



Sostenibilidad Informe 2010

suramericana







Valoramos los detalles, en ellos residen las respuestas para dar vida a las infinitas preguntas que nacen de la interacción del hombre y la naturaleza.

A veces debemos acercarnos para apreciar la sutileza de cada elemento, y otras debemos retirarnos para comprender la magnitud de aquello que nos rodea.

Nuestra gestión responde a ese sentir, preguntarnos cómo hacerlo mejor es un reto y un compromiso con el futuro, desde el presente. Decidimos mirar de cerca, para que usted nos aprecie en contexto.

Valoramos la vida, y queremos hacer parte de la solución.



Un Pacto de Todos, entre todos, para todos

Hoy, por fortuna, la ética se constituye en una condición ineludible para la sostenibilidad del ejercicio empresarial, y cada día se hace más evidente la capacidad que tienen las empresas de incidir en los retos que como humanidad nos hemos trazado, no sólo en lo económico, sino en lo social y lo ambiental.

Y es justamente desde la actuación ética que Suramericana entiende su presencia en el mercado, inspirada en los principios que han regido su crecimiento y consolidación en más de 66 años de historia, y desde esa convicción ha construido una cultura basada en el respeto y el cuidado de la vida en todas sus expresiones.

En la empresa confluyen aspiraciones individuales y colectivas, y para alcanzarlas ésta se constituye en un escenario de aprendizaje, y la manera como se medien las relaciones con los grupos de interés influye en el entorno en el que se gestionan esas relaciones. De ahí la responsabilidad de trabajar en perspectiva del bien común, donde todos ganemos y quedemos satisfechos, porque en esa misma dirección se sientan las bases de un futuro en el que el acceso a las oportunidades sea tangible.

Consciente de la importancia de asumir compromisos públicos, que movilicen la suma de voluntades alrededor de prácticas empresariales éticas, Suramericana se adhiere al Pacto Global liderado por Naciones Unidas y se compromete a incorporar y promover en la cadena de valor los 10 principios propuestos alrededor de los Derechos Humanos, los Estándares Laborales, el Medio Ambiente y la Transparencia, con ellos asumimos también el reto de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Presentamos esta Comunicación de Progreso, un primer ejercicio para entender cómo gestionamos el cumplimiento de los principios, y desde allí establecer los retos necesarios para avanzar y aportar al desarrollo sostenible. Así mismo, ratificamos con este informe nuestro compromiso con la gestión responsable y coherente.

Para que un pacto exista debe involucrar la voluntad y la participación de varias partes, por eso entendemos el Pacto Global, como **un pacto de todos**, al que damos vida **entre todos** mediante nuestro comportamiento. Así construimos un mejor entorno **para todos**.

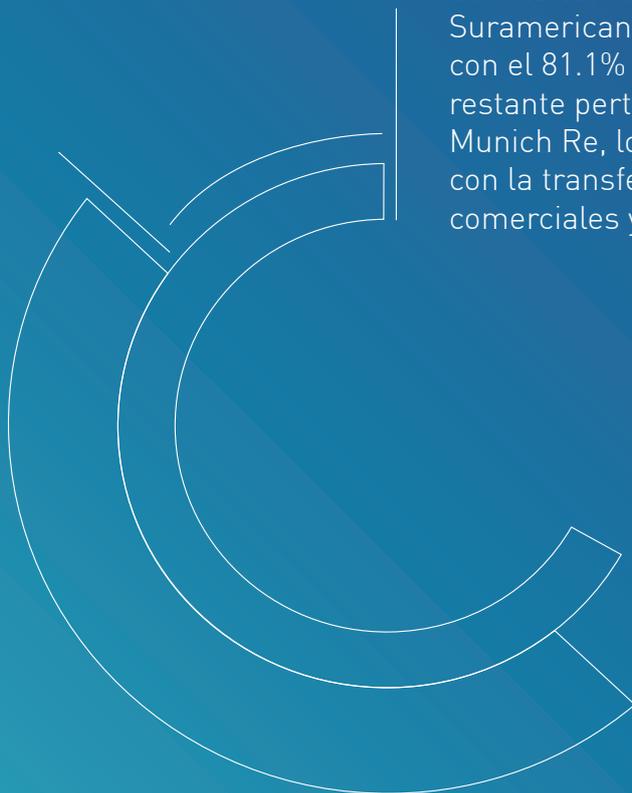
Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente
Suramericana S.A.

Nosotros

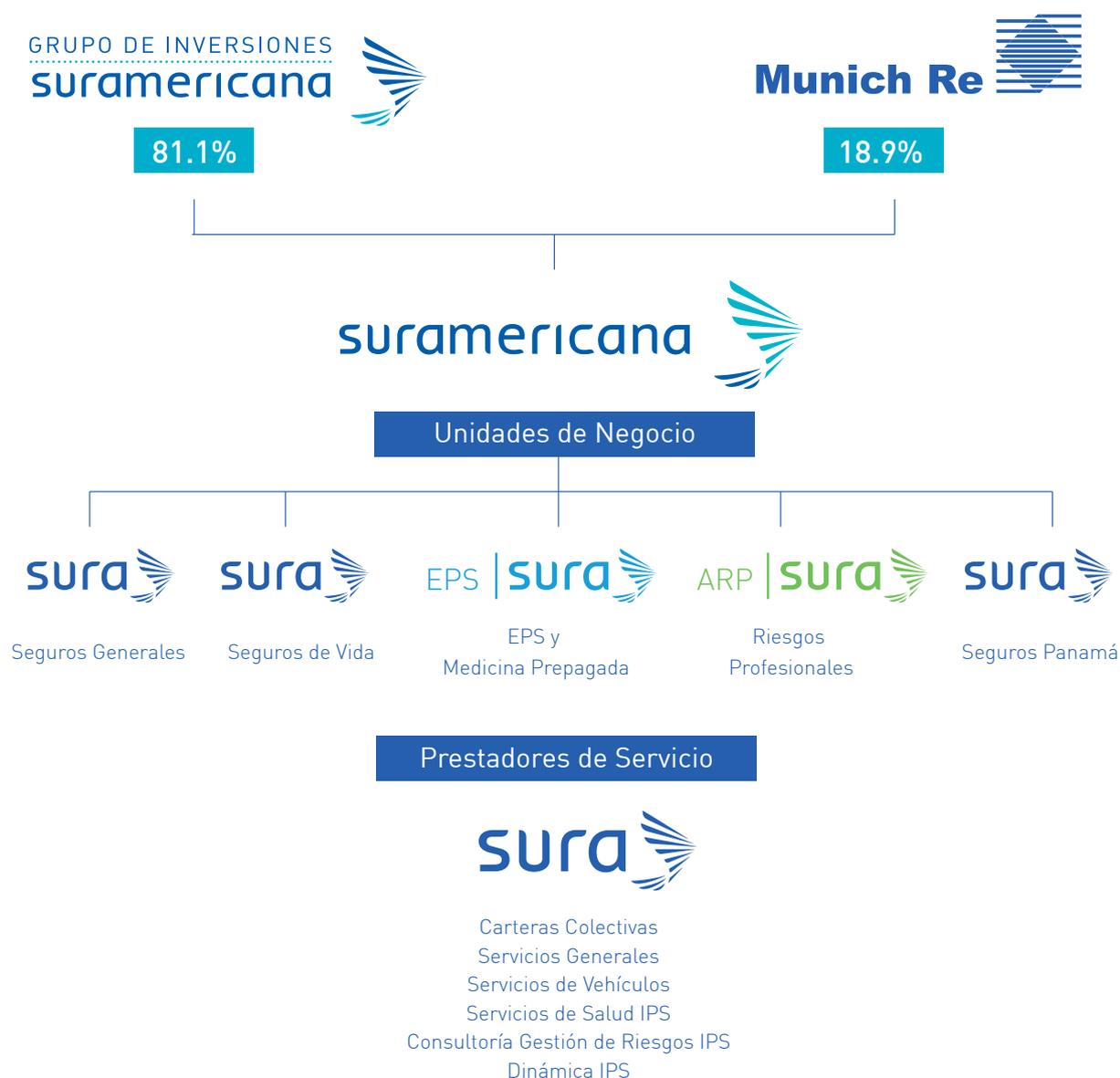
Suramericana S.A es una compañía que integra en diferentes empresas soluciones en seguros y seguridad social.

Su marca se presenta a los clientes como Seguros SURA (Seguros de Vida y Generales), ARP SURA (Riesgos Profesionales) y EPS SURA (Planes Obligatorios de Salud y Medicina Prepagada). Existen otras marcas y empresas, especialmente de prestación de servicios, que hacen parte de la Compañía.

Cuenta con el respaldo de Grupo de Inversiones Suramericana, su compañía matriz, la cual participa con el 81.1% de propiedad de la sociedad. El 18.9% restante pertenece a la reaseguradora internacional Munich Re, lo que le permite a la empresa contar con la transferencia de sinergias operativas, comerciales y financieras.



Estructura Corporativa



Para soportar su gestión empresarial, **Suramericana** cuenta con las Áreas de Servicios Compartidos las cuales prestan apoyo de manera transversal a todas sus compañías filiales, especialmente en los temas de: gestión humana, logística, tecnología, servicios financieros, asuntos legales, riesgos, control interno y desarrollo organizacional.



Junta Directiva 2010

Principales

David Bojanini G.

Presidente Grupo de Inversiones Suramericana

Jorge Londoño S.

Presidente Grupo Bancolombia

Matthias Marwege

Senior Executive Division Spain, Portugal, Latin America & Caribbean Munchener

Ruckversicherungs

Luis Alberto Zuleta J.

Gerente Estudios Económicos

Suplentes

Andrés Bernal C.

Vicepresidente de Inversiones y Financiero

Grupo de Inversiones Suramericana

Óscar Celis M.

Gerente Muros y Techos

Diego Muñoz T.

Gerente General Muñoz Tamayo y Asociados

Diego Medina L.

Presidente Negocios Cárnicos, Industria de Alimentos Zenú

Revisor Fiscal

KPMG Ltda.



Directivos

Suramericana

Gonzalo Pérez R.

Presidente

Juan David Escobar F.

Vicepresidente Seguros

Carlos Andrés Ángel A.

Vicepresidente Seguridad Social

Fernando Ojalvo P.

Vicepresidente Administrativo y Secretario General

Mario Gildardo López

Vicepresidente Contraloría

Juan Fernando Uribe N.

Vicepresidente Financiero

Andrés Felipe Ochoa G.

Vicepresidente de Riesgos

Seguros Generales Suramericana S.A. Seguros de Vida Suramericana S.A.

Gonzalo Alberto Pérez R.

Presidente

Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.

Iván Ignacio Zuluaga L.

Gerente General

EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.

Gabriel Mesa N.

Gerente General

Momentos que marcan historia

1944

Nuestro comienzo. Nace en Medellín Suramericana de Seguros (Hoy Seguros Generales Suramericana), por iniciativa de 32 empresas y cerca de 150 accionistas.

1945

Primera venta. Seguros Generales Suramericana vende su primera póliza del ramo de incendios a Talleres Robledo.

Primer siniestro. Se paga el primer siniestro a Coltejer, por valor de 8 centavos.

1946

Llegada a la capital. Suramericana de Seguros abre oficina en Bogotá.

Expansión nacional. Por medio de sus agencias, Suramericana de Seguros se expande por todo el territorio colombiano.

1947

Primera filial. Nace Suramericana de Seguros de Vida (Seguros de Vida Suramericana), para la gestión de seguros de vida, accidentes, incapacidades, enfermedades y rentas vitalicias.

1973

Nuestra sede emblemática. Suramericana de Seguros inaugura su sede actual en el sector conocido como Otrabanda, ubicado en el centro occidente de Medellín.

