



suramericana 

Informe de Gestión 2011



Suramericana - Gestión 2011

Presentes para el futuro

Sobre nuestro informe

La Compañía

- Nosotros
- Estructura Corporativa
 - Estructura del Negocio
 - Estructura Organizacional
- Filosofía Corporativa
- Direccionamiento Estratégico
- Junta Directiva
- Comité Directivo
- Gobierno Corporativo
- En cifras

Gestión 2011

- Relaciones de largo plazo
- Enfoque de relacionamiento
- Clientes
- Colaboradores
 - Nuestra gente
 - Remuneración
 - Beneficios y compensaciones
 - Rotación y crecimiento
 - Clima laboral
 - Generación de empleo
 - Ausentismo
 - Bienestar
 - Salud y equilibrio
 - Fomentamos el ahorro
 - Jubilados
 - Generación de conocimiento
 - Asociación y negociación colectiva
- Proveedores
- Estado
- Gremios y Asociaciones
- Comunidad
- Desarrollo de los negocios
- Seguros
- Seguridad Social
- Cuidamos la Tierra
- Nuestros lineamientos
- Gestión ambiental
- Balance General de la Gestión
- Reconocimientos y Certificaciones

Vivimos la Cultura

Índice de Contenido GR



Presentes para el futuro

La sostenibilidad invita a pensar en las consecuencias de las actuaciones que como individuos o como sociedad tenemos. Esto no es ajeno al ámbito empresarial, por el contrario, la empresa tiene una gran responsabilidad pues la manera en que se gestionen las relaciones impacta directamente en el desarrollo de los grupos de interés y del entorno. Lo que hacemos hoy tiene un efecto en el futuro.

Gestionar los riesgos es gestionar la sostenibilidad. Hoy Suramericana y sus filiales gozan de liderazgo en el mercado, lo que conlleva una revisión permanente de lo que hacemos para mejorarlo, por eso estamos convencidos de que la gestión del talento humano, con la esencia ética que nos orienta, es fundamental para renovarnos siempre. Desarrollar las competencias necesarias para leer el contexto es la materia prima para la generación de conocimiento que derive en nuevas propuestas que desde hoy nos preparen para el futuro.

Los seguros tienen un gran efecto en la sostenibilidad al entregar soluciones que protegen la vida y el patrimonio de las personas, permitiendo que en caso de eventos inesperados se puedan subsanar las pérdidas, con lo que se evita decaer en la línea de pobreza. La inclusión financiera pasa por generar procesos de educación que faciliten la comprensión de las medidas de protección frente a los riesgos, y la generación de servicios que faciliten el acceso y la cobertura en seguros a poblaciones con bajos ingresos económicos, que preparen para la vejez, que se adelanten a las expectativas y necesidades de la población.

El aseguramiento involucra temas tan relevantes para los indicadores de bienestar y desarrollo de un país como la salud, la estabilidad laboral, la seguridad industrial, los riesgos profesionales, el emprendimiento empresarial, la educación, entre otros que se constituyen en garantes de calidad de vida.

Para Suramericana es claro que generar soluciones para diferentes sectores poblacionales es participar activamente en la viabilidad de la sociedad de las regiones donde tenemos presencia y, por ende, en la viabilidad de nuestros negocios, por eso somos conscientes de que nuestra gestión en algunos de estos sectores no necesariamente se verá reflejada en términos de rentabilidad financiera en el corto plazo. Entendemos que con operaciones



como las de la EPS SURA y microseguros estamos sentando las bases para la superación de la pobreza y la protección de los derechos fundamentales.

Ampliar la visión y prepararnos para estar vigentes en el largo plazo es un deber con quienes confían en la actividad aseguradora, que trae consigo la necesidad de analizar los riesgos que surgen de las dinámicas económicas, sociales y ambientales para lograr responder con pertinencia las expectativas del sector.

En 2010 nos adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas como una expresión pública y voluntaria de incorporar en nuestra gestión los diez principios propuestos alrededor de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, compromiso que ratificamos y nos comprometemos a impulsar en nuestros grupos de interés. Reconocer las prácticas de nuestras filiales a la luz de estos aspectos ha sido el primer paso, con el que también se generan retos en el mediano plazo de relevancia para la competitividad y la viabilidad de las operaciones, entre ellos:

- Consolidar la gestión ambiental en las filiales de Suramericana.
- Avanzar en la inclusión de aspectos sociales y ambientales en los análisis de riesgos y oportunidades tanto para los negocios como para nuestros clientes y proveedores.
- Definir un sistema de seguimiento y reporte de los indicadores asociados a la sostenibilidad acorde con estándares internacionales y particularidades del entorno empresarial.
- Realizar un análisis de materialidad como base para gestionar los asuntos más significativos en sostenibilidad.

En Suramericana estamos comprometidos con un ejercicio empresarial que además de generar rentabilidad genere condiciones favorables para todos nuestros grupos de interés, y esto sólo se consigue teniendo una clara convicción de que al enmarcar nuestro trabajo en el Respeto, la Responsabilidad, la Equidad y la Transparencia lograremos sentar las bases de una transformación social en la que la calidad de vida y el respeto de la dignidad sean el común denominador.

Los invitamos a recorrer nuestro informe anual en el que encontrará cifras que dan cuenta de lo que somos y hacemos. Sus comentarios y sugerencias nos permitirán revisarnos y avanzar cada día más en el camino de la sostenibilidad, para estar presentes en el futuro.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente Suramericana S.A.



Sobre nuestro informe

Reconocemos la importancia de establecer relaciones de confianza con nuestros grupos de interés como garantes de la sostenibilidad, y uno de los pilares de la confianza es la transparencia, por eso en Suramericana avanzamos cada día más en los mecanismos para reportar la información de nuestra gestión. En 2011 tuvimos un acercamiento a los indicadores planteados por el Global Reporting Initiative –GRI– como insumo para elaborar nuestra primera Comunicación de Progreso al Pacto Global de Naciones Unidas, al que nos adherimos en enero de 2010, lo que da cuenta de nuestro compromiso público con la sostenibilidad.

Definir nuestros grupos de interés, el propósito y el enfoque de relacionamiento nos ha permitido hacer un inventario de los medios y canales con que cuentan las Compañías para fortalecer la gestión con cada parte interesada favoreciendo la información, la formación, la retroalimentación y el posicionamiento:

Grupo de interés	Propósito de relacionamiento
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 formativo 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

Nuestro enfoque de relacionamiento se fundamenta, entre otros propósitos, en: entregar más y mejor información sobre lo que somos y hacemos, construir conocimiento y fortalecer los procesos de formación, y generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión de la Compañía y de nuestros grupos de interés en la perspectiva del mejoramiento continuo.



Para determinar los asuntos materiales reportados en el presente informe se priorizaron las expectativas de empleados y asesores, clientes, usuarios y de los gremios a través de las líneas de atención al cliente, la participación gremial, la línea ética, los espacios de encuentro entre colaboradores y la Presidencia. De acuerdo con esto los aspectos de mayor relevancia están asociados al desarrollo de nuevas soluciones y canales, la inclusión financiera, la participación en el mercado, los indicadores de desempeño social (proveedores, empleados y comunidad) y los avances en materia ambiental.

En este sentido, el Informe anual no sólo refleja los resultados en términos financieros de Suramericana S.A. y de la operación de sus filiales en Colombia (Administradora de Carteras Colectivas, Consultoría en Gestión de Riesgos, Servicios Generales, Seguros Generales, Seguros de Vida, ARP Sura, EPS Sura, IPS Sura, Dinámica, y Fundación Suramericana), sino que da cuenta de la gestión en términos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Actualmente se avanza en la consolidación de la información de las filiales internacionales.

Para mayor claridad hemos dividido este informe en cuatro capítulos:

La Compañía

Contiene la descripción general, orientaciones estratégicas, gobierno corporativo y principales cifras del año.

Gestión 2011

Reúne el resultado de la gestión con los grupos de interés más relevantes, los principales proyectos adelantados por los negocios, la gestión ambiental y el balance general entregado por el Presidente y la Junta Directiva.

Vivimos la cultura

Capítulo que expresa nuestro compromiso con la dignidad humana a partir del reconocimiento de los procesos culturales que surgen desde la expresión artística de los pueblos.

Por último tenemos el Índice de Contenido GRI que orienta al lector en la búsqueda de los indicadores en materia de sostenibilidad, de acuerdo con los protocolos establecidos por Global Reporting Initiatives en su versión 3.1.



La información contable y financiera fue aprobada por la Asamblea General de Accionistas y reposa en los libros de la Compañía los cuales fueron verificados por la firma KPMG. La información financiera de las filiales se encuentra publicada de acuerdo con los lineamientos de las diferentes entidades de control. La información relativa a sostenibilidad fue verificada por KPMG Advisory Services, de acuerdo con las normas internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE) 3000, Assurance Engagements other than Auditor Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Adicional a lo anterior, este informe fue sometido a revisión por parte de la Organización GRI, obteniendo la calificación C+. En la sección de verificación se puede observar la declaración del nivel de aplicación GRI y el Informe del auditor independiente.

En este informe no se reexpresaron cifras.



La Compañía

Nosotros

Suramericana S.A. 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. Ver Estructura corporativa

Cuenta con el respaldo de GRUPO SURA, su compañía matriz, que 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.

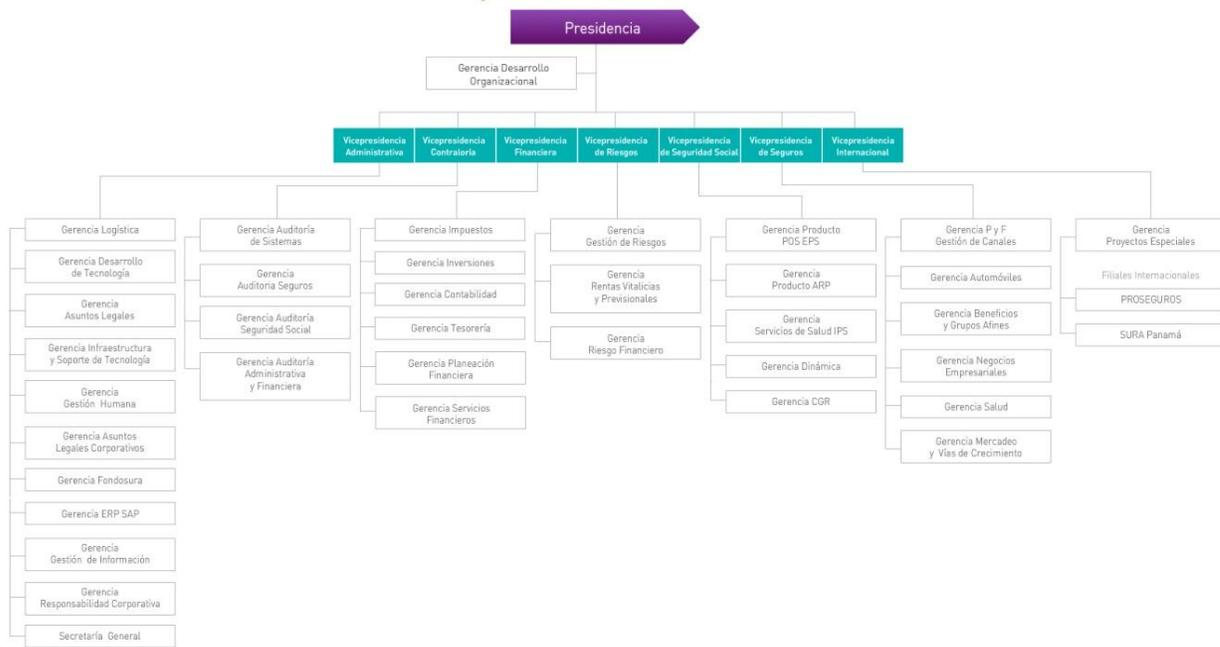


Estructura Corporativa

Estructura del Negocio



Estructura Organizacional





Filosofía Corporativa

Las personas dan vida a los compromisos de Suramericana y sus filiales, inspiran nuestra filosofía corporativa. Para ellas trabajamos cada día.

Asumimos el Respeto, la Responsabilidad, la Equidad y la Transparencia como fundamento para el desarrollo de los negocios y para la sostenibilidad.

El ser humano es el eje de nuestra Filosofía Corporativa, desde allí definimos los lineamientos que orientan nuestro trabajo y compromiso con cada grupo de interés.

Así aseguramos el futuro:

- Compromiso ético
- Desarrollo integral del talento humano
- Cultura abierta y flexible
- Gestión del conocimiento
- Relaciones de largo plazo
- Cuidado de los recursos



Direccionamiento Estratégico

Objetivo

Obtener una rentabilidad sostenible superior al costo de capital, con enfoque en la fidelización, atracción y crecimiento de los clientes, y la generación de ventaja competitiva a través del talento humano y la gestión de riesgos y capitales

Estrategia de negocio



Dimensiones

Horizonte temporal
Modelo de negocio
Cumplimiento estándares internacionales
Sostenibilidad

Lineamientos estratégicos

Gestión del talento humano
Sinergias
Internacionalización
Gestión inteligente del gasto



Junta Directiva

Principales

David Bojanini G.
Presidente GRUPO SURA

Carlos Raúl Yepes J.
Presidente Grupo Bancolombia

Matthias Marwege
Senior Executive Manager
Division Spain, Portugal, Latin America & Caribbean,
Munchener Ruckversicherungs

Luis Alberto Zuleta J.
Gerente Estudios Económicos

Suplentes

Andrés Bernal C.
Vicepresidente de Inversiones GRUPO SURA

Oscar Celis M.
Gerente Compañía Muros y Techos

Peter Erwin Waldmann
CEO Munchener de Venezuela C.A.

Jaime Humberto López M.
Presidente ASOBOLSA
Asociación de Comisionistas de Bolsa



Comité Directivo

Gonzalo Alberto Pérez R.
Presidente

Fernando Ojalvo P.
Vicepresidente Administrativo

Mario Gildardo López.
Vicepresidente de Contraloría

Juan Fernando Uribe N.
Vicepresidente Financiero

Sergio Pérez Montoya
Vicepresidente Internacional

Andrés Felipe Ochoa G.
Vicepresidente de Riesgos

Carlos Andrés Ángel A.
Vicepresidente de Seguridad Social

Juan David Escobar F.
Vicepresidente de Seguros

Jean Paul Nyfeler V.
Gerente de Desarrollo Organizacional



Gobierno Corporativo

El año 2011 se caracterizó por la consolidación de las estrategias de Gobierno Corporativo, con la cual se garantizó la estabilidad del nivel de riesgo de la Compañía dentro de la tolerancia definida por la Junta Directiva y se dio soporte a la estrategia de sostenibilidad en el largo plazo. Suramericana S.A., continuó liderando una política empresarial seria, guiada por los principios de equidad, respeto, responsabilidad y transparencia, comprometida frente a la sociedad y el país.

Los proyectos previstos para el año 2011 en el direccionamiento estratégico de Suramericana y sus filiales, planteado por tres años con las consecuentes actualizaciones anuales, se realizaron según lo establecido. Esos proyectos tienen como objetivo mantener la dinámica permanente de las Compañías, buscando generar valor para los accionistas con base en un crecimiento sostenible, fundamentado en la fidelización, atracción y crecimiento del número de clientes (que hoy supera la cifra de 6.1 millones), así como en una adecuada gestión del riesgo y del capital.

La Junta Directiva fue oportunamente informada de los hechos más relevantes ocurridos al interior de la sociedad, vigiló la integridad de la información financiera y el apropiado funcionamiento de los sistemas contables, de control interno, de riesgos y de auditoría.

Por su parte, el Comité de Auditoría conoció la gestión relacionada con la identificación, análisis, cuantificación y tratamiento de los diferentes riesgos a los que se expone la Compañía. Igualmente el Comité de Auditoría supervisó la actividad de los órganos de control como la Revisoría Fiscal y Auditoría Interna, efectuando seguimientos a sus actividades y al desarrollo de planes de trabajo.

El comportamiento ético no es una opción, es parte integral del ejercicio de los negocios Suramericana S.A. El suministro oportuno de la información, la ejecución de asambleas, la participación y trato equitativo para los accionistas, representados por los miembros de la Junta Directiva, garantizan que la administración se desarrolla de acuerdo con los principios establecidos para la óptima operación del negocio.

A continuación destacamos algunos hechos que reflejan el cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo vigentes en el ámbito legal e institucional:



- En materia de Internacionalización, se cerró la operación de adquisición de Proseguros en República Dominicana y se firmó, con los propietarios actuales, el Grupo Bancolombia, el contrato de adquisición de Asesuisa en El Salvador, estando pendiente en el momento la autorización por parte de las autoridades locales para el cierre de la operación.
- El 4 de abril, la Compañía reportó a la Superintendencia de Sociedades el informe 31 de Prácticas Empresariales.
- Se envió la primera Comunicación de Progreso al Pacto Global, que da cuenta de nuestra gestión en cumplimiento de los principios en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

1. Estructura de propiedad de la sociedad

1.1. Capital social

Capital autorizado	COP 100 millones dividido en 200.000 acciones nominativas
Capital suscrito	COP 30.068.500
Capital pagado	COP 30.068.500

1.2. Accionistas de la sociedad, con participación superior al 1%, al cierre de 2011

Nombre del accionista	Número de acciones	Porcentaje de participación
GRUPO DE INVERSIONES SURAMERICANA S.A.	48,788	81.13%
MÜNCHENER RÜCKVERSICHERUNGS - GESELLSCHAFT AKTIENGESELLSCHAFT	11,346	18.87%

2. Situación de control

Suramericana S.A. en virtud de su participación mayoritaria de manera directa o indirecta, tiene declarada situación de control sobre las siguientes sociedades:

- Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A.
- Seguros Generales Suramericana S.A.
- Seguros de Vida Suramericana S.A.
- EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A.
- Diagnóstico y Asistencia Médica S.A. Institución Prestadora de Servicios de Salud. Dinámica I.P.S.



- Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.
- Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.
- Servicios Generales Suramericana S.A.S
- Consultoría en Gestión de Riesgos IPS Suramericana S.A.
- Seguros Suramericana S.A. - Panamá
- Inversura Panamá Internacional S.A. (Antes Inversura (B.V.I.) Corporation)
- Progreso Compañía de Seguros S.A. – República Dominicana

Durante el año 2011 se celebró con el Grupo Bancolombia, el contrato de adquisición de Asesuisa en El Salvador, actualmente está pendiente la autorización por parte de las autoridades locales para el cierre de la operación.

3. Estructura de la administración de la sociedad

Junta directiva

Se compone de cuatro (4) miembros principales y cuatro (4) miembros suplentes.
Se encuentra conformada por los siguientes miembros:

Principales

David Bojanini G.
Presidente GRUPO SURA

Carlos Raúl Yepes J.
Presidente Grupo Bancolombia

Matthias Marwege
Senior Executive Manager
Division Spain, Portugal, LatinAmerica & Caribbean,
Munchener Ruckversicherungs

Luis Alberto Zuleta J.
Gerente Estudios Económicos

Suplentes

Andrés Bernal C.
Vicepresidente Financiero y de Estrategia de la nueva subholding

Oscar Celis M.
Gerente Compañía Muros y Techos

Peter Erwin Waldmann
CEO Munchener de Venezuela C.A.

Jaime Humberto López M.
Presidente ASOBOLSA - Asociación de Comisionistas de Bolsa



Dos de los ocho renglones de la Junta Directiva, incluyendo principales y suplentes, son independientes.

Remuneración de los miembros de la Junta Directiva

De acuerdo con el artículo 23 literal e) de los estatutos de la Compañía corresponde a la Asamblea General de Accionistas determinar las asignaciones de los miembros de la Junta Directiva, el Revisor Fiscal y sus respectivos suplentes. Para establecer la remuneración de los miembros de la Junta, la Asamblea tiene en cuenta su estructura, obligaciones, las calidades personales y profesionales de los Directores así como su experiencia y el tiempo a dedicar a su actividad. Para el año 2011 la Asamblea General de Accionistas aprobó, para cada uno honorarios de \$2.750.000 mensuales

Miembros de la Junta Directiva que son miembros de Juntas o directivos de sociedades que ostenten participaciones significativas en esta Sociedad.

Nombre	Cargo	Entidad
David Bojanini García	Representante Legal	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Matthias Marwege	Director	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich Re)
Andrés Bernal Correa	Vicepresidente Financiero	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.

Nombramiento, reelección y remoción de los miembros de la Junta Directiva

La Junta Directiva se compone de cuatro (4) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años contados a partir de la fecha de su elección, sin perjuicio de que puedan ser reelegidos o removidos libremente en cualquier momento por la misma Asamblea.

Para la toma de tales decisiones, los estatutos sociales no contemplan un quórum especial, por tanto, se aplican las normas generales que al respecto señalan que la Asamblea deliberará con un número plural de personas que represente, por lo menos, la mayoría absoluta de las acciones suscritas y las decisiones se tomarán por la mayoría de los votos presentes.



En la elección de los miembros de la Junta, se debe garantizar que el perfil de ellos se ajuste a las necesidades de la Compañía. Todos los Directores deben contar con habilidades analíticas y gerenciales, visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista, al igual que habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores. Deberán tener además conocimiento de la industria, de aspectos financieros, de riesgos, de asuntos jurídicos, de experiencias internacionales y de manejo de crisis.

Toma de decisiones de la Junta Directiva

Por regla general, las decisiones en la Junta Directiva se adoptan con la mayoría de votos de los Directores presentes, salvo en los casos en que estos estatutos o las leyes exijan unanimidad o una mayoría superior. Los Directores, tanto principales como suplentes se citan a todas las reuniones para garantizar la continuidad y la efectividad de las contribuciones personales.

Número de reuniones de la Junta Directiva

Durante el año 2011, la Junta Directiva se reunió de manera presencial en seis (6) ocasiones y de manera no presencial en una (1) oportunidad.

Evaluación previa de los estados financieros

Los estados financieros que se presentan anualmente para la publicación periódica y para la aprobación anual de la Asamblea General de Accionistas, son evaluados previamente por el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, quienes los aprueban y discuten antes de presentarlos a la Asamblea, como lo señala el artículo 31, literal E de los Estatutos Sociales.



Miembros de los Comités de la Junta Directiva

Comité de Asuntos de Junta e Inversiones

David Bojanini García
Matthias Marwege
Gonzalo Alberto Pérez

Comité de Auditoría y Finanzas

Matthias Marwege
Luis Alberto Zuleta Jaramillo
Andrés Bernal Correa
Jaime Humberto López

Asisten también a este Comité, por invitación, los responsables del Área Financiera, del Área de Contraloría y la Revisoría Fiscal.

