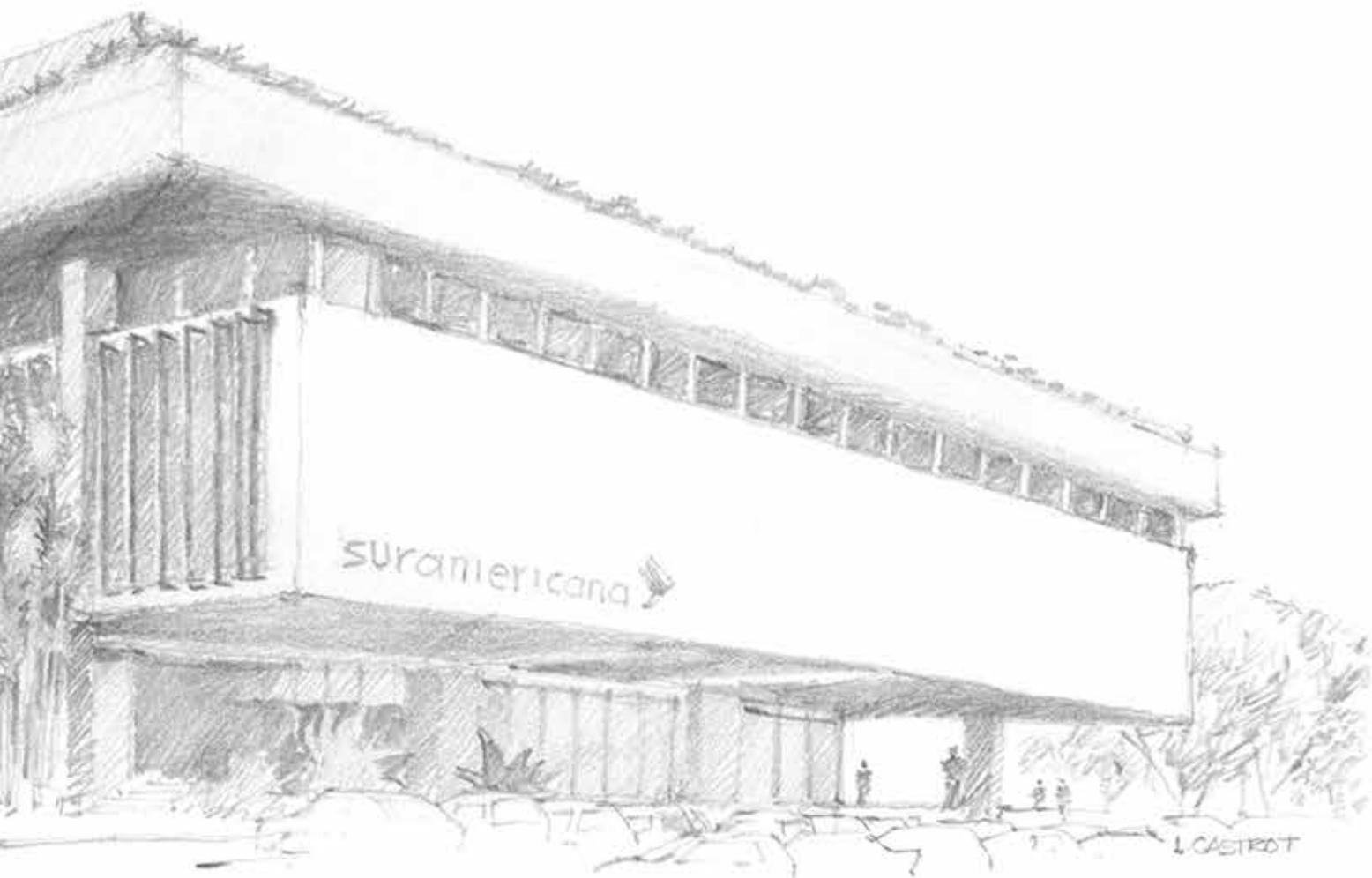


Informe anual

2012



suramericana



suramericana



Informe anual

2012

JUNTA DIRECTIVA



Oficina Central, Medellín

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

Ignacio Calle 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

Revisor Fiscal
KPMG Ltda.

Gonzalo Alberto Pérez R.
Presidente

Andrés Felipe Ochoa G.
Vicepresidente de Riesgos

Carlos Andrés Ángel A.
Vicepresidente de Seguridad Social

Fernando Ojalvo P.
Vicepresidente Administrativo
Secretario General

Juan David Escobar F.
Vicepresidente de Seguros

Juan Fernando Uribe N.
Vicepresidente Financiero

Mario Gildardo López L.
Vicepresidente de Contraloría

Sergio Pérez M.
Vicepresidente Internacional

Jean Paul Nyfeler V.
Gerente de Desarrollo Organizacional

COMITÉ DIRECTIVO

*Tres de los ocho renglones de la actual Junta Directiva, incluyendo principales y suplentes, tienen el carácter de independientes por no encontrarse vinculados ni con los accionistas, ni con alguna sociedad relacionada con Suramericana S.A.



Colombia



El Salvador



Panamá



República Dominicana

10

Principales cifras

12

Estructura Corporativa

14

Certificaciones y reconocimientos

18

Gestión 2012

42

Gobierno Corporativo

53

Relaciones de largo plazo

82

Arte y Cultura

84

Cuidamos la Tierra

Contenido

Compartimos los resultados de nuestro trabajo, la esencia de lo que somos y hacemos, la visión empresarial que nos motiva e inspira, y cómo nos preparamos para seguir vigentes en el futuro.

Alcance del informe

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 desempeño de las Compañías, el desarrollo de nuevas soluciones, la participación en el mercado, los indicadores de gestión del talento humano, la inversión en comunidades y el avance del modelo de gestión de proveedores.

El Informe anual refleja los resultados en términos financieros, ambientales, sociales y de gobierno corporativo de Suramericana S.A., de la operación de sus filiales en Colombia y se ha ampliado el alcance de la información de las filiales internacionales.

Durante el primer semestre de 2013 se adelanta un análisis de materialidad que nos permitirá tener una aproximación más cercana a las expectativas de los grupos de interés y del entorno en materia de sostenibilidad, esto nos permitirá ser más asertivos en nuestra información pública.

El Índice de Contenido GRI reporta los indicadores en materia de sostenibilidad de acuerdo con los protocolos establecidos por Global Reporting Initiative en su versión 3.1.

La información contable y financiera fue auditada por la firma KPMG Ltda y la relativa a sostenibilidad fue verificada por KPMG Advisory Services Ltda, en lo referenciado en el Índice de Indicadores GRI del informe e incluye la verificación de la información no financiera de Suramericana S.A. y sus filiales, de acuerdo con las normas internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE) 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Este informe también será enviado al Pacto Global de Naciones Unidas, dando cumplimiento al compromiso de reportar los avances en materia de Derechos Humanos, Estándares laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Nuestro Informe Anual refleja los resultados en términos financieros, ambientales, sociales y de gobierno corporativo de Suramericana S.A., de la operación de sus filiales en Colombia y se amplía el alcance de la información de las filiales internacionales.

Ingresos totales **\$5,4** billones

12.818
Empleados y asesores
*Incluye aprendices

1.267
Agencias y corredores

935
Cargos nuevos

Utilidad
\$299 mil millones

PRINCIPALES CIFRAS

suramericana 

Presencia en **4** países
Colombia, Panamá, República Dominicana y El Salvador



Pago de salarios y beneficios

\$474.215 millones

Comisiones
\$328.456 millones

7,3 millones de clientes



Inversión en desarrollo de negocios e infraestructura

\$96 mil millones en Colombia

Inversión en comunidad por la Fundación Suramericana en Colombia y Panamá

\$11.345 millones

2011 **10.638** millones

13.262 Proveedores en Colombia



2011 **6.651**

Certificaciones y reconocimientos

12
2012



Certificaciones

- Grado de Inversión Internacional Baa3 otorgada por Moody's Investor Services
- BRC Investor Services S.A: Seguros SURA. Calificación Fortaleza Financiera – Compañías Generales y Vida: AAA ARL SURA. Calificación Riesgo Crédito: AAA
- Certificado de calidad expedido por el ICONTEC en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001
- Calificación crediticia otorgada por *Fitch Ratings* a Seguros SURA República Dominicana.

Reconocimientos

- **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Colombia)**

Ranking general
Puesto 7

Calidad laboral,
Puesto 8

Marca empleados,
Puesto 10

Reputación interna,
Puesto 9

Ranking sectorial
aseguradoras,
Puesto 1

- **Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito**
Primer concurso Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, Primer puesto
- **El más alto puntaje entregado a la página web de ARL SURA**, de acuerdo con su usabilidad y servicios, otorgado por la empresa española Innovación Aseguradora.

La compañía

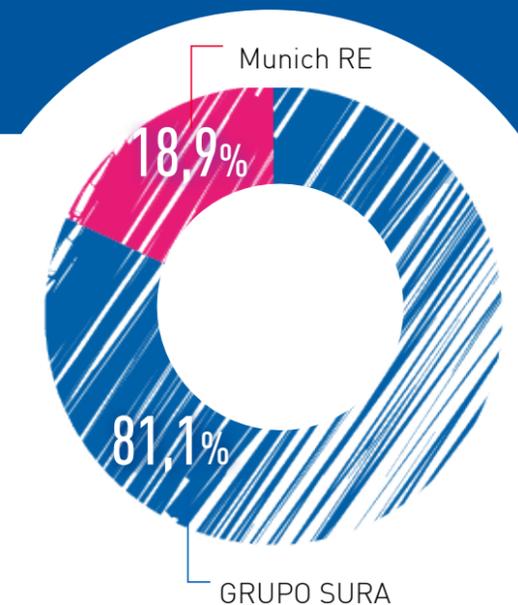
Cuenta con el respaldo de **GRUPO SURA**, su compañía matriz, que participa con el **81,1%** de propiedad de la Sociedad. El **18,9%** restante pertenece a la reaseguradora internacional Munich Re, lo que le permite a la empresa contar con la **transferencia de sinergias operativas, comerciales y financieras.**

Composición accionaria

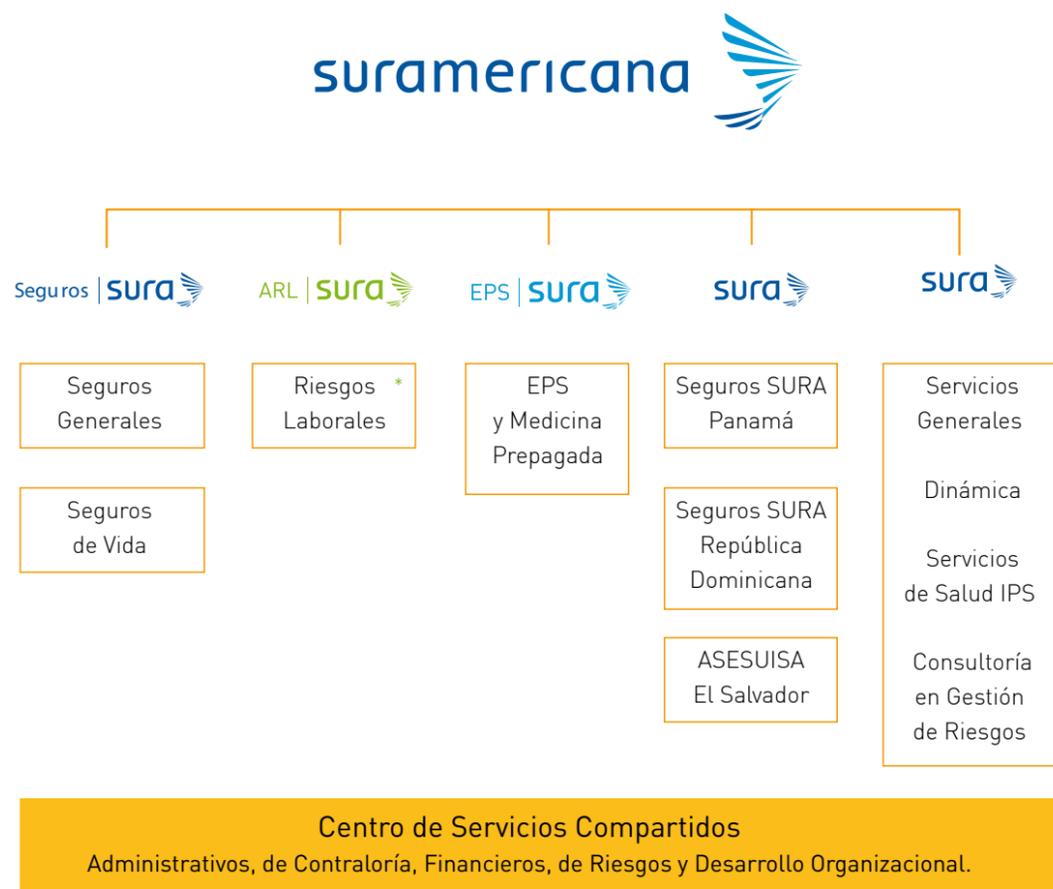
Suramericana S.A. integra en diferentes empresas soluciones en seguros y seguridad social.

Su marca se presenta a los clientes como Seguros SURA (Seguros de Vida y Generales), ARL 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



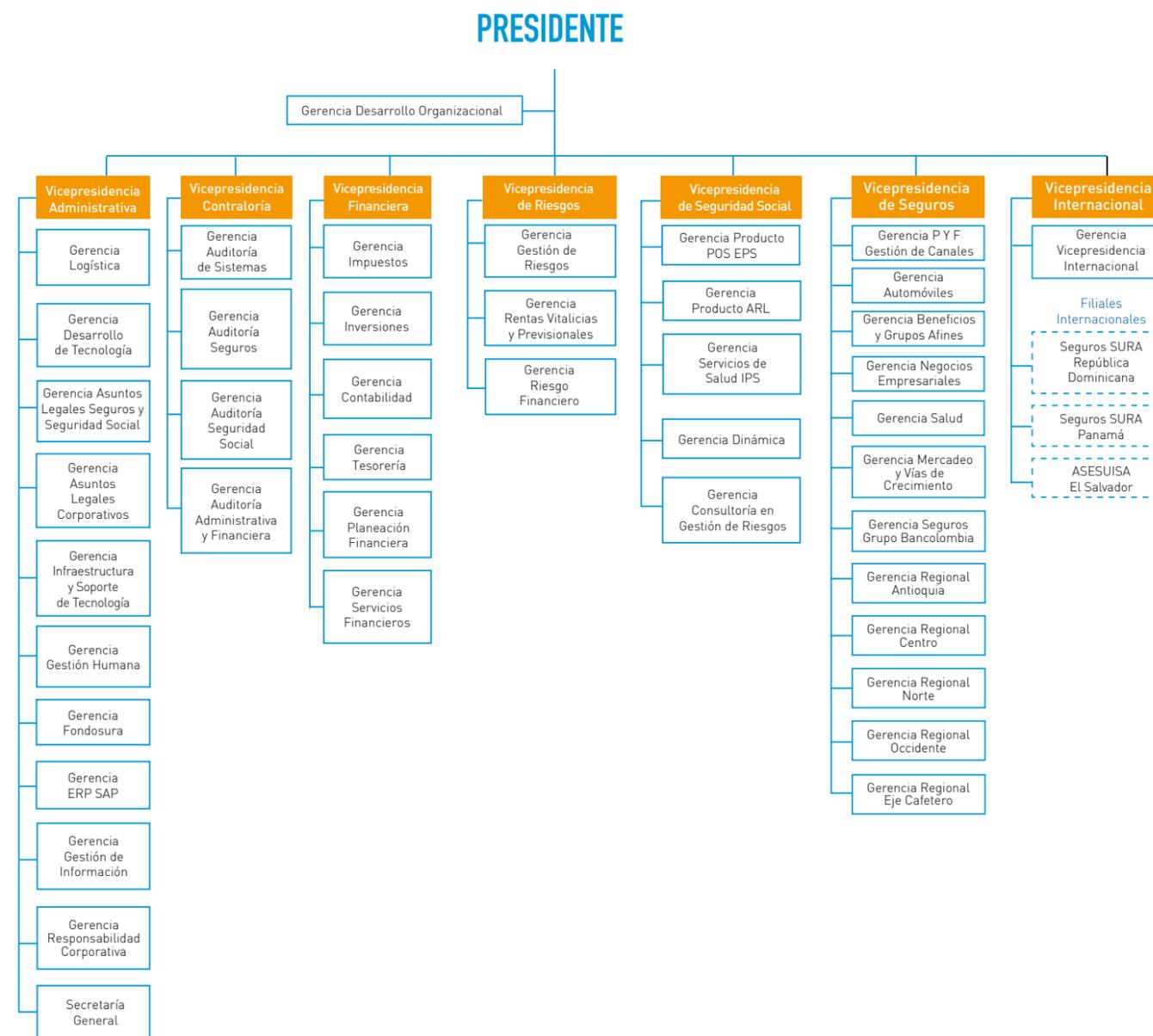
ESTRUCTURA CORPORATIVA



* A partir del segundo trimestre de 2013, la Aseguradora de Riesgos Profesionales, ARP SURA, se denominará Aseguradora de Riesgos Laborales Suramericana S.A. - ARL SURA. Cambio aprobado por la Asamblea General de Accionistas en concordancia con la Ley 1562 de 2012 con la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales.

En octubre de 2012 se llevó a cabo el proceso de fusión de las Carteras Colectivas Renta Fija SURA y Renta Variable SURA, gestionadas por la Sociedad Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A. con la Cartera Colectiva Abierta Fiducuenta y la Cartera Colectiva Abierta Renta Acciones - Compartimento Clase A, respectivamente. Ambas carteras administradas por Fiduciaria Bancolombia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Direccionamiento Estratégico

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

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

Basados en principios éticos, generamos valor para nuestros accionistas, creando también valor a nuestros clientes, construyendo relaciones de largo plazo con ellos, con proveedores, empleados, asesores y demás grupos de interés. Para ello fomentamos un pensamiento innovador, que nos permita identificar nuevas soluciones y canales para gestionar los riesgos de manera integral y efectiva.

Así contribuimos a la calidad de vida, mientras trabajamos de manera continua por alcanzar altos estándares internacionales, que garanticen la sostenibilidad.

Esto lo hacemos porque contamos con una verdadera ventaja competitiva: nuestro talento humano.

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

Relacionamiento de largo plazo

Relaciones que generen ventajas competitivas

Aumentar y diferenciar las Soluciones SURA

Crecimiento

Aumentar la oferta de seguros

Modelo operativo ágil

Dimensiones
Horizonte temporal
Modelo de negocio
Cumplimiento estándares internacionales
Sostenibilidad

Lineamientos estratégicos
Gestión del talento humano
Sinergias
Internacionalización
Gestión Inteligente del gasto

Gestión 2012

Cuando consolidamos la información necesaria para elaborar este informe, es inevitable pensar en lo que hay detrás de los datos: miles de personas que trabajan por la calidad de vida de otras, aportando al crecimiento de Suramericana y al desarrollo de los países en los que hacemos presencia.

La labor que realizamos como aseguradores permite brindar tranquilidad a los individuos y las organizaciones para que alcancen sus sueños y metas, de ahí que el trabajo de cada una de las personas que dan vida a la Compañía, además de generar valor, trasciende la ejecución de la tarea y adquiere sentido.

Y de manera inseparable a lo que hacemos, está también la forma en la que lo llevamos a cabo. El direccionamiento estratégico de Suramericana, que se soporta en los principios de transparencia, respeto, responsabilidad y equidad, orienta las acciones que realizamos, creando una identidad que persiste desde el origen de la Compañía hasta nuestros días.

Nuestro compromiso y vocación nos impulsan hacia ideales que nos hemos trazado para responder al legado que hemos recibido y al deber que tenemos con las próximas generaciones. Entre los logros obtenidos en conjunto durante 2012, destacamos dos:

Alcanzamos la meta que nos trazamos en 2005 de tener un índice de gastos de 12% en el año 2012. Este logro hace que la Compañía avance significativamente en su capacidad de ser competitiva. En la medida en que somos más eficientes, tenemos mayor control sobre resultados que dependen de nosotros mismos, lo que permite que Suramericana se proyecte mejor hacia el futuro; por tal motivo nos hemos propuesto una nueva meta: alcanzar en 2018 el 8% en el nivel de gastos, con el fin de que esta condición sea aún más decisiva.

En Suramericana y en las empresas aseguradoras que la conforman, cumplimos el presupuesto de ingresos por encima de la cifra proyectada, logrando además crear valor para los accionistas. Al unir esta cifra con la de gastos y las reservas ajustadas a estándares internacionales, más allá de lo que exigen las normas, tenemos como resultado un crecimiento armónico, que nos permite afrontar nuevos retos con seguridad y solidez.

Ser sostenibles es una premisa que nos compromete en la búsqueda permanente de soluciones mediante las cuales seamos capaces de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés. Los aspectos económicos, sociales y ambientales marcan escenarios que nos plantean retos y oportunidades para el ejercicio empresarial.

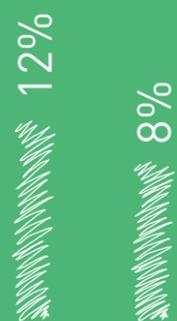
La gestión de los riesgos es la gestión de la sostenibilidad, estamos convencidos de que al comprender desde el presente el impacto que traen consigo las condiciones del entorno, podremos prepararnos y

acompañar a nuestros clientes con la oportunidad y pertinencia que se requiere para ser competitivos en mercados cada vez más abiertos y globales.

El desarrollo de los negocios y de los mercados es fundamental para el futuro de Suramericana y sus filiales, que nos convoca a una revisión y cualificación de nuestro modelo operativo, esto nos permitirá llegar a nuevos segmentos poblacionales, diversificar los canales y el portafolio de soluciones de tal manera que reduzcamos la dependencia de resultados a un producto determinado.