1974

Reconocimiento a nuestra labor. Suramericana de Seguros recibe de la Asamblea de Antioquia la condecoración Estrella de Antioquia, por su prestigio y aceptación.

Compromiso cultural. Ratificando su vocación cultural, Suramericana de Seguros entrega a Medellín la escultura *La Vida, Tentación del hombre infinito*, del maestro Rodrigo Arenas Betancur.

1990

Participación en Salud Prepagada. Nace SUSALUD (hoy EPS SURA) como una empresa de medicina prepagada.

1994

Dinámica IPS. Nace la Compañía especializada en ayudas diagnósticas y laboratorio clínico, con una participación accionaria de Suramericana del 50%. La participación actual es del 100%.

1995

Compromiso con el POS. SUSALUD se convierte en Empresa Promotora de Salud —EPS—, ofreciendo los servicios del Plan Obligatorio de Salud —POS— y planes complementarios de salud.

SURATEP.

Nace esta compañía (hoy ARP SURA), administradora de los riesgos asociados con accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

1997

Presencia en Panamá. Suramericana de Seguros incursiona en el ámbito internacional, convirtiéndose en el accionista mayoritario de Interoceánica (Hoy Seguros Suramericana Panamá), con el 51% de participación. En la actualidad posee el 94%.

Momentos que marcan historia

- 1997** **Matriz de Inversiones.** Nace Suramericana de Inversiones (hoy Grupo de Inversiones Suramericana), producto de una escisión patrimonial de Suramericana de Seguros, como estrategia para independizar el negocio de seguros del portafolio de inversiones.
- 1999** **Matriz Seguros/Seguridad Social.** Nace Inversura (hoy Suramericana S.A.), holding creada para agrupar las inversiones en seguros y seguridad social.
- 2001** **Nuevo socio internacional.** Munich Re, la compañía líder en el mercado reasegurador mundial, adquiere una participación accionaria de Inversura del 19.50%. En la actualidad, participa con el 18.87%.
- 2006** **Nacimiento de las Unidades de Servicios Compartidos.** Las áreas administrativa, financiera, de riesgos, control y de desarrollo organizacional de Suramericana y sus filiales, se integran como Unidades de Servicios Compartidos para apoyar los negocios de seguros y seguridad social, y extender sus servicios a otras compañías de Grupo de Inversiones Suramericana.
- Enlace Operativo.** Nace esta compañía, dedicada a la prestación y ejecución de servicios de procesamiento de información en materia de seguridad social, laboral, tributaria, contable y administrativa. Suramericana tiene el 22.49% a 2010.
- 2007** **Se adquiere la compañía Agrícola de Seguros.** Se incorpora el ramo de SOAT, el canal Promotoras, y se obtiene participación en el Eje Cafetero Colombiano.
- 2008** **Canal Retail.** Se retoma el canal de distribución en grandes superficies, con una alianza entre Suramericana y Almacenes Éxito para dar acceso a los seguros de manera fácil y económica a poblaciones con bajo poder adquisitivo.
- Autos SURA Panamá.** Interoceánica implementa el concepto Autos SURA, de probado éxito en Colombia, permitiendo una diferenciación en esta línea de negocios frente al mercado asegurador panameño.
- 2009** **Nueva marca e imagen SURA.** Suramericana y sus compañías filiales lanzan su nueva marca e imagen corporativa, un concepto innovador e integrador de cara al mercado. Nace la marca comercial SURA, que aplica para todos los negocios.
- 2010** **Adhesión al Pacto Global.** Suramericana, comprometida con la gestión ética, se adhiere al Pacto Global de Naciones Unidas
- Calificación Moody's.** En el mes de noviembre, la calificadora internacional Moody's otorga a Seguros de Vida Suramericana y Seguros Generales Suramericana la calificación en Grado de Inversión Internacional Baa3 por su fortaleza financiera. Esta nota, que está por encima de la nota de Colombia, se otorga por primera vez a una aseguradora de origen nacional.



TRANSPARENCIA RESPECTO RESPONSABILIDAD EQUIDAD

Principios éticos que fundamentan
nuestro comportamiento empresarial

Al entender el rol de la empresa como agente de transformación de las sociedades, asumimos la gestión ética como condición ineludible para el desarrollo de los negocios.

Sostenibilidad

La gestión empresarial hoy no se concibe sin tener presentes los aspectos sociales, económicos y ambientales, lo que conlleva una participación activa que trascienda los intereses particulares y proyecte la empresa en el largo plazo.

En Suramericana entendemos la sostenibilidad desde cuatro pilares:

- Compromiso ético
- Relaciones de largo plazo
- Desarrollo de los negocios
- Cuidado de los recursos

Estos compromisos se reflejan en tres áreas:

Gestión de los negocios

Desarrollo de prácticas empresariales mediante relaciones gana gana con los grupos de interés.

Proyectos de desarrollo social

Participación mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo.

Participación en dinámica pública

Aportes a la construcción de políticas públicas, generación de opinión e incidencia en los temas de interés público.



Relaciones de largo plazo

Generar experiencias memorables que impacten positivamente las relaciones, es un compromiso que da vida a nuestras promesas de valor, generando conocimiento y confianza con cada grupo de interés.

- **Accionistas**
Rentabilidad y desarrollo social
- **Empleados y asesores**
Desarrollo integral y calidad de vida
- **Proveedores**
Desarrollo y fortalecimiento
- **Clientes y usuarios**
Cercanía, protección y acompañamiento
- **Estado**
Cumplimiento normativo y desarrollo social
- **Gremios y asociaciones**
Participación activa
- **Academia**
Investigación y desarrollo
- **Medios de comunicación**
Información clara y oportuna
- **Comunidad**
Inversión social y desarrollo de mercados

Enfoque de relacionamiento

Los principios corporativos son el punto de partida para establecer relaciones con nuestros grupos de interés, desde allí construimos nuestro nombre. Éstos se traducen en una manera particular de entender el ejercicio empresarial y los negocios.

Principios	Marco de Actuación	Comunicación
Transparencia	Conocimiento	Abierta
Equidad	Institucionalidad	De doble vía
Respeto	Legalidad	Dinámica
Responsabilidad	Interés común	Confiable
		Participativa



Valores para el desarrollo

Estas cifras recogen el consolidado de todas las filiales de Suramericana S.A. (Cifras en pesos colombianos –COP– a diciembre de 2010)

\$3.8 billones
Ingresos de las filiales
(+15.3%)

\$1.35 billones
de patrimonio

\$2.3 billones
pagados en reclamaciones

11,266

Empleados, asesores,
practicantes y aprendices

7,441 Proveedores

Clientes:

3,500,000 Aprox.

\$309 mil
millones de utilidad en 2010

45% superior
a 2009

\$534 mil millones

invertidos en la gestión del talento humano

\$267 mil millones

pagados en impuestos al Estado

Baa3,

en el grado de inversión internacional

Calificación Moody's Investor Services, superior a la del país, un indicador de seguridad y fortaleza financiera. Otorgada a Seguros de Vida y Seguros Generales Suramericana.

Seguros de Vida Suramericana es la segunda de su tipo en obtener esta calificación en América Latina, Seguros Generales hace parte de las 13 empresas en lograrlo.

\$9,355 millones

Inversión en proyectos de desarrollo social a través de la Fundación Suramericana.

En 2010 se contrataron bienes y servicios por

\$2.4 billones

Participación en el mercado

Seguros Generales

16.7% Líder

Primas \$1,009

Seguros de Vida (Incluye los ramos de seguridad social)

27.7% Líder

Primas \$1,723

Seguridad Social

(Incluye riesgos profesionales, seguro previsional, rentas vitalicias y conmutación pensional)

25.2% Líder

Primas \$741

ARP Sura

27.9% Líder

Primas \$402

EPS Sura

Afiliados: 1,330,999 (Cifra expresada en Número de afiliados compensados)

8.0% 4to. puesto en participación

TOTAL SECTOR ASEGURADOR

Primas \$2,731

22.3% Líder

Cifras en miles de millones

Soluciones en cifras 2010

Seguros

VIDA



829,408 pólizas Vida Individual
1,557,717 asegurados Vida Grupo

AUTOS



346,315 placas aseguradas
256,212 servicios asistenciales

SALUD



110,942 asegurados Salud Familiar
94,816 asegurados Salud Colectivo
1,285,361 prestaciones Salud SURA

HOGAR



70,075 viviendas aseguradas
11,987 servicios asistenciales durante

Seguridad Social

ARP



1,542,674 trabajadores asegurados
37,363 empresas aseguradas
Más de 470 mil servicios de prevención
9% disminución eventos mortales
Reducción incapacidades en medio día

POS

Plan Obligatorio de Salud



1,330,999 afiliados POS
91% afiliados en programa 'Salud en Familia'
5,781 asegurados Planes Complementarios
14,179,000 servicios de salud

DINÁMICA



Volumen total servicios: 6,024,541
Servicios de imagenología: 661,322

Cifras de la oferta de soluciones de las diferentes unidades de negocio



Para asegurar el futuro

El sector asegurador y de seguridad social tiene hoy grandes retos, que parten de una lectura amplia y asertiva frente al entorno en el que se desarrolla. Los cambios demográficos, las condiciones de salud de la población, las consecuencias del cambio climático, la escasez de recursos, el entorno político, por mencionar sólo algunos aspectos, exigen un desarrollo integral del talento humano que permita responder con pertinencia a estos desafíos, y cumplir los propósitos de los seguros como garantes de estabilidad.

Entendemos que para asegurar el futuro debemos participar activamente de las dinámicas del entorno, y desde su comprensión, gestionar la actividad empresarial.



Compartimos los resultados de nuestra gestión 2010, enmarcados en los principios del Pacto Global.

A close-up photograph of a woman's face, focusing on her eyes and nose. She is holding several bright red flowers in front of her face, partially obscuring it. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting an outdoor setting with trees or foliage.

Derechos Humanos

El valor de
la dignidad

Estándares Laborales

El valor
del bienestar

Medio Ambiente

El valor
del cuidado

Anticorrupción

El valor de
la transparencia



Derechos Humanos
**El valor
de la dignidad**

APOYAR Y RESPETAR

la protección de los Derechos Humanos

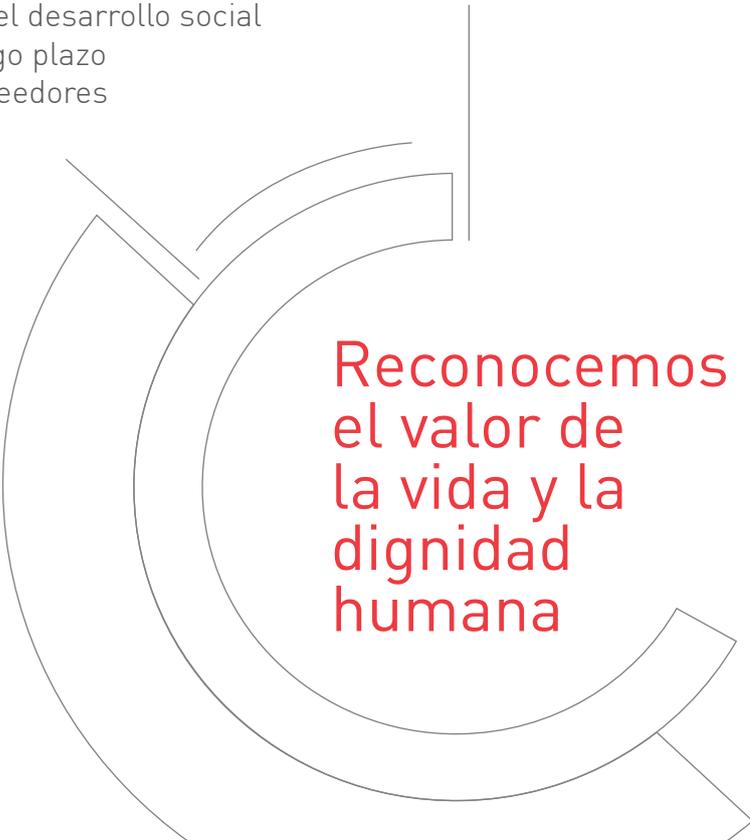
NO SER CÓMPLICE

en el abuso de los Derechos Humanos

Las unidades de negocio y de servicio que hacen parte de Suramericana tienen un compromiso directo y explícito con el cuidado de la vida en un entorno de bienestar desde la promoción de la salud, el respaldo ante una situación desafortunada, y la gestión de riesgos. Cuidar la vida, conlleva el respeto por los Derechos Humanos.

Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos, y los hacemos tangibles en nuestro día a día mediante:

- Procesos de selección de personal
- Trato con los empleados
- Actividades de bienestar
- Protección de la información
- Protección de los deberes y derechos del cliente
- Cumplimiento de nuestra promesa de valor
- Desarrollo de soluciones pertinentes
- Negocios inclusivos
- Compromiso con el desarrollo social
- Relaciones de largo plazo con nuestros proveedores



Reconocemos
el valor de
la vida y la
dignidad
humana

Por nuestros clientes

Protegemos los derechos

Seguros Sura, ARP SURA y EPS SURA, filiales de Suramericana, cuentan con la figura del Defensor del Cliente, con lo que se busca mejorar la calidad y agilidad de sus servicios. Los defensores ejercen sus funciones con absoluta independencia y sus dictámenes son de obligatorio cumplimiento.

EPS SURA tiene además la Asociación de Usuarios, conformada por un grupo de afiliados al POS (Plan Obligatorio de Salud). Su objeto social es vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios que le son prestados a los afiliados.

Evaluamos la satisfacción

Conocer la percepción de nuestros clientes frente a la pertinencia y calidad de nuestras soluciones nos permite generar planes de mejoramiento para ser más certeros en el desarrollo de nuestra gestión. Presentamos los resultados de las encuestas de satisfacción de las principales líneas de negocio:

Calificación de satisfacción del cliente

*Calificación sobre 5

ARP	4.48
EPS	4.26
SEGUROS	4.67
IPS	4.45
DINÁMICA	4.61

Suramericana es la única aseguradora colombiana que desde 1996, antes de que la ley lo exigiera, cuenta con la figura del Defensor del Cliente, convirtiéndose en pionera de la defensa de los derechos del consumidor.

Porcentaje de reclamos sobre atenciones

ARP	0.10%
EPS	0.47%
IPS	0.31%
DINÁMICA	0.07%

SEGUROS

Gestión contacto con el cliente

Quejas	26,213
Inquietudes	292,801
Servicios	193,522
Felicitaciones	2,713
Sugerencias	741

Total 515,990

Acceso para todos

Las filiales de Suramericana interesadas en ofrecer soluciones que además de generar rentabilidad, responsabilidad esencial de los negocios, permitan el acceso a diferentes grupos poblacionales, adelantan iniciativas que contribuyen al desarrollo social y económico mediante alianzas interinstitucionales.

Microseguros

Dirigidos a poblaciones de escasos recursos económicos para garantizar que, en caso de un siniestro, la persona asegurada y su familia puedan tener un capital para solucionar las dificultades que vienen como consecuencia del incidente. Por medio de estas soluciones **se beneficiaron 488,459 personas** en diferentes municipios del todo el país, con un promedio asegurado de 6 salarios mínimos.

1. Fundación Mundial de la Mujer

Las soluciones ofrecidas bajo esta alianza, están dirigidas a las mujeres microempresarias. Los microseguros brindan estabilidad y seguridad, posibilitando una mayor dedicación y concentración frente al negocio que están desarrollando.

Se ofrecen seguros que brindan cobertura a la institución microfinanciera para amparar el crédito y a la población de bajos ingresos.

2. Alianza Comfama

La alianza Comfama-Suramericana, representa la materialización de una estrategia de aseguramiento social, con la que se busca la educación de los clientes, la tangibilización de las soluciones y el desarrollo de productos sostenibles y totalmente transparentes, que permitan cumplir con la promesa de valor ofrecida a los clientes.

3. Alianza Bancoldex

En alianza con Bancoldex, entidad que agrupa a entidades microfinancieras en Colombia, se desarrollan diferentes actividades para las instituciones que apoyan los emprendimientos y sus beneficiarios, en su gran mayoría personas con escasos recursos económicos.

Entre esas actividades se desarrollan conferencias sobre administración y se distribuye material educativo sobre finanzas y autocuidado personal. Así mismo se llevan a cabo jornadas de salud que permiten hacer revisión y prevención de enfermedades.

Viviendas

Suramericana propuso al Gobierno Nacional realizar un proyecto para viabilizar y terminar proyectos de vivienda de interés social, que por diferentes razones fueron declarados en incumplimiento por parte de Fonvivienda.

Con el apoyo social, técnico, financiero y jurídico de Suramericana y las demás entidades asociadas, se terminaron los proyectos, lo que permite que **34,067** personas puedan acceder a vivienda propia.

Viva Seguro

El programa Viva Seguro tiene como propósito brindar el conocimiento necesario acerca del manejo de los riesgos y beneficios que puede tener el acceso a los seguros.

A través del gremio asegurador de Colombia, Fasecolda, se desarrollan programas de educación financiera para diferentes grupos poblacionales. El programa Viva Seguro cuenta con programas, cartillas, talleres sobre la importancia del seguro en las finanzas personales y cómo prevenir accidentes. En él se educa a las personas acerca de los instrumentos con los que cuentan para responder a contingencias y los derechos y deberes que tienen las personas como usuarios de los servicios financieros.

Con **Seguros Éxito** y **Bancaseguros** cumplimos el propósito de dar más acceso a alternativas de aseguramiento a los diferentes segmentos de la población.

736,291
Bancaseguros polizas emitidas
15,278
Seguros Éxito riesgos asegurados

Proveedores, Aliados

Al compartir nuestro compromiso ético con los proveedores buscamos fortalecer una cultura de respeto a los Derechos Humanos y no ser cómplices de abusos.

Además de los criterios de calidad, oportunidad y precio, en Suramericana se tienen en cuenta criterios éticos que nos permiten fortalecer una cultura de la gestión del riesgo y control. Esos criterios son:

- Cumplimiento normativo.
- Desempeño económico, ambiental y social.
- Articulación con las estrategias de la Compañía.

Creemos en:

- Relaciones fundamentadas en la transparencia, el respeto, la equidad y la responsabilidad. .
- Construcción conjunta de buenas prácticas de mejoramiento e innovación.

Para cumplir con estos propósitos durante 2010 se adelantó la estructuración de un Modelo de Gestión Integral de Proveedores –GIP–, que incluye los aspectos de Selección, Gestión participativa, Evaluación, Desarrollo y fortalecimiento.

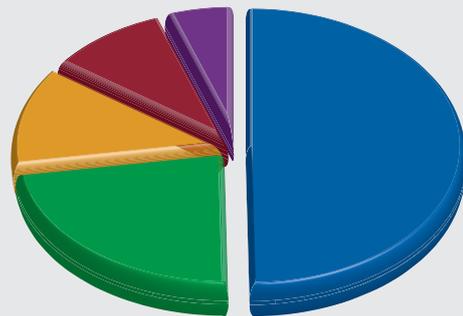
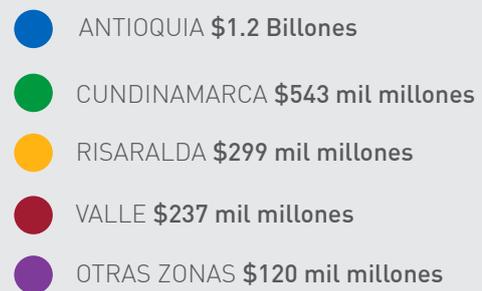
Se realizó un encuentro con 170 proveedores de la Unidad Administrativa, en el cual se enfatizó en la necesidad de trabajar conjuntamente y fortalecer los procesos de formalización como motores de competitividad y sostenibilidad del sector empresarial y del país.

Nuestro Reto en 2011, poner en marcha el Modelo de Gestión Integral de Proveedores.





Total compras



Sectores con mayor relación comercial:

- Medicamentos e insumos médicos y odontológicos.
- Equipos médicos.
- Equipos de cómputo.
- Servicios médicos y odontológicos.
- Servicios de reparación de vehículos.
- Papelería y útiles de oficina.
- Publicidad.
- Tiquetes aéreos y hotelería.
- Materiales para obras de construcción y remodelación de oficinas.
- Elementos de aseo y cafetería.
- Servicios públicos.
- Vigilancia.

EPS SURA... por la salud

La promoción de la salud es un compromiso que se asume desde las diferentes unidades de negocio. Destacamos las iniciativas lideradas por la EPS SURA:

Familia Gestante. Programa que promueve la resignificación de la maternidad, la preparación para el parto, cuidado y crianza de los hijos e hijas, la planificación familiar y la lactancia.

Prevención en cáncer de seno. En alianza con la empresa Leonisa se generan campañas de educación para generar conciencia y prevenir el cáncer de seno, y a la vez fomentar el sentido de responsabilidad, solidaridad y compromiso frente a las mujeres que padecen estas enfermedades.

Acompañamiento a 1,532 empresas con las cuales se acordaron planes de trabajo en conjunto con base en sus necesidades y situaciones de salud específicas. Desarrollamos más de 3,200 actividades educativas y de tamización en la población de trabajadores

Compromiso social

Mejorar la calidad de vida de las poblaciones en condición de vulnerabilidad es un reto en el que todos los sectores tenemos un compromiso ineludible.

Suramericana canaliza sus aportes a proyectos de desarrollo social a través de la Fundación Suramericana, entidad creada en 1971 con el fin de dar vida a este compromiso ético de responsabilidad y ciudadanía corporativa.

La Fundación Suramericana participa, mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo, en iniciativas encaminadas a la generación de ingresos, la educación, la cultura, la salud y el fortalecimiento institucional.

Aportes 2010

\$9,355

millones invertidos
(106% más que en 2009)

Presencia en 52 municipios,
16 departamentos

Línea de inversión social	Total
Educación	\$ 2,992
Generación de ingresos	\$ 1,623
Cultura	\$ 1,301
Fortalecimiento institucional	\$ 799
Asistencia social	\$ 383
Salud	\$ 257
Colombia Humanitaria	\$ 2,000

Cifras en millones de pesos

Voluntariado corporativo

Gracias al aporte de **1,417 empleados** se entregaron **\$477 millones** a Dividendo por Colombia, entidad que apoya el ingreso al sistema educativo de jóvenes que están en extraedad. Así mismo, apoyamos a los damnificados de Haití con aportes de **\$144 millones**, canalizados a través de la Corporación Antioquia Presente. Por cada peso aportado por los empleados, la Fundación aportó un peso adicional.

La solidaridad de los colaboradores también se hizo presente para apoyar a las personas afectadas por la ola invernal del último trimestre de 2010 en Colombia con **\$181 millones**. Por cada peso la Fundación Suramericana aportó \$2 pesos adicionales, para un total de **\$562 millones**.