Comité de desarrollo y Compensación

David Bojanini García
Carlos Raúl Yepes
Oscar Celis Marín

Comité Directivo

Gonzalo Alberto Pérez R.
Presidente

Fernando Ojalvo P.
Vicepresidente Administrativo

Mario Gildardo López.
Vicepresidente de Contraloría

Juan Fernando Uribe N.
Vicepresidente Financiero

Sergio Pérez Montoya
Vicepresidente Internacional



Andrés Felipe Ochoa G.
Vicepresidente de Riesgos

Carlos Andrés Ángel A.
Vicepresidente de Seguridad Social

Juan David Escobar F.
Vicepresidente de Seguros

Jean Paul Nyfeler V.
Gerente de Desarrollo Organizacional

4 Reformas estatutarias durante el ejercicio

Durante el ejercicio social del año 2011 no se llevaron a cabo reformas estatutarias.

5 Elementos de gobierno corporativo

5.1 Principios corporativos.

Suramericana S.A y sus empresas filiales han definido y promovido entre sus colaboradores comportamientos coherentes con los principios comunes. Cada uno de los empleados y asesores, desde sus respectivos roles, adopta comportamientos que se reflejan en la atención y en el servicio prestado a cada uno de los clientes:

- **Transparencia:**
Es ser consecuentes entre el decir y el hacer. Es actuar con claridad y rectitud, sin ocultar información, respetando la confidencialidad. Es crear relaciones sin segundas intenciones. Es vivir el día a día, de manera ética y honesta.
- **Respeto:**
Respeto es reconocer al otro y aceptarlo tal como es, teniendo en cuenta sus puntos de vista y opiniones, considerando sus derechos, sentimientos y necesidades.



- **Responsabilidad:**

Responsabilidad es cumplir con nuestros compromisos y con nuestra palabra, haciéndonos cargo de nuestras acciones y consecuencias, velando por el bien de la Compañía y la comunidad en general.

- **Equidad:**

Es tratar con igualdad y justicia a todas las personas. Es actuar en función del bien común.

5.2 Código de Buen Gobierno.

Suramericana S.A., coherente con sus principios, adoptó de manera voluntaria desde 2002 el Código de Buen Gobierno, que regula los derechos y deberes de sus grupos de interés, garantizando la responsabilidad en la toma de decisiones y estabilidad en las relaciones con cada parte.

La divulgación y sensibilización alrededor del Código de Buen Gobierno, ha permitido interiorizar prácticas que permean la cultura organizacional y fortalecen la credibilidad para la inversión.

El Código de Gobierno Corporativo de la Compañía está publicado en la página Web www.sura.com.co en el cual está contenida toda la información de interés respecto de la Sociedad.

Adicionalmente, dicho Código reposa en la Secretaría General de la Compañía ubicada en la Carrera 64 B No. 49 A 30 en Medellín, Colombia.

5.3 Línea ética.

Para Suramericana y sus empresas filiales, la ética es el conjunto de principios y valores que rigen nuestra conducta. Más allá de una declaración, buscamos coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

La Línea ética de Suramericana fue creada como un espacio confidencial para comunicarse en caso de que cualquier parte interesada llegue a identificar una situación que atente contra la ética al interior de la organización.



Reportes a la Línea Ética desde Septiembre de 2010 a Marzo de 2012:

Total Casos recibidos: 142

Casos recibidos relacionados con consultas éticas: 7

Casos éticos confirmados: 67

Casos éticos no confirmados: 58

Casos en proceso de estudio: 10

Respuesta a las violaciones del Código de Ética:

Llamados de atención: 54

Llamado de atención enviado a la hoja de vida: 7

Destitución colaboradores: 10

El primer reporte consolidado de la Línea Ética de Suramericana se llevó a cabo en el mes de Abril de 2012, presentando el reporte de los casos desde Septiembre de 2010 (fecha de inicio de operación de la Línea Ética) hasta diciembre 31 de 2011.

5.4 Defensor del Consumidor Financiero / Cliente.

Suramericana S.A. fue pionera en el desarrollo e implementación del Defensor del Consumidor Financiero, originalmente denominado Defensor del Asegurado. Cuando esta figura aún carecía de cualquier reglamentación en el entorno Colombiano, Suramericana decidió, a través de sus filiales de Seguros, y de manera voluntaria, dar un paso adelante en el año de 1996. Esta iniciativa, correspondía al propósito de continuar mejorando en la atención de las necesidades de los clientes y en el respeto de los derechos de los mismos. El Defensor se convirtió, desde sus orígenes, en la confirmación del interés de Suramericana por garantizar el desarrollo de relaciones transparentes y duraderas con sus clientes, garantizando la imparcialidad, independencia y autonomía de éste a quién, desde el principio, se lo dotó de la facultad para tomar decisiones frente a casos particulares de los clientes, vinculantes y obligatorias para las Compañías, cuando eran favorable a los intereses del reclamante.

Sólo hasta el año 2003 mediante la Ley 795 y su Decreto 690 se estableció con carácter obligatorio la figura del Defensor del Cliente, la cual fue denominada posteriormente, mediante la Ley 1328 de 2010, Defensor del Consumidor Financiero, entendiendo por estos a los clientes, beneficiarios, afiliados de la Compañía o cualquier persona que, a la luz de las disposiciones legales, cuente con



dicha calidad. Señala la última norma referida que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con dicha figura, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios que no correspondan a las diferencias relativas al pago de perjuicios, sanciones e indemnizaciones.

Seguros Generales Suramericana S.A., Seguros de Vida Suramericana S.A., Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A., EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A. y Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A., son las sociedades filiales de Suramericana S.A. que, fieles a su propósito inicial y a su filosofía empresarial, cuentan con la figura del Defensor, la cual, en forma voluntaria y paralela a la exigencia legal, goza de una competencia mucho más amplia de la establecida por la norma y le permite resolver controversias dentro del marco del Reglamento dictado para este efecto.

Durante el año 2011, el Defensor conoció de un total de 221 reclamaciones, divididas de la siguiente forma: 111 por Seguros Generales Suramericana S.A., 88 por Seguros de Vida Suramericana S.A., 7 por Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A., y 2 por la Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A. En 13 casos no se logró identificar la Compañía sobre la cual se dirigía la queja. Del total de reclamaciones 21 fueron admitidas por reglamento voluntario, 166 en función de vocería y 34 eran de otro tipo de reclamaciones. Del total de reclamaciones presentadas admitidas bajo reglamento voluntario, 4 (equivalentes al 19%) fueron resueltas en forma favorable a los intereses de los clientes.

5.5 Código de Ética.

Dentro de los elementos acogidos con el objeto de desarrollar y articular elementos de Gobierno Corporativo en Suramericana S.A. y sus filiales, se redactó, en forma paralela al Código de Buen Gobierno Corporativo, un Código de Ética que determina las normas de conducta a las cuales deben acogerse en todo momento los funcionarios y las personas relacionadas con la sociedad.



5.6 Comité de Ética.

El Comité de Ética tiene a su cargo hacer tangible el compromiso de Suramericana y sus filiales por actuar en forma acorde a sus principios y acatar las disposiciones y elementos definidos dentro de la estrategia de Buen Gobierno Corporativo. En la práctica, el Comité de Ética tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Hacer seguimiento a la aplicación de las normas del Código de Ética y del Código de Buen Gobierno.
- Establecer las acciones tendientes a lograr una adecuada divulgación de los mismos.
- Fortalecer los estándares de conducta ética al interior de las Compañías.
- Actuar como máxima autoridad en la resolución de conflictos de interés.
- Velar por la adecuada utilización de información privilegiada por parte de los funcionarios de las Compañías y sus Directivos.
- Autorizar regalos e invitaciones, por fuera de los lineamientos definidos en el Código de Buen Gobierno.
- En general, determinar si se ha incurrido en conductas contrarias a la ética corporativa.

Ante el Comité puede acudir cualquier persona vinculada con cualquiera de las Compañías de Suramericana S.A, así como cualquier persona externa a la Compañía, pero con motivación e interés en poner un caso en conocimiento del Comité.

Los reportes frente a la línea ética pueden ser realizados por cualquiera con interés para ello a través de la Línea gratuita 018000 517385, marcando en el celular #801, escribiendo al correo electrónico lineaetica@sura.com.co o a través del enlace: <http://www.sura.com/Pginas/FormularioLineaEtica.aspx>



6 Control de lavado de activos

Suramericana cuenta con un programa de prevención y detección de actividades o transacciones relacionadas con el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Con este programa se busca identificar las situaciones asociadas a movimientos de capitales ilícitos provenientes de actividades delincuenciales o situaciones donde se pretenda utilizar a las compañías para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

Las capacitaciones se han desarrollado con diferentes estrategias virtuales y presenciales, buscando llegar a todos los empleados y asesores de la compañía y poniendo especial relevancia en aquellas áreas en las cuales se pueden presentar mayor riesgo o donde se tienen más dudas en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT-

En 2011 se formaron 605 empleados y 478 asesores.

A través de la Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA hemos venido participando en los comités establecidos para dar orientaciones sobre varios temas pertinentes para el sector, entre ellos las disposiciones en materia de prevención promovidas por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC, quienes en 2011 presentaron la campaña Negocios Responsables y Seguros, la cual fue adoptada y divulgada a diferentes grupos y canales de distribución.

7 Anticorrupción

Consagrada en el Código de Buen Gobierno, la Transparencia hace parte de los principios éticos que orientan la gestión de Suramericana y sus filiales. En 2011 se participó activamente en la mesa temática del Principio 10 de la Red del Pacto Global en Colombia que tuvo como primer propósito la revisión y formulación de estrategias para combatir la corrupción, adicional a esto se participó en las mesas convocadas por Transparencia Internacional para la revisión del Estatuto Anticorrupción que entró en vigencia en julio de 2011 con miras a elaborar una propuesta de regulación para el Gobierno Nacional, aún está en proceso de revisión. Así mismo, se conformó un comité interno para analizar los posibles riesgos de corrupción que puedan darse en la operación de los negocios y las prácticas a implementar para prevenirlos y controlarlos.



8 Procesos judiciales

Dada la alta sensibilidad de los sectores en los cuales participan las filiales de Suramericana S.A. y la naturaleza de los servicios a su cargo (seguros y seguridad social), es factible que algunas de las diferencias y controversias derivadas de la relación con los clientes, afiliados, terceros y beneficiarios, requieran ser resueltas en instancias judiciales.

Suramericana S.A. y sus filiales realizan todas sus actuaciones bajo la premisa de proteger y respetar los derechos de sus clientes, velando por que sus decisiones estén siempre amparadas bajo claros preceptos normativos y contractuales y evitando las confrontaciones que puedan ser resueltas a través de mecanismos de arreglo directo o de una conciliación prejudicial. En las instancias judiciales, se pretende siempre la búsqueda de claros elementos que garanticen la primacía de la realidad y, siempre que se identifican situaciones que permitan dirimir los conflictos, sin necesidad de esperar una decisión judicial, se agotan todos los esfuerzos necesarios en procura de llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Para el cierre del año 2011, las Sociedades filiales de Suramericana S.A. se encontraban vinculadas a 2.630 procesos judiciales, de los cuales un total de 716 tienen la categoría de "nuevos", es decir, fueron notificados en el transcurso del año. En el mismo periodo 109 procesos se terminaron a través de una Sentencia Judicial (favorable o desfavorable a los intereses de cada Compañía) o un acuerdo conciliatorio.

Es importante destacar que el número de procesos al que se hace referencia en el párrafo anterior, se ve impactado de manera considerable por los procesos en los que es parte Seguros Generales Suramericana S.A. que, en su mayoría, se tratan de procesos de responsabilidad civil adelantados por terceros en contra de clientes de la Sociedad, en los que ésta interviene, exclusivamente, en condición de garante de los obligaciones del cliente.



En cifras

Cifras a diciembre 31 de 2011

Presencia en 4 países (En El Salvador hay acuerdo de compraventa)

Colombia

Panamá

República Dominicana

El salvador

Contrataciones a 11.651 proveedores

12.250 colaboradores y asesores

1.558 personas participando en voluntariado corporativo

Apoyo al desarrollo comunitario en 14 departamentos de Colombia, y en Ciudad de Panamá, a través de la Fundación Suramericana.

Inversión para el desarrollo de los negocios y el mejoramiento de la infraestructura física.

Ingresos de las filiales

Filiales Colombia: COP 4.2 billones

Filiales Internacionales: COP 390 mil millones

Total Suramericana: COP 4.6 billones (+13.3%) (En 2010 COP 3.8 billones)

Utilidad: COP 196.154 millones

Patrimonio: COP 1.5 billones

Reclamaciones: COP 2.8 billones



Pago de salarios: COP 597.2 mil millones

Impuestos: COP 316 mil millones

Comunidad: COP 2,200 millones

COP 68 mil millones invertidos en proyectos para el desarrollo de los negocios y el mejoramiento de la infraestructura física

Proveedores: COP 4.6 billones

Cifras por negocios

Vida: 914 mil pólizas de vida individual, 1.3 millones asegurados Vida grupo

Salud: 201 mil asegurados salud, 1.3 millones de servicios en sedes propias

Hogar: 84 mil viviendas aseguradas, 15 mil servicios de asistencia en 2011

Autos: 403 mil vehículos asegurados, 285 mil servicios de asistencia

ARP Sura: 1.6 millones de trabajadores asegurados, 523 mil servicios de prevención

POS: 1.4 millones de afiliados al POS, 16 millones de servicios de salud

Participación de mercado por negocio

Seguros Generales: 16.8% - Primas por COP1.1 billones

Seguros de Vida (Incluye ramos de seguridad social): 27.9% - Primas por COP1.9 billones

ARP SURA: 28.2% - Primas por COP481 mil millones

EPS SURA: 7.7% - 1.484.834 afiliados



Clientes

6.1 millones de clientes

3.2 millones de clientes en seguros privados

801 mil clientes en microseguros

Clientes empresariales:

Seguros: 60 mil

ARP: 43 mil

EPS: 54 mil



Gestión 2011

Relaciones de Largo Plazo

Enfoque de Relacionamiento

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



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



Clientes y Usuarios

Cercanía, protección y acompañamiento



Protegemos los derechos

Seguros SURA, ARP SURA y EPS SURA, filiales de Suramericana, cuentan con la figura de 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.

En salvaguarda de la información confidencial de nuestros usuarios, y dando cumplimiento a la normatividad vigente, contamos con sistemas de información que permiten hacer trazabilidad de las consultas que sobre nuestros clientes hacen empleados y colaboradores, además de restringir dicha información de acuerdo al perfil de los usuarios, procurando que ésta solo sea consultada por quienes puedan requerir dicha información para el cumplimiento óptimo de sus funciones.

El Defensor del Consumidor

- Atención oportuna y efectiva de los consumidores financieros
- Actúa como conciliador dentro de las atribuciones legales
- Efectúa recomendaciones relacionadas con los servicios y la atención prestada a los consumidores
- Es vocero de los consumidores

Defensor principal: José Fernando Ramírez G.

Defensor suplente: Liliana Otero



El Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC– es un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósito la consolidación de una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, la adopción de sistemas para el suministro de una adecuada información a los clientes, el fortalecimiento de los procedimientos de atención de quejas y reclamos, y garantizar la protección de los derechos del consumidor.

Suramericana cuenta con procedimientos y mecanismos que permiten brindar las herramientas a los clientes para la protección de sus derechos, así como planes de formación para los empleados y asesores de la compañía.

En 2011 se realizaron diferentes actividades que permiten actualizar la información que se entrega a los consumidores financieros, dentro de estas actividades se cuenta con la estructuración de los procedimientos de quejas y reclamos a través del Defensor del Consumidor Financiero, de la Línea Ética y actualización de la información en los diferentes canales de contacto con los clientes.

Para garantizar un buen servicio a los consumidores, se realizaron capacitaciones virtuales para los empleados, también se realizaron formaciones presenciales a los responsables de las quejas y reclamos, y para el desarrollo de habilidades de los asesores.

1.185 colaboradores formados en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

El SAC aplica para los negocios vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (Seguros de Vida, Seguros Generales, Riesgos Profesionales y Carteras Colectivas).

Conscientes de la importancia de generar procesos de formación que permitan la comprensión del sistema financiero como garante de estabilidad social y económica, en desarrollo de la estrategia definida por la Federación de Aseguradores Colombianos – Fasecolda en 2011 realizamos capacitaciones en diferentes comunidades del país. Las sesiones se enfocan en la identificación de los riesgos y los mecanismos de protección ante situaciones inesperadas.

214 personas de comunidades en condición de vulnerabilidad recibieron educación financiera.



Medimos 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.

ARP SURA :	EPS SURA :	Seguros SURA :	IPS SURA :	Dinámica:
4.39	4.22	4.63	4.46	4.69

Para la medición de satisfacción se utiliza la metodología Q.S.A: Quality Service Audit, aplicada por la empresa de investigación Gallup. Calificación sobre 5.

Gestión de contacto con el cliente

Seguros Generales y Seguros de Vida

Inquietudes	303.030
Servicios	189.593
Quejas	26.058
Felicitaciones	5.873
Sugerencias	1.029
Total Contactos	525.583

EPS SURA

Información	1.164.286
Peticiones/Sugerencias	245.075
Reclamos	51.937
Felicitaciones	436
Total Contactos	1.461.734



ARP SURA

Reclamos	1.553
Felicitaciones	562
Total Contactos	2.115

DINÁMICA

Peticiones/Sugerencias	290
Reclamos	1.457
Felicitaciones	283
Total Contactos	2.030

Cultura de servicio

Seguros de Vida Suramericana cada día está más enfocado a que sus clientes reciban los beneficios de estar asegurado desde el momento de la compra, y sólo en el momento de la eventualidad. Este énfasis en el servicio hace que el desarrollo del talento humano en la compañía se convierta en un factor estratégico. Como parte de esta estrategia, la compañía desarrolló **Leyendas del Servicio** programa de formación que consta de 18 módulos en los que se refuerzan los principios corporativos, las soluciones que se ofrecen y la importancia de una atención clara y oportuna.

Participación de empleados: 2.830

Satisfacción de los empleados con la metodología de aprendizaje: 4,80/5,00

Hechos de Corazón: para IPS SURA la atención en salud se enmarca no sólo en la cultura del cuidado, sino en la seguridad de los pacientes, por esto se ha reforzado con los empleados y colaboradores el compromiso de las acciones con la salud y la calidad de vida de las personas.



Con el programa Hechos de Corazón se ha llegado a 2.000 personas de la compañía a través de conferencias de sensibilización del servicio y formación básica en seguridad del paciente. Con el Centro de Gestión Hospitalaria se capacitaron 18 formadores que serán encargados de replicar la información del curso básico y reforzar la información que se desarrolló en el curso de formación virtual.

Promovemos la calidad de vida

Los contenidos informativos con los que nos relacionamos con clientes y usuarios tienen un contenido educativo, enfocado a la adopción de hábitos saludables y la comprensión de los derechos y deberes que como asegurados tienen.

Canales de contacto

La Línea Ética es el canal para hacer llegar las denuncias relacionadas con asuntos de conducta que atenten contra los principios corporativos consagrados en el Código de Ética. Ver Gobierno Corporativo

Cada Compañía ha dispuesto canales que permiten la retroalimentación permanente por parte de nuestros clientes.

Seguros SURA

Sucursales, Promotoras y Promotorías a través de las plataformas de servicio

Página web: www.sura.com

Redes sociales

Línea Nacional (línea Gratuita): 018000 518888

Estados Unidos, Canadá o Puerto Rico (línea Gratuita): 1-866 327 1888

Desde otros países: 57 1 437 8888

ARP SURA

Nuestras sedes:

http://www.arpsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=20

Página web: www.arpsura.com

Líneas de atención telefónica:

http://www.arpsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=517&Itemid=207

Línea Nacional: 01 8000 511 414 - 01 8000 944 414

Desde otras ciudades: 018000 051 1414



EPS SURA

Nuestras oficinas de atención:

http://www.epssura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=276

Página web: www.epssura.com

Línea de atención afiliados POS EPS SURA y MEDIPLAN

http://www.epssura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=236&Itemid=273

Dinámica IPS

Nuestras sedes: <http://www.knowbi.com/dinamica/>

Página web: www.dinamicaips.com.co



Colaboradores

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

Resumen de cifras....

12,250
colaboradores

COP 597,2 mil millones
Invertidos en salarios

976
nuevos empleos

COP 3,868 millones
Invertidos en formación

COP 876,6 millones
en programas de bienestar

La generación de empleos con todas las garantías laborales impulsa el desarrollo social y económico de un país, y eleva la dignidad humana.

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-. Estamos comprometidos con la erradicación del trabajo infantil y el trabajo forzoso.

Nuestra gente

Los procesos de selección están centrados en el ser, se cuenta con modelos de competencias, políticas y procedimientos que permiten un correcto monitoreo del cumplimiento de los principios corporativos y normativos.

61,82% de los colaboradores son empleados directos y 38,17% son asesores (incluye agencias y corredores)



Tipo de Vinculación

Vinculación	Hombres	Mujeres	Otro *
Vinculación directa	2.398	4.824	
Practicantes o aprendices	131	220	
Asesores dependientes	355	435	
Asesores independientes	1.160	1.586	
Agencia			1.065
Corredor			76

* Corresponde a las personas jurídicas (agencias y corredores de seguros)

12.250 colaboradores – 64,17% son mujeres

Mujeres por compañía

ARP SURA:	64,73%
Consultoría en Gestión de Riesgos:	69,98%
Dinámica:	80,50%
EPS SURA:	62,29%
Fundación Suramericana:	50,00%
IPS SURA:	72,28%
Seguros de Vida y Generales:	59,16%
Servicios Generales:	25,30%
Suramericana:	44,44%
Administradora de Carteras Colectivas:	25,00%
Asesores:	57,15%

- 100% de los miembros del Comité Directivo son hombres
- Medellín y Bogotá reúnen el mayor número de colaboradores, con 3.886 y 1.647 respectivamente.



Rango de edad

51,5% de los empleados tiene un rango de antigüedad de 1 a 5 años
El 88% de nuestros colaboradores tienen entre 26 y 55 años de edad
10,3% menor de 25 años
1% mayor de 55 años

Remuneración

Pagos por valor de COP 597.2 mil millones en salarios

Concepto	Valor (Cifras en millones)
Auxilio Estudios	COP 569
Auxilios	COP 4.149
Bonificaciones	COP 13.170
Cesantías	COP 19.407
Comisiones	COP 291.316
Incapacidad	COP 3.411
Indemnización	COP 2.361
Jubilación	COP 1.993
Licencia	COP 748
Primas extralegales	COP 11.498
Primas legales	COP 17.746
Salario	COP 200.653
Salario Variable	COP 3.016
Vacaciones	COP 27.151
Total general	COP 597.2

**Esta información no incluye la nómina del Comité Directivo*

La remuneración, unida a la forma de contratación, es un factor que permite generar condiciones de estabilidad y equidad en el entorno laboral. De acuerdo con el tipo de cargo se cuenta con una política salarial que promueve una retribución justa y proporcional a las funciones asignadas.

