2019

SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO

INFORME ANUAL





EL MUNDO DE LOS PIES LIGEROS

La Sierra Tarahumara deja ver su grandeza. Cada punto de la tierra tocado por el sol se transforma en un espejo de cobre, brillos multiplicados por cientos, miles, que colorean la montaña.

Dentro se encuentran las **Barrancas del Cobre,** una de las maravillas naturales de México, formadas por siete barrancas que cubren una longitud aproximada de 600 km.

Cuenta la leyenda que las barrancas se formaron durante la creación del mundo, cuando las piedras aún no cuajaban y eran maleables. La metáfora se refiere a un suceso tectónico que hace más de 20 millones de años dio origen a esta espectacular red de cañones.

El cañon es el hogar tradicional de los Rarámuris. La población asciende aproximadamente a 75,000 habitantes, algunos son agricultores, algunos ganaderos y algunos nómadas. El entorno complicado les ha hecho personas sumamente fuertes y unidas.

SURA Asset Management México se inspira en la extraordinaria belleza de las Barrancas del cobre, para realizar el Informe Anual 2019, con el fin de elevar el conocimiento y la conciencia sobre su cuidado.

Retoma en su línea visual elementos gráficos que perviven en las barrancas.





CONTENIDO



NUESTRO PROPÓSITO 8

SOBRE ESTE INFORME 10

NUESTRA ESTRATEGIA 12

MENSAJE DEL CEO 14

NUESTRA COMPAÑÍA 18

RECONOCIMIENTOS 94

01 GOBIERNO CORPORATIVO 24

02 ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE 34

03 EDUCACIÓN FINANCIERA Y PREVISIONAL 40

04 INNOVACIÓN 46

05 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 52

06 CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE 64

07 INVERSIÓN RESPONSABLE 70

08 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 74

09 FUNDACIÓN SURA 80

10 SOSTENIBLES EN EL TIEMPO 88

NUESTRO PROPÓSITO

Como filial de SURA Asset Management nuestro propósito está acompañado por los siguientes pilares estratégicos.

Pilares estratégicos

El conocimiento, porque observar, entender y conocer el entorno es clave para anticiparnos.

La innovación para entregar nuevas respuestas a los retos y oportunidades.

La gestión de recursos financieros para avanzar en la consolidación y rentabilización de los negocios.

La generación de alianzas internas y externas que potencien el crecimiento conjunto.

El talento humano que nos guíe en el cumplimiento de nuestra estrategia.

La gestión de la reputación y la confianza al cumplir nuestra promesa de valor y actuar en coherencia con nuestros principios éticos.



En SURA Asset Management aportamos a este propósito **acompañando a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas.** El acompañamiento, lo entendemos como nuestra capacidad de estar presentes, de manera sistemática, en los diferentes momentos de vida de las personas y organizaciones -que queremos que nos identifiquen como sus aliados-, generándoles valor con nuestra asesoría diferenciadora, soluciones y servicios.

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

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

Asimismo, en nuestro negocio de Afore tenemos un gran propósito con nuestros afiliados: **impactar positivamente en la construcción de mejores pensiones, que generen bienestar y brinden condiciones para una vejez digna.** Para esto debemos prepararnos y entender los cambios del entorno como la tecnología, que se renueva exponencialmente, así como los demográficos, económicos y regulatorios que son cada vez más profundos.

Finalmente el gran propósito de SURA se complementa con la ratificación de cuatro principios corporativos que guian todas nuestras decisiones.

NUESTROS VALORES

Equidad

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

Transparencia

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

Respeto

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

Responsabilidad

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



SOBRE ESTE INFORME

En nuestro Informe Anual 2019 damos cuenta de los aspectos más relevantes del desempeño, evolución, resultados y compromisos de SURA Asset Management México. Para nuestra Compañía ha sido una prioridad atender adecuada y oportunamente las necesidades y expectativas de información de nuestros grupos de interés. Al informar sobre nuestro desempeño buscamos afianzar lazos de confianza con distintos públicos, basados en nuestros principios de Transparencia, Respeto, Responsabilidad y Equidad.

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

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

Asimismo, la presentación de este Informe Anual (Comunicación sobre el Progreso -CoP- por sus siglas en inglés) lo hacemos en cumplimiento al compromiso con el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). SURA Asset Management México reitera su compromiso con la ejecución de prácticas encaminadas a la protección de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Anticorrupción, plasmados en los 10 Principios que promueve el Pacto Mundial al que nos adherimos en 2012.

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

ODS 3
Salud y bienestar.
Es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal.



ODS 4
Educación de calidad
Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



ODS 5
Igualdad de género
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.



ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible. Promover el empleo pleno, productivo y el trabajo decente para todos.



ODS 9
Industria, Innovación e Infraestructuras
El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para impulsar el desarrollo económico y del empleo.



ODS 12
Producción y consumo responsables
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



ODS 13
Acción por el clima
Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.



ODS 16
Paz, justicia e instituciones sólidas
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



NUESTRA ESTRATEGIA

En SURA Asset Management entendemos la sostenibilidad como la construcción permanente de confianza con las personas y las empresas, logrando relaciones de largo plazo que nos permita crecer juntos.

Contamos con 4 focos de trabajo que evidencian el esfuerzo por construir relaciones que crezcan y fortalezcan la confianza de la Compañía con las personas, las empresas, las instituciones y la sociedad en general.

En 2019 continuamos con nuestro ejercicio de generar un entendimiento común en todas las áreas de la compañía acerca de la sostenibilidad alineando nuestros objetivos y estrategia corporativa en los cuatro ejes de actuación de nuestro modelo de Sostenibilidad.

EJES DE ACTUACIÓN

Acompañamos tus decisiones

Acompañamos las decisiones de los clientes, sin importar el ciclo de vida o la categoría de ingresos. Partimos de sus necesidades y de su bienestar financiero, al momento de diseñar los productos, servicios y soluciones que queremos entregarle. Estamos comprometidos con un acompañamiento y una asesoría objetiva, verdaderamente centrada en lo que es mejor para él.



Creamos capacidades para el desarrollo

Para SURA Asset Management crear capacidades en las personas es estratégico, ya que permite el fortalecimiento del sistema a través de la consolidación de los clientes. Por ello fomentamos el conocimiento para que las personas cuenten con herramientas que les permita tomar mejores decisiones en sus finanzas.

Este eje de actuación contiene tres dimensiones:

1. Educación Financiera
2. Inclusión Financiera
3. Empleabilidad

Aportamos al fortalecimiento de la institucionalidad

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.

Cuidamos los recursos

Analizamos nuestras decisiones de inversión garantizando el cuidado del entorno y el desarrollo de la sociedad.

- Inversión Responsable ASG
  Para SURA AM la inversión sostenible es una oportunidad para contribuir en la gestión de riesgos del portafolio, impactando en los sectores donde invierte. Además, es útil para identificar oportunidades de inversión en sectores bajos en carbono.

- Ecoeficiencias
  Comprometidos con el medio ambiente evaluamos el impacto de nuestra huella ambiental generada por nuestra operación y creamos estrategias para reducirla.



MENSAJE DEL CEO

Con mucho orgullo presento a ustedes el Informe Anual de nuestra Compañía correspondiente al ejercicio 2019 (del 01 de enero al 31 de diciembre). Con el compromiso de crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad, a lo largo de este año continuamos fortaleciendo un modelo de negocio que privilegie no sólo los resultados financieros sino también los aspectos sociales y ambientales.

Con más de 7.7 millones de clientes, México es un mercado relevante dentro de las filiales de SURA Asset Management al tener una participación de 37.9% en su utilidad operativa.

La información presentada en este Informe detalla el desempeño de nuestra Organización, incluye las cifras relevantes, los logros alcanzados en nuestros negocios de Ahorro para el Retiro e Inversiones, los proyectos de mayor relevancia, la gestión de nuestro talento humano, nuestros avances en Inversión Responsable y nuestra actuación en Gobierno Corporativo, entre otros temas.

A continuación, exponemos los aspectos más relevantes del desempeño y la gestión de las diferentes áreas y líneas de negocio de nuestra Organización.

Durante 2019 la gestión de la Afore continuó enfocando sus esfuerzos en apalancar el desarrollo tecnológico y la transformación digital encaminados a lograr mejores niveles de servicio y una mayor cercanía con nuestros clientes. Al cierre de diciembre de 2019 los activos administrados por nuestra Administradora pertenecientes a casi 7.7 millones de clientes se incrementaron en 20.4% respecto al año previo. Además, con una participación de 14.8%, Afore SURA ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por monto de activos administrados.

En 2019 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. Como resultado de una gestión activa de las Siefores, logramos cerrar el año con un rendimiento promedio simple de 14.4%, un excelente resultado frente al 12.75% que registró la industria de las Afores.

Respecto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró el año con un incremento de 50.4% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 31.8 %.

"Con el compromiso de crear bienestar y desarrollo sostenible para las personas, las organizaciones y la sociedad".

Asimismo, SURA fue la única Afore en recibir una **Clasificación Analista Morningstar Plata,** la más alta otorgada por el grupo de análisis de Morningstar por segundo año consecutivo, gracias a nuestro sólido proceso de inversión. También es importante destacar que nuestra Administradora, fue una de las primeras Afores en concretar exitosamente la transición de las Siefores a un esquema de Fondos Generacionales TDFs (por sus siglas en inglés).

En diciembre, Afore SURA se adhirió a los **Principios de Inversión Responsable** (PRI por sus siglas en inglés), iniciativa de gran prestigio avalada por las Naciones Unidas que promueve la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos y decisiones de inversión. Para Afore SURA, la adhesión al PRI le permitirá incorporar las mejores prácticas internacionales dentro de sus procesos de inversión y ser evaluada por una entidad independiente. Asimismo, podremos ser parte de una red de inversionistas institucionales con amplia experiencia en inversiones sustentables, obteniendo así un amplio conocimiento en la materia.

En 2019 por cuarto año consecutivo, mantuvimos la presidencia colegiada del **Consejo Consultivo de Finanzas Verdes** (CCFV), organismo que promueve el diálogo entre los diversos actores del mercado. Entre los temas que continuó impulsando el CCFV en 2019 destacan los siguientes: el financiamiento de proyectos verdes en México y cómo incidir en prácticas de mercado, regulaciones y/o mandatos de inversión, de tal forma que influyan en la creación de incentivos para potenciar el desarrollo del mercado de finanzas verdes.

Desde nuestro negocio de Administración de Fondos para el Retiro, continuamos impulsando la educación financiera y previsional con el propósito de contribuir en la construcción de mejores pensiones que generen bienestar y brinden condiciones para una vejez digna.

En línea con este objetivo, llevamos a cabo diversas acciones entre las que destacó nuestra participación, por cuarto año consecutivo, en la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF). De la mano de nuestro aliado CONDUSEF, convocante de la SNEF, logramos impactar a casi 6,000 personas. En particular destacan las 25 charlas **Hablemos de Pensiones** impartidas en el marco de la SNEF en siete ciudades del país y a las que acudieron poco más de 2,000 personas entre universitarios, personal docente, empleados del sector público y privado. En cada charla hicimos énfasis sobre el rol de que cada trabajador es el principal responsable en la previsión de su retiro.

En SURA Asset Management México entendemos la innovación como la transformación de los negocios actuales, la exploración y creación de otros nuevos. Esto es posible a partir del entendimiento profundo del cliente, el uso de la tecnología y la creación de una cultura flexible, adaptable y transformadora con el fin de generar bienestar a la sociedad. En este sentido, destaca la alianza que hicimos con Guschat, startup que desarrolló y opera el bot para atender clientes a través de Facebook Messenger, Portal web y WhatsApp.

En materia de Gobierno Corporativo, año con año hemos venido fortaleciendo la participación de los Consejeros Independientes. Prueba de ello es que en 2019 del 100% de los miembros de nuestros Consejos de Administración, los Consejeros Independientes representaron el 57% muy por arriba del 25% del nivel mínimo requerido.

Asimismo, nuestra Compañía cuenta con un robusto Sistema de **Gestión para la Protección de Datos Personales** que abarca 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. Cabe destacar que en 2019 ninguno de los negocios de SURA AM México registró incidentes relacionados con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.



"Entendemos la innovación como la transformación de los negocios actuales, la exploración y creación de otros nuevos".

En relación a la gestión de nuestro talento humano, en SURA AM México fomentamos el liderazgo colectivo que se ejerce desde el conocimiento, la conversación y la capacidad de inspirar y movilizar para trabajar por objetivos comunes. Estamos conscientes que la transformación y la innovación se está produciendo cada vez más en ambientes cambiantes e inciertos, por ello estamos preparando a nuestros colaboradores (3,722 personas) a desarrollar capacidades para movernos con agilidad, fluidez y efectividad.

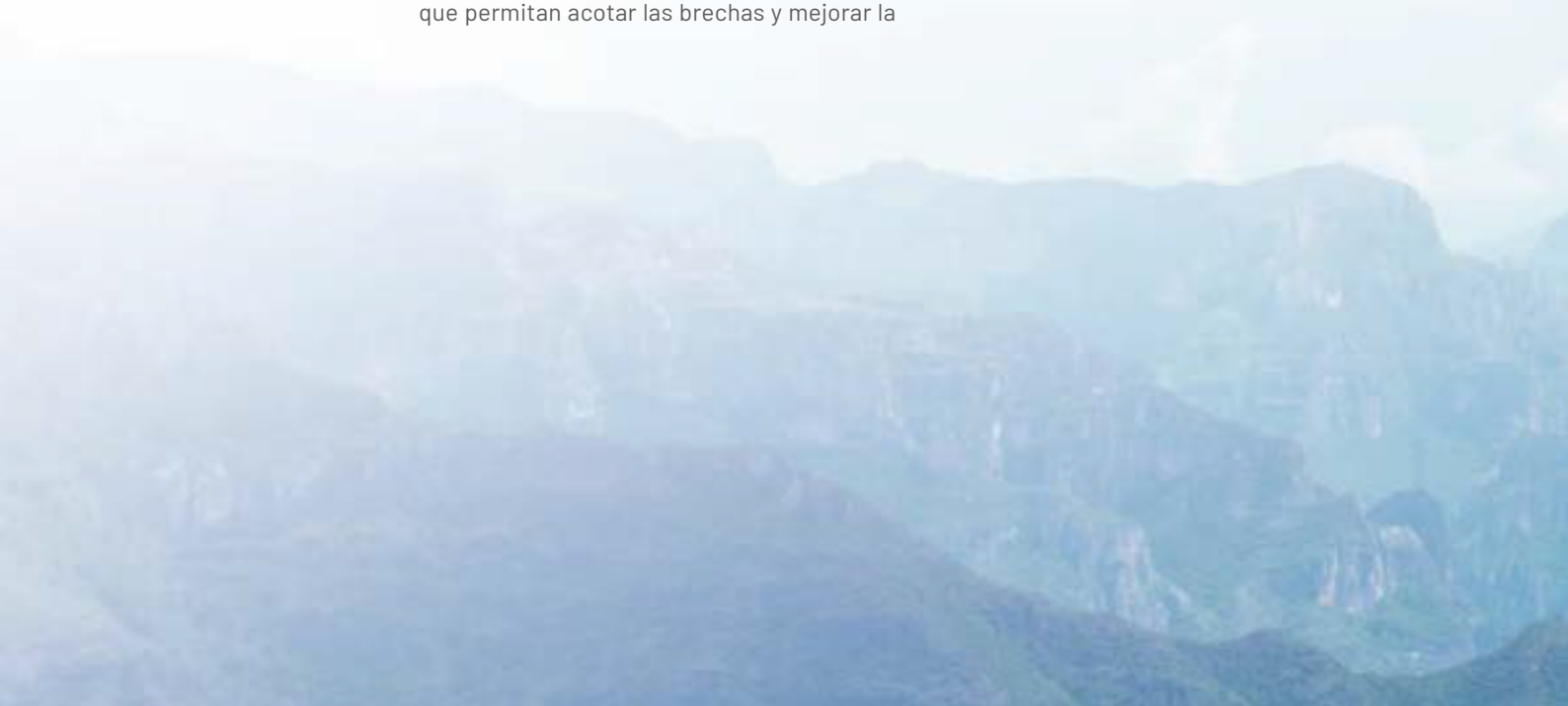
En 2019 seguimos avanzando en nuestra cultura de autogestión (trabajo remoto y seguro) al lograr que 314 colaboradores basados en la Ciudad de México y de todos los niveles de la Compañía migraran al esquema de trabajo Flex Office.

En otro punto, al estar comprometidos con el desarrollo sostenible de las personas, comprendemos nuestro rol de líderes impulsores de iniciativas de transformación social. Con esta convicción en 2019 trabajamos activamente desde la **Fundación SURA** en los programas de Calidad Educativa y Promoción de la Cultura y el Arte.

En el marco del lanzamiento de la Fundación SURA en México, se presentó el estudio regional: "Aprender es más: hacer realidad el derecho a la Educación en América Latina". Esta investigación nos permitió conocer los principales retos en materia educativa, tanto a nivel regional como en México con el objetivo de generar propuestas que permitan acotar las brechas y mejorar la calidad educativa en nuestro país. Asimismo, avanzamos con la implementación de nuevos programas enfocados a desarrollar habilidades para la vida a través de alianzas con otras instituciones. En 2019, la población beneficiada por Fundación SURA sumó poco más de 13,300 personas.

Cada una de las acciones que llevamos a cabo en los diferentes frentes de nuestra Compañía contribuyen a que sea mayor el impacto de SURA Asset Management México en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de las Naciones Unidas. Particularmente contribuimos al cumplimiento del Objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico). Sin embargo, la estrategia como una Empresa Socialmente Responsable y las iniciativas que hemos implementado para impulsar la sostenibilidad, permiten contribuir en los otros 16 Objetivos, aunque con mayor incidencia en aquellos relacionados al bienestar, la educación de calidad e industria e innovación, tales como los ODS 3, 4 y 8

Estamos conscientes que las empresas no solo existen para buscar un beneficio económico. Su rentabilidad y vigencia a largo plazo, depende de su capacidad para contribuir a mejorar la vida de las personas. Por ello, en SURA Asset Management México seguiremos gestionando una cultura basada en nuestros principios corporativos de Respeto, Responsabilidad, Equidad y Transparencia en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.



RETOS 2020

- En Afore SURA somos conscientes de los retos sociales en materia de pensiones, por ello, en 2020 continuaremos con un diálogo permanente con el gremio (Amafore) y el regulador (Consar) con el fin de aportar nuestro conocimiento y experiencia para que el sistema de pensiones en México sea sostenible, contribuya al fortalecimiento del ahorro de los trabajadores y al desarrollo económico del país.

- Ante un entorno altamente volátil e incierto que se vislumbra en 2020, refrendamos nuestro compromiso de gestionar de manera responsable y exitosa los portafolios de inversión. Para ello, contamos con un equipo de profesionales de primer nivel quienes, a través de un proceso sólido de inversión, buscan de manera consistente los mejores rendimientos para nuestros clientes.

- Seguiremos invirtiendo en tecnología para robustecer nuestros sistemas y garantizar una mejor operación y calidad de nuestros servicios.

- Reforzar nuestra estrategia enfocada a nuestros clientes de Alto Patrimonio a través de mejorar la asesoría, la experiencia digital y fortalecimiento de marca en la unidad de negocios de Inversiones SURA.

ENRIQUE SOLÓRZANO
CEO. SURA Asset Management México



NUESTRA COMPAÑÍA

SURA Asset Management México es una Compañía de servicios financieros experta en retiro, ahorro voluntario e inversión. Cuenta con poco más 7.7 millones de clientes y al cierre de diciembre de 2019 administraba activos por un valor total de 36,379 millones de dólares. Cabe destacar que México es un mercado relevante dentro de las filiales de nuestra holding al tener una participación de 37.9% en la utilidad operativa de SURA Asset Management.

En 2019 SURA AM México estuvo compuesta por las siguientes entidades:

- **Sura Asset Management México, S.A. de C.V.**
- **Afore Sura, S.A. de C.V.**
- **Pensiones Sura, S.A. de C.V.**
- **Sura Investment Management México, S.A. de C.V. Sociedad Operadora de Fondos de Inversión.**
- **Sura Art Corporation, S.A. de C.V.**
- **Asesores Sura, S.A. de C.V.**
- **Promotora Sura AM, S.A. de C.V.**
- **Caja de Ahorro Sura para Empleados, A.C.**
- **Gestión Patrimonial Sura, Asesores en Inversiones, S.A. de C.V.**
- **NBM Innova, S.A. de C.V.**



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

AFORE

Al cierre de diciembre de 2019 los activos administrados por nuestra Administradora sumaron un total de 590,395 millones de pesos lo que significó un incremento de 20.4% respecto al año previo. La cartera de clientes alcanzó los casi 7.7 millones de clientes. Con una participación de 14.8%, Afore SURA ocupó el cuarto lugar en la industria de las Afores por monto de activos administrados.

Respecto al ahorro voluntario, Afore SURA cerró el año con un incremento de 50.4% en activos de aportaciones voluntarias mientras que la industria lo hizo en 31.8 %. Es importante destacar que las domiciliaciones de ahorro voluntario aumentaron en 2019 un 36.5% frente a 2018.

Afore SURA fue la única Administradora en recibir la clasificación Plata, la más alta otorgada en 2019 por el grupo de análisis Morningstar. Esta clasificación destaca la capacidad de las Siefores de Afore SURA de superar colectivamente el rendimiento de sus homólogas en el largo plazo, teniendo en cuenta el nivel de riesgo.

En diciembre Afore SURA se adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI por sus siglas en inglés), iniciativa de las Naciones Unidas que promueve la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos y decisiones de inversión.