Ser sostenibles es una premisa que nos compromete en la búsqueda permanente de soluciones mediante las cuales seamos capaces de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Índice de gastos



2012 2018



El talento humano es, sin duda, nuestra mayor ventaja competitiva, y cada año insistimos en ratificar el propósito de desarrollar integralmente a nuestros colaboradores.

El manejo de las reservas y una gestión inteligente del gasto son un respaldo fundamental para cumplir los compromisos adquiridos y responder a la confianza que se nos ha depositado.

El talento humano es, sin duda, nuestra mayor ventaja competitiva, y cada año insistimos en ratificar el propósito de desarrollar integralmente a nuestros empleados y asesores. Una cultura abierta y flexible enfocada en el ser, que promueva el bienestar, el conocimiento y la innovación es el pilar para dar continuidad a nuestra filosofía corporativa. Programas como Asesor Empresario, los semilleros de profesionales, el proyecto de innovación, el Centro para el Desarrollo del Liderazgo, entre otras iniciativas, son muestra de ello.

Las relaciones de largo plazo apalancan nuestra apuesta por la sostenibilidad, la credibilidad es la mejor respuesta a la gestión que adelantamos en el día a día con las personas y entidades con las que establecemos contacto, son el reflejo de nuestra cultura de servicio y la aplicación de nuestros principios en todas las áreas de la organización.

En aras de fortalecer nuestras prácticas, se definió el desarrollo de una herramienta que facilitará el manejo de la información y el

relacionamiento con nuestros proveedores. Así mismo, se diseñó el proyecto para la adopción de sistemas y tecnologías que permitan eficiencias en los consumos de energía y agua, y disposición de los residuos, que derivará en un menor impacto ambiental de nuestra operación. Los recursos para ambos proyectos fueron aportados por la Asamblea de Accionistas 2012 y se implementarán durante 2013.

Participamos en iniciativas sociales, artísticas, culturales y deportivas por medio de la Fundación Suramericana, el Comité Cultural y el área de Mercadeo, como un aporte al bienestar y la calidad de vida de la comunidad. Somos conscientes de la relevancia del sector asegurador para la estabilidad y viabilidad de los países, por tanto ratificamos nuestro compromiso con los principios empresariales que sobre Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción promueve el Pacto Global de Naciones Unidas.

Por supuesto, todo ello es posible gracias a la confianza de nuestros grupos de interés en Colombia, El Salvador, Panamá y República Dominicana. A continuación presentamos una síntesis de los hechos más destacados durante 2012 en cada uno de los negocios.

Suramericana

La Sociedad obtuvo ingresos, derivados del método de participación de sus filiales, por la suma de \$269.969 millones y una utilidad neta de \$246.999 millones, alcanzando un cumplimiento del 115% sobre lo presupuestado. Los activos de la Compañía cerraron en \$1,96 billones, que representan un crecimiento del 10,2% con respecto al año anterior.

En octubre se efectuó una capitalización de la Sociedad de \$186.368 millones, como parte de la estrategia de financiación de cara al proceso de adquisición de la Sociedad Aseguradora Suiza Salvadoreña S.A. (ASESUISA), que si bien se había concretado en 2011, sólo contó con la autorización de

las autoridades salvadoreñas en 2012.

En total, realizando una sumatoria aritmética, todas las Compañías filiales de Suramericana alcanzaron ingresos por \$5,38 billones y utilidades por \$299.000 millones.



Ingresos
\$269.969
millones

Utilidad neta
\$246.999
millones

Activos
\$1,96
billones

Seguros Generales

La Compañía sigue siendo líder del mercado en soluciones de Autos, Incendio, Hogar y Cumplimiento, con una participación del 15,4% y un crecimiento del 14,0%, representado en un total de primas de \$1,32 billones. Las primas retenidas sumaron \$895.173 millones, su resultado técnico fue de \$164.006 millones y los gastos de \$178.136 millones. La utilidad neta llegó a \$38.285 millones, con un patrimonio de \$454.810 millones e inversiones por \$823.897 millones.

Primas
\$1,32
billones

Utilidad neta
\$38.285
millones

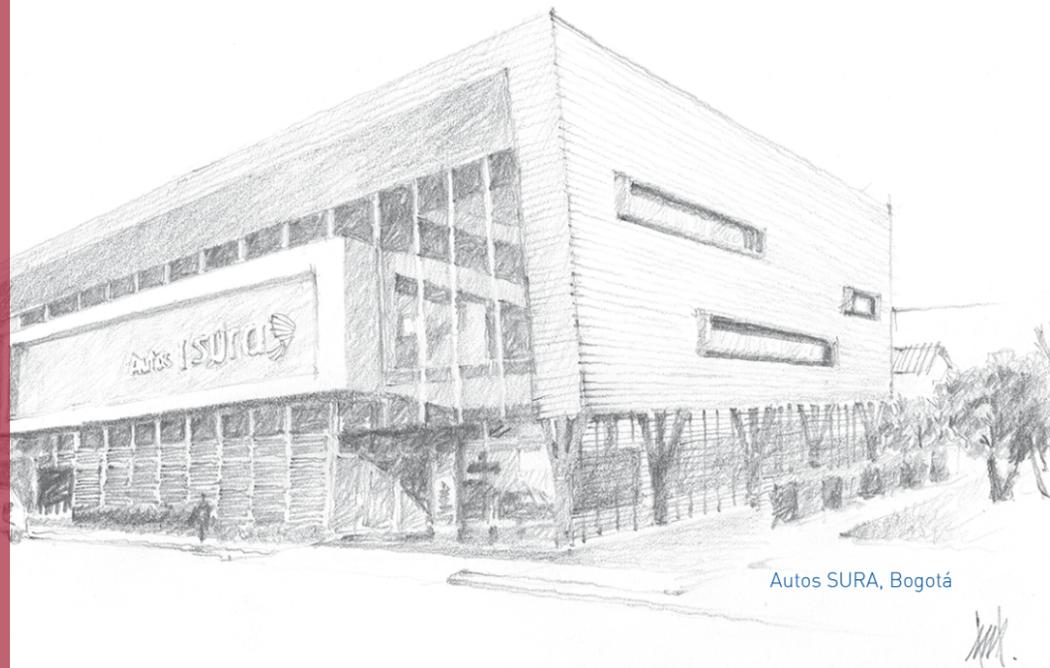
Patrimonio
\$454.810
millones

En esta Compañía se reflejó la dinámica que se presentó en el mercado colombiano de seguros de autos, que en 2012 contó con una estrategia de precios a la baja, impactando las metas trazadas a principios del año. No obstante se logró un crecimiento de 7,8% en primas en esta solución frente a 2011.

En Automóviles se prestaron 325 mil servicios de asistencia, 14% más que el año anterior. Entre ellos sobresale el de conductor elegido, uno de los de más acogida. Se destaca también la puesta en funcionamiento del Centro Nacional

de Salvamentos en el municipio de Guarne, departamento de Antioquia, un espacio diseñado con criterios de manejo ambiental, seguridad y comodidad para los empleados, y eficiencia en los procesos de cara a los clientes. Su inversión fue de 12.865 millones

En SOAT la Compañía cerró 2012 con \$206.837 millones de primas emitidas, equivalentes a un crecimiento del 26% frente a 2011. De esta cifra, 42% de la producción corresponde a Seguros Éxito, lo que significa un crecimiento del 49,46%. Incidieron también en las cifras las alianzas con Terpel, Coéxito



y Distracom, igualmente la estrategia de Módulos de Seguros con la expedición de 21.063 pólizas, que representan \$4.503 millones en primas emitidas.

Las líneas de Propiedad y Patrimoniales, que comprenden soluciones dirigidas a cubrir los daños y pérdidas en los bienes de las empresas y familias, excepto automóviles, SOAT y seguros de personas, tuvieron una emisión en primas de \$572.443 millones, un 16,3% más a las reportadas en 2011. En términos de contribución a la Compañía, este segmento representó una participación en primas emitidas del 43,1%, lo que indica un balance y diversificación adecuada para Seguros Generales.

Desde la perspectiva de canales de distribución, Seguros Éxito (que en 2013 cumple 5 años de creación) y Televantas mostraron crecimientos del 43% en primas. Seguros Éxito consolidó su presencia en 68 puntos de venta en 24 ciudades de Colombia, llegando a lugares donde antes no existía presencia de Suramericana, como Sogamoso y Florencia. Se logró superar la meta de ventas de \$100 mil millones, alcanzando a \$101.715 millones, con un crecimiento del 47,9% con relación al periodo anterior. Por su parte, Televantas cerró con una producción de \$16.502 millones de producción entre estrategias directas y alternas, para un total de 42.460 pólizas vigentes.

Esta visión estratégica se fortalecerá con el desarrollo de nuevos canales como SURA en Línea, venta de seguros en Internet y por catálogo, lo que pondrá nuestros servicios a disposición de nuevos públicos.



Seguros Éxito y Televantas mostraron crecimientos de 43% en primas. Seguros Éxito consolidó su presencia en 68 puntos de venta en 24 ciudades de Colombia.

Entre diversas metas que se ha propuesto, en 2013 Seguros Generales Suramericana continuará consolidando y desarrollando soluciones orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes, mediante el uso de herramientas tecnológicas, como Acompañamiento Satelital y la página de apoyo www.carrosautosura.com

La solución de Automóviles seguirá fortaleciendo nuestro posicionamiento como marca de servicio, resaltando ante clientes actuales y potenciales los beneficios diferenciales de ser asegurado y contar con Autos SURA. Se dará también continuidad al método de CRM para incluir más asesores en esta estrategia.

Seguros de Vida

Esta Compañía conserva su posición de líder en el mercado, con una participación de 28,2% y un crecimiento del 15,8%, correspondiente a un total de primas de \$1,74 billones. Las primas retenidas sumaron \$1,68 billones, con un resultado técnico de \$98.083 millones, gastos administrativos de \$191.105 millones y una utilidad neta de \$135.200 millones. Su patrimonio llegó a \$886.978 millones. La siniestralidad incurrida retenida fue de 58%, un 17,8% más que en 2011.

En los seguros tradicionales se destaca el crecimiento del 8,6% en la solución de Vida Individual, 16,1% en Salud y 35,8% en Vida Grupo.

En Vida Individual el crecimiento se basa principalmente en el uso de Grandes Superficies (40%) y del canal de asesores (17,3%). Gracias a la definición de los lineamientos de evaluación, de las políticas y la tarificación, se logró una reducción en la siniestralidad incurrida, pasando del 33% al 31%. Se consolidó el

Plan Vida Personal como una solución flexible para la protección de los ingresos de nuestros asegurados, registrando que de cada 10 pólizas nuevas vendidas en 2012, ocho correspondieron a este plan. En agosto se inició la comercialización del seguro de Accidentes Personales a través de los puntos delegados SOAT, opción que permite a nuestros asegurados complementar la cobertura que el seguro obligatorio ofrece.

En Vida Grupo el incremento de producción fue del 35,8% con respecto a 2011. La siniestralidad pasó de 39,2% a 34,3%. Entre otros, se afianzaron las pólizas colectivas por medio de los gestores de Mercadeo en el Sitio de Trabajo -MST-. Este canal aportó \$11.485 millones de producción nueva y 56.607 asegurados, con incrementos frente al año anterior del 40%. En 2013 se proyecta para MST un aumento del 25% de la producción.

En Salud se mantiene el liderazgo con la solución Salud SURA, con más del 52% de las primas del mercado y un crecimiento del 16,1% respecto al año 2011. La siniestralidad fue del 67,3%, 0,5% superior al periodo anterior. Las reclamaciones por enfermedades de mayor complejidad o el uso de tecnología más avanzada, con insumos o medicamentos de mayor eficiencia y alto costo, seguirán siendo la tendencia en este sector, de ahí la importancia de generar conciencia en los asegurados sobre el uso racional de los servicios médicos e instituciones de salud, para que el sistema sea más eficiente y sostenible.

Seguro Previsional, Rentas Vitalicias y Conmutaciones Pensionales representan el 24,6% de la producción de la Compañía, alcanzando la suma de \$428.289 millones, con una participación en el mercado del 26%.

En 2013 la Compañía pondrá en marcha un proceso de expansión en nuevos segmentos de la población colombiana, dirigido a los estratos socioeconómicos 2 y 3. Este enfoque obedece a que en este nicho de mercado se concentra más del 65% de la población, lo que



además nos permite diversificar nuestro portafolio. Se continuará fortaleciendo la estrategia MST, se consolidará el modelo operativo a través de la herramienta de modernización y se implementará un producto estándar para que los asesores puedan cotizar directamente la solución de Vida Grupo a sus clientes.

En la solución de Salud, los esfuerzos por una mayor conciencia y educación de los asegurados, un uso racional de los servicios a disposición de los pacientes por parte de los médicos e instituciones de salud, y un énfasis en el impacto sostenible de la salud, seguirán siendo los retos a afrontar durante 2013.

Salud SURA mantiene el liderazgo con la solución, con más del 52% de las primas del mercado.

En los seguros tradicionales se destaca el crecimiento del 8,6% en la solución de Vida Individual, 16,1% en Salud y 35,8% en Vida Grupo.

Primas
\$1,74
billones

Utilidad neta
\$135.200
millones

Patrimonio
\$886.978
millones

Generales + Vida

Sumadas, las Compañías de Seguros Generales y Seguros de Vida Suramericana tuvieron un total de primas de \$3,07 billones, primas retenidas por \$2,57 billones, un resultado técnico de \$262.088 millones y gastos de administración de \$369.240 millones.

Las inversiones conjuntas fueron de \$293.625 millones, un 55,9% más que en 2011.

La utilidad neta de estas Compañías llegó a \$173.485 millones.



Salud SURA, Barranquilla

Utilidad neta
\$173.485
millones

Primas
\$3,07
billones

Inversiones
\$293.625
millones

55,9%
más que en 2011

Seguros SURA República Dominicana

Las primas totales sumaron USD 69,8 millones, las primas retenidas fueron de USD 32,9 millones, con un resultado técnico de USD 5,6 millones y gastos administrativos de USD 9,6 millones. Las utilidades netas fueron de USD -2,6 millones y el patrimonio se consolidó en USD 12,4 millones.

Al cierre de 2012 la Compañía mantenía una participación de mercado de un 9,9%, ocupando la quinta posición, con un crecimiento del 4,3%.

Un hecho destacado en el año fue el cambio de marca, con el que pasamos de ser Proseguros a llamarnos Seguros SURA. La nueva imagen fue presentada formalmente el 2 de octubre ante empleados, clientes y demás grupos de interés en República Dominicana, como símbolo de la filosofía corporativa y la vocación de servicio como parte integral de Suramericana.

Entre los proyectos corporativos implementados en este periodo se resaltan: programa de Asesor Empresario, arquitectura de marca, cultura de servicio, talento humano, consolidación de información financiera, gestión de riesgos y gobierno corporativo.

La Compañía pasó de tener una calificación crediticia de **BBB+**, logrando una **A**, otorgada por la firma Fitch Ratings, lo cual representa un reconocimiento a su solidez.

Primas
USD 69,8
millones



Santo Domingo

Patrimonio USD **12,4**
millones



Esta Compañía, situada en El Salvador, alcanzó un total de primas netas de USD 94,1 millones, las primas retenidas fueron de USD 65,4 millones, con una utilidad neta de USD 4,7 millones, un resultado técnico de USD 16,5 millones y gastos de administración de USD 10,9 millones. Su patrimonio es de USD 32,0 millones.

Primas USD 94,1 millones

La economía nacional de El Salvador creció 1,2% y ASESUISA logró un índice mayor, debido principalmente a los siguientes factores:

- El fuerte dinamismo en ventas de la solución de Bancaseguros, que creció el 21%.
- Incremento del 56% en el seguro de gastos médicos individual, apalancado por el nuevo servicio de Red Médica.
- Crecimiento del 3,4% de la solución de Automotores.
- Reversión de la tendencia del canal tradicional, excluyendo los negocios de tipo Fronting, creciendo el 6,9%.



San Salvador

Por lo anterior y a pesar del entorno desfavorable, fue posible generar una utilidad neta de USD 4,7 millones.

La estrategia de canales y de valores agregados ha permitido resistir la fuerte presión local de competir por precios. En cada canal se promovieron soluciones con mayores estándares de servicio, y se ofreció respaldo con políticas de suscripción responsables y reaseguradores que dan solidez a los asegurados. Esto ha hecho posible también mejorar el desempeño técnico con una siniestralidad neta retenida de 42,0%.

En ASESUISA se dará continuidad en 2013 a la estrategia de crecimiento rentable en canales y mejoramiento de soluciones de Vida y Daños, fundamentando la

gestión en el desarrollo del talento humano y la cultura de servicio. Adicionalmente se homologarán las plataformas de trabajo en el ambiente de control interno y gestión de riesgos, tecnología, manejo de proyectos, planificación financiera y gobierno corporativo, acordes a los modelos de la matriz Suramericana.

Como evento relevante, en 2012 la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador autorizó la compra del 97,1% de las acciones de ASESUISA por parte de Seguros Suramericana S.A., con domicilio en la República de Panamá, a Grupo Banagrícola.



Patrimonio USD 32,0
millones



Seguros SURA Panamá

Las primas suscritas en 2012 fueron de USD 44,2 millones, el resultado técnico antes de gastos llegó a USD 5,9 millones, los gastos administrativos ascendieron a USD 7,1 millones, el patrimonio alcanzó USD 16,2 millones y la utilidad neta fue de USD 0,2 millones.

Buscando aumentar nuestra presencia en el mercado, en 2012 la Compañía enfocó gran parte de sus esfuerzos en mejorar la relación con los canales de distribución tradicionales: corredores y las anteriormente (previo a la Ley 12 de 2012) denominadas agencias. Para tal fin, se llevó a cabo la redefinición de roles y funciones en la red de sucursales y se desarrollaron diversas actividades de formación para impulsarlas como empresarios, en temas relativos a mercadeo, modelo

Ciudad de Panamá



de ventas SURA, análisis bajo Mapa de Riesgos SURA, entre otros.

Además, y aprovechando el auge de obras de infraestructura, se lograron niveles de primas suscritas en las soluciones de seguros a la construcción, el transporte y fianzas, con crecimientos superiores al 45% frente al mismo periodo del año anterior.

El resultado comercial superó el presupuesto planteado y retomó niveles de crecimiento del 13,5%. Con lo anterior, se obtuvo un 3,9% del mercado y se mejoró una posición en el *ranking* ocupando el octavo lugar.

A nivel de soluciones y su componente técnico, el foco de la Compañía estuvo alrededor de: la actualización periódica de tasas por nichos de mercado en la solución de autos; el aumento en el portafolio de servicios en Autos SURA para lo cual se requirió la constitución de una compañía filial Servicios Generales Suramericana S.A., Panamá;

el estudio detallado de la reserva matemática que respalda obligaciones adquiridas en la solución de Vida Individual; incremento de los niveles de retención en la solución de incendio; y revisión y ajuste de la estrategia de aseguramiento en soluciones de transportes.

En la perspectiva operativa, la Compañía continuó con la implementación de la nueva plataforma tecnológica logrando la estabilización total de la solución de Incendio, mejoras en la solución de Autos, avances en la futura migración de las soluciones de Vida Individual y Fianzas, y renovación de la infraestructura sobre la cual opera el sistema central de negocio. También, se avanzó en la incorporación de prácticas y procesos relativos al Código de Buen Gobierno, análisis de riesgos corporativos, auditoría interna, cuentas de reaseguro, cuentas de corredores y gestión de la información financiera.

Estos cambios operativos, unidos al proceso de gestión de la cultura organizacional que se viene desarrollando y que promueve

una cultura de servicio, el trabajo en equipo, el empoderamiento, y la comunicación asertiva por todos y cada uno de los colaboradores de la organización, ha reforzado el sentido de diferenciación y pertenencia que busca más que un empleado, ser Gente SURA.

A nivel de la posición financiera de la Compañía, la transacción más relevante proviene de la adquisición de la compañía Aseguradora Suiza Salvadoreña S.A. de El Salvador, transacción que contó con todas las autorizaciones pertinentes.

Para la realización de dicha negociación, se contó con financiación del accionista Inversura Panamá Internacional S.A. quien aportó el 100% de los recursos. A la fecha figura en el balance una inversión y un crédito, respectivamente, por USD 88,3 millones, valor neto luego de abonar como pago del crédito los dividendos recibidos durante el mismo año.

El resultado comercial superó el presupuesto planteado y retomó niveles de crecimiento del 13,5% y se obtuvo un 3,9% del mercado.

Patrimonio USD **16,2** millones

La transacción más relevante proviene de la adquisición de la compañía Aseguradora Suiza Salvadoreña S.A. de El Salvador



Las primas emitidas al finalizar el año 2012 alcanzaron los \$576.066 millones, gracias al comportamiento de la venta que ascendió a \$6.660 millones y al crecimiento de la masa de afiliados en las empresas, lo que significó un incremento del 19,72% en relación con el año 2011. La utilidad neta fue de \$100.906 millones, lo que representó un incremento del 52,76% respecto al periodo anterior. Nuestra participación de mercado en primas, según cifras de Fasecolda, alcanzó el 28,9%. Los resultados técnicos fueron de \$92.358 millones, los gastos administrativos de \$79.907 millones y el patrimonio llegó a \$267.994 millones.

Se destinaron \$85.504 millones de pesos a programas para el control de los riesgos profesionales y el fomento de la cultura del cuidado bajo el concepto de gestión de riesgos, entregando más de 726.000 servicios de asesoría y formación, lo cual significó un aumento del 28% en los servicios a los clientes, en relación con el año 2011.