En 2011 se destaca la nivelación de los colaboradores del Centro de Servicios Compartidos al 80% con los salarios de la empresa aseguradora.

El desempeño de los colaboradores es fundamental para alcanzar las metas corporativas, por eso la evaluación periódica es un elemento que fortalece la cultura de mejoramiento continuo, hace visible el aporte individual y grupal a los retos organizacionales, y permite destacar la excelencia en el



desempeño. En 2011 se evaluó al 100% de los empleados, y se entregó un estímulo económico por el cumplimiento de los indicadores definidos en cada área.

Beneficios y compensaciones

Además del cumplimiento de la legislación, la Compañía cuenta con prestaciones extralegales, que incluyen productos del portafolio de soluciones en seguros y seguridad social, préstamos para vivienda, educación o asuntos personales y actividades de salud y bienestar que promueven la calidad de vida de los colaboradores.

Préstamos

Tipo de préstamo	Valor (Cifra en millones)	Beneficiados
Vivienda	COP 8.773	133
Vehículo	COP 5.765	245
Asuntos personales especiales	COP 3.601	525
Otros	COP 6.056	964
TOTAL	COP 24.195	1.867

Seguros

Aporte Compañías	Personas beneficiadas
COP 6.379 millones	7.283



Rotación y crecimiento

Los índices de rotación miden el porcentaje de personas que ingresan o salen de una compañía en un tiempo determinado. Suramericana busca tener un balance en los índices de rotación que garanticen la prestación óptima de los servicios.

En 2011 los índices de rotación fueron:

Compañía	Rotación	Crecimiento
Suramericana S.A	0,00%	37,50%
Administradora de Carteras Colectivas	0,00%	-28,57%
Consultoría en Gestión de Riesgos	29,12%	19,36%
Dinámica	10,36%	20,72%
EPS SSURA	16,43%	5,66%
Fundación Suramericana	50,00%	100,00%
ARP SURA	13,65%	2,90%
Seguros de Vida	8,59%	7,24%
Seguros Generales	7,00%	6,54%
IPS SURA	18,89%	22,02%
Servicios Generales	62,86%	15,71%
Suramericana Asesores*	7,30%	-1,13%

*Los asesores hacen parte de Seguros Generales y Seguros de Vida

Clima laboral

En 2011 se realizó la medición de ambiente laboral del Instituto *Great Place to Work*, esta calificación evalúa la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, camaradería y orgullo de las personas que trabajan en la Compañía

Suramericana situó tres de sus empresas entre los 10 primeros lugares:

- Seguros: 3 puesto
- EPS SURA: 4 puesto
- ARP SURA: 7 puesto



Generamos empleo

Durante 2011 se generaron 976 nuevos empleos, en los últimos 4 años se han generado más de 2.000 nuevos empleos.

Compañía	Femenino	Masculino	Total
ARP SURA	12	4	16
Consultoría en Gestión de Riesgos	94	31	125
DINAMICA IPS	160	36	196
EPS SURA	56	5	61
Fundación Suramericana	1	2	3
IPS SURA	265	108	373
Seguros (Generales y Vida)	44	154	198
Servicios Generales	-2	6	4
TOTAL	630	346	976

*En las demás compañías no se generaron empleos

Destacamos:

La generación de empleo con dignidad, que favorezca la calidad de vida de los empleados y sus familia se ve reflejada en la vinculación laboral de profesionales en la salud: 26 médicos, 70 odontólogos y auxiliares de odontología, que se suma a los 233 médicos de familia y 42 enfermeras contratadas a término indefinido entre 2009 y 2010. Este personal prestaba sus servicios a través de terceros.

Indicadores de salud ocupacional

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.



COMPAÑÍAS	TASA			ÍNDICE DE SEVERIDAD	
	2011	TASA DEL SECTOR	2010	2011	2010
Seguros Vida	2,15%	8,37%	1,69%	4,04%	0,25%
Seguros Generales	1,14%	8,37%	1,48%	22,20%	4,98%
ARP SURA	3,31%	8,37%	3,44%	1,61%	2,70%
EPS SURA	3,93%	8,37%	3,28%	11,63%	8,48%
IPS SURA	6,19%	10,73%	9,73%	4,60%	4,80%
Dinámica	6,87%	10,73%	6,60%	12,10%	20,20 %
CGR	4,20%	8,37%	5,84%	1,67%	23,13 %

*En las demás compañías no presentaron accidentes durante 2011

Licencias de maternidad/paternidad:

En 2011 se presentaron 283 licencias de maternidad y de paternidad, en las cuales se garantizó el cumplimiento de la normatividad relacionada con este tipo de licencias. Se presentaron 238 licencias de maternidad y 45 licencias de paternidad. La Compañía, otorga adicional al tiempo legal, 2 días hábiles para facilitar el fortalecimiento familiar a las personas vinculadas a Seguros Generales, Seguros de Vida y Suramericana S.A



COPASO

El Comité Paritario de Salud Ocupacional –COPASO– se conforma por representantes de los empleados, los cuales son elegidos por los mismos empleados y por representantes de la empresa, elegidos éstos por los directivos de la Compañía. El número de representantes es definido por ley, según el número de empleados y estos representan al 100% de los empleados de la Compañía.

IPS SURA y Seguros Generales y de Vida: 4 representantes principales y 4 suplentes por cada una de las partes

ARP SURA, EPS SURA, Consultoría en Gestión de Riesgos y Dinámica: 3 representantes principales y 3 suplentes por cada una de las partes.

Entre sus funciones está velar por el desarrollo y seguimiento de los programas de salud ocupacional de la empresa, proponer medidas y actividades que mantengan la salud en los ambientes de trabajo.



Bienestar

Salud integral y el Equilibrio

El talento humano es el eje de la estrategia en Suramericana. Para mantener y mejorar el **bienestar y la calidad de vida**, se desarrollan diferentes iniciativas que promuevan la Salud integral y el Equilibrio vida personal y laboral.

Nuestro modelo de Salud y Bienestar tiene un enfoque de mejora continua y promueve estándares mundiales en pro de la cultura del cuidado y se articula con otras iniciativas de Gestión Humana.

En las iniciativas de **Equilibrio de vida personal y laboral** se tienen en cuenta actividades y programas de apoyo para los empleados buscando garantizar el cumplimiento no sólo de las metas corporativas sino de las actividades personales de cada uno de los colaboradores de la Compañía.

Para esto se han establecido iniciativas como horarios flexibles, vacaciones extendidas, tecnologías para la movilidad laboral, teleconferencias, seguros de vida grupo y accidentes personales pagados por la Compañía, entre otros. De igual manera se realizan actividades que promueven un desarrollo integral para el empleado y su familia como caminatas ecológicas, torneos recreativos, fiestas de celebración y más de 60 convenios para actividades culturales, artísticas y recreativas.

Como apoyo a las familias se iniciaron los programa de orientación psicológica y jurídica y la Escuela de Familia para los empleados con conferencias sobre educación de los hijos y relaciones de pareja.

La inversión por Salud y Bienestar durante 2011 fue de COP 876.6 millones. Esta inversión se da en los programas de Salud Ocupacional, en Programas de Clima Laboral.



Beneficiarios Programas de Bienestar

* Incluye: Administradora de Carteras Colectivas, Fundación Suramericana, Seguros de Vida, Seguros Generales, Suramericana.

Actividad	Suramericana Empleados*	Suramericana Asesores	EPS SURA	ARP SURA	IPS SURA	DINÁMICA	Consultoría en Gestión de Riesgos
Deportiva	740	181	283	236	139	96	241
Relajación	740	69	406	303	605	321	170
Recreativas	393	69	183	179	105	77	103
Formación	577	32	299	305	250	130	86
Artística	41	2	n/a	6	2	1	38
Equilibrio vida personal y laboral	160	56	55	41	55	15	21
Cultural	107	21	29	45	35	18	n/a
TOTAL	2.758	430	1.255	1.115	1.191	658	659

Fomentamos el ahorro

Fondo SURA, creado en 1960, permite fortalecer la cultura del ahorro entre los empleados, como una medida de generación de patrimonio y protección en casos de dificultad. Por cada peso del ahorro legal voluntario, la Organización aporta la mitad (COP 0,50).

Aportes 2011 (Cifras en millones)

Legales: COP 4.134

Adicionales: COP 3.717

Especiales: COP 739

Compañías: COP 2.067

TOTAL: COP 10.657

Afiliados: 5.245



Crecimiento de 21% con relación a los aportes de 2010

La Cooperativa de Empleados Suramericana –COOPEMSURA–, creada en 1990 es otro escenario que facilita la cultura del ahorro y el cumplimiento de metas personales y familiares.

Número de asociados: 5.993, 8,67% más que en 2010.

COP 611 millones invertidos en auxilios, actividades recreativas, educativas y culturales y sorteos.

COP 16.782 millones otorgados en créditos

Jubilados

El pasivo por pensiones de jubilación se calcula con base en estudios actuariales, los cuales se preparan de acuerdo con los requisitos legales. La amortización de las pensiones de jubilación se efectúa según los porcentajes establecidos por la Ley. La porción corriente se determina por el estimado de pagos a efectuar en el año siguiente.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la Compañía ha amortizado en su totalidad el valor de sus pensiones de jubilación. Los pagos a los pensionados se realizan con cargo a la provisión

Suramericana cuenta con un Programa de preparación, en el que participan las personas que se encuentran próximas a jubilarse, en un rango entre cero meses y un año de antelación, que incluye, entre otras, formación en finanzas personales, orientación psicológica y familiar, de tal manera que el egreso de la vida laboral se de sin traumatismos. El programa tiene una duración de 60 horas y es apoyado por la Caja de Compensación Familiar – Comfama y se benefician los empleados de Seguros de Vida y Seguros Generales.

40 personas de Seguros de Vida y Generales se prepararon para el retiro laboral en 2011

COP 172 millones invertidos en actividades deportivas y recreativas para 288 jubilados y pensionados de las compañías de Seguros de Vida y Seguros Generales.



Generación de conocimiento

La gestión del conocimiento es un factor fundamental para el desarrollo del talento humano y la competitividad de la Compañía. Suramericana cuenta con herramientas y programas que permiten fomentar, socializar y conservar los aprendizajes que se generan.

Para el desarrollo de competencias se han establecido redes de aprendizaje, así como plataformas de E-learning que permiten llegar a un mayor número de colaboradores con contenidos sobre seguros y seguridad social, esta plataforma cuenta con una biblioteca virtual con material relevante para la industria y un portafolio de actividades de formación específica para los negocios, además de las actividades presenciales de formación que se realizan en las Compañías.

Los programas de formación corporativos atienden necesidades de formación común a todas las Compañías, entre las que se cuenta con los programas de Inducción Corporativa, la Cátedra Suramericana, los ciclos de Conferencias de Gestión, el Centro para el Desarrollo del Liderazgo, actividades de ofimática, entre otras actividades. Igualmente se han realizado patrocinios de estudio local para fomentar el desarrollo de capacidades especializadas entre los empleados de la Compañía.

Personas formadas: 7.414

Cupos de Formación: 29.098

Horas de formación: 197.443

Inversión (En millones)

Formación estratégica y avanzada: COP1.163

Formación operativa: COP 2.705

Total: COP 3.868



- IPS SURA becó a 7 profesionales en especialidades clínicas y administrativas en medicina, actualmente 3 comenzaron sus estudios.
- 59 personas impactadas con inversión de COP1.413 millones en programas gerenciales, liderazgo, formación técnica avanzada y maestrías internacionales.
- De estos, 11 personas realizaron estudios de inglés y 5 de maestría en el exterior.
- Suramericana cuenta con 12 comunidades de conocimiento en diferentes temas de seguros y seguridad social con 800 usuarios aproximadamente.



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 sean discriminatorias respecto a las personas que se encuentran vinculadas a los sindicatos.

Asociación de Empleados de Suramericana ASES: 74 personas de un total de 1.589 empleados

Asociación de Asesores Dependientes de Suramericana ASOAS: 450 personas vinculadas de un total de 790 asesores dependientes

Proveedores

Creemos en la construcción conjunta de prácticas que favorezcan el crecimiento y la competitividad.

Principales cifras...

11,651 proveedores en 2011

COP 4,6 billones

en contratación de bienes y servicios

99.9% son proveedores colombianos

53.49% personas naturales

Al compartir el compromiso ético con nuestros proveedores buscamos fortalecer una cadena de abastecimiento fundamentada en el respeto, la responsabilidad, la equidad y la transparencia.

Además de los criterios de calidad, oportunidad y precio, en Suramericana se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

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

Durante 2011 no se avanzó en la proporción esperada en el Modelo de Gestión Integral de Proveedores, como había sido nuestro reto, por cuanto se requiere organizar la información de los proveedores inscritos como punto de partida. Actualmente se adelantan gestiones para la selección de un aplicativo tecnológico que facilite la clasificación, administración y relacionamiento con nuestros proveedores tanto para la selección como para la evaluación, comunicación, desarrollo y fortalecimiento.

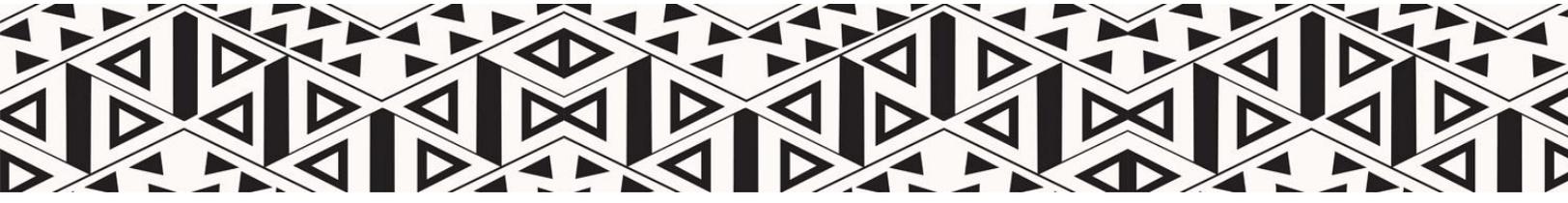


Proveedores	Proveedores activos	Proveedores con pagos	Pagos	Porcentaje de pagos
Nacionales	17.930	11.585	COP 4.428 miles de millones	99,9%
Internacionales	129	66	COP 4.539 millones	0,1%
TOTAL	18.059	11.651	COP 4,6 billones	100%

Personas naturales	10.212	6.233
Personas jurídicas	7.994	5.418

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



Encuentros de formación a proveedores:

Seguridad Social:	64 asistentes.
Tributación:	51 asistentes
Educación financiera:	15 asistentes

Boletín virtual enviado a 8,496 proveedores

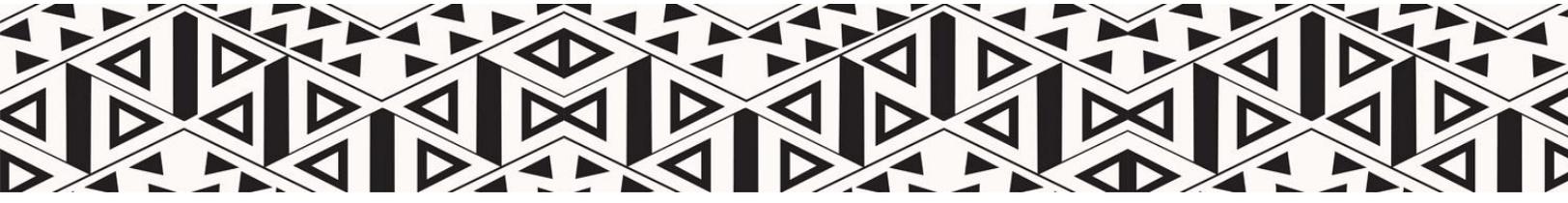
Nuestro reto para los próximos dos años es fortalecer la formación de los negociadores e implementar una herramienta tecnológica que facilite la gestión de los proveedores, según el modelo definido.

53 empleados, negociadores de las Compañías recibieron talleres sobre el proceso de Gestión de Proveedores y 188 recibieron correos informativos para facilitar su gestión.

En el año 2011 se efectuó un proceso de auditoría por parte de la Gerencia de Asuntos Legales a los 17 de los proveedores más representativos (mensajería, desarrollo de software, transporte, servicios de mantenimiento, entre otros) con el fin de constatar el cumplimiento de los aportes a seguridad social de los empleados pertenecientes a dichas empresas y de igual forma verificar que las pólizas para garantizar el cumplimiento del contrato y responsabilidad civil extracontractual se encontrarán vigentes.

A partir del análisis efectuado no se identificaron incumplimientos respecto de los pagos a seguridad social de los empleados de las empresas que en la actualidad prestan sus servicios a la Compañía. Con relación a las pólizas expedidas por los proveedores algunas se encontraban con fechas de vencimiento muy cercanas y por ende se solicitó la actualización de las mismas. Es de anotar que la expedición de estas pólizas es importante por un lado para protección de la compañía frente a ciertos riesgos y, por otro lado, por la protección para los proveedores puesto que en la eventualidad de producirse un siniestro el seguro, la empresa aseguradora asumiría los costos correspondientes sin afectar la solidez económica de dichas empresas.

Destacamos la formación ofrecida por el negocio de Autos a los talleres en temas de seguridad vial de motocicletas, marcación de vehículos, protocolo de revisiones de asegurabilidad, la argumentación de valores agregados y registro de servicios en SIA.



13 proveedores recibieron formación
60 horas de formación
84 personas formadas

Fondo de Vivienda

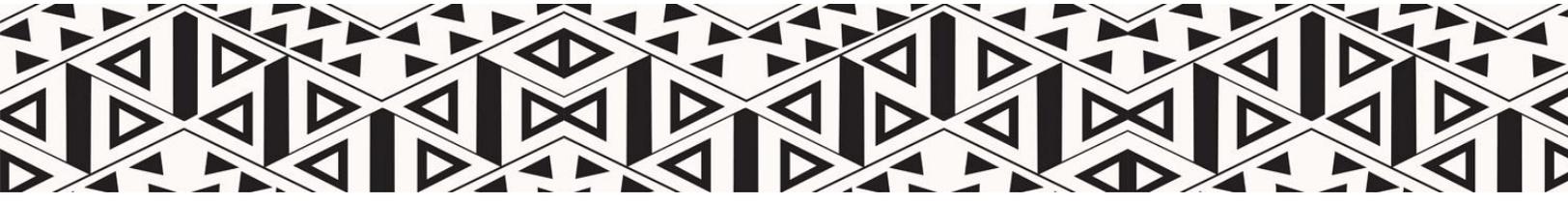
Iniciativa mediante la cual promovemos el bienestar de nuestros empleados y los empleados de nuestros proveedores. A través del Fondo facilitamos la compra, el mejoramiento de vivienda y el apalancamiento de subsidio de vivienda a 25 empleados de nuestros proveedores.

Estado

Reconocemos que los impuestos contribuyen a la institucionalidad, a fortalecer los procesos misionales del Estado en pro del bienestar de la sociedad

Cumplimos nuestras obligaciones tributarias

Compañía	Total Impuestos Pagados (Cifras en millones)
Seguros Generales	COP 163.650
Seguros de Vida	COP 82.045
Administradora de Carteras Colectivas	COP 1.606
Servicios de Vehículos	COP 1.307
Suramericana S.A	COP 13.389
Servicios Generales	COP 8.059
EPS SURA	COP 17.057
IPS SURA	COP 6.358
Dinámica IPS	COP 2.969
Consultoría en Gestión de Riesgos	COP 970
ARP SURA	COP 19.336
Total Impuestos pagados	COP 316.752



Alianzas público-privadas

Participamos activamente en iniciativas que promuevan el desarrollo social, en alianzas público-privadas que generen proyectos de interés regional y nacional, permitan superar las dificultades y redunden en calidad de vida y equidad.

Tenemos presencia, a través de las filiales y de la Fundación Suramericana, entre otras, en las siguientes entidades y alianzas intersectoriales:

Corporación Excelencia en la Justicia
Fundación Dividendo por Colombia
Corporación Antioquia Presente
Fundación El Cinco
Fundación Amigos del Parque Explora
Museo de Arte Moderno de Medellín
Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA
Fundación Solidaria La Visitación
Transparencia por Colombia
Fundación para el progreso de Antioquia - Proantioquia
Corporación para los Estudios en Francia –CEF
Fundación Empresarios por la Educación
Mesa de Fundaciones Empresariales – Antioquia
Alianza Norte del Cauca Región Responsable
Consejo Nacional de Voluntariado Corporativo
Colfuturo
Pro Barranquilla



Gremios y Asociaciones

Suramericana y sus filiales hacen parte, entre otros, de los siguientes gremios y asociaciones:

- Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA
- Fondo de Prevención Vial
- Asociación Nacional de Empresarios – ANDI
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia – AMV

Así mismo, por la particularidad de las áreas se participa en:

ARP SURA

Red Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional –RIDSSO

Organización Iberoamericana de Seguridad –OIS

Consejo Colombiano de Seguridad –CCS

EPS SURA

Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral – ACEMI



Comunidad

Es imposible concebir el desarrollo de una comunidad sin que ese desarrollo sea armónico, y para que sea armónico las empresas empiezan a ser jalonadoras de la comunidad, para lograr que todos estemos en los mismos estándares de vida. No me cabe duda de que al final del día es la responsabilidad primaria. ...las empresas tenemos la responsabilidad del crecimiento de la sociedad.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente SURAMERICANA

COP 10,638 millones

Invertidos en 2011

Participamos en

181 iniciativas de Desarrollo Social

Inversión en:

14 Departamentos

52 Municipios
en Colombia

Apoyamos el Biomuseo de Panamá

Movilizamos 1,558 Voluntarios

con 15,835 horas
de trabajo comunitario

Suramericana canaliza sus aportes a proyectos de desarrollo social a través de la Fundación Suramericana, que en 2011 celebró 40 años de trabajo y compromiso con procesos que generen calidad de vida y condiciones para la superación de la pobreza.

La Fundación Suramericana participa en proyectos de desarrollo social mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo.

**Aportes institucionales:**

Vinculación a iniciativas en las siguientes líneas:

- Gestión Integral de Comunidades
- Educación en Salud Sexual
- Promoción Cultural
- Formación para la Competitividad
- Fortalecimiento Institucional

Voluntariado:

Espacio para compartir tiempo, conocimiento y talento, una alternativa de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, ser parte de su transformación y gestionar aprendizajes sociales.

Ver Informe Fundación Suramericana 2011



Desarrollo de Negocios

SEGUROS

Compartimos algunos de nuestros proyectos para dar vida a la cultura del cuidado

Desarrollo de canales

a. ACOGE - Agencias y Corredores Gerenciados Estratégicamente.

Con este proyecto se busca brindar la experiencia que la Compañía tiene en gestión empresarial para apoyar a agencias y corredores que por su tamaño aun no tienen aun suficiente conocimiento, de esta manera Suramericana contribuye a la eficiencia y al desarrollo profesional de los colaboradores que prestan sus servicios a la Compañía.