En el marco de los Premios Agenda Líderes Sustentables (ALAS20) Afore SURA obtuvo el segundo lugar en las siguientes categorías. 1) institución líder en Inversión Responsable; 2) Institución líder en Gobierno Corporativo; y 3) Institución líder en Investigación de Sustentabilidad. ALAS20 es una iniciativa latinoamericana que evalúa la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable en Brasil, Chile, Colombia, Perú y México.

Por otro lado, nos es muy grato informar que Afore SURA llevó a cabo en tiempo y forma la transición del esquema de multifondos (Siefores) a un esquema de Fondos Generacionales (Target Date Funds en inglés). De esta forma, desde diciembre de 2019 los recursos de cada trabajador fueron asignados a un fondo asociado a su fecha de nacimiento y se mantienen en éste durante toda la vida laboral del trabajador. Asimismo, cada uno de los Fondos tendrá un régimen de inversión que evolucionará hacia uno más conservador conforme el trabajador se acerque a la edad de retiro.

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 los activos administrados sumaron 10,637 millones de pesos lo que significó un incremento de 20.6% respecto al año previo. Asimismo, en 2019 las domiciliaciones en fondos retail aumentaron 17.2% frente a las registradas en 2018.

AFORE

▲ 20.4%
Incremento de activos administrados

▲ 50.4%
Incremento de ahorro voluntario

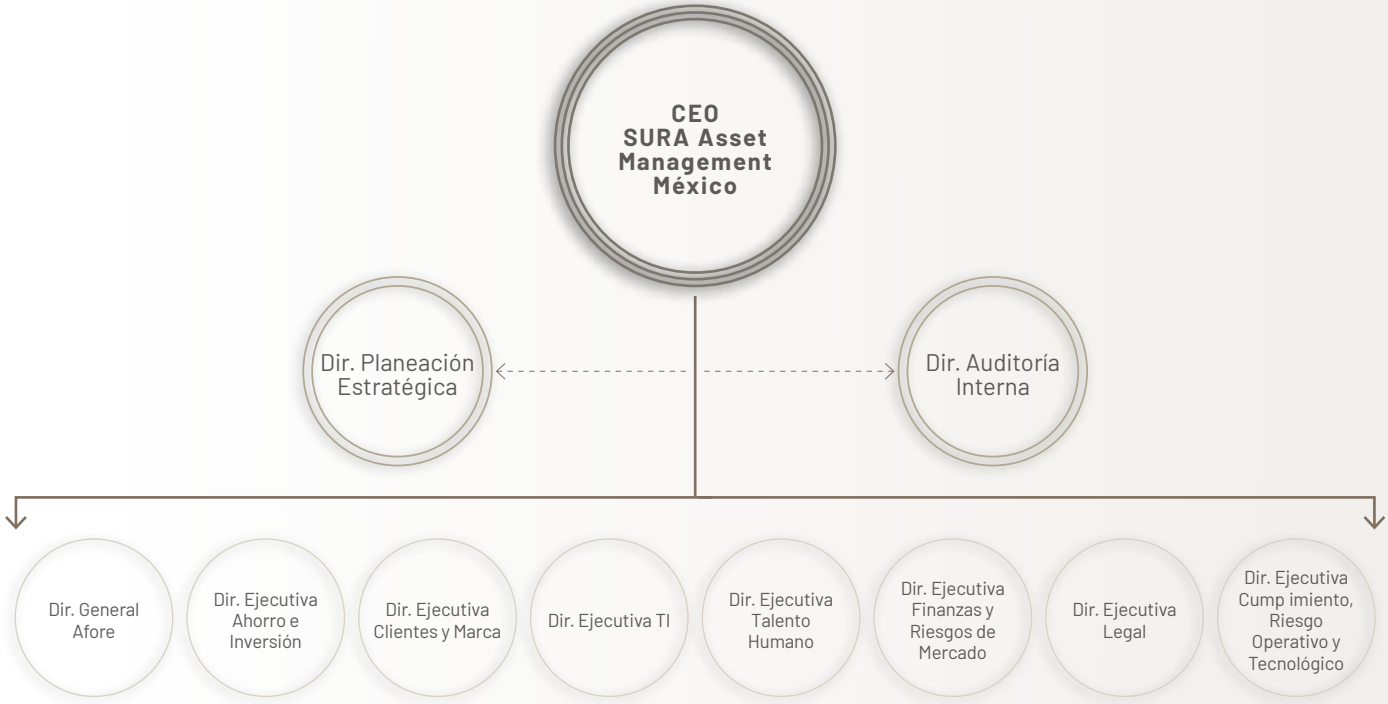
▲ 36.5%
Incremento de domiciliaciones de ahorro voluntario

INVERSIONES SURA

▲ 20.6%
Incremento de activos administrados

▲ 17.2%
Incremento de domiciliaciones en fondos retail

ORGANIGRAMA DE SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO



PRINCIPALES CAMBIOS EN NUESTRA COMPAÑÍA

- En noviembre de 2019 SURA Asset Management anunció el acuerdo de Pensiones SURA para ceder la totalidad de su cartera de rentas vitalicias a Pensiones Banorte. En mayo de 2020 se aprobó la operación por parte de los reguladores. A partir del 01 de junio de 2020 las rentas vitalicias serán pagadas por Pensiones Banorte.
- En diciembre de 2019 nuestra Compañía hizo adecuaciones a la estructura organizacional encaminadas a convertirnos en una organización más inteligente y eficiente, apalancando nuestra estrategia y nuestra misión.En este sentido se creó la nueva Dirección Ejecutiva de Cumplimiento, Riesgo Operativo y Tecnológico.

SURA ASSET MANAGEMENT

SURA Asset Management es la compañía #1 en administración de Pensiones en Latinoamérica y con un creciente negocio de ahorro voluntario e inversión para personas así como la unidad de gestión de activos. Con operaciones en Chile, Colombia, México, Perú, El Salvador, Argentina y Uruguay, al cierre de diciembre de 2019 contabilizó un total de 147 billones de dólares en activos bajo administración pertenecientes a 20.5 millones de clientes en la región. Es una filial de Grupo SURA, con otros accionistas de participación minoritaria.

Aunque SURA Asset Management se constituyó en el año de 2011, tenemos una trayectoria de más de 30 años en la industria financiera, a través de nuestras compañías operativas en cada país. SURA AM cuenta con la calificación **BBB+** de la firma **Fitch Ratings** y **Baa1** de **Moody's** lo que evidencia el fuerte perfil crediticio y liderazgo a nivel regional que le permite garantizar la solidez a sus clientes y mantener buenas perspectivas de negocio.

Nota: 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

PRESENCIA DE SURA ASSET MANAGEMENT EN LATINOAMÉRICA





COMPROMETIDOS 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 nuestra Compañía estamos convencidos de que a partir del arte y la cultura se construyen relaciones de fraternidad. Por ello, durante varios años hemos impulsado la cultura y el arte mexicano mediante el préstamo de obras a otras instituciones culturales e itineramos la colección de arte de SURA por todo el país. Además, realizamos actividades didácticas con el público que asiste a los museos que exhiben la obra de SURA por un periodo de tiempo.

En 2019 el Museo de Arte de Querétaro abrió sus puertas para alojar nuestra exposición "Chucho Reyes. El tiempo del color", muestra conformada por 29 obras del pintor clásico tapatío Jesus Reyes Ferreira, reconocido por ser un impulsor del arte popular y la arquitectura en México y en el mundo. Durante los cinco meses que estuvo exhibida se registró la asistencia de 24,971 personas. En ese lapso, se impartieron cuatro visitas guiadas a periodistas, clientes, colaboradores de SURA, personal del museo y el público en general.



PROVEEDORES

En 2019 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 Asset Management. En este documento se plasman los elementos centrales que definen las relaciones con nuestros proveedores. Se especifica los derechos y deberes de los proveedores. Entre sus derechos destaca, entre otros, el recibir el pago oportuno del bien o servicio entregado en las condiciones pactadas, conocer las políticas y criterios de selección y contratación así como las modificaciones que a éstas se hagan. Entre sus deberes se encuentra 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 Adquisiciones hace un primer filtro de selección que incluye entrevistas, revisión del producto y servicio, posteriormente el equipo de Legal y Cumplimiento validan el servicio que prestan, la legalidad, la reputación y el buen comportamiento de la compañía ante instancias como la Procuraduría General de la República y Procuraduría Federal del Consumidor, entre otras instituciones.

En 2019 SURA Asset Management México realizó transacciones con 1021 proveedores, de los cuales 955 son nacionales y 66 extranjeros. El monto pagado a los proveedores en 2019 ascendió a 127 millones 642 mil dólares.

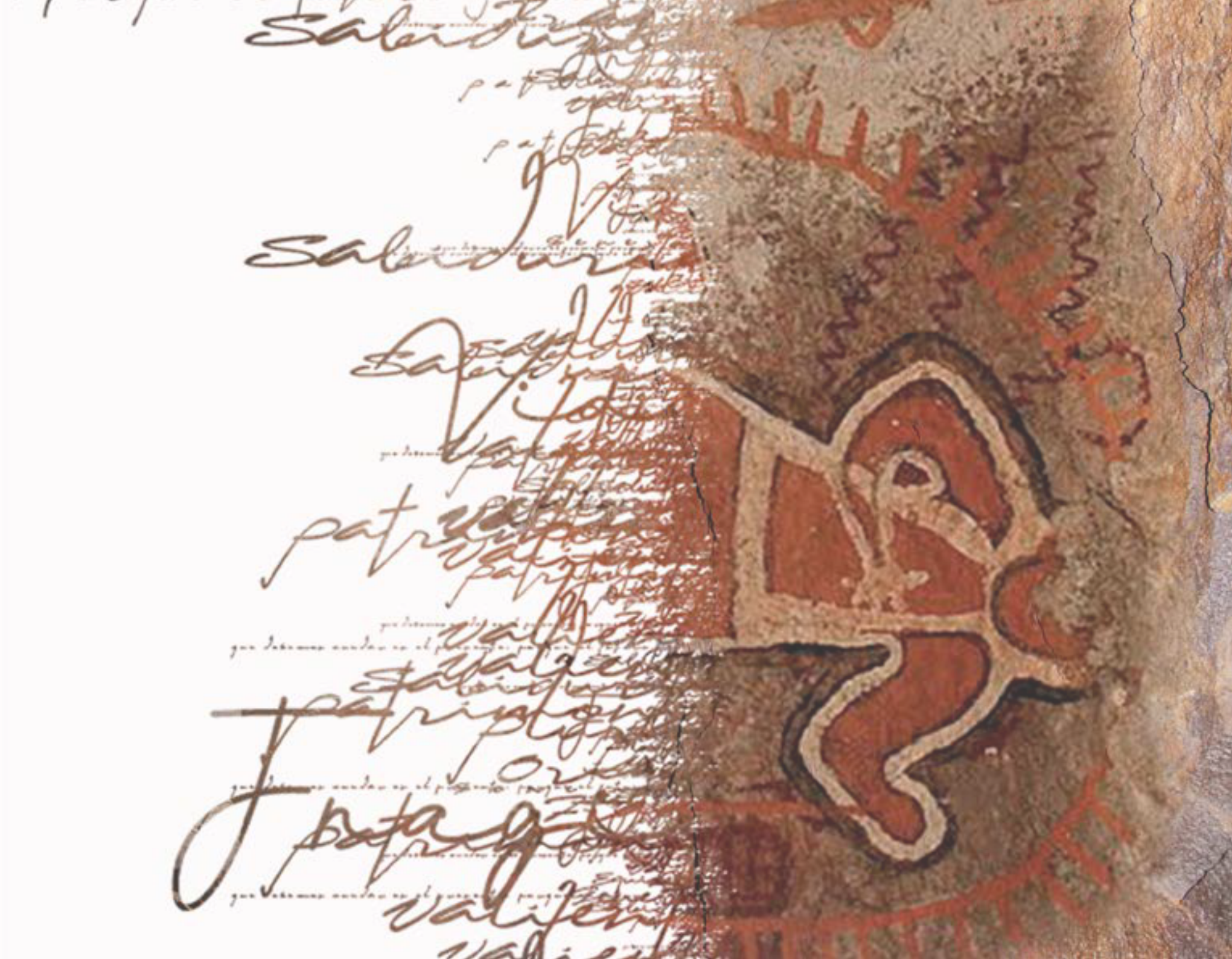
Es importante mencionar que a través de la Línea Ética, los proveedores de SURA Asset Management pueden reportar conductas o sospechas de conductas no éticas dentro de la Organización. La Línea Ética permite presentar cualquier queja, denuncia o comentario en forma confidencial y anónima o identificable, dependiendo de la forma que el denunciante o el quejoso disponga.

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

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



GOBIERNO CORPORATIVO



01 GOBIERNO CORPORATIVO

El propósito de SURA Asset Management es acompañar a las personas y organizaciones a alcanzar sus sueños y metas. Por ello el Gobierno Corporativo es un activo fundamental para nuestra Compañía y es parte esencial de su estrategia y desarrollo de negocios. A través del fortalecimiento de su gobierno corporativo, SURA busca consolidar una cultura basada en sus principios corporativos, que le permitan implementar una estrategia sostenible y de largo plazo, con foco en sus clientes y considerando los grupos de interés, con un claro compromiso ético, social, económico y medioambiental.

A continuación describiremos los principales avances de la gestión de Gobierno Corporativo en diferentes líneas de acción.



CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

En 2019 los Consejos de Administración de las líneas de negocio de SURA AM México se conformaron de la siguiente manera:

Afore

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

Comités Regulatorios

- **Comité de Inversiones.** Se enfoca en determinar la política y estrategia de inversión dentro de los límites propuestos por el Comité de Riesgos Financieros que hayan sido aprobados por el Órgano de Gobierno. Dicha política deberá abarcar a los activos objeto de inversión; determina la composición de los activos de la Sociedad de Inversión de que se trate; también opina sobre la designación que efectúe la Administradora del responsable del área de Inversiones.

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

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

Comités no regulatorios

- **Comité de Auditoría.** Apoya al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la sociedad y sus administradores.

- **Comité de Riesgo Operativo.** Administra los riesgos operativos a los que se encuentra expuesta la Sociedad; también vigila que la realización de las operaciones se ajusten a los límites, políticas y procedimientos aprobados para la administración de los riesgos operativos.

- **Comité de Crédito.** Autoriza la inversión en instrumentos de deuda corporativa; también es el responsable del seguimiento y la toma de decisiones relacionadas a estos instrumentos.

SURA Investment Management México

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

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

Comités Regulatorios

- **Comité de Comunicación y Control.** Aprueba las políticas, criterios, medidas y procedimientos en 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, señalando la forma en cómo se deberán establecer los límites máximos a considerar al momento de la recomendación de inversión, por lo menos respecto de un mismo valor, instrumento financiero derivado, emisor o contraparte. Adicionalmente, tiene la tarea de establecer las condiciones bajo las cuales las carteras de inversión de los clientes no cumplirían los referidos límites.

Comités no regulatorios

- **Comité de Inversiones.** Establece las directrices generales de inversión de los fondos y portafolios administrados por la Sociedad (SIM); supervisa la labor del responsable de Inversiones; evalúa las labores del responsable de la Administración Integral de Riesgos y, en general, vela por el correcto desempeño en la gestión de activos.

- **Comité de Auditoría.** Se encarga de vigilar y evaluar la efectividad del sistema de control interno con el que cuenta SIM para su gestión.

- **Comité de Crédito.** Aprueba la metodología de análisis de crédito, las calificaciones iniciales y los cambios en las calificaciones de crédito y liquidez.

- **Comité de Riesgos.** Define e informa los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos, así como las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentran expuestos los activos gestionados por la Sociedad.

Pensiones

El 19 de febrero de 2020 Pensiones SURA formalizó el convenio de cesión del 100% de su cartera, a favor de la sociedad Pensiones Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte, el cual ha quedado autorizado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. A partir del 01 de junio de 2020 las rentas vitalicias serán pagadas por Pensiones Banorte.

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

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

Comités Regulatorios

- **Comité de Inversiones.** Se enfoca en determinar la política y estrategia de inversión y la composición de los activos de la Sociedad, así como designar a los operadores que ejecuten la política de inversión.

- **Comité de Auditoría.** Apoya al Consejo de Administración en la vigilancia de la gestión y efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad y sus administradores.

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



CONSEJEROS INDEPENDIENTES

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

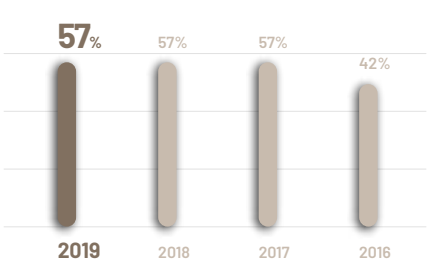
I. Capacidad y calidad técnica.
II. Experiencia en materia financiera, legal o administrativa y, en su caso, el prestigio profesional.
III. Honorabilidad.
IV. Historial crediticio satisfactorio o elegibilidad crediticia.
V. Cuando así proceda, que se encuentren libres de algún supuesto de restricción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

La permanencia de un Consejero Independiente es definida por la Asamblea de Accionistas, la cual decide su ratificación o remoción. En cuanto a su remuneración, los Consejeros Independientes de Afore, SIM, Pensiones, reciben por su participación en las sesiones del Consejo de Administración que se celebren durante el ejercicio social de que se trate, la cantidad que determine la Asamblea General de Accionistas que los haya designado o ratificado. Dicha cantidad se define con base en los emolumentos (remuneración adicional que corresponde a un cargo o empleo) otorgados a miembros de Consejos de Administración de entidades comparables con las Sociedades (Afore, Pensiones, Investment Management México) 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. En SURA AM México hemos fortalecido su participación al aumentar de 25% a más de 40% la presencia de los Consejeros Independientes.

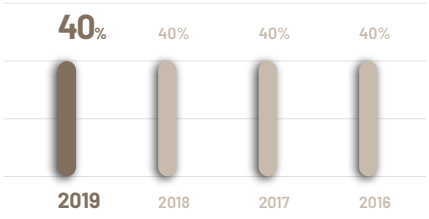
Del 100% de los miembros en los Consejos de Administración, los Consejeros Independientes tienen la siguiente representación:

Afore



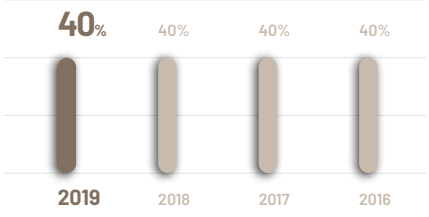
Afore llevó a cabo **4 sesiones** con un 100% de asistencia de los miembros del Consejo

Investment Management



SIM realizó **4 sesiones** con un 95% de asistencia de los miembros del Consejo

Pensiones



Pensiones efectuó **4 sesiones** con un 100% de asistencia de los miembros del Consejo

PRINCIPALES HITOS DE GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO

- Actualizamos los expedientes de los miembros del Consejo de Administración.
- Se concretó el cambio de denominación de las Siefores anteriores (multifondos) a un esquema de Fondos Generacionales.
- En 3 de las Siefores Generacionales, se formalizó el Split Inverso en su capital fijo.
- Se formalizó la creación e integración del Comité de Auditoría para la Sociedad Gestión Patrimonial SURA, Asesores en Inversiones.
- El 19 de febrero de 2020, se formalizó la cesión del 100% de la cartera de Pensiones SURA a favor de la sociedad Pensiones Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte, previo a obtener las autorizaciones de las autoridades regulatorias.

PRINCIPALES HITOS DE PLD EN 2019

- Implementamos la *solicitud de "evidencia formal"* de origen de recursos como requisito para iniciar o continuar con la relación comercial, con el fin de conocer al cliente y minimizar impactos reputacionales.
- Actualizamos el Manual de Cumplimiento y la Metodología del Enfoque Basado en Riesgos derivado de cambios en las regulaciones.
- Implementamos un sistema automatizado de PLD para el monitoreo de transacciones del negocio y generación de alertas parametrizables para detectar y prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita.

El 100 % de los colaboradores de la Compañía realizaron el curso obligatorio en línea "Prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita 2019"

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (PLD)

SURA Asset Management México es una entidad financiera regulada y supervisada por las siguientes instituciones: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar); y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Para dar cumplimiento a las diversas regulaciones aplicables en temas de PLD, SURA Asset Management ha implementado un programa contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) diseñado para cumplir con las leyes y regulaciones de México y otras leyes y regulaciones internacionales aplicables relacionadas con la PLD/FT tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales en la materia como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y el Banco de Pagos Internacionales BASILEA.

Este programa contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (LD/FT) incluye, entre otras acciones:

- Políticas, procedimientos y un sistema de control interno diseñados para facilitar el cumplimiento continuo de las leyes y regulaciones de LD/FT.
- Designación de un Oficial de Cumplimiento certificado que es responsable de coordinar y monitorear el cumplimiento diario del programa 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 el personal apropiado.
- Evaluaciones de riesgo 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.

Cabe destacar que nuestra Compañía cuenta con una Política de PLD denominada "Manual de Cumplimiento" la cual en 2019 fue actualizada como resultado de las reformas en la regulación aplicable en la materia. Esta actualización fue aprobada por el Comité de Comunicación y Control en noviembre y posteriormente se envió a la autoridad reguladora.

RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

- En coordinación con Universidad Corporativa redefiniremos el curso para capacitación en PLD, cuya difusión deberá ser ágil, digerible y pedagógica, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre los posibles impactos en caso de no atender las disposiciones.
- Implementaremos en el sistema automatizado la Metodología del Enfoque Basado en Riesgos para definir el riesgo inherente al que se encuentra expuesta la Organización y el nivel de tolerancia a este riesgo. Cada año se evaluará su efectividad.
- Homologaremos los formatos PLD con el objetivo de agilizar la apertura de contratos.
- Impulsaremos la unificación de proveedores de listas restrictivas con los que cuentan los diferentes países en la región, para obtener un mayor beneficio.
- Implementaremos acompañamientos en el establecimiento de la digitalización del proceso de Generación de Clave de Identificación de Cliente en la Afore (CIC) en los Módulos de Servicio. Este proceso apoyará para dar cumplimiento a Política de Identificación de Clientes.
- Definiremos y desarrollaremos controles con el fin de identificar al proveedor de recursos y el origen de éstos, en el nuevo producto de captación propuesto por la CONSAR "Código de Referencia para Ahorro Voluntario a través del Portal E-SAR".

ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

En SURA Asset Management México, nos apegamos a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y Ética Corporativo, 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 AM México.

Dentro de su alcance, el Código de Conducta y Ética Corporativo establece los controles aplicables para evitar actos de corrupción y/o soborno, así como las sanciones aplicables las cuales, son de carácter administrativo y/o penal, independientemente del daño reputacional que dichas faltas le puedan generar a nuestra Compañía.

En adición a las sanciones, cualquier colaborador que sea sorprendido ante posibles prácticas de corrupción o quebrantando los principios contenidos en nuestro Código de Conducta y Ética, se verá afectado mediante acciones disciplinarias, incluyendo la terminación de la relación laboral.

La Política de Prevención de Fraude y Corrupción define los lineamientos a efecto de llevar a cabo las acciones que permitan la prevención, detección, monitoreo, investigación, denuncia y sanción de actos de fraude y corrupción.

PRINCIPALES HITOS DE GESTIÓN EN MATERIA DE ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN EN 2019

- Efectuamos, junto con el área de Adquisiciones, la Evaluación Integral del Top 15 de Proveedores.
- Implementamos del proceso de validación en listas restrictivas y reputacional en la contratación de Arrendadores con Servicios Generales, incluyendo la revisión de contratos existentes.
- Comenzamos la redefinición de la Política de Prevención de Fraudes y Corrupción.
- Acompañamos y validamos los ajustes de mejora en el proceso operativo de "Modificación de datos de clientes" en Fondos Retail.
- Estandarizamos los elementos para la validación de firmas (grafoscopía) para los procesos de Mesa de Contratos y Call Center, a efectos de evitar la suplantación de identidad.
- Dimos seguimiento a las modificaciones implementadas en el proceso de aportaciones voluntarias a través de domiciliaciones y cargos únicos a cuentas bancarias, así como la gestión para proporcionar las evidencias que se requieren a fin de ejercer las acciones penales conducentes en la Administradora de Fondos para el Retiro.

RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

- Identificaremos los procesos vulnerables a Riesgos de Fraude y Corrupción en la organización.
- Realizaremos la actualización, publicación y difusión de la Política de Prevención de Fraudes y Corrupción, para una alineación posterior a la Política Marco Antifraude de Grupo SURA en apego a SOX.
- Crearemos el Programa de Prevención de Fraudes y Corrupción alineado al Programa Antifraude Corporativo.

LÍNEA ÉTICA

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

lineaetica@suramexico.com

De forma enunciativa más no limitativa, los tipos de conductas no éticas que pueden ser reportadas de conformidad con la política, son entre otras:

- Violaciones a los Códigos de Conducta y Ética y el de Buen Gobierno Corporativo así como incumplimientos a las leyes o regulaciones aplicables.
- Irregularidades en la contabilidad, controles internos o asuntos de auditoría cuestionables, incluyendo supuestas irregularidades de naturaleza general, operativa y financiera dentro de SURA AM.
- Fraudes de cualquier tipo.
- Temas de discriminación o acoso de cualquier índole.
- Supuestas irregularidades en el trato o desarrollo de negocios con proveedores o socios de negocio.
- Quejas de nuestros clientes por conceptos distintos al servicio.

Con el propósito de extender el conocimiento y comprensión del Código de Conducta y Ética, así como de la Línea Ética; a lo largo de 2019 se enviaron diferentes notas informativas y recordatorios a través de los canales internos de comunicación de la Compañía.

En 2019 a través de la Línea Ética se recibieron 172 casos disminuyendo 19.6% respecto a 2018. Del total de reportes, 62 se tipificaron como comprobados, 93 como no comprobados y 17 en proceso. Los principales temas reportados fueron prácticas de venta con 32%, servicio al cliente con 16%, traspaso indebido con 9%, clima laboral con 8% y fraude potencial, conflicto de intereses y acoso laboral con 5% cada uno. El 20% restante se divide en 14 clasificaciones diferentes.

Para 2020, en materia de Línea Ética se actualizarán las Políticas y Procedimientos con el fin de mejorar el proceso y el fortalecimiento de este canal de reporte dentro de la Organización.

Comité de Ética

En 2019 el Comité de Ética cumplió con el mandato de velar por la aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y de Ética y el fortalecimiento de los estándares de conducta. Asimismo, veló por el cumplimiento de medidas internas en materia de capacitación, difusión y apoyo a los colaboradores para conocer las políticas y procedimientos establecidos en el Código de Conducta y Ética de la Compañía.

Es importante destacar que en febrero de 2019 se llevó a cabo la primera sesión del Comité de Ética y Cumplimiento. Con esta acción se fortalece a la Compañía en el seguimiento, definición y revisión de todas las materias aplicables a la ética y cumplimiento. También se incorporó la figura del Oficial de Ética lo que representa un paso importante en la implementación de medidas y mejores prácticas internacionales en la materia.

96% de los colaboradores habían realizado hasta el cierre de diciembre de 2019, el curso en línea obligatorio Código de Buen Corporativo y Código de Conducta y Ética.

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.

Cabe destacar que en 2019 ninguno de los negocios de SURA AM México registró incidentes relacionados con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes. Asimismo, el 98% del total de los colaboradores de la Compañía, cumplieron con la realización del curso obligatorio en línea "Protección de la Información y Datos Personales".

De esta manera, aseguramos la custodia de las inversiones, la protección de información sensible y la seguridad en las operaciones, mediante una cultura basada en la prevención y la protección.

RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

- Actualizaremos las políticas y procedimientos en la materia de los negocios de Afore, e Inversiones con base en las mejores prácticas del mercado y de la regulación europea; cuidando que se alineen con la estrategia de la compañía.
- Fortaleceremos el sistema de gestión de datos de la compañía, a través de mejores prácticas internacionales en el marco regulatorio europeo, lo cual, permitirá una identificación plena de finalidades, medios de obtención, uso, divulgación, transferencias, almacenamiento, bloqueo y cancelación de datos personales.
- Generaremos nuevas campañas de sensibilización y comunicación de la materia para colaboradores y proveedores, enfocadas en el tratamiento específico de datos personales.
- Incluiremos en el sitio web oficial de la Compañía, el apartado de **Datos Personales** que incluirá información relevante y de interés para el público en general así como para brindar atención electrónica para derechos ARCO.
- Mantendremos los estándares de cumplimiento y eficiencia para protección de datos personales, que permiten actualmente a SURA AM México estar certificado ante el órgano de normalización y certificación NYCE.

PRINCIPALES HITOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONAL EN 2019

- Obtuvimos la recertificación de Protección de Datos Personales, acorde con la Ley Federal de Protección de Datos. Esta recertificación muestra que en SURA AM México contamos con un sistema de gestión para la protección de datos personales sólido y que da cumplimiento con la regulación y buenas prácticas.
- Fortalecimos el control y seguimiento del tratamiento de datos personales de clientes y colaboradores de SURA Asset Management México, a través de la actualización de los Aviso de Privacidad, así como un formato electrónico para ejercer Derechos ARCO.
- Desarrollamos un cuestionario inductivo en materia de seguridad, mecanismos de resguardo y de eliminación segura de la información, como requisito adicional en la selección de proveedores para la organización.
- Fortalecimos los esquemas de revisión y de seguimiento a las obligaciones del Departamento de Protección de Datos Personales y su aporte hacia la compañía, a través de indicadores.
- Generamos campañas de capacitación en la materia para el 100% de los colaboradores y que incluyeron: comunicados, infografía, webinars con especialistas, cursos provistos por el Instituto Nacional de Acceso a la Información "INAI" (regulador en la materia).
- SURA AM México se convirtió en una de las cinco empresas pioneras en la iniciativa Aliados INAI.
- Participamos activamente en las definiciones y seguimiento de proyectos digitales, así como la respuesta a clientes Institucionales en el marco del cumplimiento del Reglamento Europeo.



ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE

02 ESTRATEGIA CENTRADA EN EL CLIENTE

Nuestro propósito

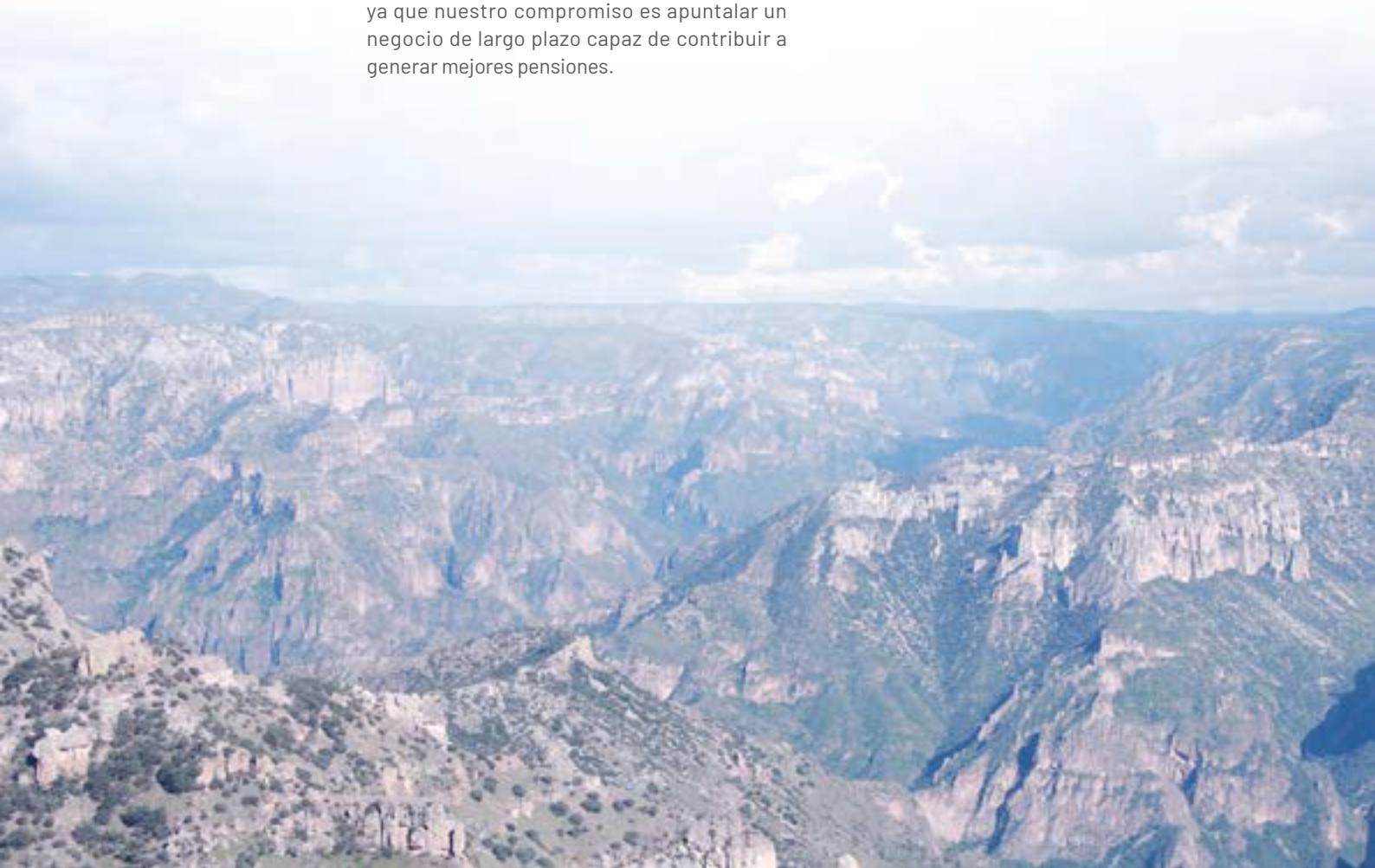
Desde los negocios de Ahorro para el retiro e Inversiones acompañamos a nuestros clientes a alcanzar sus sueños y metas

En nuestra Compañía el foco en el cliente es el centro de nuestra estrategia, lo cual nos lleva a fortalecer nuestra oferta de valor basada en brindar una asesoría integral para clientes que buscan soluciones previsionales y soluciones de ahorro e inversión. Y esto lo ejecutamos a través de potenciar el uso de herramientas digitales de interacción con clientes y asesores.

Sobre el desempeño de Afore, durante 2019 avanzamos en la sostenibilidad del negocio mandatorio al enfocar nuestros esfuerzos en ayudar a nuestros clientes a construir su futuro, ya que nuestro compromiso es apuntalar un negocio de largo plazo capaz de contribuir a generar mejores pensiones.

En el negocio de Inversiones trabajamos para ser la mejor opción en productos y servicios para nuestros clientes. En 2020 seguiremos avanzando en nuestra estrategia que nos permita acompañar a nuestros clientes de alto patrimonio en sus distintas necesidades de inversión y gestión de su patrimonio.

Bajo nuestra estrategia centrada en el cliente, seguimos trabajando en fortalecer nuestros servicios a través de ofrecer una experiencia positiva en cualquier canal de contacto y brindar soluciones de una manera sencilla y fluida.



AFORE SURA: LOGROS DESTACADOS 2019

Durante 2019 la gestión del negocio mandatorio se enfocó principalmente en continuar apalancando el desarrollo tecnológico y la transformación digital encaminados a lograr mejores niveles de servicio y una mayor cercanía con nuestros clientes.

A continuación destacamos algunos de los avances más importantes:

- **Excelentes rendimientos en Afore.**
  En 2019 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 adaptándolos para cubrir los riesgos y aprovechando así las oportunidades, permitió a Afore SURA cerrar 2019 con un rendimiento promedio simple de **14.04%** frente al **12.75%** que registró la industria de las Afores.

- **Clasificación Plata Morningstar.**
  SURA fue la única Afore con la calificación más alta, por segundo año consecutivo gracias a nuestro sólido proceso de inversión.

- **Transición exitosa a Fondos Generacionales.**
  SURA fue una de las primeras Afores en concretar exitosamente la transición de las siefores a un esquema de Fondos Generacionales TDFs (Target Date Funds en inglés). Desde diciembre de 2019 los recursos de cada trabajador fueron asignados a un fondo asociado a su fecha de nacimiento y se mantienen en éste durante toda la vida laboral del trabajador.

- **Eficiencias mediante robotización de procesos.** En 2019 incrementamos exponencialmente la eficiencia de nuestro call center través de la implementación de Callbot y también se implementó servicio de Chatbot en el sitio web. La implementación de estas acciones nos ayudan a promover interacciones más simples y fluidas.
  Chatbot y Callbot ya atiende 20% de trámites remotos

- **App Afore Móvil SURA.**
  En 2019 mejoramos el relacionamiento con nuestros clientes al renovar y ampliar las funciones de este canal de autoservicio. Soluciones que ofrece la App: registro de niños para que puedan ahorrar en la Afore Niños; aportaciones de ahorro voluntario, retiros de ahorro voluntario, consulta de saldos, solicitud de liberación de parcialidades de retiro por desempleo, actualización de datos, reposición de documentos y calculadora de pensión.
  App Afore Móvil SURA en números:
  - **102,466 usuarios únicos**
  - **34,836 mujeres**
  - **67,628 hombres**

- **Kioskos de atención exprés.**
  Con el objetivo de promover el autoservicio para agilizar los procesos y trámites, en 2019 avanzamos en brindar una mejor experiencia a nuestros clientes a través de estos kioskos en los que se pueden realizar los siguientes trámites: expediente electrónico, domiciliación de ahorro voluntario, actualización de datos, solicitud de liberación de parcialidades de retiro por desempleo, cambio de estado de cuenta impreso a digital, solicitud de estado de cuenta y constancia de aportaciones voluntarias, saldo al día, estudio previsional y trámite de retiro por matrimonio o desempleo.
  En 2019:
  - **91 kioskos instalados en 65 módulos de servicio**
  - **Del 100% de los trámites solicitados en módulo de servicio, 66% se atedieron a través de los kioskos.**

AFORE RETOS 2020

- Seguir invirtiendo en tecnología para mejorar nuestros sistemas y así garantizar una mejor operación y seguir elevando la calidad de nuestros servicios.

- Continuar incrementando la eficiencia de nuestros canales de asesoría digital (kioskos, chatbot, call bots).

- Mejorar la experiencia de los clientes como factor diferenciador de nuestra marca. Ofrecerles experiencias de acompañamiento y conectar con ellos a través de cualquier canal.

- Seguir avanzando en los procesos de contactabilidad para llegar a más clientes con los que antes no teníamos contacto. Queremos estar cerca de ellos y acompañarlos para construir un retiro en mejores condiciones.

- Gestionar de manera exitosa los portafolios de inversión en medio de un entorno altamente volátil e incierto. Para ello contamos con un equipo de expertos y profesionales, quienes a través de un sólido proceso de inversión, buscan de manera consistente los mejores rendimientos para nuestros clientes.

AFORE SURA: LOGROS DESTACADOS 2019

- **Calidad de datos.**
  Sin duda, la gestión de datos es crucial para entender a nuestros clientes, por ello en 2019 trabajamos activamente en el desarrollo de nuestras capacidades analíticas para mejorar la calidad de datos de nuestros clientes con el fin de conocerlos mejor, entender sus necesidades y así poder diseñar programas y entregarles experiencias de valor y que generen emociones positivas.

- **La ruta de tu pensión.**
  En 2019 se lanzó el piloto "La ruta de tu pensión" un modelo de asesoría para mayores de 55 años y próximas a retirarse bajo la Ley 73. Esta iniciativa busca identificar los pasos y trámites que el cliente deberá realizar para acceder a una mejor pensión. En este primer piloto se identificó un universo de poco más de 3,900 clientes mayores de 57 años que requerían de una asesoría para mejorar su pensión. Se tiene contemplado arrancar de manera formal "la ruta de tu pensión" hacia el segundo semestre de 2020.

INVERSIONES SURA: LOGROS DESTACADOS 2019

Durante 2019 continuamos con nuestra estrategia de atraer y retener el patrimonio acumulado de los mexicanos de segmentos altos mediante una oferta de valor diferenciada centrada en asesoría, productos, servicios y tecnología.

- **Gestión de portafolios.**
  En el marco de un buen desempeño que registraron los mercados financieros impulsados, en parte, por la disminución de las tasas de interés, en 2019 nuestros portafolios mantuvieron una posición equilibrada entre activos de renta fija y renta variable. Dicha estrategia permitió que nuestros portafolios estratégicos obtuvieran excelentes rendimientos. Portafolio Estratégico Conservador: **7.66%** Portafolio Estratégico Moderado: **9.0%** Portafolio Estratégico Crecimiento: **10.38%** Portafolio Estratégico Agresivo: **12.41%**

  - **20.6%** aumentó el monto de **activos administrados** en 2019
  - **17.2%** aumentaron las **domiciliaciones** en fondos *retail* en 2019
  - **20 a 50%** fue el aumento del **índice de lectura** de los contenidos sobre mercados que reciben los clientes por correo electrónico.
  - **1,807 asistentes** a **9 webinars** de Inversiones realizados en 2019.

- **App de Inversiones.**
  Mejoró la experiencia del cliente ya que le permite hacer: consulta de saldo, vista única de productos, recuperación de usuario y contraseña así como activación de cuenta.

  - **45,976** descargas en 2019
  - **15,807 usuarios únicos** de la App Inversiones de los cuales **79.2%** son hombres y **20.8%** son mujeres.

INVERSIONES RETOS 2020

- Seguir avanzando en mejorar la experiencia de nuestros clientes cuando reciben asesoría presencial y digital, así como ampliar nuestra oferta de valor para el segmento de alto patrimonio.

- Continuar en la construcción de nuestra marca de Inversiones SURA para incrementar nuestra posición como un jugador relevante en el negocio de Fondos de Inversión.

SURA SUMMIT

Como parte de la estrategia de entregar una experiencia diferenciadora a nuestros clientes, en 2019 llevamos a cabo la quinta edición de SURA Summit que en esta ocasión contó con la presencia del destacado profesor Steven Pinker, considerado por *Foreign Policy* y *Time Magazine* como una de las 100 personas más influyentes del mundo. El profesor Pinker impartió conferencias magistrales en México, Colombia, Perú, Uruguay y El Salvador. Más de 5,000 personas asistieron a SURA Summit. Las conferencias se transmitieron vía streaming registrando una audiencia de 294,864 personas conectadas en la región.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

A lo largo de 2019 aplicamos una serie de encuestas con el fin de monitorear la calidad de asesoría y servicio provisto por nuestros distintos canales de contacto. A través del indicador **NPS** (Net Promoter Score, NPS por sus siglas en inglés) medimos la satisfacción de los clientes cuando transaccionan. El NPS calcula la satisfacción neta clasificando a los clientes en tres categorías:

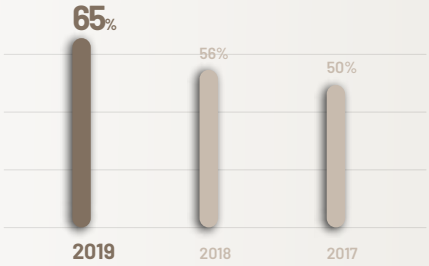
1. Detractores: aquellos que califican entre 0 y 6 en una escala de 1 al 10
2. Pasivos: aquellos que califican entre 7 y 8 en una escala del 1 al 10
3. Promotores: aquellos que califican entre 9 y 10 en una escala del 1 al 10.