Como parte de las estrategias desarrolladas para mejorar las condiciones de salud y seguridad de la población trabajadora, se resalta el proyecto Visión 2020, que mediante una metodología participativa, que incluyó a los clientes, empleados y canales de atención, planteó un nuevo modelo de operación que amplía nuestra mirada del cliente, identificándolo en su diversidad, tanto desde la individualidad de las personas protegidas, como a la empresa a la que pertenecen.

En el desarrollo de la cultura del cuidado, común a las empresas de

Seguridad Social de Suramericana, se busca que los afiliados como colectivos logren propósitos específicos para transformar los comportamientos según sus riesgos, por ejemplo en el caso del cuidado de las manos, involucrando también a las familias de los trabajadores.

La estrategia está respaldada también por la causa *Cuídate que yo te cuidaré*, que cuenta ya con 48 mil seguidores en las redes sociales.

Con este marco de referencia se avanzó en la formación para la cultura del cuidado, brindando a 141.600 afiliados de más de 34 mil empresas (el 43,7% de manera virtual), educación en temas técnicos de salud y seguridad en el trabajo, fortaleciendo habilidades sociales y administrativas.

Se realizaron 34 jornadas sectoriales, en las cuales participaron 2.475 trabajadores y directivos de más de 1.155 empresas. El convenio



SENA - ARL SURA incluyó cursos y ciclos de formación en más de 41 temas de salud y seguridad, certificando 23.270 trabajadores en 28 ciudades.

Como ya es costumbre cada 2 años, se realizó el Congreso Internacional ARL SURA - Cultura del Cuidado, con la presencia de más de 5.650 personas en las principales ciudades del país y el seguimiento de 1.400 empresas con 2.600 usuarios conectados vía web.

La Sociedad realizó una inversión en tecnología que asciende a \$9.817 millones para soportar la operación de sus procesos y servicios y para el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos. Las inversiones en tecnología se orientaron a la simplificación de la operación para facilitar los procesos administrativos de los clientes, adecuación de aplicaciones para soportar la reglamentación gubernamental y dar cumplimiento a las nuevas solicitudes legales y al desarrollo y mejoramiento de funcionalidades como M@peo y Redes, afiliación por la web, informes de gestión, carnetización

con código QR e información sobre incapacidades temporales, entre otros. Se realizó el lanzamiento de la red social RIDSSO, en alianza con La Caja ART de Argentina y La Mutual de Seguridad de la Cámara de la Construcción de Chile. Desde su lanzamiento hasta hoy, cerca de 3.000 usuarios han compartido conocimientos en temas relacionados con salud y seguridad.

Se renovó además el certificado de Calidad expedido por el ICONTEC en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001.

En 2013 los esfuerzos continuarán encaminados a fortalecer las competencias de todos los colaboradores para seguir creciendo como asesores y continuar desarrollando herramientas y soluciones innovadoras, ágiles y flexibles que generen cercanía con los clientes y aseguren trabajadores y empresas que vivan la cultura del cuidado. De igual manera se apoyará la reglamentación de la Ley de Riesgos Laborales.



En la formación para la cultura del cuidado, se brindó educación en temas técnicos de salud y seguridad en el trabajo a 141.600 afiliados de más de 34 mil empresas (el 43,7% de manera virtual).



Primas
\$576.066
millones

Utilidad neta
\$100.906
millones

Patrimonio
\$267.994
millones

*A partir del segundo trimestre de 2013, la Aseguradora de Riesgos Profesionales, ARP SURA, se denominará Aseguradora de Riesgos Laborales Suramericana S.A. - ARL SURA. Cambio aprobado por la Asamblea General de Accionistas en concordancia con la Ley 1562 de 2012 con la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales.

EPS SURA

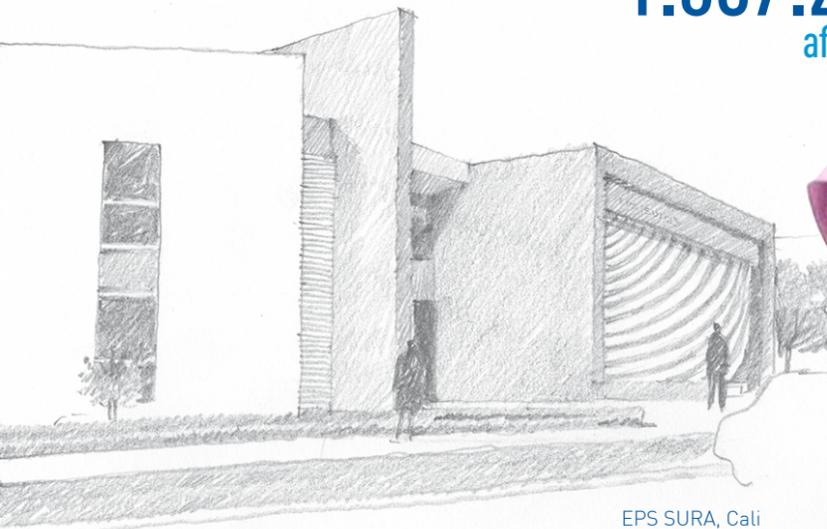
Las primas totales de la Compañía fueron de \$1,2 billones, con un resultado técnico de \$78.699 millones, gastos administrativos de \$97.329 millones y utilidades netas de \$3.561 millones. El patrimonio sumó \$80.599 millones.

Durante 2012 se obtuvieron ingresos operacionales por \$1,2 billones, alcanzando un crecimiento del 16,2%. De dichos ingresos, los recobros al FOSYGA por conceptos de no POS ascendieron a \$200.000 millones. Por otra parte, la compañía presentó una utilidad neta de \$3.561 millones, no cumpliendo con el presupuesto de \$12.483 millones, debido al impacto de la siniestralidad acumulada, la cual se registró 91,6% a diciembre de 2012. Esta alta siniestralidad tiene como explicación el alto gasto médico tanto de cuentas POS como No POS.

La Compañía mantiene su compromiso de trabajar por la salud de los colombianos, lo que permitió terminar el año 2012 con 1.567.255 afiliados, no obstante las circunstancias que atraviesa el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Esta cifra representa un crecimiento del 5,6% en el número de afiliados, con lo cual se llegó al cuarto lugar entre las 13 EPS inscritas en ACEMI.

Primas
\$1,2
billones

1.567.255
afiliados



EPS SURA, Cali



Son alrededor de
18 millones de
atenciones en
salud para una población
de más de 1,5 millones
de afiliados

La gestión del riesgo bajo una cultura del cuidado, es el hilo conductor de la estrategia y las acciones de EPS SURA, donde todas ellas tienen por objetivo promover el bienestar y la calidad de vida con dignidad. *Cuídate que yo te cuidaré* es una muestra de ello. Los seguidores de esta causa en redes sociales, desde su motivación personal, pueden comprometerse a hacer cambios en su vida y en sus hábitos.

Consecuente con la cultura del cuidado, el Modelo de Salud en su Familia en las IPS básicas continúa fortaleciéndose como estrategia diferenciadora, gestionando la salud de los afiliados en el contexto de su núcleo familiar y social. Hoy el 98% de la población afiliada a EPS SURA tiene su médico de familia asignado y disponible a través de canales de comunicación alternos a la visita médica, tales como el teléfono celular o el correo electrónico. En las sedes de IPS SURA ha disminuido la inasistencia de los pacientes a las citas por la confirmación a través de mensajes de texto, lo cual impacta positivamente en la satisfacción de los pacientes y médicos, pero sobre todo en los resultados en salud y la eficiencia en la utilización de los recursos.

Trabajamos desde una **perspectiva preventiva**, más que curativa, sin dejar de lado **la atención y acompañamiento de los usuarios** cuando lo requieren.

Patrimonio
\$80.599
millones

Como parte de las estrategias de gestión de riesgo, EPS SURA ha implementado desde hace varios años programas especiales para aquellas patologías de alto impacto en salud y de costo para el paciente, su familia y el sistema de salud, tales como hemofilia, VIH, enfermedad renal crónica y enfermedades articulares. Se estima que estas patologías representan el 4% de la prevalencia, con el 70% del costo en salud.

A diciembre de 2012, EPS SURA había realizado cerca de 4,8 millones de consultas médicas, 2,7 millones de consultas odontológicas, 7 millones de ayudas diagnósticas, más de 140 mil procedimientos quirúrgicos, 92 mil egresos hospitalarios, 190 trasplantes, 16.648 partos y más de 3,3 millones de actividades de promoción y prevención. Son alrededor de 18 millones de atenciones en salud para una población de más de 1,5 millones de afiliados; lo que quiere decir que se realizaron al menos 12 actividades de salud al año por cada afiliado de EPS SURA, además de entregas de medicamentos, que puedan ser aproximadamente 10 millones de dispensaciones al año.

2013 será un periodo de intensa actividad en el campo de la salud desde la perspectiva legislativa, política y mediática. EPS SURA continuará trabajando con pasión y transparencia para contribuir con la transformación positiva del sector de la salud.

Utilidad neta
\$3.561 millones

IPS SURA

Los ingresos totales en 2012 sumaron \$199.092 millones. Los gastos administrativos fueron de \$62.922 millones y el resultado operativo registró una pérdida de \$5.349 millones. La pérdida neta fue de \$-4.120 millones y un patrimonio de \$6.908 millones.

El programa **Salud en Casa** continuó su operación nacional, con un promedio de **1.506 solicitudes mensuales de atención, 350 pacientes diarios hospitalizados y 1.182 pacientes permanentes.**

Enmarcados en la cultura del cuidado y la seguridad del paciente, durante 2012 se atendieron 1.441.395 consultas de medicina, odontología y salud visual, 547.110 consultas de urgencias y 552.083 atenciones y actividades educativas de Promoción y Prevención, para un total de 2.540.588 servicios médicos y paramédicos en el POS, y 789.700 servicios a través de la póliza de Vida de Seguros SURA, de ARL SURA y particulares. La capacidad de

atención diferencial e integral a los usuarios de las distintas Compañías de Suramericana, hace que IPS SURA sea expresión de sinergia de cara al cliente. En los servicios de salud particulares se generaron ingresos por valor de \$31.103 millones. La estrategia integral de prestación de servicios desarrollada en 2012, giró en torno a tres ejes claves: bienestar del profesional, prevención del riesgo biológico y seguridad del paciente.

Este último eje acogió la iniciativa propuesta por la Organización Mundial de la Salud sobre lavado de manos, agregando también temáticas fundamentales como *Cinco correctos para la administración de medicamentos e Historia clínica completa*, estrategias que nos permiten avanzar en altos estándares de seguridad para los pacientes y el personal de la Compañía.

Ingresos
\$199.092
millones



Como parte de la estrategia para garantizar el bienestar del talento humano y fomentar el conocimiento, se dio continuidad al Plan Becas SURA 65, en el cual se otorgaron once becas para especializaciones médicas y odontológicas. Igualmente se realizó la tercera versión del Seminario Clínico Suramericana, dirigido al personal médico de IPS SURA, enfocado en esta oportunidad en el riesgo cardiovascular, que contribuye a consolidar la estrategia de atención denominada *Estratificación del riesgo*.

El proyecto Plan Maestro IPS Básicas, en conjunto con EPS SURA, continuó adelante en este periodo, invirtiendo en infraestructura para mejorar la prestación de los servicios de salud, cumplir con estándares de seguridad y con las exigencias de los entes

reguladores en materia de habilitación. El programa Salud en Casa continuó su operación nacional, con un promedio de 1.506 solicitudes mensuales de atención, 350 pacientes diarios hospitalizados y 1.182 pacientes permanentes. Para rehabilitación en el servicio domiciliario se recibieron en promedio 620 solicitudes en el país, referidas a rehabilitación física, respiratoria, ocupacional y fonoaudiología.

En 2013 se llevará a cabo el proyecto de creación del Centro de Rehabilitación para trabajadores afiliados a ARL SURA, así como la consolidación de la Unidad de Calificación. Ambos serán modelos de mejoramiento para un servicio diferencial, favoreciendo el proceso de recuperación y reintegro laboral.

Patrimonio
\$6.908
millones



Dinámica

2012
38

Durante este periodo se logró un crecimiento del 32,5% en ingresos, para un total de \$106.764 millones. Los gastos administrativos fueron de \$27.586 millones, con un resultado operativo de \$1.880 millones. La utilidad neta ascendió a \$353 millones y el patrimonio fue de \$7.456 millones.

Se prestaron 8.615.603 servicios a 3.598.687 usuarios. Se amplió la oferta con 125 nuevas pruebas de laboratorio clínico, consolidando así un portafolio de 3.047 pruebas disponibles.

La presencia en Colombia se fortaleció a través de sedes propias, puntos de atención en las instalaciones de clientes bajo la modalidad de *outsourcing* y alianzas con otros laboratorios en diferentes ciudades del país.

Con el fin de homologar y estandarizar el proceso comercial, se construyó el Modelo de Comercialización Dinámica, constituido por una filosofía de trabajo, normas, herramientas y entrenamiento, que buscan fortalecer el acompañamiento a los clientes para brindar la mejor solución a sus necesidades.

Para mantener a cada uno de los laboratorios clínicos con tecnología de vanguardia de acuerdo con su nivel de complejidad, se realizó en 2012 la renovación de equipos en las secciones de química, inmunología, biología molecular, microbiología y coagulación. Además de la ampliación del portafolio de pruebas, esta determinación

permitió generar un impacto ambiental positivo por la disminución de desechos químicos, agregar valor clínico en el reporte de resultados, mejorar tiempos de respuesta y automatizar algunos procesos. En total, la inversión en tecnología superó los \$5.000 millones.

En 2013 Dinámica tiene, entre otros propósitos, el objetivo de continuar su proceso de crecimiento, impulsar la investigación al interior de la Compañía e incentivar la participación de sus empleados en proyectos que permitan la generación de conocimiento clínico y científicamente válido, para contribuir con el bienestar de la comunidad.

Al finalizar 2012 contamos con **86 sedes** distribuidas en el país, incluyendo lugares donde antes no teníamos presencia, como San Andrés y Providencia, Eje Cafetero, Quibdó, Mocoa y Pasto, entre otros.



Consultoría en Gestión de Riesgos

2012
39

En 2012 la Compañía continuó su crecimiento con ingresos totales de \$34.104 millones, por encima del presupuesto. Los gastos administrativos llegaron a \$6.490 millones, arrojando una pérdida operativa de \$987 millones. La utilidad neta fue de \$54 millones, inferior al presupuesto de \$308 millones, teniendo en cuenta que se pagó de forma anticipada el 40% de la bonificación por desempeño a los empleados por valor de \$219 millones. El patrimonio alcanzó \$983 millones.

Ingresos
\$34.104 millones

Utilidad neta
\$54 millones

Patrimonio
\$983 millones

La Compañía implementó el proceso de redefinición estratégica que se inició en 2011 y que busca consolidarse en el cumplimiento de su misión. Para ello se trazó un plan de acción orientado hacia dos frentes: enfocar y optimizar la gestión que hasta ahora se cumple en consultoría en riesgos, y desarrollar un nuevo frente de trabajo, mucho más integral, que permita ofrecer un claro valor agregado a los clientes.

En consecuencia se cambió el objeto social de la Compañía, dejando de ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud -IPS-, para ser una Sociedad por Acciones Simplificada -SAS-.

Con ARL SURA crecimos en todas las líneas de servicios llegando a representar el 94% de nuestra facturación. Servicios como los proyectos de apoyo a la intervención, control a riesgos específicos, gestión integral de riesgos básicos, asesorías, capacitaciones y mediciones de higiene industrial, se posicionaron como diferenciadores para los clientes de ARL SURA, lo que permite lograr ahorros importantes y contribuir con la reducción de los accidentes de trabajo.

En cuanto a la línea de Seguros Empresariales SURA crecimos en nuestra operación. Además de los servicios de Inspecciones de Riesgos y Consultoría en Propiedad y Patrimonio, se inició un trabajo con grandes grupos económicos a través del acompañamiento de ingenieros especializados en riesgos, que busca afianzar los beneficios que logra un cliente al tomar pólizas de seguros con SURA.

Los objetivos estratégicos de 2013 estarán centrados en cinco perspectivas: **rediseñar la plataforma de gestión humana, alinear nuestras actividades hacia el foco de la consultoría, trabajar coherentemente con las aseguradoras SURA, obtener una rentabilidad que nos permita tener autonomía e independencia y desarrollar una metodología propia de gestión integral de riesgos.**

Servicios Generales

Los ingresos operacionales fueron de \$57.519 millones, con un resultado técnico de \$52.365 millones, gastos administrativos de \$26.391 millones y una utilidad neta de \$19.550 millones. El patrimonio ascendió a \$261.670 millones.

En la línea de soluciones financieras, que facilita a los clientes la financiación de pólizas de seguros y brinda el servicio de préstamos para Asesores y Empleados vinculados a Suramericana S.A. y sus filiales, la Compañía alcanzó en 2012 aproximadamente 110.800 clientes. El total de cartera administrada fue de \$171.783 millones, un 10% más con respecto al año 2011.

Entre los logros más destacados están la eliminación del talonario como forma de pago en financiación de créditos y la realización de la campaña de débito como medio de pago de financiación, la cual representó un 32% de la cartera y tuvo un crecimiento del 100% durante el año. Adicionalmente se continuó con el desarrollo de la nueva

línea de financiación de créditos para los pensionados de rentas vitalicias y se llevó a cabo un cambio en el modelo de cobranza, generando un enfoque de recordación del pago, lo cual permite una gestión más efectiva y eficiente de los clientes.

En 2012 se definió una nueva solución de financiación para los clientes y se implementó una política de eliminación de cuotas de manejo. Se entregaron además \$1.954 millones a los asesores como incentivo por el uso de la financiación, como forma de pago de las pólizas.

Las principales acciones realizadas en la línea de Servicios de Vehículos se presentan en este informe como parte de la operación correspondiente a la Compañía de Seguros Generales. (pág 16)

Ingresos

\$58.994
millones

Utilidad neta

\$19.550
millones

Monumento a la Vida, Medellín

Carteras Colectivas

En octubre de 2012 se llevó a cabo el proceso de fusión de las Carteras Colectivas Renta Fija SURA y Renta Variable SURA, gestionadas por la Sociedad Administradora de Carteras Colectivas Suramericana S.A. con la Cartera Colectiva Abierta Fiducuenta y la Cartera Colectiva Abierta Renta Acciones - Compartimento Clase A, respectivamente. Ambas carteras administradas por Fiduciaria Bancolombia.

El proyecto de fusión se perfeccionó exitosamente el 27 de octubre. En consecuencia, a diciembre 31 de 2012 la Compañía no administraba dineros propiedad de terceros.

Los ingresos operacionales disminuyeron en un 26,31% al pasar de \$4.377 millones en 2011 a \$3.225 millones en 2012. Esta disminución se

explica principalmente por la fusión de las Carteras Colectivas.

Al finalizar 2012 la Sociedad Administradora registró ganancias netas por valor de \$141 millones en comparación con el resultado obtenido en 2011 cuando hubo pérdidas de \$324 millones de pesos.

¡Gracias!

Como cada año, es indispensable reconocer a todos nuestros clientes, usuarios, asesores, agencias, corredores de seguros, aseguradores, proveedores, empleados, aliados y a la comunidad de los países donde hacemos presencia, pues su respaldo hace posible a Suramericana.

Junta Directiva

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente

La información más detallada de nuestra gestión puede consultarse en www.sura.com/corporativo



Gobierno Corporativo

Durante el año 2012 se dio continuidad a la estrategia de Gobierno Corporativo de Suramericana y sus filiales, realizándose importantes esfuerzos de cara a la implementación de los elementos definidos por la organización, en las filiales internacionales.

El Código de Buen Gobierno sigue orientando los lineamientos de la Organización y en este se plasma la filosofía, normas y prácticas que rigen las actuaciones de la Sociedad y de sus filiales, siendo muy claro que los principios de la Compañía no son negociables y prevalecerán por encima de las estrategias, proyectos y planes de trabajo de la misma.

1. Estructura de propiedad de la Sociedad

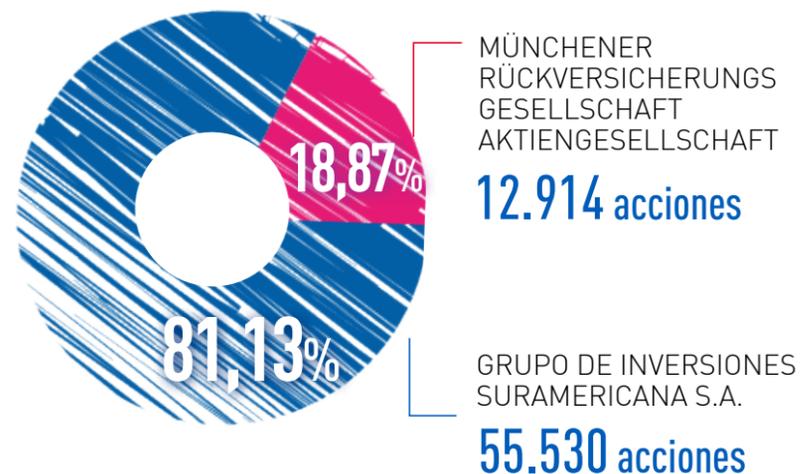
1.1. Capital Social

Capital autorizado:
\$100 millones dividido
en 200.000 acciones
nominativas

Capital suscrito:
\$34.223.500

Capital pagado:
\$34.223.500

1.2. Accionistas con participación superior al 1% al cierre de 2012



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 Suramericana S.A.S.
- Seguros Suramericana S.A. - Panamá
- Inversura Panamá Internacional S.A.
- Seguros Sura S.A. Republica Dominicana
- Aseguradora Suiza Salvadoreña S.A. Asesuisa – El Salvador
- Asesuisa Vida S.A., Seguros de Personas – El Salvador

3. Junta Directiva

3.1 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 2012 la Asamblea General de Accionistas aprobó, para cada uno honorarios de \$3.000.000 mensuales.