ACOGÉ concentra el 4% de los asesores (159 participantes) y el 8% de la producción total de seguros.

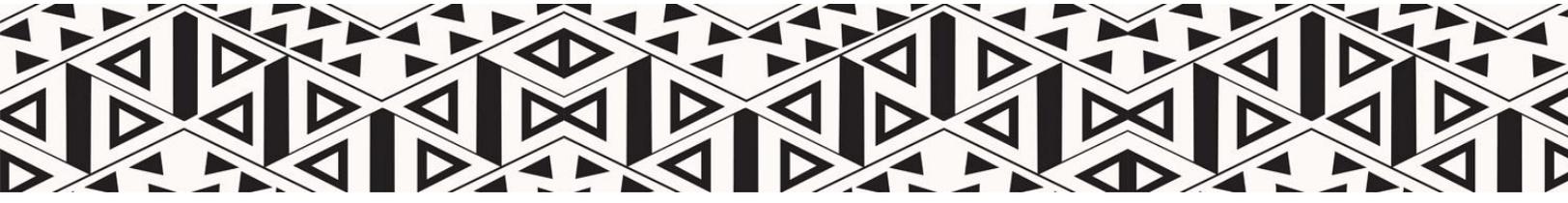
Se resalta el incremento del 21% la producción de los participantes, creciendo el 18% en las soluciones de Generales.

b. Asesor Empresario

Por sexto año el programa de **Asesor Empresario** cumplió sus metas. El 25% de los nuevos clientes de las Compañías de Seguros Generales y de Vida fueron incorporados mediante este programa, que consolida una nueva generación de asesores y la permanencia de los que vienen, garantizando continuidad en empresas dedicadas a la asesoría en seguros.

c. Modelo Operativo para la Gestión de Canales.

Se destaca la actualización de la plataforma tecnológica de los cotizadores, entregando a nuestros asesores una versión más ágil y funcional para la gestión de los negocios. En 2011 se consolidó la modernización para operaciones nuevas de



las soluciones de Vida, Salud y Autos, y se desarrollaron las modernizaciones para las modificaciones de las soluciones de Vida y Autos.

El porcentaje de uso de modernización por parte de nuestros asesores en las operaciones nuevas son: Vida 97%, Autos 52% y Salud 80%.

d. Recaudo empresarial

2.861 transacciones por valor de COP 3.456 millones

Como una manera de hacer más eficiente la gestión de los asesores de seguros, desde noviembre de 2011 se desarrolló una herramienta tecnológica, a través de la cual pueden administrar la cartera de sus clientes, y efectuar el recaudo y la cancelación de todas las primas, de forma automática, en línea, maximizando su productividad y consolidándose como un Asesor Empresario independiente que autogestiona sus clientes. El recaudo empresarial permite a los asesores consultar la cartera de los clientes, seleccionar los recibos que se desean pagar y cancelar a través de un comprobante agrupador de varios negocios o productos de un mismo cliente.

El recaudo empresarial permite al Asesor de Seguros:

- Contar con procesos efectivos y de alta calidad
- Minimizar el riesgo operativo y tener el control de su negocio
- Ahorrar tiempo y dinero en la operación de su negocio
- Contar con una herramienta que permita gestionar a nuestros clientes

Acceso y Cobertura

1. Mercadeo en Sitio de Trabajo – MST.

Mediante esta estrategia se apoya el crecimiento de cartera de los asesores en la gestión comercial, tiene como objetivo la asesoría personalizada a los empleados con base en la identificación de sus necesidades de aseguramiento y las de sus familias. El proyecto MST finalizó 2011 con 88 gestores comerciales, y COP16.852 millones de producción nueva en soluciones colectivas (Vida, Salud y Autos), lo cual representó un crecimiento del 40,4% con respecto al 2010.



2. Microseguros

Los microseguros se dirigen a poblaciones de bajos ingresos 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 de los incidentes. Los microseguros crecieron en producción en un 78,1% y en asegurados en un 58,7% con respecto al 2010; finalizando en 2011 con 16 alianzas vigentes, una producción de COP12.494 millones y 786.783 asegurados.

Es importante resaltar que estos programas permiten el acceso a soluciones de seguros a nuevos segmentos, como son, los trabajadores informales, microempresarios y personas de estrato socioeconómico 1, 2 y 3.

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.

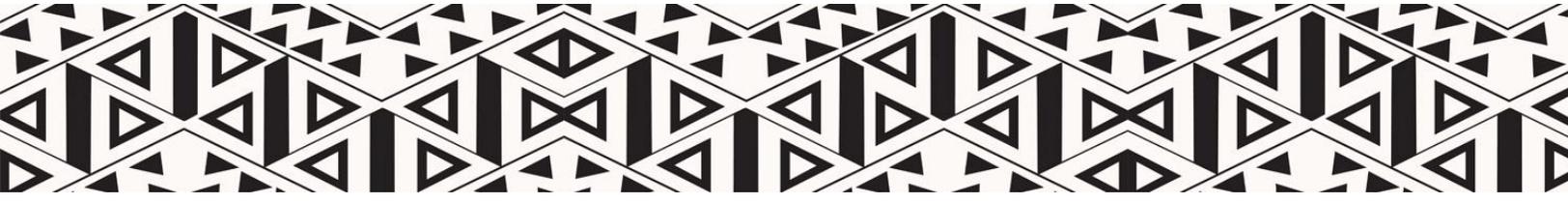
Se ofrecen seguros que brindan cobertura a la institución microfinanciera para amparar el crédito y a la población de bajos ingresos.

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.

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.

Cliente	Asegurados
FUNDACION DE LA MUJER (BUCARAMANGA)	490.490
BRILLA	150.000
BANCOLDEX	77.692
CONTACTAR	65.190
COMFAMA	12.815
SERVICREDITO	1.610
SISTECREDITO	1.511
CREDITITULOS	1.957
AMPARO TOTAL EXEQUIAS	50
Total asegurados	801.315

Total asegurados voluntarios	398.296
Total asegurados como deudores	403.019

3. Seguros Éxito

La alianza estratégica entre Suramericana de Seguros y el Grupo Éxito permite a los clientes adquirir soluciones de protección voluntaria mediante nuevos canales de comercialización, lo que posibilita brindar una mayor oferta de seguros en los segmentos menos cubiertos de la población Colombiana. Esta alianza cuenta con más de 355.000 clientes que han encontrado en Seguros Éxito una manera fácil y efectiva para asegurar su patrimonio y bienestar en 61 puntos de venta del país.

Además de brindar opciones de aseguramiento, esta alianza ha brindado empleo formal y estable a más de 180 asesores.



4. Bancaseguros:

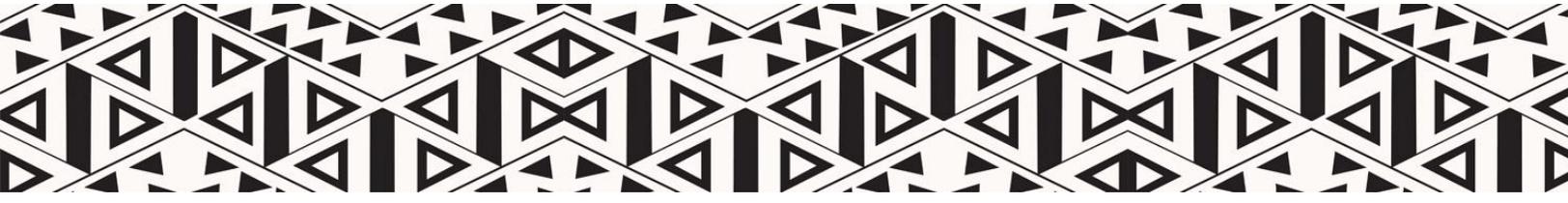
Bancaseguros se consolida como una de los canales de venta de la Compañía que permiten incrementar la cobertura de los Seguros a través de las entidades de banca y servicios financieros. A través de la alianza de Seguros Sura con la organización Bancolombia los clientes tienen a disposición productos que se adecuan a sus necesidades y presupuestos.

El valor asegurado promedio fue de COP 26 millones

Línea de negocio	Pólizas vigentes	Pólizas nuevas 2011
Vida	705.835	377.232
AP	3.390	
Educativo	21.177	616
Hogar	15.738	1.720
TOTAL	746.140	379.568

5. Para el adulto mayor

En el marco del fomento al desarrollo de nuevos negocios, y teniendo en cuenta las dinámicas que se derivan del crecimiento demográfico, Suramericana adelanta investigaciones sobre soluciones que atiendan al adulto mayor generando condiciones de calidad de vida y bienestar, más allá de la oferta existente en el mercado para esta población. Para esta iniciativa se han destinado COP 8.500 millones.



De Cerca al Cliente

a. Acompañamiento Satelital SURA.

Dispositivo de localización y ubicación diferenciador frente a otras ofertas de mercado especialmente por su enlace con nuestra red de asistencia; lo que nos permite acompañar a nuestros asegurados inmediatamente ante cualquier eventualidad con su vehículo. Adicionalmente, este servicio entrega información a los clientes que poseen flotas de vehículos para tomar decisiones importantes, permitiendo tener ahorros en tiempo y en dinero para los mismos.

b. Plan Vida Personal.

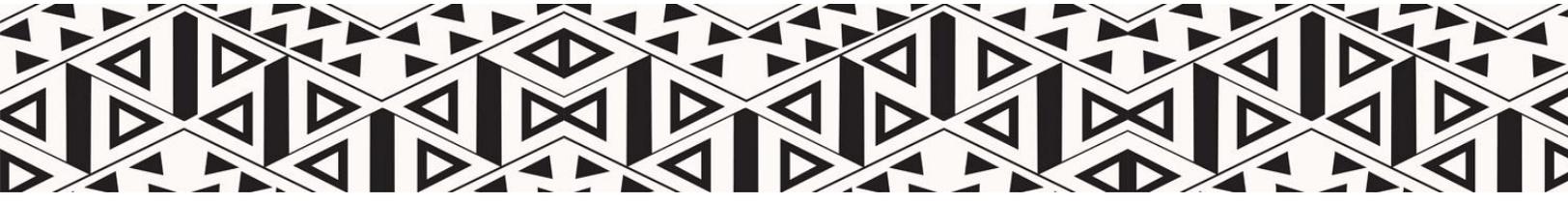
Es una solución flexible que se adapta a las necesidades del cliente facilitando los procesos de formación, asesoría y expedición. En el primer año de lanzamiento, esta solución participó con el 62% de las nuevas pólizas expedidas por la compañía. Es un nuevo concepto que implica un conocimiento real del cliente para brindarle una asesoría que cubra sus necesidades y expectativas.

c. Redes sociales

Con la premisa de acompañar a las personas en todas las etapas de la vida y enseñarles los beneficios de vivir protegido y tranquilo, Seguros SURA está presente en las redes sociales con información de interés para promover la seguridad vial y mejorar la calidad de vida de todos los colombianos.

De esta manera, a través de Facebook, Twitter y el blog de SURA, se brindan espacios para leer, conversar y compartir la información como: tips de salud, familia, nutrición, prevención y hábitos de vida saludables; conducción, prevención y seguridad vial, entre otros temas de interés para disfrutar de una vida segura.

Con esta iniciativa, Seguros SURA busca promover la seguridad vial y generar conciencia de la importancia de conducir de forma preventiva, hacer un



adecuado mantenimiento del vehículo y otros hábitos que se deben implementar al sentarse frente al volante, así como buenas prácticas de vida y salud, a través de consejos de profesionales expertos.

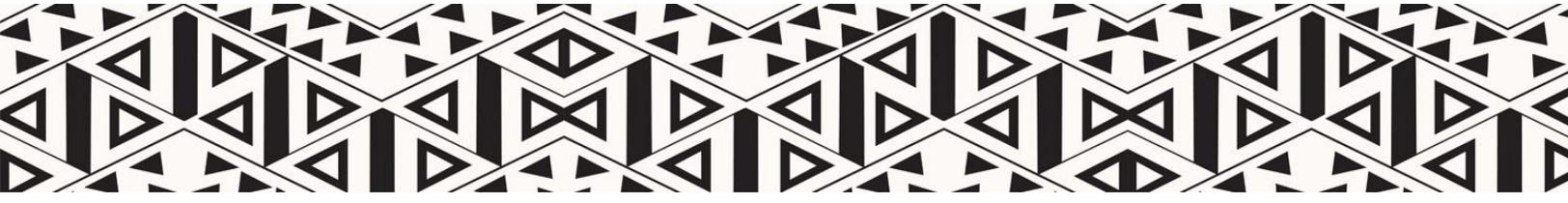
En su página en Facebook, Seguros SURA con sólo 3 meses de inicio tiene más de 19 mil seguidores. Por su parte, Twitter tiene cerca de 900 seguidores y en Youtube, las reproducciones de video superan las 55 mil, con 144 suscriptores.

De esta forma, las redes sociales significan para SURA, una buena opción para ofrecer información de valor a sus clientes, donde además de motivarlos para adquirir hábitos de vida saludables, les acompaña para hacerlo de la mejor manera, siempre pensando en su seguridad y tranquilidad. Otras como Flickr, Youtube y LinkedIn también se suman a la actividad.

d. Módulos de Seguros SURA y SOAT Express:

Con la estrategia de venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT mediante módulos de Seguros SURA y SOAT Express, se brinda otra herramienta de aseguramiento acorde a las necesidades de los clientes. Estos módulos son ubicados en sitios de fácil acceso para los clientes, facilitando la adquisición de los seguros, cuenta además con el servicio de recordación de vencimiento, en donde los usuarios sólo deben ingresar sus datos y con anterioridad se les informará el vencimiento de su SOAT.

Distribución de 78 puntos operativos en 10 ciudades de Colombia para facilitar el recaudo y expedición de 3.268 pólizas y un recaudo de COP 655 millones.



SEGURIDAD SOCIAL

Compartimos algunas de las iniciativas que adelantamos para responder a las demandas del entorno:

a. Cultura del Cuidado

Parte de entender una visión integral en la atención de los afiliados al sistema de salud basada en la cultura del cuidado que pretende hacer visible la gestión del riesgo personal y social a partir del cuidado de sí mismo, del otro y del entorno. En 2011 se puso en marcha la iniciativa Cuídate que yo te cuidaré, mediante la cual EPS SURA y ARP SURA invitan a la población a interiorizar el autocuidado como primer paso para el bienestar y la calidad de vida.

Más de 22.000 personas se han sumado a la causa Cuídate que yo te Cuidare. www.cuidatequeyotecuidare.com

b. Mapeo y Redes

verificación y ajustes, identificando a todos los empleados y colaboradores de la empresa. Este sistema contribuirá a reducir la accidentalidad de las empresas afiliadas y con esto, a su competitividad.

c. Conocimiento, clave de la prevención

Como aliados de la gestión integral de riesgos, ARP SURA avanza en la estrategia académica diseñada para apoyar las prioridades de formación de las empresas y organizaciones de tal manera que se generen aprendizajes y cambios en los hábitos de las personas.

Formación presencial

60.800 trabajadores formados de más de 18.700 empresas, en 28 municipios de Colombia.

Formación virtual

16.200 personas de 5.900 empresas



Además se realizaron 11 videochat, contaron con la participación de 2.205 personas de 1.085 empresas.

Las jornadas sectoriales, que convocan directivos y trabajadores líderes de un mismo sector económico para que socialicen sus experiencias con las demás empresas, constituyen otra de las estrategias que ARP SURA ofreció a sus clientes para la intervención de los riesgos y para generar conocimientos sobre la gestión de los mismos. En 2011 se realizaron 49 jornadas en las que participaron 3.050 trabajadores de más de 1.270 empresas.

El convenio SENA - ARP SURA en 2011 incluyó más de 29 cursos y ciclos de formación, certificando 14.708 trabajadores en 28 ciudades.

Colegio de Gestión del Riesgo:

Es una herramienta de formación dirigida a todos los trabajadores de nuestras empresas afiliadas y sus contratistas que permite:

- Formar a los trabajadores en temas de prevención en salud ocupacional y seguridad industrial.
- Fortalecer las competencias técnicas de los trabajadores.
- Ingresar nuevos módulos de capacitación que las empresas definan según sus necesidades de formación.
- Matricular, administrar, hacer seguimiento y trazabilidad a los trabajadores inscritos en los cursos asignados.
- Personalizar los módulos que cada trabajador debe estudiar de acuerdo con su labor y las necesidades de formación particulares.
- Obtener un certificado de realización de todos los módulos y aprobación de las evaluaciones correspondientes.

Colegio de Motos y Autos

Herramienta desarrollada para apoyar la intervención de las empresas en el riesgo de tránsito. Este curso de formación virtual permite conocer de una manera sencilla la información esencial sobre las motos y su operación



d. **Productos Particulares en Salud.**

El portafolio de servicios incluye medicina laboral y del trabajo, óptica y salud visual, vacunación y cirugía ambulatoria, el audio móvil (vehículo que se lleva a las empresas en las ferias para hacer evaluaciones de audiometría), y las solicitudes y transacciones en línea.

Para garantizar la disponibilidad y seguridad de la información clínica de nuestros pacientes, así como la estadística y financiera de la compañía durante este año invertimos en el **mejoramiento de la tecnología de la información** permitiendo tener historias clínicas completas, móviles, SAP, y sistemas analíticos entre otros.

Salud en Su Familia. Una de las estrategias de EPS SURA es el modelo de Salud en Su Familia, mediante el cual 99,7% de los usuarios afiliados cuentan con un médico de familia al que se puede acceder a través de consultas médicas programadas.

- e. **Proyecto Plan Maestro.** Busca hacer la remodelación y cambio de sedes de las IPS en las que se presta atención en salud. Esta inversión reafirma el compromiso con la dignificación en la prestación de los servicios de salud, así como el esfuerzo por tener sedes que cumplan cada vez más con las exigencias y normas que piden los entes regulatorios.

Obras 2011

Construcción IPS Paso Ancho – Cali COP 6.725 millones

Ampliación IPS La Flora – Cali COP 790 millones

Construcción IPS Molinos – Medellín COP 6.960 millones

Ampliación IPS Córdoba – Medellín COP 2.600 millones



f. Comprometidos con la investigación

La investigación es uno de los pilares fundamentales de las ciencias de la salud que permite incrementar el conocimiento científico y el desarrollo como profesional. Por este motivo EPS SURA creó desde 2002 el Comité de Investigaciones de EPS SURA y un Fondo Económico con el propósito de apoyar las propuestas de investigación de los profesionales de salud de las IPS adscritas y de grupos reconocidos en las ciudades donde tienen cobertura.

La investigación es un elemento fundamental para contribuir a formular soluciones a los problemas más apremiantes, apoyar la enseñanza, el aprendizaje y validar o rechazar muchas de las actividades con nuestros usuarios.

Actualmente se adelantan 88 proyectos de investigación en salud.



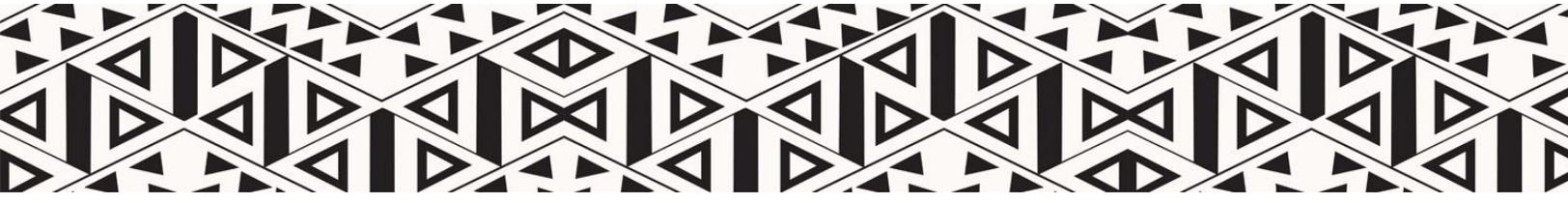
Cuidamos la Tierra

Nuestros lineamientos

En 2011 como parte de las acciones encaminadas a mejorar nuestro desempeño ambiental definimos nuestro compromiso público:

- Cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable a los negocios y de los compromisos voluntarios suscritos por la Compañía.
- Análisis de riesgos y oportunidades para la Compañía y sus filiales relacionados con aspectos ambientales.
- Desarrollo de procesos formativos con los públicos internos y externos que aporten a la consolidación de una cultura del cuidado de los recursos.
- Seguimiento periódico a los indicadores asociados a criterios de desempeño ambiental.
- Adopción de buenas prácticas que permitan el mejoramiento en la gestión ambiental de los negocios, involucrando su cadena de abastecimiento.

Tomado de Política de Gestión Ambiental de Suramericana S.A.

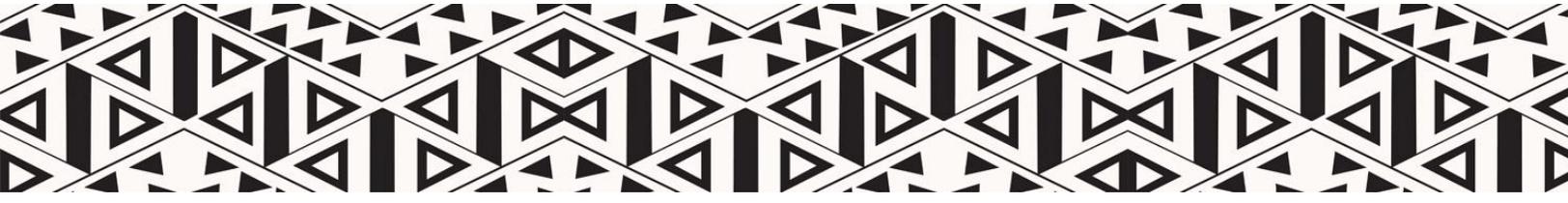


Gestión ambiental

El uso eficiente de los recursos ha sido el pilar de la gestión ambiental de SURAMERICANA, siendo éste el comienzo de una gestión responsable y adecuada de los insumos que la Compañía y sus filiales demandan para su correcto funcionamiento, no sólo en cumplimiento del marco normativo sino para la apropiación de una cultura del cuidado de los recursos.

La gestión ambiental de Suramericana, se aborda desde tres frentes de trabajo: ecoeficiencia, cultura del cuidado de los recursos y análisis de riesgos y oportunidades.