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

A través de la aplicación de estas encuestas buscamos escuchar la voz de nuestros clientes para identificar áreas de mejora y construir planes de acción para seguir transformando clientes Detractores y Pasivos en Promotores que nos recomienden y permanezcan más tiempo con nosotros.

Resultados más sobresalientes de la Encuesta NPS 2019

Promedio general de satisfacción



Encuesta NPS Adquisiciones

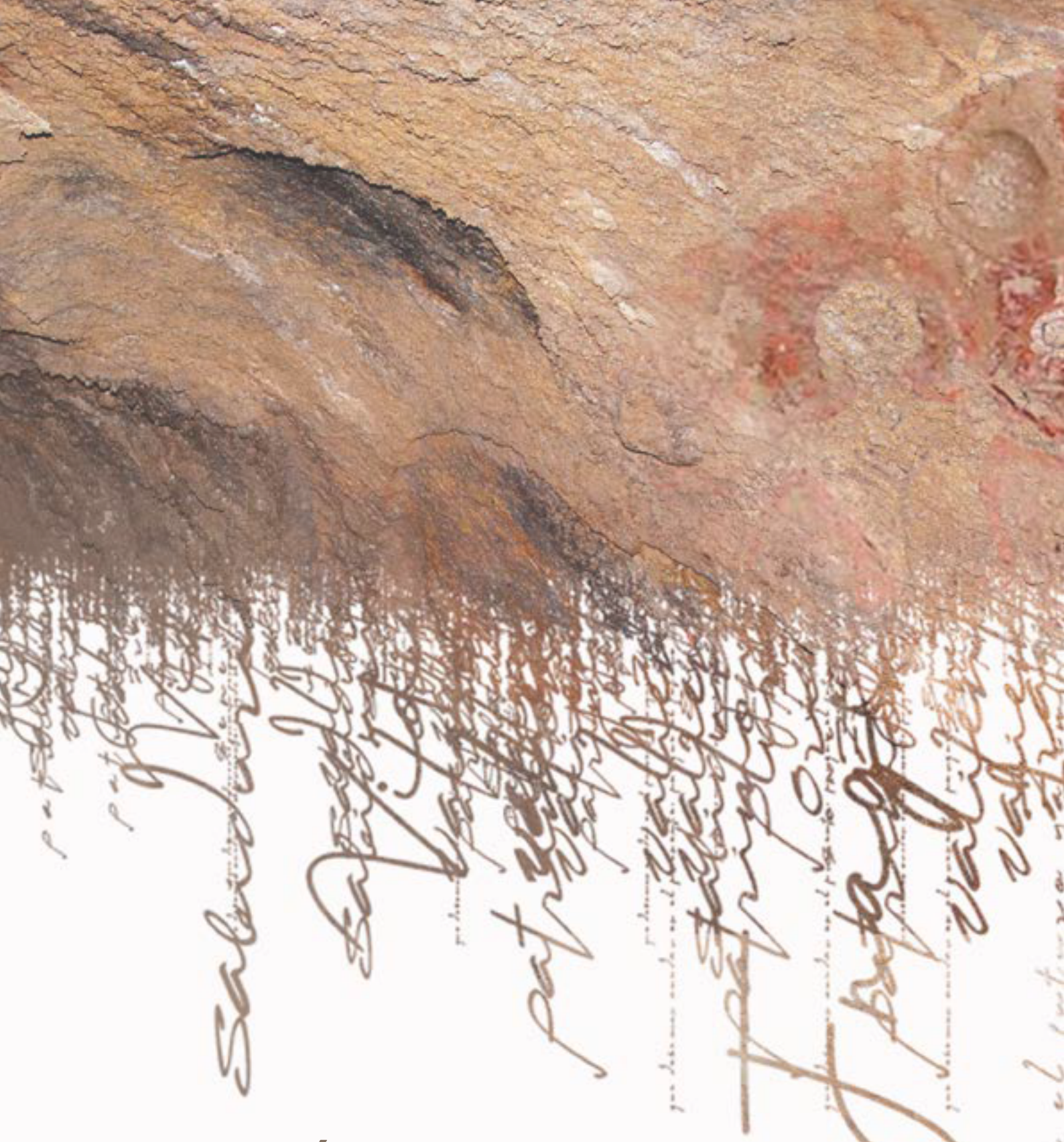
- **72%** Adquisición de Afore
- **77%** Adquisición de Aportaciones Voluntarias
- **80%** Adquisición de Fondos

Encuesta NPS Servicio

- **62%** Módulos Afore
- **72%** Kiosko de atención exprés de Afore
- **53%** Línea Premier Fondos
- **68%** Asesor para segmento de Alto Patrimonio

Encuesta NPS Adquisiciones Portales

- **61%** Portal fondos de inversión
- **53%** Portal privado Afore



EDUCACIÓN FINANCIERA Y PREVISIONAL

03 EDUCACIÓN FINANCIERA Y PREVISIONAL

ODS 4 y 8

Desarrollar capacidades en las personas para que de una forma consciente tomen decisiones proactivas y racionales que les permitan tener una vida financiera sana, es un compromiso de SURA Asset Management México que materializamos en diversas iniciativas de educación financiera.

Las acciones de educación financiera en 2019 las llevamos a cabo con el propósito de propiciar que más niños, jóvenes y adultos mexicanos desarrollen competencias y habilidades que les permitan empoderarse, administrar de manera eficiente sus recursos económicos que los lleven a generar patrimonio para cumplir sus metas financieras en las diferentes etapas de su vida.

Durante 2019 nuestra Compañía realizó esfuerzos importantes por masificar las herramientas de Educación Financiera a través de plataformas digitales. Esta estrategia nos ha permitido estar más cerca de nuestros clientes, acompañándolos en la consecución de sus objetivos financieros.

Al interior de nuestra compañía el equipo del área comercial recibió a lo largo del año una constante capacitación sobre temas de asesoría previsional y ahorro en diferentes modalidades con el fin de otorgar la mejor asesoría a nuestros clientes. De la misma manera, los colaboradores del área de back office tuvieron acceso a contenidos de educación financiera que les ayude en la mejor toma de decisiones y un buen uso de sus recursos económicos.

RESULTADOS RELEVANTES EN 2019

Hablemos de Pensiones

En 2016 nació esta iniciativa de Afore SURA con el propósito de 1) divulgar el panorama del sistema de pensiones en nuestro país; 2) sensibilizar a la persona acerca de los principales elementos que deben tomar en cuenta en la planeación de su retiro; y 3) hacer consciencia sobre el rol de cada trabajador como principal responsable en la previsión de su retiro.

En línea con este objetivo en 2019 continuamos con nuestra labor de compartir esta iniciativa con diferentes grupos de interés. En esta ocasión, avanzamos de la mano de nuestro aliado CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) para impartir 25 charlas **Hablemos de Pensiones** en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), el evento de educación financiera más importante del país.

Los expertos de Afore SURA impartieron charlas en siete ciudades (Guadalajara, Ciudad de México, Veracruz, Puebla, Monterrey, Tijuana y Mérida) a diferentes públicos entre los que destacan: estudiantes de bachillerato, universitarios, personal docente, empleados del sector público y privado. Poco más de 2,000 personas fueron beneficiadas con estas charlas.

Semana Nacional de Educación Financiera. SNEF 2019

Desde hace cinco años, SURA es un aliado relevante de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) al participar activamente en la Semana Nacional de Educación Financiera, el evento más importante en esta materia en todo el país. En la edición de 2019, las actividades de la SNEF en la sede central de la Ciudad de México registró la asistencia de 117 mil personas entre el 10 y 13 de octubre, lo que demuestra la relevancia de esta iniciativa gubernamental para fomentar la educación financiera entre las familias mexicanas.

Además de nuestra participación en la SNEF, CONDUSEF y SURA hemos unidos esfuerzos para realizar otras actividades con nuestros colaboradores al interior de la compañía que ayuden a fomentar la cultura del ahorro.

Censo de Educación Financiera y Previsional Afore

En 2019 Afore SURA obtuvo la mejor puntuación en el Censo de Educación Financiera y Previsional de Consar (Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro) ya que registró la mayor oferta de actividades para los clientes y el público en general.

En las siguientes dimensiones que evaluó el censo, Afore SURA registró la mayor oferta de acciones de educación financiera y previsional:

- Planeación previsional para el retiro
- Administración y finanzas personales
- Servicios de las Afores y trámites de operación del Sistema de Ahorro para el Retiro
- Herramientas digitales

Cabe mencionar que el objetivo principal de esta iniciativa, originada en 2015 por el regulador de las Afores, es informar públicamente sobre los esfuerzos que realizan las 10 administradoras para acercar a sus clientes y a la población información y actividades que aumenten el conocimiento acerca del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).



ODS 4
Educación de calidad.
Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico.
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible. Promover el empleo pleno, productivo y el trabajo decente para todos.

A continuación describimos las acciones más relevantes que realizamos en materia de Educación Financiera y Previsional:

Charlas Hablemos de Pensiones

En el marco de SNEF expertos de Afore SURA impartieron 25 charlas en siete ciudades del país.

2,060
personas beneficiadas

Circuito del ahorro en SNEF

En el marco de la SNEF se instaló en sede central stand con 5 activaciones lúdicas. Objetivo: sensibilizar a niños, jóvenes y adultos sobre la importancia del ahorro en las diferentes etapas de la vida así como prepararse para el retiro.

3,246
personas beneficiadas

Módulos de Afore en sede central de SNEF

Durante cuatro días (10-13 octubre) ejecutivos de Afore SURA atendieron al público con información y trámites

Público en general asistente a la SNEF

Conferencia: Saber Ahorrar y Retiro

En el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) el experto Gianco Abundiz impartió una conferencia sobre Afores, retiro y ahorro.

150
personas beneficiadas

Micrositio infantil Ahorra Jugando

En este micrositio los niños y papás podrás aprender el hábito del ahorro de una manera divertida a través de diferentes juegos y actividades. Visita Ahorra Jugando en el link: http://ahorrajugando.com/

Público en general.

Webinars Afore

A lo largo de 2019 se realizaron webinars para clientes de Afore. Objetivo: sensibilizar a las personas sobre servicios y beneficios que brinda Afore SURA.

19,756
personas beneficiadas

Webinars Inversiones

Dirigidas a los clientes quienes recibieron información sobre el desempeño de los mercados y las recomendaciones del área de estrategia de Inversiones

5,760
personas beneficiadas

Boletines de Inversiones

Estos boletines enviados a los clientes por correo electrónico y con periodicidad diaria, semanal, mensual, incluyeron información acerca de mercados, índices y eventos relevantes

16,535
clientes

Planes privados de pensión

Habilitar al colaborador en conocimientos sobre planes privados de pensión, tratamiento fiscal de las aportaciones e instrumentos de inversión personal.

Colaboradores. Área comercial.

Estudio Previsional

Curso virtual cuyo objetivo fue brindar al colaborador habilidades para interpretar el Estudio Previsional de los clientes con el fin de elaborar estrategias de inversión para su retiro.

Colaboradores. Área comercial. Afore SURA

APP FINDO

Aplicación FINDO se crea para generar la cultura del ahorro en niños menores de 12 años. A través de esta App, los padres registran al menor con su primera cuenta de Afore. El niño puede aprender a ahorrar a través de retos y tareas por las que recibe recompensas de aportaciones voluntarias a su cuenta infantil de Afore.

Público en general.

440 descargas de App FINDO a diciembre de 2019.

Concurso de dibujo "Trazos Financieros"

Bajo el tema "el ahorro a lo largo de mi vida", niños de entre 6 y 12 años de edad e hijos de colaboradores de SURA participaron en el concurso.

165
personas beneficiadas

Educación Financiera en tu Institución

En alianza con CONDUSEF se divulgan contenidos sobre finanzas personales y ahorro a empleados de SURA a través de nuestra intranet.

100%
empleados tienen acceso a estos contenidos

Conferencia "Alcanza tus metas financieras mediante ahorro voluntario"

El experto Gianco Abundiz impartió conferencia presencial y transmisión Facebook Live. Dirigido al público en general (jóvenes, mujeres, estudiantes). Temas abordados: ahorro, retiro, inversiones, protección.

252
personas beneficiadas

Educación Previsional en redes sociales

Difusión de diversos contenidos sobre Ahorro, Afore, Pensiones, aportaciones voluntarias. Público objetivo: clientes, trabajadores, universitarios, jóvenes, mujeres.

35,000
personas beneficiadas

Boletines Afore

Estos boletines enviados semanalmente por correo electrónico a los clientes de Afore, incluyeron información sobre Afore, ahorro voluntario, Siefores generacionales, entre otros.

1.5 millones
de personas recibieron correo

Certificación NAP

Preparar a la persona para obtener el registro de Agente Promotor para que pueda comercializar y brindar asesoría en productos de ahorro mandatorio y aportaciones voluntarias.

Colaboradores. Área comercial Afore SURA

Fondos Generacionales

Curso para que el colaborador adquiera conocimientos técnicos en productos y herramientas relacionadas al nuevo régimen de inversión en la Afore.

Colaboradores. Área comercial Afore

Asesoría Previsional

Programa de capacitación en materias de asesoría previsional a fin de que el asesor brinde al cliente información profunda y especializada sobre cómo prepararse para su retiro.

Colaboradores. Área comercial. Afore SURA

Esquema de Pensión ISSSTE régimen 2007

Curso para reforzar los conocimientos sobre los modelos de pensión de los trabajadores del ISSSTE. Ahorro solidario.

Colaboradores. Área comercial. Afore SURA

Pensión bajo modalidad 40

Capacitación enfocada en que el asesor de SURA conozca a profundidad qué es y cómo funciona la modalidad 40 de retiro establecida por el IMSS.

Colaboradores. Área comercial. Afore SURA

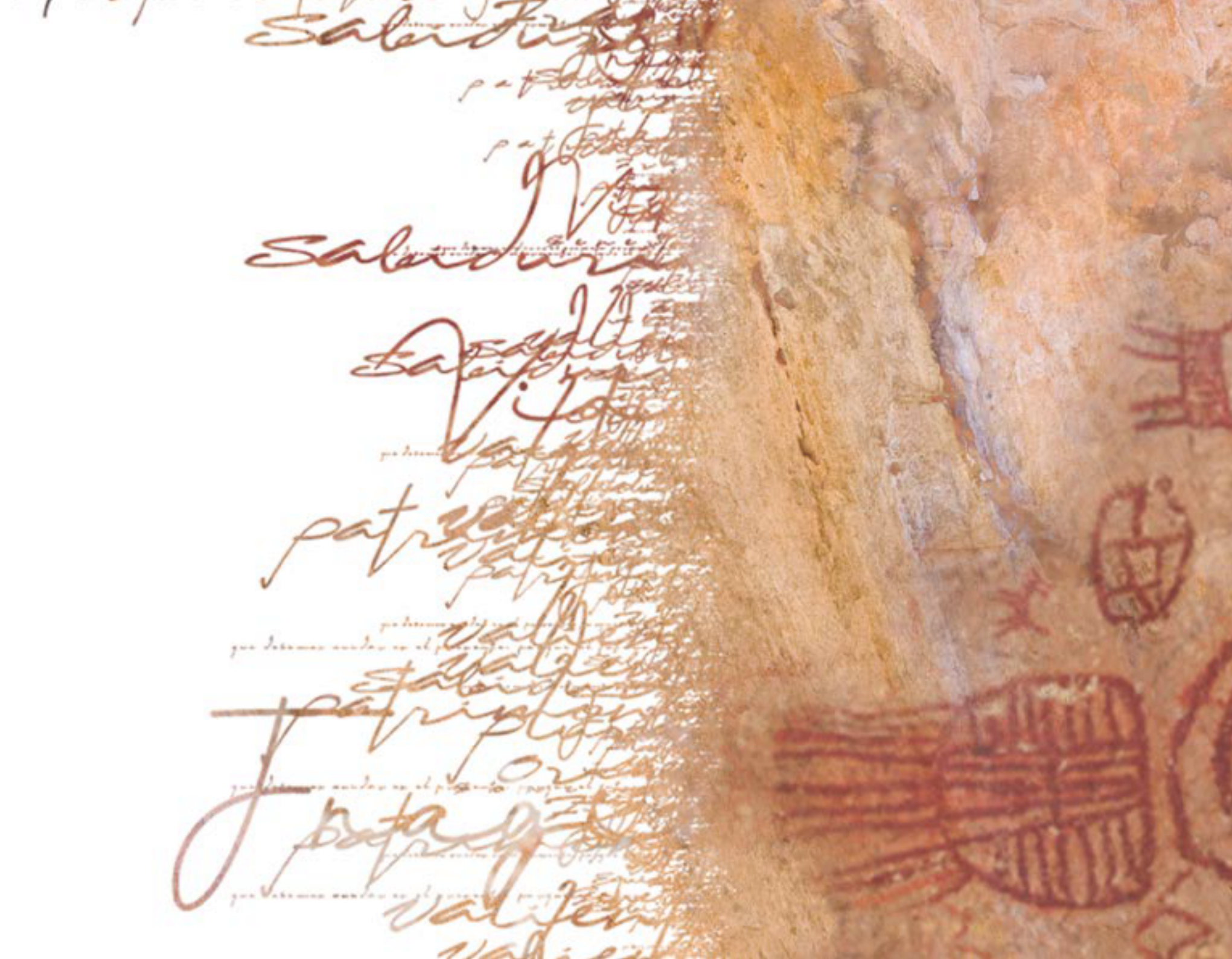
Blog Aprendo a Ahorrar

El objetivo de este blog de Afore SURA es aumentar el conocimiento sobre temas relacionados a la Afore, retiro y ahorro. El público en general puede revisar este blog en nuestro sitio web: https://invierteyahorra.suramexico.com/suramexico/blog-quiero-aprender-todos-los-articulos.html

Público en general.



INNOVACIÓN



04 INNOVACIÓN

ODS 4,8, 9

En 2019 continuamos impulsando nuestra estrategia de Innovación la cual busca inspirar, facilitar y articular la exploración de nuevas soluciones "centradas en el cliente". La ejecución de estas acciones bajo esta mirada permitirán a nuestra Compañía lograr la transformación de los negocios y la sostenibilidad de una posición competitiva en el mercado a través de la innovación.

El 2019, fue un año de experimentación en nuestras iniciativas de Innovación, propiciando nuevas experiencias y aprendizajes que fortalecieron nuestras capacidades, pero al mismo tiempo nos mostraron nuevas oportunidades. Asimismo, con el fin de permear la cultura de la Innovación entre los colaboradores de nuevo ingreso se incluyó el módulo de Innovación dentro del curso de inducción.

A continuación enumeramos los resultados más relevantes en las iniciativas que ejecutamos.

INNOVACIÓN CORPORATIVA

A lo largo de 2019 llevamos a cabo iniciativas con el objetivo de desarrollar en nuestros colaboradores una nueva mentalidad orientada a adoptar nuevas formas de trabajo y metodologías encaminadas a proponer nuevas soluciones a los desafíos del negocio y de sus áreas.

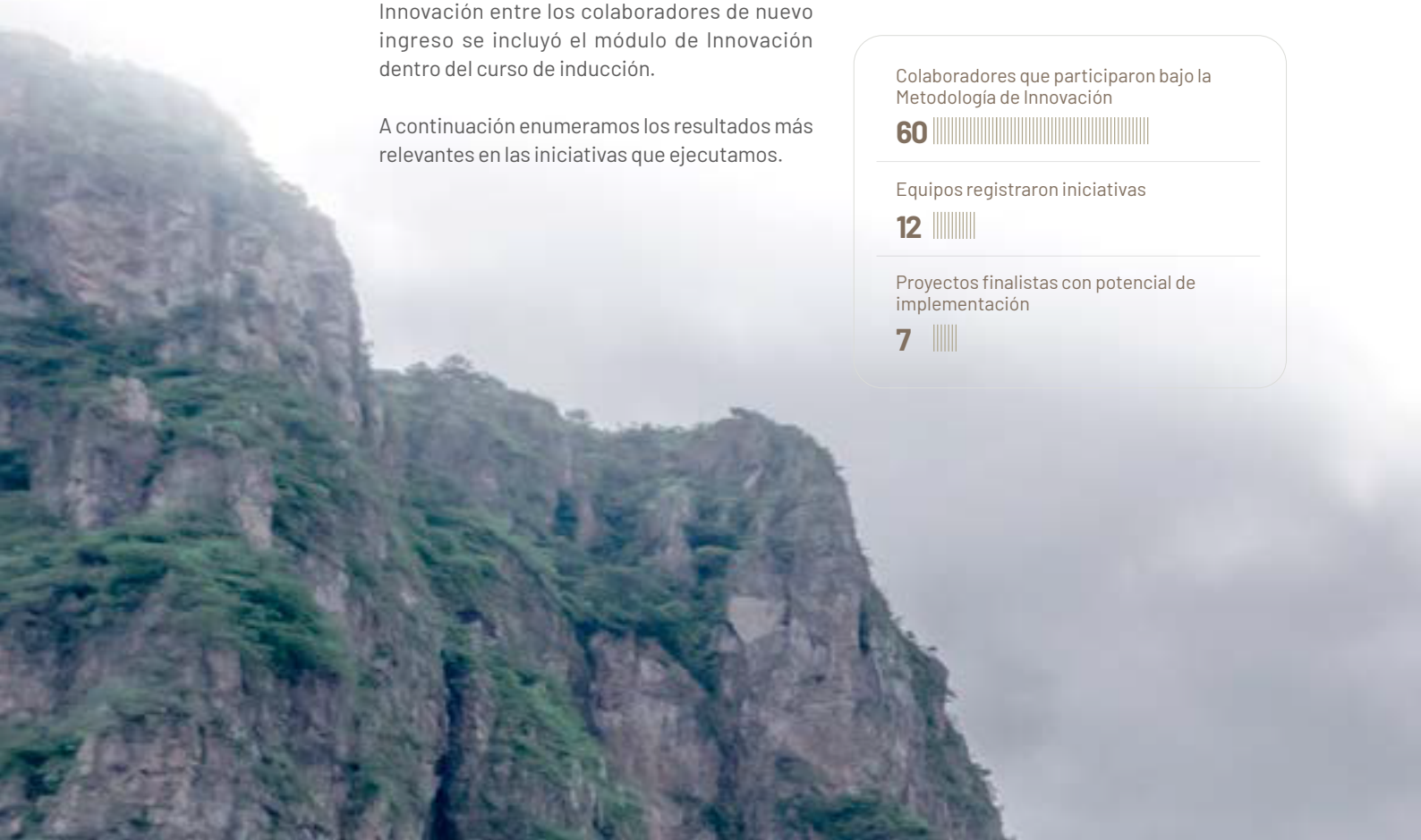
Reto Anual de Innovación

El Reto Anual de Innovación es una iniciativa que se ejecuta bajo el marco de la Metodología de Innovación SURA y cuyo objetivo es convocar y acompañar a los colaboradores a proponer y desarrollar soluciones nuevas, frescas y de gran valor agregado para nuestros clientes.

