de Educación Financiera y Previsional, a través del cual, informa sobre el diagnóstico que realiza a cada una de las 10 Afores (Administradoras de Fondos para el Retiro) del sistema. La revisión incluye diversos aspectos relacionados a las acciones que implementan las Afores 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 Administradoras realizan para informar y sensibilizar a los ahorradores, sobre el funcionamiento del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

En 2021 Afore SURA mantuvo la puntuación más elevada de este censo ya que registró acciones en los 16 aspectos a la educación financiera y previsional evaluada por el regulador:

1. Contenidos sobre administración y finanzas personales
2. Cursos presenciales y/o a distancia
3. Planeación de ingresos, gastos actuales, futuros y ahorro
4. Contenidos sobre planeación para el retiro
5. Asesoría personalizada
6. Información sobre el Ahorro Voluntario como complemento a las aportaciones obligatorias
7. Información sobre inversiones (SIEFORES Generacionales)
8. Beneficios y riesgos implícitos en las inversiones (plusvalías y minusvalías)
9. Información detallada sobre los trámites del SAR que ofrecen las Afores
10. Información sobre modalidades de retiro existentes con sus ventajas y desventajas
11. Calculadoras de ahorro voluntario y para la Generación Afore
12. Difusión de educación financiera en redes sociales
13. Juegos con enfoque de educación financiera
14. Videos sobre finanzas personales
15. Promoción y uso de Afore Móvil
16. Trámites en sitio web





### .....

## 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 2021 participamos activamente en la Semana Nacional de Educación Financiera SNEF, cuyas actividades, por segundo año consecutivo fueron totalmente digitales debido a que continuaron las restricciones de eventos presenciales por la pandemia. Al ser un evento totalmente digital el alcance de la audiencia fue mayor. El organismo del Gobierno Federal (CONDUSEF) informó que en la SNEF 2021 realizada del 4 al 15 de octubre, 1.8 millones de personas se beneficiaron con las actividades que impartieron las instituciones financieras participantes.

### Afore SURA participó con la siguiente oferta de actividades:

- ⊗ Stand Afore SURA. Incluyó videos y links a nuestra app, así como a las iniciativas de educación previsional.
- ⊗ Videoconferencias en Auditorio SURA:
  - 1) Beneficios de tu Afore,
  - 2) Ruta de la Pensión. Ley 73,
  - 3) Ruta de la Pensión Ley 97 y,
  - 4) Hablemos de Pensiones para Universitarios.
- ⊗ 17 charlas virtuales *Hablemos de Pensiones* en foros universitarios.
- ⊗ Materiales de educación previsional en página web SNEF 2021.





## Afore SURA: principales iniciativas de Educación Financiera y Previsional 2021

### Afore SURA en Semana Nacional de Educación Financiera 2021

#### Videokonferencias

En el marco de la SNEF Afore SURA transmitió en el Auditorio SURA de la sede virtual, las videokonferencias: 1) Ruta de la Pensión Ley 73; 2) Ruta de la Pensión Ley 97; 3) Beneficios de tu Afore 4) Hablemos de Pensiones para Universitarios.

#### BENEFICIADOS

258

### Activaciones y materiales de Afore SURA en SNEF 2021

Stand que incluyó links a videos de app Afore SURA y a Ruta de la Pensión. Materiales educación previsional en web SNEF 2021. Atención al público por Whatsapp y correo electrónico.

#### BENEFICIADOS

2,927

### SNEF 2021. Charlas Hablemos de Pensiones para Universitarios

En el marco de la SNEF, los expertos de Afore SURA impartieron 17 charlas virtuales en universidades ubicadas en diferentes ciudades del país.

#### BENEFICIADOS

6,944

### Charlas Hablemos de Pensiones – IMEF Universitario.

El vocero de educación previsional impartió 6 charlas en universidades adheridas al Capítulo IMEF Universitario

#### BENEFICIADOS

178

### Conferencia Hablemos de Pensiones en 3er Congreso de Educación Financiera de Veracruz

El vocero de Educación Previsional impartió conferencia a universitarios de educación media y superior de universidades convocadas por la Subsecretaría de Educación de ese estado y la Fintech ALFI

#### BENEFICIADOS

489



.....  
**Videoconferencias Educación Previsional en Canal YouTube Afore SURA**

Conferencias alojadas en canal Youtube: 1) Ruta de la Pensión Ley 73; 2) Hablemos de Pensiones, 3) Beneficios de la Afore

**VISUALIZACIONES**

13,232

.....  
**Facebook Live mensual Afore SURA**

Transmisión mensual en Facebook en donde se abordan temas relevantes de la Afore, cuenta individual y consejos de Educación Financiera y Previsional para clientes y no clientes.

**BENEFICIADOS**

268,856

.....  
**Ruta de la Pensión en Redes Sociales**

Realizamos una activa difusión en Facebook, twitter, instagram y YouTube, informando beneficios de Ruta de la Pensión de Afore SURA para trabajadores del IMSS pertenecientes a Ley 73 y Ley 97.

**BENEFICIADOS**

287,435

.....  
**Ahorro voluntario y finanzas personales en redes sociales**

Incentivar a clientes actuales a realizar aportaciones voluntarias en su cuenta individual. Mostrándoles que una Afore no solo es para el retiro.

**BENEFICIADOS**

898,952

.....  
**Blog Afore SURA**

Este Blog profundiza en temas relacionados a la cuenta individual de Afore y en los tópicos de interés de los trabajadores.

**VISTAS**

59,320

.....  
**Ruta de la Pensión para clientes**

Realizamos una estrategia activa de comunicación para clientes sobre la iniciativa Ruta de la Pensión a través de mailings.

**LECTURAS/APERTURAS**

357,572

.....  
**Página web Ruta de la Pensión**

En la página web [www.rutadelapensionsura.com](http://www.rutadelapensionsura.com) los trabajadores pueden resolver dudas y obtener material de apoyo para realizar su trámite de retiro.

**USUARIOS**

677,753

.....  
**Estudio Previsional Personalizado**

El equipo comercial de Afore SURA cuenta con una App especial mediante la cual elabora una proyección de pensión para prospectos y clientes de una manera personalizada.

**PROYECCIONES DE PENSIÓN**

31,897

.....  
**Calculadora Proyección de Pensión Ley 97**

Es una herramienta de proyección de pensión dirigida a trabajadores IMSS pertenecientes al régimen de pensión Ley 97.

**PROYECCIONES DE PENSIÓN**

11,559



## Inversiones SURA: principales iniciativas de Educación Financiera

### Webinars para clientes de SURA Inversiones

Con el fin de profundizar en temas relacionados a estrategias de inversión que ayuden a los clientes a tomar las mejores decisiones, realizamos 10 webinars para clientes y prospectos de Inversiones.

#### BENEFICIADOS

1,893 asistentes únicos conectados a webinar.

2,219 vistas únicas de grabación.

### Podcast Inversiones

Podcast con información sobre los mercados, inversiones, consejos y proyecciones de los mercados.

#### REPRODUCCIONES

1,645

### Conferencias Inversiones SURA. Canal YouTube.

Transmisión de conferencias sobre el desempeño de los mercados y estrategias de inversión. Objetivo: clientes actualizados e informados para que tomen decisiones correctas.

#### VISUALIZACIONES

9,119

### Blog Hablemos de Inversiones

Este blog expone diversos temas del mundo de inversiones que ayuden a los clientes y prospectos a alcanzar sus propósitos de inversión.

#### USUARIOS

98,890



IV

## Gestión del Talento Humano







# IV

## Gestión del Talento Humano

comunicación clara y cercana. Mantuvimos nuestra operación en medio de un entorno VICA (Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo) derivado de la pandemia del Covid-19, por ello continuamos con el cuidado integral de nuestros **2,936 colaboradores** y reforzamos su capacidad de adaptabilidad y flexibilidad.



Durante 2021 nuestra Compañía priorizó su estrategia de gestión de talento humano, en la generación de confianza al interior de los equipos por medio de la

Asimismo, fomentamos el liderazgo inspirador que se ejerce desde el conocimiento, la conversación y la capacidad de 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.

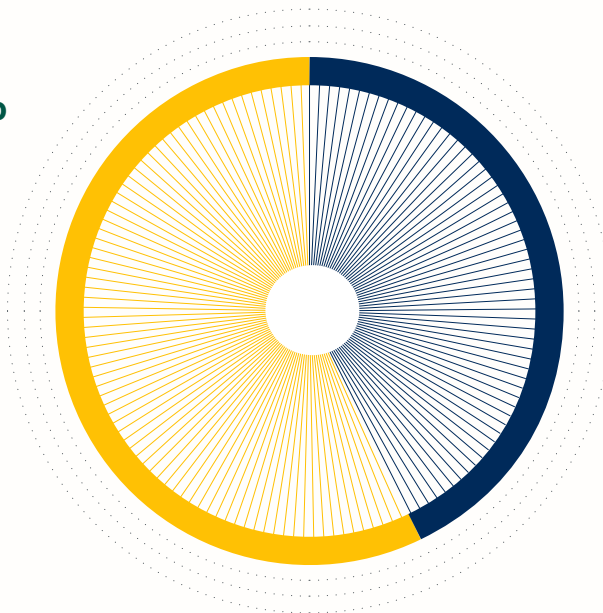


### Equidad de género

ODS 5

TOTAL DE COLABORADORES

**2,936**



HOMBRES

**43%**

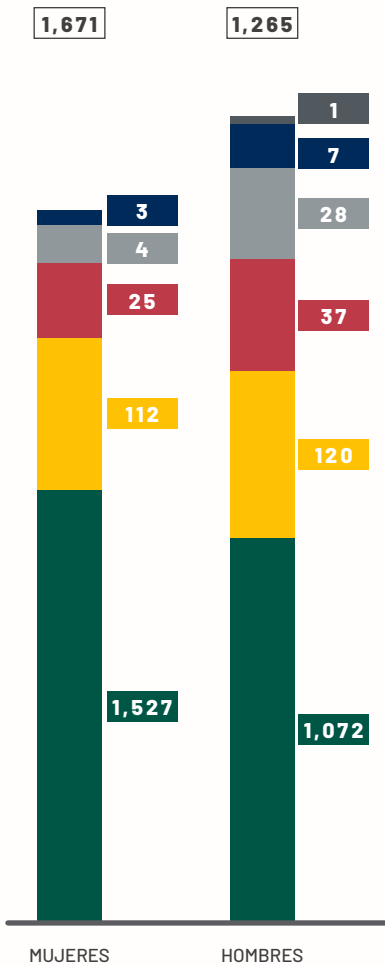
MUJERES

**57%**





## Relación por cargo y género



- CEO
- Director Ejecutivo
- Director
- Subdirector
- Gerente
- Especialista, analista, ejec. Otros
- Total



## Las mujeres en nuestra Organización



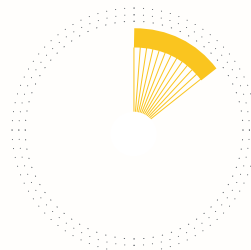
**57%**  
del total de los colaboradores son mujeres



**30%**  
del Comité Ejecutivo es representado por Mujeres



**48%**  
de las posiciones de Gerencia son ocupadas por mujeres



**15%**  
del total de los puestos a nivel director, son ocupados por mujeres, cuya función aporta directamente a los ingresos de la Compañía



## Igualdad laboral y no discriminación

En el marco del Día Internacional de la Mujer, SURA AM México firmó la Carta Compromiso por la Igualdad Laboral y no Discriminación de la Mujer en México, impulsada por la Bolsa Institucional de Valores (BIVA).