- Ecoeficiencia se refiere a aquellas prácticas encaminadas a la optimización de los consumos y reducción del impacto ambiental de la operación de la Compañía.
- Cultura del Cuidado de los Recursos reúne procesos de divulgación y formación dirigidos a nuestros grupos de interés en temas asociados al medio ambiente.
- Análisis de Riesgos y Oportunidades incluye las variables que inciden en el desarrollo de los negocios como consecuencia del cambio climático y las condiciones ambientales
- Como acciones relevantes en 2011 para la gestión ambiental de Suramericana se destacan:
- Vinculación de dos profesionales de ingeniería ambiental para las áreas de Riesgos y Logística.
- -Definición de la Política de Gestión Ambiental de Suramericana y sus filiales.
- Levantamiento del inventario de la normatividad ambiental que aplica a las diferentes compañías y estado de cumplimiento en diferentes sedes.
- Avance en la definición y monitoreo de indicadores ambientales, como medida básica de seguimiento a los programas y acciones que se implementen.
- Se inició la construcción de la nueva sede de GRUPO SURA, en proceso de certificación LEED otorgada a aquellos proyectos que reúnen las condiciones profesionales y técnicas para ser una edificación sostenible. El edificio será entregado en el segundo semestre de 2012.



Gestión de nuestros consumos

Energía

El consumo de energía eléctrica presentado en este informe, corresponde al 45% de empleados vinculados directamente, ubicados en 33 sedes de todo el país. Este consumo fue de aproximadamente 11.532.630kWh*. (41.517.468MJ)

La Compañía cuenta con plantas de generación de energía que funcionan con ACPM para asegurar el suministro de energía eléctrica durante los cortes del servicio. En 2011 se consumieron 540gal de ACPM en 7 sedes de todo el país, lo que corresponde a 73.924,1MJ.

Con el objetivo de reducir nuestro consumo de energía eléctrica se adelantaron las siguientes iniciativas:

- Programación de horas de operación según calendario y horario laboral de los equipos de aire acondicionado para El Centro del Conocimiento y Sala de Asesores del Edificio Camacol. Para esto se implementó un software que controla el encendido y apagado de las máquinas e impide la operación de los sistemas de aire acondicionado los fines de semana y días festivos.
- Intervención al proceso de filtración a la escultura del campus de la sede principal de Medellín, el Monumento a la Vida. En esta intervención se reemplazaron cuatro bombas de agua por una sola. Esto permite tener un ahorro de energía del 72% aproximadamente según los estudios realizados.
- Continuando con la campaña de la Compañía “Cuidemos La Tierra”, que hace referencia al uso eficiente de los recursos, se instaló señalización alusiva a esta campaña a las sedes que entraron en operación en 2011; IPS Molinos y Paso Ancho. Esta señalización invita a todos los empleados y usuarios al ahorro de energía.

Agua

Suramericana capta el agua para su operación de los acueductos municipales y no realiza captación directa de fuentes de agua. Este consumo corresponde al 45% de empleados vinculados directamente. El consumo de agua fue de aproximadamente **84.520m³**. * Las aguas residuales se asumen iguales al volumen de agua consumido del acueducto.

* Los consumos de agua y energía eléctrica son calculados de acuerdo a los registros facturados por las empresas prestadoras de servicios públicos. Consumos en sedes en centros comerciales o en edificios con zonas compartidas no son considerados en este cálculo.

- Con el objetivo de disminuir el consumo de agua y mejorar la calidad del agua de vertimiento se adelantaron las siguientes iniciativas: Intervención al proceso de filtración a la escultura del campus de la sede principal de Medellín, el Monumento a la Vida. En esta intervención se reemplazaron cuatro bombas de agua por una sola, y el proceso de filtración evita desocupar la fuente para su lavado. Esto permite tener un ahorro en agua del 83% aproximadamente según los estudios realizados.
- Dentro de la campaña “Cuidemos la Tierra” se instalaron mensajes alusivos a la reducción del consumo de agua en las sedes que entraron en operación en 2011; IPS Molinos y Paso Ancho.
- Caracterización de las aguas residuales en diferentes sedes de la compañía Dinámica en las ciudades de Medellín, Barranquilla y Bogotá.
- Estos vertimientos se hacen a través del alcantarillado público, cumpliendo con los parámetros exigidos por la normatividad colombiana.

Parámetro	Dinámica Industriales Medellín	Dinámica Prado Barranquilla	Dinámica Laboratorio Central Bogotá
Descarga(m3/año)	2.290,08	451,01	480
pH max. (U de pH)	9,61	7,64	8,8
pH min. (U de pH)	5,54	7,41	7,56
Temperatura max. °C	26,5	29,2	18
DBO ₅ (mg/l)	197	88	69
DQO (mg/l)	501	155	96
S.S. Totales (mg/l)	119	28.67	41
Grasas y/o Aceites (mg/l)	137	<20	29



Residuos Sólidos

Suramericana cuenta con oficinas administrativas y de atención a clientes, centros de atención médica y centros de servicio automotriz, esto deriva en una heterogeneidad en los residuos generados en cada una de ellas. En 2011 generamos aproximadamente 137.890kg de residuos sólidos ordinarios, que corresponden a los residuos generados por el 56% de los empleados de las sedes operativas de la Compañías; IPS SURA, Dinámica y Autos SURA. Los residuos sólidos ordinarios son llevados a rellenos sanitarios por las empresas de servicio de aseo de las diferentes ciudades donde tenemos sedes.

En cada uno de los puestos de trabajo se cuenta con un recipiente de cartón para la separación del papel y el cartón que se genera en las oficinas. Para este proyecto se contrató con una compañía especializada la recolección y aprovechamiento de estos residuos. En 2011 se gestionaron aproximadamente 148.130kg de residuos reciclables.

- Se estableció un plan de trabajo para la dotación de puntos ecológicos en diferentes sedes como paso fundamental para la implementación de los planes de manejo integral de residuos sólidos y educación ambiental.
- Formulación del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares - PGIRHS como guía, para ser aplicado a cada una de las IPS SURA a nivel nacional.
- Formulación de cuatro Planes de Manejo de Residuos Peligrosos - RESPEL para las sedes de Auto SURA en las ciudades de Medellín, Bogotá y Cali, uno para la Bodega de Salvamentos y Comercialización ubicada en Medellín.
- Realización de cuatro auditorías a los gestores externos encargados del manejo de residuos hospitalarios peligrosos.
- Estudio de caracterización de los residuos biodegradables generados en jardinería en el campus de las sedes principales en Medellín, para la formulación del manejo adecuado de estos residuos.

Gestión y monitoreo de los residuos hospitalarios peligrosos

generados por la Compañía de acuerdo a su clasificación:

Se gestionaron aproximadamente 277.190kg correspondiente al 73% de los empleados de las sedes de IPS Sura y Dinámica del país, segregado por tipo de residuo como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de Residuo	Cantidad Generada en kg	Tratamiento
Biosanitario	134.698,0	Desactivación alta eficiencia
Cortopunzante	13.122,2	Incineración
Anatomopatológico	24.904,9	Incineración
Líquido revelador y fijador (Químicos)	102.700,9	Oxido reducción
Metales pesados	36,7	Encapsulamiento
Químicos fármacos (Medicamentos)	1.294,0	Incineración
Químico incinerable (Cototoxicos)	371,7	Incineración
Animal	7,8	Incineración
Contenedores presurizados	27,0	Otro tipo de tratamiento
Amalgamas y sachets de mercurio	28,8	Recuperación de los componentes metálicos y encapsulamiento por cementación respectivamente

- En alianza con la empresa Biológicos y Contaminados se recolectaron aproximadamente 20kg de pilas y baterías en el campus central de Suramericana en Medellín.
- Definición del protocolo de recolección y disposición final de residuos de bombillas y luminarias a nivel nacional. Este protocolo es divulgado al área de mantenimiento de la empresa encargada de realizar los cambios tanto preventivos como correctivos de estos elementos.

Destrucción controlada de 97.5kg de lámparas fluorescentes en Medellín con la empresa Biológicos y Contaminados. En Bogotá se dispusieron 378kg con la empresa Lito.

- La gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se realiza a partir de la renovación de equipos que utiliza la Compañía, que en gran parte después de ser analizados y encontrándose en condiciones óptimas de operación, son donados al Programa Computadores para Educar del Ministerio de Educación Nacional de Colombia, que dota de equipos a instituciones educativas rurales con el fin de cerrar brechas en tecnologías de la comunicación y conectividad en zonas vulnerables.



Los equipos y demás Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos –RAEE– que no son aptos para donación son gestionados con la empresa LITO para su adecuada disposición final. Se realiza la recolección por demanda y se participa anualmente en la campaña de recolección que esta empresa gestiona.

Se cuenta con un protocolo para dar de baja los equipos y dar la disposición final adecuada.

Se entregaron aproximadamente **6.750kg de RAEE a LITO**, lo que equivale a 1.388 equipos de tipo tecnológico y 41 equipos biomédicos.

- Disposición final de 36 equipos de comunicación móvil y 49 baterías a través del programa pos consumo con Telefónica.
- En los servicios de impresión y de fotocopiado la empresa ASSENDA encargada del proceso, gestiona adecuadamente todos los residuos de cartuchos y tintas generados en los mantenimientos de esta actividad.



Consumo de Papel

El papel consumido es fabricado a partir de la caña de azúcar, materia prima natural, renovable, biodegradable y su uso en la fabricación de papel, la posiciona como una fibra responsable con el medio ambiente en Colombia. Para la fabricación de este papel, el fabricante no adiciona intencionalmente ningún componente químico restringido por la US Food and Drug Administration – FDA. Suramericana para el año 2011 consumió aproximadamente 218.010kg de papel. La fibra de caña de azúcar es un residuo agroindustrial.

Suramericana cuenta con el control de las impresiones realizadas, mediante contadores en las impresoras y códigos por empleado que permiten monitorear y controlar la cantidad de impresiones realizadas.

Autos SURA

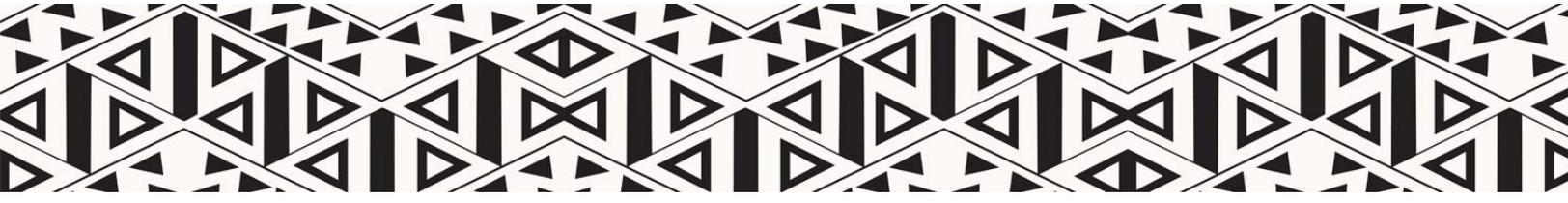
La operación de los servicios que ofrece Autos SURA tiene impacto ambiental en la medida en que utiliza insumos que generan residuos peligrosos y especiales, para ello se han adelantado una serie de acciones tendientes al control y reducción de estos impactos.

Cumplimiento normativo

- Formación a los empleados en segregación y clasificación de residuos en la fuente; así como su manipulación, almacenamiento y transporte de sustancias peligrosas.
- Adecuación de los vehículos de Servicios de Asistencia con el respectivo rotulado, kit de atención de derrames, tarjetas de seguridad, entre otros.
- Separación de las Bodegas de almacenamiento de productos nuevos y de residuos contaminados.
- Entrega periódica de los residuos peligrosos a entidades autorizadas para su respectiva disposición final. Se lleva control y reporte de los residuos entregados.

Residuos gestionados:

Tipo de Residuo	Clasificación	Cantidad Generada en kg	Tratamiento
Plástico	Aprovechable	6.630	Reciclaje
Aluminio	Aprovechable	2.430	Reciclaje
Chatarra	Aprovechable	167.300	Reciclaje
Cobre	Aprovechable	390	Reciclaje
Vidrio	Aprovechable	130	Reciclaje
Total	Aprovechable	176.880	
Llantas	Especial	7.520	Transformación
Residuos contaminados con aceite	Peligroso	430	Incineración
Aceite usado	Peligroso	1.920	Aprovechamiento
Baterías	Peligroso	43.840	Reciclaje metales y demás compuestos
Plomo	Peligroso	630	Aprovechamiento
Total	Peligroso	46.820	



Viajes aéreos y Emisiones Gases de Efecto Invernadero

Suramericana inició el monitoreo de sus emisiones de gases de efecto invernadero. Por consumos de las plantas eléctricas mencionadas en el capítulo de energía se emitieron 5.53tCO_{2eq}. La Compañía dada la frecuencia de desplazamientos requeridos por los directivos de la organización cuenta con avión propio. Las emisiones por vuelos privados fueron de 40.2tCO_{2eq}, totalizando 45.7tCO_{2eq}, de emisiones directas (Scope 1 del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del World Business Council for Sustainable Development – WBCSD y el World Resources Institute – WRI)

Por consumo de energía eléctrica se emitieron 1.187,9tCO_{2eq}(Scope 2).

Indirectamente Suramericana emitió 1,083.39tCO_{2eq} al utilizar vuelos comerciales para el desplazamiento de sus empleados en viajes de negocios.



Cultura ambiental

Con la estrategia Cuidemos la Tierra, seguimos fomentando una cultura del cuidado de los recursos. En 2011 realizamos diferentes actividades de formación y divulgación de información para los colaboradores de la Compañía.

Se inició el programa de Líderes Verdes, empleados que voluntariamente actúan como voceros y motivadores en sus equipos de trabajo de las acciones ambientales, para ello se les entregó un material informativo y lúdico que facilita su labor, así mismo recibieron formación en temas de separación adecuada de residuos, disposición de pilas y baterías, lo que refuerza los procesos de divulgación. En 2011 contamos con 63 líderes verdes en la ciudad de Medellín.

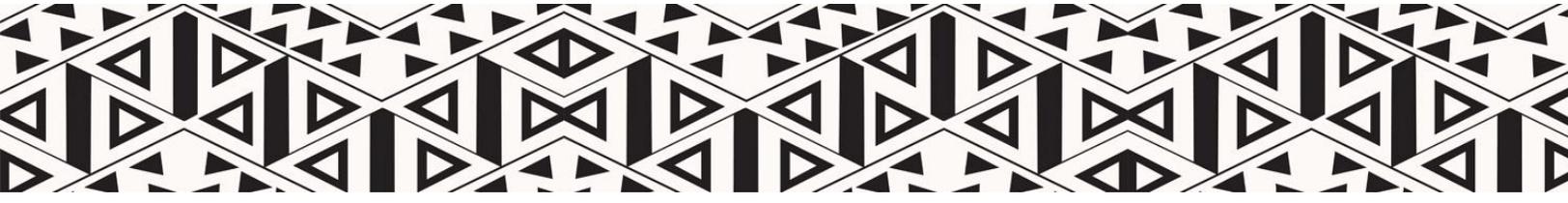
Conducción eficiente

Autos SURA realiza diferentes actividades de formación para los clientes, en 2011 se realizaron cursos de conducción eficiente para entender las diferentes fuentes de energía empleadas para el funcionamiento de los vehículos y el impacto de su uso en el medio ambiente por las emisiones de ruido y de gases contaminantes que pueden ser incrementados por malas prácticas de mantenimiento. En estos cursos se explica a los asistentes cuáles son las técnicas apropiadas para optimizar el funcionamiento de los vehículos y reducir su impacto ambiental.

En cifras

Indicador	Valor	Unidad
Consumo de papel	218.010	kg
Consumo Energía Eléctrica adquirida	11.532.630k [41.517.468]	kWh [MJ]
Consumo Agua	84.520	m ³
Residuos Ordinarios	137.890	kg
Residuos Reciclados (Papel, Cartón)	148.130	Kg
Otros Residuos Aprovechables (Plástico, aluminio, chatarra, cobre, vidrio)	176.880	kg
Residuos peligrosos Hospitalarios	277.190	kg
Recorrido vuelos comerciales	7.110.751	km
Emisión CO ₂ vuelos comerciales	1.083,39	tCO ₂
Emisión CO ₂ vuelos avión privado	40,2	tCO ₂
Emisión CO ₂ ACPM Plantas Eléctricas	5.53	tCO ₂
Emisión CO ₂ Energía eléctrica adquirida	1.187,9	tCO ₂
Combustible consumido (ACPM) Plantas Eléctricas	540 [73.924,1]	Gal [MJ]
Combustible consumido avión privado (TURBOCOMBUSTIBLE JET A-1)	4.208,67 [563.116,5]	Gal [MJ]

Estas cifras no corresponden al 100% de las sedes, cada valor está explicado de acuerdo con la particularidad del recurso y del negocio. Ver detalles en el desarrollo del informe ambiental.



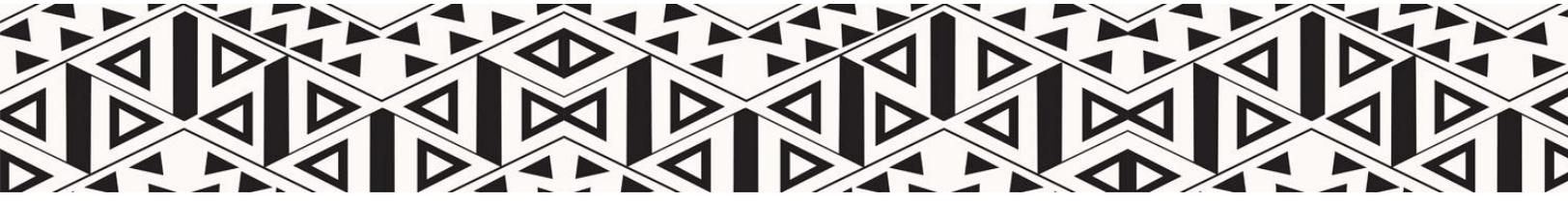
La Fundación Suramericana, aliada de la gestión ambiental

A través de la Fundación Suramericana se continuó con el desarrollo de los siguientes proyectos:

- **Sostenibilidad para pequeños trapiches.** Financiado por el Global Sustainable Biomasa Fund, que beneficia a la Empresa Comunitaria La Atención en el municipio de Yolombó en Antioquia. Este proyecto se adelanta en alianza con el Centro Nacional de Producción más Limpia y Tecnologías Ambientales, TO&MMA BV y GAL Martina Sustainable. En 2011 se concentró en las adecuaciones físicas del Trapiche de tal manera que permita alcanzar mejores niveles de eficiencia en la producción de panela y la reducción de emisiones atmosféricas.
- **Minicadena de Productos del Bosque.** Además de trabajar en el proceso de educación de la comunidad sobre el aprovechamiento responsable de los recursos del bosque, la Fundación Suramericana ingresó como inversionista de la empresa Naidí S.A. que tendrá como propósito la comercialización de pulpa y palmito de la palma de naidí. En 2011 se avanzó en los permisos y diseños de la infraestructura.

Cabe destacar que Naidí S.A. será la primera empresa con sede en el municipio de Vigía del Fuerte, en el Atrato colombiano que cuenta entre sus socios con comunidad afrodescendiente lo que da una perspectiva de desarrollo en una zona con altos índices de vulnerabilidad económica y social ubicada en un territorio de alta biodiversidad.

- Así mismo, la Fundación Suramericana se vinculó al proyecto editorial liderado por la Agenda del Mar sobre Cambio Climático, Cartilla del Planeta Azul. Esta cartilla se distribuye en colegios, escuelas, bibliotecas y comunidades de más de 55 municipios de Colombia sobre educación ambiental en zonas alejadas y en condición de vulnerabilidad.
- Se inició un proceso de análisis del aprovechamiento de las partes y materiales de los vehículos que entran como parte de los siniestros en el negocio de seguros, con esta iniciativa se espera mejorar el proceso de disposición final de tal manera que se reduzca el impacto ambiental de esta operación. La primera fase de este estudio, realizado en alianza con el Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia se entregará en el segundo semestre de 2012.



Balance General

A continuación el balance general de gestión entregado por la Junta Directiva y el Presidente de Suramericana:

Comenzamos este informe expresando nuestra gratitud a los clientes y usuarios de las filiales de Suramericana, ellos una vez más han confiado en nuestras Compañías en aras de tener un mejor presente por medio de nuestras soluciones y un futuro más estable mediante la protección que entregamos con las coberturas de seguros privados y de seguridad social.

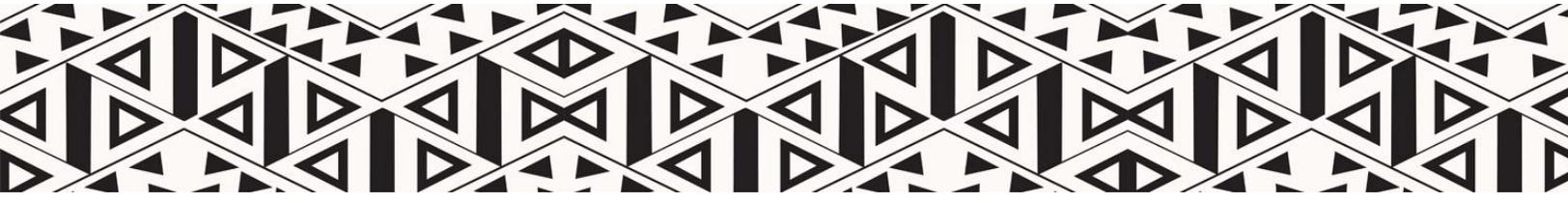
Y solo es posible lograr esta confianza con el total compromiso de nuestros diversos canales de distribución; a todos ellos, asesores vinculados laboralmente, asesores independientes, agencias de seguros, promotoras, promotorías y corredores de seguros, así como a los diferentes aliados estratégicos, nuestra gratitud por haber contribuido de manera significativa para llegar a más colombianos.

Bancolombia y la alianza en bancaseguros; Éxito con Seguros Éxito, hace poco un proyecto y hoy una realidad; Comfama en Antioquia; la Fundación de la Mujer en Bucaramanga; BANCOLDEX y muchos aliados más, han sido responsables en buena parte de los logros alcanzados en 2011.

La gratitud es también para todos los colaboradores de Suramericana, no dudamos que el espíritu que los anima detrás de cada una de sus actuaciones ha sido la razón que ha asegurado la existencia por más de 67 años de una empresa que nos enorgullece.

A los proveedores, fundamentales para entregar a cada cliente nuestra promesa, y a las comunidades, ya en cuatro países, que nos reciben con entusiasmo y nos brindan su hospitalidad,

¡mil gracias!



Seguros

En 2011 empezamos un nuevo proyecto denominado ACOGE: “Agencias y Corredores Gerenciados Estratégicamente”, bajo el mismo concepto que ha orientado siempre nuestra labor: la entrega de conocimiento. En este caso, la Compañía brinda su experiencia en gestión empresarial, para apoyar a agencias y corredores que por su tamaño no tienen aún suficiente acceso a este conocimiento, contribuyendo así a su eficiencia y desarrollo profesional.