1,347

colaboradores y sus familias participaron como voluntarios. Invirtieron **10,927 horas** en jornadas de trabajo comunitario



Proyecto educativo para la salud sexual y la sana convivencia

Felix y Susana

Félix y Susana es un proyecto educativo dirigido a niños y niñas entre los 4 y los 10 años, enfocado en la salud sexual y la sana convivencia, liderado por la Fundación Suramericana con el apoyo técnico de la EPS SURA. Consiste en diez materiales educativos que apoyan la labor de los docentes, permitiendo abordar estos temas desde las diferentes asignaturas del currículo.

Este proyecto se fundamenta en la promoción y respeto de los Derechos Humanos a partir de la institución educativa como agente protector y dinamizador de la formación.

Resultados 2010

2,600
Niños y niñas

105
Docentes formados

4
ciclos formativos para docentes

Instituciones educativas

41

Barranquilla

10

Bogotá

15

Antioquia

16

Vivimos la cultura

Suramericana siempre ha demostrado un gran interés por la cultura, como un derecho colectivo, que se traduce en los proyectos de investigación que emprende, las publicaciones que distribuye y el apoyo a diversas entidades, liderado por un Comité Cultural con más de 25 años de trabajo.

El interés en el arte nacional se ve plasmado en exposiciones que se han vuelto clave en la revisión de la historia del arte colombiano. Suramericana cuenta con una colección de arte integrada por más de 450 obras, entre esculturas y pinturas en su mayoría de artistas colombianos.

En alianza con la Orquesta Filarmónica de Medellín se realizaron 3 Conciertos al Parque, con más de 1,500 asistentes.

En 2010 se realizó el proyecto editorial maestros del Arte Popular Colombiano, fruto de la investigación de Cecilia Duque, que implicó un recorrido por la geografía del país en busca del reconocimiento de las personas que dan vida a las tradiciones artesanales y han hecho aportes significativos a la permanencia de diversos oficios constitutivos de la identidad nacional y regional.

Esta publicación recibió los premios de Asociación Colombiana de la Industria Gráfica —ANDIGRAF—:

- Mención honorífica al cliente
- Mención especial de calidad
- Mención ganadora de categoría
- Mención honorífica a la pre prensa



Como un aporte a la búsqueda de una mayor armonía entre los ciudadanos, Suramericana realizó una Jornada de Reflexión sobre los Derechos Humanos, como fundamento de la convivencia y la equidad, en la que se desarrollaron las siguientes actividades:

- Presentación del documental *La Masacre de El Salado, los hechos que siguieron*, un trabajo periodístico de Caracol Televisión y Semana.
- Conversatorio con Javier Ciurtizza, Director Regional para las Américas del Centro Internacional de Justicia Transicional, y un delegado de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en Colombia.
- Mercado Solidario, espacio para la comercialización de productos elaborados por hombres y mujeres que apuestan por la transformación social.

Estándares Laborales El valor del bienestar



RESPETAR LA LIBERTAD de asociación
y negociación colectiva

ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN
en materia de empleo

ELIMINAR EL TRABAJO FORZOSO
o realizado bajo coacción

ABOLIR cualquier forma
de trabajo infantil

Estamos convencidos de que los resultados son fruto del trabajo de un grupo de personas que entregan lo mejor de sí en cada proceso, por eso desarrollamos estrategias que brinden mejores condiciones para su crecimiento personal y desempeño profesional.

Suramericana cumple con los estándares laborales establecidos en la normatividad de los países donde tiene presencia y en los acuerdos internacionales de la Organización Internacional del Trabajo —OIT—. Adicionalmente cuenta con beneficios para los empleados y asesores, procurando un ambiente de satisfacción y estímulo constante.

Creemos en
nuestra gente y
estamos
comprometidos
con su bienestar
y desarrollo
integral.

Procesos de selección

Los procesos de selección y contratación están centrados en el ser. Además se cuenta con modelos de competencias y la definición de políticas y procedimientos que permiten un correcto monitoreo y cumplimiento de los principios corporativos y normativos. Al contar con un modelo de contratación preestablecido se garantiza que aquellas personas que ingresan a la Compañía son idóneas para el cargo y que van a generar los mejores aportes para el desarrollo y crecimiento de cada uno de los procesos en los cuales participan.

Las ciudades con mayor número de personal son Medellín y Bogotá con **3,966** y **1,703** colaboradores respectivamente

Tipo de vinculación	Número de personas
Empleados	6,359
Asesores	4,608
Aprendices	235
Practicantes	64
Total	11,266

Porcentaje de mujeres

Dinámica	81%
Servicios Generales	80%
IPS	72%
ARP	64%
Fundación	67%
EPS	65%
Seguros de Vida	63%
Consultoría en	
Gestión de Riesgos	69%
Seguros Generales	60%
Carteras colectivas	43%
Vehículos	10%

44.12%

de los cargos directivos los realizan mujeres

Una fuerza laboral joven da vida a los propósitos organizacionales de Suramericana y sus filiales, 77% de empleados tienen entre 26 y 45 años. El 66% son mujeres y el 34% son hombres.

En el 2010 se generaron 350 empleos en sus diferentes filiales, para un total de 1,100 empleos generados en los últimos tres años.

Rotación de empleados

Los índices de rotación en una compañía miden cuánto es el porcentaje de personal que ingresa o sale de la misma en un tiempo determinado.

Suramericana busca tener un balance en los índices de rotación para garantizar la mejor prestación de los servicios. El índice de rotación en las compañías durante 2010 fue:

Compañía	Índice de rotación
Administradora de Carteras Colectivas	0,00%
Consultoría en Gestión de Riesgos	25,67%
Dinámica	8,29%
EPS SURA	19,15%
Fundación Suramericana	0,00%
ARP SURA	11,58%
Seguros de Vida	7,73%
Seguros Generales	8,54%
IPS SURA	17,85%
Servicios de Vehículos	12,33%
Servicios Generales	19,72%
Suramericana S.A.	0,00%
Suramericana Asesores	13,30%



Pago de salarios

Para la Compañía el pago de salarios constituye un factor que permite generar condiciones de equidad en el país. Dependiendo del tipo de cargo, se cuenta con una política salarial definida que permite contar con estándares de equidad y garantizar un pago justo y proporcional a cada uno de los colaboradores.

El salario mínimo del país para el 2010 fue de \$515,000 pesos mensuales. Los salarios promedio que se pagaron en las Compañías el año pasado superaron el salario mínimo establecido, no sólo garantizando el cumplimiento de la normatividad, sino brindando una calidad de vida superior a quienes hacen parte de Suramericana y sus filiales.

En los niveles directivos la diferencia salarial promedio entre hombres y mujeres es del 20%, para los demás niveles de la Compañía es del 10%. Estas diferencias responden a la trayectoria laboral del empleado en el cargo respectivo y no a políticas de la Compañía.

Concepto Total

Cifras en miles de millones

Auxilio estudio	0.6
Auxilios	3.8
Bonificaciones	9.8
Cesantías	18.2
Comisiones	262.1
Incapacidad	3.1
Jubilación	1.7
Licencia	0.5
Primas Extralegales	10.3
Primas Legales	15.7
Salario	179.7
Salario Variable	2.0
Vacaciones	24.7
Total	532.2

El Plan Básico Legal

Es una herramienta práctica ofrecida en ARP SURA que se ajusta a todas las empresas para facilitar la autoevaluación sobre el estado de cumplimiento de los requisitos legales que se deben atender para un correcto funcionamiento. La herramienta realiza un diagnóstico de las condiciones de seguridad que brinda la información necesaria para diseñar programas que disminuyan los riesgos jurídicos.

Gestión del desempeño

El proceso denominado gestión del desempeño, permite a la Compañía verificar que cada uno de sus colaboradores trabaja cumpliendo las metas corporativas. Como parte del proceso, un factor clave es la evaluación periódica del empleado, que permite el monitoreo y acompañamiento para lograr procesos de mejoramiento continuo.

Para esta evaluación se establecen en cada cargo los aspectos que determinan la efectividad y eficiencia de la labor de cada uno de los empleados en el logro de los objetivos, por tanto permite medir el aporte individual a los resultados de la Organización.

Realizamos la verificación del cumplimiento de indicadores para el

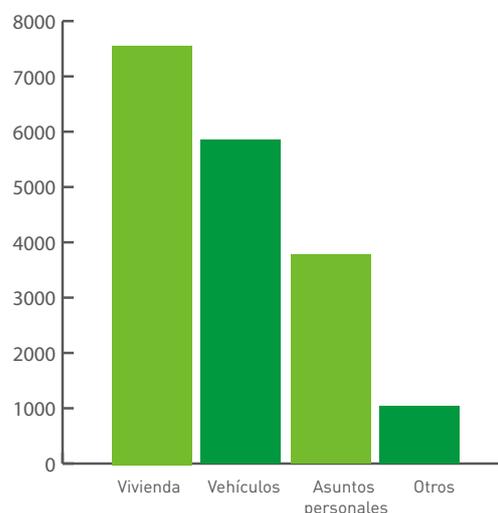
100%

de los empleados de la Compañía. Esto permite crear un ambiente de mejoramiento en el desempeño.

Beneficios y compensaciones

Además del estricto cumplimiento de la legislación, la gestión del talento humano comprende el desarrollo de instrumentos que promuevan la calidad de vida. Por esto la Compañía cuenta con prestaciones extralegales, que incluyen productos del portafolio de soluciones de seguros y seguridad social, préstamos para vivienda, educación o asuntos personales y actividades de salud y bienestar.

Tipo de préstamo	Valor
<i>Cifras en miles de millones</i>	
Vivienda	7.6
Vehículo	5.9
Asuntos personales	3.8
Otros	1.0
Total general	\$18.3



Por el bienestar

El Modelo de Salud y Bienestar establece iniciativas de Salud Integral y Equilibrio entre la vida personal y vida laboral que permite mantener y mejorar ambientes de trabajo sanos y seguros que influyen y benefician la calidad de vida de empleados, asesores y sus familias, contratistas y proveedores, en concordancia con los propósitos de las compañías de seguros y seguridad social de Suramericana.

Salud Integral:

Las iniciativas de Salud Integral incluyen programas de salud ocupacional, programas de promoción de la salud individual y

prevención de la enfermedad para nuestros empleados, programas de salud familiar y programas de seguridad para contratistas. Se hace gestión en el riesgo ergonómico, público, biológico, entre otros, desarrollo de planes de emergencia, evaluaciones médicas ocupacionales y promoción de estilos de vida para prevenir enfermedades cardiovasculares, estrés, cáncer, enfermedades respiratorias y obesidad, adicionalmente se desarrollan actividades de vacunación con extensión a la familia, gestión de tareas de alto riesgo para contratistas, entre otros.

Actividades de promoción y prevención

Colaboradores

Riesgos ergonómicos

3,864

Riesgo cardiovascular

2,228

Riesgo de cáncer

761

Enfermedades respiratorias

1,905

Riesgo psicolaboral

659

\$400
millones

invertidos en actividades
de salud y bienestar

La salud y el
bienestar de
nuestros
colaboradores son
pilares del
desarrollo integral

Destacamos

A través de un trabajo coordinado y permanente para mejorar el comportamiento de los procesos internos, ARP SURA logró en el 2010 certificarse nuevamente por parte del ICONTEC en la norma ISO 9001 versión 2000 así como en la norma OHSAS 18001 versión 2007. Estos hechos evidencian el compromiso tanto en términos de calidad así como en el diseño eficiente de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional desarrollados por la Compañía.

Ausentismo

Los índices de ausentismo tienen en cuenta las incapacidades por enfermedad común, accidentes de trabajo y maternidad. La proporción del ausentismo en las compañías, que es la relación de días de ausencia sobre las horas hombre trabajadas, evidencia que está por debajo de los promedios presentados en el país en empresas del mismo sector. Tiene relevancia como causa del ausentismo en días por enfermedad común, los traumas, las enfermedades osteomusculares y respiratorias. No se presentaron accidentes de trabajo mortales ni casos nuevos de enfermedad profesional.