Las empresas y asociaciones firmantes nos unimos al compromiso de llevar a cabo los esfuerzos de comunicación educativa convenientes y necesarios para fomentar, impulsar y procurar asegurar la igualdad laboral y no discriminación. Nos comprometemos a impulsar y reforzar en nuestra empresa, las políticas internas conducentes que prioricen la igualdad salarial y la eliminación de barreras que les impiden acceder a puestos de alta dirección.

Uno de los objetivos en 2022 será revisar y fortalecer el proceso de atracción de talento para garantizar la equidad de género, así como realizar acciones que impulsen el crecimiento profesional de las mujeres dentro de SURA.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso para seguir avanzando en los siguientes objetivos:

- ✳ Implementar acciones para prevenir la violencia laboral.
- ✳ Realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral y personal de los colaboradores.
- ✳ Garantizar la igualdad salarial.
- ✳ No discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación.

En línea con lo anterior, durante 2021, trabajamos en un programa de concientización para generar una cultura de diversidad, equidad e inclusión. En este sentido, llevamos a cabo charlas con expertos acerca de: inclusión, equidad de género y discapacidad.

También realizamos acciones para fomentar la corresponsabilidad entre la vida laboral y personal de los colaboradores. Al respecto, tenemos un programa que impulsa el equilibrio de la vida personal y laboral, llamado Plan Equilibrio. A través de este, impulsamos acciones en tres diferentes dimensiones: Emocional, financiera y física.

### 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.*



Cifras Relevantes

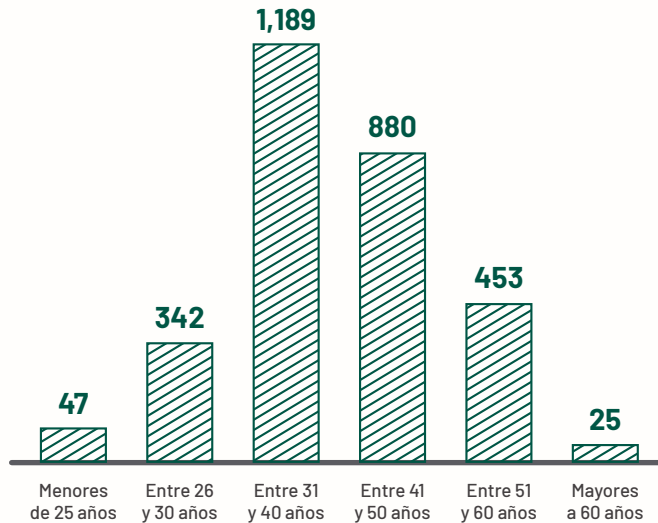
Rango de edad de nuestros colaboradores

TOTAL

2,936

40%

de nuestros colaboradores tienen entre 31 y 40 años



Promedio de antigüedad de nuestros colaboradores

Antigüedad	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Inferior a 1 año	344	386	730
Entre 1 y 5 años	545	769	1,314
Entre 6 y 10 años	196	257	453
Entre 11 y 20 años	161	230	391
Más de 21 años	19	29	48
<b>TOTAL</b>	<b>1,265</b>	<b>1,671</b>	<b>2,936</b>

En SURA AM México impulsamos el desarrollo profesional de los colaboradores y su permanencia, esto se refleja en el tiempo que llevan laborando en la organización. **En 2021 el 30% de los colaboradores cuenta con más de 5 años de antigüedad.**

Rangos salariales para nuestros colaboradores (veces salarios mínimo)

Género	1 Y 2	2 Y 4	4 Y 7	7 Y 12	12 Y 17	17	TOTAL
Mujeres	1,012	237	218	121	44	39	1,671
Hombres	676	121	198	124	60	86	1,265
<b>TOTAL</b>	<b>1,688</b>	<b>358</b>	<b>416</b>	<b>245</b>	<b>104</b>	<b>125</b>	<b>2,936</b>

Salario mínimo vigente en 2021 \$141.70 pesos diarios



## Estrategia de trabajo en un entorno Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo

Sin duda el 2021, todavía un año en medio de pandemia de Covid-19, nos enseñó que la comunicación clara y cercana con nuestros colaboradores es fundamental en tiempos VICA (Volátil, Incierto, Cambiante y Ambiguo). Por ello, reforzamos la cercanía de los líderes con sus equipos, mantuvimos comunicaciones frecuentes a través de foros virtuales del Comité Ejecutivo con los colaboradores y fomentamos actividades de integración entre colaboradores, así como con sus familias. En 2021, el cuidado de las personas continuó siendo uno de los objetivos prioritarios en nuestra estrategia de trabajo que orientó 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

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

- ⊗ **Trabajo remoto.** Durante 2021 mantuvimos el trabajo desde casa de manera remota para las áreas de Back office y equipo comercial. Los Módulos de Servicio de Afore SURA (Unidad Especializada de Atención al Público) atendieron a los clientes a través de citas agendadas previamente.
- ⊗ **Plan sobre factores de riesgo psico-social en el trabajo remoto desde casa.** Durante 2021 continuamos con la implementación de un programa de acercamiento a colaboradores que incluyó información sobre cómo manejar el home office, la salud mental y cómo organizar sus jornadas laborales y personales. Esto con el fin de sobrellevar el confinamiento de la mejor manera.
- ⊗ **Plan de comunicación corporativa.** A lo largo de 2021 se mantuvo un plan de comunicación robusto en torno a su salud física, emocional y temas laborales. Además, se reforzó las instancias de comunicación y acercamiento de los líderes hacia los equipos de trabajo. También se realizó una encuesta de clima para conocer las necesidades de los colaboradores.
- ⊗ **Foros virtuales con el CEO.** Cada dos meses el CEO y el Comité Ejecutivo informaron sobre el desempeño de la Compañía en diferentes ámbitos del negocio, con especial énfasis en el salud y bienestar de los colaboradores.





## Salud preventiva

### ODS 3

En 2021 en medio de un entorno de contingencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, se implementó un plan de salud preventiva para asegurar el bienestar físico y emocional de los colaboradores. A continuación, las acciones más relevantes en esta materia:

- ✳ Impartimos pláticas relacionadas a Covid-19, vacunación, variantes y situación actual.
- ✳ Implementamos protocolos de actuación y detección oportuna de Covid-19.
- ✳ Establecimos un historial clínico, según la evolución de cada paciente que se contagió de Covid-19.
- ✳ Brindamos seguimiento personalizado a cada caso confirmado de Covid-19, a través de apoyo a distancia (telemedicina), sugerencias médicas durante el periodo de convalecencia hasta la alta médica del colaborador.
- ✳ Atendimos diariamente a colaboradores a través de [coronavirus@suramexico.com](mailto:coronavirus@suramexico.com)
- ✳ Realizamos una campaña de vacunación contra la influenza para los colaboradores ubicados en la Ciudad de México y en Guadalajara.

.....

### Línea de apoyo emocional

En 2021 incrementamos el número de psicólogos expertos para dar atención puntual a los colaboradores y familiares directos; esto con el propósito de dar atención oportuna para que colaboradores y familiares transitaran de una mejor manera la etapa de confinamiento y pérdida de seres queridos durante la pandemia. Asimismo, a lo largo del año impartimos campañas de salud emocional a líderes y colaboradores a través de charlas con especialistas en los siguientes temas: control de las emociones, depresión y gestión de las emociones.



Las acciones antes mencionadas de salud preventiva, permitieron tener el control y conocimiento de los casos confirmados, así como la contención de la enfermedad una vez que se identificaban los casos de contagio.

....

### ODS relacionados:



Es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal



## Nuevo esquema de trabajo: presencial, remoto, híbrido

ODS 8

Luego de un análisis minucioso del trabajo de cada uno de los colaboradores respecto a las funciones de su rol, criticidad, procesos del área y necesidades del negocio, en noviembre de 2021 se determinaron los siguientes esquemas de trabajo:

- ☉ **PRESENCIAL.** El colaborador desarrollará sus funciones 100% de manera presencial en las instalaciones de SURA AM México.
- ☉ **REMOTO.** El colaborador desempeñará sus funciones 100% de manera remota, asistiendo a las oficinas de manera excepcional.
- ☉ **HÍBRIDO.** El colaborador desempeñará sus funciones 1, 2, 3 o hasta 4 días de la semana en las oficinas de SURA AM México y el resto de los días laborales lo hará de manera remota.

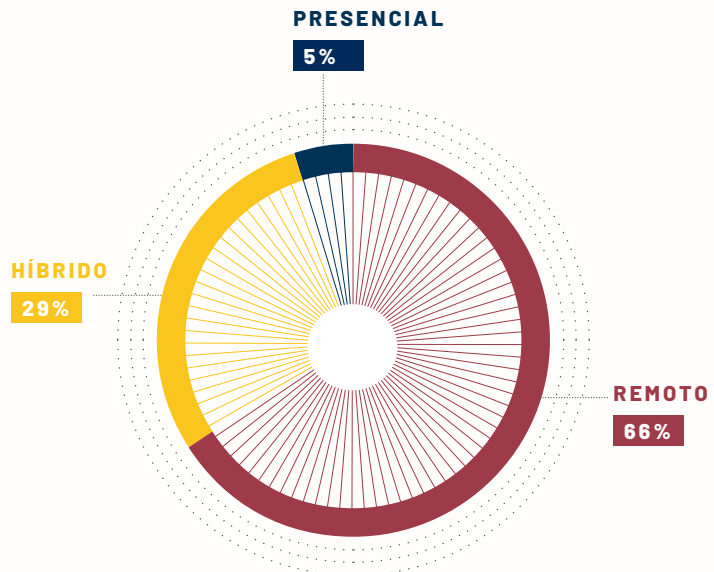
En apego a la Ley Federal del Trabajo y lo establecido en el apartado de teletrabajo, nuestra Compañía entrega un apoyo económico mensual a los colaboradores remotos e híbridos para los costos derivados del teletrabajo, como son el pago de internet y la parte proporcional de electricidad. Para SURA AM México, el bienestar de los colaboradores es una parte fundamental, por lo que entregamos a los colaboradores en teletrabajo, un kit de ergonomía que les permita realizar sus funciones de manera adecuada desde su casa.

Cabe destacar que, con el modelo de trabajo flexible, respondemos a nuestro propósito de ser una marca empleadora que facilite a nuestros colaboradores las condiciones de trabajo que les permitan tener equilibrio en su vida laboral y personal. De igual manera, la flexibilidad laboral nos permitirá atraer y retener el talento ya que representa un diferenciador en el mercado laboral y está alineado a las tendencias globales.