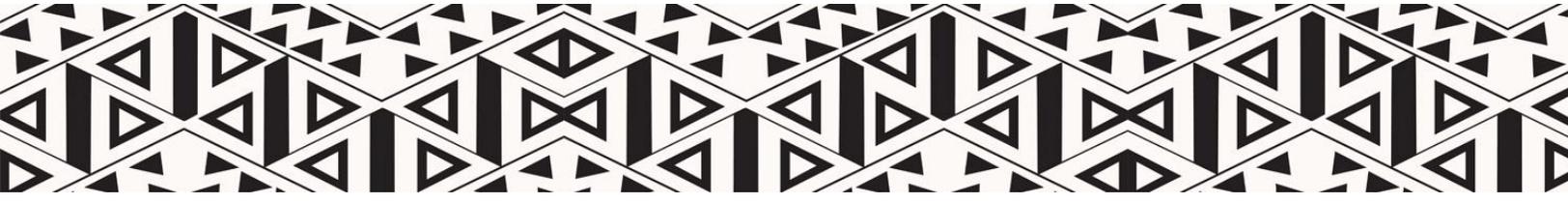
Compartimos al mismo tiempo con ellos nuestro enfoque en la aproximación del riesgo al seguro, que debe ser el fundamento de la asesoría para los asegurados, en especial para aquellos definidos como pequeñas y medianas empresas, que son sus clientes naturales. En este proyecto vinculamos de manera inicial a 159 empresas. Resaltamos que su crecimiento con nosotros fue del 21%, superior al crecimiento total de Suramericana y del mercado asegurador.

Los proyectos previstos para el 2011 en el direccionamiento estratégico de Suramericana y sus filiales, planteado por tres años con las consecuentes actualizaciones anuales, se realizaron según lo establecido.

Esos proyectos tienen como objetivo mantener la dinámica permanente de nuestras Empresas, buscando generar valor para los accionistas con base en un crecimiento sostenible, fundamentado en la fidelización, atracción y crecimiento del número de clientes, así como en una adecuada gestión del riesgo y del capital de la Compañía, que cuenta hoy con más de 6.1 millones de clientes.

Por sexto año consecutivo el programa de Asesor Empresario alcanzó las metas propuestas desde sus comienzos. En 2011, con base en la reciente pero ya consolidada visión de este canal de distribución, el 25% de los nuevos clientes de las Compañías de Seguros Generales y de Vida fueron incorporados mediante esta iniciativa. Así mismo se sigue consolidando una nueva generación de asesores y la permanencia de quienes hoy ejercen esta profesión mediante el programa de Continuidad que desarrollan las sucursales, garantizando así empresas de asesoría en seguros que conjugan lo mejor de los dos mundos: la experiencia de quienes llevan una amplia trayectoria en el sector y el nuevo conocimiento, visión y juventud de quienes les han de suceder.

Es importante resaltar que esta nueva metodología implica el permanente acompañamiento en el cumplimiento de los planes de trabajo, lo mismo que en el desarrollo profesional y personal de los gerentes y directores de las sucursales de la Compañía.



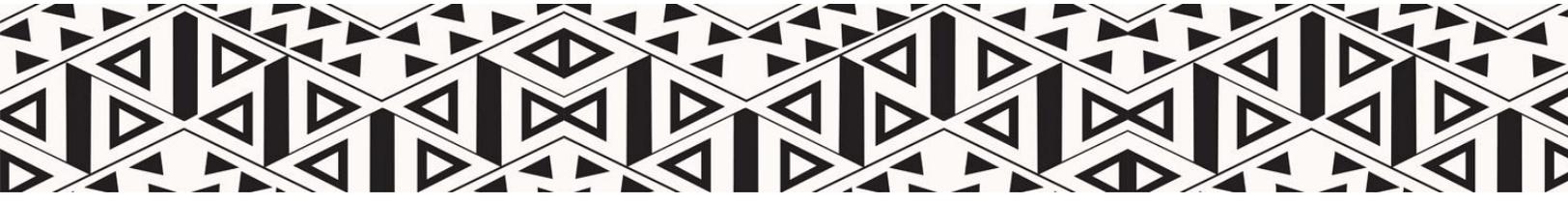
Destacamos igualmente el lanzamiento de "Plan Vida Personal", pues más allá de entregar un nuevo producto, que es lo natural en la vida de las empresas, es un nuevo concepto en Vida Individual, que implica necesariamente una asesoría total y por ende la entrega de una solución a conciencia para nuestros clientes. Con esta solución no solo es necesario un análisis individual para cada uno de nuestros futuros asegurados, sino la construcción de variables que conforman la solución, la dinámica del valor asegurado, la del pago de la prima, el tiempo por el cual se toma la cobertura, el ahorro necesario, en fin, consideramos que se ha logrado la individualización en las soluciones de vida, con lo cual se alcanza el objetivo de que la promesa de valor se cumpla a cabalidad para cada uno de los clientes. Facilitamos una mayor penetración de estas soluciones, que son, sin duda, fundamentales para el crecimiento de las familias de los países en que hacemos presencia.

En el primer año de haberse lanzado, esta solución participó ya con el 62% de las pólizas nuevas expedidas por la Compañía.

El **Modelo Operativo para la gestión de canales** tuvo especial dedicación durante el año anterior. La actualización de la plataforma tecnológica de los cotizadores permitió una versión más ágil y funcional para los asesores, facilitando así mayor autogestión para el cierre de sus negocios. Con base en esta nueva plataforma se alcanzó a cubrir el 97% de las operaciones nuevas de Vida, el 80% de las de Salud y el 52% de las de Autos. La importancia de este paso radica en la posibilidad de liberar más tiempo de los asesores para la fidelización de sus clientes y la atracción de otros nuevos que aportan a su portafolio y al de la Compañía. Este avance en eficiencia para todos, permite que tanto los asesores como Suramericana sean más competitivos.

Con el **Acompañamiento Satelital SURA** damos comienzo a una nueva generación de soluciones que nos permite brindar servicio a los clientes de manera inmediata frente a cualquier eventualidad, y aún mejor, empezar a entregar nuestro conocimiento para la gestión del riesgo de conducir y el correcto desempeño de los vehículos. Esta nueva solución es el camino para ofrecer más ventajas a los asegurados y permitirles de esta manera una mejor calidad de vida.

Vinculamos durante el año anterior 88 gestores comerciales para el proyecto de Mercadeo en el Sitio de Trabajo, lo cual representó una prueba contundente de que nosotros como aseguradores somos los directos responsables de llegar a más personas con las soluciones que necesitan. El proyecto demuestra que teniendo un producto simple y adecuado, sumado al canal de distribución pertinente y al sistema de recaudo que se requiere para el caso, las soluciones de nuestro portafolio pueden cubrir a la mayoría de la población, pues todos pretendemos de



igual manera estabilidad, tranquilidad, mejor presente y mejor futuro. Lo importante de este proyecto es que logra tener más personas amparadas en estratos económicos básicos, así el crecimiento, fruto de su trabajo, puede estar garantizado. Con este sistema de aproximación, uno a uno en los diferentes sitios de trabajo, en la ciudad o en el campo, alcanzamos en el año anterior un crecimiento del 40,4% de los ingresos frente a este mismo segmento de clientes en 2010.

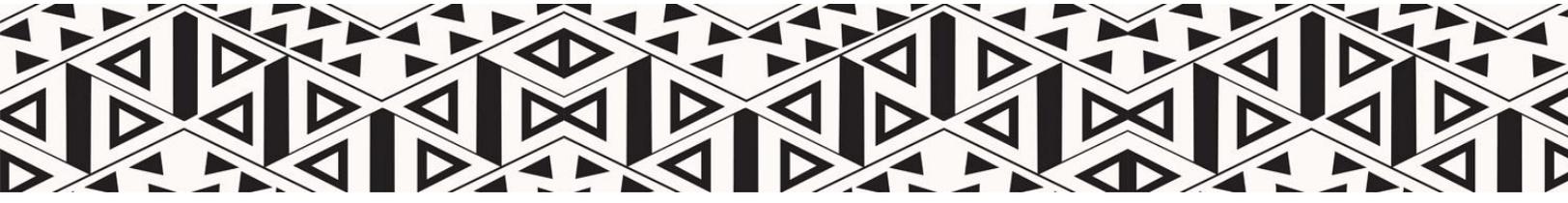
Seguridad Social

Las Empresas de la seguridad social e instituciones del sistema de salud filiales de Suramericana, desarrollaron proyectos que en nuestro criterio han sido importantes para una mejor prestación del servicio a sus afiliados y clientes, mientras crean valor para el sistema de salud en general y contribuyen a los resultados de la Compañía.

Queremos destacar en este informe una nueva visión de la atención a los afiliados al sistema de salud basada en la Cultura del Cuidado para hacer tangible la gestión del riesgo individual y social, destacando la importancia del cuidado integral de las personas, partiendo del cuidado de sí mismo, del cuidado del otro y así, uno a uno, hasta llegar al cuidado del entorno, con lo cual se construirá paso a paso una cultura de la prevención, que contribuya de manera significativa al bienestar y la calidad de vida. En 2011 se puso en marcha la iniciativa “**Cuídate que yo te cuidaré**”, mediante la cual EPS Sura y ARP SURA han invitado a la población a interiorizar el autocuidado. A la fecha más de 22 mil seguidores se han sumado a las redes sociales.

ARP SURA consolidó en 2011 el proyecto de Mapeo y Redes, un desarrollo tecnológico que con base en un sistema inteligente de información permite a nuestros clientes realizar la planeación, implementación, verificación y ajuste en la gestión de sus riesgos, teniendo identificados a todos los colaboradores de la empresa, estén ellos vinculados laboralmente o a través de terceros. Este sistema permite entregar el conocimiento que en materia de riesgos del trabajo ha desarrollado la ARP y contribuir no solo a reducir los índices de accidentalidad de nuestras empresas afiliadas, sino también aportar a su competitividad.

La Compañía de Servicios de Salud IPS Suramericana hizo especial énfasis en los Productos Particulares en Salud. De esta manera diversificó el portafolio y amplió los servicios, con los cuales los usuarios, personas naturales o empresas, pueden encontrar en la Compañía la mayoría de las prestaciones y productos que



requieren en este campo, siempre con el propósito de brindar una diferenciación que cree valor para ellos.

Servicios como medicina laboral y del trabajo, óptica y salud visual, vacunación y cirugía ambulatoria, el audio móvil y otros más, contribuyen a una mejor prestación para nuestros usuarios y aportaron más de COP 24 mil millones en ingresos.

En 2011 se desarrolló el Plan Maestro IPS, para proporcionar una mejor infraestructura a quienes acuden a nuestras sedes de atención. En consecuencia, se invirtió en la edificación de nuevas IPS y en la mejora de otras de la red. Entre las obras emprendidas está la construcción de Paso Ancho y la remodelación de La Flora, en Cali; la construcción de Los Molinos y remodelación de Córdoba, en Medellín; la compra de la IPS en Rionegro; y la ampliación de las sedes de Salud Sura en Medellín y en Bogotá.

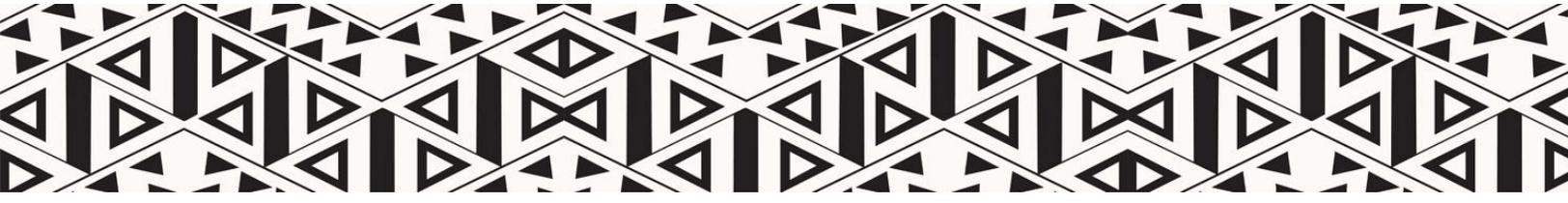
Igualmente en cuanto a inversión en infraestructura, **se destacan las nuevas sedes de Dinámica en Cali y Bogotá**, que nos permiten seguir creciendo en nuestros servicios y productos a terceros, los cuales equivalen al cierre del año 2011, a un 60% del total de la facturación de Dinámica.

En total se invirtieron COP68 mil millones en proyectos de desarrollo de los negocios, de los cuales COP35 mil millones corresponden a inversión en el mejoramiento de la infraestructura para el bienestar de los empleados y la atención de los clientes.

Lineamientos estratégicos

Gestión del Talento Humano, Sinergias, Internacionalización y Gestión Inteligente del Gasto, soportaron la estrategia de Suramericana y sus filiales.

La Gestión del Talento Humano es, sin lugar a dudas, el eje de la Compañía. Esta clara definición conlleva a establecer y conservar relaciones de largo plazo como parte de nuestros principales postulados y con ello a la estrategia de definir los sistemas de selección con base en el ser y en los principios corporativos, más que en el saber. Hoy la selección, la evaluación de competencias y los planes de desarrollo y de trabajo se soportan en los principios éticos que rigen a Suramericana. Así mismo, la Compañía promueve una dinámica permanente de construcción y socialización del conocimiento, otro fundamento de nuestra competitividad.



En 2011 el 90% de los empleados y asesores recibieron formación como apoyo al desarrollo personal, a la gestión de los equipos de trabajo y a la estrategia.

El equilibrio vida personal - vida laboral es parte vital de nuestro compromiso con los empleados, por ello desarrollamos actividades de bienestar, facilitamos jornadas flexibles y promovimos el respeto por el tiempo no laboral de los colaboradores, en el entendimiento de que es un derecho, que además aporta significativamente a la persona, la familia y la sociedad.

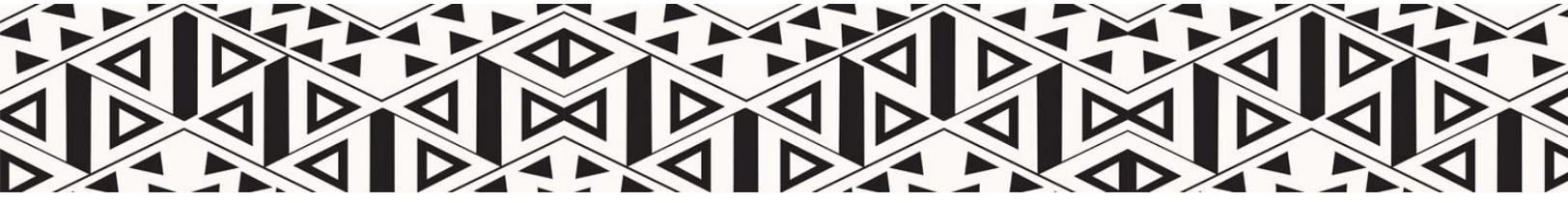
Las **Sinergias** son una ventaja competitiva con la que cuentan cada una de las Unidades de Negocio por ser parte de Suramericana y poder entregar así de forma integral las soluciones que el mercado necesita en materia de seguros y seguridad social. En el propósito de avanzar día a día en hacer más tangible esta ventaja para nuestros asegurados y afiliados, formamos el año anterior 157 facilitadores internos y creamos una única Gerencia de Mercadeo que tiene dentro de sus más importantes responsabilidades el desarrollo dinámico de sinergias dentro de Suramericana, e igualmente como parte de GRUPO SURA.

En materia de Internacionalización, obtuvimos la aprobación por parte de las autoridades de República Dominicana para la adquisición de PROSEGUROS, y aunque aún no hemos recibido la correspondiente autorización gubernamental en El Salvador para la adquisición de ASESUISA, suscribimos un contrato en firme con el Grupo Bancolombia, su propietario.

Así las cosas, y dado que ya sumamos tres Compañías en el exterior, la Junta Directiva aprobó la creación de la Vicepresidencia Internacional para liderar el crecimiento de estas Empresas y la transmisión de buenas prácticas y conocimiento entre Sura Panamá, PROSEGUROS, ASESUISA y Sura Colombia. Las Compañías radicadas en el exterior facturaron, incluyendo Asesuisa, COP390 mil millones; en seguros privados representan ya el 12,7% del total de ingresos por primas de Suramericana.

Hace cuatro años nos habíamos propuesto que en 2012 llegaríamos al **12% de indicador de gastos administrativos** sobre primas emitidas en las Compañías de seguros privados de Sura en Colombia, **al 16% en la ARP y al 10% en la EPS**, bajo el concepto de contracción en el centro y expansión en la periferia, una estrategia que es esencial para nuestra competitividad y equidad.

En 2011 logramos con antelación las metas, lo que se constituye en un paso hacia la sostenibilidad. Sin duda seguiremos trazando nuevos objetivos para los años venideros, porque es un camino que aún queda por recorrer.



Reconocimientos

En 2011 las Compañías de Seguros Generales y Seguros de Vida Suramericana recibieron por parte de la calificadora *BRC Investor Services*, la calificación AAA en Fortaleza Financiera. De igual manera ARP SURA obtuvo este reconocimiento para su Riesgo de Crédito.

El Instituto *Great Place to Work* otorgó en 2011 la distinción como mejor lugar para trabajar en Colombia en el 3er puesto para Seguros SURA, el 4° para EPS SURA y el 7° para ARP SURA, siendo Suramericana la única Compañía en situar tres empresas entre los primeros diez lugares. Por su parte, MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), con su medición de clima laboral, notificó a Seguros SURA un 7° puesto en reputación de lugar para trabajar y un 8° en reputación empresa.

Durante 2011, nos alegró la inclusión de GRUPO SURA en el índice de Sostenibilidad del Dow Jones, lo que es un reconocimiento a la gestión de nuestras Compañías en aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo, y a la vez nos plantea retos importantes que fortalecerán nuestra gestión en aras de la sostenibilidad y la competitividad no sólo de Suramericana y sus filiales, sino de nuestros clientes, empleados, proveedores y por supuesto de la comunidad.

Resultados generales

Seguros Generales Suramericana S.A. cumplió al 99,6% el presupuesto de ingresos, alcanzando primas por COP1.1 billones, con crecimiento del 14,9% frente al año anterior. Con estas primas la Compañía continúa como líder entre las empresas de seguros de daños y participa con un 16,8 % del mercado colombiano.

El resultado técnico de la aseguradora, antes de gastos administrativos, obtuvo un cumplimiento del 100,3% del presupuesto, mientras sus utilidades alcanzaron la suma de COP38.785 millones, cifra esta equivalente al 74,9% de lo esperado. El cumplimiento inferior del presupuesto obedeció a diferentes circunstancias, la primera de ellas a un bajo rendimiento del resultado de las inversiones, de manera especial el portafolio de renta variable que, como es de público conocimiento, el año anterior estuvo por debajo de las expectativas de los mercados, lo que llevó a que los ingresos financieros alcanzaran el 84% de lo estimado. De igual manera, el impuesto al patrimonio no presupuestado que ascendió a COP4.000 millones, influyó en el resultado final de la Empresa. Impactaron también los siniestros originados en el invierno prolongado que afectó al país, los cuales sumaron



indemnizaciones por más de COP19.000 millones en la retención y de COP70.000 millones en el total; si bien éstos son parte del giro ordinario del negocio asegurador, es corriente que sus resultados se vean claramente diferenciados en los eventos de catástrofes, y por su magnitud, el invierno que se presentó en el país debe ser considerado así.

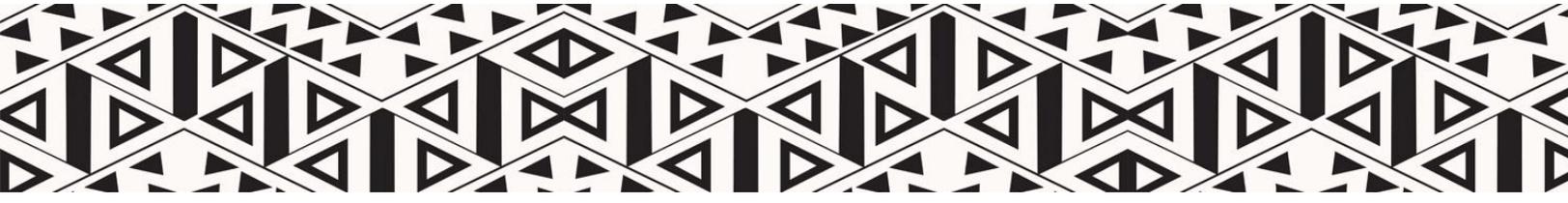
Seguros de Vida Suramericana S.A. cerró el año con primas de COP1.5 billones, equivalentes a un crecimiento del 14,0% y a un cumplimiento del presupuesto de 95,2%, resultado que se explica por no haberse dado lo esperado en el negocio de conmutación pensional, dadas las condiciones del mercado financiero, contrario a las demás soluciones propias de esta Compañía, donde se cumplieron los crecimientos presupuestados. El resultado antes de gastos se cumplió al 135,6%, los ingresos financieros al 93,9% sin llegar al objetivo por las mismas razones explicadas para la Compañía de Seguros Generales. La utilidad final cerró en COP 99.740 millones teniendo una ejecución presupuestal del 126,0%.

EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A., tuvo ingresos por COP771.015 millones, 11,1% más que el año anterior, con cumplimiento presupuestal del 104,1%. Su resultado pos antes de gastos fue del 95,2% dado que el costo de la prestación, siniestros en el lenguaje asegurador, estuvo, aunque en los mismos niveles del año anterior, un 5,0% por encima del estimado; la utilidad neta, incluyendo la medicina prepagada, fue de COP6.376 millones, cumpliendo el presupuesto al 90,6%.

Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A., obtuvo primas por COP481.164 millones, con crecimiento sobre el año anterior del 19,6% y ejecución presupuestal del 107,7%. De igual manera superó el cumplimiento en el resultado antes de gastos alcanzando el 113,1% y de manera excepcional para este año el ingreso financiero llegó al 112,1%, debido a que en la composición de su portafolio no se afectó de manera significativa la renta variable.

Las utilidades finales de ARP sumaron COP66.066 millones y cumplieron el presupuesto al 110,0%.

Servicios de Salud IPS Suramericana S.A., obtuvo ingresos por COP166.803 millones y tuvo una pérdida neta por COP 2.580 millones, cifra inferior al presupuesto. Esta Empresa le da todo el soporte a las aseguradoras y en general está dedicada a brindar diferenciación en el servicio de nuestros afiliados al Plan Obligatorio de Salud y a los asegurados de la Póliza, como también a la contención y equilibrio en el gasto, por eso, dentro de nuestra estrategia el resultado es superior al esperado.



Dinámica IPS S.A., la compañía de ayudas diagnósticas y laboratorio clínico, terminó con ingresos por COP80.584 millones, creciendo al 24,2%, con utilidades netas de COP1.085 millones después de inversiones en nuevos laboratorios en Bogotá y Cali. Destacamos que el ingreso de esta Compañía proviene ya en el 60% de clientes externos y el porcentaje restante, de la prestación de servicios a las empresas de Suramericana.