Colaboradores que participaron bajo la Metodología de Innovación
60

Equipos registraron iniciativas
12

Proyectos finalistas con potencial de implementación
7



INICIATIVAS DE INTRAEMPRENDIMIENTO

App FINDO

En 2019 logramos desarrollar el MVP (Producto Mínimo Viable) de una App que ayuda a promover la educación financiera entre los niños. A través de un sistema simple y lúdico los pequeños entenderán la importancia de ahorrar, el valor del dinero, la disciplina y el compromiso. En mayo se llevaron a cabo las primeras campañas con clientes. Al cierre de diciembre se habían registrado 440 descargas de la App FINDO. También se logró la transaccionalidad de esta aplicación hacia Afore SURA y de esta forma los papás pueden registrar los ahorros de sus hijos menores de 12 años.

EXPERIENCIAS EN INNOVACIÓN

Coffee Brain

Coffee Brain es una iniciativa que acerca a expertos de diversas áreas a colaboradores de SURA mediante charlas informales en formato "Ted Talk". Los conferencistas buscan llevar inspiración, tendencias y nuevas formas de trabajar.

+200 Colaboradores beneficiados con nuevo conocimiento

Festival de Inspiración

En 2019 impulsamos esta iniciativa que replica los temas más relevantes de los mejores festivales de innovación en el mundo. En esta línea realizamos una serie de conferencias con formato simultaneo presencial. Asistieron colaboradores de SURA que han participado activamente en las iniciativas de Innovación por lo que se han denominado "embajadores de innovación SURA".

40 Embajadores de Innovación beneficiados

Certificación en la Metodología de Innovación SURA

La certificación en esta metodología lanzada en 2017, es el programa que prepara a los colaboradores para ser replicadores / asesores en la Metodología de Innovación.

35 Colaboradores certificados

INNOVACIÓN ABIERTA

La innovación abierta comprende nuestras colaboraciones con el ecosistema de innovación y emprendimiento que permite acelerar la innovación, identificar oportunidades de nuevos negocios y dar exposición a SURA en nuevos foros. En el marco de la innovación abierta se busca resolver los desafíos actuales de nuestro negocio y de la industria del ahorro a través del uso de tecnologías innovadoras con startups o aliados. A través de esta modalidad, el equipo de Innovación de SURA lleva a lo largo del año entrevistas con diversas startups; seleccionan aquellas que podrían presentar oportunidades a los negocios de la Compañía. Las startups seleccionadas realizan un piloto o las Pruebas de Concepto (POC por sus siglas en inglés) para validar su propuesta de valor. Como resultado del piloto se podrían realizar alianzas, contratos de proveeduría, cocreación de productos y/o servicios.

Startups revisadas
+40

Startups entrevistadas
27

Piloto realizado con startup agregador de productos, ofreciendo ahorro a través del consumo.
1



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



05 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En SURA Asset Management México nuestra gestión del talento parte del ser, que complementa el saber hacer, con el propósito de contar con los mejores equipos de trabajo, que sean competentes, diversos, flexibles y comprometidos, que nos permitan construir juntos una experiencia positiva para nuestros clientes internos y externos.

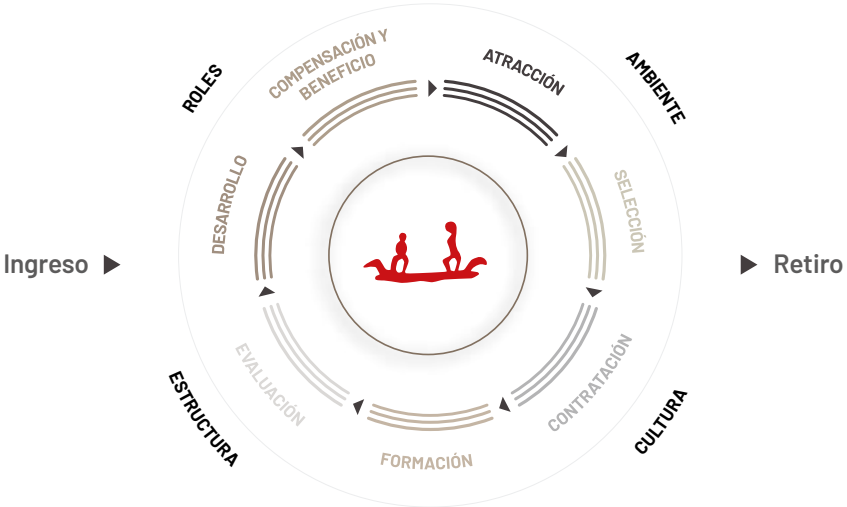
Asimismo, fomentamos el liderazgo colectivo que se ejerce desde el conocimiento, la conversación y la capacidad de inspirar y movilizar para trabajar por objetivos comunes. También propiciamos la autonomía responsable para que la toma de decisiones parta de nuestros principios corporativos de Equidad,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

Como Organización estamos conscientes de que la transformación y la innovación se está produciendo cada vez más en ambientes cambiantes e inciertos, por ello estamos preparando a nuestros colaboradores a desarrollar capacidades para movernos con agilidad, fluidez y efectividad.

En ese sentido, desarrollar a los colaboradores desde todos los procesos del Talento Humano (selección - formación y desarrollo - cultura - desempeño - compensación) se ha convertido en un factor clave para que la estrategia de negocio encuentre una base consistente para su materialización.

En 2019 el aporte del área de Talento Humano consistió en movilizar a los colaboradores - independiente de su rol - hacia una gestión que se adapte a las necesidades del entorno y de la Compañía, a que sean capaces de empoderarse, tomar la iniciativa, aprender de sus errores, construir desde la diversidad y valorar los logros propios y de otros.

Diseño de la experiencia del colaborador en la Compañía



CIFRAS RELEVANTES

3,722
Colaboradores

Mujeres 56%
2,096

Hombres 44%
1,626

Relación por cargo y género

CEO	1	0
Dir. Ejecutivo	5	3
Director	26	5
Subdirector	36	24
Gerente	138	131
Especialista /Analista / Ejec / otros	1,420	1,933

ODS 5
Igualdad de género
La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Las mujeres en nuestra organización

Total de colaboradoras 56%

Comité Ejecutivo 33%

Posiciones de Gerencia 49%

Rango de edad de nuestros colaboradores

Menores de 25 años	144
Entre 26 y 30 años	618
Entre 31 y 40 años	1467
Entre 41 y 50 años	996
Entre 51 y 60 años	470
Mayores a 60 años	27

En nuestra Compañía **39.4%** de nuestros colaboradores se ubicaron en 2019 en un rango de edad entre **31 y 40 años.**

En SURA AM México estamos comprometidos con apoyar a los jóvenes en sus primeros años laborales: el **20.5%** de colaboradores contratados son **menores de 31 años.**

Promedio de antigüedad de colaboradores

			TOTAL
Inferior a 1 año	563	748	1,311
Entre 1 y 5 años	636	733	1369
Entre 6 y 10 años	255	345	600
Entre 11 y 20 años	165	250	415
Más de 21 años	7	20	27
TOTAL	1,626	2,096	3,722

En nuestra Compañía impulsamos el desarrollo profesional de los colaboradores y su permanencia, esto se refleja en el tiempo que llevan laborando en la organización. En 2019 el **28%** de los colaboradores cuenta con **más de 5 años de antigüedad**.

Rangos salariales para los colaboradores (veces salarios mínimo)

			TOTAL
1 y 2	983	1,362	2,345
2 y 4	97	188	285
4 y 7	173	251	424
7 y 12	176	162	338
12 y 17	83	61	144
17	114	72	186
TOTAL	1,626	2,096	3,722

*Salario mínimo vigente en 2019: $102.68

ODS 8

El trabajo decente y crecimiento económico deberá incluir la generación de oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

CULTURA Y ORGANIZACIÓN MODERNA

Flex Office

En SURA queremos adaptarnos a colaborar de una manera distinta, utilizando otras formas de hacer las cosas, con herramientas y espacios que faciliten las actividades de todos los colaboradores para responder ante los retos que tenemos frente al negocio y nuestros clientes.

En este sentido, Flex Office es una iniciativa pilar en la estrategia de Talento Humano. Con Flex Office buscamos movilizar nuestra cultura hacia la autogestión (colaboración remota y segura).

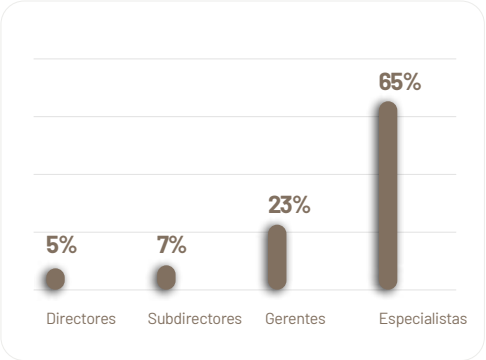
Flex Office es un programa que inicio en 2017, durante estos dos años ha impulsado el trabajo colaborativo y ha brindado soporte ante la continuidad de negocio en situaciones de fuerza mayor. Y en este lapso esta iniciativa ha evolucionado enfrentando grandes retos:

- En septiembre de 2017 a unos meses de su lanzamiento, ocurrió un sismo poniendo a prueba el programa por lo que Flex Office se convirtió en una gran alternativa para continuar con la operación de nuestro negocio.

- A lo largo de 2019 también ocurrieron diversos eventos como el desabasto de gasolina y marchas que obstaculizaron el tránsito. Estas situaciones permitieron que Flex Office se afianzara como una alternativa para los colaboradores al disminuir sus viajes de traslado.

Al cierre de diciembre de 2019 un total de 314 colaboradores basados en la Ciudad de México y de todos los niveles habían migrado al esquema de trabajo Flex Office.

La distribución de estos 314 colaboradores fue la siguiente:



RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

Una vez que pase la etapa de contingencia derivada de la pandemia de Coronavirus (Covid-19) el programa Flex Office tendrá una nueva meta:

- Incrementar el número de colaboradores inscritos al programa.
- Implementar el programa hibrido FlexWork/ HomeOffice.
- Incentivar la eficiencia de espacios en las oficinas.
- Continuar potenciando el uso de la tecnología para el trabajo remoto.
- Medir la productividad, calidad de vida y el servicio al cliente.

DESARROLLO DEL TALENTO

En SURA Asset Management México, nuestra prioridad es contar con personas capaces, motivadas, conocedoras de los negocios y con actuaciones fundamentadas en la ética.

Entendemos el crecimiento y el desarrollo como un proceso personal en el que acompañamos a los trabajadores para explorar nuevas posibilidades, generar potencialidades, cerrar sus brechas de competencias y prepararlos para el siguiente nivel en su carrera laboral. Asimismo,

Colaboradores promovidos por nivel

19

Posiciones cubiertas por personal interno

21

ODS 4

Educación de calidad.

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



SURA COMO MARCA EMPLEADORA

En SURA Asset Management entendemos que las marcas se construyen desde adentro, al ser expresión de la identidad organizacional y por eso es un proceso estratégico. En 2019 exploramos el concepto de marca empleadora como una sola compañía con presencia en 7 países.

Nuestra propuesta de valor para el talento que queremos atraer y fidelizar busca fortalecer la coherencia y la consistencia frente a los rasgos identitarios de nuestra cultura, la forma en que nos proyectamos y posicionamos ante públicos internos y externos como un lugar deseado para trabajar, así como para reconocer en el entorno tendencias y expectativas de las personas frente a su experiencia laboral y desarrollo profesional. Por eso intervenimos transversalmente en la experiencia del colaborador en distintos momentos de su vida laboral, para afianzar su identificación con rasgos comunes que comparten las filiales de SURA Asset Management. De esta forma, contamos con personas informadas, capacitadas y comprometidas.

En este sentido, nuestra gestión de marca empleadora se enfoca en una estructura tridimensional de experiencias para promover un compromiso afectivo del colaborador:

- **Sensorial:** busca que las condiciones del entorno laboral sean agradables y potencien ambientes de trabajo que incentiven el vínculo afectivo con lo que representa SURA.
- **Emocional:** apunta al disfrute de la vivencia en el trabajo, para que haya conexión entre la calidad de su vida laboral y SURA.
- **Intelectual:** brinda herramientas para potencializar el talento de cada uno de los colaboradores y que reciban una experiencia laboral gratificante, con oportunidades de nuevas formas de desarrollo profesional y personal.

ODS 8

Jóvenes Construyendo el Futuro

En 2019 SURA AM México se unión al programa "Jóvenes Construyendo el Futuro", un programa que impulsa el Gobierno Federal a través de la Secretaría del Trabajo y cuyo objetivo es vincular a personas de entre 18 y 29 años de edad, que no estudian y no trabajan, con empresas, talleres, instituciones o negocios donde desarrollan o fortalecen hábitos laborales y competencias técnicas para incrementar sus posibilidades de empleabilidad a futuro.

En 2019 nuestra compañía acogió a 5 jóvenes de diferentes perfiles los cuales están colaborando en las áreas de Clientes y Marca, Talento Humano y TI. Por parte de la Secretaría del Trabajo reciben un apoyo mensual de $3,748 pesos y un seguro médico contra enfermedades, maternidad y riesgos de trabajo. Del lado de SURA los becarios reciben capacitación, desarrollo, seguimiento, acompañamiento y evaluación a través de sus tutores, así como herramientas de trabajo y horarios flexibles. Asimismo, al término de su periodo los jóvenes pueden aplicar para las posiciones vacantes dentro de SURA.

FORTALECER EL LIDERAZGO

En 2019 implementamos nuevas formas de trabajo, enfocadas en equipos funcionales, células de trabajo y por proyectos. En el último año nos enfocamos en el desarrollo de nuestros líderes, con el fin de que contribuyan a la adaptabilidad para crear nuevas formas de generar valor sostenible y construyan confianza, a partir de su integridad, coherencia y consciencia de sí mismos.

Estos y otros comportamientos son relevantes en los líderes de nuestra Compañía que está en constante evolución y transformación, que incentiva la innovación y el conocimiento en los equipos de trabajo, para que estén motivados frente a los desafíos de entornos volátiles y cambiantes.

Para SURA Asset Managament, el líder es el centro de nuestra estrategia del Talento Humano. Por esto, durante 2019 nos enfocamos en empezar a materializar la declaración de liderazgo renovada en este año y con visión 2023, la cual incorpora los comportamientos esperados en nuestros líderes para desempeñarse con fluidez en una

Cifras relevantes en formación

Horas de capacitación recibidas por el CEO a nivel regional y local

46

Horas de capacitación recibidas por el Comité Ejecutivo a nivel regional y local

773

Horas de capacitación para los directores

2,449

Horas de capacitación para líderes de mando medio de back office

4,718

Horas de capacitación para líderes de mando medio fuerza de ventas.

6,800

organización flexible y también en la tradicional. De manera paralela, determinamos un nuevo pilar de cultura organizacional: **Flexible, Adaptable e Innovadora,** que se suma a la declaración de nuestra ESENCIA.

En 2019 continuamos la tradición con un programa de alta dirección que reúne a todos los integrantes de los Comités Ejecutivos de los países en torno a temas de management. En esta ocasión se trabajaron temáticas de innovación, intraemprendimiento y liderazgo de equipos. Asimismo, 32 altos potenciales regionales participaron en su programa de liderazgo global, implementando iniciativas con impacto social.

Para el segmento comercial, continuamos desarrollando el liderazgo a través del Programa Acelerado de Desarrollo, en el cual más de 350 líderes comerciales trabajaron 8 competencias claves para administrar equipos de venta. En la medición de cierre, 7 de las 8 competencias mostraron un incremento en su desarrollo productivo.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Con el propósito de agregar valor, prestigio y visibilidad a SURA, como marca empleadora así como mejorar el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa, en 2019 decidimos rediseñar los planes formativos y de capacitación en un innovador modelo: Universidad Corporativa. Esta nueva estrategia tiene como centro rector al colaborador y su poder de gestión. El colaborador podrá acceder a una oferta práctica, flexible, estructurada que potencie su creatividad y donde se gestione su conocimiento para generar un valor diferencial y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de SURA.

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

- **Escuela corporativa:** aquí reforzaremos los conocimientos estratégicos sobre los negocios, temas corporativos y mandatorios para toda la organización.
- **Escuela Comercial de Negocios:** en ella potenciaremos las habilidades comerciales del colaborador para acelerar sus ventas, superar sus metas y adquirir nuevas habilidades para ofrecer una atención y servicio de excelencia a clientes y prospectos.
- **Escuela de Desarrollo:** esta unidad está diseñada para gestionar el talento del colaborador y los planes de crecimiento o sucesión dentro de SURA.

GESTIÓN DE DESEMPEÑO

En 2019 actualizamos nuestro Modelo de Desempeño y la manera de clasificar nuestros objetivos, permitiéndonos contar con metas definidas al nivel de responsabilidad del puesto y su impacto en la estrategia, de esta forma fomentaremos nuestra mejora continua.

Con este modelo se dio inicio a la gestión de nuestro proceso a través de la plataforma Talentum, siendo más rápida y sencilla la captura, seguimiento y evaluación de nuestros objetivos.

Cabe recordar que nuestra Compañía continuó con el objetivo de garantizar la claridad en el aporte de cada colaborador a la consecución de los resultados de la Compañía, logrando la alineación de sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la Organización.

En 2019 el 100% de los colaboradores de las áreas de servicio fueron evaluados por objetivos, mientras que los empleados de las áreas comerciales fueron evaluados por metas.

El proceso de evaluación de desempeño, consta de cuatro etapas.

- **Definición de objetivos** (establecimiento de metas en las que se trabaja durante todo el año)
- **Retroalimentación continua** (revisiones periódicas entre el jefe inmediato y el colaborador para constatar el avance de los objetivos)

Número de horas de capacitación promedio por colaborador

Área de servicio
20 horas
$7.5 millones de pesos
inversión en programas de capacitación

Área comercial
50 horas
$17 millones de pesos
inversión en programas de capacitación

- **Evaluación de medio año** (sesión de retroalimentación formal para revisar avances en objetivos)

- **Evaluación final** (se lleva a cabo la medición de todos los resultados alcanzados durante el año por cada uno de los colaboradores de los equipos)

Asimismo, el área de Talento Humano también aplicó la llamada Evaluación 360º para líderes, que considera la opinión del jefe, así como de reportes directos, pares y clientes. Respecto a los miembros del Comité Ejecutivo, éstos son evaluados bajo el siguiente proceso:

- Establecimiento de objetivos (CEO-Directores Ejecutivos)
- Retroalimentación medio año
- Retroalimentación final de año
- Identificación de resultados (objetivos de desempeño y resultados financieros)
- Evaluación 360° al Comité Ejecutivo

Mediante el seguimiento al desempeño, el área de Talento Humano promueve la generación de una retroalimentación permanente, la cual permite ajustar de forma oportuna y proactiva las metas del colaborador y del equipo de trabajo, potenciando al mismo tiempo las fortalezas identificadas en cada uno de los empleados.

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 salarial y comparativo considera una mezcla de empresas del sector financiero y mercado en general.

- La combinación en porcentaje entre el sector financiero y mercado está 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.

CLIMA ORGANIZACIONAL

SURA Asset Management ha decidido medir su clima organizacional cada dos años. En 2019 el objetivo fue conocer la percepción de sus colaboradores con respecto al clima organizacional e identificar las fortalezas y oportunidades de mejora a través de la Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería percibidas en la compañía.

La metodología utilizada es una encuesta de compromiso realizada por Great Place To Work, la cual contiene 58 reactivos alusivos a 5 dimensiones del compromiso. Se contesta dos veces, una pensando en el líder y una pensando en la organización. El indicador de Compromiso se evalúa a partir de cuatro preguntas del Trust Index: 1) me gustaría trabajar aquí por largo tiempo más; 2) las personas están dispuestas a dar extra para hacer el trabajo; 3) a la gente le gusta venir a trabajar aquí; 4) estamos todos juntos en esto. En México, la tasa de respuesta fue de 86%.