3.2 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 Garcia	Representante Legal	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.
Matthias Marwege	Director	Munchener Ruckversicherungs Gesellschaft Aktiengesellschaft (Munich Re)
Ignacio Calle Cuartas	Vicepresidente Financiero	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.

3.3 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.

3.4 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 los 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.

3.5 Toma de decisiones de la Junta Directiva

Durante el año 2012, la Junta Directiva se reunió de manera presencial en seis (6) ocasiones.

3.6 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.

3.7 Miembros de los Comités de la Junta Directiva

Comité de Asuntos de Junta
David Bojanini G.
Matthias Marwege
Gonzalo Alberto Pérez R.

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

Comité de Auditoría
Matthias Marwege
Luis Alberto Zuleta J.
Ignacio Calle C.
Jaime Humberto López M.

Comité de Desarrollo y Compensación
David Bojanini G.
Carlos Raúl Yepes J.
Oscar Celis M.

4. Reformas estatutarias durante el ejercicio

Durante el ejercicio social del año 2012 no se llevaron a cabo reformas estatutarias.

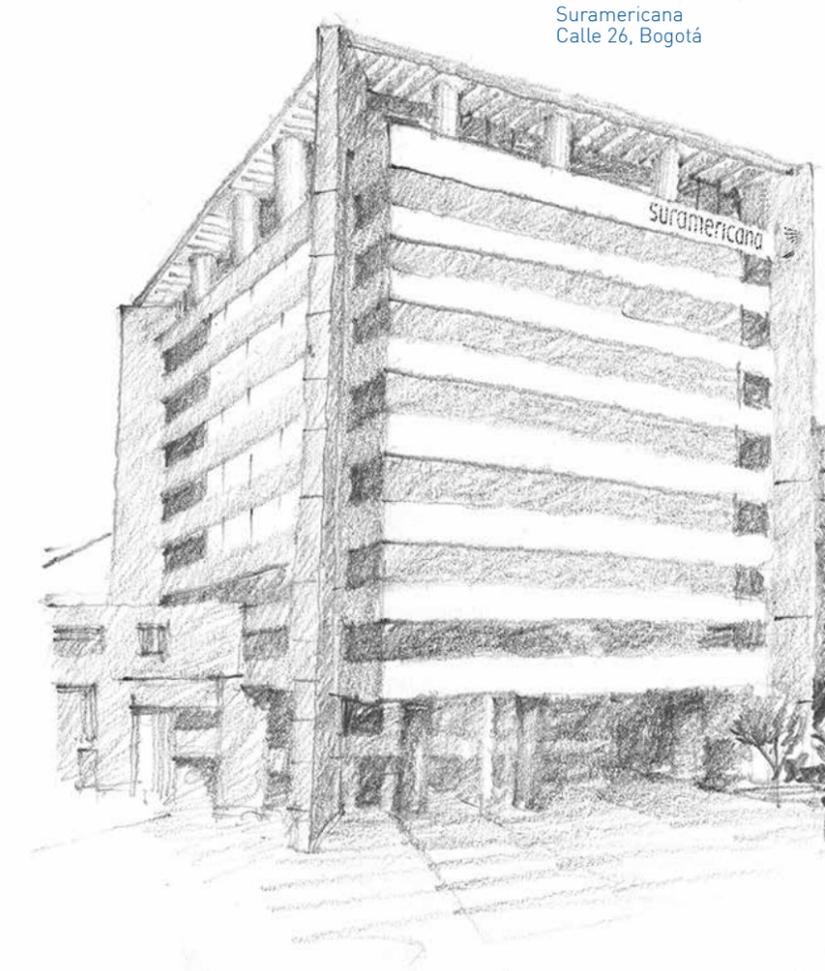
5. Elementos de Gobierno Corporativo

Durante el año 2012, se dio continuidad a los procesos de formación y de divulgación a los empleados y asesores con relación a los elementos de gobierno corporativo definidos por la sociedad.

Se destaca el claro y amplio posicionamiento de los principios (transparencia, respeto, responsabilidad y equidad) entre los empleados y asesores de las diferentes compañías filiales de Suramericana S.A. los cuales orientan nuestras gestiones y se convierten en un referente necesario para la toma de cualquier decisión o para el abordaje de cualquier iniciativa.

El Código de Gobierno Corporativo de la Compañía, publicado en la página Web www.sura.com.co, que también reposa en la Secretaría General de la Sociedad, ubicada en la Carrera 64 B No. 49 A 30 en Medellín, Colombia, no sufrió modificaciones durante el presente periodo.

Suramericana
Calle 26, Bogotá





Línea Ética

La Línea Ética de Suramericana, diseñada como el escenario ideal al que nuestros grupos de interés pueden acceder cuando llegan a identificar cualquier situación que atente contra la ética de la organización, continuó con su desarrollo e incrementando sus niveles de utilización. De igual forma, se destaca la consagración de dicho mecanismo en las filiales

internacionales, constituyéndose su implementación y desarrollo en uno de los principales proyectos que se abarcarán, en materia de Gobierno Corporativo, durante el año 2013.

Respecto a las filiales de Suramericana S.A. en Colombia, se destacan las siguientes cifras relacionadas con la gestión de la Línea Ética durante el año 2012:

209 Casos recibidos

81 Casos éticos confirmados

Respuesta a las violaciones del Código de Ética:

- Acciones correctivas (llamado de atención, retroalimentación, intervención): 76
- Llamados de atención con copia a la hoja de vida: 3
- Despidos: 2

Defensor del Consumidor Financiero

En lo que corresponde al Defensor del Consumidor Financiero, al comparar las cifras correspondientes al año 2011 con las de 2012, se presentó un aumento en las actuaciones de

la defensoría, especialmente en las compañías de seguros.

Las actuaciones de la defensoría se refieren a la atención de reclamaciones (donde se emite concepto definitivo) y quejas (donde se ejerce la función de vocería).

El número total de casos atendidos por Compañía fue el siguiente:

EMPRESA	
Seguros Generales	152
Seguros de Vida	102
Administradora de Carteras Colectivas	1
Riesgos Profesionales	11
No cita empresa	16
TOTAL	282

6. 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 2012, las Sociedades filiales de Suramericana S.A. se encontraban vinculadas a 2.864 procesos judiciales, de los cuales un total de 603 tienen la categoría de "nuevos", es decir, fueron notificados en el transcurso del año. En el mismo periodo 411 procesos se terminaron a través de una Sentencia Judicial favorable a los intereses de cada Compañía, 115 desfavorables y 217 con acuerdo conciliatorio, para un total de 743 procesos terminados durante el año 2012.

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 las obligaciones del cliente.

Control Interno

7. Informes y declaraciones importantes

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2012 y hasta la fecha de este informe, no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento positivo o negativo que afecte o comprometa la evolución económica, financiera u operacional de la sociedad.

Cumplimiento de las Normas Sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.

La Sociedad certifica su cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor; así mismo, el uso de productos como el software que la Sociedad utiliza para su normal funcionamiento se encuentra acorde con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor vigentes en nuestra legislación y sus marcas se encuentran registradas ante las autoridades competentes.

La Sociedad cuenta con la evidencia suficiente que permite realizar estas

afirmaciones y que consisten en resultados satisfactorios de auditorías internas en sistemas, la celebración de contratos para el licenciamiento y desarrollo de software, adquisición o cesión de derechos de autor, resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio que acreditan sus registros marcarios, entre otros.

Operaciones con Socios y Administradores.

Las operaciones efectuadas por la Compañía con sus Accionistas y Administradores, han sido realizadas en términos de mercado, sin beneficios, rebaja de tarifas ni violaciones a las políticas organizacionales o legales. En relación con Directivos que están vinculados laboralmente a la sociedad o sus asociadas, de acuerdo con las normas laborales y prestacionales de la Compañía, han tenido un tratamiento uniforme conforme el régimen laboral aprobado por la Compañía para todos los empleados.

El control interno es considerado un apoyo indispensable para el logro de objetivos y por ello se propende porque todos sus componentes sean observados por todas las empresas donde se ejerce el control, como parte de la cultura que se manifiesta en el quehacer diario. En este sentido la Compañía ha divulgado una cultura de autocontrol en todas sus filiales, cultura soportada en los elementos de un buen gobierno corporativo que son la base de las actuaciones de todos sus empleados, partiendo de los principios corporativos (equidad, transparencia, respeto y responsabilidad) y el comportamiento ético, los cuales son permanentemente difundidos a sus grupos de interés.

La Compañía identifica, analiza, evalúa y trata los riesgos y establece las condiciones bajo las cuales se debe gestionar dichos riesgos; los sistemas tecnológicos se encuentran controlados y han sido diseñados para el adecuado funcionamiento de las operaciones; las comunicaciones son fluidas hacia los grupos de interés y la Auditoría Interna ejecuta un monitoreo independiente con un equipo interdisciplinario que es evaluado por el Comité de Auditoría, quien a su vez, presenta periódicamente informes a la Junta Directiva.

Se dispone de información suficiente para la toma de decisiones y la administración efectúa seguimiento permanente a los principales indicadores de los negocios y procesos, mantiene informada a la Junta de su evolución, tanto de las inversiones en las compañías nacionales, como en las internacionales.

Informe Especial Grupo Empresarial. En cumplimiento del Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se informa que no existieron operaciones de mayor importancia al cierre del ejercicio de 2012 con sus filiales y subsidiarias.

Las operaciones a que hace referencia el numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio, se podrán encontrar en los anexos a los estados financieros, disponibles para los

accionistas durante el periodo previsto por la ley para el ejercicio del derecho de inspección, y que hacen parte del material que se entrega en la Asamblea Ordinaria.

No existieron otras decisiones de mayor importancia que las sociedades controladas hayan tomado o dejado de tomar por influencia o en interés de la sociedad controlante o que la controlante haya tomado o dejado de tomar en interés de las sociedades controladas.



La Compañía ha divulgado una cultura de autocontrol en todas sus filiales, cultura soportada en los elementos de un buen gobierno corporativo, partiendo de los principios (equidad, transparencia, respeto y responsabilidad) y el comportamiento ético.

Gestión de Riesgos

La gestión del riesgo, como esencia de Suramericana S.A y soporte de la sostenibilidad, es una constante que nos permite desarrollar alternativas de prevención, reducción y mitigación de los impactos negativos que puedan darse, así mismo nos permite encontrar oportunidades para el desarrollo de nuestros negocios.

Durante 2012 se trabajó en la consolidación del Sistema de Control Interno a partir de un marco para Gestión Integral de Riesgos que ha permitido la contextualización, identificación, análisis, evaluación, cuantificación, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Compañía, con procedimientos, herramientas, políticas y metodologías robustas que permitieron apoyar los propósitos organizacionales, y por ende la creación de valor.

Gestión Integral de Riesgos

Contextualización
Identificación
Evaluación
Tratamiento
Monitoreo
Comunicación
Formación

Como aspecto fundamental de este marco de trabajo, se continuó con el plan de Cultura de Riesgos, buscando generar comportamientos preventivos de autocuidado y autocontrol, generando mayor conocimiento sobre la importancia de los riesgos y su gestión, e incentivando a todos los colaboradores a incorporar esta perspectiva en sus actividades cotidianas.

En el marco de la Gestión Integral de Riesgos se incluyeron los riesgos técnicos del negocio, los riesgos operativos, los riesgos estratégicos y los riesgos financieros, destacándose las siguientes actividades:

- Estudios actuariales y análisis asociados al nivel de capital requerido de acuerdo con el perfil de riesgos de la Compañía, con el fin de cuantificar su impacto y establecer planes de tratamiento.
- Implementación de herramientas automatizadas que permitieron simplificar los principales procesos relacionados con el gobierno corporativo, la administración de riesgos y el cumplimiento de las regulaciones de control a las que está sujeta la Compañía.
- Implementación de la metodología de Gestión Integral de Riesgos en procesos y en proyectos, haciendo especial énfasis al modelo de cuantificación con el fin de gestionar de manera más efectiva los riesgos.
- Análisis y gestión de las principales causas de las quejas en los procesos de cara al cliente y desarrollo de planes de tratamiento con el fin de mejorar el perfil de riesgos de cada uno de los procesos gestionados, y completar el perfil de riesgo de la Organización mediante la integración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC con el Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO.



- Como parte de las labores de mitigación de riesgos, específicamente en lo referente a la Gestión de la Continuidad del Negocio, la Compañía realizó pruebas involucrando los cuatro pilares del Plan de Continuidad: personas, sedes, procesos y tecnología, lo cual permitió verificar el correcto funcionamiento de los procesos en contingencia, y de la plataforma soportada por el sitio alternativo de cómputo de la Organización.
- Frente al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se fortalecieron los modelos de segmentación de clientes, productos, jurisdicciones y canales. Adicionalmente se actualizaron las políticas aplicables al principio del conocimiento del cliente, manteniendo el desarrollo de actividades periódicas como son reportes, análisis de transacciones inusuales, reportes trimestrales del Oficial de Cumplimiento a la Junta Directiva, reportes de operaciones sospechosas y de operaciones en efectivo, entre otros.
- El correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Organización fue verificados por la Auditoría Interna y por la Revisoría Fiscal de la Compañía, esto con el fin de establecer un análisis independiente orientado a garantizar el cumplimiento normativo y el adecuado funcionamiento de los sistemas asociados, generando un parte de tranquilidad sobre las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de la gestión de riesgos en la organización.
- Actualmente la Compañía dispone de un modelo de gestión del riesgo reputacional, que le permite controlar y/o mitigar las situaciones relacionadas con este tipo de riesgo. Así mismo se abordó la gestión del riesgo legal mediante un análisis del impacto económico y los cambios que podrían generarse en la operación la aplicación de nuevas normas.
- Teniendo en cuenta que las dinámicas económicas, ambientales y sociales marcan nuevos escenarios que

pueden afectar de manera significativa el desempeño de los negocios de Suramericana S.A., en 2012 se avanzó en el mapeo de los principales riesgos emergentes. Se destacan entre ellos los perfiles demográficos, el cambio climático, las condiciones sociopolíticas y las condiciones de salud de la población.

- En 2012 se formaron 97 personas del nivel directivo en sostenibilidad, que tuvo un enfoque en la gestión de nuevos riesgos.

Riesgos ambientales

Comprendemos que las condiciones ambientales plantean escenarios ineludibles para el desarrollo de los negocios, riesgos y oportunidades que deben ser tenidos en cuenta para la competitividad de la actividad aseguradora.

La Vicepresidencia de Riesgos elaboró una matriz que determina el nivel de gestión de los principales riesgos ambientales: inadecuada gestión ambiental, inadecuado desempeño ambiental y el incumplimiento normativo. Incluye también los principales controles que deben ser implementados para minimizar el riesgo e impacto ambiental de la operación. El análisis de riesgos tiene en cuenta de manera específica, las fuentes, las consecuencias, los controles y los planes de tratamiento para la operación de salvamentos de Autos SURA, IPS SURA y Dinámica IPS.

Riesgos para el sector asegurador

- Incremento en las reclamaciones
- Mayor número de accidentes
- Mayor exposición a riesgos
- Incremento en los gastos debido a las intervenciones y posible pérdida económica
- Incremento en la presión de los agentes sociales sobre la industria aseguradora
- Reducción en las calificaciones de riesgo de las compañías
- Restricción de la oferta del seguro
- Limitación en la oferta de cobertura en lugares donde existe mayor demanda de protección aseguradora
- Incremento en la incertidumbre
- Stress post traumático

Oportunidades para el sector asegurador

- Aumento en las demandas en seguros
- Incremento en la oferta de productos ligados a las nuevas tecnologías y a los nuevos riesgos
- Aumento en la demanda de consultoría en la gestión de riesgos
- Colaboración entre los sectores públicos y privados
- Asesoría a otras organizaciones para gestionar su gestión de riesgos relacionado con el cambio climático

Esta información se socializó con todos los colaboradores de la Compañía.



Relaciones de largo plazo

Generar experiencias memorables que impacten positivamente, es un compromiso que da vida a nuestras promesas de valor.

Las relaciones de largo plazo son pilar de nuestra sostenibilidad, son los accionistas, los clientes, los colaboradores, los proveedores, las comunidades quienes nos permiten cumplir nuestro objeto misional, es gracias a ellos que hemos construido una trayectoria, por eso es nuestro reto constante fortalecer los vínculos desde el presente para el futuro con cada una de las personas y entidades con las que nos relacionamos. El servicio es el eje transversal de nuestro quehacer.

- **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.

Comunicación abierta y flexible

Los medios de comunicación internos y externos con que cuentan las diferentes Compañías nos permiten brindar una información clara y oportuna, y a la vez conocer de cerca las expectativas e inquietudes. Algunos de los medios dispuestos son:

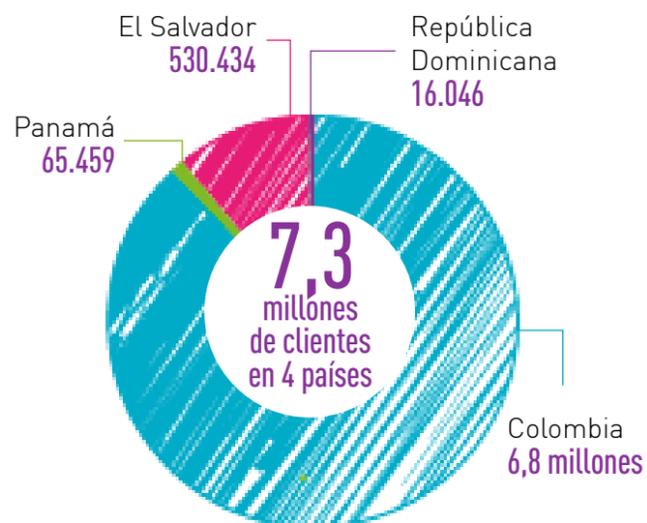
- SURANET, intranet corporativa
- Boletín semanal virtual para colaboradores ENTERANET
- Plenaria con el Comité Directivo
- Líneas de Atención
- Revista Cinco Sentidos
- Sitios web
- Sitio web Cuidate que yo te Cuidaré
- Redes sociales
- Boletines virtuales
- Encuentros de formación virtual y presencial

Clientes y usuarios

Cercanía, protección y acompañamiento

Retos:

- Avanzar en el desarrollo de nuevos negocios y mercados
- Fortalecer las estrategias de CRM, cultura del servicio y de gestión del riesgo personal



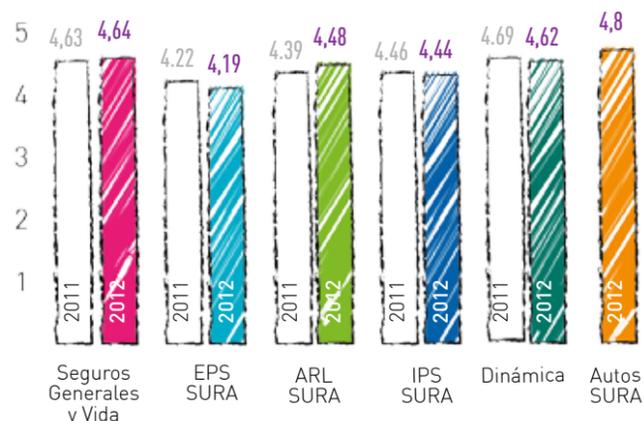
Participación de mercado



Participación estimada con base en las primas emitidas obtenidas de la base de datos de Fasecolda a diciembre de 2012. La participación de mercado de EPS SURA se obtiene del reporte de afiliados activos del FOSYGA a diciembre de 2012. Para las otras Compañías, no se realiza medición de participación de mercado.

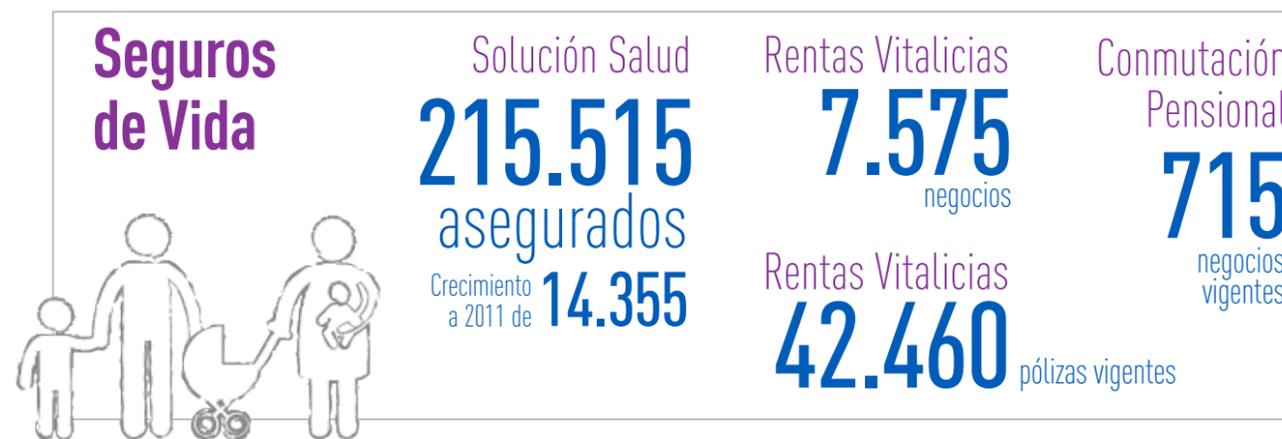
Medimos la satisfacción

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.



*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. Para las otras Compañías, no se realiza medición de satisfacción..