Las filiales del exterior tuvieron ingresos por COP390 mil millones. Las utilidades de ASESUISA, PROSEGUROS y Seguros Suramericana Panamá sumaron COP17.489 millones.

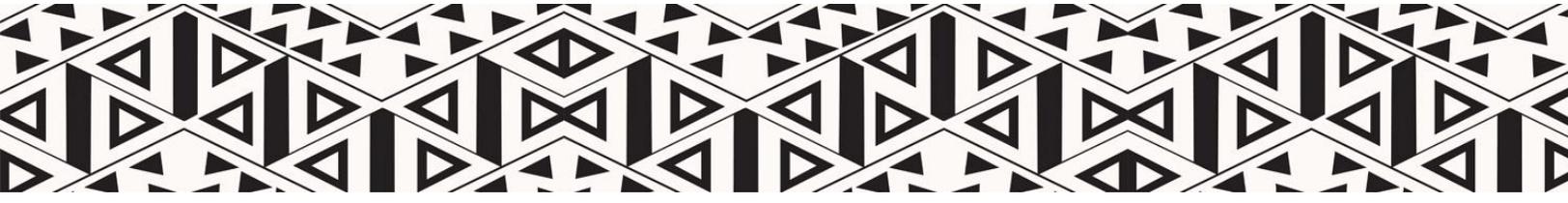
En total los ingresos de todas las compañías filiales de Suramericana alcanzaron COP4.6 billones, incluyendo además de las descritas a Consultoría en Gestión de Riesgos, Servicios Generales - que se encarga de la financiación de primas-, Servicios de Vehículos y Carteras Colectivas, para un total de COP241.006 millones de utilidades (sumadas individualmente).

Suramericana S.A. como matriz de estas Compañías de Seguros y Seguridad Social, obtuvo ingresos, los cuales se derivan del método de participación de sus filiales, por COP214.770 millones y una utilidad neta de COP196.154 millones, alcanzando un cumplimiento del 107,7% sobre lo presupuestado. Los activos de la Compañía a diciembre 31 de 2011, cerraron en COP1.7 billones; los pasivos en COP230.661 millones para un patrimonio al final del ejercicio de COP1.5 billones superior en un 14,9% al año anterior.

La Fundación Suramericana, que celebró 40 años de creación en 2011, hizo aportes a proyectos de desarrollo social por COP10.638 millones, 9,3% más que en 2010, en 14 departamentos de Colombia, y se vinculó al proyecto del Biomuseo en Panamá. Destacamos también el fortalecimiento del Voluntariado Corporativo que tuvo un incremento del 23%, con 1.651 voluntarios, empleados y sus familias, compartiendo tiempo, conocimiento y talentos, lo que contribuye al tejido social y a la participación activa en los procesos de transformación y desarrollo local.

Una vez más, reiteramos nuestra especial gratitud a los clientes, asesores, corredores de seguros, a nuestros aliados estratégicos, reaseguradores, proveedores, a todos los empleados y a la comunidad por entregarnos su confianza y con ella permitir los resultados aquí presentados.

Junta Directiva
Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente
Suramericana



Reconocimientos y certificaciones

Reconocimientos de Suramericana y sus filiales:

- **Grado De Inversión Internacional** Baa3 otorgada por Moody's Investor Services

- **BRC Investor Services S.A:**

Seguros SURA. Calificación Fortaleza Financiera – Compañía Generales y Vida: AAA

ARP SURA. Calificación Riesgo Crédito: AAA

- **Great Place to Work:** ranking de las mejores empresas para trabajar en Colombia

Seguros SURA: 3 puesto

EPS SURA: 4 puesto

ARP SURA: 7 puesto

- **Merco:**

Ranking reputación empresarial en Colombia. Suramericana: 1 puesto en el sector asegurador y 8 en el total

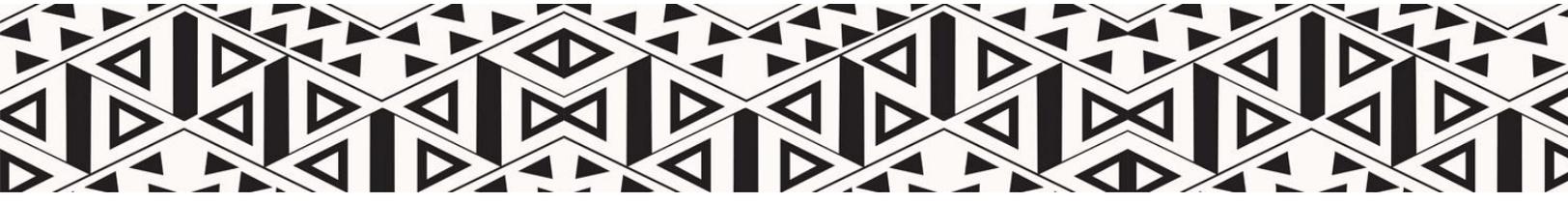
Ranking aseguradores latinoamericanos. Seguros SURA: 8 grupo asegurador latinoamericano

- **Seguros SURA:** ocupó el Primer puesto en la Encuesta sobre Calidad del Servicio en 2011 desarrollada por la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros –ACOAS–.

Investigación

- Inclusión de la experiencia *Implementación del alcance y mantenimiento de la adherencia en pacientes con tratamiento ARV que viven con el VIH/SIDA* publicada por la Organización Panamericana de la Salud en la revista *Experiencias Exitosas en el Manejo de la Adherencia al Tratamiento Antirretroviral en Latinoamérica*.

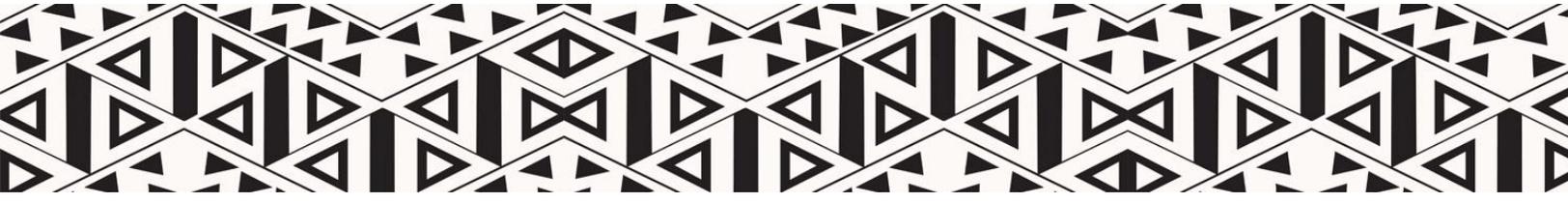
- Premio a la investigación más significativa 2010-2011 por el trabajo *Síndrome metabólico en jóvenes con exceso de peso: identificación de factores de riesgo y evaluación de una intervención*, liderada por la Universidad de Antioquia y



Vidarium, Centro de investigación en Nutrición, Salud y Bienestar del Grupo Nutresa. Iniciativa en la que EPS SURA y Dinámica IPS prestaron colaboración.

Certificaciones obtenidas en 2011 por Suramericana y sus filiales

- **EPS SURA**
Recertificación en la Norma de Calidad ISO 9001versión 2008
- **ARP SURA**
Recertificación en la Norma de Calidad ISO 9001versión 2008
Recertificación en OHSAS 18001 versión 2007
- **Servicios de Vehículos Suramericana**
Recertificación en la Norma de Calidad ISO 9001versión 2008
- **Dinámica**
Recertificación en la Norma de Calidad ISO 9001versión 2008



Sentimos el Arte, Vivimos la Cultura

... lo primero que nosotros tenemos que hacer en cualquier comunidad es rescatar la identidad, y la cultura es la manifestación de la identidad histórica o actual de una comunidad... ahí reside la fortaleza, si la cultura no se apoya la transformación de los pueblos no se da. Sólo concibo la transformación de cualquier comunidad a través de la cultura.

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente Suramericana

La cultura es la base de la transformación de los sentimientos de los ciudadanos y Suramericana le apuesta a la cultura porque cree en la transformación del ser humano.

Fernando Ojalvo Prieto
Vicepresidente Administrativo
Gestor e integrante del Comité Cultural
Suramericana

En el reconocimiento de nuestras raíces más profundas, en la memoria ancestral del territorio y en el respeto y apropiación de los orígenes, yace la verdadera posibilidad de avanzar hacia una modernidad promisorio y consistente.

Aparte de la presentación del libro Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia, publicado por Suramericana en 2012

La cultura, como un derecho colectivo, es decisiva a la hora de emprender procesos de desarrollo que deriven en la sostenibilidad. Reconocer las particularidades de una comunidad para comprender cuáles son los valores que se comparten, ese “algo” que la hace única o similar en el contexto.



Comité Cultural Suramericana

Suramericana, desde su creación, ha demostrado un gran interés por la cultura, que se traduce en la promoción, investigación y fortalecimiento de iniciativas artísticas, históricas y antropológicas.

Durante más de 65 años, ha sido testigo de la evolución del país, de la madurez artística de muchos talentos, ha abierto sus puertas para divulgar las expresiones del arte moderno, ha participado activamente en la dinámica cultural de las zonas donde tiene presencia, entre otras acciones que dan cuenta de la trascendencia que tiene este tema, más allá del cumplimiento misional de los negocios Suramericana.

En 1985 este compromiso se ratifica con la creación de un Comité Cultural integrado por miembros de las Compañías y por expertos externos del sector artístico y educativo del país. Este equipo lidera desde entonces una nutrida agenda de trabajo que se constituye en escenarios de formación para la ciudadanía en general.

Integrantes

Por la Compañía

Fernando Ojalvo
Lina Marcela Roldán

Asesores externos

Juan Luis Mejía
Alberto Sierra
Marta Elena Bravo



Escenarios para el arte

En exposición permanente

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 las que se cuentan esculturas y pinturas de grandes nombres del arte colombiano.**

Las principales sedes de nuestras Compañías, acogen exposiciones durante el año, entre ellas:

Exposiciones propias

- Salón de Arte Suramericana, que en 2011 llegó a su IX versión

Otras actividades

- Bienal de Fotografía (Club Fotográfico de Medellín)
- Fundación Amigos con Calor Humano
- Corporación de Amor al Niño –Cariño–

Un teatro para la ciudad

El Teatro Suramericana, reconocido por su calidad acústica, es anfitrión de los recitales ofrecidos por las principales instituciones educativas de la región y es sede de diversos eventos musicales liderados por reconocidas entidades culturales.



Para la ciudad

Al parque

En alianza con la orquesta Filarmónica de Medellín, se realizan los Conciertos al Parque, una iniciativa que acerca la cultura a los públicos mediante presentaciones didácticas en espacios de ciudad dando a conocer los ritmos que han marcado la historia musical de Colombia y el mundo. Los conciertos se realizan desde 2008 y llegan a más de 3.000 personas cada año.

Explora

El Parque Explora en la ciudad de Medellín es un espacio dedicado a la ciencia y la tecnología. Suramericana ha sido patrocinador de la sala Conexión de la Vida y actualmente de la sala de la Mente.

Teatro en el Jardín

Suramericana entregó a la ciudad un teatro al aire libre en el Jardín Botánico de Medellín.

Publicaciones

Testigos de lo que hace el hombre para el hombre

Reconocemos el valor que tiene el trabajo artesanal, cómo a través de los años han marcado la historia de las sociedades, seres humanos que plasman su forma de ver el mundo, sus habilidades en la creación de esencias culturales.

El Comité Cultural de Suramericana ha liderado diferentes proyectos de investigación que se constituyen en un aporte para la historia y las raíces culturales, destacamos en especial dos publicaciones que de la mano de la investigadora Cecilia Duque descubren a los ojos de la sociedad la riqueza artística que nos rodea, como un sello de identidad:

Maestros del Arte Popular Colombiano

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 a través de los años, dando vida a la memoria creativa de nuestras regiones.



Esta publicación, entregada en 2010, recibió los siguientes reconocimientos de la 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

Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia

Esta obra recoge la creatividad y el mundo imaginario de las etnias colombianas, a través de objetos con gran sentido cultural, los cuales dan cuenta de la riqueza creativa de 15 comunidades localizadas a lo largo y ancho del país, desde la Guajira hasta el Amazonas, varias de ellas en vía de extinción. Es un trabajo inédito de rigurosa investigación antropológica, sociológica y cultural, que permite dar brillo a la Colombia plural y diversa que no deja de sorprendernos.

Esta producción editorial se considera única en cuanto a profundidad, amplitud y forma de abordar y plasmar esta temática. Así mismo, el proyecto lo componen también materiales gráficos y audiovisuales, con los que se busca que la educación escolar aproveche esta experiencia.

Ambas publicaciones son acompañadas por exposiciones itinerantes que fortalecen los procesos de divulgación cultural.



Promoción Cultural

Apoyamos el fortalecimiento de centros culturales e históricos, motores de procesos de inclusión y reflexión constante.

Suramericana se suma al trabajo de más de 40 organizaciones en procesos de divulgación, conservación y formación cultural, entre ellas:

- Museo de Antioquia
- Museo de Arte Moderno de Medellín
- Museo Nacional de Colombia
- Museo Antropológico de Suroeste
- Museo de Arte Moderno de Barranquilla
- Museo de Arte Moderno de Bucaramanga
- Museo La Tertulia
- Teatro Pablo Tobón Uribe
- Medellín Cultural
- Fomento de la Música
- Biomuseo, Panamá
- Biblioteca Pública Piloto
- Centro de Historia de Jericó
- Batuta Meta
- Batuta Caldas
- Ballet Folclórico de Antioquia
- Fundación La Cueva
- Fundación Yamaha

También participamos en iniciativas de formación artística para niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad, creemos que al estimular y desarrollar estas habilidades aportamos a una visión de la realidad, entregamos argumentos para asumir proyectos de vida a partir de la autoestima y la resignificación de los sentimientos.

Tabla de Contenido

Ind.	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Pacto Global
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Ver Presentes para el Futuro Ver Balance General	Declaración de apoyo continuo.
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Ver Resultados Generales	
2. Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización	Ver Estructura Corporativa	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Ver Estructura Corporativa Ver Desarrollo de los Negocios - Seguros Ver Desarrollo de los Negocios - Seguridad Social	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas	Ver Estructura Corporativa	
2.4	Dirección de la sede principal	La sede principal de Suramericana se encuentra ubicada en la Cra 64 b # 49 A - 30, en la ciudad de Medellín - Colombia	
2.5	Número de países donde opera la organización y los nombres de los países ya sea con operaciones significativas o ya sea las que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe	Presentes en cuatro países: Colombia, Panamá y República Dominicana. La presencia en El Salvador se encuentra sujeta a la autorización de la operación de adquisición por parte de las autoridades de dicho país. Ver Estructura Corporativa	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Ver Gobierno Corporativo - Estructura de Propiedad de la Sociedad	



2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Ver En cifras Ver Estructura Corporativa	
2.8	Escala de la organización informante	<ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados: 12.250 colaboradores y asesores • Ventas netas y cantidad de productos ofrecidos: En Cifras – Ingresos de las filiales • Número de operaciones: En Cifras – Cifras por negocios • Activos: En cifras – Patrimonio • Estructura de propiedad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas: Gobierno Corporativo – Estructura de propiedad de la sociedad • Ventas por país: En Cifras – Ingresos de las filiales • Empleados por región: Colaboradores – Nuestra Gente 	
2.9	Cambios significativos durante el período del informe sobre el tamaño, estructura y propiedad	Ver Balance General	
2.10	Reconocimientos recibidos durante el período del informe	Ver Reconocimientos y Certificaciones	
3. Parámetros del informe			
3.1	Período del informe (por ejemplo, año fiscal/calendario) para la información suministrada	Ver Sobre Nuestro Informe Este informe corresponde al período fiscal de Enero –diciembre de 2011	
3.2	Fecha del informe anterior (Si existe)	El reporte mas reciente corresponde a la información del año fiscal 2010	
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal, etc)	Este reporte contiene la gestión anual de la Compañía del período fiscal de 2011	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o su contenido	Gerencia de Responsabilidad Corporativa Luz Marina Velasquez Vallejo – Gerente Responsabilidad Corporativa Correo lvelasquezv@sura.com.co Teléfono (574) 4355753 Dirección: Calle 49B 63-21 Edificio	



		Camacol, Medellín, Colombia.	
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.6	Cobertura del informe (Por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.8	Bases para la presentación de informes sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.9	Técnicas de medición de los datos y bases para realizar los cálculos, incluyendo las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otras informaciones contenidas en el informe. Explicar cualquier decisión de no aplicar, o apartarse sustancialmente de los Protocolos de los Indicadores del GRI	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.10	Cambios significativos relativos a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe	Ver Sobre Nuestro Informe	
3.11	Explicación del efecto que puede tener la re-expresión de información perteneciente a informes anteriores, y las razones de dicha re-expresión (por ejemplo fusiones/adquisiciones, cambio de los años/períodos base,	No se hacen re-expresiones de cifras respecto del informe de 2010	



	naturaleza del negocio, métodos de medición)		
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe	Índice de Indicadores de Sostenibilidad	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe	Información contable verificada por KPMG Ltda Información de sostenibilidad verificada por KPMG Advisory Services Ltda	
4. Gobierno, Compromisos y Participación			
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Ver Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad Ver Código de Buen Gobierno 100% de los miembros de la Junta Directiva son hombres y no pertenecen a minorías étnicas. 12.5% de los miembros de la Junta Directiva es menor a 45 años, el 75% de los miembros de la Junta Directiva están en el rango de edad entre 45 y 65 años, el 12.5% es mayor de 65 años	
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Ver Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo en la Compañía.	
4.3	Para las organizaciones que tengan una estructura directiva unitaria, indicar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean miembros independientes y/o no ejecutivos	Ver Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad Dos de los ocho renglones de la Junta Directiva, incluyendo principales y suplentes, son independientes	
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Los empleados pueden manifestar sus inquietudes y sugerencias a través de las reuniones periódicas con Presidencia, a través del área de Gestión Humana del Centro de Servicios Compartidos de Suramericana y mediante los grupos	



		<p>primarios que se realizan en cada gerencia.</p> <p>Para velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Buen Gobierno se ha establecido una Línea Ética que permite a empleados y demás grupos de interés reportar los casos que se consideren contrarios a los principios corporativos.</p> <p>Ver Línea Ética http://www.sura.com/Pginas/FormularioLineaEtica.aspx?PageView=Shared</p> <p>Ver informe de Gobierno Corporativo – Línea Ética</p> <p>Ver Colaboradores - Asociación y Negociación Colectiva Ver Colaboradores - COPASO</p>	
4.4	Mecanismo de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	<p>Los empleados pueden manifestar sus inquietudes y sugerencias a través de las reuniones periódicas con Presidencia, a través del área de Gestión Humana del Centro de Servicios Compartidos de Suramericana y mediante los grupos primarios que se realizan en cada gerencia.</p> <p>Para velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el Código de Buen Gobierno se ha establecido una Línea Ética que permite a empleados y demás grupos de interés reportar los casos que se consideren contrarios a los principios corporativos.</p> <p>Ver Línea Ética http://www.sura.com/Pginas/FormularioLineaEtica.aspx?PageView=Shared</p> <p>Ver informe de Gobierno Corporativo – Línea Ética</p>	



		<p>Ver Colaboradores - Asociación y Negociación Colectiva</p> <p>Ver Colaboradores - COPASO</p>	
4.5	<p>Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (Incluyendo los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluyendo su desempeño social y ambiental)</p>	<p>Ver informe de Gobierno Corporativo</p> <p>El Comité de Desarrollo y Compensación de la Junta Directiva apoyó la definición de los criterios de evaluación de desempeño de los directivos y ejecutivos en cumplimiento de sus responsabilidades.</p> <p>Ver Código de Buen Gobierno – Numeral 2.1.5</p> <p>Se cuenta con un sistema de indicadores de desempeño para la alta dirección que integra asuntos asociados a la sostenibilidad. Actualmente se están cualificando los indicadores que serán evaluados en términos de sostenibilidad.</p>	
4.6	<p>Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés</p>	<p>Se cuenta con un Código de Buen Gobierno y de Ética que dan los lineamientos para garantizar el manejo de las relaciones de la sociedad con sus grupos de interés.</p> <p>Ver Código de Buen Gobierno</p>	
4.7	<p>Procedimientos para determinar la composición, calificaciones y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad</p>	<p>Ver Código de Buen Gobierno numeral 2.1.3</p>	
4.8	<p>Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta o principios relevantes al desempeño económico, ambiental y social que hayan sido desarrollados dentro de</p>	<p>Ver Filosofía Corporativa</p> <p>Ver Direccionamiento Estratégico</p> <p>Ver Código de Buen Gobierno. Capítulo 5</p>	



	la compañía, y el estado de su implementación	Código de Ética	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Incluyendo los riesgos y oportunidades relevantes, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares, códigos de conducta y principios acordados a nivel internacional	<p>Ver Balance General</p> <p>Suramericana S.A se encuentra adherida al Pacto Global de Naciones Unidas desde enero de 2010</p> <p>Ver http://www.unglobalcompact.org/participant/10530-Suramericana</p> <p>La Junta Directiva de Suramericana se reúne cada dos meses para revisar el desarrollo de la estrategia y asuntos relevantes del desempeño de la Compañía.</p> <p>En 2012 se definirán las responsabilidades de la Junta Directiva en asuntos asociados a la sostenibilidad</p>	Declaración de apoyo continuo.
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental	<p>Actualmente no se cuenta con evaluación de la Junta Directiva sobre variables de desempeño ambiental y social.</p> <p>Ver Cuidamos la Tierra – Nuestros Lineamientos</p>	
4.11	Explicación sobre si y como el enfoque o principio de precaución es tratado por la organización	<p>Ver Cuidamos la Tierra – Nuestros Lineamientos</p> <p>Suramericana S.A se acoge a los lineamientos adoptados respecto del principio de precaución en el compromiso ambiental adoptado por la holding GRUPO SURA</p>	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, que la organización suscriba o apruebe	Ver Gremios y Asociaciones	