### ODS relacionados:



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





## Desarrollo del capital humano

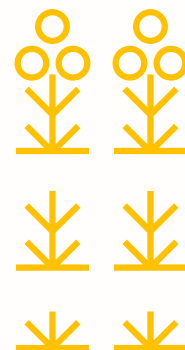
En 2021 continuamos con la transformación de las estructuras organizacionales tradicionales a estructuras centradas en el cliente, propiciando así la profesionalización de los colaboradores al estar más cerca de los negocios diseñando soluciones, acorde a las necesidades del usuario. En la implementación de dicha estrategia utilizamos como base la metodología ágil, la cual nos ha permitido acelerar los procesos y mejorar los tiempos de respuesta para nuestros clientes.

Es importante mencionar que el modelo de desarrollo de SURAM México está centrado en el colaborador y alineado a la estrategia organizacional. A través de este modelo se busca generar en el colaborador conciencia 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.

En este sentido, los líderes son quienes posibilitan los espacios para el desarrollo, desafiando y acompañando a sus equipos.

Durante 2021 nuestra oferta de formación y desarrollo respondió a las necesidades de los distintos segmentos identificados de colaboradores. Este programa de formación se basó en la metodología 70/20/10, cuyo objetivo es que la persona logre incorporar aprendizajes desde distintos ámbitos: en la práctica, en la relación con otros y en la incorporación de nuevos conceptos.

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.







## Desarrollo de líderes

**Nuestra declaración de liderazgo: líderes conscientes, con visión cercana, adaptables y flexibles.**

En 2021 se desarrollaron en los líderes de las áreas de back office de SURA AM México las capacidades necesarias para fomentar un liderazgo más humano que impulse el autodesarrollo, la equidad, la diversidad y la inclusión. Para lograr estos objetivos se implementó un programa de liderazgo a través de cinco módulos:

- 1. Futuros posibles.** Desarrollar líderes con herramientas para diseñar los mejores escenarios del futuro, capaces de construir el futuro deseable a través de la gente y su equipo, contribuyendo con ello a la evolución de la Compañía.
- 2. Líder humano.** Formar a líderes conscientes de sí mismos, de los demás y del mundo, inclusivos y promotores de la diversidad.
- 3. Líder en evolución.** Entrenar a los líderes para que se adapten a la nueva dinámica de teletrabajo, y así puedan desafiar y acompañar a sus equipos optimizando sus herramientas de trabajo para lograr los resultados esperados.
- 4. Líder inspirador.** Formar a líderes capaces de influenciar y conectar con su equipo, inspirándolos a transformarse, aprendiendo a generar preguntas poderosas y acompañar a todos los miembros de su equipo en su evolución.
- 5. Líderes transformadores en épocas de excepción.** Se llevó a cabo una conferencia sobre las competencias que los líderes, en esta nueva era o en épocas de cambio y crisis, deberían desarrollar para que sus equipos de trabajo sean más eficientes en lo laboral y más plenos en su vida en general.

En cuanto al desarrollo de los líderes del área comercial, habilitamos un programa de liderazgo enfocado a potenciar la figura del líder comercial como mentor, como un modelo de conducta de éxito, productividad y talento.

### Programa de liderazgo para la alta dirección

En 2021, los miembros de la alta dirección recibieron formación bajo el programa "Empatía y diálogo en tiempos inciertos", mediante la cual se dotó a los líderes de herramientas que les permitieron desarrollar y potenciar competencias asociadas a: consciencia, conexión, colaboración, confianza y conflicto productivo.

También continuaron trabajando en las siguientes competencias:

- ⊗ Provocar Innovación
- ⊗ Desarrollo de sí mismo y de los demás
- ⊗ Colaboración y trabajo en red
- ⊗ Liderazgo inclusivo

Asimismo, se crearon espacios estructurados para incentivar entre la alta dirección el diálogo, fortalecer la confianza y lograr un adecuado alineamiento entre todos los equipos que conforman SURA Asset Management.



## Desarrollo del Talento

### ODS 8

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 2021 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.

En 2021 lanzamos el Programa de Competencias, cuyo fin es desarrollar, de manera individual, una de las competencias institucionales con mayor área de oportunidad, a través de cursos en línea a lo largo del año. También, continuamos fortaleciendo nuestras herramientas de gestión y la analítica del talento, poniendo en marcha los módulos de aprendizaje y desempeño, que nos permiten 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 2021 identificamos a 8 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. En 2021 estos colaboradores (high potentials) participaron en el programa regional “Embajadores futuros posibles” cuyo objetivo fue dotar a las personas de herramientas para generar diálogos abiertos y relaciones empáticas dentro y fuera de la Compañía. De esta manera, los colaboradores podrán edificar una cultura de confianza a través de una escucha activa y el entendimiento del entorno de nuestro negocio. Un total de 46.5 horas de formación recibieron cada uno de los participantes.

Por otro lado, pusimos en marcha el programa Científico Ciudadano a través del cual se dotó de formación de autoestudio por medio de videos a los colaboradores que aplicaron para implementar iniciativas de analítica en alguno de sus procesos de trabajo. A este programa fueron convocados 83 colaboradores, los cuales contaron con el acompañamiento de un sherpa (un colaborador experto en analítica que guió a su compañero en la implementación de su iniciativa).

### ODS relacionados:



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

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



Dentro de los principales retos en materia de desarrollo de capital humano, destacan las siguientes:

- ⊗ Asegurar el cumplimiento del modelo de desarrollo y desempeño detectando áreas de oportunidad para el desarrollo de planes de acción.
- ⊗ Confirmación y fidelización del talento clave.
- ⊗ Continuar con la formación de líderes conscientes, con visión cercana, adaptables y flexibles.
- ⊗ Potencializar los Planes Individuales de Desarrollo (PIDs) que apalanquen la evolución de competencias.
- ⊗ Seguir formando a colaboradores autónomos y responsables de su propio desarrollo.



Cifras Relevantes

\$ 1,286

pesos costo promedio de contratación por colaborador

\$ 2,716

pesos promedio invertido en desarrollo del talento de cada colaborador

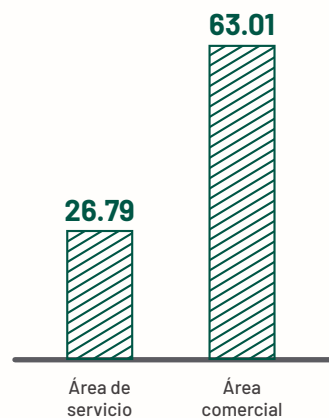
0.4%

vacantes comerciales cubiertas con personal interno

16%

vacantes de back office cubiertas con personal interno

Número de horas de capacitación promedio por colaborador



Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa de SURA Asset Management 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.

Durante 2021 la Universidad Corporativa habilitó para los colaboradores de todos los niveles una serie de programas diferenciados tanto mandatorios como optativos, acorde al rol, antigüedad y competencia a desarrollar, entre otros aspectos. La oferta de cursos incluyó contenidos de alto nivel internacional, específicos para cada negocio y de tendencia global.





## Programas de formación 2021

### Formación de gerentes comerciales

*Objetivo: impulsar a los gerentes comerciales a desarrollar habilidades de liderazgo que les permitan*

- ✳ Formar los criterios que aplican para las actividades del líder comercial, alineados a la visión estratégica del negocio y a la Metodología de Gestión Comercial SURA.
- ✳ Atraer y seleccionar asesores de mejor perfil.
- ✳ Entrenar en campo y aula a sus asesores.
- ✳ Dar retroalimentación y coaching efectivo para corregir los desvíos.
- ✳ Motivar e inspirar a sus asesores.
- ✳ Planear, organizar, dirigir y controlar la gestión y resultados de sus asesores.

#### Plan de formación

Dirección Ejecutiva	# cursos
Experiencia de Clientes y Marca	22
Unidad de Auditoría Corporativa	11
Afore	33
Riesgo y Cumplimiento	29
Finanzas	17
Legal	9
TI	251
Talento Humano	33
Planeación Estratégica	15
Inversiones	18
<b>Total</b>	<b>438</b>

#### Certificaciones

- ✳ Certificaciones AMIB para colaboradores de áreas de servicio y equipos comerciales
- ✳ Certificaciones internacionales CFA
- ✳ Certificaciones CONSAR
- ✳ Certificaciones CNSF
- ✳ Certificaciones Agentes promotores



.....  
**Formación colaboradores  
back y comercial**

....

**18 cursos transversales para  
colaboradores del back**

*Objetivo: Desarrolla habilidades técnicas de los colaboradores.*

....

**Programa de competencias  
institucionales**

*Nueve cursos para incrementar y/o desarrollar en el colaborador o líder las cinco competencias institucionales para fortalecer su formación y responder exitosamente a los retos de los negocios.*

....

**3 Programas de competencias para  
asesor previsional**

*Objetivo: Incrementar y/o desarrollar en el colaborador habilidades para responder a retos del negocio.*

....

**Programa Inducción Corporativa**

*Objetivo: Conocer la cultura, principios, negocios y estrategias de SURA.*

....

**Programa cursos regulatorios**

*Objetivo: Conocer la información necesaria en temas de ciberseguridad, lavado de dinero, protección de datos, buen gobierno corporativo.*

....

**Programa de actualización asesor  
previsional**

*Objetivo: Reforzar conocimientos para mejorar su labor de asesoría previsional en materia de Retiro y ahorro.*

....

**Programa de Servicios de Inversión**

*Objetivo: Cumplimiento regulatorio para reforzar conocimiento en la prestación de servicios de inversión.*

....

**Programa de Asesoría digital**

*Objetivo: Aprender a potencializar el uso de herramientas digitales y habilidades en asesoría bajo modelo ICRA.*

....

**Programa de competencias para la  
excelencia en el servicio**

*Objetivo: El agente de servicio reforzará los conocimientos sobre el SAR y adquirirá competencias que le permitan mejorar la experiencia del cliente.*





## Clima organizacional

### Pulso Clima Organizacional

95% Compromiso

88% Bienestar integral

85% Liderazgo

*Nota: Estos resultados son positivos, ya que a partir de 75% el rango es favorable. 92% de participación de colaboradores.*

En 2021 las filiales de SURA Asset Management en Latinoamérica llevaron a cabo la medición Clima Organizacional, la cual incluyó, entre otras, la medición de las siguientes dimensiones:

- ✳ **Bienestar Integral:** Permite conocer si los colaboradores cuentan con las herramientas para realizar sus actividades, las condiciones de equilibrio personal y profesional que brinda SURA y cargas de trabajo.
- ✳ **Compromiso / orgullo:** Mide el sentido de pertenencia de los colaboradores y la satisfacción de trabajar en la Compañía.
- ✳ **Liderazgo:** Observa conductas de acompañamiento en el trabajo, tolerancia al error, apertura y retroalimentación, congruencia en las acciones del líder hacia los colaboradores.