Prestación de servicios



Seguros Generales

325.194 servicios prestados

76.265 servicios de conductor elegido



1.875 clientes nuevos de Acompañamiento Satelital

SOAT

900.000 riesgos asegurados

Módulos de seguros

21.063 pólizas

75% Seguros Éxito

68 puntos de atención de Seguros Éxito

ARL SURA

49.152 empresas afiliadas

34 jornadas sectoriales



2.475 trabajadores y directivos de más de 1.155 empresas

41 temáticas de formación de salud y seguridad



23,270 trabajadores formados

EPS SURA



18 millones de atenciones en salud

4,8 millones de consultas médicas

2,7 millones de consultas odontológicas

7 millones de ayudas diagnósticas




IPS SURA

31 sedes

1.441.395 consultas de medicina, odontología y salud visual para el POS

547.110 consultas de urgencias

552.083 atenciones y actividades educativas de promoción y prevención




Salud en Casa

19.161 atenciones domiciliarias

350 pacientes atendidos diarios en promedio

1.182 pacientes en el programa de cuidados permanentes

Salud en Familia

100% de los **724 mil usuarios** activos cuentan con un médico de familia



Dinámica

125 nuevas pruebas oncología, pruebas de función hormonal, virología, genética molecular y coagulación por biología molecular

Renovación tecnológica

de equipos en las secciones de química, inmunología, biología molecular, microbiología y coagulación



3.047 pruebas disponibles

3.598.687 órdenes atendidas

86 sedes



Servicios Generales

221.874 aprobaciones de crédito

\$ 314.000 millones Desembolsos por

\$171.783 Total carteras administradas

Línea de servicios de vehículos: Incremento de la flota de 71 a 84 vehículos - esto permite tener servicios de grúa en Cartagena, Barranquilla, Manizales e Ibagué y aumentar la cobertura en Bogotá

58.643 servicios de asistencia nacional




Protegemos los derechos

Nuestras compañías tienen 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.

Seguros SURA, ARL 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. El defensor ejerce sus funciones con absoluta independencia y sus dictámenes son de obligatorio cumplimiento.

Defensor principal: José Fernando Ramírez.
Defensor suplente: Liliana Otero.

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 Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC–

Régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósito la consolidación de una cultura de atención, respeto y servicio, 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 la garantía de protección

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

Avances 2012

Formación sobre el SAC

Virtual

89% de los empleados

33% de los asesores dependientes de Seguros SURA

Presencial

223 colaboradores



Se dispuso un **micrositio informativo** en las páginas de las Compañías en el cual se puede encontrar la información relacionada con los **deberes y derechos de los consumidores**.

- En las Compañías de Seguros se divulgó a la red comercial la **implementación de la ley de Protección al Consumidor** y sus consecuencias para el sector asegurador.
- En ARL SURA se realiza **divulgación mensual del indicador de oportunidad** para todos los líderes de la gestión de reclamos.
- Las Compañías de Seguros continúan emprendiendo acciones para promover la comprensión e implementación del SAC. Actualmente **61 sucursales y promotorías cuentan con placas de señalética** para la atención preferencial de mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y adultos mayores.

Para garantizar una mejor prestación de servicio, las áreas de mercadeo realizan análisis periódicos de la evolución del modelo de gestión de quejas y reclamos para determinar los ajustes requeridos para eliminar las causas raíz que generan las inconformidades en nuestros clientes.

Educación Financiera

En 2012 dimos continuidad a la implementación en diferentes regiones del país del programa de Educación Financiera, diseñado por la Federación de Aseguradores Colombianos –Fasecolda–, que tiene como propósito desarrollar conocimiento y habilidades en materia de seguros.

Las sesiones se enfocan en la identificación de los riesgos y los mecanismos de protección ante situaciones inesperadas. En los grupos atendidos por Suramericana se incluyeron temas complementarios como el ahorro y el manejo de los créditos, con el fin de generar mayor integralidad en la formación.

286 personas de sectores en condición de vulnerabilidad recibieron educación financiera.

Gestión de contacto con el cliente

Seguros Generales y Seguros de Vida

Tipo de contacto	2011	2012
Inquietudes	303.030	294.031
Servicios	189.593	143.839
Quejas	26.058	30.587
Felicitaciones	5.873	5.668
Sugerencias	1.029	818
Total	525.583	474.963

EPS SURA

Tipo de contacto	2011	2012
Inquietudes	1.164.286	1.260.603
Servicios/Peticiones	245.075	250.102
Quejas/Reclamos	51.937	76.670
Felicitaciones	436	1.009
Sugerencias	N/R	565
Total	1.461.734	1,588,949

ARL SURA

Tipo de contacto	2011	2012
Inquietudes/peticiones	N/R	288,291
Quejas/Reclamos	1.553	2,180
Felicitaciones	562	515
Total	2.115	290,986

DINÁMICA

Tipo de contacto	2011	2012
Inquietudes/Sugerencias	290	858
Quejas/Reclamos	1.457	3,305
Felicitaciones	283	449
Total	2.030	4.612

Cultura de servicio

El servicio es clave determinante de nuestra sostenibilidad, por tanto el desarrollo del talento humano en la Compañía se convierte en un factor estratégico.

En las Compañías de Seguros y Servicios Generales se continuó con la estrategia de Leyendas del Servicio, mediante la cual se fortalecen los conocimientos acerca de las diferentes áreas y procesos de la Compañía en aras de prestar una atención clara, oportuna y pertinente a los diferentes usuarios. **3.200 colaboradores formados en Leyendas del Servicio.**

Así mismo **323 colaboradores de ARL SURA y 608 de Consultoría en Gestión de Riesgos** participaron en programas de formación en comunicación en servicio y trabajo en equipo.

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.

Transacciones en línea@

Seguros

69.812 Transacciones en el asistente virtual para clientes

3.653 Transacciones finalizadas en venta en línea SOAT

Pago Express: recaudo de **5.644** registros por un valor de **\$5.324.503.961**

3.647.712 Visitas en la página de Sura

Seguridad social

3.667.374 ARL SURA

2.345.059 EPS SURA

6.429 SALUD SURA

Retos:

- Avanzar en el desarrollo de nuevos negocios y mercados
- Fortalecer las estrategias de CRM, cultura del servicio y de gestión del riesgo personal

Empleados y asesores

Desarrollo integral y calidad de vida

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

12.818 Empleados y asesores
*Incluye aprendices en los 4 países

1.267
agencias y corredores
en Colombia

935 nuevos
empleos

En Colombia y sus filiales internacionales

Salarios y beneficios:

\$474.215
millones en los 4 países

*Esta información no incluye la nómina del Comité Directivo

Comisiones:

\$328.456
millones en los 4 países

Formación:

\$4.399
millones
en Colombia



Abordamos la gestión del **Talento Humano** desde diferentes frentes, entre ellos:

Modelo de Competencias

Individuales. Selección, desarrollo y evaluación desde la individualidad de cada ser humano

De equipos. A partir del análisis del estilo de pensamiento, se busca conformar grupos de trabajo capaces de obtener resultados y generar valor a partir de la diversidad.

Semillero de profesionales

Inició en 2012 vinculando a 9 jóvenes recién egresados de disciplinas no convencionales en la Compañía como Filosofía, Historia, Planeación y Desarrollo Social, Antropología y Ciencias Políticas, que nos permitirán tener una mirada diferente desde el énfasis de conocimiento de estas áreas.

Descubriendo Talentos SURA

Programa que patrocina los últimos semestres de 17 estudiantes seleccionados en Bogotá y Medellín en las carreras de mayor demanda en la Compañía para vincularlos después de graduarse para apoyar diferentes procesos o proyectos corporativos.

Centro para el Desarrollo del Liderazgo

Tiene como propósito fortalecer las competencias de nuestros líderes para generar un impacto positivo en sus equipos de trabajo. Desde 2012 se viene desarrollando un programa especial con la Universidad de Los Andes donde han participado 641 empleados, entre Gerentes, Directores, Coordinadores y Analistas con personal a cargo. Adicionalmente se han hecho acompañamientos individuales (46 personas) y grupales (51 equipos) a los directivos de la compañía

Proceso de Selección de Sucesores

Entendemos la sucesión como un asunto de continuidad del conocimiento y sostenibilidad de los negocios. Este proceso se realiza mediante un modelo de selección participativa en el que intervienen diferentes niveles de la Compañía.

Nuestra gente



Corredores
76



Agencias
1.065

Corredores
99



Agencias
1.168

En Colombia hay
12.130

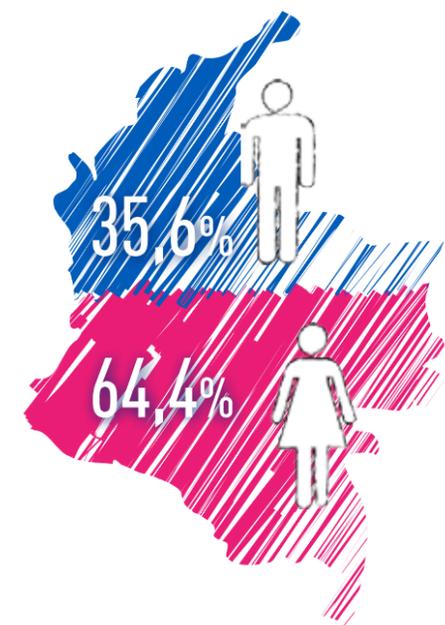
Empleados y asesores
*Incluye aprendices

Tipo de vinculación
en Colombia



	2011	2012	2011	2012	Total 2012
Empleados	2.398	2.552	4.824	5.342	7.894
Practicantes o aprendices	131	117	220	190	307
Asesores dependientes*	355	458	435	659	1.117
Asesores independientes**	1.160	1.186	1.586	1.626	2.812
Total	4.044	4.313	7.065	7.817	12.130

*Asesores dependientes: cuentan con vinculación laboral directa con la Compañía
**Asesores independientes: cuentan con vinculación comercial con la Compañía



100% de los miembros
del Comité Directivo
son hombres

Mujeres por compañía en Colombia (En porcentaje)

Compañía	2011	2012
ARL SURA	64.73	66.97
Consultoría en Gestión de Riesgos	69.98	69.27
Dinámica	80.50	79.72
EPS SURA	62.29	64.15
Fundación Suramericana	50.00	50
IPS SURA	72.28	72.25
Seguros de Vida	59.16	63.10
Seguros Generales	59.16	57.62
Servicios Generales	25.30	26.67
Suramericana S.A	44.44	48.65
Administradora de Carteras Colectivas	25.00	25.00
Fondo Mutuo de Inversiones	100.00	100.00
Asesores	57.17	58.16%

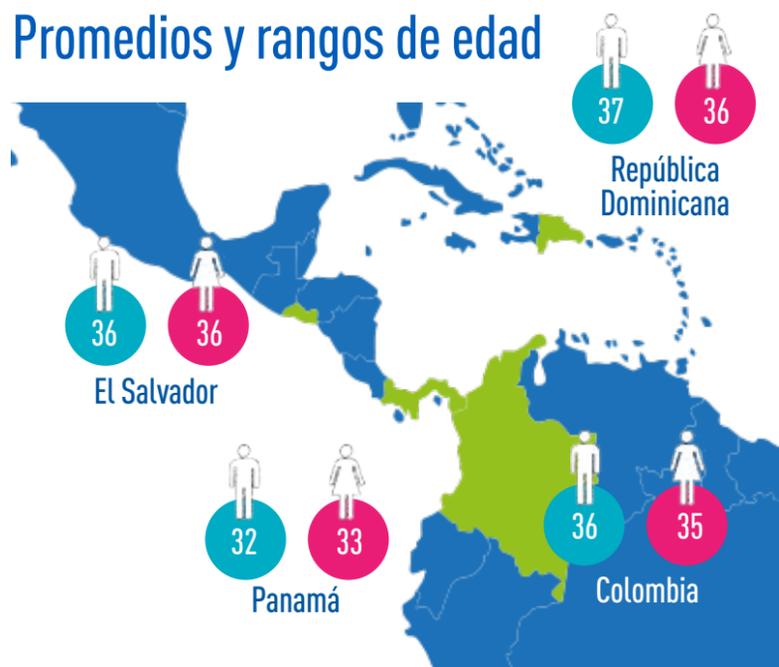
Filiales internacionales 688 empleados

País	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total
Panamá	131	58,20%	94	41,80%	225
El Salvador	146	61,09%	93	39,41%	239
República Dominicana	141	62,95%	83	37,05%	224

Las ciudades en Colombia con mayor número de Empleados son:

Ciudad	Empleados	Porcentaje de Mujeres
Medellín	5.007	63,97%
Bogotá	3.081	63,78%
Cali	1.092	63,37%
Barranquilla	774	65,63%

Promedios y rangos de edad



Pago de salarios

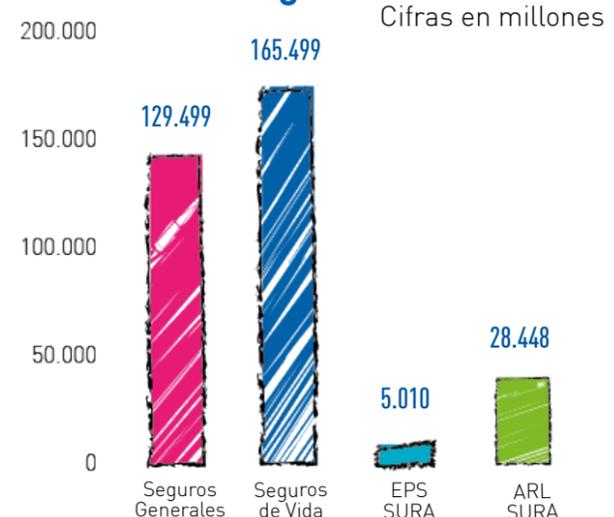
País	Gastos de personal
Colombia	\$454.700
Panamá	\$6.012
El Salvador	\$8.153
República Dominicana	\$5.350

Cifra en millones

*Esta información no incluye la nómina del Comité Directivo

Total
\$ 474.215 millones

Pago de comisiones



Desarrollo del talento humano

El desarrollo del talento humano hace parte integral de toda la estrategia del talento humano. La Gerencia de Gestión Humana ha desarrollado todo un plan en el cual se busca fomentar y potenciar las capacidades de los individuos y a los grupos de trabajo. Dentro de las actividades desarrolladas se cuenta con planes de desarrollo y acompañamiento individual, intervenciones grupales, conversatorios y elaboración de los mapas de estilo de pensamiento de cada grupo intervenido.

En los programas de desarrollo del talento humano se han beneficiado 265 colaboradores y 160 equipos de trabajo y se contó con una inversión de \$369 millones.

La Compañía cuenta con políticas salariales que garantizan una retribución justa y de acuerdo con las funciones establecidas para cada cargo. Al garantizar un pago equitativo, se promueven mejores condiciones de estabilidad y de equidad en el entorno.

Beneficios y Compensaciones

El programa de equilibrio vida personal vida laboral, incluye iniciativas de apoyo al empleado como las pólizas de vida grupo y de accidentes personales asumidas totalmente por la compañía, descuentos en pólizas de salud y seguros de hogar para el grupo familiar, préstamos para estudio, vivienda y emergencias. En 2012 se realizaron desembolsos por \$26.659 millones para préstamos de vivienda, adquisición de vehículo, financiación de estudio, entre otros.

Evaluación de desempeño

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 2012 se evaluó en promedio el 84% de los empleados, y se entregó un estímulo económico por el cumplimiento de los indicadores definidos en cada área.

Compañía	Empleados evaluados	Porcentaje de empleados evaluados
Seguros Generales y Vida	1.361	80,39%
ARL SURA	474	74,18%
EPS SURA	531	80,45%
IPS SURA	2.209	89,25%
Dinámica	1.077	89,23%
Consultoría en Gestión de Riesgos	716	87,10%

Compañía	Empleados evaluados	Porcentaje de empleados evaluados
Panamá	224	94%
El Salvador	208	92%
República Dominicana	174	78%

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 2012 los índices de rotación fueron:

Compañía	Rotación		Crecimiento	
	2011	2012	2011	2012
Suramericana S.A	0,00%	0,00%	37,50%	85,00%
Administradora de Carteras Colectivas	0,00%	0,00%	-28,57%	0,00%
Consultoría en Gestión de Riesgos	29,12%	1,34%	19,36%	14,97%
Dinámica	10,36%	1,33%	20,72%	21,06%
EPS SURA	16,43%	1,12%	5,66%	-25,35%
Fundación Suramericana	50,00%	0,00%	100,00%	60,00%
ARL SURA	13,65%	0,94%	2,90%	3,73%
Seguros de Vida*	8,59%	1,89%	7,24%	-10,52%
Seguros Generales*	7,00%	1,49%	6,54%	-2,17%%
IPS SURA	18,89%	1,33%	22,02%	21,56%
Servicios Generales	62,86%	1,15%	15,71%	8,41%

Panamá
27,10%

El Salvador
1,70%

República Dominicana
7,82%



*Los asesores dependientes e independientes hacen parte de Seguros Generales y Seguros de Vida

Clima laboral en Colombia

En 2012 se realizó la medición de ambiente laboral con la herramienta de medición desarrollada por ARL SURA. La satisfacción laboral se mide mediante la aplicación de una encuesta que responden todos los colaboradores sobre el entorno laboral. La medición se realiza con el objetivo de identificar aquellos aspectos que inciden positiva o negativamente en la percepción del ambiente laboral de los colaboradores y así establecer planes de mejoramiento.

Los principales resultados de esta medición son:

Seguros Generales y Vida	88,08
ARL SURA:	85,47
EPS SURA:	85,67
IPS SURA:	86,30
Dinámica:	87,22
Consultoría en Gestión de Riesgos:	83,35
Servicios Generales:	83,38
Centro de Servicios Compartidos:	86,57

82,2
Panamá

84,39
El Salvador

83,04
República Dominicana

Generamos empleo

Durante 2012 se generaron **935** en Colombia y las filiales internacionales

Compañía	2011	2012
Consultoría en Gestión de Riesgos	125	107
Dinámica	196	206
EPS SURA	61	1
Fundación Suramericana	3	2
ARL SURA	16	28
Seguros Generales y Vida	198	72
IPS SURA	373	448
Servicios Generales	4	26
Suramericana S.A	-	18



8 Seguros SURA Panamá

11 ASESUISA

8 Seguros SURA República Dominicana

*En las demás compañías no se generaron empleos

Salud Ocupacional

Los índices de ausentismo tienen en cuenta las incapacidades por enfermedad común y accidentes de trabajo. La tasa de accidentalidad en las compañías, que es la relación de número de accidentes sobre los empleados, 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.

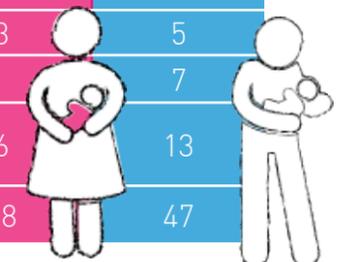
COMPAÑÍAS	Tasa de accidentalidad	
	2011	2012
Seguros Vida	2,15%	2,83%
Seguros Generales	1,14%	0,94%
ARL SURA	3,31%	2,21%
EPS SURA	3,93%	3,88%
IPS SURA	6,24%	7,83%
Dinámica	6,87%	7,41%
Consultoría en Gestión de Riesgos	4,2%	2,7%

*Información reportada para Colombia. En las demás compañías no presentaron accidentes durante 2012

Licencias de maternidad y paternidad

En 2012 se presentaron 240 licencias de maternidad y de paternidad, en las cuales se garantizó el cumplimiento de la normatividad relacionada con este tipo de licencias. 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

Colombia	Licencias de maternidad	Licencias de paternidad
ARL SURA	10	3
EPS SURA	23	7
IPS SURA	29	10
Consultoría en Gestión de Riesgos	16	2
Dinámica	33	5
Servicios Generales	1	7
Seguros de Vida y Generales	46	13
Total	158	47



8
Panamá

12
El Salvador

15
República Dominicana



Comité de convivencia

Durante 2012 se conformaron los comités de convivencia en Colombia para cada una de las compañías, dando así cumplimiento a la resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo. Los comités se establecen como una medida preventiva frente a posibles casos de acoso laboral y tienen como fin la promoción de ambientes de convivencia sanos y el fomento de las relaciones positivas entre colaboradores.

Los comités tienen dentro de sus funciones la tarea de recibir, tramitar y analizar las quejas presentadas, crear espacios de diálogo y promover compromisos para la solución de los casos presentados. Se tienen conformados comités de convivencia para ARL SURA, IPS SURA, Dinámica, Servicios Generales, EPS SURA, Consultoría en Gestión de Riesgos, Seguros Generales y Seguros de Vida. Cada comité se encuentra conformado por 2 representantes de los empleados y de la Compañía, cada uno con su respectivo suplente.

COPASO

El Comité Paritario de Salud Ocupacional –COPASO– en Colombia, se conforma por representantes de los empleados, los cuales son elegidos por los mismos empleados y por representantes de la empresa, designados 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.

Compañía	Representantes empleados	Representantes Compañía	TOTAL
Seguros Generales	4	4	8
Seguros de Vida	4	4	8
IPS SURA	4	4	8
ARL SURA	3	3	6
EPS SURA	3	3	6
Consultoría en Gestión de Riesgos	3	3	6
Dinámica	3	3	6

*Los representantes cuentan con igual número de suplentes. 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

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 acciones de la Gerencia de Gestión Humana.

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.

En las iniciativas de Equilibrio de Vida Personal y Laboral se tienen en cuenta actividades y programas de apoyo para los empleados y asesores 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 donde se cuenta con cuatro horarios de trabajo, 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, para esto se ha realizado entre otras, actividades culturales, recreativas, deportivas y artísticas, además de las jornadas de promoción de la salud en las cuales se realizan jornadas de vacunación, donación de sangre y ferias de la salud.

Como apoyo a las familias se iniciaron los programas de orientación psicológica y jurídica y la Escuela de Familia para los empleados con conferencias sobre educación de los hijos y relaciones de pareja. También se adelantaron talleres en el manejo del estrés y en el riesgo público que pudieran generar enfermedades de origen psicolaboral.



Esta inversión se da en los programas de Salud Ocupacional, bienestar, proyecto Equilibrio Vida Personal – Vida Laboral y en temas de Ambiente Laboral, en Colombia.