Asimismo, por primera vez aplicamos para certificarnos en el ranking Great Place To Work y estamos orgullosos de estar en la **posición #48** de este prestigioso ranking ya que refleja que, junto con nuestros colaboradores construimos un mejor lugar para trabajar y desarrollarnos.

En SURA AM México reiteramos nuestro compromiso de cumplir con la NOM 035 que tiene como objetivo cuidar la integridad, salud física y mental de los trabajadores mexicanos, aspectos que benefician a las organizaciones, pues un buen clima laboral aumenta el compromiso laboral que se traduce en mayor productividad.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035

Antecedentes:

2018 La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STYPS) publicó la norma para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales que se pueden presentar en el ámbito laboral y que incluye categorías como: 1) ambiente en el trabajo; 2) factores propios de la actividad; 3) organización del tiempo de trabajo; 4) liderazgo y relaciones en el trabajo y 5) entorno organizacional.

2019 Cumplimos con el requerimiento de la STYP y en octubre lanzamos una encuesta que nos permitió valorar los factores de riesgos psicosociales en cada colaborador de nuestra compañía. Del 100% de los colaboradores convocados 92% respondieron la encuesta, muy arriba del 80% que estableció la STYPS como porcentaje mínimo requerido. En cumplimiento con la Norma 035, en noviembre se dieron a conocer los resultados de la valoración de los factores de riesgo psicosocial ante los miembros del Comité Ejecutivo y Líderes. El resultado obtenido por SURA para Factores de Riesgo Psicosocial fue **Bajo**.

2020 De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta y con el fin de cuidar el bienestar integral de las personas y sus condiciones de trabajo, en febrero de 2020 contactaremos a los colaboradores de manera personal y confidencial para ofrecerles atención y/o orientación ya sea por parte de un profesional externo o bien del equipo de Talento Humano.

SURA, UNA COMPAÑÍA QUE FOMENTA EL BIENESTAR

Para nuestra Compañía, el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores es fundamental, por ello en 2019 se trabajó en diversos programas para crear las condiciones necesarias que faciliten el balance entre la vida personal y profesional de nuestros 3,722 empleados. En este sentido, nuestra Organización ha implementado beneficios más allá de lo que dicta la normatividad laboral en el país.

En SURA AM México ofrecemos a nuestros colaboradores beneficios especiales y únicos.

- **Programa de horarios flexibles.** el colaborador puede elegir una de las cuatro opciones de horarios de entrada y salida. Tarde libre del viernes a partir de las 14:00 horas.
- **Flex Office.** Programa que permite a los colaboradores trabajar vía remota mejorando su calidad de vida.
- **Permisos especiales por lactancia.** SURA AM México dio a las colaboradoras un reposo de media hora adicional al otorgado por Ley. La mamá puede juntar los tres periodos de media hora de lactancia e ingresar o retirarse una hora y media antes de su horario laboral para estar con su hijo. La duración de este beneficio es de 6 meses.
- **Sala de lactancia.** Se habilitó una sala especial para las mamás en periodo de lactancia.
- **En el Día de las Madres** (10 de mayo) se otorga el día libre a las mamás y los demás colaboradores se retiran a las 14 horas con el fin de que puedan celebrar a su mamá.
- **Licencias por paternidad.** el colaborador tiene cinco días hábiles libres con goce de sueldo por nacimiento de su hijo o en caso de adopción.

3,197 días
disfrutados por licencia de maternidad

25 días
disfrutados por licencia de paternidad

- **Permisos especiales.** el colaborador tiene derecho a tres días hábiles de permiso con goce de sueldo, por situación de urgencia médica o fallecimiento de padres, hermanos, cónyuges o hijos.
- **Permiso por matrimonio.** aquellos colaboradores que contraigan matrimonio podrán disfrutar de cinco días hábiles con goce de sueldo.
- **Vacaciones.** todos los empleados tienen derecho a 15 días de vacaciones por año adicionales a los permisos especiales (antes referidos), superando el promedio de vacaciones en varias empresas en México que es de seis días por Ley. A partir de 10 años de antigüedad en la Compañía se otorgan 20 días de vacaciones.
- **Servicio médico.** Servicio de consulta de primer contacto para los colaboradores
- **Los días 24 y 31 de diciembre** no son días laborables en SURA AM México
- **Fomento deportivo y cultural.** Participación de colaboradores en Juegos Bancarios

ODS 3
Salud y bienestar.
Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal.

SALUD PREVENTIVA

En 2019 llevamos a cabo las siguientes acciones en materia de salud preventiva:

- Detección de problemas visuales
- Plática de trasplante y donación de órganos
- Detección de várices (estudio Doppler)
- Detección de Hepatitis C
- Cardio check (detección de colesterol y triglicéridos)
- Plática estrés laboral
- Detección de diabetes / nutrición
- Espirometrías
- Densitometrías óseas (detección de osteoporosis)
- Jornada vacunación Influenza

1,229
personas beneficiadas con estas acciones de salud preventiva

RETOS Y OPORTUNIDADES
Salud preventiva 2020

- Incrementar el número de la participación en cada campaña de salud preventiva.
- Dar seguimiento a los colaboradores para mejorar su estado de salud con el fin de disminuir el riesgo de presentar enfermedades crónico degenerativas.
- Replicar campañas de prevención en oficinas de SURA al interior del país.

Al contar con un esquema robusto de beneficios ponemos de manifiesto nuestro compromiso de que la seguridad y salud en el trabajo, continúan siendo prioritarios en nuestros planes de acción desde Talento Humano. De esta forma, logramos maximizar la compensación de los colaboradores y potenciar su bienestar, gracias a la implementación de convenios, descuentos, actividades recreativas, servicio médico y prevención de riesgos de salud, entre otros.

Nuestros colaboradores gozaron de los siguientes beneficios extra en 2019

PÓLIZA DE VIDA
Seguro de vida con cobertura por fallecimiento

100% Colaboradores beneficiados

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 a convenio de contratación

1,544 Colaboradores beneficiados

PÓLIZA DENTAL
Seguro dental, de acuerdo a convenido. Plan dental opcional para los empleados que pueden adquirir a precio preferencial

1,164 empleados

1,157 dependientes

PLAN DE CONTRIBUCIÓN DEFINIDA
Aportación de empresa adicional a la del colaborador con el fin de invertir para su retiro. Colaboradores back office

1,150 Colaboradores beneficiados

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

100% Colaboradores beneficiados

PRIMA DE ANTIGÜEDAD
Se paga a colaboradores con más de 15 años en la Compañía así como a los empleados liquidados.

161 Colaboradores beneficiados

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

772 Empleados Aportando

50 Préstamos activos

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

677 Colaboradores beneficiados

EQUIDAD Y SEGURIDAD

En SURA AM México tenemos un claro compromiso en fomentar la igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Nuestras oficinas de atención al público tienen instalaciones para personas con discapacidad

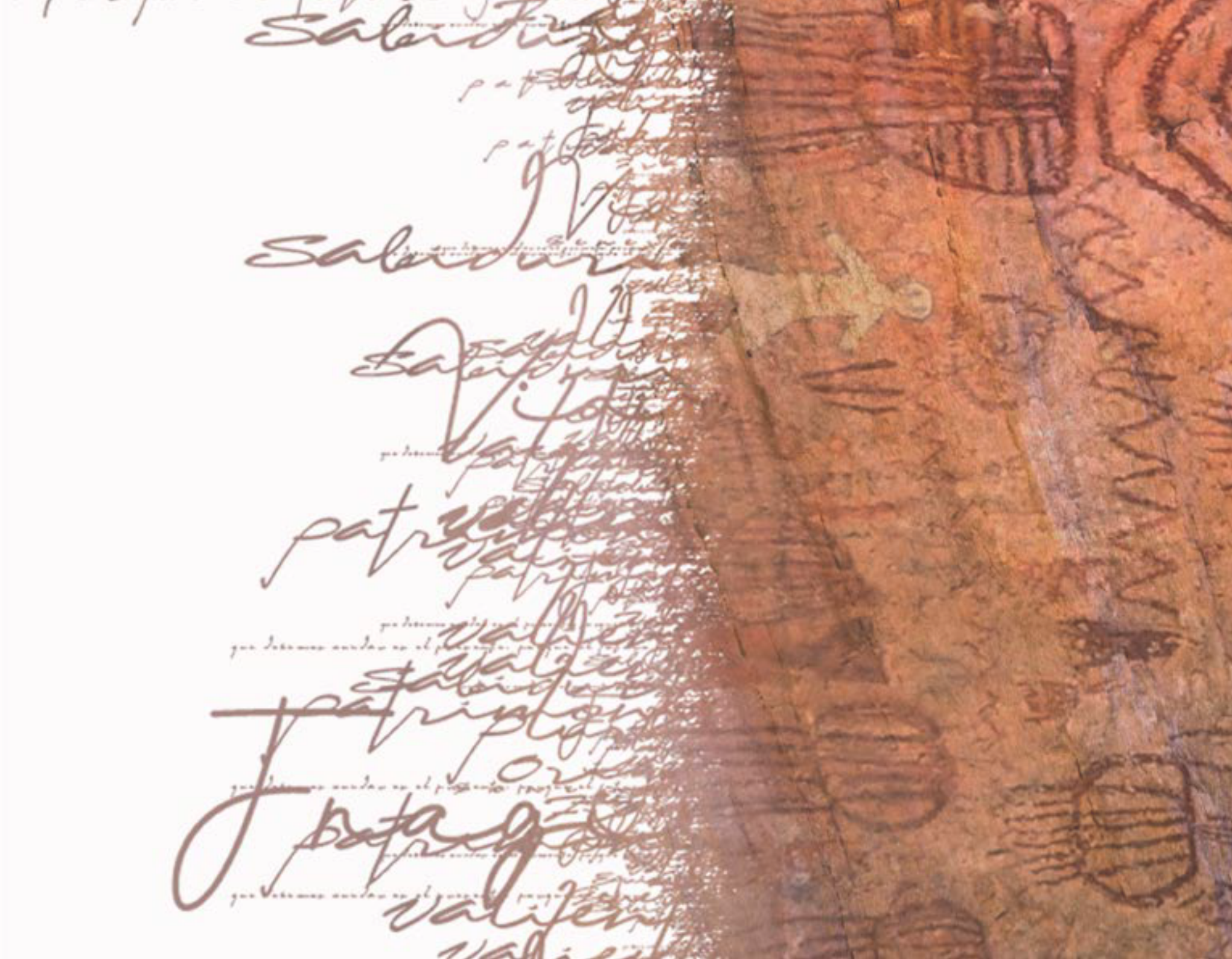
- **36 oficinas de atención** al público tienen accesibilidad para personas con sillas de ruedas mediante rampas de acceso.
- **28 oficinas comerciales** cuentan con rampas.
- **23% de los baños** de nuestras oficinas cuentan con baños adaptados para personas con discapacidad.
- **100% de las oficinas** tienen señalizaciones de ruta de evacuación, salida de emergencia, no fumar y extintores.

ODS 5

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.



CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE



06 CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE

ODS 12 y 13

ECOEFICIENCIAS

En SURA Asset Management México estamos conscientes de 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.

En este sentido, en nuestra Compañía reconocemos que el cuidado del medio ambiente es un componente prioritario para la sostenibilidad del negocio por lo que desde 2017, implementamos un proceso para medir la huella generada por la operación diaria del negocio, con el objetivo de conocer nuestro impacto ambiental y así crear estrategias que nos permitan reducirla. En línea con este compromiso, en 2019 continuamos avanzando en la generación de iniciativas para reducir nuestras emisiones de CO_2e y en desarrollar una cultura de cuidado de nuestros recursos.

Dentro de nuestros principales logros en esta materia podemos resaltar:

- El esfuerzo por reducir nuestro consumo energético a través del cambio de luminarias por LED, las cuales consumen 80% menos de energía eléctrica que otras fuentes tradicionales de luz.
- El cambio a sanitarios ahorradores y llaves ahorradoras de agua. Con esto podemos contribuir con el medio ambiente ahorrando hasta 2,500 litros de agua al mes.
- El equipamiento y diseño en nuestros nuevos inmuebles, los cuales cuentan con algunos materiales y mobiliario con certificación de U.S. Green Building Council (institución que avala que los materiales que se utilizaron en el mobiliario son provenientes de recursos renovables, reciclables y no tóxicos).

Emisiones CO_2e

Como parte del proceso de medición de nuestra huella, en México, se definió un equipo conformado por distintas áreas para reportar información sobre los consumos que se capturan en una herramienta que nos permite calcular nuestras emisiones de CO_2e. Esto nos ha permitido identificar las fuentes de mayor consumo por inmueble; con estos datos generamos acciones para su reducción.

Por ejemplo, durante 2018 identificamos que la principal fuente de emisiones de CO_2e fue el consumo de energía eléctrica por lo que en 2019 implementamos una estrategia para reducir este consumo en los inmuebles en los que había una mayor cantidad de energía registrada.

Plan de reducción de consumo energético

Como parte de nuestra estrategia de reducción, gran parte de nuestras luminarias fluorescentes se cambiaron a luminarias LED. Gracias a este cambio, logramos tener una reducción en las oficinas corporativas de Reforma 222 en Ciudad de México del 20.45% y en Mérida del 39.43%, resultado muy superior al 5% que se tenía planeado como meta original.

Sin embargo, a nivel total de la Compañía, registramos un incremento en nuestro consumo de energía del 6% debido a la apertura de nuevas oficinas en el país y por tanto a la ampliación de la cobertura de las mediciones lo que provocó un aumento del 79% al 83%.

Para el periodo 2020- 2021 continuaremos con el plan de cambiar paulatinamente las luminarias tradicionales a luminarias LED hasta lograr cubrir el 100% de nuestros inmuebles.

HUELLA DE CARBONO 2019

Emisiones totales México 2019 GEI

2'748,039 kg Co_2e

Emisiones por persona México

617 kg Co_2e

GENERACIÓN DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO GEI

Emisiones directas Alcance 1

519,351 kg Co_2e

Emisiones Indirectas Alcance 2

1'617,389 kg Co_2e

Emisiones Indirectas Alcance 3

611,299 kg Co_2e

INVERSIONES EN ACCIONES DE ECOEFICIENCIA 2019

Instalación luminarias Led

$ 1,663,969.00

Instalación sanitarios ecológicos

$ 87,044.00

Instalación de aire acondicionado

$ 950,693.00

Arrendamiento filtro agua

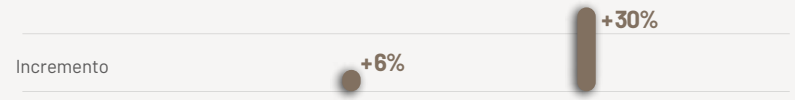
$ 280,000.00

Total

$ 2,981,706.00

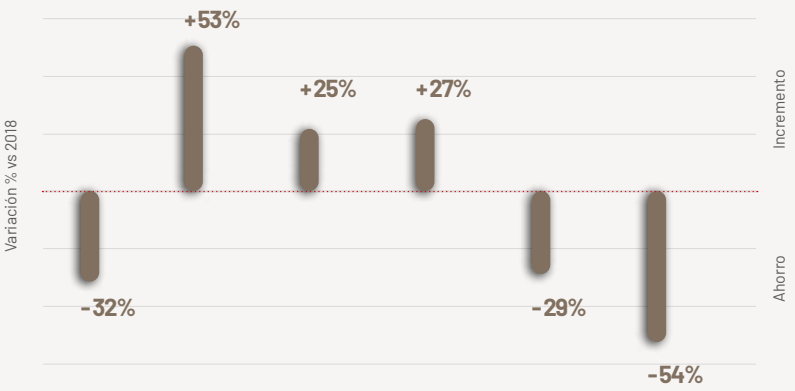
CONSUMO DE ELECTRICIDAD Y AGUA

	Energía	Agua
2018	**3,332,104.98 kWh**	**2216.5 m³**
2019	**3'531,419 kWh**	**3176 m³**
Incremento	+6%	+30%



RESIDUOS RECICLADOS

	Papel**	PET*	Latas de aluminio*	Cartón*	Revistas*	Electrónicos
Cantidad	**10,813 kg**	**572.5 kg**	**118.6 kg**	**1,550 kg**	**84 kg**	**3,176 kg**
Variación % vs 2018	-32%	+53%	+25%	+27%	-29%	-54%



** Corresponde a las oficinas corporativas y archivo ubicados en la Ciudad de México

* Corresponde a las oficinas corporativas ubicadas en la Ciudad de México

Acciones relevantes de Educación ambiental y Ecoeficiencias

A lo largo de 2019 en SURA Asset Management continuamos con nuestro compromiso de fomentar el cuidado del medio ambiente entre los colaboradores. Para ello, llevamos a cabo diferentes actividades que enumeramos a continuación:

- **Campaña de sensibilización.**
  A través de contenidos enviados por correo electrónico, por la intranet y la red social interna Yammer, realizamos una campaña para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la separación de residuos y la reducción de uso de papel.

- **Taller separación de residuos.**
  Efectuamos un taller virtual y presencial en donde 25 colaboradores conocieron la importancia de generar residuos y no basura.

- **Taller de huertos urbanos.**
  37 colaboradores de la Ciudad de México aprendieron técnicas para sembrar y cosechar sus propias especias y verduras.

- **Colocación de filtros para purificar el agua.**
  Con esta medida logramos una reducción de hasta 120 garrafones de agua por filtro instalado al tiempo que el uso de plástico también ha disminuido. Un total de 47 filtros colocados en las oficinas.

- **Luminarias LED.**
  Un total de 110 oficinas cambiaron a luminarias LED que permiten un ahorro hasta de 80% de energía.

- **Instalación de aires acondicionados**.
  R-410a en las oficinas corporativas de la Ciudad de México. Gracias a estos nuevos refrigerantes el impacto en la producción de gases es menor.

- **Separación y recolección de desechos higiénicos femeninos.**
  En 2019 se instalaron en los baños de las oficinas corporativas de la Ciudad de México botes especiales para confinar toallas, tampones y pantiprotectores, productos que se desechan de una manera responsable.

Estrategia menos papel

Como parte de la transformación digital que vive SURA Asset Management México, la Compañía avanzó en la creación de una cultura ***"paperless"*** la cual busca generar mayor consciencia entre los colaboradores sobre el impacto que tiene nuestro consumo de papel. En 2019 la estrategia "paperless" se centró en las áreas comerciales y de servicio al cliente de Afore SURA a nivel nacional por la importancia de su impacto en nuestro consumo a nivel general.

De esta forma la iniciativa de menos papel se enfocó en dos acciones:

- Disminución del número de impresiones en los multifuncionales que están disponibles en las oficinas de las áreas comerciales y de servicio al cliente de Afore.

- Sustitución de los folletos físicos que disponemos en la dirección Afore por folletos electrónicos.

Para la reducción de impresiones en los multifuncionales se generó un levantamiento de información que incluyó un análisis del número de las impresiones que se generan en la Dirección de Servicio al Cliente. Específicamente en los Módulos de Servicio se identificaron áreas de oportunidad para implementar las siguientes acciones:

- Retiro de multifuncionales ubicados en la recepción para reducir impresiones innecesarias. Se sustituyó la entrega de papelitos a los clientes por anotaciones de la documentación faltante sobre el mismo documento del cliente.

- Lanzamiento de campaña de comunicación de buenas prácticas para promover el uso de canales tecnológicos, como la tableta y quioscos de atención.

***Paperless* en números y ahorro:**

Ahorro de casi **3.1 millones** de hojas (26 toneladas de papel) derivado de estrategia ***paperless***

El **100%** de la folletería impresa de Afore SURA se sustituyó a folletos virtuales. Los clientes pueden consultar los folletos en los portales digitales así como en las tabletas de los asesores. De esta forma se dejaron de imprimir poco más de 24 mil folletos.

Toda la comunicación que reciben los colaboradores de back office es de manera digital, **cero papel**.