### Norma Oficial Mexicana NOM-036

#### ANTECEDENTES

En 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.

En 2021 y por tercer año consecutivo, cumplimos con el requerimiento de este organismo del Gobierno Federal (Secretaría del Trabajo); para ello, aplicamos 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 Secretaría del Trabajo como porcentaje mínimo requerido. El resultado obtenido por SURA AM México para Factores de Riesgo Psicosocial fue **Bajo**.

Aunque el resultado general fue **Bajo**, registramos algunos casos aislados de riesgo "muy alto", de colaboradores que manifestaron requerir atención de un terapeuta experto. Este acercamiento a los colaboradores se realizó de manera personal y confidencial. De esta manera la Compañía reafirma su compromiso con el bienestar integral de las personas y sus condiciones de trabajo.



## 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 38 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. Esto para evidenciar 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. En nuestra Compañía estamos comprometidos con la diversidad

e inclusión, buscamos el mejor talento, sin hacer ningún tipo de discriminación. Por ello durante el proceso de atracción y selección no se solicitan pruebas de embarazo ni de VIH. Fomentamos una cultura enfocada en las personas que brinda igualdad de oportunidades. Asimismo, se deberá realizar con apego a 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 2021

Nivel	RATIO M / H	BASE H
Comité Ejecutivo	<b>72.37%</b>	<b>100%</b>
Nivel Directivo	<b>87.10%</b>	<b>100%</b>
Nivel Subdirección	<b>93.14%</b>	<b>100%</b>
Nivel Gerente	<b>92.66%</b>	<b>100%</b>
Nivel Especialista	<b>87.54%</b>	<b>100%</b>
Otras posiciones	<b>91.83%</b>	<b>100%</b>

### Tasa de rotación

Nivel	HC	COMERCIAL	AREAS DE SERVICIO
2021	<b>2,795</b>	<b>72.04%</b>	<b>21.31%</b>
2020	<b>3,415</b>	<b>35.54%</b>	<b>16.39%</b>
2019	<b>3,600</b>	<b>56.95%</b>	<b>18.85%</b>







## Esquema de beneficios extra

Los colaboradores adscritos a las áreas de servicio mantuvieron los siguientes beneficios extra en 2021.

### Póliza de vida

Seguro de vida con cobertura por fallecimiento.

#### BENEFICIADOS

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, de acuerdo al convenio de contratación.

#### BENEFICIADOS

1,742 GMM

### Póliza dental

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

#### BENEFICIADOS

1,034 plan Dental Opcional

### 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.

#### BENEFICIADOS

1,342

### Prima de vacaciones

Se paga a todos los colaboradores internos por aniversario. 20 días de salario.

#### BENEFICIADOS

2,802

### Prima de antigüedad

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

#### BENEFICIADOS

754

### Caja de Ahorro

La Caja de Ahorro es una herramienta de inversión que fomenta el ahorro a tasas competitivas y da acceso a préstamos con tasas preferenciales. Aplica para todo el personal interno.

#### BENEFICIADOS

581

### Póliza de auto

Un seguro que te protege a ti y a tu vehículo por siniestros, daños materiales, robo, etc. Aplica a empleados y familiares directos dependientes económicos.

#### BENEFICIADOS

518



Cuidamos el medio ambiente





## Cuidamos el medio ambiente



### Ecoeficiencias

ODS 12 y 13

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 tenemos un proceso para medir la huella generada por la operación diaria del negocio. Esta herramienta para gestionar los indicadores de ecoeficiencia y la medición de la huella de carbono ha permitido conocer nuestro impacto ambiental y de esta forma establecer estrategias para reducirla.

Es importante mencionar que 2021 fue un año que siguió marcado por la pandemia, provocando cambios en las dinámicas de trabajo, las cuales en su mayor parte se mantuvieron en trabajo remoto en casa. En consecuencia, en las oficinas de SURA los consumos de electricidad, de agua y los viajes aéreos disminuyeron.



### Educación ambiental y ecoeficiencias

Entre las acciones relevantes que llevamos a cabo en 2021 en materia de educación ambiental y ecoeficiencias destacan las siguientes:

#### **Estrategia *paperless***

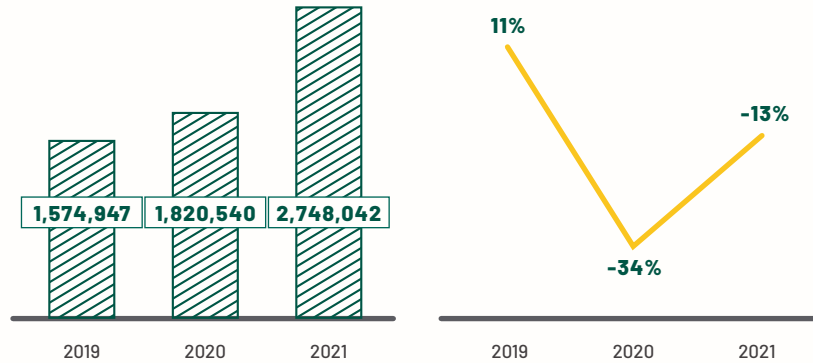
Sin duda la transformación digital en nuestra empresa se aceleró en tiempos de pandemia, propiciando avances significativos. Durante 2021 los trámites realizados mediante algún canal digital ya no requirieron el uso de papel. Toda la comunicación que reciben los colaboradores de back office es de manera digital, **cero papel**. Asimismo, 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.



Indicadores relevantes 2021

Avance en las emisiones GEI (Kg CO<sub>2</sub>e)

■ Total de emisiones GEI  
— Variación/ reducción



Consumo de electricidad y agua

Indicadores	2019	2020	2021
Consumo de energía kWh	3,531,419	2,846,422	2,282,672
Cobertura de datos de energía	83%	89%	81%
Costo de energía	\$10,959,787	\$7,292,125	\$ 6,716,354
Meta de reducción	5%	5%	8%
Consumo de agua m <sup>3</sup>	3,118	2,560	2,576
Cobertura de datos agua	30.2%	38%	35%

24

colaboradores participaron en el taller

96%

de los colaboradores opinaron que el taller les pareció muy bueno o bueno

100%

de los participantes consideraron que el taller les ayudó a mejorar la forma en que separan sus residuos

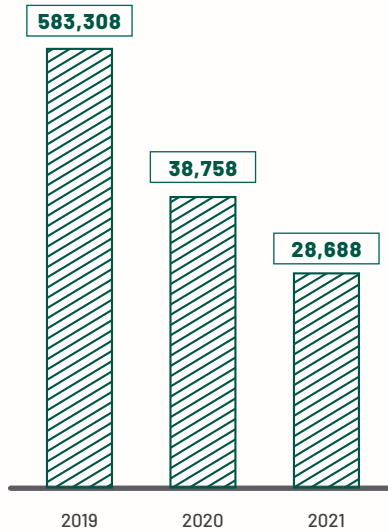
Taller cero basura: aprende a vivir sin residuos

Durante 2021 llevamos a cabo el taller virtual “Cero basura: aprende a vivir sin residuos”, cuyo objetivo fue enseñar a los colaboradores a clasificar correctamente los residuos inorgánicos generados en casa. En esta sesión aprendieron a reutilizar y reciclar sus residuos; además, los empleados tomaron mayor conciencia de las consecuencias ambientales y sociales que genera la basura.

Consumo de electricidad

El 100 de la energía que se consume proviene de la CFE (Comisión Federal de Electricidad), empresa del Estado la cual genera energía eléctrica, principalmente a través de recursos no renovables (termoeléctricas). La meta original planteada para 2021 fue disminuir el consumo en 8%; sin embargo, derivado de la pandemia, la mayor parte de los colaboradores de SURA trabajaron desde su casa, por lo que la reducción en las oficinas fue de 563,750 kWh lo que representó una reducción del 20% comparado con 2020. Cabe precisar que el consumo de energía dentro de los hogares de los colaboradores no se contabilizó.

### 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

### 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 m<sup>3</sup>. En 2021 la cobertura de datos del consumo de agua en las oficinas de SURA a nivel nacional fue del 35%.

### Residuos reciclados

Indicadores	2019	2020	2021
<b>Generación de residuos en Kg</b>	<b>16,314</b>	<b>17,082</b>	<b>8,358.4</b>
Papel	10,813	11,327	7,488.4
PET	572.5	120	0
Latas de aluminio	118.6	12.5	0
Cartón	1,550	205	870
Electrónicos	3,176	5,418	0
<b>Cobertura de datos</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>33%</b>

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 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 33% corresponden a los residuos de las oficinas corporativas ubicadas en Reforma 222, Ciudad de México.

Durante 2021, no se depuraron equipos electrónicos; tampoco se generó residuos de PET y latas de aluminio ya que las oficinas estuvieron vacías, porque los empleados trabajaron desde sus casas.

|VI

Inversión Responsable



# VI

## Inversión Responsable



### ODS 3

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.

En Afore SURA contamos con dos principales Políticas de Inversión Responsable

### 1.

#### Política Marco de Inversión Responsable. Grupo SURA

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.



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



.....

## 2.

### Política de Inversión Sostenible. Afore SURA

En Afore SURA 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 Afore SURA 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.

Esta Política será aplicable a Afore SURA, como una guía para la implementación de criterios ASG en la gestión de los portafolios y sus respectivos procesos de inversión.

En la Política de Inversión Sostenible de Afore SURA destacan los siguientes aspectos:

1. Alcance y Objetivos
2. Exclusiones
3. Integración ASG
4. Propiedad Activa
5. Inversión Temática
6. Gobierno

.....

En el siguiente link el público puede consultar este documento:  
<https://suramexico.com/suramexico/pdf/gobierno-corporativo/politica-inversion-sostenible-afore-sura-2021.pdf>



### HECHOS RELEVANTES EN 2021

- ⊗ **Política ASG.** Aprobamos y publicamos la Política de Inversión Sostenible de Afore SURA.
- ⊗ **Capacitaciones.** Continuamos con la capacitación del personal para la certificación ASG de CFA.
- ⊗ **Cambio Climático.** En el marco de este tema realizamos las siguientes acciones: 1) analizamos el alineamiento de nuestra cartera con escenarios de cambio climático; 2) realizamos un análisis de nuestra cartera contra precios de carbono; 3) elaboramos un análisis del costo de las externalidades generadas por las inversiones de nuestra cartera.
- ⊗ **Signatarios de ICIL.** Nos adherimos a ICIL (Iniciativa Climática Inversionistas Latam) la cual busca promover e impulsar la adopción de las mejores prácticas y de los más altos estándares para la adecuada gestión de los riesgos climáticos entre los inversionistas de Latinoamérica. En Afore SURA nos unimos a este esfuerzo colaborativo regional impulsado por PRI, bajo la premisa de que lo más importante no es la adopción individual de estos principios y estándares, sino una transformación total de la economía que nos permita evitar las consecuencias del cambio climático.





## Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)

En 2021 y por sexto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes en el que participamos en diversos foros de divulgación. 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](http://www.ccfv.mx)

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- \* Trabajaremos en la elaboración de una extensión a nuestra Política ASG con el fin de tener una sección detallada y dedicada exclusivamente a la gestión de propiedad activa que defina el marco de actuación de Afore SURA.
- \* Continuaremos impulsando la solicitud a empresas para que en su divulgación a inversionistas y grupos de interés incluyan información ASG material para la organización.
- \* Fomentaremos el desarrollo de planes de acción climática basados en la ciencia para limitar el calentamiento global a 1.5 °C ; ello como parte de nuestro apoyo a la campaña internacional para acelerar la ambición climática empresarial.
- \* Impulsaremos el uso de vehículos de financiamiento con objetivos materiales y sustanciales. Con esto buscamos que los vehículos que emiten las empresas para financiarse y que están etiquetados como verdes, sociales y sustentables, entre otros, estén ligados a objetivos que sean relevantes para las compañías, sus grupos de interés y el planeta.

### ODS relacionados:



*Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.*

VII

Fortalecimiento Institucional



# VIII

## Fortalecimiento Institucional

El éxito sostenible de SURA Asset Management México, radica en la capacidad de entregar valor a nuestros distintos grupos de interés y anticiparnos a sus necesidades derivadas de los cambios demográficos, socioeconómicos, políticos y regulatorios. A través del diálogo abierto y transparente, enriquecemos nuestras visiones, lo que permite adaptarnos a los retos y cambios acelerados para mantenernos vigentes y contribuir con el desarrollo armónico de la sociedad.

A partir de 2021 SURA Asset Management México abrió espacios de diálogo para escuchar diversas formas. Llevamos a cabo una serie de conversaciones con distintos actores representativos de la sociedad, las cuales ampliaron las visiones, se generaron nuevas ideas y propuestas para construir un mejor futuro para todos. A continuación, compartimos las acciones más relevantes que, sin duda alientan la reflexión acerca del significado del bienestar y la responsabilidad de las empresas y ciudadanos en la construcción de un mejor futuro.



## Sistema de Pensiones

### Educación previsional para universitarios

A lo largo de 2021 profundizamos nuestro relacionamiento con las universidades con el fin de 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 ahorro voluntario para lograr sus metas financieras en cada etapa de su vida. En este sentido, los expertos de Afore SURA impartieron 24 charlas *Hablemos de Pensiones*, alcanzando a 7,611 personas de la comunidad universitaria de diversas ciudades del país. De este total de charlas, 17 se impartieron dentro del marco de la Semana Nacional de Educación Financiera SNEF 2021 realizada del 4 al 15 de octubre; las siete charlas restantes se expusieron a lo largo del año.

### Unidos como gremio para impulsar la educación financiera y previsional

Bajo la coordinación de AMAFORE (Asociación Mexicana de Afores) las Administradoras unimos esfuerzos como gremio para continuar promoviendo la educación previsional y financiera. Entre las acciones realizadas, destaca la estrategia de comunicación para jóvenes y adultos en torno al cuidado de las finanzas e incentivar el ahorro voluntario para lograr sus metas financieras e ir preparando el camino para un retiro en condiciones óptimas.



## Fortaleciendo lazos con la Academia

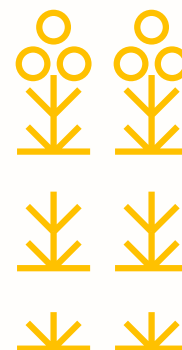
### Conversatorio Yuval Harari con universitarios

En el marco de SURA Summit, realizada en versión digital, el filósofo, historiador y escritor, Yuval Noah Harari, impartió la conferencia magistral ¿Qué futuro estamos creando?, la cual se transmitió de manera simultánea a universitarios ubicados en los seis países donde SURA AM tiene presencia (México, Colombia, Chile, Perú, El Salvador y Uruguay). El autor de *bestsellers* como "Sapiens" y "21 Lecciones para el Siglo XXI", conversó sobre los desafíos y retos que tiene Latinoamérica y cómo nuestras decisiones pueden influir en el cambio que necesita nuestra región. Un total de 2,239 universitarios se conectaron, de los cuales el 57% correspondió a México. Se registró un 94.7% de satisfacción de la charla. En el caso de México se unieron a la transmisión jóvenes universitarios de las siguientes instituciones: Escuela Bancaria y Comercial, Universidad Tecnológica de Veracruz, Universidad Autónoma de Yucatán, Instituto Tecnológico de Sonora, Escuelas de bachillerato del Estado de México.

### Charla a graduados de Escuela Bancaria y Comercial EBC

El 11 de noviembre, Viviana Alvarado, Directora de Legal y Gobierno Corporativo de SURA AM México impartió a 129 alumnos, la primera generación de abogados de la EBC, una charla sobre el fortalecimiento del Gobierno Corporativo en las empresas. Asimismo, expuso a los alumnos una visión integral acerca de la abogacía corporativa desde una perspectiva internacional en el ámbito de negocios. A través de este encuentro, Viviana Alvarado inspiró y motivó a los jóvenes recién egresados a desenvolverse en su profesión siempre con ética y compromiso social.

Las acciones antes expuestas que realizamos realizadas con universidades de diferentes partes de la República Mexicana contribuyeron a avanzar en la construcción de una mejor sociedad.





## Finanzas sostenibles

En 2021 y por sexto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) en el que participamos en diversos foros de divulgación. El CCFV es un organismo representativo del sector financiero mexicano que promueve el desarrollo de las finanzas sostenibles. 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](http://www.ccfv.mx)

Asimismo, como parte de la afiliación al PRI (Principios de Inversión Responsable), Afore SURA se adhirió a ICIL (Iniciativa Climática Inversionistas Latam) la cual busca promover e impulsar la adopción de las mejores prácticas y de los más altos estándares para la gestión adecuada de los riesgos climáticos entre los inversionistas de Latinoamérica.



## Hay Festival Querétaro

Como aliado estratégico para América Latina, SURA celebró, por sexto año consecutivo, la culminación exitosa de Hay Festival Querétaro 2021, el cual reunió a las mentes más brillantes del arte, la cultura y la educación para dialogar y aportar sus ideas para la construcción de un mundo mejor. Entre el 1 al 5 de septiembre se llevaron a cabo 63 eventos en el programa general con 33 charlas presenciales con una asistencia de cerca de 6 mil personas y en plataforma digital y redes sociales, con más de 500 mil personas conectadas.

Entre las participaciones magistrales destacaron las intervenciones de los premios Nobel de Economía Joseph Stiglitz y Esther Duflo, quienes reflexionaron sobre cómo avanzar en la erradicación de la desigualdad en AL, así como ¿qué es la buena economía? La prestigiosa historiadora Anne Applebaum cuestionó la gestión de algunos gobiernos de América Latina que han puesto en riesgo la democracia.





## 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.

De igual manera, 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).

### Aportaciones efectuadas por nuestras líneas de negocio en 2021

AMAFORE

2.9 millones

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

AMAFORE

9.2 millones

Cuota gremial. Aportación anual que se entrega al gremio de las Afore

AMAFORE

4 millones

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

AMIB

368,500 pesos

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





## Diálogos improbables

Con el ánimo de entablar un diálogo constructivo, alrededor del bienestar en la etapa de la vejez en México, un grupo diverso de 12 mexicanos, con distintas edades, orígenes sociales y con trayectorias laborales, formaciones y necesidades diferentes, participaron en un ejercicio de diálogo y reflexión que, por su diversidad e inclusión se denominó “Diálogos improbables”.

Este diálogo improbable se desarrolló en torno al significado del bienestar en la etapa de la vejez; así como los retos y oportunidades que existen en nuestro país para que sus adultos mayores puedan acceder, al menos, a un mínimo indispensable de satisfactores, independencia, dignidad e integración social, con esto nos referimos a acceder a una “vida buena”.

### Dialogantes

Como grupo, reconocemos la importancia que tienen los adultos mayores para nuestra sociedad y, por este motivo, decidimos embarcarnos en este diálogo, con el único interés de aportar, desde nuestro entendimiento y experiencia, a la construcción de propuestas de valor para la agenda de política nacional.



#### ARMANDO RÍOS PITER

Político, abogado y economista mexicano.



#### CARMEN PARRA

Artista plástica mexicana.



#### CARLOS RAMÍREZ FUENTES

Socio de Integralia Consultores.



#### CARLOS NORIEGA CURTIS

Consultor independiente en seguridad social, finanzas públicas, gestión gubernamental, sector financiero y microfinanzas.



#### ENRIQUE SOLÓRZANO

CEO de SURA Asset Management México



#### FERNANDO SALGADO

Secretario general adjunto de la Confederación de Trabajadores de México (CTM).



#### GABRIEL VELÁZQUEZ RAMÍREZ

Pescador.



#### LAURIANNE DESPEGHEL

Consultora en economía y analista de datos.



#### MARCO ANTONIO ORTIZ

Dirigente nacional de la Coalición de Organizaciones Democráticas, Urbanas y Campesinas (CODUC).



#### PALOMA ARRAZOLA

Activista política y feminista.



#### PATRICIA ARMENDÁRIZ

Empresaria social enfocada a aliviar la pobreza.



#### ROSA MARÍA FARELL CAMPA

Socia directora en Farell Grupo de Consultoría S.C., firma de consultoría actuarial que fundó en 2009.

## Ciudadanos que dialogan

Estos son los temas que se abordaron durante los encuentros:

### 1. ¿Qué es el bienestar en la vejez?

De manera conjunta, la primera conclusión a la que llegaron los dialogantes es que no existe una definición única de bienestar, pues esta noción está íntimamente relacionada con el contexto social y cultural de cada individuo, así como con sus aspiraciones y expectativas personales. Una mujer habitante de la Sierra de Guerrero no tendrá las mismas aspiraciones para su vejez que un hombre que ha vivido toda su vida en Ciudad de México. El reto es generar unas condiciones mínimas que apliquen a toda la ciudadanía, pero respetando sus particularidades y necesidades individuales.

- a. Acceso a derechos esenciales
- b. Desarrollo personal
- c. Vida social
- d. Independencia económica

### 2. Principales barreras para tener una vejez con bienestar

Estas son algunas de las principales barreras que los participantes identificaron en el país que impiden que más ciudadanos mexicanos cuenten con un nivel de bienestar mínimo. Si bien esta lista no es exhaustiva, consideran que recoge los puntos centrales en los cuales proponen se enfoque el debate político y ciudadano sobre el bienestar de los adultos mayores.

- a. Discriminación
- b. Limitaciones para garantizar derechos esenciales
- c. Coexistencia de diversos sistemas pensionales e imposibilidad para incorporar a los trabajadores informales.
- d. Carga fiscal del sistema de pensiones.
- e. Falta de educación para el ahorro y la previsión de la vejez

### 3. Propuestas para la mejora del sistema de pensiones y para garantizar la ampliación del bienestar en la vejez.

Las reflexiones y conversaciones de los participantes a los encuentros "Diálogos improbables" se enfocaron en lograr una comprensión común sobre las dificultades que enfrenta nuestra sociedad para acceder a lo que han definido como una "vejez en bienestar" y al mismo tiempo, en la elaboración de un conjunto de propuestas que aporten a la disminución de tales dificultades.