Beneficiarios Programas de Bienestar

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

**La cifra reportada incluye a los empleados beneficiados y a su grupo familiar

Compañía	2011	2012
Suramericana – Empleados*	2.758	2.581
Asesores	430	518
EPS SURA	1.255	1.232
ARL SURA	1.115	1.031
IPS SURA	1.191	1.306
Consultoría en Gestión de Riesgos	659	558
Dinámica	658	577
Servicios Generales	-	274
Total	8.066	8.077**

Teletrabajo

En 2012 comenzó a operar en Colombia el proyecto de Teletrabajo, el cual busca dar una mayor movilidad y facilidades para desarrollar las funciones a los empleados.



Durante 2012 comenzó a operar el proyecto de Teletrabajo, el cual busca dar una mayor movilidad y facilidades para desarrollar las funciones a los empleados.

Fomentamos el ahorro

Salud financiera

Como parte de las actividades de educación financiera, se comenzó en 2012 un programa de salud financiera en el marco del programa Por tu Bienestar para los colaboradores de la Compañía. La iniciativa busca brindar herramientas y generar conciencia acerca de los asuntos financieros personales para fomentar mejores estructuras financieras y una mejor destinación de los recursos económicos.

El programa consta de cuatro fases de formación y tiene una duración de seis meses y cuenta con la participación de **88** colaboradores en Medellín y **28** en Cali

Fondosura

Permite fortalecer la cultura del ahorro entre los empleados y asesores vinculados laboralmente, 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 (\$ 0,50) hasta un tope establecido por cada Compañía

Aportes 2012 (Cifras en millones)



La información corresponde a todas las Compañías que realizan aportes a Fondosura en Colombia

2011 **5.245** Afiliados 2012 **6.226** Afiliados

Coopemsura

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



Durante 2012 se realizaron jornadas y programas especiales para los afiliados:

- Concurso de Cuento y Fotografía a nivel nacional
- Noche de humor en Medellín
- Cinemas en Cali, Medellín y Bogotá
- Encuentro de asociados en Barranquilla y Cartagena

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 2012, 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 para el retiro, en el que participan las personas que se encuentran próximas a pensionarse, el programa incluye entre otras actividades formación en finanzas personales, orientación psicológica y familiar, de tal manera que el egreso de la vida laboral se dé sin traumatismos. El programa tiene una duración de 60 horas y es apoyado por la Caja de Compensación Familiar – Comfama .



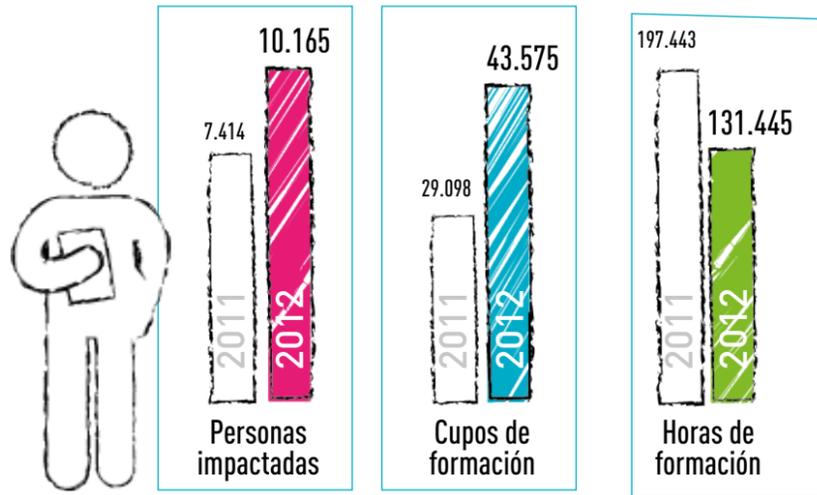
Gestión de conocimiento

Formación operativa

Para el desarrollo de competencias requeridas por los negocios se cuenta con la formación operativa que atiende tanto sus necesidades específicas, como las requeridas de carácter corporativo, es decir, el desarrollo de competencias transversales para todas las Compañías: Inducción Corporativa, Ciclos de Conferencias de Gestión, Ofimática, Embajadores de Gestión de Auditores Internos, entre otros.

Adicionalmente, se tiene una plataforma E-learning que permite llegar a un mayor número de colaboradores con múltiples contenidos, certificaciones y cursos sobre seguros y seguridad social.

La gestión del conocimiento es una estrategia fundamental para el desarrollo del talento humano y la competitividad de la Compañía. Suramericana cuenta con herramientas y programas para fomentar, socializar y conservar los aprendizajes organizacionales. En el año 2012 contó con una inversión de \$3.788 millones.



Inversión en formación operativa

Cifra en miles de pesos



Formación estratégica y avanzada

Es la formación de carácter prospectivo orientada a preparar el talento humano para responder a los retos de los negocios, la globalización y las condiciones del mercado. A continuación se relacionan cantidad de participantes por estrategia:

- Programas gerenciales, liderazgo, formación técnica avanzada, idiomas y maestrías internacionales: **116 personas impactadas.**

- Programas de Becas:**
Becas Abiertas Suramericana otorgó 11 becas a los empleados.
IPS SURA desde 2011 ha becado 17 profesionales en especialidades clínicas y administrativas en medicina y odontología.
Becas SENA-SURA Internacionales, contaron con 4 becarios.



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 procura que las decisiones sobre ascensos, despidos y traslados sean tomadas de manera objetiva, y que la aplicación de las políticas y procedimientos no discriminen a las personas que se encuentran vinculadas a los sindicatos.

Sindicato	Mujeres	Hombres
Asociación de Empleados de Suramericana ASES	42	24
Asociación de Asesores Dependientes de Suramericana ASOAS	244	209

Retos:

- Estabilización de las herramientas tecnológicas para el desarrollo de los procesos de gestión humana.
- Fortalecimiento de nuevos esquemas de trabajo.
- Continuidad del proyecto de Innovación y de la estrategia del talento humano.
- Acompañamiento en la implementación de los procesos de gestión humana en las filiales internacionales.



Proveedores

Desarrollo y fortalecimiento

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

\$2,4
billones
en contratación
de bienes y servicios
de los cuales
\$8.663
millones
fueron contratados
con proveedores
internacionales



La gestión de nuestros proveedores es fundamental para cumplir los propósitos organizacionales, por tanto, promover y garantizar prácticas responsables que contribuyan a la competitividad y a la sostenibilidad tanto de las empresas como personas que proveen bienes y servicios como de Suramericana es un asunto que nos motiva a fortalecer nuestro relacionamiento.

En el marco de la estrategia de sostenibilidad, en 2012 la Asamblea General de Accionistas de GRUPO SURA, accionista de Suramericana S.A., destinó \$2.000 millones para fortalecer y consolidar los procesos de gestión de los proveedores, que serán ejecutados durante 2013.

Avance:

- Se definió la herramienta tecnológica que permitirá administrar la información de los proveedores y su interacción con las diferentes filiales.

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

Proveedores	Proveedores activos		Pagos (en miles de millones)		Porcentaje de pagos	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Nacionales	11.585	13.262	\$4.428	\$2.365	99,9%	99,6%
Internacionales	66	111	\$4.539	\$8.6	0,1%	0,4%
TOTAL	11.651	13.373	\$4.6 billones	\$2.4 billones	100%	100%



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

En 2012 compartimos el Manual de Gestión de Proveedores, que contiene nuestros principios, con 4.882 proveedores administrativos al momento de su registro. Así mismo se destinó un sitio especial en la Intranet de la Compañía para que los negociadores tuvieran claridad y fácil acceso a los manuales.

Todos nuestros proveedores fueron evaluados en los sistemas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, y se garantiza su existencia legal en los registros mercantiles de cada país. Es condición para el registro del proveedor estar afiliado al Sistema de Seguridad Social, promoviendo con esto una cultura de la formalización y la legalidad, y con ellos el respeto por los Derechos Humanos, la Transparencia y los Estándares Laborales.

En el año 2012 se efectuó un proceso de auditoría por parte de la Gerencia de Asuntos Legales a 15 promotoras de todo el país con el fin de constatar el cumplimiento de los aportes a seguridad social, de los deberes como empresa y de la relación de éstas con sus proveedores.

A partir del análisis realizado se concretaron planes de acción y mejoramiento para cada promotora. Durante 2013 se continuará con el ciclo de auditorías en conjunto con la Vicepresidencia de Contraloría y se establecerán los planes de seguimiento para cada una de ellas.

Así mismo se revisaron las prácticas que en materia de sostenibilidad presentan 15 proveedores de relevancia para los negocios.

En Autos Sura se realizaron reuniones de acompañamiento en las cuales se brindó formación y retroalimentación a los proveedores con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios a los clientes.

Para promover una mejor gestión en los procesos de contratación, se realizó por parte de la Gerencia de Asuntos Legales y la Gerencia de Logística una formación a los negociadores de la Compañía relacionada con las políticas de contratación y los manuales de proveedores, a ella asistieron 50 colaboradores.

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 formados

60 horas de formación



Se realizó un taller sobre el nuevo Estatuto del Consumidor Financiero en el que participaron **130** representantes de proveedores.

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 **45** empleados de nuestros proveedores.



Retos:

- Implementar la herramienta tecnológica definida para la administración integral de proveedores.
- Formar a los negociadores de la Compañía en el proceso de gestión de proveedores
- Establecer un plan de desarrollo y fortalecimiento de acuerdo con el nivel de avance y criticidad.
- Ampliar el alcance de la identificación de riesgos de nuestra cadena de abastecimiento.

Estado

Cumplimiento normativo y desarrollo social

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

Total Impuestos Pagados en Colombia (Cifras en millones)

Colombia	2011	2012
Seguros Generales	\$163.650	\$183.208
Seguros de Vida	\$82.045	\$100.701
Administradora de Carteras Colectivas	\$1.606	\$2.432
Suramericana S.A	\$13.389	\$12.419
Servicios Generales	\$8.059	\$10.362
EPS SURA	\$17.057	\$22.573
IPS SURA	\$6.358	\$7.979
Dinámica	\$2.969	\$5.074
Consultoría en Gestión de Riesgos	\$970	\$1.251
ARL SURA	\$19.336	25.024
Total Impuestos pagados	\$316.752	\$371.026

Filiales internacionales (Cifras en millones)

\$1.768

Seguros SURA
Panamá

\$24.755

Seguros SURA
República Dominicana

n/d

ASESUISA

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

Participación activa

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:

ARL 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

Inversión social y desarrollo de mercados

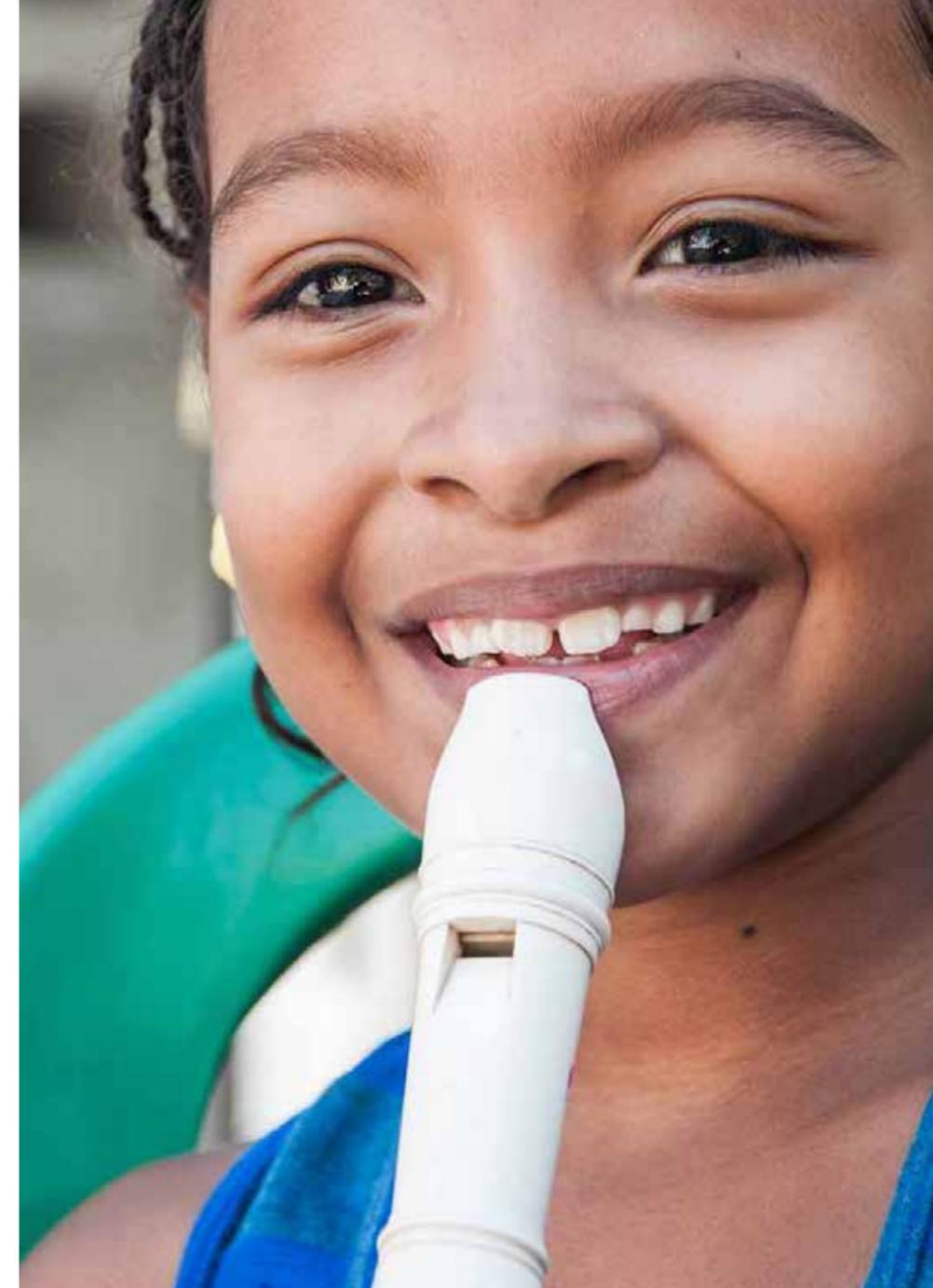
Es imposible concebir el desarrollo de una comunidad sin que ese desarrollo sea armónico, y para que sea armónico las empresas empiezan a ser jalonadoras de la comunidad, para lograr que todos estemos en los mismos estándares de vida. No me cabe duda de que al final del día es la responsabilidad primaria.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

Gonzalo Alberto Pérez Rojas
Presidente SURAMERICANA

Fundación Suramericana

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

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



La Fundación Suramericana invirtió en 2012

\$11.345 millones

gracias a los aportes de GRUPO SURA, Suramericana y sus filiales en Colombia, los recursos propios y sus rendimientos.

6,6% más que en 2011

Presencia en **15** departamentos de Colombia y en el Biomuseo de Panamá

Información corporativa

Junta Directiva

Principales

David Emilio Bojanini García,
Presidente GRUPO SURA
Gonzalo Alberto Pérez Rojas,
Presidente Suramericana S.A.
José Alberto Vélez Cadavid,
Presidente Grupo Argos

Suplentes

Fernando Ojalvo Prieto,
Vicepresidente Administrativo
Suramericana S.A.
Andrés Bernal Correa,
Vicepresidente
Sura Asset Management
Juan David Escobar Franco,
Vicepresidente de Seguros SURA

Directora Ejecutiva

y Representante Legal

Luz Marina Velásquez Vallejo

Durante el año 2012, las donaciones de las empresas filiales de Suramericana S.A. fueron:

COMPAÑÍA	VALOR
Seguros de Vida Suramericana S.A	\$250.000.000
Seguros Generales Suramericana S.A	\$250.000.000
Servicios Generales Suramericana S.A	\$3.000.000.000
EPS y Medicina Prepagada Suramericana S.A	\$50.000.000
Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A	\$250.000.000
Suramericana S.A	\$200.000.000
TOTAL DONACIONES DE LAS EMPRESAS	\$4.000.000.000

Suramericana y sus filiales en Colombia aportaron

\$4.000 millones a la Fundación Suramericana

Aportes por línea de inversión

Cifras en millones de pesos

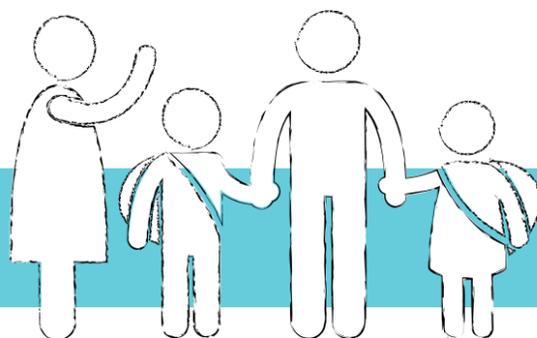
La Fundación Suramericana participa en proyectos de desarrollo social mediante aportes institucionales y el voluntariado corporativo.

Aportes institucionales:

Vinculación a iniciativas en las siguientes líneas:

- Gestión Integral de Comunidades
- Educación en Salud Sexual y Sana Convivencia
- Promoción Cultural
- Formación para la Competitividad

	TOTAL
Formación para la Competitividad	\$2.703
Gestión Integral de Comunidades	\$1.965
Promoción Cultural	\$1.713
Fondo de Vivienda	\$1.680
Fortalecimiento Institucional	\$1.124
Educación en Salud Sexual y Sana Convivencia	\$1.115
Voluntariado Corporativo	\$378
Fondo de Solidaridad	\$305
Asistencia social	\$362



Participación en **161** iniciativas de Desarrollo Social

Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo es una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial.

1.737 voluntarios, colaboradores y sus familias, participaron en jornadas de trabajo comunitario.

1.824 empleados aportaron a los Fondos de Solidaridad, para apoyar procesos educativos en varias instituciones del país:
Dividendo por Colombia
Fundación La Purnia Campesina
Colsalud
Nutrir Manizales
Providencia 2000
Fondo de Vivienda

Por cada peso aportado, la Fundación Suramericana aporta un peso adicional.



19.822 horas de trabajo voluntario

Fondo de Vivienda

107 personas beneficiadas
Entre 2011 y 2012



Programa especial de la Fundación Suramericana dirigido a empleados de Suramericana y sus filiales con ingresos de hasta dos salarios mínimos legales, y empleados de proveedores que prestan servicios en nuestras instalaciones.

El Fondo, creado en 2011 en alianza con la Fundación El Apostolado de la Aguja, ha beneficiado 107 personas, de tres departamentos, con préstamo para compra, legalización y mejoramiento de vivienda, un porcentaje es otorgado en calidad de aporte.

A los recursos que destina la Fundación Suramericana, se suman aportes de los colaboradores de la Compañía.



Félix y Susana

84 establecimientos educativos

19.530
niños beneficiados

Félix y Susana, Educación para la Salud Sexual y la Sana Convivencia, acompaña a niños y niñas en su proceso formativo, en el reconocimiento de sus cuerpos, con sus diferencias y semejanzas; en la comprensión y apropiación de valores, derechos y responsabilidades; y en la identificación de sensaciones; promoviendo el autocuidado y el respeto. El alcance de Félix y Susana se extiende a docentes, directivos de instituciones educativas y a familias a través de talleres y la generación de espacios que permitan compartir experiencias, y conocer de cerca las inquietudes y dinámicas alrededor de la educación sexual.

682 agentes educativos formados



18 municipios

5 departamentos de Colombia



La Fundación Suramericana hace parte de las siguientes alianzas intersectoriales:

Norte del Cauca Región Responsable, Mesa de Fundaciones Empresariales – Antioquia, Consejo Nacional de Voluntariado Corporativo y Fundación Empresarios por la Educación.

Participación en juntas directivas:

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, Corporación para los Estudios en Francia y Fundación Empresarios por la Educación.

Los resultados detallados de la Fundación Suramericana se encuentran en el libro Rostros que puede encontrarse publicado en www.fundacionsuramericana.com



Arte y Cultura

Publicación

Después de Maestros del Arte Popular Colombiano, publicación que durante 2010 recibió 6 Premios Andigraf, de nuevo GRUPO SURA y su filial Suramericana, bajo la orientación del Comité Cultural de la Compañía, entregaron al país un trabajo editorial que permite dar brillo a la Colombia plural y diversa a través de la materialización del libro **Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia**, una publicación dirigida por la investigadora y experta Cecilia Duque, y que contó con la colaboración de un equipo interdisciplinario de antropólogos, investigadores, diseñadores y fotógrafos que plasmaron la iconografía, expresiones y lenguaje creativo de 15 etnias indígenas del país.

Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla, Pasto y Riohacha fueron escenario de la presentación y entrega de este



libro que reconoce los orígenes de nuestra historia y recoge la creatividad y el mundo imaginario de las etnias colombianas, plasmado en objetos llenos de sentido cultural. Piezas cuyas historias relatan toda una cosmovisión y que dan cuenta de la riqueza y fuerza 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.

En la versión XXVI del premio Andigraf a lo mejor del año en comunicación gráfica de Colombia 2011-2012, el libro

Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia, recibió el trofeo como **Lo mejor del año 2011-2012** y en el segmento de impresos a cuatro o más colores en tapa dura, el libro recibió el **Primer Puesto y una Mención Especial de Calidad**.

Así mismo, en el **Concurso Theobaldo de Nigris**, Panamericana Formas e Impresos fue reconocida por la Confederación Latinoamericana de la Industria Gráfica, Conlatingraf, con la **Gráfica de Oro** por su impresión.

La **Revista Semana** también lo postuló como **uno de los 10 libros más representativos del país**.