Nuestras cifras de accidentalidad y ausentismo, estuvieron por debajo de las del sector económico de las compañías en Colombia.

COMPAÑÍAS	TASA			INDICE DE SEVERIDAD	
	2010	Tasa del Sector 2010	2009	2010	2009
▪ Seguros Generales	1.48%	7.93%	0.95%	4.98%	3.38%
▪ Seguros Vida	1.69%	7.03%	0.79%	0.25%	2.00%
▪ Servicios Vehículos	11.98%	14.60%	16.03%	77.83%	56.18%
▪ ARP Sura	3.44%	7.03%	3.88%	2.70%	5.40%
▪ EPS Sura	3.28%	7.03%	1.84%	8.48%	0.45%
▪ IPS Suramericana	9.73%	10.50%	8.00%	4.80%	15.60%
▪ Dinámica	6.60%	10.40%	4.72%	20.20%	2.70%
▪ Consultoría Gestión de Riesgos	5.48%	7.03%	4.19%	23.13%	6.96%

COPASO

El Comité Paritario de Salud Ocupacional —COPASO— está conformado por representantes de los empleados, elegidos por votación de los mismos empleados y por representantes de la empresa elegidos por las directivas de la compañía. El número de representante está definido por ley según el número de empleados. Para Seguros de Vida, ARP SURA, EPS SURA, CGR y Dinámica son 3 representantes principales y 3 suplentes por cada una de las partes,

para IPS Sura y Seguros Generales son 4 representantes principales y 4 suplentes por cada una de la partes. Existe representación de la diferentes regiones del país. Entre sus funciones está velar por el desarrollo y seguimiento del programa de salud ocupacional, proponer a la empresa medidas y actividades que mantengan la salud en los ambientes de trabajo, incluyendo el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y proponer y participar en las capacitaciones de salud ocupacional.

Equilibrio vida personal vida laboral

Las iniciativas de Equilibrio vida personal y vida laboral incluyen políticas de flexibilidad laboral, programa de apoyo al empleado, servicios familiares y programas recreativos, culturales y artísticos. Entre las actividades desarrolladas están políticas de vacaciones extendidas, permisos por calamidad, programa de orientación psicológica y financiera, seguros de vida grupo y accidentes personales pagado al 100% por las compañías, políticas de préstamos para calamidad. Igualmente se promueven actividades para el empleado y su familia como caminatas ecológicas, torneos recreativos, celebración del día del niño, vacaciones recreativas para los hijos de los empleados, fiesta de fin de año y más de 60 convenios para actividades culturales, artísticas y recreativas.

Jubilados

El presente de una organización es la suma de las experiencias y del trabajo de todas las personas que han pasado por ella.

En 2010 se invirtieron \$192 millones en actividades para jubilados y pensionados, entre las que se destacan el deporte, la recreación y la integración en las diferentes sedes de la Compañía.

267 jubilados y pensionados siguen siendo parte importante de Suramericana.



El conocimiento, un proceso continuo

La permanencia de una organización depende, en gran medida, de su capacidad para repensar sus modelos de gestión e innovar en sus procesos y estrategias, para ello es necesario garantizar la formación constante en los conocimientos y habilidades requeridas por los negocios.

De ahí que Suramericana tenga la voluntad permanente de crear herramientas y programas que fomenten, socialicen y conserven el conocimiento. Algunas de ellas son la plataforma E-learning, el desarrollo de contenidos en temas de seguros y seguridad social y el Centro para el Desarrollo del Liderazgo, entre otras actividades y programas.

La plataforma E-learning cuenta con una biblioteca virtual con material bibliográfico sobre temas relevantes

para la industria aseguradora, y un portafolio de actividades de formación virtual específico para los negocios, y de interés general para todos los niveles de la Compañía.

Para el desarrollo de competencias se han implementado redes de aprendizaje, para ello se han generado comunidades de práctica alrededor de los temas de riesgos, vehículos, suscripción de clientes, compensación, y asuntos legales.

Los programas de formación corporativos atienden necesidades comunes a todas las áreas, con esto se garantiza una buena inducción a todas las personas.

Para lograr una actualización constante, se realizaron formaciones en ofimática, conferencias de gestión y liderazgo, entre otras.

Compañía	Inversión	Personas beneficiadas
Seguros Sura	\$900 millones	1,643 (incluye Servicios Generales, Fundación, Carteras Colectivas y Vehículos)
ARP Sura	\$388 millones	1,183 (incluye Consultoría de Gestión de Riesgos)
EPS Sura	\$262 millones	937
IPS Sura	\$190 millones	1,413
Dinámica	\$145 millones	603

\$2,275
millones
invertidos
en formación

\$256
millones
en patrocinios
para estudios

188,473
horas de formación
para **5,956** colaboradores
y **393** asesores

Estudios en el exterior

Los empleados con alto potencial son beneficiarios de apoyos para el estudio de maestrías, posgrados e inglés.

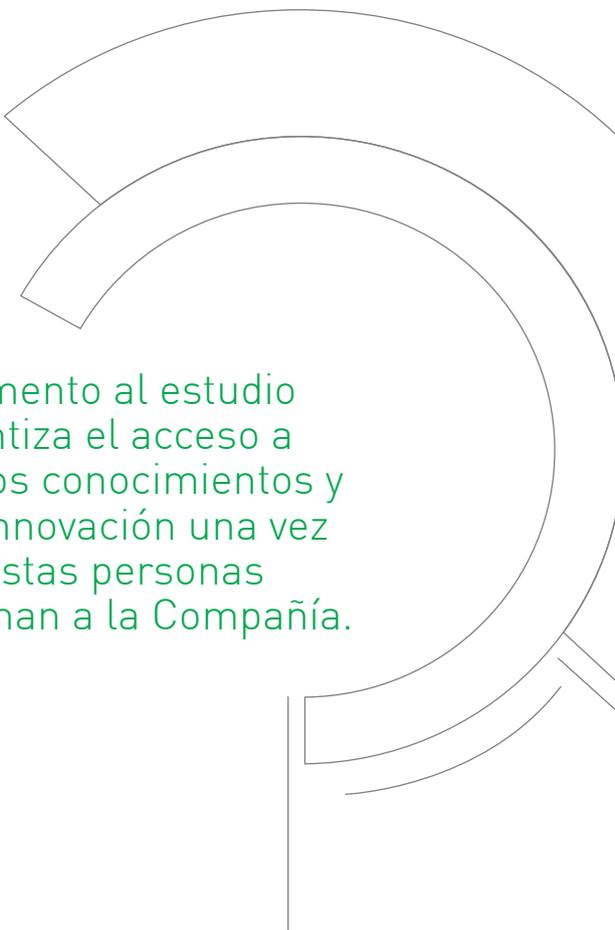
33 personas se encontraban cursando programas de formación en el exterior con el apoyo de la Compañía, a diciembre de 2010 (23 personas de Seguros, 2 de Dinámica, 6 de ARP, 1 de IPS y 1 de EPS).

Investigación

La investigación es un elemento fundamental para contribuir a la formulación de soluciones a los problemas más apremiantes en pro de la salud de nuestros usuarios.

EPS SURA cuenta desde 2002 con un departamento de investigaciones científicas que cada año abre convocatorias para estimular la actividad científica y la innovación en el personal de salud vinculado a Suramericana y a las IPS adscritas.

En estas investigaciones, la EPS ha participado aportando recursos económicos así como aportes logísticos y de personal.



El fomento al estudio garantiza el acceso a nuevos conocimientos y a la innovación una vez que estas personas retornan a la Compañía.

\$267.8
millones
invertidos en
investigación
por EPS SURA

A diciembre de 2010 se han realizado 71 investigaciones en asocio con universidades locales y nacionales

Sumamos futuro

El ahorro es una práctica que contribuye a la generación de patrimonios sólidos para el retiro de la vida laboral, o para situaciones de necesidad relevantes.

Aportes 2010

Cifras en millones de pesos

▪ Legales	\$3,558
▪ Adicionales	\$3,036
▪ Especiales	\$686
▪ Compañías	\$1,779
▪ Total	\$9,059

23.26%

Crecimiento de aportes
en 2009-2010

Cifras 2010

\$858

millones invertidos
en auxilios para asociados

\$14,395

millones otorgados
en 6,167 créditos

Fondosura

El Fondo Mutuo de Inversiones de Empleados Suramericana, creado en 1960, cerró con **4,713 afiliados dueños de \$115 mil millones.**

Uno de los beneficios más destacados de pertenecer a Fondosura, es que por cada peso del ahorro legal voluntario, la Organización aporta 50 centavos.

COOPEMSURA

La Cooperativa de Empleados Suramericana —Coopemsura—, creada en 1990, es otro escenario para estimular el ahorro y el cumplimiento de aspiraciones personales y familiares.

En 2010, Coopemsura cerró con 5,515 asociados, lo que representa un crecimiento del 10.5% respecto al año anterior. Los afiliados accedieron a programas de auxilios para educación, recreación, deporte, cultura, prevención de salud y calamidades domésticas.

Así mismo, Coopemsura otorgó créditos destinados a educación, compra de vehículo, vivienda y libre inversión, siendo esta última la de mayor participación con un 93.7%.

Valoramos la dignidad humana

El trabajo infantil y el trabajo forzoso se originan por condiciones de pobreza, desigualdad y discriminación. Suramericana está comprometida con la erradicación de estas formas de explotación y degradación del ser humano.

La generación de empleos dignos con todas las garantías laborales, por encima de los estándares mínimos, impulsa el desarrollo económico y social de los países y ayuda a impactar positivamente las condiciones del entorno empresarial.

Garantizamos que nuestras operaciones son lícitas y no existen casos de trabajo forzoso ni infantil, así mismo velamos porque esta situación no se presente con los empleados ni terceros que tengan relaciones con la Compañía.

Las relaciones comerciales se manejan con especial cuidado para garantizar que no se permita el trabajo forzoso en ninguna de sus modalidades. La contratación de servicios con terceros cuenta con un proceso en el cual se verifica el cumplimiento de las obligaciones de ley y se promueve el desarrollo de buenas prácticas laborales.

Suramericana está comprometida con la erradicación de todas las formas de explotación y degradación del ser humano.

Asociación y negociación colectiva

Dando cumplimiento a las disposiciones de ley y garantizando los derechos de los empleados, se respeta el derecho a la asociación. Así mismo, se garantiza que las decisiones sobre ascensos, despidos y traslados sean tomadas de manera objetiva y que la aplicación de las políticas y procedimientos no son discriminatorias respecto a las personas que se encuentran vinculadas a los sindicatos.

Seguros Generales y Seguros de Vida cuentan con 2 sindicatos:

- **Asociación de empleados de Suramericana ASES**
Con 84 empleados vinculados.
Esto representa el 5.6% de los empleados de un total de 1,490 empleados
- **Asociación de asesores dependientes de Suramericana ASOAS**
Con 463 personas vinculadas.
Esto representa un 71.34% de 649 asesores dependientes.



Medio Ambiente |
El valor del cuidado

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el MEDIO AMBIENTE

Promover mayor RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Promover TECNOLOGÍAS AMIGABLES con el medio ambiente

No somos ajenos a una de las preocupaciones más apremiantes de la humanidad: el cuidado del medio ambiente, condición necesaria para la sostenibilidad de nuestra actividad aseguradora.

Suramericana asume su responsabilidad con la protección y conservación del medio ambiente a través de la adopción de prácticas que permitan no sólo cumplir con la normatividad vigente, sino mitigar el impacto ambiental de los negocios y fortalecer una cultura del cuidado de los recursos.