- a. Vincular los sistemas contributivo y no contributivo
- b. Generar incentivos para el ahorro individual
- c. Las condiciones de participación de las mujeres en el mercado laboral
- d. No solo es el sistema pensional: algunas intervenciones en otros frentes podrían ayudar
- e. Los aciertos deben mantenerse y las nuevas realidades deben incorporarse para avanzar.

El documento completo ha sido publicado en el sitio de Afore SURA y se puede descargar en el siguiente enlace:  
<https://afore.suramexico.com/afore/pdf/sura-propuesta-de-accion-colectiva.pdf>





## Objetivos y mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés

Para SURA Asset Management 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.



## Aliados

### Organismos y asociaciones

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

### Aliados Fundación SURA

- Christel House de México A.C.
- Fundación Televisa A.C.
- Fundación Monte de Piedad I.A.P.
- Visión Mundial de México A.C.
- Observatorio de intervenciones sobre violencia A.C
- Enseña por México I.A.P.

- Aprender con Interés A.C.
- Fundación Dibujando un Mañana A.C.
- Fundación BECAR I.A.P.
- Centro Cultural Arocena Laguna A.C.

### 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)
- Principios de Inversión Responsables (PRI)
- ICIL (Iniciativa Climática Inversionistas Latam)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

VIII

Cultura de gestión del riesgo





# VIII

## Cultura gestión del riesgo



SURA AM México, como subsidiaria de SURA Asset Management, mantiene el compromiso de fortalecer y mantener un Sistema de Control Interno (SCI)

basado en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, alineado a la estrategia, transformación, innovación y operación de los negocios. El SCI de la compañía busca en todo momento proveer seguridad razonable con respecto a la ejecución de las operaciones, generación de información, así como sobre el cumplimiento interno y normativo, mediante la gestión oportuna de los riesgos y la verificación de los controles que los mitigan. En este sentido, con la directriz de la Alta Gerencia, todos los colaboradores son responsables de asegurar la gestión de los riesgos, la efectividad de los controles, así como del mejoramiento continuo de los procesos.

En SURA Asset Management México contamos con metodologías y lineamientos robustos que buscan una gestión integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la organización. Hacemos énfasis en la prevención, detección y corrección con relación al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, prevención del fraude, riesgo operativo, riesgo de la información, cumplimiento interno y regulatorio; esto permite contribuir a la sostenibilidad del negocio. Además, hemos establecido las bases para migrar hacia una gestión basada en procesos, lo cual contribuirá a una mejor identificación de los tramos de control (roles y responsabilidades), los riesgos inherentes a la operación y los controles asociados.





## Líneas de Defensa

El ciclo de interacción, gestión, asesoría e información dentro del SCI mantiene la interacción, autogestión, autocontrol y autorregulación de sus líneas de defensa para fortalecerlo con base en:

⊛ **1ª línea**

- a. Identificación, Mitigación, Monitoreo y Reporte de riesgos
- b. Gestión, transferencia y aseguramiento
- c. Responsabilidad en el logro de objetivos

⊛ **2ª línea**

- a. Asesoría y acompañamiento
- b. Generación de metodologías y herramientas
- c. Cuantificación y Monitoreo de riesgos
- d. Reporte e Información en el marco integral

⊛ **3ª línea**

- a. Evaluación sobre la efectividad del SCI
- b. Emiten observaciones y recomendaciones.





Durante 2021 la segunda Línea de Defensa reformuló y fortaleció el Comité de Riesgos y Control alineado a los objetivos y operación de la compañía, basado en la prevención y la gestión integral de riesgos, para asegurar un monitoreo más robusto ligado al apetito de riesgo de la compañía y el fortalecimiento del SCl.

Asimismo, centró sus esfuerzos en:

1. **Impulsar** la consciencia y conocimiento del Sistema de Control Interno, a través de una estrategia integral que consolida un programa de sensibilización basado en capacitaciones, materiales visuales, auditivos, charlas de interés y herramientas de apoyo innovadoras para todos los grupos de interés.
2. **Fomentar** la identificación, prevención, gestión y mitigación de riesgos, proporcionando herramientas y metodologías que garanticen una cultura de autogestión, autorregulación y autocontrol, para los integrantes responsables de los procesos que conforman el Sistema de Control Interno
3. **Desarrollar** la capacidad de analítica y monitoreo en la segunda línea, que fortalece la prevención y vigilancia en el Sistema de Control Interno, a través de mejoras en procesos y revisiones basados en nuevas herramientas, automatización e indicadores clave.



## Ley Sarbanes-Oxley (SOX)

Con relación al proyecto de alistamiento para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley (SOX), durante 2021, SURA Asset Management México mantuvo un acercamiento continuo entre la primera y segunda línea de defensa. Ello para realizar el monitoreo de los procesos y controles confirmados en el alcance, a nivel entidad y actividad en el ciclo financiero y de TI; esto con el fin de mantener el nivel en el diseño e implementación definidos durante la fase de alistamiento de 2020.





## Continuidad del negocio

Nuestra Compañía cuenta con una estrategia de recuperación ante eventos que ponen en riesgo la ejecución de actividades de SURAM México adaptada al esquema actual de trabajo, documentada en los Planes de Continuidad de Negocio y Planes de Recuperación ante Desastres. Dicha estrategia permite a la Compañía darle continuidad a la operación crítica en caso de una situación de emergencia o desastre. Los planes están estructurados en cuatro fases: 1) Prevención, 2) Respuesta, 3) Recuperación y 4) Restauración. En la fase de "Respuesta" se cuenta con

el procedimiento *Manejo y Atención Inmediata del Evento* que nos permite identificar, categorizar y determinar la manera más eficaz en la recuperación de la operación crítica de los negocios de SURAM Asset Management México.

Durante 2021 el Plan de Continuidad de Negocio fue la base para seguir realizando las actividades operativas durante la emergencia sanitaria por COVID-19. En este sentido, es importante mencionar que en nuestra Compañía la principal prioridad es salvaguardar la salud y bienestar de los colaboradores.

Bajo esta premisa, mantuvimos un monitoreo de la situación, con un equipo multidisciplinario con el objetivo de implementar acciones preventivas para coordinar y asegurar la continuidad de la operación crítica y no crítica de la Organización. A la fecha mantenemos toda la operación de la Compañía con una estrategia definida para trabajo remoto, la cual permite un ambiente seguro y eficiente para asegurar la operación y brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- ⊗ Fortalecer y mejorar el Modelo de Gestión Integral de Riesgos.
- ⊗ Rediseñar esquemas de asesoramiento de la segunda línea de defensa ligados a las metodologías ágiles e innovación.
- ⊗ Consolidar el fortalecimiento del Comité de Riesgos y Control.
- ⊗ Mejorar la capacitación y establecimiento de técnicas de identificación de riesgo.
- ⊗ Consolidar el uso de la analítica.
- ⊗ Establecer una gestión de procesos ligada a la gestión integral de riesgos.



## Ciberseguridad y Seguridad de la Información

En SURA Asset Management México, la estrategia del programa de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad, está basado en un modelo integrado por diferentes componentes los cuales permiten homologar una estructura de gobierno basado en tres líneas de defensa, estableciendo roles, responsabilidades, líneas de comunicación y reporte a las partes interesadas. 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. Nuestra 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:

**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.

**Seguro:** Resguardar y proteger los activos que soportan la operación del negocio y la información crítica ante amenazas conocidas y emergentes.

**Vigilante:** Detectar aquellas amenazas que podrían representar un riesgo.

**Resiliente:** Preparar y responder metodológicamente ante posibles incidentes de seguridad de la información/ciberseguridad para garantizar la recuperación de la operación.





## HECHOS RELEVANTES EN 2021

Durante 2021 la estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Compañía, se enfocó en robustecer las capacidades implementadas de cara a la forma de trabajo remoto y a la situación de salud derivada del COVID-19 que prevaleció en el mundo. Para ello, se atendieron los siguientes componentes:

- ⊗ **Gobierno de Riesgos de la Información.** Alineando las funciones y controles de los dominios del Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad hacia marcos estándares en la industria, 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.
- ⊗ **Programa de concientización en Ciberseguridad.** Comunicando de forma periódica temas relevantes de ciberseguridad a través de los canales internos corporativos; habilitamos el curso *e-learning* de Ciberseguridad y realizamos un ejercicio
- de simulación de *phishing*, para reforzar la conciencia de los colaboradores respecto a las amenazas actuales a las que está expuesta la Compañía.
- ⊗ **Clasificación y protección de activos de información.** Reclasificando los activos de información de la Compañía, identificando nuevos activos y dando seguimiento a la protección de los mismos con base en su clasificación.
- ⊗ **Monitoreo de seguridad.** Reforzando las plataformas tecnológicas de monitoreo e integrando los nuevos activos tecnológicos relevantes, para continuar con el análisis de comportamientos anómalos para la detección oportuna de posibles incidentes de Ciberseguridad.
- ⊗ **Cacería de amenazas (Threat Hunting).** Robusteciendo el análisis de forma iterativa y proactiva de amenazas avanzadas persistentes en la infraestructura de la Compañía, con el fin de detectarlas y aislarlas oportunamente.
- ⊗ **Respuesta a incidentes de Ciberseguridad.** Fortaleciendo la capacidad para enfrentar eventos de interrupción de los servicios de la organización derivado de un ciberincidente, a través de un ejercicio de simulación con las áreas involucradas a fin de robustecer la estrategia de contención, erradicación, recuperación y lecciones aprendidas correspondientes.
- ⊗ **Ciberinteligencia y protección de la marca.** Comunicando y dando seguimiento a las notificaciones de ciberinteligencia y conocimiento de las amenazas del entorno a las que está expuesta la Organización, con el objetivo de tomar oportunamente las acciones a fin de prevenir cualquier potencial afectación a la Compañía.







## Cultura de seguridad de la información

SURA Asset Management México, cuenta con los 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 compañía, así como la recuperación de las operaciones. En 2021, no se registraron incidentes en la infraestructura tecnológica que pusieran en riesgo la continuidad de las operaciones de la

Compañía o que hayan derivado en multas o afectaciones financieras para SURA AM México.

Como parte de nuestro Programa de Concientización en Ciberseguridad, en 2021 se habilitó el curso *e-learning* de Ciberseguridad con el objetivo de capacitar y generar conciencia en los colaboradores respecto a los temas relevantes de seguridad de la información y ciberseguridad. Se obtuvo un 94% de cumplimiento.

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



En 2022 nuestra Compañía continuará robusteciendo el Modelo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad con el objetivo de definir la estrategia que nos permita estar preparados para enfrentar los desafíos que representa el esquema de trabajo híbrido de cara hacia la nueva normalidad. Asimismo, debemos estar preparados para enfrentar un entorno de amenazas cibernéticas y geopolíticas que se proyectan a nivel mundial en relación con campañas de phishing, servicios y plataformas en la nube, así como los ataques *ransomware*, *malware* a la cadena de suministro que podría ocasionar afectaciones a la información de las organizaciones.