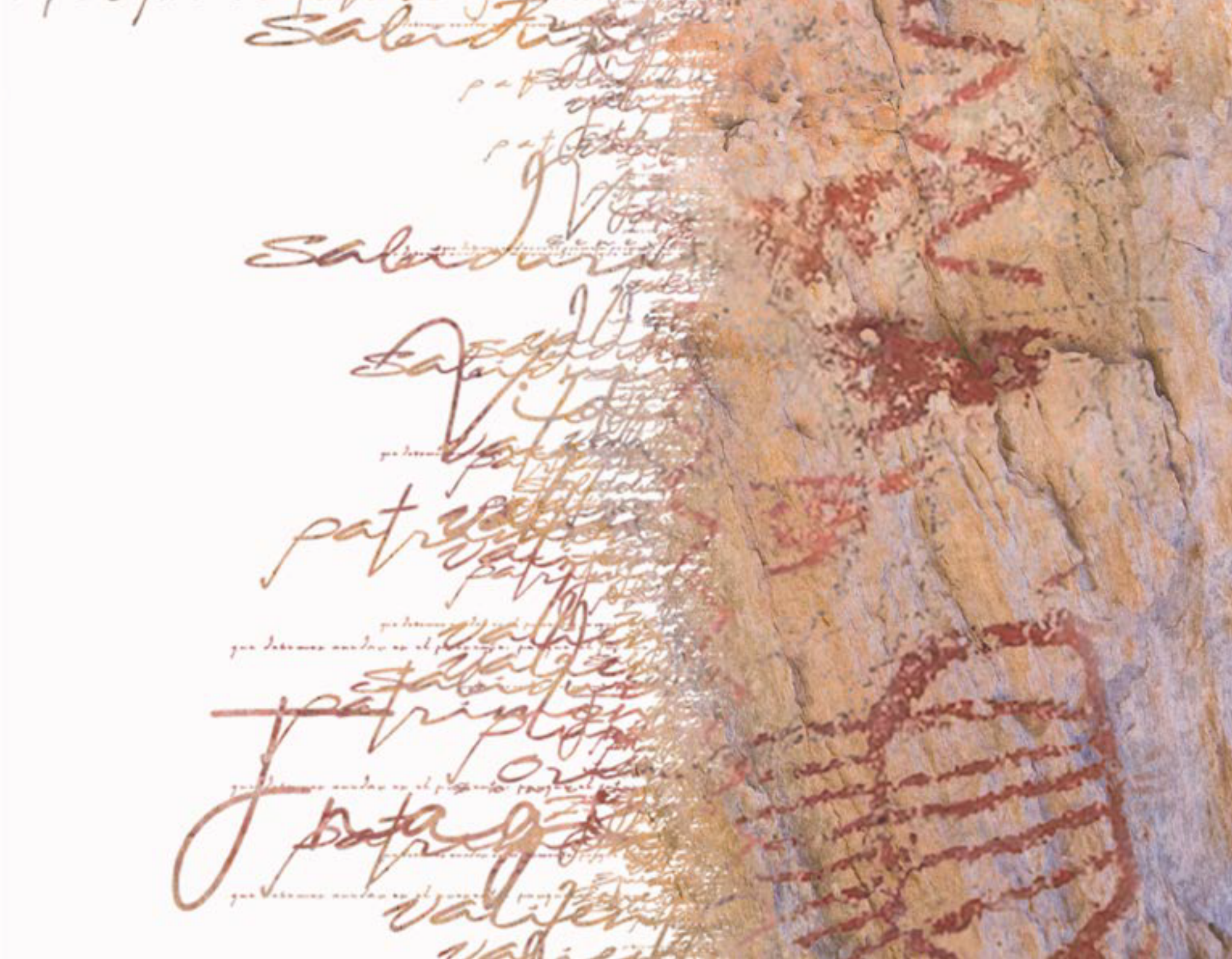
Las áreas de back office lograron disminuir su consumo de papel y generar un ahorro de **31%**.

ODS 12
Producción y consumo responsables.
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

ODS 13
Acción por el clima
Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.



INVERSIÓN RESPONSABLE



07 INVERSIÓN RESPONSABLE



ODS 13
Acción por el clima.
Adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos.

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, tanto de las empresas como de 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, de manera que puedan preverse y gestionarse los riesgos y las oportunidades que influyen en la sostenibilidad de los negocios.

Al aplicar este tipo de prácticas, asumimos una mirada de largo plazo, que es la que verdaderamente construye confianza y solidez empresarial.

En SURA AM México tenemos el compromiso de proteger y gestionar los recursos de nuestros clientes e inversionistas de manera responsable, por ello existe a nivel regional la Política de Inversión Responsable.

La **Política de Inversión Responsable** tiene como objetivo evitar la inversión en ciertos sectores, o bien, establecer los lineamientos para tomar decisiones de inversión en industrias controversiales. Asimismo, busca promover la inversión en empresas, proyectos y estructuras que incidan de manera positiva en el desarrollo sostenible, manteniendo retornos atractivos.

De forma general, la **Política de Inversión Responsable** prohíbe:

- La inversión en empresas que incurran en actividades ilegales bajo las leyes locales.
- Deuda soberana emitida por países cuestionados por violación a los derechos humanos.
- Empresas que tengan ingresos relacionados con pornografía, armamento y tabaco.

Asimismo, esta Política establece como controversiales las siguientes actividades:

- Negocios de azar,
- Bebidas alcohólicas,
- Carbón y generación de energía a partir de combustibles fósiles.

En caso de existir una controversia, deberá dirimirse en el Comité de Inversiones.

Por su parte, en el Manual de Inversiones se incluyen criterios y restricciones para cierto tipo de inversiones. Por ejemplo, existen criterios de gobierno corporativo para las inversiones que se realizan en vehículos de renta variable en directo. Asimismo, se incluyen restricciones para invertir en estructuras externalizadas de vehículos de bienes raíces, entre otras.

COMPROMISO CON CRITERIOS ASG

En el cuarto trimestre de 2019 SURA Asset Management y sus filiales Afore SURA (México), AFP Integra (Perú), AFP Capital (Chile), Protección (Colombia) y la unidad de negocio SURA Investment Management se adhirieron a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Esta iniciativa global acompañada por las Naciones Unidas promueve la incorporación de temas ASG en procesos y decisiones de inversión.

Para Afore SURA, la adhesión al PRI le permitirá incorporar las mejores prácticas internacionales dentro de sus procesos de inversión y ser evaluada por una entidad independiente. Asimismo, nos permitirá ser parte de una red de inversionistas institucionales con amplia experiencia en inversiones sustentables, obteniendo así amplio conocimiento en la materia.

A continuación enumeraremos las acciones más relevantes en materia de criterios ASG que llevamos a cabo en 2019:

- En el segundo semestre de 2019 creamos el área de ASG dentro de la Dirección de Inversiones de Afore. El responsable del área coordina la incorporación de una estrategia de integración de criterios ASG dentro de los procesos de inversión para todas las clases de activos.

- Capacitamos al equipo de inversiones y de riesgos sobre la incorporación del análisis ASG dentro de sus procesos de inversión.

- Mantuvimos conversaciones con un experto independiente para realizar la medición de la trayectoria climática que presentan los portafolios de inversión, así como los riesgos climáticos a los cuales están expuestos. Se espera que en 2020 se comience la evaluación por parte de dicho proveedor.

COALICIÓN DE DESCARBONIZACIÓN DE PORTAFOLIOS (PDC)

En 2019 contactamos a una organización independiente experta en evaluar los portafolios de inversión desde una perspectiva climática, con el objetivo de medir la huella de carbono de los portafolios gestionados y los riesgos climáticos a los cuales están expuestos. Una vez que se obtenga dicha evaluación se establecerán los objetivos de reducción de emisiones anuales de gases de efectos invernadero para alinearnos con las metas climáticas de los Acuerdos de París.

CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES (CCFV)

En 2019 por cuarto año consecutivo, Afore SURA mantuvo la presidencia colegiada del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV), organismo que promueve el diálogo entre los diversos actores del mercado. Entre los temas que impulsa el Consejo se encuentran: el financiamiento de proyectos verdes en México y cómo incidir en prácticas de mercado, regulaciones y/o mandatos de inversión, de tal forma que influyan en la creación de incentivos para potenciar el desarrollo del mercado de finanzas verdes.

CONTRIBUCIONES RELEVANTES DE AFORE SURA EN 2019 EN EL MARCO DEL CCFV

- Durante 2019 realizamos 2 seminarios de integración de criterios ASG en las decisiones de inversión dirigido a diversos participantes del sector financiero. Participamos como expositor para compartir la experiencia desarrollada en inversión responsable y los objetivos que se ha planteado la organización.

- Comenzamos a trabajar en una propuesta que incluya recomendaciones de revelación de información ASG dirigida a las empresas públicas mexicanas. Afore SURA participa en el grupo de trabajo que está liderando el documento, mismo que se espera sea avalado por los integrantes del CCFV y publicado en 2020. Este documento se constituiría como la referencia de publicación de criterios ASG en México.

- Participamos en las sesiones de los grupos de trabajo de estándares de revelación de información y de relación con entidades gubernamentales cuyo objetivo es priorizar el desarrollo de las finanzas verdes en el país.

RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

En Afore SURA aspiramos a una estrategia de integración ASG en todas las clases de activos en las que invertimos. Esto implicará que el 100% de las inversiones en los portafolios deberá considerar criterios ASG en el proceso de toma de decisiones.

Para ello, hemos definido un plan estratégico que comenzará su aplicación en 2020, y que consiste en:

- La capacitación y certificación de integrantes del equipo de Inversiones y Riesgos respecto a análisis especializado de criterios ASG.
- Medición de las emisiones de gases de efecto invernadero del portafolio y establecimiento de objetivos para su reducción gradual con el apoyo de un experto independiente.
- Incorporación de los lineamientos y recomendaciones emitidos por Principles for Responsible Investment (PRI).
- Contacto con las empresas dentro del portafolio para promover la revelación de información ASG y adopción de una estrategia contra el cambio climático y modificación de los procesos de inversión.

Este plan estratégico se encuentra en marcha y una vez concluido esperamos tener una mayor cobertura de nuestras inversiones con criterios ASG.



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

08 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

En SURA Asset Management México estamos convencidos que la sostenibilidad de nuestra Compañía está anclada a la capacidad de generar valor a nuestros grupos de interés, a partir de construir con ellos relaciones de confianza. Por ello, es de suma importancia atender adecuada y oportunamente las necesidades y expectativas de información de nuestros grupos de interés (clientes, reguladores, colaboradores, proveedores, entre otros). Este criterio de actuación busca afianzar lazos de confianza con distintos públicos, basados en nuestros principios de Transparencia, Respeto, Responsabilidad y Equidad.

En 2019 trabajamos de la mano de organizaciones, instituciones y gobierno, para reflexionar, investigar e incidir en las dinámicas públicas y así aportar en la construcción de un mejor sistema de ahorro y por ende, de una mejor sociedad. Entendemos que la institucionalidad es fundamental para asegurar un entorno propicio para los negocios.

En la administración de fondos de ahorro, somos conscientes de los retos sociales en esta materia, nuestro compromiso genuino es aportar nuestro conocimiento y experiencia para que el sistema de pensiones en México sea sostenible y esté alineado con las expectativas de las personas. Por esto, sabemos que el diálogo permanente con el gremio (Amafore) y el regulador (Consar) es una de las herramientas más potentes que tenemos a nuestro alcance para contribuir al fortalecimiento del ahorro de los trabajadores y al desarrollo económico del país.

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), la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Estas asociaciones representan los intereses de sus agremiados ante autoridades del sector público y social, en beneficio de los trabajadores, clientes y promueven el desarrollo del mercado en el que se desempeñan. Asimismo, nuestra Compañía busca mantener una estrecha comunicación con los organismos reguladores: Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

En 2019 SURA AM México destinó poco más de 13 millones de pesos al pago de cuotas y aportaciones como miembro de los gremios financieros AMAFORE, AMIB y AMIS



Aportaciones efectuadas por nuestras líneas de negocio en 2019

Gremio	Monto ($ pesos)
AMAFORE (cuota anual)	**7,990,793.00**
AMAFORE (Fideicomiso)	**3,832,267.00**
AMIB	**509,970.84**
AMIS	**683,372.16**
AMIS (cuota extraordinaria)	**6,761.64**
TOTAL	**13,023,164.64**

EVENTOS RELEVANTES DEL SECTOR

Fondos Generacionales

En diciembre de 2019 y de acuerdo a lo establecido por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro se concretó la transición del esquema de multifondos (Siefores) a un esquema de Fondos Generacionales (Target Date Funds en inglés). De esta forma, desde ese mes los recursos de cada trabajador fueron asignados a un fondo asociado a su fecha de nacimiento y se mantienen en éste durante toda la vida laboral del trabajador. Asimismo, cada uno de los Fondos tendrá un régimen de inversión que evolucionará hacia uno más conservador conforme el trabajador se acerque a la edad de retiro. En el caso de SURA, nuestra Afore cumplió en tiempo y en forma con el cambio hacia los Fondos Generacionales.

VI Encuentro Inversión Responsable y Sostenible

En noviembre, México fue el país anfitrión del evento regional **VI Encuentro Inversión Responsable y Sostenible**, convocado por PRI (Principles for Responsible Investment), una iniciativa global que promueve la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en los procesos de evaluación y toma de decisiones de inversión. En este evento, realizado en la sede de la Bolsa Mexicana de Valores, nuestro Director de Inversiones de Afore participó en el panel "el rol de las Afores en la consolidación de la inversión responsable en México".

Encuentro periodistas 50+

En el marco del Día Internacional de la Mujer, el Director General de Afore sostuvo un encuentro con periodistas cuya edad ronda los 50 años. Esta reunión buscó: 1) **educar** a este grupo de interés en el Sistema de Ahorro para el Retiro y sus beneficios; 2) **generar** espacios de conocimiento y sensibilización sobre la importancia de prepararse para el retiro laboral así como la importancia del ahorro voluntario, y 3) **avanzar** en el fortalecimiento y cercanía de la relación de Afore SURA con los medios de comunicación.

Seminario de Inversiones para periodistas

En 2019 llevamos a cabo tres seminarios para periodistas, en donde se les impartió capacitación sobre temas relevantes relacionados a mercados financieros y el entorno macroeconómico. El propósito de estos encuentros fue ofrecer a los periodistas herramientas y recursos que contribuyan a su formación profesional. En SURA Asset Management México creemos en el periodismo ético, responsable e independiente, que contribuye a construir una sociedad mejor informada.

Alianza SURA – Fundación Gabo

En SURA creemos en el periodismo ético, responsable e independiente, que contribuye a construir una sociedad mejor informada, más incluyente y democrática. Por eso somos aliados desde hace varios años de la Fundación Gabo (antes Fundación Gabriel García Márquez para el Nuevo Periodismo Iberoamericano FNPI) en el reconocimiento y la promoción de buenas prácticas que permitan, desde la ética, fortalecer un oficio vital para el desarrollo sostenible de América Latina. Consideramos que la empresa privada debe mantener una relación fluida, transparente y respetuosa con los periodistas y medios, desde la independencia. Como organización, hemos querido siempre ser coherentes con estas posturas.

En el marco de esta alianza, La Fundación Gabo llevo a cabo los días 9 y 10 de diciembre las siguientes actividades:

- **Taller "El manejo del equipo de Redacción".** El 09 de diciembre el periodista Jean Francois Fogel impartió este taller de formación a 25 periodistas mexicanos sobre metodología y trabajo en las redacciones de medios impresos y digitales.
- **Encuentro con medios.** Jaime Abello, director de Fundación Gabo y el periodista Jean Francois Fogel llevaron a cabo un conversatorio con directores y editores de medios de comunicación de la Ciudad de México bajo el tema: Cambio y evolución en la sala de redacción. Al evento asistieron 40 periodistas.

Foro 30 Promesas de FORBES

En el marco del Foro 30 Promesas organizado por la prestigiosa revista FORBES realizado en marzo de 2019, nuestro CEO, Enrique Solórzano participó en un panel especial donde se abordó la relación y alianzas de los grandes corporativos con emprendedores de nueva generación como las startups y las Fintech.

Cuarta Convención Nacional de Afores

El 9 y 10 de octubre se llevó la Convención Nacional de Afores, la cuarta edición se enfocó en abordar el tema "Diálogo por una reforma al sistema de pensiones". El Director General de Afore SURA moderó el panel "Reformas pendientes a los sistemas de pensiones: experiencias de los organismos internacionales". El evento contó con aproximadamente 1,000 asistentes, representantes de los diversos sectores de nuestra sociedad: autoridades gubernamentales, directivos de Afores, asesores de inversiones, administradores de activos, representantes de fondos de inversión, representantes del sector empresarial y del sector obrero así como de organizaciones civiles y la academia.

Norma Oficial Mexicana NOM-05

En 2018 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STYPS) publicó la norma para identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales que se pueden presentar en el ámbito laboral. En este sentido, en 2019 el organismo gubernamental requirió a las empresas aplicar a sus trabajadores una encuesta que incluyó las siguientes dimensiones: 1) ambiente 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 el caso de SURA nuestra Compañía cumplió en tiempo y forma con la aplicación de la encuesta, la cual fue respondida por el 92% de los colaboradores, una tasa de respuesta arriba del 80% de participación mínima exigida por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Con base en las respuestas de los colaboradores, en 2020 se implementarán las acciones necesarias que contribuyan al bienestar y a su equilibrio de vida.

OBJETIVOS Y MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Grupos de Interés

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Grupo SURA
- SURA AM
- Calificadoras de riesgo

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Prensa especializada
- Otros medios relevantes

COMUNIDAD

- Sociedad civil
- Instituciones que impulsan el desarrollo (ONG, Fundaciones, aliados)

ACADEMIA Y GREMIOS

- Instituciones de Educación Superior
- Asociaciones gremiales (Amafore, AMIB)
- Organismos del sector público (Condusef)

PROVEEDORES

- Estratégicos
- No estratégicos

CLIENTES

- Diferentes segmentos de clientes

PÚBLICO INTERNO

- Empleados de SURA AM México
- Consejeros independientes

ESTADO

- Reguladores (CONSAR, CNBV)

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
- Fondo Unido I. A.P
- World Vision México A.C
- OBSERVA A.C
- Teach 4 All México A.C (Enseña por México)
- Aprender con Interés A.C
- All Hands and Hearts México A.C.
- Aflatoun Internacional
- Dibujando un mañana A.C
- Proeducación A.C
- Museo Interactivo de Economía (MIDE)
- Mexicanos Primero A.C

Sector financiero

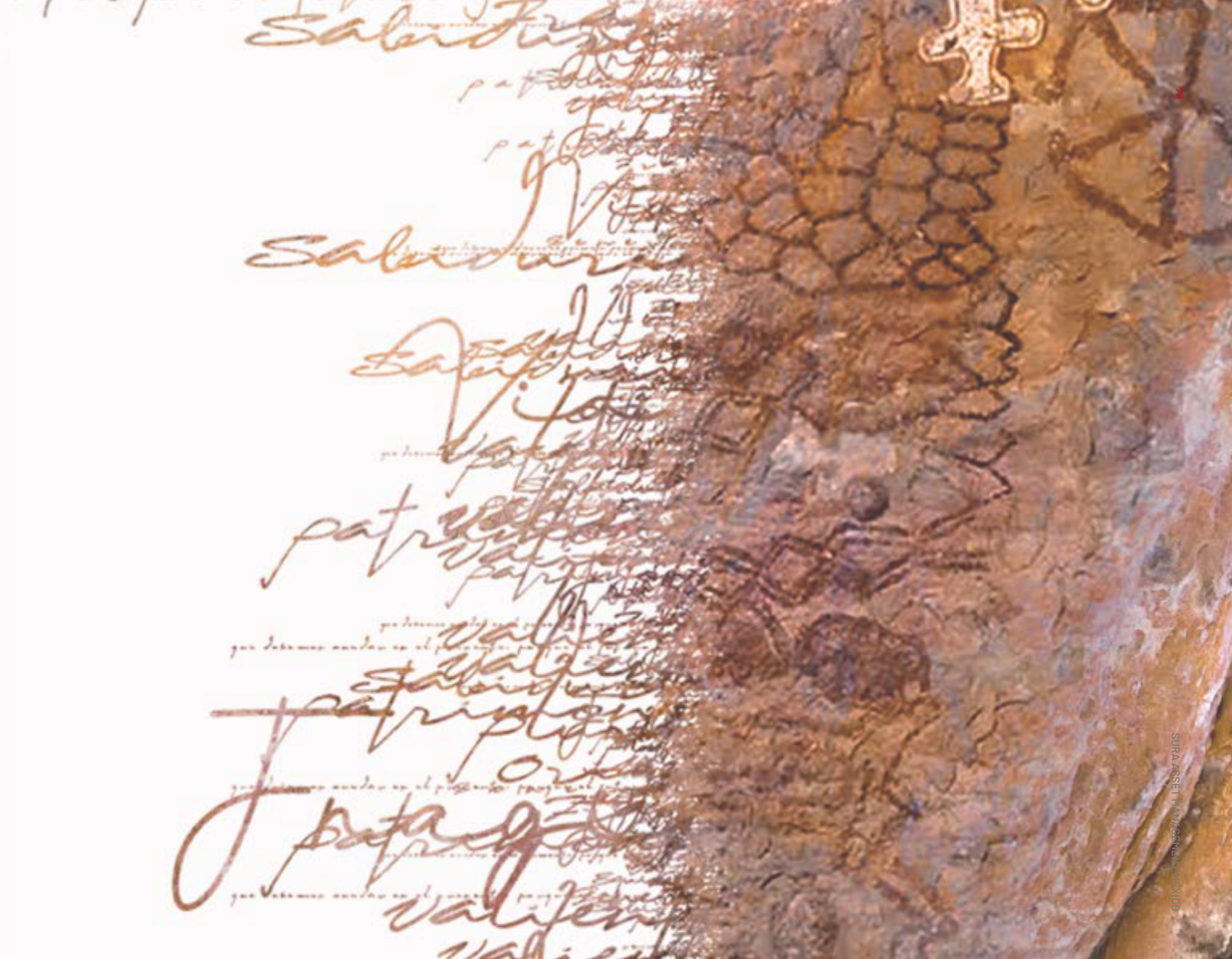
- Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles (AMIB)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
- Asociación Mexicana de Afores (Amafore)
- Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)
- Comisión Nacional para la Protección y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

Sector cultural

- Museo de Arte Querétaro
- Museo de las Artes de la Universidad de Guadalajara
- Museo Pedro Coronel
- Dirección General de Promoción Cultural y Acervo Patrimonial de la Secretaria de Hacienda.
- Instituto Nacional de Antropología e Historia
- Instituto Queretano de la Cultura y las Artes.