Entre las iniciativas adelantadas se destacan:

- Diagnóstico en las sedes principales para plantear planes de mejoramiento en el uso eficiente de los servicios de agua, energía, teléfono y la disposición de los residuos.
- Formación en la separación de papel en el puesto de trabajo.
- Formación en la disposición de residuos al personal responsable del aseo.
- Marcación de espacios con mensajes alusivos al consumo responsable.
- Implementación de orinales secos, lavamanos ahorradores de agua y tanques sanitarios de 4 litros.
- Programación del encendido y apagado de equipos de aire acondicionado y fuentes de energía.
- Control de consumo de papel.

\$165

millones
invertidos en
gestión ambiental
en 2010

El compromiso con el medio ambiente es un tema que requiere un proceso educativo con los grupos de interés, no sólo para motivar conductas alrededor del uso eficiente de los recursos sino para desarrollar conjuntamente prácticas amigables con el medio ambiente y el monitoreo de la eficiencia de las acciones tanto en los cambios en tecnologías como en la operación misma.

Para facilitar este proceso, se generó el sello **Cuidemos la Tierra**, con él se desarrollan piezas que permiten crear identidad y construir sentido de responsabilidad frente al consumo racional de los recursos. En este sentido, se señalaron baños, interruptores y salas de reuniones, y se dispusieron cajas de cartón para la correcta separación de papel en todos los puestos de trabajo.

Teniendo en cuenta que Suramericana cuenta con 244 sedes en el territorio nacional, y que cada una tiene un impacto particular se inició un piloto para el control y mitigación de consumos de agua y de energía en 17 sedes de Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla.



Energía

En toda la operación de la Compañía se genera un consumo de energía que difícilmente puede ser suprimido, por lo que se están adelantando prácticas y algunos proyectos de reconversión tecnológica que permitan mayor eficiencia energética como:

- Zonificación de sistemas de iluminación.
- Programación de encendido y apagado de luces.
- Automatización de los aires acondicionados.
- Instalación de sensores infrarrojos.
- Sensores de luz exteriores.
- Bombillos ahorradores en zonas de trabajo.
- Leds en zonas de circulación y parqueaderos.

Agua

El uso racional de agua, depende de las prácticas de consumo y de la adopción de sistemas que permitan eficiencia en el mismo. En el 2010 se realizaron las siguientes acciones:

- Cambio de 87 unidades sanitarias de más de 6 litros por tanques de 4 litros.
- Instalación de 25 orinales secos.
- Cambio de la grifería de 62 lavamanos por sistemas de control automático.
- Cambio del sistema de bombeo del Monumento a la Vida ubicado en el campus SURA, evitando el desperdicio de 150 m³ de agua mensuales que se gastaban en el mantenimiento y lavado de la misma.

Consumo de papel

Con el fin de optimizar las impresiones y los equipos, se redistribuyeron las impresoras y se asignaron códigos que permiten monitorear los consumos y aplicar los correctivos necesarios. Además se ha promovido la impresión en las dos caras del papel para reducir el número de hojas impresas.

Aunque no se cuenta con una política que limite el uso de papel con cloro, actualmente todo el papel utilizado para impresión es libre de cloro, elaborado con bagazo de caña de azúcar o proveniente de bosques con los respectivos sellos *Forest Stewardship Council* —FSC—.

Gracias a la gestión y a los procesos educativos que se han desarrollado en algunas de las sedes se logró una correcta disposición del papel desde los puestos de trabajo, permitiendo reciclar **155 toneladas** de papel. La disposición final del papel se garantiza a través de alianzas con proveedores especializados en su reciclaje, lo que ha significado ingresos por **\$11.9 millones**.

El área de Gestión Documental mediante el proceso de digitalización ha logrado optimizar los espacios, reducir la impresión y disponer adecuadamente el papel, destruyéndolo para salvaguardar la confidencialidad de la información, y entregándolo para su posterior reciclaje.

1,500
colaboradores
de la regional Antioquia
recibieron formación en el
proceso de separación
de papel en el puesto
de trabajo.

7,745,221 de páginas
generadas de manera
electrónica
y **35 toneladas de papel**
ahorradas, gracias al
proceso adelantado por
Gestión Documental.

69
millones
de pesos
en donaciones de
equipos
a *Computadores
para Educar*.

Residuos electrónicos

Uno de los impactos de la operación de la Compañía es la generación de residuos electrónicos derivados de las actualizaciones de los equipos. Como respuesta de ello, se estableció una alianza con el Programa del Ministerio de Educación Nacional de Colombia *Computadores para Educar*, con la que se promueve el desarrollo de las TIC's. Esta estrategia garantiza la correcta disposición final y, a la vez, estimula los procesos creativos de los niños y jóvenes en robótica.

Residuos peligrosos

Para mitigar los impactos que se generan por el transporte y la disposición final de los residuos peligrosos generados por la operación del negocio de autos, se realizó una capacitación a 180 empleados de Autosura en el Decreto 4741 del 2005 (Manejo de residuos y desechos peligrosos) y el Decreto 1609 del 2002 (Manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas).

La disposición final de los residuos peligrosos se garantiza mediante alianzas con los proveedores de los insumos o con empresas especializadas en la recolección, el tratamiento y la correcta disposición de este tipo de residuos, garantizando el cumplimiento de toda la normatividad ambiental y el control de impactos negativos al medio ambiente.

En 2010 se dispusieron **28,971 kg de residuos peligrosos** representados en baterías usadas, lingotes de plomo, wyppall y aserrín impregnado de hidrocarburo, aceites usados y fibra de vidrio, y **18,997 kg de llantas**.

Algunos de los residuos generados en la operación de salvamentos de autos no pueden ser reciclados por sus características físicas o porque ya se encuentran contaminados, en este sentido, se adelantan gestiones para desarrollar un sistema que nos permita el monitoreo de la disposición final y el aprovechamiento de los residuos.

En la operación de salvamentos de autos se generaron **110,256 kg de materiales reciclables como hierro, aluminio, cobre y plástico, que representaron ingresos por \$33.4 millones.**

178 Ton
de material biosanitario y cortopunzante colectados en 2010, en Antioquia.

Residuos hospitalarios y similares

Los prestadores de servicio de salud de la compañía IPS Sura y Dinámica cuentan con los más altos estándares de operación en los que el cumplimiento de la normatividad, además de la calidad en el servicio, son factores fundamentales.

La protección de la vida de las personas no se da únicamente en los lugares en los cuales se presta el servicio, esta protección debe ser integral. Los residuos hospitalarios y similares representan un riesgo para la vida cuando no son dispuestos en los lugares adecuados y con las condiciones requeridas para ello. Por esto Suramericana cuenta con Planes de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRHS) que garantizan que los residuos sean dispuestos de acuerdo a los requerimientos establecidos y que esta labor la realicen los proveedores mejor calificados para ello.

Cambio climático

El calentamiento global y el cambio climático son algunos de los principales retos ambientales que vive el mundo de hoy. Suramericana reconoce la importancia de esta problemática mundial.

Los riesgos que representa el cambio climático nos afectan a todos y como compañía aseguradora somos conscientes de los impactos que tiene nuestro ejercicio empresarial, por eso reconocemos que todos tenemos una responsabilidad y podemos contribuir.

Nuestra huella

En las oficinas centrales de ARP, EPS, IPS, Camacol, Otrabanda y Seguros en Medellín, se realizó la medición de los gases de efecto invernadero. Esta medición permitirá desarrollar estrategias que apunten a la reducción de nuestras emisiones. Las sedes en las cuales se realizó la medición, reúnen a 1,291 empleados, aproximadamente el 20% del total de los empleados de la Compañía.

Indicador	Energía	Agua	Papel
Consumo Total	5,230,550 kWh	10,486 m ³	18 Ton
Consumo Total por Empleado	4,052 kWh	8.12 m ³	0.014 Ton
Emisiones Totales de GEI* por consumo	1,490 Ton CO ₂ e	15.93 Ton CO ₂ e	36.63 Ton CO ₂ e
Emisiones Totales de GEI* por consumo por empleado	1.5 Ton CO ₂ e	0.01 Ton CO ₂ e	0.03 Ton CO ₂ e

*GEI: Gases de Efecto Invernadero

Número de sedes incluidas en el estudio: 5.

Fuentes clasificadas: Energía eléctrica, consumo de papel y agua residual.

Medición realizada por: Portafolio Verde.

Sostenibilidad para pequeños trapiches

Con el Centro Nacional de Producción Más Limpia, TO&MMA BV y GAL MARTINA SUSTAINABLE PARTNERS, se participa en el proyecto llamado Sostenibilidad para los pequeños trapiches. El principal beneficiario de este proyecto es la Empresa Comunitaria Trapiche La Avención, en Yolombó, vereda Bareño, en el que participa la Fundación Suramericana desde 2007, en alianza con otras entidades del sector público y privado.

El objetivo es la optimización del sistema de secado del bagazo de caña, la combustión y la remoción del vapor de las áreas de producción, para mejorar las condiciones laborales de los empleados de la planta, y con él propiciar nuevas oportunidades de negocio a partir del exceso de biomasa generada en la producción.



La Huella de Carbono de las oficinas centrales de Suramericana, ubicadas en Medellín, tomando el año 2010 como periodo base es de:

1,543 toneladas de CO₂e por año

Comparte tu carro

Suramericana se unió a la iniciativa liderada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en Antioquia, denominada *Comparte tu Carro, Respira profundo*, una estrategia ciudadana de concientización sobre la optimización de los vehículos mediante el uso de transporte masivo, y compartir carros en rutas comunes.

Esta iniciativa busca que las personas que vivan en lugares cercanos compartan el carro para ir a los lugares de trabajo y así reducir el número de automóviles que viajan en la ciudad y por ende las emisiones atmosféricas.

En 2010

no se presentaron sanciones legales por incumplimiento en temas ambientales

Compromiso vigente

Reconocemos que tenemos camino por recorrer, por eso en los próximos dos años trabajaremos en:

- Procesos formativos con empleados, asesores, proveedores y clientes.
- Sistema de monitoreo de consumos.
- Adopción de tecnologías que permitan un uso eficiente de los recursos.
- Implementación de planes de manejo integral de residuos.
- Participación activa en iniciativas públicas para el cuidado del medio ambiente.

Anticorrupción
El valor de
la transparencia



PREVENIR

cualquier tipo de corrupción, incluidas la extorsión y el soborno

Las empresas dinamizan el entorno público desde su actuación en el ámbito de lo privado, por tanto, deben cumplir con estándares mínimos para hacer efectiva su contribución a la construcción de la competitividad y el bienestar colectivo.

La institucionalidad de un país se construye mediante comportamientos éticos, responsables y transparentes, en Suramericana están regulados desde el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Estamos comprometidos con:

- Fortalecer el Gobierno Corporativo.
- Revisar y adecuar nuestro Sistema de Control Interno.
- Liderar una política empresarial seria.

El Gobierno Corporativo es el fundamento del Sistema de Control Interno

El éxito de la Sociedad depende de sus relaciones internas entre accionistas, la Junta Directiva, la Presidencia y los colaboradores, y de sus relaciones externas con asesores, proveedores, clientes, acreedores, comunidad, competencia, entre otros. Los principios corporativos cruzan los diferentes mecanismos de relacionamiento con cada grupo de interés, haciendo coherente la gestión empresarial en un marco ético de actuación.

La corrupción se reconoce como uno de los principales obstáculos para el desarrollo sostenible y afecta a todos los sectores de la sociedad. La corrupción según Transparencia Internacional se define como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados.