Entre los principales desafíos que atenderemos en 2022 se encuentran los siguientes:

- ⊗ Implementar las nuevas definiciones corporativas para la alineación hacia estándares de la industria asociados con Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como para tecnologías emergentes.
- ⊗ Reforzar y fomentar la cultura de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la Organización, a través de un Programa Integral de Sensibilización, a fin de fortalecer la conciencia en los colaboradores.
- ⊗ Concretar eficiencias y estandarización en la operatividad y administración de los servicios de Seguridad de la Información y Ciberseguridad con proveedores corporativos.
- ⊗ Vigilar y fortalecer los controles para proteger la información basado en su clasificación, herramientas y esquema de trabajo definido.

IX

Fundación SURA





## Fundación SURA

**debe ir acompañado de iniciativas que contribuyan al bienestar de las personas en las comunidades donde tienen presencia.** Bajo esta premisa, Fundación SURA en México participa en el desarrollo de iniciativas de inversión social al destinar y gestionar recursos financieros y no financieros, de manera voluntaria, estructurada y sistemática en proyectos y programas que generan bienestar, mejores condiciones de vida y desarrollo sostenible para todos.

Durante 2021 continuamos alentando el desarrollo social a través de iniciativas enfocadas a mejorar la calidad de la educación y promoción del arte en las comunidades más vulnerables de México. 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.



**En SURA estamos convencidos que el éxito de las empresas y su permanencia en el largo plazo**

### Cifras Relevantes

# 8.5

millones de pesos

Monto invertido por Fundación SURA en sus programas en la línea educativa y cultural.

# 20,963

personas beneficiadas

# 142

organizaciones beneficiadas





## Iniciativas en las que participamos: Calidad en la educación

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.

Durante 2021 logramos mantener y fortalecer nuestros programas de la línea educativa enfrentando retos importantes derivados por la pandemia. Para el ciclo escolar 2021-2022, algunos programas volvieron a la presencialidad, mientras que otros se mantuvieron en modalidad virtual. Uno de los principales logros, fue la capacidad de adaptar los programas, de acuerdo al contexto y necesidades de cada comunidad en donde se operan. Esto fue posible gracias al aprendizaje obtenido durante 2020, cuando por la pandemia se tuvieron que transformar a modalidad virtual.

### Habilidades para la vida (Programa Aflatoun)

Fundación SURA promueve la educación a través del programa de educación social y financiera Aflatoun, desde edades tempranas. El objetivo de esta iniciativa es formar a 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 auto exploración, los derechos y responsabilidades, el ahorro, el gasto y el presupuesto. Este programa se desarrolla en alianza con Observa A.C.

#### INVERSIÓN 2021

1.7  
millones de pesos

#### PERSONAS BENEFICIADAS

2,440

#### INSTITUCIONES BENEFICIADAS

17



.....  
**Proyecto Cuantrix**



Con el objetivo de generar equidad de oportunidades, formamos a docentes en habilidades y conocimientos de ciencias de la computación y programación. El programa se realiza en alianza con Fundación Televisa y Gobiernos Estatales buscando beneficiar a jóvenes de nivel secundaria.

INVERSIÓN 2021

**1**  
millón de pesos

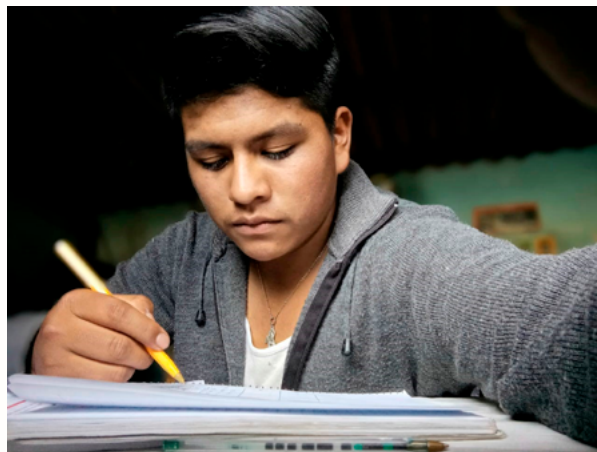
PERSONAS BENEFICIADAS

**3,018**

INSTITUCIONES BENEFICIADAS

**80**

.....  
**Enseña por México**



En alianza con la institución Enseña por México o Teach for All, 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 2 años.

INVERSIÓN 2021

**1.9**  
millones de pesos

PERSONAS BENEFICIADAS

**2,045**

INSTITUCIONES BENEFICIADAS

**15**



INVERSIÓN 2021

400  
mil pesos

PERSONAS BENEFICIADAS

2,456

INSTITUCIONES BENEFICIADAS

10

.....  
**Redes de Tutoría**

Nuestro propósito es fortalecer la práctica de tutorías entre docentes y alumnos de Chihuahua, San Luis Potosí y Zacatecas con el fin de generar una dinámica de aprendizaje basada en la igualdad y la colaboración. Este programa se desarrolla en alianza con Aprender con interés A.C.

INVERSIÓN 2021

180  
mil pesos

PERSONAS BENEFICIADAS

320

INSTITUCIONES BENEFICIADAS

6

.....  
**Fundación Nacional Monte de Piedad**

En alianza con la Fundación Nacional Monte de Piedad y ProEducación, iniciamos en el ciclo escolar 2021-2022 un programa para mejorar la calidad de la educación de 10 escuelas primarias públicas que reciben los niños de siete entidades de la República Mexicana. Este proyecto se enfoca en brindar formación y actualización pedagógica a profesores y directivos. También busca desarrollar habilidades curriculares y de liderazgo participativo. Esto con el fin de que los alumnos de las escuelas primarias reciban una educación de calidad.

.....

### Christel House México

Apoyamos a Christel House México, institución sin fines de lucro que otorga una educación de calidad a niños, niñas y jóvenes de comunidades marginadas de la Ciudad de México. Anualmente Fundación SURA entrega un donativo para fortalecer su programa de inglés y capacitar a sus docentes en estrategia pedagógicas basadas en una visión centrada en el aprendizaje. En esta institución también realizamos actividades de voluntariado.



#### DONATIVO 2021

250  
mil pesos

#### ALUMNOS BENEFICIADOS

715

#### INSTITUCIÓN BENEFICIADA

1





## Iniciativas en las que participamos: Promoción del arte y la cultura

INVERSIÓN 2021

400  
mil pesos

NIÑAS Y NIÑOS BENEFICIADAS

113

ORGANIZACIONES BENEFICIADAS

2

### Orquesta con el Club de Niños de Oaxaca y Nuevo León ABP

En alianza con la Fundación Dibujando un Mañana, potenciamos el desarrollo integral de niños y jóvenes en situación de riesgo de calle. Esto lo realizamos a través de actividades musicales extraescolares, desarrollando habilidades socioemocionales, actitudes y valores universales.







.....

### Descubriendo juntos el arte

En alianza con el Centro Cultural Arocena Laguna A.C. formamos a docentes en temas museales con aplicación directa a la currícula escolar. Ello con el objetivo de fomentar y acercar al arte y la cultura a docentes y estudiantes a través del desarrollo de conocimientos y competencias alineadas al plan de estudios.



INVERSIÓN 2021

400  
mil pesos

PERSONAS BENEFICIADAS

1,048

ORGANIZACIÓN BENEFICIADA

1



## Iniciativas en las que participamos: Asistencia humanitaria

INVERSIÓN 2021

2.1 millones de pesos

PERSONAS BENEFICIADAS

7,003

ORGANIZACIONES BENEFICIADAS

10

### Donativo por Pandemia

El 2021 siguió marcado por la pandemia en el que muchas familias resultaron afectadas. Ante esta situación llevamos a cabo un programa de entregas de despensas nutricionales para familias en situación de vulnerabilidad. Este programa en el que aportamos a la seguridad alimentaria lo realizamos en alianza con la Fundación Becar, Christel House México A.C. y Fundación Dibujando un Mañana.





## Iniciativas en las que participamos: Bienestar y estilos de vida saludable

### Patrocina una Historia

Desde el 2014 trabajamos con la organización humanitaria global World Vision México, para apoyar la protección, nutrición, salud y bienestar de los niños. Fundación SURA México patrocina a 10 niños de la comunidad indígena Mazahua localizada en el Estado de México y 10 niños de la comunidad Cañón del Sainz, ubicada en Baja California. Adicionalmente, dentro de la Compañía promovemos que nuestros colaboradores, de manera voluntaria, apadrinen a un niño o niña a través de un donativo mensual. Contamos con 24 padrinos que apoyan a 33 niños y niñas de comunidades vulnerables.

#### INVERSIÓN 2021

96  
mil pesos

#### NIÑOS BENEFICIADAS

20

#### ORGANIZACIÓN BENEFICIADA

1



## Iniciativas en las que participamos: Voluntariado corporativo



### Tiempo para enseñar SURA School

En 2021 mejoramos habilidades de lectura y escritura del idioma inglés en niños y jóvenes, por medio del intercambio de correos electrónicos entre voluntarios SURA y alumnos de tercero de secundaria de Christel House México.

50  
voluntarios

50  
alumnos beneficiados

### Emplolab Virtual

En alianza con Enseña por México, los voluntarios de SURA compartieron a estudiantes herramientas e información en temáticas de actualidad, por medio de videos, destinados a diferentes comunidades educativas.

7  
voluntarios

2,500  
alumnos beneficiados



“La pandemia no fue una restricción para seguir desarrollando el voluntariado; por el contrario, fue una oportunidad para apoyar a jóvenes a través de medios digitales y con programas que nos permitieron poner nuestro conocimiento al servicio de los estudiantes.”

*Diana Marcela López.  
Voluntaria Fundación SURA México*



## Aliados Fundación SURA

- \* Christel House de México A.C.
- \* Fundación Televisa A.C.
- \* Fundación Nacional Monte de Piedad
- \* Fundación BECAR I.A.P
- \* Fundación Dibujando un Mañana A.C.
- \* Enseña por México I.A.P.
- \* Visión Mundial de México A.C.
- \* Observatorio de intervenciones sobre violencia A.C.
- \* Aprender con Interés A.C.
- \* Centro Cultural Arocena Laguna A.C.

## RETOS Y OPORTUNIDADES 2022



- \* Asegurar procesos formativos continuos, en términos de conectividad, acceso a dispositivos tecnológicos y seguimiento en los planes de formación, garantizando una educación de calidad bajo las actuales dinámicas remotas y presenciales. Además, participar en nuevos escenarios interinstitucionales junto a la Fundación Televisa, con la iniciativa Tecnolochicas, que busca inspirar y acercar a más niñas y adolescentes a la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas.
- \* Fortalecer la línea de promoción cultural ampliando el programa de Orquestas Infantiles, en dos nuevas sedes en Guanajuato y en Chihuahua, en alianza con la Fundación Dibujando un Mañana.
- \* Continuar la gestión del voluntariado corporativo en la modalidad virtual, propiciando experiencias que favorezcan los aprendizajes sociales entre los participantes y promoviendo la participación de nuevos voluntarios.