Exposiciones

También tuvimos espacio para diferentes muestras en la Sala de Arte de la Compañía entre las que se encuentran: Exposición del libro Lenguaje Creativo de Etnias Indígenas de Colombia, X Salón de Artes Visuales Suramericana, Construcción de una Exposición de Ricardo Cárdenas y otras exhibiciones realizadas a través de préstamos institucionales como la del Club de Fotografía, la Biental Nacional de Arte y Expresiones Visuales de personas con discapacidad y la Subasta de la Corporación Cariño.

Colección de Arte

Con motivo de la adquisición de las operaciones de pensiones, seguros y fondos de inversión de ING en América Latina, se fortaleció la colección corporativa con 377 nuevas piezas que se suman a las más de 550 que hay en Colombia. Ahora, con las obras con las que cuenta SURA México, de artistas de la talla de Diego Rivera, José Clemente Orozco, David Alfaro Siqueiros, Frida Kahlo y Gerardo Murillo "Dr. Atl" GRUPO SURA consolida con sus filiales Suramericana y SURA Asset Management una de las colecciones privadas de arte más importantes en Latinoamérica.



Cuidamos la tierra

Suramericana asume su compromiso con la protección y conservación del medio ambiente, condición necesaria para la sostenibilidad de la Compañía, sus filiales y el entorno.

El compromiso de contribuir a la generación de conciencia ambiental en los grupos de interés permite: ecoeficiencia operativa, gestión de riesgos y oportunidades, y cultura del cuidado de recursos.

Ecoeficiencia

Por ecoeficiencia, Suramericana entiende el uso eficiente de los recursos. Este ha sido el comienzo de una gestión responsable y adecuada de los insumos que la Compañía y sus filiales demandan para su operación.

En 2012 se avanzó en mecanismos que permiten mejorar la calidad de la información y la gestión relacionada al consumo de energía, agua y gas, así como la incorporación de la información de las filiales en El Salvador y República Dominicana.

La implementación del módulo Real State de SAP, ha permitido

consolidar y monitorear el desempeño de cada sede en Colombia, y a partir de esto priorizar las intervenciones y estrategias requeridas para lograr un consumo más eficiente.

Los accionistas de Suramericana S.A. aprobaron destinar \$3 mil millones para temas asociados a sostenibilidad, estos recursos serán invertidos durante 2013 en un plan de ecoeficiencia que incluye la implementación de tecnologías y procesos que favorezcan el buen desempeño ambiental de las filiales.

Energía

Encaminados a la mejora de la eficiencia en el consumo de energía, incrementamos el alcance de la información reportada equivalente al 45% de empleados vinculados directamente, ubicados en 33 sedes de todo el país al 58% en 58 sedes.



Consumo de energía en Colombia

	2011	2012
Energía directa en MJ (combustibles)	73.924*	1.459.751*
Energía indirecta en MJ (electricidad comprada)	41.517.468	45.787.453



*El consumo de energía directa en 2011, solo incluye consumo de ACPM de las plantas de emergencia. En 2012 se amplía el alcance a gas natural (correspondiente al 71% de empleados directos), ACPM y Kerosene.

Consumo de energía en las filiales internacionales



	El Salvador	República Dominicana
Energía indirecta en MJ (electricidad comprada)	2.153.112	3.255.552
Alcance (en % de empleados directos)	81	100

Agua

En 2012 se elaboró el proyecto para mejorar la eficiencia de las sedes que tiene como objetivo implementar cambios en infraestructura sumados a la cultura del ahorro. Adicionalmente, se implementó un nuevo servicio en las sedes de Autos SURA para el lavado de vehículos, en el cual no se utiliza agua.



Esto permitió en 2012 ahorrar un estimado de 483.400 litros de agua

Captación de agua en Colombia

Captación agua	2011	2012
Red del acueducto en m ³	84.520	74.089



Gestión de residuos

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.

Contamos con un procedimiento general para la gestión de residuos. Además, para la recolección y entrega de los residuos hospitalarios se cuenta con un procedimiento específico, adicional a los manuales estándar, que entrega lineamientos para los planes de gestión integral de residuos hospitalarios y similares - PGIRHS. Estos procedimientos son de obligatoria aplicación en todas las sedes de IPS SURA y de Dinámica. Para el monitoreo de implementación y cumplimiento se elaboraron documentos con criterios de evaluación de cuartos de residuos sólidos y para los cuartos de ropa.

Con el fin de minimizar los riesgos de contaminación por residuos peligrosos se elaboró un parámetro de diseño de los cuartos de almacenamiento de residuos generales, hospitalarios y similares que permiten homologar las condiciones de las construcciones de las IPS.



Gestión de residuos en Colombia

Categoría	Tipo de Residuo	Tipo de residuo				Tipo de eliminación
		Peligrosos		No peligrosos		
		2011	2012	2011	2012	
Reciclables	Plástico	-	-	6,630	11,332	Reciclaje
	Aluminio	-	-	2,430	2,307	
	Cobre	-	-	390	831	
Metales	Acero y hierro fundido	-	-	167,300	186,129	Recuperación
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos	Monitores	-	-	ND	3	
	Otros RAEE	-	-	ND	4	
	Magnéticos	-	-	ND	2	
	Cables y Cargadores	-	-	ND	277	
	Pilas	20	66	-	-	
	Baterías de Autos	43,840	52,236	-	-	
Otros	Aceite Usado	1,920	1,927	-	-	Desactivación de alta eficiencia
	Llantas	-	-	7,520	34,050	
Riesgo Biológico	Biosanitario	134,698	189,788	-	-	Incineración
	Corto punzante	13,122	14,872	-	-	
	Anatopatológicos	24,905	39,515	-	-	
	Animal	8	-	-	-	
Medicamentos	fármacos vencidos o dañados	1,294	349	-	-	Encapsulamiento
Residuos contaminados con aceite		430	1,012	-	-	
Metales pesados		66	49	-	-	Óxido reducción
Reactivos		102,701	44,644	-	-	
Presurizados		27	-	-	-	Otros
Total		323,030	344,458	184,270	234,935	

*Los residuos peligrosos contemplan las operaciones de salud y autos

Valorización y reciclaje

El papel utilizado en las operaciones de Suramericana es fabricado a partir de la caña de azúcar. Este papel es considerado como una fibra responsable con el medio ambiente por ser

En el año 2012 el consumo de papel fue de aproximadamente



249.635 kg

fabricado a partir de un residuo agroindustrial.

Para disminuir el consumo de papel, se cuenta con control de las impresiones realizadas y códigos por empleados que permiten monitorearlas.

El archivo documental ha permitido generar reducciones en las impresiones, lo que evitó imprimir 16 millones de hojas en el año.

En 2012 se estableció un plan para la ubicación de puntos ecológicos que faciliten una mejor separación de los residuos sólidos en las

diferentes filiales. En este plan se tuvieron en cuenta los principales residuos generados, número de personas y tamaño de las sedes.

Durante el primer semestre de 2013 se instalarán 340 puntos.

En los servicios de impresión y de fotocopiado la empresa ASSENDA encargada del proceso, gestiona adecuadamente todos los residuos de toners y tintas generados en los mantenimientos de esta actividad. 529 toners fueron entregados en el año.

Emisiones de gases efecto invernadero

Para contar con un mejor entendimiento del impacto que tiene la operación de la Compañía, se realizó la medición de los gases efecto invernadero, la cual fue elaborada por CECODES – Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible, capítulo Colombia del World Business Council for Sustainable Development - WBCSD.



Emisiones directas Scope 1 en tCO ₂ e	2011	2012
Gas Natural	ND	31
ACPM (plantas eléctricas)	5	14
Kerosene (avión propio)	41	70
Total Scope 1	46	115
Emisiones indirectas Scope 2 tCO ₂ e		
Electricidad comprada	1.188	1.577
Total Scope 2	1.188	1.577
Otras emisiones indirectas Scope 3 en tCO ₂ e		
Consumo de papel	185	212
Emisiones vuelos comerciales	1.083	1.075
Total Scope 3	1.269	1.287

Para motivar la disminución del impacto ambiental en los usuarios de Autos SURA, se dictaron seminarios en los cuales se enseñó acerca de la importancia del mantenimiento preventivo del carro y su repercusión en el ahorro de combustible, líquidos refrigerantes y la disminución de emisiones de gases y contaminantes.



Cultura del cuidado de los recursos

Las actividades de formación buscan mejorar la comprensión de los impactos ambientales de la Compañía y generar una conciencia ambiental en los grupos de interés, principalmente entre los colaboradores. Todas las acciones de formación y sensibilización se enmarcan en la estrategia comunicativa **Cuidemos la Tierra.**



Sembramos futuro

A través de los programas de voluntariado corporativo en la jornada llamada *Un día para la Tierra*, se realizaron actividades de siembra de plantaciones forestales en 5 ciudades de Colombia. El objetivo de estas jornadas, además de generar una mayor conciencia ambiental en los voluntarios, busca recuperar predios degradados por usos intensivos del suelo que son ubicados en cuencas abastecedoras de acueductos familiares, veredales y municipales.

En las jornadas se plantaron

4.745

árboles



Centro Nacional de Salvamentos

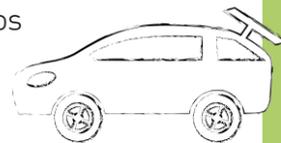
En 2012 se trasladó la operación al municipio de Guarne, Antioquia, Colombia. Para la construcción y adecuación de la nueva sede se tuvieron en cuenta la plantación de especies para la protección de cuencas hidrográficas, así como el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales para un adecuado uso y disposición final de los recursos.

Durante 2012 no se presentaron incidentes que afectaran el cumplimiento de la normatividad ambiental en las operaciones de las filiales de Suramericana S.A.

A latierra@suramericana.com.co se pueden enviar las inquietudes y propuestas que puedan contribuir a fortalecer nuestra gestión ambiental.

La nueva sede del Centro Nacional de Salvamentos cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales que favorecen y protegen las cuencas subyacentes.

Los vehículos por pérdida total de nuestros asegurados se gestionan mediante una recuperación y reparación de los elementos reutilizables y la comercialización responsable de los mismos.



Participación y compromiso

- Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto por los Bosques de Antioquia, iniciativa público privada que busca cuidar y conservar la riqueza forestal del Departamento.
- Asistencia al Climate Reality Project Training convocado por su Director Al Gore en San Francisco, EEUU, el cual contó con la participación de otros conferencistas y científicos de diferentes países.
- El área de Riesgos participó en el Primer Foro Mundial del Medio Ambiente, realizado en Bogotá.

Retos:

- Fortalecer y ampliar el alcance de la formación ambiental de nuestros colaboradores
- Incluir el 100% de las sedes en el sistema de monitoreo de indicadores de desempeño ambiental.
- Dar cumplimiento al proyecto de gestión ambiental, encaminado a la ecoeficiencia operativa de las sedes priorizadas.
- Establecer metas de eficiencia en consumos ambientales y de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a partir de la implementación de tecnologías que se implementen en 2013.
- Incluir la perspectiva ambiental en el relacionamiento con nuestros clientes y proveedores.

Índice de Contenido Indicadores GRI

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Gestión 2012. Pág. 18	Completo
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Gestión 2012. Pág. 18 Gestión de Riesgos. Pág. 50-52	Completo
2. Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización	La Compañía – Estructura Corporativa. Pág. 14	Completo
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	La Compañía – Estructura Corporativa. Pág. 14 Gestión 2012. Pág. 18	Completo
2.3	Estructura operativa de la organización, incluyendo las principales divisiones, entidades operativas, filiales y empresas conjuntas	La Compañía - Estructura Corporativa y Estructura Organizacional. Pág. 14-15	Completo
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	Completo
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.	Principales Cifras. Pág. 10-11 La Compañía - Estructura Corporativa. Pág. 14 Gestión 2012. Pág. 18	Completo
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Gobierno Corporativo - Estructura de Propiedad de la Sociedad. Pág. 42	Completo
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	En cifras. Pág. 10-11 La Compañía - Estructura Corporativa. Pág. 14 Gestión 2012. Pág. 18	Completo
2.8	Escala de la organización informante	Principales Cifras. Pág. 10-11 La Compañía. Pág. 13 Clientes y usuarios. Pág. 54-57 Empleados y asesores. Pág. 60-61 Proveedores. Pág. 72-73	Completo
2.9	Cambios significativos durante el período del informe sobre el tamaño, estructura y propiedad	Gestión 2012. Pág. 18	Completo
2.10	Reconocimientos recibidos durante el período del informe	Certificaciones y Reconocimientos. Pág. 12	Completo
3. Parámetros del informe			
3.1	Período del informe (por ejemplo, año fiscal/calendario) para la información suministrada	Alcance del Informe. Pág. 8-9 Este informe corresponde al período fiscal de Enero -diciembre de 2012	Completo
3.2	Fecha del informe anterior (Si existe)	El reporte más reciente corresponde a la información del año fiscal 2011 (1 de enero a 31 de diciembre)	Completo
3.3	Ciclo del informe (anual, bienal, etc)	Este reporte contiene la gestión anual de la Compañía del período fiscal de 2012	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	Completo
3.5	Proceso para definir el contenido del informe	Alcance del Informe. Pág. 8-9 Relaciones de largo plazo. Pág. 53	Completo
3.6	Cobertura del informe (Por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, empresas conjuntas, proveedores)	Alcance del Informe. Pág. 8-9	Completo
3.7	Indicar la existencia de limitaciones específicas sobre el alcance o cobertura del informe	Alcance del Informe. Pág. 8-9	Completo
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	Alcance del Informe. Pág. 8-9	Completo
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	Alcance del Informe. Pág. 8-9 Información específica de cálculos en los respectivos indicadores del informe.	Completo
3.10	Cambios significativos relativos a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe	Alcance del Informe. Pág. 8-9 Gestión 2012. Pág. 18	Completo
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, naturaleza del negocio, métodos de medición)	Alcance del Informe. Pág. 8-9 En este informe se realizó un cambio en la manera de reportar el número de colaboradores y las personas jurídicas. Si bien el número total reportado en 2011 no varía, en este reporte si cambia la estructura de contratación.	Completo
3.12	Tabla que identifica la localización de los Contenidos Básicos (Standard Disclosures) en el informe	Índice de Indicadores de Sostenibilidad. Pág. 91-104	Completo
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	Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad. Pág. 42-45 Código de Buen Gobierno – Capítulo 2. Pág. 11-15 100% de los miembros de la Junta Directiva son hombres y no pertenecen a minorías étnicas.	Completo
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad. Pág. 42-45 El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo en la Compañía.	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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	Gobierno Corporativo - Estructura de Administración de la Sociedad. Pág. 42-45 Tres de los ocho renglones de la Junta Directiva, incluyendo principales y suplentes, son independientes	Completo
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 primarios que se realizan en cada gerencia. 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. Línea Ética http://www.sura.com/Pginas/FormularioLineaEtica.aspx?PageView=Shared Informe de Gobierno Corporativo – Elementos de Gobierno Corporativo. Pág. 45-47 Colaboradores - Asociación y Negociación Colectiva. Pág. 71 Colaboradores – COPASO. Pág. 66 Colaboradores – Comité de Convivencia. Pág. 66	Completo
4.5	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)	Gobierno Corporativo – Remuneración de los miembros de la Junta Directiva. Pág. 43 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. Ver Código de Buen Gobierno – Numeral 2.1.5 http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf 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.	Completo
4.6	Procedimientos implementados para que el máximo órgano de gobierno garantice que se eviten los conflictos de interés	Se cuenta con un Código de Buen Gobierno y de Ética que da los lineamientos para garantizar el manejo de las relaciones de la sociedad con sus grupos de interés. Ver Código de Buen Gobierno http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
4.7	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	Ver Código de Buen Gobierno numeral 2.1.3 http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf	Completo
4.8	Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta o principios relevantes al desempeño económico, ambiental y social que hayan sido desarrollados dentro de la compañía, y el estado de su implementación	Gestión 2012. Pág. 18 Ver Código de Buen Gobierno. Capítulo 5 - Código de Ética http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf	Completo
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	Gestión 2012. Pág. 18 Suramericana S.A se encuentra adherida al Pacto Global de Naciones Unidas desde enero de 2010 Ver http://www.unglobalcompact.org/participant/10530Suramericana 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.	Completo
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental	Actualmente no se cuenta con evaluación de la Junta Directiva sobre variables de desempeño ambiental y social.	Completo
4.11	Explicación sobre si y como el enfoque o principio de precaución es tratado por la organización	Suramericana S.A se acoge a los lineamientos adoptados respecto del principio de precaución en el compromiso ambiental adoptado por la holding GRUPO SURA Ver Compromiso Ambiental http://www.gruposuramericana.com/Paginas/Responsabilidad/CompromisoAmbiental.aspx	Completo
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, que la organización suscriba o apruebe	Gremios y Asociaciones. Pág. 76	Completo
4.13	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. • Proporciona una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios o miembros; o • Considera la membresía como estratégico	Gremios y Asociaciones. Pág. 76 Fundación Suramericana Participación en Juntas Directivas: • 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 Participación en Alianzas: • Norte del Cauca Región Responsable • Mesa de Fundaciones Empresariales – Antioquia • Consejo Nacional de Voluntariado Corporativo Ver Fundación Suramericana: http://www.fundacionsuramericana.com/fundacion	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
4.14	Relación de grupos de interés que ha incluido la organización	Relaciones de Largo Plazo. Pág. 53	Completo
4.15	Base para la selección e identificación de los grupos de interés	Alcance del informe. Pág. 8-9 Relaciones de Largo Plazo. Pág. 53 La definición de nuestros grupos de interés responde a la dinámica de relacionamiento para el desarrollo de nuestros negocios. Para esto se ha definido una Política de Relacionamiento con los Grupos de Interés que contempla los lineamientos y directrices relacionadas con las comunicaciones y relacionamiento	Completo
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Alcance del informe. Pág. 8-9 Relaciones de Largo Plazo. Pág. 53	Completo
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización	Gobierno Corporativo – Elementos de Gobierno Corporativo. Pág. 45-47 Clientes – Protegemos los derechos. Pág. 57	Completo
Enfoque de gestión			
Económico	Desempeño económico	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Gestión 2012. Pág. 18-20	Completo
	Presencia de mercado	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Estructura Corporativa. Pág. 14 Gestión 2012. Pág. 18-20	Completo
	Impacto económico indirecto	Gestión 2012. Pág. 18-20 Comunidad. Pág. 77-81 Proveedores. Pág. 72-74	Completo
Medio ambiente	Materiales	Cuidamos la Tierra – Gestión de Residuos. Pág. 86-88 Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Energía	Cuidamos la Tierra – Ecoeficiencia. Pág. 85 Cuidamos la Tierra – Energía Pág. 86 Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Agua	Cuidamos la Tierra – Ecoeficiencia. Pág. 85 Cuidamos la Tierra – Agua. Pág. 86 Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
Medio ambiente	Biodiversidad	GRUPO SURA no cuenta con terrenos ubicados en zonas de alto valor para la biodiversidad, sin embargo en el monitoreo y promoción de las prácticas ambientales se busca la conservación y protección de los ecosistemas donde se realizan las operaciones. Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Emissiones y desechos	Cuidamos la Tierra – Emisiones de gases efecto invernadero. Pág. 88 Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Productos y servicios	Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Cumplimiento	Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Transporte	En Suramericana se hace un monitoreo de los impactos ambientales que implican los vuelos aéreos y comerciales. Adicional a esto se promueve la realización de videoconferencias para disminuir los consumos e impactos de los viajes aéreos. Cuidamos la Tierra – Emisiones de gases efecto invernadero. Pág. 88 Cuidamos la Tierra – Centro Nacional de Salvamentos. Pág. 90 Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	General	Ver Política Ambiental Suramericana http://suraadmin.suramericana.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Politica_de_Gestion_Ambiental_Suramericana.pdf	Completo
	Laboral	Empleo	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Empleados y asesores. Pág. 60-63
Manejo de relaciones laborales		Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Empleados y asesores. Pág. 60-63 y 66-68	Completo
Salud y Seguridad Ocupacional		Empleados y asesores – Salud Ocupacional. Pág. 65	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
Laboral	Formación	Empleados y asesores – Gestión del conocimiento. Pág. 70-71	Completo
	Diversidad e igualdad en las oportunidades	Empleados y asesores. Pág. 60-65	Completo
	Igualdad en la remuneración	Empleados y asesores – Pago de salarios. Pág. 62	Completo
Derechos Humanos	Prácticas de inversión y adquisición	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Gestión 2012. Pág. 18-20 Proveedores. Pág. 72-74	Completo
	No discriminación	Empleados y asesores. Pág. 60-67	Completo
	Libertad de asociación	Empleados y asesores – Asociación y negociación colectiva. Pág.71	Completo
	Trabajo infantil	Suramericana se encuentra adherido al Pacto Global desde 2010, con esta adhesión, se ratifica el compromiso con una gestión responsable, alineando las estrategias y prácticas empresariales con los 10 principios establecidos en el Pacto Global y la erradicación del trabajo infantil	Completo
	Prevención del trabajo forzoso	Suramericana se encuentra adherido al Pacto Global desde 2010, con esta adhesión, se ratifica el compromiso con una gestión responsable, alineando las estrategias y prácticas empresariales con los 10 principios establecidos en el Pacto Global y la erradicación del trabajo forzoso Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Relaciones de largo plazo. Pág. 53	Completo
	Prácticas de seguridad	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Relaciones de largo plazo. Pág. 53	Completo
	Derechos de los Indígenas	Suramericana se encuentra adherido al Pacto Global desde 2010, con esta adhesión, se ratifica el compromiso con una gestión responsable, alineando las estrategias y prácticas empresariales con los 10 principios establecidos en el Pacto Global y la protección de los derechos de los indígenas	Completo
	Evaluación	Gobierno Corporativo. Línea Ética. Pág. 46	Completo
Sociedad	Compensación	Gobierno Corporativo. Línea Ética. Pág. 46	Completo
	Comunidades locales	Comunidad. Pág. 77-81 Arte y Cultura. Publicación. Pág. 82	Completo
	Corrupción	Línea Ética. Pág. 46 Índice de contenido de indicadores GRI – SO2, SO3. Pág. 106	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
Sociedad	Política pública	Direccionamiento estratégico. Pág. 16-17 Estado. Pág. 75 Gremios y asociaciones. Pág. 76 Comunidad. Pág. 77-81	Completo
	Comportamiento anticompetitivo	Código de Gobierno Principios. Pág. 4-6 Relación con grupos de interés. Pág. 17 http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf	Completo
	Cumplimiento	Gobierno Corporativo – Elementos de Gobierno Corporativo. Pág. 45-47 Gobierno Corporativo – Control Interno. Pág. 49 Gestión de Riesgos. Pág. 50-51 Código de Gobierno. Gestión Ética. Pág. 26 http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf	Completo
Responsabilidad de los productos	Salud y seguridad de los clientes	Clientes y usuarios Protegemos los derechos. Pág. 57 El sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC-. Pág. 58 Sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC – http://www.sura.com/Pginas/SAC/AtencionConsumidor.aspx	Completo
	Etiquetamiento de productos	Clientes y usuarios Protegemos los derechos. Pág. 57 El sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC-. Pág. 58 Sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC – http://www.sura.com/Pginas/SAC/AtencionConsumidor.aspx	Completo
	Comunicaciones y mercadeo	La gestión de marca es coordinada por la Dirección de Mercadeo, en la cual se tienen en cuenta las recomendaciones e inquietudes de los diferentes grupos de interés y donde se dan los lineamientos para el manejo de cada una de las marcas. Suramericana cuenta con un manual en el cual se definen las pautas para el manejo de la misma.	Completo
	Privacidad de los clientes	Clientes y usuarios Protegemos los derechos. Pág. 57 El sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC-. Pág. 58 Sistema de atención al Consumidor Financiero – SAC – http://www.sura.com/Pginas/SAC/AtencionConsumidor.aspx	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	Ingresos: \$5.4 billones Utilidad: \$299.000 millones Patrimonio: \$1.9 billones (Patrimonio Suramericana S.A) Pago de salarios y beneficios: \$474.215 millones Comisiones: 328.456 millones Comunidad: \$4.000 millones Proveedores: \$2.4 billones Impuestos: \$371.026 millones Principales cifras. Pág. 10-11	Parcial
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.	No reportado
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas del plan de beneficios de la organización	Empleados y asesores – Pensionados. Pág. 69 Ver Estados Financieros Consolidados Grupo Sura 2012 – Nota 14. Pág. 155 http://www.gruposuramericana.com/informe_anual/2012/pdf/Informe%20Anual%20SURA.pdf	Completo
EC4	Ayuda financiera significativa recibida del gobierno	No se recibió ningún tipo de ayuda financiera por parte del Gobierno	Completo
EC5	Rango de proporciones del salario inicial estándar por género comparado con el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Dinámica, EPS SURA, ARL SURA e IPS SURA, cuentan con salarios mínimos equivalentes al salario mínimo establecido en Colombia. En 2012 el salario mínimo se estableció en \$566.700 pesos.	Parcial
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Para el presente informe la definición de local se entiende por aquellas operaciones realizadas en Colombia El 99.6% de las compras son realizadas a proveedores locales y el 0.4% restante se compra a proveedores del exterior. Principales Cifras. Pág. 10-11 Relaciones de largo plazo – Proveedores. Pág. 72-74 Como puedes ser proveedor de Suramericana http://www.sura.com/Pginas/Herramientas/como_ser_proveedor.aspx	Completo
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 principal.	Completo
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	Informe Fundación Suramericana (Pag. 18-19) http://www.gruposuramericana.com/Documents%20Inversionistas/INFORME_SOCIAL_2012.pdf	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Gestión 2012. Pág. 18 Informe Fundación Suramericana http://www.gruposuramericana.com/informe_anual/2012/index.html	Parcial
Dimensión ambiental			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Materiales renovables empleados Cuidemos la Tierra – Valorización y reciclaje. Pág. 87-88 Materiales no renovables empleados 16.641 m ³ de Gas Natural correspondientes al consumo del 75% de los empleados directos en Colombia. 1.372 galones de ACPM en las plantas de emergencia en Colombia. 7.148 galones de Kerosene en el avión privado del grupo	Completo
EN2	Porcentaje de materiales utilizados con materiales reciclados	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. Cuidemos la Tierra – Valorización y reciclaje. Pág. 87-88	Completo
EN3	Consumo directo de energía por fuente primaria de energía	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. El consumo de energía total de las plantas de generación de energía, el consumo de gas natural en sedes y el avión privado fue de 1.459.751 MJ Cuidemos la Tierra. - Energía. Pág. 85	Completo
EN4	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	El consumo de energía eléctrica comprada a las empresas de servicios públicos del país en el año 2012 correspondientes al 58% de empleados vinculados directamente, fue de aproximadamente 12.718.737 kWh (45.787.453 MJ) Cuidemos la Tierra. - Energía. Pág. 85	Completo
EN5	Energía ahorrada debido a mejoras en la conservación y eficiencia	No reportado	No reportado
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios energéticos eficientes o basados en energía renovable, y reducciones en los requerimientos de energía como resultado de estas iniciativas	Cuidemos la Tierra – Emisiones de gases efecto invernadero. Pág. 88	Parcial
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	No reportado	No reportado