FUNDACIÓN SURA



09 FUNDACIÓN SURA

ODS 4, 16

En Fundación SURA estamos comprometidos con apoyar la educación y el fomento de la cultura y el arte porque estamos convencidos de que son vitales para mejorar la vida de las personas en situación de vulnerabilidad. Por ello, a través de nuestras líneas de inversión enfocadas en la Calidad Educativa y Promoción de la Cultura y el Arte, generamos capacidades en las comunidades vulnerables para acceder a una mejor calidad de vida, y de esta forma, propiciamos el desarrollo sostenible en el largo plazo.

En este Informe compartimos con nuestros grupos de interés las acciones más relevantes y rebosantes de significados, ya que detrás de cada número se asoman historias de niños, de comunidades, de aliados y que juntos, al unir esfuerzos, nos convertimos en agentes transformadores del entorno.

Durante el 2019, Fundación SURA avanzó con pasos firmes en la consolidación de sus programas y alianzas.

Al crecer con otros nuestra mirada se enriquece, encontrando más de una historia.

PRINCIPALES LOGROS EN 2019

- En el marco del lanzamiento de la Fundación SURA en México, en el mes de abril del 2019, se presentó el estudio regional: "Aprender es más: hacer realidad el derecho a la Educación en América Latina". Esta investigación nos permitió conocer los principales retos en materia educativa, tanto a nivel regional como en México con el objetivo de generar propuestas que permitan acotar las brechas y mejorar la calidad educativa en nuestro país.
- Creamos nuevas alianzas, y al mismo tiempo fortalecimos las existentes con lo que logramos desarrollar programas alineados a nuestras líneas de inversión social: Calidad en la educación y Promoción de la cultura y el arte.
- En materia de educación, avanzamos con nuevos programas enfocados a desarrollar habilidades para la vida a través de alianzas con otras Instituciones, lo que nos permitió beneficiar a más de **7,760 personas.**
- Fortalecimos nuestra cultura de voluntariado a través de diversas actividades en las que nuestros colaboradores, familiares y amigos aportaron sus talentos.

Principales cifras

7.5 millones de pesos
Inversión social

- Calidad de educación: 4.9 millones de pesos
- Voluntariado: + de 1 millón de pesos
- Donativos: 481 mil pesos
- Cultura y arte: 383,500 pesos

CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

En Fundación SURA creemos firmemente que la educación es la base para la vida, los maestros son el pilar para un aprendizaje de calidad; por esto, nuestras iniciativas se enfocan en el desarrollo de habilidades, actitudes, aptitudes y valores, todos ellos fundamentales para el crecimiento académico y personal de cada uno de nuestros beneficiarios.



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

2. **Proyecto Cuantrix**
   Con el propósito 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 y busca beneficiar a jóvenes de nivel secundaria.

3. **Enseña por México**
   En alianza con la institución *Enseña por México* 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.

4. **Redes de Tutoría**
   Fortalecimiento en nivel medio superior de la práctica de relación tutora entre docentes y alumnos en Zacatecas y Nayarit para mejorar las habilidades cognitivas, de convivencia y auto estima que permita a los estudiantes mejorar su rendimiento académico y sus relaciones interpersonales

5. **Mejoramiento de infraestructura y ambientes escolares**
   Buscamos mejorar y crear ambientes escolares seguros y de calidad, que favorezcan el aprendizaje de niños y niñas. En 2019 trabajamos con *All Hands and Hearts México y Fondo unido-United Way México.*

6. **Capacitación para docentes de Christel House**
   Con el objetivo de mejorar la calidad educativa en Christel House México, apoyamos la capacitación de sus docentes y coordinadores en estrategias pedagógicas que se reflejen en un incremento del rendimiento académico de sus alumnos en las materias de matemáticas, español e inglés.

ODS 4

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

Resultados Calidad en la Educación 2019

1. Habilidades para la Vida

3
Estados cubiertos: Veracruz, Estado de México y Ciudad de México

12
Escuelas beneficiadas

80
Docentes recibieron formación

1,528
Alumnos beneficiados

2. Proyecto Cuantrix

3
Estados cubiertos: Campeche, Estado de México y Sonora

66
Escuelas beneficiadas

522
Docentes capacitados de los estados de Campeche, Estado de México y Sonora

4,406
Alumnos beneficiados

3. Enseña por México

2
Estados cubiertos: Ciudad de México y Puebla

7
Instituciones educativas

8
PEMs participantes

1,008
Alumnos beneficiados

4. Redes de Tutoría

14
Escuelas en Zacatecas y Nayarit

26
Maestros capacitados

399
Alumnos beneficiados

5. Mejoramiento de infraestructura y ambientes escolares

2
Centros educativos beneficiados en el estado de Oaxaca, uno en San Mateo del Mar y otro en Salinas del Marquéz.

6. Capacitación para docentes de Christel House

63
Docentes y coordinadores capacitados

PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL ARTE

En Fundación SURA entendemos que en el arte y la cultura confluyen múltiples expresiones de las comunidades, se consolidan procesos de transformación social y es otra manera concreta de contribuir al bienestar y calidad de vida de los mexicanos.

PRINCIPALES LOGROS EN 2019

- **Orquesta con el Club de niños de Nuevo León, ABP**
  El Club de niños busca potenciar el desarrollo humano integral de niños y jóvenes en situación de riesgo de calle, fortaleciendo su bienestar mediante el desarrollo de habilidades, actitudes y valores universales. Se trabaja en clubs "después de clases".

  150
  personas beneficiadas en el estado de Nuevo León

- **El Museo va a la comunidad**
  En colaboración con el Museo de Querétaro acercamos a las comunidades de la Sierra Gorda el contenido que promueve el museo, fomentando en ellos la cultura y el arte, como un derecho y un componente clave para el bienestar social.

  En esta iniciativa se muestran obras pictóricas y una proyección de acercamiento al arte, al finalizar se realiza un taller de expresión plástica titulado "El color de las emociones", y otro llamado "Imaginarte".

  177
  personas beneficiadas

  2
  comunidades alcanzadas: Arroyo Seco y Pinal de Amoles, Querétaro.





ODS 4

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



ODS 4
Educación de calidad.
Garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

ODS 16
Paz, justicia e instituciones sólidas.
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El voluntariado es una forma de aportar a la sociedad, comprender la realidad y ser parte de su transformación. En Fundación SURA creemos que el voluntariado es una excelente oportunidad para compartir con la comunidad el talento de nuestros colaboradores ayudando a mejorar nuestro entorno. Por ello, a lo largo del año tenemos diferentes programas:

- Un día para jugar
- Un día para transformar
- Un día para compartir
- Tiempo para enseñar

Estos programas se llevan a cabo en días laborales y no laborales.

Resultados 2019

449
Voluntarios participantes

6
Instituciones atendidas en 3 estados: CDMX, Estado de México y Nuevo León

3,732
Personas beneficiadas

DONATIVOS REALIZADOS EN 2019

1. **Formación en Ahorro y Protección**
   En colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) acercamos a jóvenes en situación de vulnerabilidad al museo. Junto con el MIDE desarrollamos un taller con el objetivo de sensibilizar a los asistentes sobre la importancia del ahorro y la protección.

   195
   alumnos beneficiados

   33
   Instituciones participantes

2. **Patrocina una Historia, World Vision**
   Desde el 2014 trabajamos con World Vision México, organización humanitaria global, que se dedica a la protección y bienestar de los niños. Fundación SURA México patrocina a 20 niños de comunidades rurales.

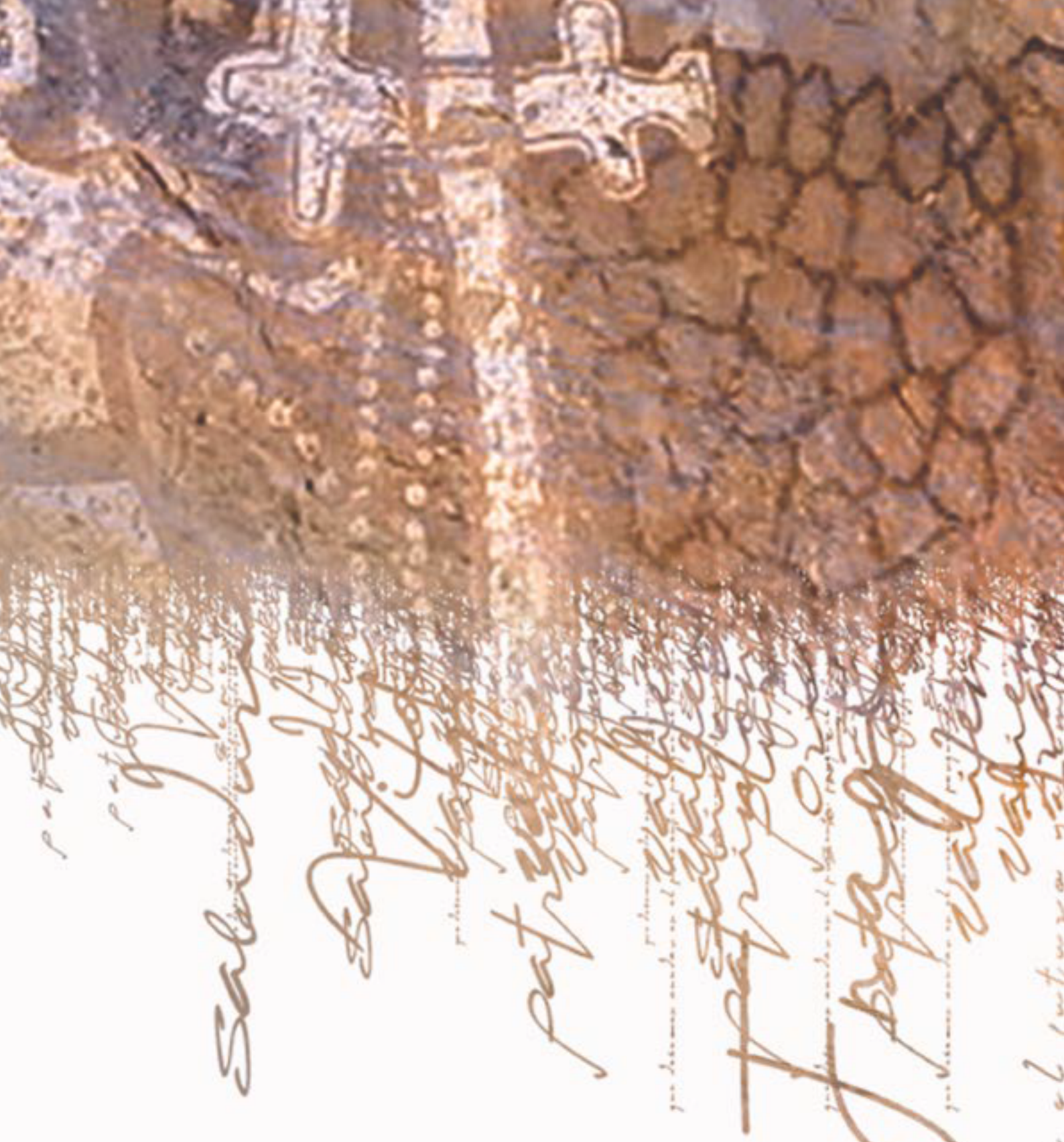
RETOS Y OPORTUNIDADES 2020

- Consolidaremos los programas de la línea de Calidad de la educación.
- Fortaleceremos los programas de promoción de cultura y arte.
- Fortaleceremos la cultura de voluntariado.
- Definiremos los indicadores de seguimiento de los programas de inversión social para mediano y largo plazo.

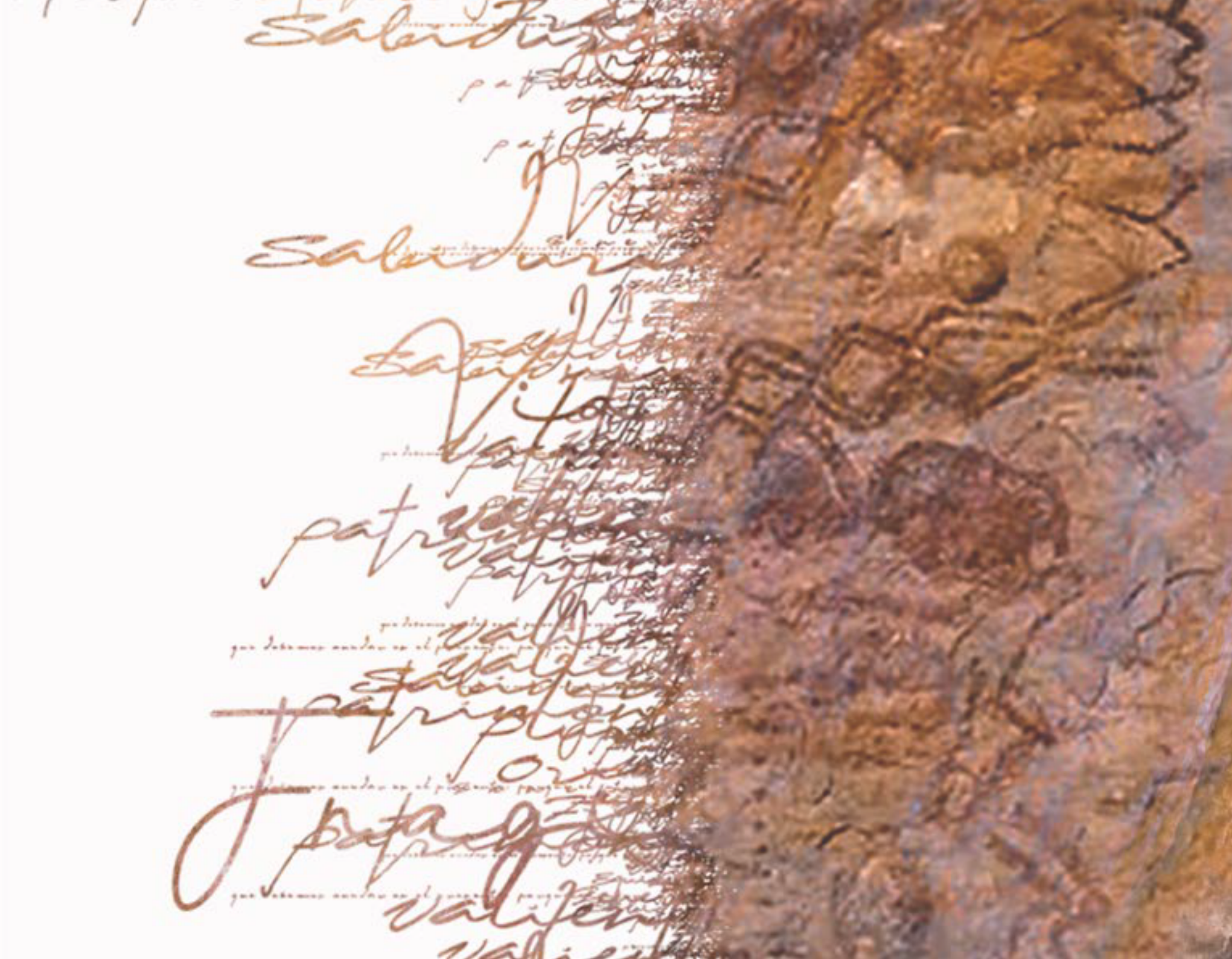
De manera especial, ante la coyuntura de crisis originada por la contingencia sanitaria del COVID-19, apoyaremos mediante las siguientes acciones:

- Donación de equipamiento médico para atender a pacientes víctimas de la pandemia así como evitar el contagio.
- Apoyar a las familias que perdieron su fuente de ingresos a través de la entrega de despensas por un tiempo determinado que les permita sobrellevar esta difícil situación.





SOSTENIBLES EN EL TIEMPO



10 SOSTENIBLES EN EL TIEMPO

En SURA AM entendemos la sostenibilidad como la **construcción permanente de confianza** con las personas y las empresas, logrando relaciones de largo plazo que nos permitan crecer juntos.

EJES DE ACTUACIÓN

ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES

APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

CUIDAMOS LOS RECURSOS



ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES

INDICADORES

65%

Encuesta NPS Satisfacción clientes promedio 2019

68%

Encuesta NPS servicio Asesoría para segmento alto

INICIATIVAS

Ruta de Pensión.
Lanzamos programa piloto que acompaña a personas de 57 años y más a preparar su trámite de retiro.

App Afore Móvil.
Renovamos App y ampliamos sus funciones y soluciones.

102,466
usuarios únicos

Calidad de datos.
Avanzamos en el desarrollo de modelos de análisis de datos para conocer a profundidad al cliente y ofrecer mejor servicio y experiencia.

Modelo de asesoría remota digital de Inversiones.
Mejoramos experiencia de clientes a través de canales de asesoría digital.

Robotización de procesos.
Aumentamos eficiencia call center y web. Chatbot y Callbot atienden **20%** de trámites remotos.

Kioskos de atención exprés.
Del 100% de los trámites solicitados en módulos de servicio **66%** se atendieron a través de los kioskos de autoservicio

CREAMOS CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO

INICIATIVAS

Hablemos de Pensiones.
2,060
beneficiarios

Afore webinars.
19,756
personas

SNEF.
3,246
participantes

Inversiones webinars.
5,760
personas

App FINDO.
488
descargas

Jóvenes construyendo el futuro.
5
jóvenes

INDICADORES

31,315
personas beneficiadas

APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

INDICADORES

13.02
millones de pesos

Aportaciones gremiales

INICIATIVAS

Encuentro con periodistas 50+ bajo el Programa de educación en ahorro de Afore SURA.

Seminarios de Inversiones para periodistas.
Objetivo: contribuir a su formación profesional en aras de una sociedad mejor informada.

Diálogo permanente.
Mantuvimos un acercamiento continuo con el gremio (Amafore) y regulador (Consar).
Objetivo: aportar en la construcción de un mejor sistema de ahorro para el retiro.

CUIDAMOS LOS RECURSOS

INDICADORES

2'748,039
kg CO_2e

Emisiones GEI

INICIATIVAS

Adhesión al PRI.
Afore SURA se adhirió a los Principios de Inversión Responsable (PRI).
Compromiso: incorporar las mejores prácticas bajo criterios ASG en sus procesos y decisiones de inversión.

Descarbonización de Portafolios.
Afore SURA avanzó en evaluación de sus portafolios de inversión con el fin de medir su huella de carbono.

Participación CCFV.
Por cuarto año, Afore SURA mantuvo copresidencia del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. Desde ahí impulsó 2 seminarios de integración de criterios ASG.

Estrategia Paperless.
Registramos ahorro de 26 toneladas de papel. El 100% de la folletería impresa de Afore SURA se sustituyó a folletos electrónicos.

SOSTENIBILIDAD: NUESTROS EJES DE ACTUACIÓN

ACOMPAÑAMOS TUS DECISIONES

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

APORTAMOS AL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD

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.

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.

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. Dentro de este foco contamos con dos líneas de acción:

- Inversión Responsable ASG
  Para SURA AM la inversión sostenible es una oportunidad para contribuir en la gestión de riesgos del portafolio, impactando en los sectores donde invierte. Además, es útil para identificar oportunidades de inversión en sectores bajos en carbono.

- Ecoeficiencias
  Comprometidos con el medio ambiente evaluamos el impacto de nuestra huella ambiental generada por nuestra operación y creamos estrategias para reducirla.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Afore SURA, clasificación Analista Morningstar Plata

Afore SURA fue la única Afore en recibir la clasificación Plata, la más alta otorgada en 2019 por el grupo de análisis Morningstar. Esta clasificación destaca la capacidad de las Siefores de Afore SURA de superar colectivamente el rendimiento de sus homólogas en el largo plazo, teniendo en cuenta el nivel de riesgo.

+AFORE

En 2019 y por cuarto año consecutivo, Afore SURA obtuvo la calificación más alta en servicio, según el indicador +AFORE de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), el cual ordena a las Administradoras respecto a la eficiencia, cobertura, oferta y promoción de servicios.

Afore SURA, líder en: Inversión Responsable, Gobierno Corporativo, Investigación de Sustentabilidad.

En el marco de los Premios Agenda Líderes Sustentables (ALAS20) Afore SURA obtuvo el segundo lugar en las categorías: 1) Institución líder en Inversión Responsable; 2) Institución líder en Gobierno Corporativo; y 3) Institución líder en Investigación de Sustentabilidad. ALAS 20 es una iniciativa latinoamericana que evalúa la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable en Brasil, Chile, Colombia, Perú y México.

SURA, la compañía más innovadora en gestión de activos de México

La publicación The European Global & Finance otorgó a SURA Asset Management México el reconocimiento como la compañía más innovadora en gestión de activos dentro del ranking Global Banking & Finance Review.

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

SURA Asset Management México recibió el reconocimiento como una de las empresas más innovadoras por su proyecto “Atención Exprés”. Este galardón lo recibió de la publicación IT Master MAG-Netmedia en su edición 2019.



SURA, "un gran lugar para trabajar"

Por primera vez, SURA Asset Management México ingresó al Ranking Great Place To Work (GPTW) y se ubicó en el lugar 48 lo cual nos da mucho orgullo de que nuestra empresa tenga el reconocimiento "Great Place To Work".

Censo de Educación Financiera y Previsional

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) destacó a Afore SURA como una de las Administradoras que registró mayor oferta de actividades relacionadas a la educación financiera y previsional para clientes y el público en general.

Recertificación de Protección de datos personales

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.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable ESR

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

Pacto Mundial de la ONU

SURA Asset Management México recibió nivel avanzado en su Informe Anual 2018.



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

GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

PATRICIA HOYOS BELMONT
Gerente de Sostenibilidad
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 11061
patricia.hoyos@suramexico.com

GISELA VÁZQUEZ ESPINOZA
Coordinación de elaboración del Informe
Anual SURA Asset Management México 2019
Tel. (+52.55) 5345.1000 Ext. 10606
gisela.vazquez@suramexico.com