## Voces de Cultura que transforma



“Antes en mi casa se escuchaba reguetón. Desde que empecé a ir a las clases de música, empezamos a escuchar a Bethoveen o Mozart, y le ha gustado a toda la familia. Durante las convivencias, me piden que toque y es algo diferente, más bonito”.

*Estefanía, 13 años. Crecemos-DIJO A.C. Oaxaca. Dibujando un Mañana.*



“A mí me gusta la música porque me ayuda a desestresarme, a liberarme y a sentirme libre. En las clases de música me enseñan más acordes, más canciones y también aprendo a tocar más instrumentos como la melódica, el piano, el violín”.

*Manuel Cura Tovar. Orquesta con el Club de Niños de Nuevo León. Dibujando un Mañana*



“Ingresé al grupo de violín a los 12 años, ahora tengo 19. He permanecido porque me di cuenta de que me ayudaba en muchos aspectos, entre ellos a expresar mis emociones mediante la música, a distraerme con algo que me gustaba y relacionarme con otras personas que estaban descubriendo, así como yo el gusto por la música. Ahora estoy cursando la universidad, estoy en quinto semestre de Ingeniería en Gestión Empresarial, algo que nunca pensé que fuera posible; pero gracias a la música he aprendido que si quiero lograr algo tengo que trabajar en ello para poder obtenerlo, así como ser responsable, disciplinada y sobre todo disfrutar el proceso”.

*Gladys Alondra Sánchez. Crecemos-DIJO A.C. Dibujando un Mañana*



“Al saber de las clases de música que se impartían en el club, pedí que me inscribieran en melódica y así cumplí uno de mis gustos. Al inicio se me hizo difícil tocar el instrumento, pero con las clases, explicaciones del maestro y la práctica en casa, cada vez lo estoy aprendiendo más. La clase me ha ayudado para concentrarme en mis tareas y la escuela. Además, me relaja mucho tocar la melódica”.

*Derek Mendoza Jiménez. Orquesta con el Club de Niños de Nuevo León. Dibujando un Mañana*



“A través de la Fundación SURA en México estamos dando oportunidades a jóvenes de escasos recursos de poder aprender el uso de instrumentos musicales; y esto además que previene que estén en la calle, están reunidos en lugares seguros aprendiendo y desarrollando sus conocimientos”.

*Adolfo Arditti. Director Ejecutivo Fundación SURA México.*





Sostenibles en el tiempo





## 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

### Acompañamos tus decisiones.

Desarrollamos productos, servicios y soluciones acorde a las necesidades de nuestros clientes; los acompañamos a través de una asesoría objetiva y cercana que les permita alcanzar el bienestar financiero que aspiran.

### Fortalecimiento institucional.

Trabajando de la mano de organizaciones, instituciones y gobiernos contribuimos a la mejora del sistema de ahorro para el retiro en beneficio de los afiliados. De esta manera favorecemos la sostenibilidad del negocio de ahorro para el retiro.

### Cuidamos los recursos.

Creemos que el éxito del negocio debe ir acompañado con el compromiso de considerar factores sociales y ambientales en nuestras inversiones, así como del cuidado de nuestro medio ambiente.

### Creamos capacidades para el desarrollo.

Promovemos la inclusión y educación financiera, así como el empleo formal ya que son factores clave que permiten la sostenibilidad y el éxito en el largo plazo de nuestra Organización.



ACCIONES RELEVANTES 2021



**Acompañamos tus decisiones**

**Indicadores**

Encuesta NPS Adquisiciones:

84%

Adquisición Afore

83%

Adquisición AV

70%

Adquisición Fondos a través de plataforma digital

**Iniciativas**

**Ruta de la Pensión**

Es una guía de pasos a seguir para que los trabajadores se preparen y tramiten su pensión sin contratiempo. Está dirigida a los afiliados al IMSS que pertenecen a la Ley 73 y a la Ley 97.

**Calculadora de Pensión**

Afore SURA lanzó esta herramienta de proyección de pensión dirigida a trabajadores pertenecientes al régimen de pensión Ley 97. Al conocer su situación actual y tener un cálculo sobre el futuro de su ahorro para el retiro, el trabajador puede tomar mejores decisiones para mejorar su pensión.

**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 autotraspaso, autoregistro y domiciliar su ahorro voluntario.

**Oferta valor para segmento afluente**

Inversiones SURA cuenta con una oferta integral de servicios y productos relacionados a la gestión del patrimonio, educación y retiro. Su estrategia pone especial énfasis en la asesoría y experiencia digital.







## Fortalecimiento institucional

### Indicadores

Más de **6** millones  
de pesos en aportaciones  
gremiales

Más de **7** mil  
universitarios beneficiados  
con charlas Hablemos de  
Pensiones

### Iniciativas

#### Diálogos improbables

Con el fin de entablar un diálogo constructivo, alrededor del bienestar en la etapa de la vejez en México, un grupo diverso de ocho mexicanos, con distintas edades, orígenes sociales y con trayectorias laborales, formaciones y necesidades diferentes, participaron en un ejercicio de diálogo y reflexión.

#### Educación previsional para universitarios

En 2021 profundizamos nuestro relacionamiento con las universidades para 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 ahorro voluntario para lograr sus metas financieras en cada etapa de su vida.

#### Charla a graduados de Escuela Bancaria y Comercial EBC

Inversiones SURA cuenta con una oferta integral de servicios y productos relacionados a la gestión del patrimonio, educación y retiro. Su estrategia pone especial énfasis en la asesoría y experiencia digital.

#### Conversatorio de Yuval Harari con universitarios

En el marco de SURA Summit, evento realizado en versión digital, el filósofo, historiador y escritor, Yuval Noah Harari, impartió la conferencia magistral ¿Qué futuro estamos creando?, la cual se transmitió de manera simultánea a universitarios ubicados en los seis países donde SURA AM tiene presencia (México, Colombia, Chile, Perú, El Salvador y Uruguay).

#### Hay Festival Querétaro

Por sexto año consecutivo, SURA celebró Hay Festival Querétaro el cual reunió a las mentes más brillantes del arte, la cultura y la educación para dialogar y aportar sus ideas para la construcción de un mundo mejor. Entre el 1 y 5 de septiembre se realizaron 33 charlas presenciales con una asistencia de cerca de 6 mil personas y en plataforma digital y redes sociales, con más de 500 mil personas conectadas.



## Cuidamos los recursos

### Iniciativas

#### Indicadores

Emisiones GEI (Kg CO<sub>2</sub>e)

2019:

2,748,042

+11%

2020:

1,820,540

-34%

2021:

1,574,947

-13%

#### Adhesión a la Iniciativa Climática Inversionistas Latam (ICIL)

Afore SURA se convirtió en signatario de ICIL iniciativa, cuyo objetivo es promover e impulsar la adopción de las mejores prácticas y de los más altos estándares para la adecuada gestión de los riesgos climáticos entre los inversionistas de Latinoamérica.

#### Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)

En 2021 y por sexto 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.

#### Política ASG

En 2021 aprobamos y publicamos la Política de Inversión Sostenible. Esta Política será aplicable a Afore SURA, como una guía para la implementación de criterios ASG en la gestión de los portafolios y sus respectivos procesos de inversión.

#### Miembros PRI (Principios para la Inversión Responsable)

Como miembros de PRI, Afore SURA accede a las diferentes herramientas y servicios de esta organización para poner en práctica los seis Principios para la Inversión Responsable relacionados al impacto que tienen en las inversiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo. La iniciativa global PRI trabaja a favor de un sistema financiero global económicamente eficiente y sostenible que impulse la creación de valor a largo plazo.





## Creamos capacidades para el desarrollo

### Indicadores

**2.6** millones  
de personas alcanzadas con  
las iniciativas de educación  
previsional de Afore SURA

**113,766**  
personas beneficiadas  
con las iniciativas de  
Inversiones SURA

### Iniciativas

#### Cuentas asignadas

Al cierre de diciembre de 2021, un total de 47,625 cuentas asignadas se registraron formalmente como clientes de Afore SURA, este número es mayor en más de dos veces respecto a 2020 (20,426 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 para mejorar su ahorro para el retiro.

#### Educación previsional Afore SURA

- ✳ SNEF videoconferencias, activaciones y materiales en sede virtual.
- ✳ SNEF charlas virtuales *Hablemos de Pensiones* en universidades.
- ✳ Charlas virtuales *Hablemos de Pensiones* IMEF Universitario.
- ✳ Conferencia Hablemos de Pensiones en el 3er Congreso de Educación Financiera de Veracruz.
- ✳ Videoconferencias educación previsional. Canal YouTube Afore SURA.
- ✳ Facebook Live mensual.
- ✳ Contenidos Ruta de la Pensión en redes sociales.
- ✳ Contenidos ahorro voluntarios y finanzas personales en redes sociales.
- ✳ Blog Afore SURA.
- ✳ Mailings Ruta de la Pensión para clientes.
- ✳ Página web Ruta de la Pensión.
- ✳ Estudio previsional personalizado.
- ✳ Calculadora Proyección de Pensión.

#### Educación Financiera. Inversiones SURA

- ✳ Webinars para clientes.
- ✳ Conferencias Inversiones. Transmisión en vivo en canal YouTube.
- ✳ Blog Hablemos de Inversiones.
- ✳ Podcast Inversiones



## Reconocimientos

### **AFORE SURA, CLASIFICACIÓN ANALISTA MORNINGSTAR PLATA**

Por cuarto año consecutivo Afore SURA recibió la clasificación Plata, la más alta otorgada por el grupo de análisis Morningstar. 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.

### **AFORE SURA "PENSION FUND OF THE YEAR MÉXICO"**

El medio editorial The European Magazine, a través de su iniciativa Global Banking & Finance Awards, otorgó a Afore SURA este galardón en reconocimiento a su gestión en materia de innovación, conocimiento, gobernanza y calidad del servicio.



### **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 "Autotraspaso digital", a través del cual el trabajador puede cambiarse a nuestra administradora desde su celular; solo tiene que descargar la app Afore SURA seguir unos pasos sencillos y en cuestión de minutos finaliza este proceso. Netmedia es una empresa editorial de generación de contenido IT enfocado a los negocios.

### **DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE ESR**

Por décimo sexto 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.



## Contacto

### **SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO (Oficinas corporativas)**

Reforma 222 Piso 4, Col. Juárez

C.P. 06600 México, D.F.

Tel. (+52.55) 53.45 10.00

[www.suramexico.com](http://www.suramexico.com)



### **GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD**

**Patricia Hoyos Belmont**

**Gerente de Sostenibilidad**

[patricia.hoyos@suramexico.com](mailto:patricia.hoyos@suramexico.com)

**Gisela Vázquez Espinoza**

**Coordinación de elaboración**

**Informes Anuales. SURA Asset**

**Management México.**

[gisela.vazquez@suramexico.com](mailto:gisela.vazquez@suramexico.com)