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
EN8	Captación total de agua por fuentes	Suramericana capta el agua para su operación de los acueductos municipales y no realiza captación directa de fuentes de agua. Este consumo corresponde al 48% de empleados vinculados directamente. El consumo de agua fue de aproximadamente 74.089 m ³ . Cuidemos la Tierra – Agua. Pág. 85	Completo
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	Completo
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Suramericana no realiza reciclaje ni reutilización de agua	Completo
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 SA no cuenta con terrenos ubicados en zonas de alto valor para la biodiversidad.	Completo
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	No reportado
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Cuidemos la Tierra – Sembramos Futuro. Pág. 89	Parcial
EN14	Estrategias, acciones actuales y planes futuros para manejar los impactos sobre la biodiversidad.	No reportado	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.	Suramericana no tiene operaciones en aéreas o hábitats de especies en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza ni especies incluidas en la lista de conservación Nacional.	Completo
EN16	Emisiones totales de gases de efecto invernadero, directas e indirectas, por peso.	Cuidemos la Tierra – Emisiones de gases efecto invernadero. Pág. 88	Completo
EN17	Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero, por peso.	Cuidemos la Tierra – Emisiones de gases efecto invernadero. Pág. 88	Completo
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.	No reportado	No reportado
EN19	Emisiones de sustancias que debilitan la capa de ozono, por peso.	No reportado	No reportado
EN20	Emisiones de NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire significativas, por tipo y peso.	No reportado	No reportado

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
EN21	Descarga total de agua, por calidad y destino	Las aguas residuales de los edificios administrativos son facturadas por la empresa de servicios públicos, asumiendo en la descarga el mismo volumen consumido. Cuidemos la Tierra – Agua. Pág. 85	Completo
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. Cuidemos la Tierra – Gestión de residuos. Pág. 86-87 Cuidemos la Tierra – Valorización y reciclaje. Pág. 87-88	Completo
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.	Completo
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.	Suramericana no transporta, importa, exporta o trata desechos que se consideren peligrosos según los términos de la Convención de Basilea, Anexos I, II, III y VIII. Cuidemos la Tierra – Gestión de residuos. Pág. 86-87	Completo
EN25	Identidad, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No reportado	No reportado
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de productos y servicios, y la magnitud de la mitigación de dichos impactos.	No reportado	No reportado
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de sus embalajes que son recuperados, por categoría.	No reportado	No reportado
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 2012.	Completo
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.	Parcial
EN30	Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	No reportado	No reportado
Prácticas laborales			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, región y género.	Empleados y asesores – Nuestra Gente. Pág. 61-62	Parcial
LA2	Número total y tasa de rotación de los empleados, desglosado por grupo etario, género y región.	Empleados y asesores – Rotación y crecimiento. Pág. 64	Parcial

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
LA3	Beneficios brindados a los empleados de tiempo completo que no son otorgados a los empleados de medio tiempo o temporarios, por operaciones importantes.	Empleados y asesores – Bienestar. Pág. 67-68 Empleados y asesores – Fomentamos el ahorro. Pág. 68 Empleados y asesores – Coopernsura. Pág. 69	Completo
LA15	Retorno al trabajo después de licencias de maternidad/paternidad	Empleados y asesores – Licencias de maternidad y paternidad. Pág. 65	Completo
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por contratos colectivos de trabajo	Empleados y asesores – Asociación y negociación colectiva. Pág. 71.	Completo
LA5	Período(s) mínimo(s) de notificación respecto de cambios operativos, incluyendo si están especificados en los contratos colectivos de trabajo.	No reportado	Completo
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.	Empleados y asesores – Copaso. Pág. 66 Empleados y asesores – Comité de Convivencia. Pág. 66	Completo
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.	Empleados y asesores – Salud ocupacional. Pág. 65	Parcial
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.	Empleados y asesores – Bienestar. Pág. 67-68	Parcial
LA9	Temas de salud y seguridad cubiertos en contratos formales con los sindicatos.	No reportado	Completo
LA10	Horas promedio de entrenamiento por año, por empleado, por género y por categoría de empleados.	Empleados y asesores – Gestión de conocimiento. Pág. 70	Parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y aprendizaje permanente que fomenten la empleabilidad de los empleados y los ayuden cuando sus carreras llegan a su fin.	Empleados y asesores – Pensionados. Pág. 69	Completo
LA12	Porcentaje de empleados sometidos a evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de sus carreras por género.	Empleados y asesores – Evaluación de desempeño. Pág. 63	Completo
LA13	Conformación de los cuerpos de gobierno y desglose de empleados por categoría según género, grupo etario, pertenencia a un grupo minoritario, y otros indicadores de diversidad.	Junta Directiva. Pág. 4-5 100% de los miembros de la Junta Directiva son hombres El 85.7% de los miembros de la Junta Directiva de Suramericana S.A están en el rango de edad entre 45 y 65 años, el 14.3% es mayor de 65 años. Ninguno de los miembros de la Junta Directiva pertenece a una minoría étnica.	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
LA14	Tasa del salario básico y remuneración de mujeres a hombres por categoría de empleados, por ubicaciones significativas de operación	<p>ARL SURA: Analista: 0.95 Aprendiz: 0.97 Auxiliar: 1.01 Coordinador: 1.06 Director: 1.00 Gerentes: 0.76 Practicante: 0.81</p> <p>Consultoría en Gestión de Riesgos: Analista: 0.93 Auxiliar: 1.05 Coordinador: 0.69 Director: 0.86 Gerentes: N/A Practicante: 1.00</p> <p>Fundación Suramericana: Analista: N/A Auxiliar: 0.93 Coordinador: N/A Director: N/A Gerentes: N/A Practicante: N/A</p> <p>Seguros Generales: Analista: 0.96 Asesores: 1.15 Auxiliar: 1.00 Coordinador: 1.01 Director: 1.02 Gerentes: 0.82 Practicante: 0.93</p> <p>Suramericana S.A.: Analista: 0.81 Auxiliar: 1.05 Coordinador: N/A Director: 0.85 Gerentes: 1.59 Practicante: N/A</p> <p>Dinámica: Analista: 0.75 Auxiliar: 0.95 Coordinador: 0.90: Director: 0.84 Gerentes: N/A Practicante: 1.00</p> <p>EPS SURA: Analista: 0.88 Auxiliar: 0.99 Coordinador: 0.92 Director: 0.82 Gerentes: 0.97 Practicante: 1.01</p> <p>IPS SURA: Analista: 0.80 Auxiliar: 1.07 Coordinador: 0.96 Director: 0.90 Gerentes: N/A Practicante: 1.00</p> <p>Seguros de Vida: Analista: 0.91 Asesores: 1.01 Auxiliar: 1.01 Coordinador: 0.95 Director: 0.97 Gerentes: 0.84 Practicante: 1.00</p> <p>Servicios Generales: Analista: 0.89 Auxiliar: 0.99 Coordinador: 0.63 Director: 0.93 Gerentes: N/A Practicante: 1.00</p>	Completo
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	No reportado
HR2	Porcentaje de proveedores y contratistas de importancia que fueron sujetos a revisión en términos de derechos humanos y acciones tomadas.	Proveedores. Pág. 72-73	Parcial

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	Se contó con la participación en el programa organizado por la red colombiana del Pacto Global – Gestión de los derechos Humanos en las empresas, el cual tuvo una duración de 16 horas En 2013 se avanzará en la implementación de estrategias que permitan brindar capacitación y conocimientos a los empleados en temas relacionados con los Derechos Humanos	Parcial
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	Completo
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. Relaciones de largo plazo – Colaboradores – Asociación y Negociación Colectiva	Completo
HR6	Operaciones y proveedores importantes identificados 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 (Pág. 78-79) http://www.gruposuramericana.com/Documentos%20Inversionistas/INFORME_SOCIAL_2012.pdf	Completo
HR7	Operaciones y proveedores en donde se identifique que existe riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso 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 forzoso. Para ayudar a eliminar el trabajo forzoso, 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.	Completo
HR8	Porcentaje de personal de seguridad capacitado en las políticas o procedimientos de la empresa en relación con aspectos de los Derechos Humanos pertinentes a las operaciones.	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 100% de sus empleados asistió a la capacitación.	Completo
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.	Completo
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	No reportado

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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.	Completo
Sociedad			
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión 2012 – Seguros de Vida	Parcial
S02	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.	Completo
S03	Porcentaje de empleados capacitados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	En el año 2012 Suramericana S.A. ha enfocado sus esfuerzos en la capacitación de sus colaboradores de diferentes maneras: Charlas informativas, plenarias, 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. Clientes y Usuarios - Cultura del Servicio. Pág 59 Gestión de Riesgos. Pág. 50-52 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.	Parcial
S04	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	A través de los sistemas formales que la organización tiene establecidos no se registraron denuncias por temas de corrupción Gobierno Corporativo – Línea Ética. Pág. 46	Completo
S05	Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de cabildeo (lobbying)	Ver Código de Buen Gobierno http://www.sura.com/Corporativo/RecursosPDF/2013/Codigo_de_Buen_Gobierno_Suramericana.pdf Suramericana S.A. acoge el modelo de responsabilidad corporativa adoptado por la Holding GRUPO SURA Ver Enfoque de Responsabilidad y Ciudadanía Corporativa http://www.gruposuramericana.com/Paginas/Responsabilidad/NuestroCompromiso.aspx	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
S06	Valor total de contribuciones financieras y en especie a políticos, partidos políticos e instituciones relacionadas, por país.	Suramericana canaliza los aportes a proyectos que contribuyan al desarrollo social y la institucionalidad a través de la Fundación Suramericana. Durante 2012 no se realizaron aportes a la democracia. Ver Fundación Suramericana http://www.gruposuramericana.com/Paginas/Responsabilidad/NuestraGestion.aspx	Completo
S07	Número total de acciones legales por conductas anticompetitivas, antimonopolio, y prácticas monopólicas y sus resultados.	EPS SURA en el 2012 afrontó un proceso de imposición de medida cautelar de suspensión provisional de las afiliaciones por incumplimiento del margen del solvencia patrimonial la cual fue levantada con la capitalización que se realizó a mitades del 2012	Completo
S08	Valor monetario de multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	Gobierno Corporativo – Procesos Judiciales. Pág. 47	Parcial
S09	Operaciones con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	Gestión 2012. Pág. 22-40	Completo
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en aquellas actividades con impacto significativo potencial o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	Gestión 2012. Pág. 22-40	Completo
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	No reportado
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.	Durante el año 2011, la Compañía no recibió ninguna sanción o decisión judicial adversa derivada del incumplimiento de requisitos legales o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	Completo
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.	Clientes y usuarios – Protegemos los derechos. Pág. 57 La información de los servicios prestados por la Compañía y de los servicios prestados se encuentra en el sitio www.sura.com .	Parcial
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de reglamentos y códigos voluntarios relacionados con la información y rotulado de productos y servicios, por tipo de resultado, requisitos de información.	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.	Completo

Indicador	Contenido del GRI	Comentario de aplicabilidad	Estado
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. Pág. 59	Completo
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de comercialización, incluidas publicidad, promoción y auspicios.	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. Suramericana cuenta con un manual en el cual se definen las pautas para el manejo de la marca.	Completo
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 ni temas regulatorios que implicaran sanciones o notificaciones.	Completo
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.	Completo
PR9	Valor monetario de multas significativas por incumplimiento de leyes y reglamentos respecto del suministro y uso de productos y servicios.	EPS SURA en el 2012 afrontó un proceso de imposición de medida cautelar de suspensión provisional de las afiliaciones por incumplimiento del margen del solvencia patrimonial la cual fue levantada con la capitalización que se realizó a mitades del 2012	Completo



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Suramericana S.A.** ha presentado su memoria "Informe Anual 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 27 de mayo de 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Suramericana S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 17 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Informe del Auditor Independiente de Aseguramiento Limitado para la Dirección de Suramericana S.A.

Hemos sido contratados por la Dirección de Suramericana S.A. para proporcionar aseguramiento limitado sobre la información no financiera contenida en el Informe Anual para el año terminado el 31 de diciembre de 2012 de Suramericana S.A. (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el índice de indicadores GRI del informe e incluye la verificación de la información no financiera de la operación de sus filiales en Colombia y el exterior.

La Dirección es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3) según lo descrito en el capítulo "Alcance" del Informe. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación auto declarado, que ha recibido la confirmación del Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de Suramericana S.A. en lo referente al desempeño y presentación de información en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de grupos de interés y asuntos materiales; y del adecuado establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información reportada.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo un trabajo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la norma internacional para trabajos de aseguramiento (ISAE) 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la International Federation of Accountants que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de aseguramiento limitado de información de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas, principalmente a las personas responsables de la preparación de la información presentada en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda. Estos procedimientos incluyeron:

- Indagación con la administración para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo por Suramericana S.A. para determinar los asuntos materiales para los grupos de interés de Suramericana S.A.
- Entrevistas con la Dirección y personal pertinente de Suramericana S.A., sobre la estrategia de sostenibilidad y las políticas para los asuntos materiales y la aplicación de las mismas a través de los negocios.
- Entrevistas con el personal pertinente de Suramericana S.A. a nivel corporativo y de negocio, responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la instalación de la sede administrativa y el centro de servicios compartidos, seleccionadas según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Comparación de la información presentada en el reporte con la información correspondiente a las fuentes subyacentes relevantes para determinar si la misma ha sido incluida en el reporte.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la confiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Suramericana S.A.

- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Suramericana S.A., auditadas por un tercero independiente.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de aseguramiento limitado es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por tanto, el nivel de seguridad proporcionado es menor.

Con base en los procedimientos realizados, descritos anteriormente, nada ha llamado nuestra atención que nos indique que el Informe Anual de Suramericana S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2012 no se presente de manera adecuada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.1 (G3) del Global Reporting Initiative según lo descrito en el capítulo "Alcance" del Informe.

Este informe de aseguramiento limitado ha sido realizado únicamente para la Dirección de Suramericana S.A. de acuerdo con los términos de nuestro encargo. Nuestro trabajo ha sido realizado para expresar a Suramericana S.A. en este reporte de aseguramiento limitado aquellos asuntos sobre los cuales hemos sido contratados y no para otro propósito. No aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a Suramericana S.A. por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Suramericana S.A. un informe interno que contiene nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Advisory Services Ltda.

Ignacio Cortés C.
Socio
27 de mayo de 2013



Red Pacto Global
Colombia

Corporación Red Local del
Pacto Global en Colombia
NIT: 900.327.192-5

112
2012

www.nactoglobal-colombia.org

Bogotá D.C., Mayo 28 de 2013

Doctor
Gonzalo Alberto Pérez
Presidente
Suramericana S.A.

Respetado doctor Pérez:

El Pacto Global es la iniciativa de Naciones Unidas que promueve los principios enmarcados en el respeto y apoyo a los Derechos Humanos y laborales, cuidado por el medio ambiente y luchas contra la corrupción. En la actualidad, se ha convertido en la red de ciudadanía corporativa más grande del mundo, haciendo presencia en más 130 países y con más de 8.000 organizaciones signatarias. Es motivo de orgullo que **Suramericana S.A.**, sea participante de Pacto Global.

Uno de los compromisos de las organizaciones signatarias al Pacto Global es construir y comunicar, anualmente, los avances de la gestión de los diez principios. Por esta razón, y con el ánimo de aportar al impacto que genera **Suramericana S.A.** es que hemos realizado la observación externa del **Informe Anual 2012**, bajo los criterios de los Comunicados de Progreso (CoP), en este caso avanzado, que implica seguir veinticuatro indicadores adicionales al CoP básico.

Es para nosotros muy grato entregarle estos comentarios y aportes de su informe que reúne los 24 requisitos señalados, proponiendo desde nuestra red que sean reconocidos su informe como un Comunicados de Progreso (CoP) Avanzado.

Cordialmente,

Mauricio López
Director Ejecutivo
Red local del Pacto Global

La información contable y financiera fue auditada por la firma KPMG Ltda. y la relativa a sostenibilidad fue verificada por KPMG Advisory Services Ltda., en lo referenciado en el Índice de indicadores GRI del informe completo (que puede consultarse en www.sura.com/corporativo), de acuerdo con las normas internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE) 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

Diseño:
Lina Orozco

Fotografías:
Raúl Tobón,
Alejandro Arriaga,
y Banco de imágenes
Suramericana
Libro de Etnias:
Eric Bauer

Ilustraciones
de fachadas:
Luis Fernando Castro

En Suramericana estamos
comprometidos con el cuidado
del medio ambiente.

Informe anual

2012



suramericana



www.suramericana.com.co