Esta definición incluye 3 elementos:

- El mal uso del poder.
- Un poder encomendado, es decir puede estar en el sector público o privado.
- Un beneficio privado, este beneficio no se limita únicamente a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de la familia o amigos.

Desde el 2002 las filiales de Suramericana adoptaron de manera voluntaria el Código de Buen Gobierno que regula los derechos y deberes de los grupos de interés, garantizando la responsabilidad en la toma de decisiones y la estabilidad en las relaciones con cada parte.

El Código de Buen Gobierno trae disposiciones que garantizan que el manejo de la empresa va a responder a criterios previamente establecidos y que no van en contravía a las leyes, la ética y las buenas costumbres, entre ellas:

- Los derechos de los accionistas, las comunicaciones hacia ellos, el funcionamiento de la Asamblea y los principios que imperan en las decisiones que se toman.
- El funcionamiento de los órganos de control, su rol y responsabilidad.
- La filosofía para el manejo de las relaciones con los principales grupos de personas comprometidas con el bienestar de la Sociedad.
- Las normas que se deben seguir para la administración de conflictos de interés.
- Las normas de conducta que deben observar los funcionarios y las personas relacionadas con la Sociedad, en los negocios y en su comportamiento.
- El Código de Ética de la Sociedad y la regulación del Comité y la Línea Ética.

El Código de Ética establece disposiciones para evitar comportamientos que favorezcan la prevención de la corrupción, el soborno, el lavado de activos, la confidencialidad de la información y la seguridad del personal. El comportamiento ético garantiza relaciones de confianza mutua con los grupos de interés.

Para evitar la corrupción se tienen establecidas políticas acerca de la recepción o entrega de obsequios o beneficios personales que puedan interferir en los resultados esperados por la Compañía.

Estructura de Gobierno

La Junta Directiva de una Compañía dicta los lineamientos para la operación de la empresa. En Suramericana esta Junta es elegida por la Asamblea General de Accionistas por períodos de 2 años reelegibles. Para ser miembro de la Junta Directiva, las personas deben ser de amplia y reconocida trayectoria profesional, así como de honorabilidad y destacadas calidades personales y éticas. En la elección de los miembros de Junta se tiene en cuenta que cada uno de ellos cuenta con habilidades que le permitan ejercer un adecuado desempeño.

La remuneración de los miembros de Junta es fijada por la Asamblea General de Accionistas, para esto, se debe tener en cuenta, además de las calidades personales y profesionales, el tiempo a dedicar en la actividad y la experiencia de la persona que va a ocupar el cargo

Existen Comités que soportan a la Junta Directiva en la toma de decisiones. A Suramericana S.A. la asisten el Comité de Asuntos de Junta, el Comité de Desarrollo y Compensación y el Comité de Auditoría. Las filiales Seguros Generales y de Vida, ARP SURA y la Administradora de Carteras Colectivas igualmente cuentan con Comités de Auditoría y un Comité de Inversiones y Riesgo.

La Auditoría Interna actúa bajo un estatuto aprobado por la Junta Directiva, esta reporta directamente al Comité de Auditoría a través del Vicepresidente de Contraloría.

La revisoría Fiscal es el órgano de control externo por excelencia, y la Administradora de Carteras Colectivas tiene adicionalmente el Contralor Normativo.

Conflictos de interés

El Código de Ética establece la obligación para todos los empleados y asesores, de revelar aquellas situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Compañía. Estas situaciones deben ser informadas a los superiores inmediatos para que se puedan tomar las medidas que garanticen que no se van a presentar problemas en la prestación de los servicios.

Comité de ética

Para vigilar el cumplimiento de las normas establecidas en los códigos, la compañía ha conformado un comité de ética al cual pueden dirigirse los empleados y público externo en los casos que se consideren contrarios a nuestros principios. El Comité de Ética está encargado del desarrollo y la coordinación de mecanismos para la resolución de conflictos, y la definición de sanciones por la violación del mismo.

A diciembre
de 2010

Se presentaron 26 denuncias por asuntos éticos, que son gestionadas según las particularidades de cada caso para tomar los correctivos pertinentes.

Para reportar las irregularidades se cuenta con la **LÍNEA ÉTICA 018000517385**, lineaetica@sura.com.co

Control lavado de activos

En Suramericana consideramos que cada cliente es único y que en la medida en que logremos tener un mejor conocimiento y entendimiento del mismo, no sólo mejora nuestra capacidad de ofrecerle soluciones y servicios, sino que también nos permite identificar aquellas situaciones que se salen de lo habitual en su relacionamiento con la Compañía. En el marco global, las compañías, en especial las pertenecientes al sistema financiero, se exponen a ser utilizadas por terceras partes como vehículo para el movimiento de capitales ilícitos destinados, ya sea a la financiación del terrorismo o al lavado de dinero procedente de actividades delincuenciales.

Suramericana consciente de su responsabilidad en apoyar la lucha contra este flagelo, en conjunto con el gobierno de los diferentes países en los que la Compañía hace presencia, los gremios, y los diferentes actores involucrados en la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, dispone de un programa

permanente de prevención y detección de actividades o transacciones que permitan identificar situaciones en las que clientes, proveedores, empleados, socios de negocio o cualquiera de las partes interesadas, pueda intentar utilizar a la Compañía para dar apariencia de legalidad a capitales provenientes de actividades ilícitas. Finalmente, el resultado de estas actividades de prevención y detección, es reportado de manera permanente, tanto a la Junta Directiva de la Organización, como a los respectivos entes de control gubernamentales.

515
personas
formadas en SARLAFT
DURANTE 2010

Cumplimos al Estado

Siempre actuamos bajo todos los preceptos constitucionales, legales y éticos, los cuales nos permiten cumplir con nuestros deberes tributarios, permitiendo construir una sociedad más justa y equitativa, una mejor redistribución de la riqueza y garantizando el cumplimiento de un sistema en donde se reconocen principios tributarios.

Impuestos pagados 2010 (Cifras presentadas en miles de millones de pesos)	
Compañía	Total impuestos pagados
Seguros Generales	\$138.9
Seguros de Vida	\$70.8
Administradora de carteras colectivas	\$2
Servicios de Vehículos	\$2.3
Suramericana S.A	\$9.5
Servicios Generales	\$4.7
EPS Sura	\$18.1
IPS Sura	\$5.8
Dinámica IPS	\$2.8
ARP Sura	\$11.2
Consultoría en Gestión de Riesgos	\$0.8
TOTAL IMPUESTOS PAGADOS	\$267.3

Alianzas público-privadas

Se constituyen en un camino que debemos recorrer como sociedad, llevando implícito el compromiso de participar activamente y con un nuevo enfoque de trabajo fundamentado en la comprensión del entorno.

generan proyectos de interés nacional, permiten superar las dificultades y redundan en calidad de vida para todos.

Tenemos participación activa, entre otras, en:

El reto es construir una cultura de servicio a la sociedad, donde la satisfacción se refleje en bienestar y oportunidades, y ahí los límites entre lo privado y lo público toman forma de alianza, el lugar común.

Suramericana participa activamente en iniciativas que promuevan el desarrollo social, en alianzas público-privadas que

Federación de Aseguradores Colombianos
Fasecolda

Transparencia por Colombia

Fundación para el progreso de Antioquia
Proantioquia

Fondo de Prevención Vial

Asociación Nacional de Empresarios
—ANDI—

Propiedad intelectual

Todo lo referente a propiedad intelectual y derechos de autor ha sido respetado, y todas las adquisiciones de la Compañía por estos conceptos se han efectuado mediante los proveedores autorizados, pagando por cada uno de ellos el valor correspondiente. Por lo anterior, Suramericana y sus filiales sólo usufructúan propiedad intelectual debidamente adquirida.



Nuestro informe

Período cubierto por el informe

En cumplimiento a los compromisos adquiridos al sumarnos al Pacto Global, presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2010. El informe realizado bajo el estándar GRI 3,1, comenta sobre el desempeño económico, social y ambiental de Suramericana S.A. y sus empresas filiales para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010. El informe de sostenibilidad será presentado anualmente para garantizar un diálogo permanente y transparente con nuestros grupos de interés.

Punto de contacto con relación al Informe

Cualquier inquietud, consulta o solicitud de información adicional sobre este informe debe ser enviada a la Gerencia de Responsabilidad Corporativa al correo lvelasquezv@sura.com.co o a los teléfonos (574) 4355753 ó (574) 4355150. La correspondencia puede ser enviada a la calle 49B 63-21 Edificio Camacol, oficina 1201 en la ciudad de Medellín, Colombia.

Límites al alcance del informe

El informe de Sostenibilidad abarca la operación de Suramericana y sus filiales en Colombia. Para los próximos informes esperamos reportar el desempeño de las filiales en otros países.

Verificación: Este informe no cuenta con verificación externa.

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
1. Estrategia y análisis						
1.1	Declaración del Gerente	Carta Gerente		1	Reportado	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Para asegurar el futuro		14	Reportado	
2. Perfil de la Organización						
2.1	Nombre de la organización	Nosotros, Estructura Corporativa		2, 3	Reportado	
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Nosotros, Estructura Corporativa		2, 3	Reportado	
2.3	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Estructura Corporativa		3	Reportado	
2.4	Localización de la sede principal	Nuestro Informe		52	Reportado	
2.5	Número de países donde opera	Momentos que marcan historia		6, 7	Reportado	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nosotros		2	Reportado	
2.7	Mercados servidos	Valores para el desarrollo		11, 12	Reportado	
2.8	Dimensiones de la organización	Estructura Corporativa Valores para el desarrollo Soluciones en cifras		3, 11, 12, 13	Reportado	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por el Informe en tamaño, estructura y propiedad				Reportado	No aplica por ser el primer informe presentado
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período	Valores para el desarrollo y Momentos que marcan historia		6, 7, 12	Reportado	
3. Parámetros del Informe						
PERFIL DEL INFORME						
3.1	Período cubierto por el informe	Nuestro informe		52	Reportado	
3.2	Fecha del informe más reciente	Nuestro informe		52	Reportado	No aplica por ser el primer informe presentado
3.3	Ciclo de presentación del informe	Nuestro informe		52	Reportado	
3.4	Punto de contacto en relación con el Informe	Nuestro informe		52	Reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
ALCANCE Y COBERTURA DEL INFORME						
3.5	Definición de contenidos del Informe, proceso para definir el contenido del reporte				No reportado	
3.6	Cobertura del reporte	Nuestro informe		52	Reportado	
3.7	Límites al alcance del Informe	Nuestro informe		52	Reportado	
3.8	Base para reportar sobre Joint Ventures, divisiones, subsidiarias, operaciones tercerizadas				No reportado	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos				No reportado	
3.10	Efecto de la re expresión de informes anteriores				Reportado	No aplica por ser el primer informe presentado
3.11	Cambios significativos en el alcance del Informe				Reportado	No aplica por ser el primer informe presentado
3.12	Índice de contenidos GRI	Indicadores GRI			Reportado	
3.13	Verificación	Nuestro informe		52	Reportado	No verificado por externos
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés						
GOBIERNO						
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Junta Directiva 2010, Estructura de Gobierno		4, 5, 49	Reportado	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta Directiva 2010		4, 5	Reportado	El Presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo directivo dentro de la organización
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	Junta Directiva 2010		4, 5	Reportado	
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Anticorrupción		48, 49		
4.5	Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivo y el desempeño de la organización	Anticorrupción Estructura de Gobierno		49	Reportado	
4.6	Procedimiento para evitar conflicto de interés	Anticorrupción Conflicto de interés		50	Reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
4.7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno	Anticorrupción Estructura de Gobierno		49	Reportado	
4.8	Misión, Visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico	Principios , Sostenibilidad, Anticorrupción		8, 9, 47	Reportado	Principios, Código de Buen Gobierno y Código de Ética
4.9	Mecanismos para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades			14	No reportado	
4.10	Evaluación del desempeño ambiental, social y económico del máximo órgano de gobierno	Anticorrupción Estructura de Gobierno		49	Reportado	

COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución	Carta Gerente		1	Reportado parcialmente	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización	Carta Gerente Anticorrupción Alianzas Público Privadas		1, 51	Reportado	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya	Anticorrupción Alianzas Público Privadas		51	Reportado	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	Relaciones de largo plazo		10	Reportado	
4.15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés	Enfoque de relacionamiento		10	Reportado parcialmente	
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Enfoque de relacionamiento		10	Reportado parcialmente	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización				No reportado	

5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, remuneración de empleados, donaciones y otras inversiones en actividades comunitarias, resultados no asignados y pagos a proveedores de capital y gobiernos.	Valores para el desarrollo		11, 12	Reportado	
-----	--	----------------------------	--	--------	-----------	--

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.				No Reportado	
EC3	Cobertura de las obligaciones del plan de beneficios definido de la organización.	Estándares Laborales Jubilados	Principio 1, 2	35	Reportado parcialmente	
EC4	Asistencia financiera significativa recibida del gobierno.				Reportado	La compañía no recibió ayudas significativas por parte del Gobierno
Presencia en el mercado						
EC5	Rango de relaciones del salario de nivel de entrada estándar, respecto del salario mínimo local en ubicaciones de operación significativa	Estándares Laborales Pago de salarios	Principio 1	31	Reportado	
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto en proveedores locales en ubicaciones de operación significativas	Valores para el desarrollo, Derechos Humanos Proveedores	Principio 1, 2	11,12, 21, 22	Reportado	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de personal gerencial de alto rango contratado en la comunidad local en ubicaciones de operación significativas.	Estándares Laborales Procesos de selección	Principio 6	29	Reportado	
Impactos económicos indirectos						
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios provistos principalmente para beneficio público a través de la participación comercial, en especie o gratuita.				No Reportado	
EC9	Comprensión y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el de dichos impactos				No Reportado	
DIMENSIÓN AMBIENTAL						
Materiales						
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	Medio ambiente	Principio 8	40	Reportado parcialmente	Se reportan algunos de los materiales utilizados para la operación de los negocios
EN2	Porcentaje de los materiales reciclados usados como insumo		Principio 8 y 9		No Reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
Energía						
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias		Principio 8		Reportado	Suramericana no tiene consumos directos de energía, todos los consumos son indirectos
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias				No reportado	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Medio Ambiente Energía	Principio 8 y 9	42	Reportado parcialmente	
EN6	Iniciativas para ofrecer productos y servicios eficientes en términos de energía o basados en energía renovable, y reducciones en los requisitos de energía como resultado de estas iniciativas durante el período informado.				No reportado	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas.	Medio Ambiente Energía	Principio 8 y 9	42	Reportado	
Agua						
EN8	Captación total de agua por fuentes		Principio 8		Reportado	La compañía no realiza captación de agua directamente.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		Principio 8		Reportado	La compañía no realiza captación de agua directamente.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		Principio 8		Reportado	La compañía no realiza captación de agua directamente.
Biodiversidad						
EN11	Ubicación y tamaño del terreno propio, arrendado, explotado, o adyacente tanto ubicado en áreas protegidas como en otras áreas de alto valor por su biodiversidad.		Principio 8		Reportado	La Compañía no se encuentra ubicada o es adyacente a áreas protegidas
EN12	Descripción de los impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad, tanto en áreas protegidas como en otras áreas de alto valor por su biodiversidad		Principio 8		Reportado	La Compañía no se encuentra ubicada o es adyacente a áreas protegidas
EN13	Hábitats protegidos o restaurados		Principio 8		No reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
EN14	Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad				No reportado	
EN15	Número de especies en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y especies incluidas en la lista de conservación nacional, cuyo hábitat está ubicado en áreas afectadas por las operaciones, por nivel de riesgo de extinción		Principio 8		Reportado	La Compañía no se encuentra ubicada o es adyacente a áreas protegidas
Emisiones y desechos						
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso	Medio Ambiente Cambio climático	Principio 8	45, 46	Reportado parcialmente	La medición de la Huella de Carbono se realizó en las oficinas centrales de Suramericana en la ciudad de Medellín
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso	Medio Ambiente Cambio climático	Principio 8	45, 46	Reportado parcialmente	La medición de la huella de carbono se realizó para las Oficinas Centrales en la ciudad de Medellín
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	Medio ambiente	Principio 7, 8, 9	40	Reportado parcialmente	
EN19	Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.				No reportado	
EN20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso				No reportado	
EN21	Descarga total de agua, por calidad y destino				No reportado	
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación	Medio ambiente Consumo de papel, Residuos peligrosos, residuos hospitalarios y similares	Principio 8	43, 44	Reportado parcialmente	
EN23	Número y volumen totales de derrames significativos				No reportado	
EN24	Peso de los desechos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según los términos de la Convención de Basilea, Anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de desechos transportados que hayan sido despachados internacionalmente				No reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
EN25	Identidad, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante				No reportado	
Productos y servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la mitigación de dichos impactos	Medio ambiente	Principios 7, 8, 9	40	Reportado	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría				No reportado	
Cumplimiento normativo						
EN28	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias debidas al incumplimiento de leyes y normas ambientales		Principios 8, 9		Reportado	En el 2010 Suramericana no fue objeto de sanciones o multas por temas ambientales
Transporte						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las operaciones de la organización, y del transporte de miembros del personal				No reportado	
General						
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	Medio ambiente	Principios 7, 8, 9	41	Reportado	En el 2010 se destinaron \$165 millones para la gestión ambiental
DIMENSIÓN SOCIAL						
Empleo						
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y región	Estándares Laborales Procesos de selección	Principio 6	29	Reportado	
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	Estándares Laborales Rotación de empleados	Principio 6	30	Reportado	
LA3	Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes	Estándares laborales	Principio 6	27	Reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
LA15	Retorno al trabajo después de licencias de maternidad/paternidad				No reportado	
Relaciones empresa/trabajadores						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo	Estándares laborales Asociación y negociación colectiva	Principios 1, 3	39	Reportado	
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo				No reportado	
Salud y seguridad en el trabajo						
LA6	Porcentaje de la dotación de personal total representada por comités formales de salud y seguridad formados conjuntamente por la gerencia y los trabajadores, que ayuden a supervisar y brinden asesoramiento sobre programas de seguridad e higiene en el trabajo.	Estándares laborales Copaso	Principio 1	34	Reportado	
LA7	Índices de lesiones, enfermedades laborales, días perdidos y ausentismo, y número total de víctimas fatales relacionadas con el trabajo, por región	Estándares laborales Ausentismo	Principios 1, 4	34	Reportado	
LA8	Programas vigentes de educación, capacitación, orientación, prevención y control de riesgo para asistir al personal, sus familias, o a miembros de la comunidad respecto de enfermedades graves	Estándares laborales Por el bienestar	Principio 1	33	Reportado	
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos				No reportado	
Formación y Educación						
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado y por categoría	Estándares laborales El conocimiento, un proceso continuo	Principio 6	36	Reportado	
LA11	Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que sustentan la empleabilidad de los empleados y los ayudan cuando sus carreras llegan a su fin	Estándares laborales El conocimiento, un proceso continuo	Principio 6	36	Reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras	Estándares Laborales Gestión del desempeño	Principios 4, 6	32	Reportado	
LA13	Conformación de los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un grupo minoritario, y otros indicadores de diversidad	Junta Directiva 2010 Estándares Laborales Procesos de selección	Principios 1, 4, 6	4,5, 29	Reportado	
LA14	Relación salario básico de empleados hombres / salario básico de empleadas mujeres, por categoría de empleado	Estándares Laborales Pago de salarios	Principios 1, 6	31	Reportado parcialmente	

DERECHOS HUMANOS

Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión de importancia que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos				No reportado	
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas				No reportado	
HR3	Horas totales de capacitación de empleados en políticas y procedimientos en relación con aspectos de derechos humanos que son pertinentes a las operaciones, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Derechos Humanos	Principios 1, 2, 3, 4, 5, 6	16	Reportado parcialmente	

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y acciones tomadas	Anticorrupción Comité de ética	Principios 1, 2, 4, 6	50	Reportado	Reportes en la línea ética
-----	---	--	-----------------------	----	-----------	----------------------------

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Operaciones en donde se identifique que el derecho a ejercer la libertad de asociación y a celebrar contratos colectivos de trabajo presenta un riesgo significativo, y acciones para respaldar estos derechos				No reportado	
-----	--	--	--	--	--------------	--

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
Explotación infantil						
HR6	Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil y medidas para contribuir a eliminarlo.				No reportado	
Trabajos forzados						
HR7	Operaciones en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio y medidas para contribuir a eliminar esta forma de trabajo				No reportado	
Prácticas de seguridad						
HR8	Porcentaje de personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los derechos humanos pertinentes a las operaciones.				No reportado	
Derechos de los indígenas						
HR9	Número total de incidentes de violaciones de los derechos de aborígenes y acciones tomadas				No reportado	
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los derechos humanos				No reportado	
HR11	Número de quejas relacionadas con la violación de derechos humanos				No reportado	
SOCIEDAD						
Comunidad						
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de cualquier programa y práctica que evalúe y administre los impactos de las operaciones en la comunidad, incluido el ingreso, la operación y la salida	Derechos Humanos Compromiso social	Principios 1	23, 24	Reportado	La compañía no tiene impactos directos, sin embargo invierte en zonas de vulnerabilidad a través de la Fundación Suramericana
Corrupción						
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción	Anticorrupción	Principio 10	47	Reportado parcialmente	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Anticorrupción Control de lavado de activos	Principio 10	50	Reportado	
S04	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Anticorrupción	Principio 10	47	Reportado parcialmente	
Política pública						
S05	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying)				No reportado	
S06	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.				No reportado	
Comportamiento de competencia desleal						
S07	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.				No reportado	
S08	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentos.				No reportado	
S09	Operaciones con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades				No reportado	
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en aquellas actividades con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades				No reportado	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Salud y seguridad del cliente						
PR1	Etapas del ciclo de vida en las cuales se evalúan, en términos de mejoras, los impactos de productos y servicios en la salud y seguridad, y porcentaje de productos y categorías de servicios significativos sujetos a tales procedimientos.				No reportado	

Tabla cruce GRI

Indicador	Contenido del GRI	Capítulo del informe	Principio del Pacto Mundial	Página	Estado	Comentario
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, en función del tipo de resultado de dichos incidentes				No reportado	
Etiquetado de productos y servicios						
PR3	Tipo de información sobre productos y servicios requerida por los procedimientos, y porcentaje de productos y servicios significativos sujetos a tales requisitos de información.	Derechos Humanos Por nuestros clientes	Principios 1, 2	18	Reportado	
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	Derechos Humanos Por nuestros clientes	Principios 1, 2	18	Reportado	
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto	Derechos Humanos Por nuestros clientes	Principios 1, 2	18	Reportado	
Comunicaciones de marketing						
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios				No reportado	
PR7	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios, por tipo de resultados	Derechos Humanos Por nuestros clientes	Principios 1, 2	18	Reportado	
Privacidad del cliente						
PR8	Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes				No reportado	
Cumplimiento normativo						
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios				No reportado	

En **2010** estuvimos comprometidos con la dignidad, el bienestar, el cuidado y la transparencia.

**Un Pacto de todos,
entre todos,
para todos.**



suramericana