4.13	<p>Membresía/participación en asociaciones (tales como asociaciones sectoriales) y/o organizaciones de defensa nacionales/internacionales en las que la organización: *Tiene posiciones en los órganos de gobierno. *Participa en proyectos o comités; *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o miembros; o *Considera la membresía como estratégico</p>	<p>Ver Gremios y Asociaciones</p> <p>Ver Fundación Suramericana</p> <p>Fundación Suramericana</p> <p>Participación en Juntas Directivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporación Excelencia en la Justicia • Fundación Dividendo por Colombia • Corporación Antioquia Presente • Fundación El Cinco • Fundación Amigos del Parque Explora • Museo de Arte Moderno de Medellín • Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA • Fundación Solidaria La Visitación • Corporación para los Estudios en Francia -CEF • Fundación Empresarios por la Educación <p>Participación en Alianzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norte del Cauca Región Responsable • Mesa de Fundaciones Empresariales – Antioquia • Consejo Nacional de Voluntariado Corporativo 	
4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	Ver Enfoque de Relacionamiento	
4.15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés	<p>Ver Enfoque de Relacionamiento</p> <p>La definición de nuestros grupos de interés responde a la dinámica de relacionamiento para el desarrollo de nuestros negocios. En 2012 se realizará análisis de materialidad.</p>	
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Ver enfoque de relacionamiento	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan	<p>Ver Defensor del Consumidor Financiero</p> <p>Ver Línea Ética</p>	



	surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización	Ver Clientes y Usuarios	
Dimensión económica			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a los empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, ingresos no distribuidos, y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	<p>Ingresos: COP 4.6 billones Utilidad: COP 196.154 millones Patrimonio: COP 1.5 billones Remuneración de empleados: COP 597.2 mil millones Comunidad: COP 2.200 millones Proveedores: COP 4.6 billones Impuestos: COP 316 mil millones</p> <p>Ver En cifras</p>	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización, debido al cambio climático	A diciembre 31 de 2011, Suramericana S.A no cuenta con la estimación de las consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la operación del negocio derivadas del cambio climático.	Principio 7
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas del plan de beneficios de la organización	<p>Ver Jubilados</p> <p>Ver Estados Financieros Consolidados Grupo Sura 2011 – Nota 14</p>	
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno	No se recibió ningún tipo de ayuda financiera por parte del Gobierno	
EC5	Rango de proporciones del salario inicial estándar por género comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	<p>Salarios mínimos pagados por Compañía en 2011</p> <p>EPS SURA: COP 535.600 (0.0%) IPS SURA: COP 535.600 (0.0%) ARP Sura: 806.607 (50.6%) Dinámica: COP 550.000 (2.7%) Consultoría en Gestión de Riesgos: COP 600.000 (12.0%) Seguros de Vida: COP 624.000 (16.5%) Seguros Generales: COP 712.939 (33.1%) Servicios Generales: COP 694.534 (29.7)</p> <p>Los porcentajes reflejan cuanto se encuentran los salarios mínimos pagados por Compañía respecto al salario mínimo nacional.</p>	



EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	<p>Para el presente informe la definición de local se entiende por aquellas operaciones realizadas en Colombia</p> <p>El 99.9% de las compras son realizadas a proveedores locales y el 0.1% restante se compra a proveedores del exterior.</p> <p>Ver En Cifras</p>	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos contratados en la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Teniendo en cuenta el alcance de reporte de este informe, la definición de local se dar por la ubicación de su sede.	Principio 6
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público, mediante compromisos comerciales, en especie o pro bono	<p>Ver Desarrollo de los negocios – Proyecto Plan Maestro Ver Fundación Suramericana.</p> <p>En 2011 se apoyaron las siguientes obras de infraestructura para beneficio comunitario:</p> <p>Complejo Social - Aporte: COP 150 millones Aliado: Fundación Juan Felipe Gómez Escobar</p> <p>Sede en el sector de Ternera en la ciudad de Cartagena, Colombia, destinada a la prestación gratuita de servicios de salud y formación integral de madres adolescentes y sus hijos. En la sede se capacitarán 400 adolescentes cada año, en talleres productivos en los que se recibirán 180 adolescentes para aprender panadería industrial, belleza, modistería, bisutería y manualidades. La atención en salud de la nueva sede es de primer nivel, con consultorios odontológicos, de terapia física y respiratoria, laboratorio clínico y ginecológico. De igual manera el complejo social tiene un área alimentaria con capacidad para 300 personas y un</p>	



		<p>auditorio para 200 personas. La construcción fue hecha bajo lineamientos de la certificación LEEd, de cara al compromiso con el medio ambiente.</p> <p>Patio Escuela – Aporte: COP 50 millones Aliado: Fundación Granitos de Paz Sede comunitaria en el barrio Olaya Herrera de Cartagena que permitirá aprender Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas de preparación de alimentos de un sector en condición de vulnerabilidad.</p> <p>Centro Cultural Somos Pacífico – Aporte: COP 100 millones Aliado: Fundación Alvaralice Sede comunitaria ubicada en el Distrito de Agua Blanca en la ciudad de Cali, que permitirá a la comunidad acceder a formación artística, recreativa, deportiva y académica como un espacio para superar las condiciones de violencia del sector.</p> <p>Institución Educativa – Aporte: COP 100 millones Aliado: Fundación Las Golondrinas Sede escolar ubicada en el sector de Esfuerzos de Paz, asentamiento afrodescendiente en las laderas de la ciudad de Medellín. La sede está en construcción, se espera culminar en el primer semestre de 2013, beneficiará a niños de la básica primaria.</p> <p>Institución Educativa Holanda – Aporte: la Fundación Suramericana aportó a esta construcción en el marco de un proyecto de desarrollo integral comunitario, el aporte total fue de COP 120 millones. Aliados: Corporación Vallenpaz y otras entidades del sector público y privado. Mejoramiento de la institución educativa ubicada en la vereda Cuernavaca del municipio de Padilla, Norte del Cauca.</p>	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos,	Ver Presentes para el Futuro Ver Balance General Ver Informe Fundación Suramericana	



	incluyendo el alcance de dichos impactos		
Dimensión ambiental			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	<p>Materiales renovables empleados Ver Gestión Ambiental – Consumo de Papel</p> <p>Materiales no renovables empleados Ver Gestión Ambiental – En cifras</p>	Principio 8
EN2	Porcentaje de materiales utilizados con materiales reciclados	<p>El papel consumido en los procesos administrativos de la Compañía proviene de la fibra de caña de azúcar, residuo agroindustrial sobrante de los procesos de producción de azúcar. La compañía productora utiliza el bagazo de caña como insumo principal para la producción de papel, evitando así la tala de árboles.</p> <p>Ver Gestión Ambiental – Consumo de Papel</p>	Principio 8 y 9
EN3	Consumo directo de energía por fuente primaria de energía	<p>Se cuenta con plantas eléctricas en las diferentes sedes de la compañía para casos de suspensión del servicio de energía eléctrica proveniente de las compañías generadoras. También la Compañía cuenta con un avión propio para viajes de negocio.</p> <p>El consumo de energía total de las plantas de generación de energía de 7 sedes del país y del avión privado en 2011 fueron de 176.955,7kWh (637.040,6MJ)</p> <p>Ver Gestión Ambiental.- Consumo de Energía</p>	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	<p>El consumo de energía eléctrica comprada a las empresas de servicios públicos del país en el año 2011 correspondientes al 45% de empleados vinculados directamente, fue de aproximadamente 11.532.629,0kWh (41.517.464,4MJ)</p> <p>Ver Gestión Ambiental – Consumo de Energía</p>	Principio 8
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia	No reportado	Principio 8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios energéticos eficientes o basados en energía renovable, y reducciones en los requerimientos de energía	<p>.</p> <p>Ver Desarrollo de los Negocios – Recaudo empresarial</p> <p>Ver Gestión Ambiental - Conducción eficiente</p>	Principio 8 y 9



	como resultado de estas iniciativas		
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	Ver Gestión Ambiental - Energía	Principio 8 y 9
EN8	Captación total de agua por fuentes	Ver Gestión Ambiental - Agua	Principio 8
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	Suramericana no realiza captación directa de agua ya que sus consumos provienen de los servicios provistos por las empresas de servicios públicos	Principio 8
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Suramericana no realiza reciclaje ni reutilización de agua	Principio 8 y 9
EN11	Descripción y tamaño de terrenos o aguas de propiedad, alquiladas, gestionadas en, o adyacente a las áreas protegidas y áreas de alto valor en biodiversidad fuera de las áreas protegidas	Suramericana S.A no cuenta con terrenos ubicados en zonas de alto valor para la biodiversidad.	Principio 8
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	No reportado	Principio 8
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	<p>La sede principal de Suramericana, está rodeada por jardines y especies forestales, los cuales son protegidos de acuerdo al inventario florístico levantado en 2010. Esta sede tiene una extensión de 2 ha. El inventario realizado contiene una ficha técnica de cada uno de los individuos que incluye el estado físico, sanitario, tipo de manejo, concepto técnico y el tipo de intervención que se debe hacer a cada uno. El inventario sirve como guía para el mantenimiento y conservación de estas especies.</p> <p>En este inventario se identificaron 162 individuos de 41 especies.</p> <p>Se destaca la presencia de las siguientes especies:</p> <p>- Pandanuspp – Pandano</p>	



		<ul style="list-style-type: none"> - Melicocasp – Mamoncillo - Zamia - - Salisbabylonica – Sauce Llorón 	
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	No reportado	
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso	<p>Ver Gestión Ambiental - Viajes aéreos y emisiones de gases de efecto invernadero</p> <p>Las emisiones de Scope 1 totalizan 45.7tCO2 eq correspondientes a las emisiones de las plantas eléctricas y del avión privado.</p> <p>Las emisiones de Scope 2 totalizan 1.187,9tCO2 eq correspondientes al consumo de energía eléctrica adquirida</p>	Principio 8
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso	<p>Ver Gestión Ambiental – Viajes aéreos y emisiones de efecto invernadero</p> <p>Las emisiones de Scope 3 totalizan 1.083,39tCO2 eq correspondientes a los vuelos comerciales de los viajes de negocio</p>	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	No reportado	Principio 7, 8 y 9
EN19	Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.	No reportado	Principio 8
EN20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire significativas, por tipo y peso	No reportado	Principio 8
EN21	Descarga total de agua, por	Las aguas residuales de los edificios administrativos	Principio



	calidad y destino	son facturadas por la empresa de servicios públicos, asumiendo en la descarga el mismo volumen consumido. Ver Gestión Ambiental – Agua	8
EN22	Peso total de los desechos, por tipo y método de eliminación	Los residuos generados son tratados de acuerdo a su clasificación, ordinarios, reciclables y peligrosos. Ver Gestión Ambiental – Residuos Sólidos Ver Gestión Ambiental – Residuos Sólidos. Gestión y monitoreo de los residuos hospitalarios peligrosos Ver Gestión Ambiental – Autos Sura. Residuos Gestionados	Principio 8
EN23	Número y volumen totales de derrames significativos	A través de los sistemas formales con los que cuenta la Compañía, no se registraron derrames significativos	Principio 8
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	Los desechos peligrosos generados son entregados a los gestores para su adecuada gestión. 331.257,15 kg de residuos peligrosos fueron transportados por los gestores externos para su tratamiento y disposición final. Ver Gestión Ambiental – Residuos sólidos Ver Gestión Ambiental – Residuos Sólidos. Gestión y monitoreo de los residuos hospitalarios peligrosos Ver Gestión Ambiental – Autos Sura. Residuos Gestionados	
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	No reportado	



	escorrentía de la organización informante		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la mitigación de dichos impactos	No reportado	Principio 7, 8 y 9
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría	No reportado	Principio 7, 8 y 9
EN28	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias debidas al incumplimiento de leyes y normas ambientales	En los sistemas formales con los que cuenta la Compañía no se recibieron multas o sanciones no monetarias relacionadas con temas ambientales durante 2011	Principio 8
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las operaciones de la organización, y del transporte de personal	Se determinan por los transportes aéreos y terrestres del personal de Suramericana S.A reportado en el indicador EN17. No se cuenta con el monitoreo del transporte terrestre.	
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	No reportado	Principio 7, 8 y 9
Prácticas laborales			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género	Ver Colaboradores – Nuestra Gente	
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	Ver Colaboradores - Rotación y Crecimiento	Principio 6
LA3	Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes	Ver Colaboradores - Bienestar Los planes de beneficios de la Compañía buscan el bienestar y la promoción de una mejor calidad de vida para sus empleados. 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.	
LA15	Retorno al trabajo después de licencias de maternidad/paternidad	Ver Colaboradores – Licencias de maternidad/paternidad	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo	Ver Colaboradores - Asociación y Negociación Colectiva	Principio 1 y 3
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo	No reportado	Principio 3
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.	Ver Colaboradores - Copaso	Principio 1
LA7	Índices de lesiones, enfermedades laborales, días perdidos y ausentismo, y número total de víctimas fatales relacionadas con el trabajo, por región y por género	Ver Colaboradores – Indicadores de Salud Ocupacional	Principio 1
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	Ver Colaboradores - Bienestar	Principio 1
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos	No reportado	Principio 1
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado, por género y por	Ver Colaboradores – Generación de Conocimiento	



	<p>categoría de empleados</p>		
LA11	<p>Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que fomenten la empleabilidad de los empleados y los ayudan cuando sus carreras llegan a su fin</p>	<p>Ver Colaboradores - Jubilados</p>	
LA12	<p>Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras por género</p>	<p>Ver Colaboradores - Remuneración</p>	
LA13	<p>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</p>	<p>Ver Junta Directiva</p> <p>100% de los miembros de la Junta Directiva son hombres</p> <p>12.5% de los miembros de la Junta Directiva es menor a 45 años, el 75% de los miembros de la Junta Directiva están en el rango de edad entre 45 y 65 años, el 12.5% es mayor de 65 años</p>	<p>Principio 1 y 6</p>
LA14	<p>Tasa del salario básico y remuneración de mujeres a hombres por categoría de empleados, por ubicaciones significativas de operación</p>	<p>ARP SURA:</p> <p>Analista: 0.95 Aprendiz: 0.97 Auxiliar: 1.06 Coordinador: 0.99 Director: 0.97 Gerentes: 0.81 Practicante: Solamente cuentan con practicantes hombres</p> <p>Consultoría en Gestión de Riesgos:</p> <p>Analista: 0.93 Aprendiz: 1.00 Auxiliar: 1.01 Coordinador: 0.75: Director: 1.01 Gerentes: No aplica por solo tener gerentes hombres Practicante: No cuentan con practicantes</p>	<p>Principio 1 y 6</p>



		<p>Dinámica:</p> <p>Analista: 0.59 Aprendiz: 1.00 Auxiliar: 1.19 Coordinador: 0.82: Director: 0.82 Gerentes: No aplica por solo tener gerentes hombres Practicante: No cuenta con practicantes</p> <p>EPS SURA:</p> <p>Analista: 0.81 Aprendiz: 1.03 Auxiliar: 1.12 Coordinador:0.87 Director: 0.81 Gerentes: 0.95 Practicante: 0.76</p> <p>Fundación Suramericana:</p> <p>Analista: 1.10 Aprendiz: No se cuenta con personal en este nivel Auxiliar: Solamente se cuenta con personal femenino Coordinador: Solamente se cuenta con personal masculino Director: No se cuenta con personal en este nivel Gerentes: No se cuenta con personal en este nivel Practicante: Solamente se cuenta con personal masculino</p> <p>IPS SURA:</p> <p>Analista: 0.80 Aprendiz: 1.13 Auxiliar: 1.10 Coordinador: 1.20 Director: 0.88 Gerentes: Solamente se cuenta con personal femenino Practicante: 1.00</p> <p>Seguros Generales/Vida:</p>	
--	--	--	--



		<p>Analista: 0.96 Aprendiz: 1.01 Auxiliar: 1.00 Coordinador: 0.95 Director: 0.99 Gerentes: 0.87 Practicante: 0.97</p> <p>Servicios Generales:</p> <p>Analista: 1.09 Aprendiz: 1.04 Auxiliar: 1.07 Coordinador: 0.55 Director: 0.89 Gerentes: Solamente se cuenta con personal masculino Practicante: No se cuenta con personal en este nivel</p>	
Derechos humanos			
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	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas	No reportado	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6
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	<p>En 2011 no se realizaron capacitaciones específicas en temas de Derechos Humanos.</p> <p>Se participó en la mesa de Derechos Humanos de la Red del Pacto Global en Colombia en la que se revisaron prácticas y estándares internacionales en esta materia.</p> <p>En 2012 se avanzará en la implementación de estrategias que permitan formar a los empleados y colaboradores en temas de Derechos Humanos</p> <p>Ver Presentes para el Futuro</p>	Principios 1, 3, 4, 5, 6



HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas tomadas	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de discriminación	Principio 1, 2 y 6
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	En los sistemas formales con los que cuenta la compañía, no se han identificado riesgos que atenten contra la libertad de asociación o negociación colectiva ni en las operaciones, ni en los proveedores significativos. Ver Colaboradores – Asociación y Negociación Colectiva	Principios 1, 2 y 3
HR6	Operaciones y proveedores importantes identificados de tener un riesgo significativo de tener un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil y las medidas tomadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de explotación infantil asociados a nuestros proveedores y a nuestras operaciones. A través de la Fundación Suramericana se desarrolla un programa que contribuye a la prevención primaria entre otras, a la explotación laboral infantil Ver Informe Fundación Suramericana	Principio 1, 2 y 5
HR7	Operaciones y proveedores 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	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron riesgos de incidentes de trabajo forzado. Para ayudar a eliminar el trabajo forzado, la Compañía garantiza que todos sus empleados sean contratados dando cumplimiento a la normatividad laboral, y cumple con todos los requisitos de seguridad social y salud ocupacional. Adicional a esto se busca que los proveedores de la Compañía cumplan con normatividad laboral en su contratación.	Principios 1, 2 y 4
HR8	Porcentaje de personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los Derechos	El servicio de seguridad se presta a través de un tercero. Durante 2011 realizó formación a su personal en materia de Derechos Humanos durante 8 horas. El 90% de sus empleados asistió a la capacitación	



	Humanos pertinentes a las operaciones.		
HR9	Número total de incidentes de violaciones de los derechos de indígenas y acciones tomadas	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de violación de los derechos de los indígenas.	Principio 1 y 2
HR10	Porcentaje y número de operaciones que han sido objeto de evaluación respecto a los Derechos Humanos y/o la evaluación de impacto	No reportado	
HR11	Número de quejas relacionadas con la violación de Derechos Humanos presentadas, abordadas y resueltas mediante los mecanismos formales de quejas	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron quejas relacionadas con la violación de Derechos Humanos	
Sociedad			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	No reportado	Principio 1
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas en cuanto a riesgos de corrupción	Suramericana S.A. cuenta con un programa de prevención y detección de actividades o transacciones relacionadas con el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo el cual cubre el 100% de 14 unidades de negocio. Este programa busca identificar de manera sistemática situaciones asociadas a movimientos de capitales ilícitos procedentes de actividades delincuenciales o situaciones donde se pretenda utilizar a las compañías para dar apariencia de legalidad a estas actividades.	Principio 10
SO3	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	En el año 2011 Suramericana S.A. ha enfocado sus esfuerzos en la capacitación de sus colaboradores de diferentes maneras: Charlas informativas, plenarios, teleconferencias y asesorías puntuales con el fin de desarrollar una cultura y mejorar su sistema de control de lavado de activos y financiación del terrorismo. La dedicación para estas actividades ha sido de 60 horas aproximadamente.	Principio 10



		<p>En la inducción virtual fueron formadas 506 personas (4% de los empleados) Leyendas del servicio(virtual- todos los empleados) Territorio 1 lo presentaron 2242 personas (79% de los empleados) Territorio 2 lo presentaron 2177 personas (75% de los empleados)</p> <p>Ver Clientes y Usuarios - Cultura del Servicio</p> <p>Se participó en la mesa Anticorrupción de la Red del Pacto Global en Colombia en la que se revisaron prácticas y estándares internacionales en esta materia.</p>	
SO4	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	<p>A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron denuncias por temas de corrupción</p> <p>Ver Gobierno Corporativo – Línea Ética</p>	Principio 10
SO5	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying)	<p>Ver Código de Buen Gobierno</p> <p>Suramericana S.A acoge el modelo de responsabilidad corporativa adoptado por la Holding GRUPO SURA</p> <p>Ver Enfoque de Responsabilidad y Ciudadanía Corporativa http://www.gruposuramericana.com/Paginas/Responsabilidad/NuestroCompromiso.aspx</p>	Principio 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 10
SO6	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.	<p>Suramericana S.A canaliza los aportes a proyectos que contribuyan al desarrollo social y la institucionalidad a través de la Fundación Suramericana. Los aportes a la democracia durante 2011 fueron de COP 373 millones.</p> <p>Ver Informe Fundación Suramericana</p>	
SO7	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.	<p>En 2011 la Superintendencia de Industria y Comercio sancionó 14 Empresas Promotoras de Salud por haber realizado presuntos acuerdos restrictivos de la libre competencia, entre ellas EPS y Medicina Prepagada Suramericana. Actualmente la compañía se encuentra adelantando los trámites para demandar la Resolución que confirmó la multa por</p>	



		no compartir las razones que motivaron la imposición de la misma.	
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	ARP Sura tuvo una sanción fiscal por un valor de COP 456 millones	
SO9	Operaciones con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales	Ver Desarrollo de los Negocios - Seguros Ver Desarrollo de los Negocios - Seguridad Social	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en aquellas actividades con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales	Ver Desarrollo de los Negocios - Seguros Ver Desarrollo de los Negocios - Seguridad Social	
Responsabilidad sobre productos			
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	Principio 1
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	La información relativa a la accidentalidad se encuentra en el capítulo de colaboradores. Durante el año 2011, la Compañía no recibió ninguna sanción o decisión judicial adversa derivada del incumplimiento de requisitos legales o códigos voluntarios que diesen lugar a un accidente laboral.	Principio 1
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.	No reportado	Principio 8
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron demandas	



	voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	referidas a la violación de la privacidad de clientes y pérdida de datos	
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluidos los resultados de encuestas que miden este aspecto	Ver Clientes y Usuarios – Gestión de Contacto con el Cliente	
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios	<p>La gestión de marca es coordinada por la Gerencia de Mercadeo y Vías de Crecimiento, en la cual se tienen en cuenta las recomendaciones e inquietudes de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Suramericana S.A cuenta con un manual de marca en el cual se definen las pautas para el manejo de la marca. Este manual fue actualizado en Agosto de 2009, sin embargo se realizan reuniones periódicas en las cuales se analizan los aspectos más relevantes relacionados con la gestión de marca de la Compañía.</p>	
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	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron incidentes de incumplimiento frente al manual y al manejo de la marca	
PR8	Número total de demandas corroboradas, referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron demandas referidas a la violación de la privacidad de clientes y pérdida de datos.	Principio 1
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios	Se impusieron 32 sanciones relacionadas con la prestación de servicios a la ARP SURA por un valor de COP 333 millones	



Créditos y Agradecimientos

Fotografía

Eric Bauer
Cel: (0057) 316 481 3981
Mail: ebauerfr@yahoo.fr
<http://eric-bauer.artistwebsites.com>
<http://www.photo-andes.com>

Jorge González
<http://www.jorgegonzalez.com>
mail: jorgezona4@gmail.com
Tel: (57-1) 248 21 76

Fernando Urbina
Mail: fernandourbinarangel@hotmail.com

Cecilia Duque Duque

Diseño e iconografías

Catalina Ramos Tovar

Iconografías

Sofía Montoya

Jorge González
<http://www.jorgegonzalez.com>
mail: jorgezona4@gmail.com
Tel: (57-1) 248 21 76